



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2025





SUMÁRIO

03

10

27

51

70

88

108

114



Este relatório possui recursos de navegação interativa. Para melhor experiência de leitura, navegação e visualização dos itens clicáveis, recomendamos o acesso pelo Google Chrome ou por um leitor de PDF, como o Adobe Acrobat Reader.

1 INTRODUÇÃO

- Sobre este relatório
- Destaques de 2025
- Mensagem do CEO



A Generali Brasil Seguros S.A. apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2025. Este documento reúne as principais informações sobre como incorporamos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) à estratégia, à gestão de riscos e à condução do nosso negócio no mercado brasileiro de seguros.

Mais do que uma prestação de contas, o relatório integra nosso compromisso com a transparência e com o aprimoramento contínuo da gestão. Ao compartilhar práticas, resultados e desafios, buscamos oferecer aos nossos públicos de relacionamento uma visão clara sobre nossa estrutura de governança, a forma como geramos valor e nosso posicionamento diante de um contexto regulatório, climático e social em constante transformação.

O RELATÓRIO INTEGRA NOSSO COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E COM O APRIMORAMENTO CONTÍNUO DA GESTÃO.

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Elaboramos este relatório com referência às normas da Global Reporting Initiative (GRI). Adotamos os princípios e conteúdos aplicáveis ao nosso contexto operacional e aos temas considerados relevantes, sem declarar conformidade integral com todos os requisitos do padrão.

O documento também atende às disposições da Superintendência de Seguros Privados (Susep), especialmente à Circular nº 666/2022, que estabelece diretrizes para a gestão de riscos de sustentabilidade no setor. As informações exigidas pela regulamentação estão consolidadas em anexo técnico específico.

Consideramos adicionalmente as diretrizes de reporte adotadas pelo Grupo Generali em âmbito global. Esse alinhamento contribui para a integração das informações da operação brasileira ao processo de consolidação internacional do Grupo e para a harmonização progressiva de conceitos, indicadores e metodologias.



No contexto europeu, o Grupo Generali observa as exigências da *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD – Diretiva de Relato de Sustentabilidade Corporativa), implementadas por meio das *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS – Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade). Embora tais normas não se apliquem diretamente à Generali Brasil Seguros, buscamos promover uma convergência gradual com o modelo global, fortalecendo a consistência metodológica e a comparabilidade das informações reportadas.

Escopo, período e limites organizacionais

Este relatório tem periodicidade anual e contempla o exercício compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025. Esta é a **terceira edição do nosso relatório de sustentabilidade**, cuja estrutura e nível de detalhamento vêm sendo progressivamente aprimorados.

As informações apresentadas referem-se às operações da Generali Brasil Seguros no território nacional, não abrangendo outras entidades do Grupo Generali fora do País.

Os dados financeiros seguem os critérios de consolidação adotados nas Demonstrações Financeiras da companhia.

Os indicadores não financeiros consideram as operações sob controle direto da Generali Brasil Seguros, conforme os limites organizacionais definidos para fins de gestão e reporte. Quando aplicável, metodologias de mensuração, estimativas e premissas são descritas nas respectivas seções, assegurando transparência e rastreabilidade.


Governança do reporte

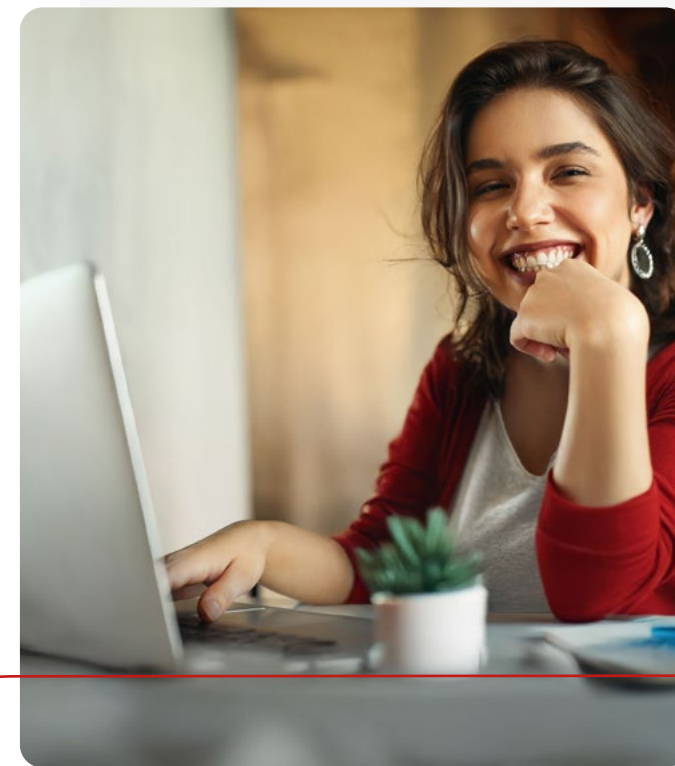
A coordenação do documento é conduzida pelo departamento Jurídico e de Sustentabilidade, com a participação das áreas de Finanças, Riscos, Compliance, Pessoas e Organização, Marketing, Operações e demais áreas responsáveis pela geração e validação das informações.

O processo compreende coleta estruturada de dados, revisão técnica pelas áreas competentes e validação pela Alta Liderança, assegurando consistência e integridade das informações divulgadas.

Embora este relatório não tenha sido submetido à asseguuração externa independente, as **Demonstrações Financeiras da companhia são auditadas pela KPMG**. Além disso, parte relevante dos indicadores integra o reporte global do Grupo, submetido aos respectivos processos de verificação por terceira parte.

Contato

Valorizamos o diálogo contínuo com nossos públicos de relacionamento. Em caso de dúvidas, comentários ou solicitações relacionadas a este relatório, entre em contato pelo e-mail: sustentabilidade@generali.com.br 



Destaques de 2025



GRUPO GENERALI

194

anos de história

+88 mil

colaboradores

**PRESENÇA
EM MAIS DE
50 PAÍSES**



€ 98,1 bilhões

em prêmios



€ 900 bilhões

em ativos sob gestão

75 milhões

de clientes

GENERALI BRASIL SEGUROS



291

colaboradores

Top 3

no segmento de massificados



15,7 milhões

de apólices ativas



R\$ 2,2 bilhões

em prêmios emitidos totais ↑ 33,7% acima de 2024



R\$ 137,8 milhões

em lucro líquido

↑ 31,4% acima de 2024

**31 PARCERIAS ATIVAS NOS SEGMENTOS
FINANCEIRO, VAREJO, VIAGEM E SERVIÇOS**

+10 milhões

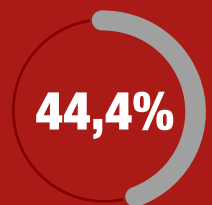
de brasileiros protegidos

Destaques de 2025

GESTÃO DE PESSOAS



da pesquisa de engajamento Pulse



de mulheres em posições estratégicas¹

53,72

horas de treinamento por colaborador

COMUNIDADE

12 mil

beneficiários previstos para 2026

50

colaboradores voluntários

R\$ 500 mil

investidos em projetos sociais via incentivos fiscais

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



38%

de crescimento no NPS em relação a 2024



92%

das demandas do SAC atendidas antes do prazo

~1.500

PESQUISAS APLICADAS COM CLIENTES

GOVERNANÇA E INTEGRIDADE



304

concluíram curso anticorrupção²



Zero

ocorrências de corrupção



Zero

perdas de dados de clientes

¹ As posições estratégicas correspondem ao CEO e aos cargos que se reportam diretamente a ele, excetuadas as Funções de Controle (Riscos, Auditoria, Atuarial e Compliance), a estrutura Regional e as unidades de negócio de GC&C. Esse recorte segue critério de monitoramento adotado pelo Grupo. As posições não incluídas nesse percentual são acompanhadas por outros indicadores de gênero.

² Inclui colaboradores ativos e que deixaram a empresa em 2025.

MENSAGEM DO CEO

A Generali Brasil Seguros completou, em 2025, 100 anos de atuação contínua no País. Esse marco tem valor simbólico, mas também reafirma a solidez de uma trajetória construída com disciplina, capacidade de adaptação e visão de longo prazo. Como parte de um dos maiores grupos globais de seguros integrados e gestão de ativos, seguimos alinhados ao direcionamento estratégico do Grupo Generali e ao plano *Lifetime Partner 27: Driving Excellence*, com foco na excelência operacional, na inovação contínua e na geração de valor sustentável.

Encerramos o ano com resultados que confirmam a consistência desse caminho. Atingimos R\$ 2,2 bilhões em prêmios emitidos, com crescimento de 33,7% em relação a 2024, e R\$ 137,8 milhões em lucro líquido, alta de 31,4% no mesmo período. Protegemos a vida e os bens de mais de 10 milhões de brasileiros e ampliamos nossa base de apólices de 7,4 milhões, em 2023, para 15,7 milhões, em 2025. Esse desempenho foi sustentado pelo fortalecimento de parcerias, pela digitalização de processos e pela simplificação da jornada do cliente, especialmente no segmento de seguros massificados.

R\$ 2,2 BI

EM PRÊMIOS EMITIDOS,
33,7% ACIMA DE 2024.

Nosso modelo de negócios tem sido um dos pilares dessa evolução. Combinamos capacidade técnica em seguros, disciplina na gestão de riscos e estruturas de distribuição adaptadas a diferentes perfis de clientes. Atuamos de forma complementar em três frentes: Seguros Massificados, por meio do modelo *Business-to-Business-to-Consumer* (B2B2C); Generali Employee Benefits (GEB), voltada a benefícios corporativos para multinacionais; e Global Corporate & Commercial (GC&C), dedicada a soluções para empresas de grande porte. Esse arranjo amplia nosso alcance, fortalece a resiliência do portfólio e nos permite entregar proteção com escala, simplicidade e consistência técnica.

Em 2025, avançamos também na experiência do cliente, na qualidade do atendimento e na modernização de nossas operações. Esse movimento se refletiu em indicadores positivos de relacionamento, no fortalecimento da área de Experiência do Cliente e em reconhecimentos relevantes de mercado. Mais do que eficiência, queremos oferecer uma relação de confiança, clareza e proximidade, coerente com o papel que o seguro exerce na vida das pessoas e das empresas.

EM 2025, AVANÇAMOS
TAMBÉM NA EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE, NA QUALIDADE
DO ATENDIMENTO E NA
MODERNIZAÇÃO DE NOSSAS
OPERAÇÕES.

Na Generali Brasil Seguros, a sustentabilidade se expressa cada vez mais em prioridades e entregas conectadas à realidade da operação. Em 2025, evoluímos na consolidação de nossa estrutura local de governança, com base na Política de Sustentabilidade, na integração progressiva de critérios ambientais, sociais e de governança às decisões de negócio e em iniciativas voltadas à formação e ao engajamento dos colaboradores. Ao longo do ano, promovemos encontros internos, ações de inovação e sustentabilidade e atividades de sensibilização sobre mudanças climáticas e consumo consciente, fortalecendo a capacidade da organização de transformar diretrizes globais em práticas consistentes e aderentes ao contexto brasileiro.

O SEGURO GERA VALOR NÃO APENAS QUANDO INDENIZA, MAS QUANDO REDUZ VULNERABILIDADES, AMPLIA O ACESSO À PROTEÇÃO E CONTRIBUI PARA DECISÕES MAIS RESPONSÁVEIS E CONSCIENTES EM MOMENTOS SENSÍVEIS.

A dimensão social dessa atuação também é central. Entendemos que o seguro gera valor não apenas quando indeniza, mas quando reduz vulnerabilidades, amplia o acesso à proteção e contribui para decisões mais responsáveis e conscientes em momentos sensíveis. Em 2025, aprimoramos coberturas e assistências, simplificamos a linguagem de documentos e fortalecemos nosso investimento social privado, com diretrizes mais estruturadas, definição de prioridades e apoio a projetos conectados ao nosso propósito. Também continuamos mobilizando colaboradores e parceiros em iniciativas solidárias e de voluntariado.

Nada disso seria possível sem o compromisso das nossas pessoas e sem a confiança de clientes, parceiros, corretores e demais públicos de relacionamento. A todos que fazem parte dessa trajetória, deixo meu agradecimento. Celebrar 100 anos no Brasil é honrar nossa história, mas, sobretudo, reforçar nossa responsabilidade com o futuro. Seguiremos guiados pelo nosso propósito — *Empowering Lives and Dreams* —, ampliando o acesso à proteção, fortalecendo a resiliência das pessoas e dos negócios e contribuindo para uma sociedade mais segura, inclusiva e sustentável.



ERIC DANNEMANN LUNDGREN

CEO da Generali Brasil Seguros

2

A GENERALI BRASIL SEGUROS

- Perfil organizacional
- Celebração dos 100 anos
- Portfólio de produtos
- Contexto regulatório e setorial
- Estratégia corporativa e direcionadores
- Modelo de negócios e geração de valor
- Propósito, Valores e Comportamentos
- Prêmios e reconhecimentos



PERFIL ORGANIZACIONAL

A Generali Brasil Seguros integra o Grupo Generali, uma das maiores organizações globais de seguros e gestão de ativos. Fundado em 1831, na Itália, está presente em mais de 50 países, atende 75 milhões de clientes e conta com mais de 88 mil colaboradores em todo o mundo. Em 2025, registrou 98,1 bilhões de euros em prêmios, consolidando sua posição de liderança na Europa e presença crescente na Ásia e na América Latina.

O Grupo Generali tem o propósito de transformar vidas e sonhos, permitindo que as pessoas construam um futuro mais seguro e sustentável. Esse direcionamento orienta sua atuação global e estrutura o plano estratégico vigente, *Lifetime Partner 27: Driving Excellence (LTP27)*.

Alinhados a essa estratégia, estamos no Brasil desde 1925, quando nos tornamos a primeira seguradora estrangeira a se estabelecer no mercado nacional. Assim, em fevereiro de 2025, celebramos 100 anos de atuação contínua no País. Ao longo desse período, acompanhamos transformações econômicas, sociais e regulatórias, mantendo o foco em

nossos valores: cumprimos o que prometemos, valorizamos nossas pessoas, vivemos a comunidade e somos abertos ao novo. Essa presença duradoura consolida uma trajetória de solidez, adaptação e evolução do nosso modelo de negócios.

Nossa estrutura está organizada a partir da matriz no Rio de Janeiro (RJ), de um escritório em São Paulo (SP) e da Central de Atendimento também localizada no Rio de Janeiro (RJ), que apoia a jornada de relacionamento com clientes e parceiros.

**ENCERRAMOS 2025
COM R\$ 2,2 BILHÕES
EM PRÊMIOS EMITIDOS
(+33,7% VS. 2024) E
R\$ 137,8 MILHÕES EM
LUCRO LÍQUIDO (+31,4%).**

100 ANOS
DE ATUAÇÃO NO BRASIL
E MAIS DE 10 MILHÕES
DE CLIENTES.

Encerramos 2025 com R\$ 2,2 bilhões em prêmios emitidos, crescimento de 33,7% em relação a 2024, e com R\$ 137,8 milhões em lucro líquido, alta de 31,4% no mesmo período. Protegemos a vida e os bens de mais de 10 milhões de brasileiros e, entre 2023 e 2025, ampliamos nossa base de apólices de 7,4 para 15,7 milhões, um crescimento acumulado de 112,2%. Esse avanço está associado ao fortalecimento de parcerias estratégicas, à digitalização de processos e à simplificação da jornada do cliente, especialmente no segmento de seguros massificados, refletindo a ampliação do acesso à proteção e uma maior capacidade de distribuição no mercado brasileiro.

CELEBRAÇÃO DOS 100 ANOS

A celebração dos 100 anos da Generali no Brasil, em fevereiro de 2025, marcou um momento simbólico dessa trajetória de permanência e evolução no mercado nacional. O centenário foi concebido como reconhecimento à história que construímos e às pessoas que contribuíram para consolidar nossa presença no País.

Em 20 de fevereiro de 2025, realizamos uma cerimônia no Cristo Redentor, que foi iluminado de vermelho, cor da companhia, em referência ao centenário. O evento contou com a presença do CEO e de outros executivos da Generali Brasil e do Grupo, reforçando a relevância da operação brasileira.

Na mesma data, inauguramos, na Matriz, no Rio de Janeiro (RJ), o Spazio di Memoria, centro de memória que reúne marcos institucionais e registros históricos da companhia desde 1925. Em julho de 2025, o espaço passou a evoluir para um ambiente cultural permanente, ampliando seu propósito para estimular o compartilhamento de referências e experiências entre colaboradores.

Como parte da programação de aniversário, lançamos uma série de videocasts, composta por

seis episódios e produzida em parceria com a *MIT Technology Review Brasil*, tendo a inovação como tema central. A iniciativa promoveu reflexões sobre tecnologia, negócios, mercado de seguros, clientes e sustentabilidade, conectando nossa atuação às transformações do setor e da sociedade.

Realizamos também o Plantio Centenário, com 100 mudas de árvores em cada uma das áreas verdes contempladas: o Parque Nacional da Tijuca, no Rio de Janeiro (RJ), e o Parque Ecológico do Tietê, em São Paulo (SP). A quantidade de mudas em cada local faz referência aos 100 anos da Generali no Brasil. A iniciativa simbólica reforçou nosso compromisso com a sustentabilidade e contou com a quantificação e a compensação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas à sua realização.

Publicamos ainda *O Legado do Leão*, livro que reúne depoimentos, imagens e marcos da trajetória da Generali no Brasil. A obra foi apresentada em março de 2025, durante evento realizado para parceiros em São Paulo.

[Acesse o livro *O Legado do Leão*.](#) 



Cerimônia dos 100 anos no Cristo Redentor

100
ANOS

O CENTENÁRIO FOI CONCEBIDO COMO RECONHECIMENTO À HISTÓRIA QUE CONSTRUÍMOS E ÀS PESSOAS QUE CONTRIBUÍRAM PARA CONSOLIDAR NOSSA PRESENÇA NO PAÍS.

PORTFÓLIO DE PRODUTOS

Nossa atuação no Brasil contempla um portfólio de seguros de pessoas e de danos, que inclui o segmento de seguros massificados e soluções voltadas ao segmento empresarial.

Nos massificados, operamos por meio de parcerias estratégicas e do modelo de distribuição *Business-to-Business-to-Consumer* (B2B2C), no qual a companhia atua com parceiros que viabilizam a oferta ao cliente final.

Já as soluções empresariais são direcionadas a diferentes níveis de complexidade de risco e se organizam por meio das unidades de negócio Generali Employee Benefits (GEB) e Global Corporate & Commercial (GC&C). Contamos com contratos estruturados localmente e operações alinhadas a programas globais do Grupo Generali, o que nos permite atender organizações com estruturas de risco diversificadas.

Essa estrutura possibilita atender desde demandas individuais de proteção até operações empresariais de maior porte.

Conheça a seguir uma síntese das nossas soluções para pessoas físicas e jurídicas, organizadas para atender diferentes perfis de risco e necessidades de proteção.



Você e
sua família

Oferecemos seguros de Vida em Grupo, Acidentes Pessoais, Prestamista, Seguro Viagem, entre outros.



Seus bens

Disponibilizamos soluções como Garantia Estendida, Residencial, Bolsa Protegida, Seguro para Eletrônicos Portáteis, Perda ou Roubo de Cartão e Monitoramento de Veículo.



Seu negócio

Atuamos com soluções para Riscos Patrimoniais, Riscos de Engenharia, Seguro de Responsabilidade (D&O, RCG), Cascos Marítimos, Engenharia de Riscos e outras coberturas especializadas voltadas ao segmento empresarial.

CONTEXTO REGULATÓRIO E SETORIAL

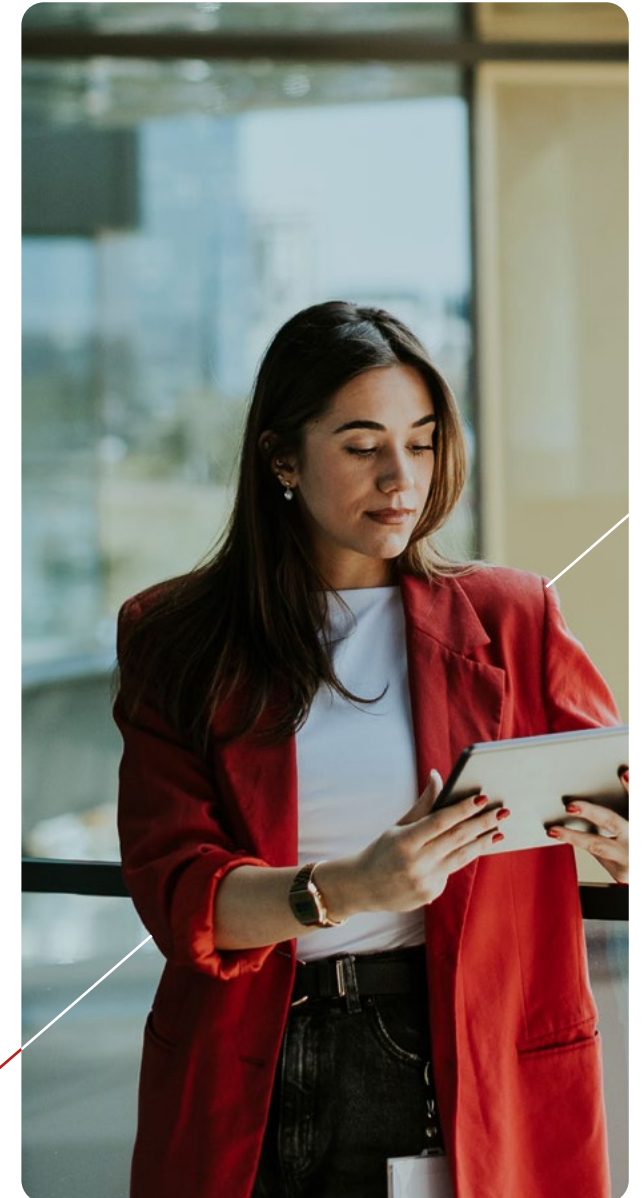
A Generali Brasil Seguros atua em um ambiente regulado e de alta responsabilidade fiduciária. No Brasil, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) é a autarquia responsável pela supervisão e fiscalização do mercado supervisionado, enquanto o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) define diretrizes e normas para o Sistema Nacional de Seguros Privados. Esse arcabouço se traduz, na prática, em requisitos prudenciais (capital, solvência, provisões técnicas e gestão de riscos) e em regras operacionais e de conduta (produtos, contratos, transparência e proteção do consumidor).

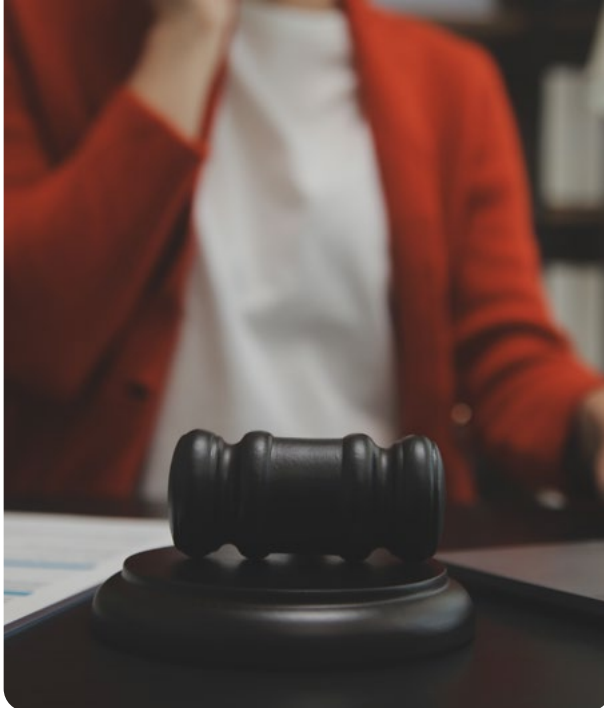
Em 2025, o setor supervisionado reforçou sua relevância econômica e social como mecanismo de proteção financeira e de resiliência. Segundo dados oficiais da Susep, o mercado de seguros encerrou o ano com R\$ 415,09 bilhões em receitas e R\$ 265,33 bilhões pagos à sociedade (indenizações, resgates, benefícios e sorteios). No mesmo consolidado, a Susep aponta aproximadamente R\$ 2,06 trilhões

em provisões técnicas, associando esse estoque à capacidade do setor de sustentar compromissos de longo prazo e indicando sua ordem de grandeza em relação ao Produto Interno Bruto (PIB).

Em termos práticos, esse desempenho setorial reforça o papel do seguro em amparar famílias e empresas em momentos de perda, reduzindo a volatilidade financeira e apoiando a continuidade de renda e de operações — dimensões diretamente conectadas aos segmentos em que a Generali Brasil Seguros se insere.

SEGUNDO A SUSEP, O MERCADO ENCERROU O ANO COM R\$ 415,09 BILHÕES EM RECEITAS E R\$ 265,33 BILHÕES PAGOS À SOCIEDADE (INDENIZAÇÕES, RESGATES, BENEFÍCIOS E SORTEIOS).





A leitura do setor em 2025 também precisa considerar um tema de interesse público que vem ganhando centralidade: **ampliação de acesso e seguros inclusivos**. A Susep tem estimulado o debate sobre educação financeira, vulnerabilidade socioeconômica e soluções mais acessíveis, reforçando a importância de reduzir barreiras de compreensão, contratação e uso do seguro. Nesse campo, o microsseguro é disciplinado por norma do CNSP como proteção destinada à população de baixa renda ou a microempreendedores individuais, com pagamentos proporcionais aos riscos envolvidos.

Para o mercado, a agenda de inclusão vai além de capilaridade: ela depende de produto bem desenhado, linguagem clara, jornada simples e governança de canais e parceiros para evitar venda inadequada e expectativas desalinhadas. Em especial nos seguros de Pessoas e em modelos de distribuição B2B2C, esse equilíbrio entre escala e qualidade de execução é decisivo para o crescimento sustentável e a confiança do consumidor.

No ambiente regulatório, 2025 foi um ano de consolidação de prioridades e preparação para mudanças estruturais. A Susep aprovou e divulgou o **Plano de Regulação 2025**, organizado em quatro eixos — Economia do Seguro e Ordem Econômica; Produtos e Conduta; Prudencial, Societária e Governança; Infraestruturas —, sinalizando uma agenda que combina modernização regulatória, fortalecimento prudencial e evolução de instrumentos de supervisão. Esse direcionamento reforça um movimento observado no setor: a necessidade de tratar riscos operacionais, tecnológicos e de terceiros, privacidade e conduta de forma mais integrada, com mais rastreabilidade e capacidade de resposta coordenada.

Um marco importante desse contexto foi a entrada em vigor, em 11 de dezembro de 2025, da Lei nº 15.040/2024 (Lei do Contrato de Seguro), também conhecida como **Marco Legal dos Seguros**. A Susep destacou que a lei aumenta a clareza e a segurança jurídica e disciplina procedimentos que afetam diretamente a operação, exigindo adequações em cláusulas, fluxos, comunicações e controles de prazo — com efeitos visíveis sobretudo no ciclo de sinistros e no relacionamento com clientes e parceiros. Para as seguradoras, o principal efeito é elevar a importância da coerência entre contrato, processo e sistemas, reduzindo fricções que geram retrabalho, conflito interpretativo e judicialização, e fortalecendo a previsibilidade da experiência do segurado.

UM MARCO IMPORTANTE FOI A ENTRADA EM VIGOR DO MARCO LEGAL DOS SEGUROS, QUE BUSCA AUMENTAR A CLAREZA E A SEGURANÇA JURÍDICA PARA O SETOR, ALÉM DE DISCIPLINAR PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.

Outro vetor estrutural relevante em 2025 foi a **Reforma Tributária** do consumo, regulamentada pela Lei Complementar nº 214/2025, que instituiu o Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) e a Contribuição sobre Bens e Serviços (CBS). Para o setor de seguros, a materialidade tende a se concentrar na transição: adequações sistêmicas e de dados, revisões de rotinas de faturamento e apuração, controles de conformidade e alinhamento de processos e comunicações com parceiros e clientes. A implementação prática exigirá preparação operacional e tecnológica ao longo do período de transição, com impactos na forma como o setor organiza sua conformidade e seus registros. Em termos de gestão, isso reforça a conexão entre governança, tecnologia e conformidade.

Do ponto de vista macroeconômico, destaca-se que o PIB de 2025 fechou em R\$ 12,7 trilhões, representando um crescimento de 2,3% em relação ao ano anterior. Nesse contexto, um mercado de seguros com pagamentos elevados à sociedade, provisões técnicas robustas e agenda regulatória de modernização tende

a fortalecer sua função de proteção e de estabilidade, especialmente quando empresas e famílias demandam instrumentos mais eficientes para lidar com riscos financeiros e operacionais. Em síntese, 2025 combinou crescimento e relevância econômica do setor com uma agenda regulatória que elevou a régua de execução: modernização do contrato de seguro, preparação para transições tributárias e reforço de governança, gestão de risco e conduta.

Para a Generali Brasil Seguros, esse ambiente reforça prioridades diretamente conectadas ao nosso portfólio e à estrutura de atuação da companhia: clareza contratual, eficiência e previsibilidade no ciclo de sinistros, governança disciplinada de parceiros e terceiros, qualidade de dados e tecnologia, desenvolvimento de soluções que ampliem proteção com simplicidade e confiança, além de sustentabilidade incorporada ao modelo de negócio.



ESTRATÉGIA CORPORATIVA E DIRECIONADORES

Nossa atuação está alinhada ao plano estratégico global do Grupo Generali, estruturado no ciclo **Lifetime Partner 27: Driving Excellence (LTP27)**. Esse plano sucede o ciclo anterior (**Lifetime Partner 24: Driving Growth**) e consolida uma evolução orientada à excelência operacional, à inovação contínua e à geração de valor sustentável no longo prazo.

Nossa estratégia está ancorada na ambição de sermos Parceiros para Toda a Vida de nossos clientes, combinando tecnologia e humanização. No Brasil, traduzimos esse direcionamento por meio do fortalecimento do modelo B2B2C, da expansão responsável da base de apólices, do aprimoramento contínuo da experiência do cliente e da incorporação de critérios ASG – ambientais, sociais e de governança – na tomada de decisão.

NOSSAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



Excelência no relacionamento com clientes

1

Aprimorar a experiência do cliente de forma integrada e fluida, fortalecer as propostas de valor do Grupo e consolidar a rede de distribuição.

Excelência no modelo operacional

2

Evoluir o modelo operacional do Grupo para oferecer competências distintas, serviços escaláveis e ganhos de produtividade.

Excelência nas capacidades-chave

3

Acelerar o crescimento em segmentos de maior rentabilidade, elevar a proficiência técnica e ampliar os ativos do Grupo para aumentar a efetividade.

LIFETIME PARTNER 27: DRIVING EXCELLENCE



NOSSOS FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS

IA & dados

1

Fortalecer as capacidades de IA e dados para aprimorar a experiência de clientes e distribuidores, além de impulsionar a eficiência operacional e a excelência técnica.

Excelência em sustentabilidade

2

Promover um impacto positivo no lucro, nas pessoas e no planeta, apoiando uma transição verde e justa e fortalecendo a resiliência da sociedade.

Excelência impulsionada por pessoas

3

Capacitar nossas pessoas para prosperar por meio do desenvolvimento contínuo de competências e de uma cultura de excelência, meritocracia e diversidade.



MODELO DE NEGÓCIOS E GERAÇÃO DE VALOR

Nosso modelo de negócios combina capacidade técnica em seguros, disciplina na gestão de riscos e estruturas de distribuição adaptadas a diferentes perfis de clientes.

Atuamos de forma complementar em três frentes principais:

- **Seguros Massificados**, voltados ao varejo e operacionalizados por meio de parceiros comerciais em modelo B2B2C;
- **Generali Employee Benefits (GEB)**, dedicada a soluções globais de benefícios para empregados de empresas multinacionais; e
- **Global Corporate & Commercial (GC&C)**, que concentra soluções de seguros e serviços para empresas de grande porte e intermediários no segmento corporativo.

01



SEGUROS
MASSIFICADOS

02



GENERALI
EMPLOYEE
BENEFITS
(GEB)

03



GLOBAL
CORPORATE &
COMMERCIAL
(GC&C)



Seguros Massificados

No segmento massificado, operamos por meio de um modelo B2B2C, sigla para *Business-to-Business-to-Consumer*, que consiste na oferta de seguros por meio de parceiros comerciais que disponibilizam os produtos da seguradora aos seus próprios clientes. Nesse arranjo, a Generali Brasil Seguros define a estrutura técnica, assume o risco e realiza a gestão da apólice e do sinistro, enquanto o parceiro integra a solução à sua jornada de relacionamento.

A estrutura abaixo sintetiza como o valor é gerado e distribuído entre os principais elos desse modelo.



Encerramos 2025 com mais de 31 parcerias ativas, responsáveis por mais de 10 milhões de clientes. A diversificação de segmentos, incluindo instituições financeiras, varejo, empresas de viagem e prestadores de serviços, contribui para a resiliência do portfólio e amplia a capilaridade da distribuição.

Esse modelo amplia o acesso à proteção de forma simplificada, com contratação integrada, pagamento recorrente e processos operacionais digitalizados.

01 |



SEGUROS MASSIFICADOS

02 |



03 |





Generali Employee Benefits (GEB)

Além dos seguros massificados, nossa atuação se conecta à Generali Employee Benefits (GEB), plataforma global voltada a **seguros de vida em grupo e benefícios corporativos para multinacionais**. Opera como uma rede integrada, coordenando soluções locais com governança e serviços globais para apoiar a proteção e o bem-estar do capital humano, em dimensões físicas, emocionais e financeiras.

Com presença global em **127 países e apoio de 136 parceiros**, a GEB tem capacidade de coordenar programas multinacionais de forma consistente entre jurisdições.

Na prática, essa estrutura reforça nossa capacidade de atender clientes corporativos com operações internacionais, conectando necessidades locais a diretrizes e serviços globais, com foco em padronização técnica, coordenação e eficiência operacional.



Presença global em

127 países



136

parceiros

01 |



02 |



GENERALI
EMPLOYEE
BENEFITS (GEB)

03 |





Global Corporate & Commercial (GC&C)

Complementarmente, integramos a estrutura global da divisão Global Corporate & Commercial (GC&C), responsável pela oferta de **seguros patrimoniais (P&C) e soluções de serviços para empresas de grande porte e intermediários**, com atuação em mais de 180 países.

O modelo da GC&C está orientado à gestão técnica de riscos complexos, com capacidade multinacional e coordenação entre diferentes jurisdições. Estruturamos soluções sob medida para empresas com operações locais e internacionais, combinando subscrição especializada, prevenção de perdas e serviços de suporte à gestão de riscos.

Esse modelo se apoia em três pilares operacionais principais:

Excelência técnica em subscrição



Análise aprofundada de riscos industriais, comerciais e corporativos.

Capacidade multinacional



Permite estruturar programas globais e coordenar coberturas em diferentes países.

Serviços integrados de gestão de riscos e prevenção de perdas



Voltados à mitigação de impactos e à continuidade dos negócios.

01 |



02 |



03 |



GLOBAL
CORPORATE &
COMMERCIAL
(GC&C)

No Brasil, a atuação alinhada à GC&C possibilita integrar soluções locais a programas multinacionais do Grupo Generali, assegurando consistência técnica, governança padronizada e coordenação transfronteiriça de contratos quando aplicável.



PROPÓSITO, VALORES E COMPORTAMENTOS

Nosso propósito, valores e comportamentos orientam a forma como conduzimos nossas atividades. Esses princípios se traduzem em comportamentos organizacionais claros, que norteiam a forma como nos relacionamos e buscamos entregar resultados.

Nosso Propósito



EMPOWERING LIVES AND DREAMS

Em um mundo cada vez mais complexo, nossa capacidade de cuidar e ajudar as pessoas, oferecendo soluções inovadoras e personalizadas, permitirá que elas tomem decisões e construam um futuro mais seguro para si mesmas, seus entes queridos, seus negócios e suas comunidades.

Nossos Valores



As relações de confiança que estabelecemos com nossos clientes têm como base nossos valores, que nos guiam e nos lembram do nosso compromisso com as pessoas.

DELIVER ON THE PROMISE

Celebramos um contrato de longo prazo e de confiança mútua com nossos colaboradores, clientes e *stakeholders*. Temos compromisso com a disciplina e a integridade para cumprir esta promessa com base em um relacionamento duradouro.

VALUE OUR PEOPLE

Valorizamos as nossas pessoas, encorajamos a diversidade e investimos no aprendizado contínuo e no crescimento por meio da criação de um ambiente de trabalho transparente, coerente e acessível. Desenvolver as nossas pessoas é garantir o futuro a longo prazo da nossa empresa.

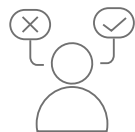
LIVE THE COMMUNITY

Temos orgulho em pertencer a um grupo global forte, sustentável e de relacionamentos duradouros nos mercados em que atuamos. Esses territórios são nossos lares.

BE OPEN

Somos pessoas curiosas, acessíveis e com autonomia, que pensam de forma aberta e diversa e que desejam olhar para as coisas de uma perspectiva diferente.

Nossos Comportamentos



Nossos comportamentos organizacionais traduzem nosso propósito e valores em prática cotidiana.

Ownership

Agir com proatividade e paixão pela excelência no desempenho.



OWNERSHIP



Agir com proatividade e paixão pela excelência.

Human Touch

Fazer parceria com os outros, mostrando empatia e espírito de equipe.



HUMAN TOUCH



Ser a sua melhor versão, demonstrando empatia, cuidado e autenticidade.

Simplification

Simplificar, adaptar-se rapidamente e tomar decisões inteligentes.



COLLABORATION

NEW



Trabalhar como um só, entre equipes, para alcançar a excelência coletiva.

Innovation

Abraçar as diferenças para fazer a inovação acontecer.



BETTER EVERY DAY

NEW



Adotar uma mentalidade de mudança, promovendo simplificação e inovação para impulsionar a excelência.

ATUAL



Revisão do propósito e dos comportamentos organizacionais

Ao longo de 2025, no âmbito do ciclo estratégico 2025-2027, o Grupo revisou o propósito e os comportamentos organizacionais, posteriormente lançados no início de 2026. Nesse processo, o propósito passou a ser expresso por *Empowering Lives and Dreams*, reforçando a ambição do Grupo Generali de ampliar seu impacto positivo na vida das pessoas e na sociedade.

No caso dos comportamentos, *Ownership* e *Human Touch* foram mantidos, com reformulação de seus descritivos para enfatizar, respectivamente, responsabilidade e protagonismo na entrega de resultados, e empatia, cuidado e autenticidade nas relações. *Simplification* e *Innovation* foram consolidados em *Better Every Day*, que passou a reunir a ideia de melhoria contínua, mentalidade de mudança, simplificação com propósito e inovação aplicada à geração de valor. Além disso, a dimensão de cooperação entre equipes passou a ser destacada em um comportamento próprio, *Collaboration*, voltado ao trabalho integrado entre áreas, equipes e países para alcançar excelência coletiva.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Os reconhecimentos recebidos ao longo de 2025 refletem diferentes dimensões do nosso modelo de negócios, abrangendo inovação, desempenho financeiro, relacionamento com clientes, comunicação institucional, diversidade, gestão de pessoas e práticas jurídicas. A diversidade das premiações evidencia a transversalidade das iniciativas desenvolvidas ao longo do exercício.



Top Employers Institute – Certificação Top Employer 2026

Divulgada em janeiro de 2026, com base na avaliação das práticas implementadas ao longo de 2025, a certificação *Top Employer 2026* reconheceu a Generali Brasil Seguros entre as empresas certificadas no País. Concedida pelo *Top Employers Institute*, organização internacional presente em 131 países e regiões, a certificação considera os resultados da Pesquisa de Melhores Práticas de Recursos Humanos, que abrange temas como Estratégia de Pessoas, Ambiente de Trabalho, Aquisição de Talentos, Aprendizagem, Diversidade, Equidade e Inclusão e Bem-Estar. No mesmo ciclo de avaliação, a companhia também obteve destaque por suas práticas de gestão de pessoas. Esse reconhecimento na operação brasileira acompanha o desempenho do Grupo Generali, que também conquistou a certificação regional *Top Employer Europe*.



MIT
Technology
Review

MIT Technology Review Brasil – Innovative Workplaces 2025

Fomos reconhecidos, pelo quarto ano consecutivo, como uma das 20 empresas mais inovadoras do País no *ranking Innovative Workplaces 2025*, da *MIT Technology Review Brasil*. O reconhecimento destaca a combinação entre estratégia e transformação digital para aprimorar a experiência do cliente, simplificar a comunicação e utilizar tecnologia de forma humanizada. Entre as iniciativas consideradas estão a aplicação de inteligência artificial e automação em diferentes áreas da companhia e a consolidação da área de Experiência do Cliente.



SABRE Awards
LATIN AMERICA 2025

SABRE Awards Latin America 2025

Fomos vencedores do *SABRE Awards Latin America 2025* na categoria *Employee Communication*, em reconhecimento à estratégia de comunicação desenvolvida para marcar nosso centenário no Brasil. Entre as iniciativas premiadas estiveram a criação do *Spazio di Memoria*, exposição permanente instalada na matriz no Rio de Janeiro (RJ); a publicação de livro comemorativo bilíngue; e ações de engajamento interno que resultaram em 97% de sentimento de pertencimento entre colaboradores.



PRÊMIO
RA 2025

Prêmio Reclame Aqui 2025

Conquistamos o segundo lugar na categoria “Seguradoras” no Prêmio Reclame Aqui 2025, maior premiação nacional de reputação e qualidade de atendimento, definida por votação popular realizada entre setembro e novembro. Ficamos a menos de 120 pontos da primeira colocada, em um universo de milhares de empresas avaliadas na plataforma. O resultado reflete a percepção positiva dos consumidores quanto à transparência, à resolutividade e à qualidade do relacionamento.



sousegura
summit
2025

Sou Segura Summit 2025

No Sou Segura Summit 2025, maior encontro de liderança feminina do mercado de seguros, recebemos o prêmio “Conteúdo – Base de Tudo”. A distinção reconhece companhias que investem na sensibilização e na conscientização sobre diversidade no cotidiano organizacional. Fomos premiados pelo segundo ano consecutivo, após reconhecimento, em 2024, na categoria “RRR – Reconhecer, Redistribuir e Remunerar”.



Selo RA1000 – Reclame Aqui (2025)

Também recebemos o selo RA1000, certificação concedida às empresas de excelência no atendimento registrado na plataforma Reclame Aqui. O selo é atribuído com base em critérios rigorosos de reputação, índice de resposta e avaliação dos consumidores, sendo reavaliado periodicamente. Mantivemos o selo ao longo do ano, o que reforça a consistência da qualidade do serviço prestado.



Época Negócios 360° – 2025

Fomos listados entre as 25 maiores seguradoras do País no anuário Época Negócios 360°, avançando cinco posições em relação ao ano anterior. O levantamento avalia empresas a partir de seis dimensões da gestão: Desempenho Financeiro, Governança, Socioambiental, Inovação, Visão de Futuro e Pessoas, reforçando a consistência dos nossos indicadores.



Valor 1000 – edição 2025

No *ranking* Valor 1000, divulgado em 2025 com base nos resultados financeiros de 2024, ocupamos a 19ª posição entre as maiores seguradoras do País. Nossa presença no levantamento, elaborado pelo jornal Valor Econômico em parceria com a Serasa Experian e a FGV-EAESP, reflete uma trajetória de crescimento consistente. Também estamos entre as 20 primeiras em patrimônio líquido e rentabilidade, e alcançamos a 9ª posição entre as seguradoras com menor sinistralidade.



Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L) – Certificação “Escritórios 4.0”

Recebemos a certificação “Escritórios 4.0”, concedida pela Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L). O reconhecimento é atribuído a escritórios e departamentos jurídicos que adotam práticas inovadoras estruturadas em quatro pilares: Inovação Jurídica, Gestão de Pessoas, Eficiência Operacional e Parceria de Negócios. A chancela evidencia a modernização da área Jurídica e sua contribuição estratégica ao negócio.

3

GOVERNANÇA, RISCOS E INTEGRIDADE

- Modelo de governança e controle
- Gestão integrada de riscos
- Compliance e integridade
- Programas de avaliação e testes de controle
- Código de Conduta
- Conflitos de interesse
- Antissuborno e anticorrupção
- Canais de denúncias
- Políticas e diretrizes corporativas
- Gestão jurídica
- Privacidade de dados e segurança da informação
- Tecnologia e inovação

A Generali Brasil Seguros integra um grupo global com padrões corporativos robustos de governança, controle e integridade. No Brasil, aplicamos essas diretrizes por meio de políticas e procedimentos locais, sempre considerando requisitos regulatórios e particularidades do mercado em que estamos inseridos. Nossa ambição é assegurar uma condução ética do negócio, com decisões informadas por risco, transparência e responsabilização — protegendo clientes, parceiros, colaboradores e a companhia no longo prazo.



MODELO DE GOVERNANÇA E CONTROLE

Nosso modelo de governança se apoia em uma lógica amplamente adotada em companhias reguladas: a clara separação entre (i) quem executa e toma decisões operacionais, (ii) quem estabelece diretrizes e monitora a conformidade e os riscos, e (iii) quem avalia de forma independente a efetividade dos controles. Esse arranjo é frequentemente descrito como o Modelo das Três Linhas (ou “três linhas de defesa”), referência internacional para organizar papéis em governança, riscos e controles.

Na prática, ele se traduz assim:



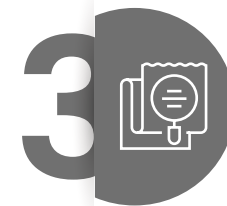
PRIMEIRA LINHA (GESTÃO E ÁREAS DE NEGÓCIO)

Executa os processos, conduz operações e é responsável por aplicar controles no dia a dia, incluindo diligências e registros necessários.



SEGUNDA LINHA (FUNÇÕES DE CONTROLE)

Áreas como Compliance e Gestão de Riscos definem diretrizes, apoiam a gestão na interpretação de regras e fazem testes e monitoramentos para verificar aderência e identificar oportunidades de melhoria.



TERCEIRA LINHA (AUDITORIA INTERNA)

Avalia, de forma independente, a efetividade do sistema de controles internos e reporta seus resultados ao Conselho de Administração.

Esse desenho é essencial para sustentar um ambiente de controle consistente e para garantir que riscos relevantes sejam identificados e tratados com governança adequada.

GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS

Nossa gestão de riscos é estruturada para apoiar decisões estratégicas e preservar a solidez do negócio, cobrindo riscos típicos do setor segurador — como subscrição, reservas técnicas, investimentos, resseguro e solvência —, além de riscos operacionais, de conformidade e de natureza não financeira. Esse sistema se apoia em um ciclo corporativo de avaliação e monitoramento que combina análises qualitativas e quantitativas, com reporte multinível e integração com as funções de controle.

O ciclo anual que estrutura a visão qualitativa do perfil de riscos é o **ORA – Overall Risk Assessment (Avaliação Geral de Riscos)**. Nesse processo, seguimos um catálogo corporativo de riscos do Grupo e conduzimos entrevistas com as áreas para compreender exposição, processos e controles, posicionando os riscos em matriz de impacto e probabilidade e avaliando o efeito dos controles existentes. A partir do posicionamento após controles, definimos planos de ação para temas que demandam reforço de mitigação, melhorias de processo ou monitoramento mais frequente.

Em complemento, realizamos o **ORSA – Own Risk and Solvency Assessment (Avaliação Própria de Riscos e Solvência)**, que aprofunda a dimensão quantitativa da gestão de riscos por meio de números, projeções e cenários de estresse. Esse processo é complementado por uma avaliação qualitativa de riscos emergentes, permitindo uma visão prospectiva e integrada do perfil de riscos. No seu escopo, elaboramos análises alinhadas às exigências prudenciais aplicáveis e aos requerimentos de reporte ao Grupo, incluindo componentes de capital e solvência e a seleção de cenários definidos em âmbito corporativo e aplicáveis à realidade local.

A formalização e o acompanhamento dos riscos e planos de ação são realizados pelo sistema corporativo. Nele, registramos a origem do risco, o plano de ação acordado com a primeira linha, os responsáveis e os prazos, assegurando rastreabilidade e acompanhamento estruturado.





Riscos de sustentabilidade

No contexto da **Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep)**, estruturamos um *assessment* para integrar os riscos de sustentabilidade à nossa estrutura corporativa de gestão de riscos e controles internos. O trabalho foi desenhado para (i) mapear riscos relevantes no portfólio de seguros, investimentos e cadeia de terceiros, (ii) estabelecer uma taxonomia de riscos de sustentabilidade e (iii) integrar os resultados aos riscos prudenciais e não financeiros.

A taxonomia adotada organiza os riscos em quatro dimensões — **Climático, Ambiental, Social e Governança** — incluindo, entre outros, riscos climáticos de transição (regulatório, tecnológico, de mercado e reputacional), riscos físicos (agudo e crônico) e litígio climático; riscos ambientais como degradação ambiental, poluição e impactos sobre biodiversidade e áreas protegidas; riscos sociais associados a direitos humanos e direitos trabalhistas; e riscos de governança relacionados a condutas ilícitas e práticas anticompetitivas. Essa estrutura atua como “conector” para relacionar riscos de sustentabilidade aos riscos prudenciais, como subscrição, crédito, mercado, liquidez, interrupção de negócios e riscos não financeiros (operacionais e reputacionais).

O estudo de materialidade foi realizado em 2024 e considerou nível de risco por impacto (baixo, médio e alto) e horizonte temporal (curto, médio e longo prazo), consolidando resultados por âmbito.

Em nível executivo, foram identificadas maiores sensibilidades relativas em ramos como **Property, Engenharia e Vida (Pessoas)**, enquanto, por âmbito, os resultados indicam **maior materialidade climática e social em carteiras de Vida**, e leituras predominantemente baixas em investimentos e fornecedores no horizonte observado, conforme critérios metodológicos adotados.

Também incorporamos mecanismos de integração prática aos processos críticos. No ramo Prestamista, por exemplo, o estudo prevê uso de *checklists* e critérios de exclusão, integração na precificação associando riscos a variáveis como geografia e perfil do segurado, e monitoramento por indicadores-chave de risco vinculados ao perfil de exposição. Esses elementos se conectam ao ciclo corporativo de riscos e reforçam a consistência entre avaliação, tratamento e monitoramento.

Novidades e avanços

Em 2025, fortalecemos a agenda de riscos não financeiros associados à resiliência operacional e digital, com políticas corporativas relacionadas a cibersegurança e referência ao **DORA – Digital Operational Resilience Act** (Regulamento de Resiliência Operacional Digital) como boa prática. Obrigatório para entidades financeiras da União Europeia desde 17 de janeiro de 2025, o regulamento estabelece requisitos para gestão de riscos relacionados às tecnologias da informação e comunicação, reporte de incidentes relevantes, testes de resiliência operacional digital e gestão de riscos associados a prestadores terceiros de tecnologia. Nesse contexto, adotamos localmente metodologias e indicadores alinhados a essa lógica de resiliência, incluindo monitoramento por indicadores operacionais, como disponibilidade de aplicações por janelas de tempo, e métricas associadas a tentativas de *phishing*. Do ponto de vista regulatório, monitoramos evoluções normativas relevantes e reforçamos a disciplina de governança para assegurar aderência a requisitos prudenciais e de conduta.

Risk Day

Em dezembro de 2025, a segunda edição do *Risk Day* reforçou a **disseminação da cultura de riscos** na Generali Brasil Seguros. O evento focou no “apetite a risco” por meio de uma palestra ministrada por uma consultoria parceira e de dinâmicas interativas que conectaram a gestão de riscos às decisões do cotidiano e à estratégia de negócio. Sob o lema “*Conhecendo o risco, fortalecendo decisões*”, a iniciativa consolidou-se como pilar essencial para a governança e resiliência organizacional. Participaram 210 colaboradores, dos quais 87% aprovaram a dinâmica prática de aprendizado.

A SEGUNDA EDIÇÃO DO *RISK DAY* REFORÇOU A DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DE RISCOS, ENFOCANDO O TEMA “APETITE A RISCO”, COM A PARTICIPAÇÃO DE 210 COLABORADORES.



COMPLIANCE E INTEGRIDADE

A Função de Compliance atua localmente e em conexão com o Grupo, com foco em avaliar se os mecanismos de controle existentes são adequados para mitigar riscos de não conformidade — incluindo governança de produtos, transparência, proteção ao cliente, informações pré-contratuais e contratuais. Essa atuação segue um ciclo de trabalho contínuo, que combina identificação de riscos, monitoramento, avaliação, planejamento, reporte e mitigação.

Um componente importante dessa estrutura é o **Catálogo de Riscos de Compliance**, que organiza o escopo mínimo de riscos cobertos pela área e delimita fronteiras de atuação com outras funções.

Esse catálogo inclui temas como:



ÉTICA E INTEGRIDADE

(ex.: cultura ética, conflitos de interesse, canal de denúncias)



CONDUTA E PROTEÇÃO AO CLIENTE

(documentação e desenvolvimento de produtos, relacionamento com o cliente)



CRIMES FINANCEIROS

(ex.: lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo)



INTEGRIDADE DE MERCADO

(ex.: antitruste, transações com partes relacionadas)



ORGANIZAÇÃO E CONTROLES CORPORATIVOS

(ex.: governança, segurança da informação, proteção de ativos e dados de negócios, provisões técnicas)



PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

e outros temas regulatórios relevantes

Para garantir consistência e efetividade, aplicamos uma abordagem baseada em risco, com duas avaliações complementares:

- **Nível de exposição**, correspondente ao risco inerente; e
- **Adequação dos controles internos**, considerando a efetividade do sistema de controles.

A junção dessas análises permite chegar a uma leitura do risco residual, ou seja, do risco que permanece após a aplicação dos controles.

PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO E TESTES DE CONTROLE



Conduzimos rotinas de testes e avaliações, com intensidade proporcional à classificação dos riscos:



AVALIAÇÃO DE RISCOS DE PROCESSOS

Aplicada a riscos classificados como altos/muito altos em impacto potencial, com verificação do desenho do controle (se o controle existe e foi bem desenhado) e da efetividade (se funciona na prática).



AUTOAVALIAÇÃO DE PROCESSOS

Aplicada a riscos de menor exposição potencial, com participação direta dos responsáveis pelos processos, apoiados por Compliance.



PROGRAMAS ASSISTIDOS

Revisões estruturadas para avaliar aderência a regras e conjuntos de requisitos, podendo complementar ou substituir testagens em alguns casos.

CÓDIGO DE CONDUTA

A versão vigente do Código de Conduta do Grupo Generali tem como referência o documento corporativo aprovado no âmbito do Grupo e, no Brasil, foi atualizada em 2025, passando a contemplar também diretrizes relacionadas à sustentabilidade. O Código se aplica a todos os colaboradores do Grupo, incluindo membros dos órgãos de administração e fiscalização, além de orientar terceiros que atuam em nosso nome, como consultores, fornecedores e agentes.

O documento formaliza compromissos de conduta empresarial responsável, cobrindo temas como:

NA ATUALIZAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA RELACIONADA À SUSTENTABILIDADE, O TEMA PASSOU A SER TRATADO COMO PRINCÍPIO ORIENTADOR DA TOMADA DE DECISÃO.



- **Conduta correta na atividade empresarial**
- **Sustentabilidade**
- **Ambiente de trabalho, diversidade, equidade e inclusão**
- **Local de trabalho**
- **Proteção de ativos e dados de negócio**
- **Dados pessoais e privacidade**
- **Conflito de interesses**
- **Combate ao suborno e à corrupção**
- **Relações com clientes**
- **Concorrência justa e antitruste**
- **Seleção de fornecedores**
- **Informação financeira**
- **Utilização de informação privilegiada**
- **Comunicação com determinadas partes externas**
- **Combate à Lavagem de Dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo, e sanções internacionais**
- **Inteligência artificial e dados**

A atualização relacionada à sustentabilidade trata o tema como princípio orientador da tomada de decisão, reforçando a expectativa de que essa perspectiva seja considerada de forma integrada à geração de valor no longo prazo e à performance financeira. Nesse sentido, o documento estabelece que os colaboradores devem levar em conta aspectos ambientais, sociais e de governança nas relações com contrapartes e na condução de atividades como subscrição de riscos, investimentos e compras, além de contribuir para a redução dos impactos ambientais diretos e indiretos das atividades do Grupo e para o fortalecimento de uma cultura de sustentabilidade em sua esfera de influência.

O compromisso com os direitos humanos aparece no Código de Conduta de forma contextual, tanto na consideração dos aspectos de sustentabilidade mencionados acima quanto na diretriz de promoção de um ambiente de trabalho saudável, livre de discriminação e assédio, com incentivo ao reporte de desvios e proteção contra retaliação.

Os compromissos apresentados no Código são comunicados e reforçados desde a integração de novos colaboradores (*onboarding*), por meio de treinamentos periódicos, comunicações internas e disponibilização pública dos documentos aplicáveis.

CONFLITOS DE INTERESSE

Adotamos uma diretriz corporativa de Conflito de Interesses que define procedimentos para identificar, declarar, avaliar e tratar conflitos reais, potenciais ou percebidos, permanentes ou temporários, diretos ou indiretos.

Sua aplicação observa as seguintes etapas:

- **Antes da contratação:** candidatos devem preencher uma declaração de conflito de interesses como parte do processo seletivo, antes da proposta de contratação.
- **Durante o vínculo:** colaboradores devem comunicar conflitos ao longo de toda a vigência do contrato, sempre que surgirem ou forem percebidos.
- **Avaliação e registro:** a área de Pessoas e Organização conduz a análise e registra o parecer, arquivando a documentação no dossiê do colaborador.

- **Casos com maior sensibilidade:** quando o conflito envolve posições relevantes da área de Pessoas e Organização, a avaliação é conduzida pela Função de Compliance local. Situações relacionadas ao responsável local por Compliance, ao CEO local ou a membros do Conselho seguem fluxo de escalonamento com envolvimento do Presidente do Conselho e das instâncias competentes.

- **Deliberação em Conselho:** membros do Conselho devem declarar conflitos antes de votar em temas sensíveis; conflitos de CEOs e conselheiros são reportados individualmente ao Conselho, que registra em ata as medidas adotadas.

- **Tratamento e medidas:** após identificado o conflito, avaliamos alternativas para mitigar, eliminar ou não aprovar a situação. Conflitos inevitáveis ou com risco relevante podem exigir decisões conjuntas entre Compliance, Pessoas e Organização, CEO e, quando necessário, Conselho de Administração.

Como diretriz, não permitimos que pessoas próximas sejam contratadas para atuar sob gestão direta de um colaborador relacionado. Exceções, quando analisadas, dependem de avaliação e aprovação da Diretora de Pessoas e Organização e do Diretor de Compliance.

Conflitos considerados significativos incluem, por exemplo, situações em que um empregado detenha ao menos 5% de participação em entidade que mantenha relação ou transação com o Grupo (como fornecedor, concorrente ou contraparte em operação relevante).



ANTI-SUBORNO E ANTICORRUPÇÃO

Nosso compromisso é de **tolerância zero** a suborno e corrupção, direta ou indiretamente, por colaboradores ou por terceiros que atuem em nosso nome. Esse compromisso é sustentado por políticas e diretrizes corporativas que:



Proíbem pagamentos indevidos e vantagens impróprias;



Regulam presentes, hospitalidades e entretenimento, com critérios objetivos e limites por país;



Exigem diligência na contratação e no relacionamento com terceiros;



Vedam pagamentos de facilitação (pagamentos para “acelerar” atos ou decisões);



Estabelecem requisitos para doações, patrocínios e contribuições, com transparência e governança;



Definem fluxos de reporte e proteção contra retaliação para quem reporta de boa-fé.

No período de reporte, não houve casos confirmados de suborno ou corrupção, medidas disciplinares decorrentes, rescisões contratuais por esse motivo ou processos judiciais/administrativos ligados à corrupção concluídos no período.

Repudiamos qualquer prática incompatível com nossos princípios de ética e integridade, e reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a condução responsável dos negócios.

Avaliação de risco

O risco de corrupção é gerenciado no contexto do processo anual de avaliação dos riscos do Catálogo de Compliance, aplicável a toda a companhia. Esse processo permite identificar, avaliar e tratar riscos relacionados à atuação da empresa, incluindo temas como corrupção e conflito de interesses, com definição de medidas de controle e acompanhamento. **Saiba mais em [“Gestão integrada de riscos”](#)**

Em mapeamento interno realizado no período, o tema apontado como mais relevante nesse contexto foi conflito de interesses, tratado por meio de diretriz e fluxo específicos de identificação, avaliação e encaminhamento, conforme abordado neste relatório.

REPUDIAMOS QUALQUER PRÁTICA INCOMPATÍVEL COM NOSSOS PRINCÍPIOS DE ÉTICA E INTEGRIDADE, E REAFIRMAMOS NOSSO COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E A CONDUÇÃO RESPONSÁVEL DOS NEGÓCIOS.

Capacitação e comunicação

Em 2025, disseminamos conhecimento sobre diretrizes de conduta, regras e riscos por meio de comunicações “Tom da Liderança”, apresentações internas para colaboradores, treinamentos obrigatórios e capacitação específica em Antissuborno e Anticorrupção. Também participamos da **Compliance Week** do Grupo Generali, realizada simultaneamente em âmbito global. Em sua 11ª edição, o evento teve como tema “**Construindo confiança no cenário da IA**” e contou com ações presenciais e virtuais voltadas à reflexão sobre inovação ética, gestão de riscos e confiança do cliente.

No período reportado:



320 colaboradores

foram inscritos no treinamento Antissuborno e Anticorrupção;



304 concluíram,

o que representa 95% dos inscritos.

Os treinamentos são acompanhados por um sistema automatizado, com monitoramento mensal de indicadores de adesão e conclusão.



CANAIS DE DENÚNCIAS

Mantemos canais formais de denúncia e reporte para que colaboradores e públicos externos possam relatar, com segurança e confidencialidade, situações relacionadas à conduta empresarial responsável, à ética e ao cumprimento das diretrizes aplicáveis.

Características gerais



Aceitam manifestações confidenciais e anônimas;



São disponibilizados de forma contínua e em diferentes idiomas;



Contam com política explícita de não retaliação, com sanções em caso de represália;

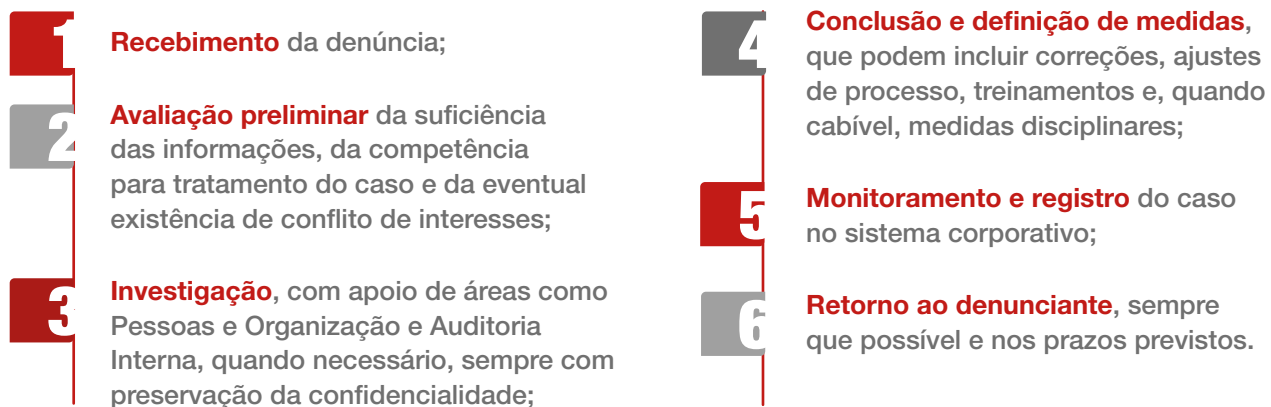


Seguem fluxo estruturado de triagem, investigação, definição de medidas corretivas e registro de evidências.

Gestão do canal e tratamento das denúncias

A gestão do canal é realizada pela Função de Compliance, por meio de ferramenta corporativa do Grupo operada por fornecedor externo, com acesso restrito à unidade de negócio relacionada ao relato. As denúncias são gerenciadas pelos responsáveis por Compliance, que atuam como os únicos responsáveis pelos canais oficiais de reporte estabelecidos em conformidade com a diretriz do Grupo.

De forma resumida, o tratamento das denúncias contempla as seguintes etapas:



A quantidade de relatos recebidos é reportada apenas em instâncias internas de diretoria e Conselho, não sendo divulgada publicamente.

O que pode ser reportado

Preocupações ou denúncias relativas a assédio e discriminação; conflito de interesses; suborno e corrupção; fraude; violações de privacidade; lavagem de dinheiro; irregularidades contábeis; violações de sanções; e outras condutas antiéticas.



Como denunciar

As denúncias devem ser realizadas pelos canais oficiais de reporte, que incluem:

- Área de Compliance (Diretoria Local ou do Grupo);
- **Canal de Denúncias do Grupo**, acessível pelo *website* e pela intranet, tanto do Grupo quanto da Generali Brasil Seguros;
- Atendimento por telefone (números disponibilizados no canal on-line).



Os colaboradores também podem buscar orientação e reportar preocupações ao gestor direto, à área de Pessoas e Organização e à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), conforme a natureza do tema, preservando a confidencialidade e o princípio da não retaliação.

POLÍTICAS E DIRETRIZES CORPORATIVAS

Os compromissos de conduta responsável e integridade são formalizados por um conjunto de documentos corporativos emitidos pelo Grupo e aplicados localmente, com aprovação em Conselho de Administração do Grupo e, quando implementados no Brasil, aprovação pelo Conselho de Administração local.



Entre os documentos, estão:

- Código de Conduta - <https://www.general.com.br/codigo-de-conduta/> 
- Política de Sustentabilidade - <https://www.general.com.br/sustentabilidade/> 
- Política e Diretrizes Antissuborno e Anticorrupção;
- Política e Diretrizes de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo;
- Política de Sanções Internacionais;
- Política de Compras;
- Política de Terceirização (*outsourcing*);
- Diretriz do Grupo sobre Registro de Denúncias e Não Retaliação.

Para assegurar que compromissos e políticas não fiquem apenas no papel, são aplicados os seguintes mecanismos:



Revisões periódicas de políticas e diretrizes (com ciclos definidos e atualizações quando necessário);



Autoavaliações estruturadas com reporte ao Grupo sobre o nível de implementação local;



Testes de controle realizados pela Auditoria Interna ou pela área de Compliance;



Treinamentos obrigatórios e campanhas de **comunicação interna**;



Monitoramento de indicadores (por exemplo, acompanhamento de conclusão de treinamentos e indicadores de cultura ética).

Esse conjunto de rotinas busca garantir consistência, rastreabilidade e melhoria contínua do sistema de integridade, com reporte às instâncias de governança conforme materialidade e criticidade.

GESTÃO JURÍDICA

A gestão jurídica na Generali Brasil Seguros sustenta a estratégia e a operação com segurança, previsibilidade e aderência regulatória. De forma transversal, apoiamos a estruturação de produtos e contratos, acompanhamos mudanças legislativas relevantes para o setor de seguros e fortalecemos a gestão de riscos legais, com foco em integridade, eficiência e qualidade técnica.

Em 2025, mantivemos atenção especial a temas em transformação no ambiente regulatório e de negócios, com destaque para a entrada em vigor da Lei nº 15.040/2024, conhecida como Marco Legal dos Seguros. Pela abrangência de seus efeitos sobre contratos, cláusulas, fluxos operacionais, comunicações e controles de prazo, esse novo marco elevou a relevância da preparação jurídica e da articulação entre áreas para assegurar aderência regulatória e consistência na experiência do segurado. Nesse contexto, também acompanhamos outros temas relevantes para a operação, como a Reforma Tributária e o avanço do uso de Inteligência Artificial (IA).

Saiba mais em [“Contexto regulatório e setorial”](#) .

Legal Week 2025

Na primeira semana de setembro, realizamos a 3ª *Legal Week*, jornada interna de conhecimento voltada a temas jurídicos com impacto direto sobre nossas operações e estratégias. Ao longo de cinco dias, promovemos palestras com especialistas externos, em uma programação desenhada para ampliar a compreensão dos colaboradores sobre desafios regulatórios, contratuais e tecnológicos.

Entre os principais temas abordados, destacaram-se:

- **Marco Legal dos Seguros:** esclarecimentos sobre os principais pontos da nova legislação e seus reflexos práticos para a operação seguradora, especialmente em contratos, sinistros, prazos, relacionamento com clientes e adequação de processos internos.
- **Reforma Tributária:** análise de mudanças previstas para os próximos ciclos e de seus possíveis desdobramentos para o setor de seguros e para a operação da companhia.
- **Inteligência artificial e *legal analytics*:** discussão sobre o uso de IA preditiva e ferramentas analíticas aplicadas ao Direito, com foco em apoio à análise e à tomada de decisão jurídica.
- **Contratos B2B2C:** aprofundamento de aspectos jurídicos do modelo de distribuição central para os produtos massificados da companhia.
- **Gestão de colaboradores não efetivos:** orientações e boas práticas jurídicas voltadas às lideranças.

Com isso, a *Legal Week* contribuiu para aproximar temas jurídicos da rotina das áreas de negócio, apoiar a preparação da companhia para mudanças regulatórias relevantes e reforçar a atuação preventiva e orientadora da área Jurídica.

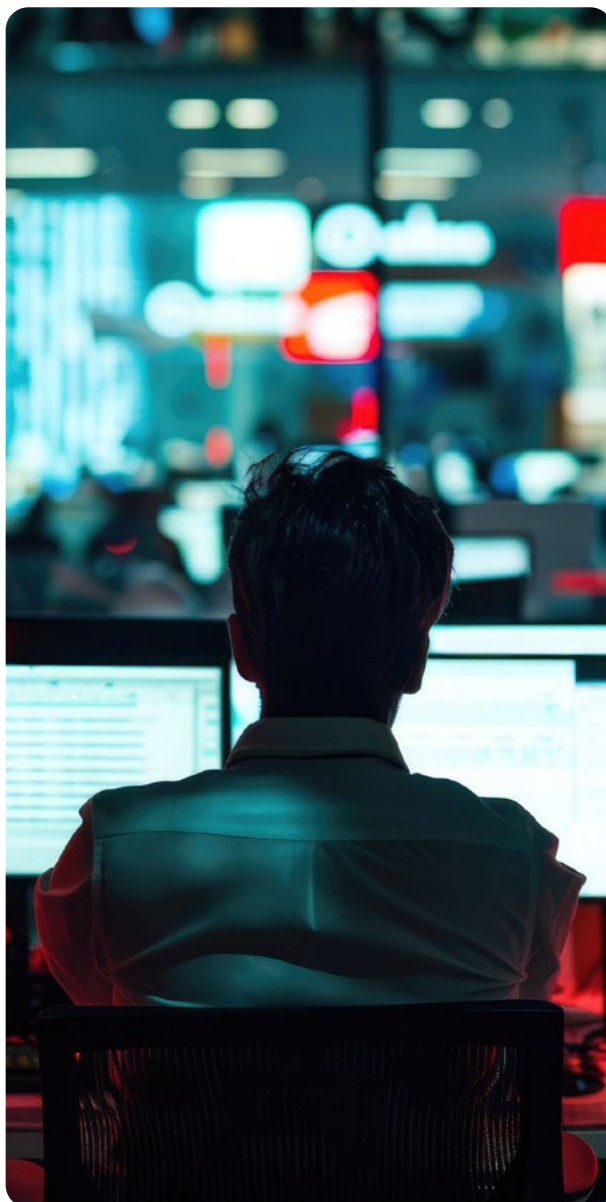
Conformidade legal

Monitoramos continuamente a evolução do ambiente legal e regulatório e buscamos assegurar aderência às exigências aplicáveis ao setor. Como parte de um grupo global sediado na Europa, também observamos diretrizes corporativas que, em determinados temas, podem demandar controles e práticas adicionais em relação aos requerimentos legais locais, contribuindo para o fortalecimento da governança e da gestão preventiva de riscos legais.

Em 2025, não foram identificados casos de não conformidade com leis ou regulamentos, com códigos voluntários, normas internas ou compromissos assumidos pelos quais a Generali Brasil Seguros tenha sido responsabilizada.



MONITORAMOS CONTINUAMENTE A EVOLUÇÃO DO AMBIENTE LEGAL E REGULATÓRIO E BUSCAMOS ASSEGURAR ADERÊNCIA ÀS EXIGÊNCIAS APLICÁVEIS AO SETOR.



PRIVACIDADE DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A proteção de dados pessoais e a segurança da informação são dimensões centrais da nossa governança e sustentam a confiança nas relações com clientes, funcionários, corretores, parceiros e demais partes relacionadas. Atuamos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Resoluções da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e com diretrizes corporativas do Grupo Generali, combinando governança dedicada, políticas e procedimentos formais, controles técnicos, organizacionais, rotinas de monitoramento e resposta a incidentes.

Governança e responsabilidades

Nossa governança de privacidade e proteção de dados combina papéis claros e segregação de responsabilidades: a Diretoria de Compliance é responsável pela gestão de privacidade, orientando a conformidade, apoiando as áreas de negócio e assegurando a execução dos processos estabelecidos; a Segurança da

Informação atua de forma independente, com estrutura dedicada para definição e operação de controles, monitoramento e resposta a incidentes, incluindo liderança de segurança nomeada. Esse modelo é sustentado por políticas e procedimentos documentados para tratamento de solicitações de titulares, registro e apuração de ocorrências, investigação e adoção de medidas corretivas e preventivas.

Fale com o Encarregado de Privacidade:
privacidade@generali.com.br

As diretrizes sobre o tema são aprovadas pela alta administração e implementadas localmente, destacando-se a Política de Privacidade, a Política de *Cookies*, o Código de Conduta e a Política de Segurança da Informação. Esses e outros mecanismos orientam nossas práticas de privacidade e proteção de dados pessoais, com base em princípios como limitação de finalidade, minimização de dados, controle de acesso por necessidade e retenção alinhada a obrigações legais, regulatórias e contratuais, além de requisitos aplicáveis de segurança da informação.

Tratamento de dados no contexto das seguradoras

Tratamos dados pessoais de forma proporcional à finalidade e ao risco, em atividades essenciais como contratação e emissão de seguros, pagamento e cobrança, regulação e liquidação de sinistros, atendimento e tratamento de solicitações, auditorias e controles internos, prevenção a fraudes, desenvolvimento e melhoria de produtos e serviços e operação de plataformas digitais.

Também compartilhamos dados com parceiros e fornecedores necessários à operação — como corretores, parceiros de negócio, distribuidores de produtos, prestadores de serviços de assistência, auditorias e provedores de tecnologia —, buscando preservar a privacidade, estabelecer salvaguardas contratuais e adotar, sempre que possível, medidas como anonimização e cláusulas específicas de segurança da informação e proteção de dados.

Quando há obrigação legal ou regulatória (por exemplo, perante a Superintendência de Seguros Privados – Susep), atendemos às determinações aplicáveis, adotando medidas para resguardar a privacidade dos titulares de dados.

Quando necessário, pode haver transferência internacional de dados no contexto de relações com empresas do Grupo e fornecedores localizados, por exemplo, na União Europeia e nos Estados Unidos, com exigência de níveis de proteção e conformidade compatíveis com a legislação aplicável.

**NOSSA GOVERNANÇA
DE PRIVACIDADE E
PROTEÇÃO DE DADOS
COMBINA PAPÉIS CLAROS
E SEGREGAÇÃO DE
RESPONSABILIDADES.**



Controles e práticas de segurança

A proteção de dados e informações é sustentada por controles voltados à prevenção, detecção e resposta. Entre os principais mecanismos, destacam-se:

- **Gestão de identidades e acessos:** autenticação integrada, autenticação multifator, recertificação periódica de acessos e segregação de funções.
- **Proteção e confidencialidade:** criptografia e políticas de retenção e descarte.
- **Cibersegurança e proteção de sistemas:** camadas de proteção de rede e de aplicações, além de soluções de detecção e resposta em estações de trabalho e servidores.
- **Monitoramento ativo:** operação de segurança com monitoramento contínuo e correlação de eventos para identificação e investigação de anomalias.
- **Testes e prontidão:** testes de intrusão periódicos, exercícios de crise e plano anual de resposta a incidentes.
- **Suporte especializado:** fornecedores externos de consultoria em segurança, quando necessário.

Prevenção, detecção e resposta formam um ciclo contínuo de melhoria, com revisões de controles e aprendizado a partir de testes e simulações.

Conscientização e resposta a incidentes

Mantemos treinamentos e ações recorrentes de conscientização em privacidade e segurança da informação, direcionados a todos os empregados e, quando aplicável, a terceiros que atuam em nosso nome. Também contamos com processos estruturados para receber e tratar solicitações de titulares, registrar e apurar ocorrências, investigar incidentes e definir medidas corretivas e preventivas. Quando aplicável, as lições aprendidas são incorporadas a relatórios internos e atualizações de políticas e procedimentos.

Como evidência do nosso sistema de governança e monitoramento, em 2025 **não registramos queixas comprovadas relativas à violação da privacidade de clientes**. Também não foram identificados vazamentos, furtos, perdas ou extrações indevidas de dados de clientes no período.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Em 2025, tecnologia e inovação seguiram como alavancas para sustentar a estratégia de negócios, ampliar eficiência operacional, fortalecer controles e elevar a experiência de clientes, corretores e parceiros. Nosso foco foi avançar na modernização de plataformas, na integração entre sistemas e na qualidade de dados, ao mesmo tempo em que ampliamos automações e aplicações práticas de inteligência artificial, sempre com governança e responsabilidade.

Governança e capacidade de entrega

A área de TI e Operações atua com um modelo de execução orientado à parceria com as áreas de negócio, conectando gestão de demandas, priorização e acompanhamento de projetos com disciplina de execução e governança. No período de reporte, essa dinâmica se refletiu em entregas e rotinas que sustentam tanto evolução quanto estabilidade do ambiente tecnológico.

INDICADORES DE OPERAÇÃO E PORTFÓLIO:¹

12.263

tickets atendidos e 22 projetos entregues

529

relatórios produzidos no Escritório de Projetos (PMO), apoiando a governança e a tomada de decisão

100

implantações e mais de 6 automações realizadas

23

pontos de auditoria tratados

199

requerimentos de políticas do Grupo atendidos

RISCO E ROBUSTEZ OPERACIONAL (2025):

Vulnerabilidades tratadas, 49 riscos de TI monitorados e 170 mil arquivos processados, refletindo a escala de sustentação e controle.

¹ Considera monitoramento até 30/11/2025.

Transformação do core: Projeto TIA

O Projeto TIA é uma das iniciativas estruturantes de transformação tecnológica da Generali Brasil Seguros e integra o projeto de Modernização e Simplificação do Core, conduzido pelo Grupo. Em termos práticos, trata-se da implantação de uma nova plataforma central de seguros, voltada a modernizar a operação da companhia, apoiar a evolução do portfólio e reduzir a dependência de sistemas legados.

Entre os benefícios esperados, destacam-se a padronização de modelos de operação, a eliminação de lacunas processuais, o fortalecimento de controles regulatórios e a padronização da integração com parceiros de negócio que suportam as operações de Massificados e Vida Tradicional. Não se trata apenas da implantação do TIA, mas de um ecossistema que envolve *hubs* de integração, APIs, Portais, SAP, Salesforce, plataformas de dados, bem como toda a infraestrutura que suporta essas plataformas e equipes de manutenção e melhorias.

Em 2025, o projeto avançou com entregas relevantes para a sustentação e ampliação do uso da plataforma, transferindo gradualmente produtos dos sistemas legados para o TIA. No período, foram realizados mais de **80 faturamentos, com R\$ 30 milhões em**

prêmios arrecadados suportados pela plataforma. Também foram implementadas melhorias exigidas por auditorias e por demandas regulatórias associadas ao negócio, como a inclusão do nome social e o uso da autenticação multifator (MFA).

Ao longo do período, o projeto também incorporou melhorias funcionais, como ajustes em controles de emissão, faturamento e contabilização em situações específicas de cancelamento, além de aperfeiçoamentos em rotinas de restituição e atualização automática de encargos, contribuindo para aumentar a robustez operacional e a confiabilidade do processamento.

O TIA também atua como base para evoluções no ciclo de sinistros ao fomentar uma visão integrada da jornada e orientar iniciativas voltadas a maior rastreabilidade, gestão de custos e eficiência operacional. Nesse contexto, o avanço do novo **workflow de sinistros** busca superar limitações do modelo anterior e fortalecer indicadores associados à experiência do cliente, como prazos de atendimento e satisfação. As próximas etapas incluem a ampliação do TIA para outros modelos de Vida, a racionalização do portfólio legado e a continuidade da evolução do fluxo de sinistros, com foco em produtividade, padronização e governança de ponta a ponta.



Dados e qualidade

Em uma seguradora, dados consistentes e rastreáveis sustentam a eficiência operacional, a capacidade de resposta a auditorias e a tomada de decisão. Em 2025, consolidamos avanços relevantes em arquitetura de dados e qualidade.

Principais entregas e resultados:

- Implantação do **Data Lake** em 2025, ampliando capacidade analítica e acesso estruturado à informação, alcançando 200 bases organizadas;
- **Dados de emissão e sinistros 100% disponíveis** no *Data Lake*, com **visões analíticas** em ferramenta de *business intelligence*;
- Processo de **Qualidade de Dados** aplicado à implantação de produtos, em parceria com a área de Portfólio, com **redução de 90% nos erros** na implantação;
- Monitoramento contínuo e apoio a extrações para ofícios e interações regulatórias.

Automação e inteligência artificial

Em 2025, avançamos na combinação entre automação e inteligência artificial para reduzir tarefas repetitivas, aumentar consistência operacional e apoiar times de atendimento e *backoffice* com mais agilidade e qualidade.

Nesse contexto, evoluímos o atendimento digital via WhatsApp com a implantação de um novo **chatbot** no canal — mantendo o número já utilizado — e ampliando funcionalidades para tornar a jornada mais ágil e resolutiva.

Entre as principais melhorias, destacam-se:



Envio de mensagens de áudio, facilitando a comunicação com o cliente;



Abertura de sinistros diretamente pelo WhatsApp, simplificando o processo e reduzindo tempo de espera;



Otimização da árvore de atendimento, com respostas mais diretas;



Compartilhamento de vídeos explicativos de apoio ao preenchimento de formulários;



Uso de ferramentas de IA (Einstein no Salesforce) para aprimorar atendimento.

Essa entrega foi resultado da integração entre as áreas de Jornada do Cliente (*CX – Customer Experience*) e TI, reforçando nosso foco em eficiência e qualidade no relacionamento com o segurado.

Em março, a área de Inovação, em conjunto com as áreas de Sinistros e Finanças, realizou um **workshop de inteligência artificial e sinistros**, com o objetivo de explorar tendências, casos de uso e aplicações práticas para otimizar análises e fortalecer a experiência do segurado. O encontro também reforçou a integração entre áreas e a construção conjunta de soluções mais consistentes, com atenção especial ao impacto financeiro da IA, uma vez que diversas soluções de mercado, apesar de promoverem agilidade, não são sustentáveis financeiramente.

No atendimento, evoluímos aplicações de inteligência artificial integradas à plataforma de relacionamento, apoiando:

- **Sugestões** de respostas em canais digitais;
- **Recomendação** de artigos da base de conhecimento;
- **Automatização** de registros de encerramento;
- **Resumos** automáticos de interações, consolidando informações e sugerindo encaminhamentos.

Workflow de Sinistros

Em 2025, avançamos na implantação de um novo **workflow de sinistros**, com o objetivo de superar limitações do modelo anterior em rastreabilidade, gestão de custos, comunicação e produtividade — dimensões que se refletem diretamente em indicadores como níveis de serviço e satisfação do cliente. Impulsionado pelo programa *Insurance in a Box* e catalisado pelo TIA, o novo *workflow* foi estruturado inicialmente para sinistros no ambiente TIA, com visão de escala para outras frentes.

PRINCIPAIS PILARES DA IMPLEMENTAÇÃO (ATÉ 2026):

Gestão de prestadores:

ordens de serviço, credenciamento, acionamento automático, geolocalização, níveis de serviço e indicadores;

Gestão de filas e *status*:

categorização automática, novos *status* e melhor distribuição de carga;

Gestão de documentos:

centralização no *backoffice* e redução de pausas e retrabalhos;

Processos padronizados:

scripts por cobertura e rastreabilidade fim a fim.

2026

Cultura de inovação


Inovação, para nós, é uma capacidade organizacional: combina governança para selecionar e implementar o que gera valor ao negócio com espaço para que as pessoas contribuam com ideias e com experimentação responsável. Em 2025, esse direcionamento se refletiu em iniciativas voltadas a engajamento interno, desenvolvimento de soluções, ampliação de repertório e conexão com tendências. Conheça, a seguir, algumas das principais ações realizadas no período.



SEMANA DE INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

A Semana de Inovação e Sustentabilidade reuniu ações presenciais e digitais voltadas a engajamento, aprendizado e troca de experiências entre colaboradores, conectando dois temas relevantes para a evolução da companhia.

No âmbito de Tecnologia e Inovação, um dos destaques foi a **Blitz de IA**, iniciativa conduzida pela área de Tecnologia para apresentar aplicações práticas de inteligência artificial no contexto corporativo, com demonstrações de uso e estímulo à reflexão sobre seu potencial de adoção responsável.

A programação também incluiu o **Ideathon Sustentável**, dinâmica colaborativa voltada à construção de ideias e soluções, e outras ações de mobilização interna. **Saiba mais em “Iniciativas de destaque”** , no capítulo **Estratégia de Sustentabilidade**.

PORTAL GESTÃO DE IDEIAS

Lançado pela área de Inovação dentro da plataforma interna de serviços, o Portal de Gestão de Ideias convida os colaboradores a registrar, comentar e votar em propostas.

Em 2025, a iniciativa foi alinhada à Semana de Inovação e Sustentabilidade, com um convite inicial para a apresentação de ideias de produtos com foco sustentável. Esse movimento serviu como ponto de partida para o Ideathon Sustentável.

No primeiro ciclo, foram registradas **25 ideias**, das quais **quatro foram premiadas**. A proposta vencedora segue em desenvolvimento para viabilizar sua implantação, enquanto as demais permanecerão em consideração para futuras oportunidades, reforçando a lógica de participação, inovação e melhoria contínua.

CONEXÃO COM TENDÊNCIAS

Em 2025, mantivemos presença em eventos setoriais e de tecnologia para acompanhar tendências, fortalecer repertório técnico e identificar aplicações práticas para o negócio. Entre os destaques, participamos da **Febraban Tech**, do **CQCS Insurtech & Inovação**, do **Conseguro** e do **Web Summit Rio**, ampliando a conexão com discussões sobre inteligência artificial, automação e evolução de processos no mercado.

Essas agendas contribuíram para qualificar nossa visão de futuro, fortalecer parcerias e acelerar a tradução de tendências em iniciativas aplicáveis à nossa realidade operacional.

Resiliência operacional

O amadurecimento tecnológico demanda, além de inovação, disciplina de gestão de riscos operacionais e de terceiros. Em 2025, reforçamos iniciativas de resiliência e governança associadas a serviços críticos e tecnologia.

Entre as iniciativas do período, destacam-se:



Consolidação de práticas de Continuidade de Negócios, com ênfase em **Análise de Impacto no Negócio (BIA)** como etapa de mapeamento e priorização de processos críticos;



Reforço da etapa de **Identificação e Avaliação de Riscos (RIA)**, voltada à análise de ameaças, probabilidade e impacto e definição de medidas de contingência;



Workshop de implementação da **política de gestão de terceiros** para serviços de tecnologia e terceirização, com definição de ciclo de vida, papéis, responsabilidades e controles, envolvendo áreas-chave como Compliance, Riscos, Compras, Jurídico, TI e Segurança da Informação;



Processo de **avaliação de riscos e conformidade** para novas soluções em nuvem e inteligência artificial antes da adoção, com classificação de exposição, adequação de controles, cálculo de risco residual e definição de planos de ação quando necessário.



4

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

- Alinhamento global
- Dupla materialidade
- Política de Sustentabilidade
- Gestão de riscos ASG
- Critérios ASG nas decisões
- Iniciativas de destaque
- Metas e indicadores
- Plano de ações alinhado à agenda ASG
- Índices e *ratings*



A Generali Brasil Seguros integra um grupo segurador global que posiciona a sustentabilidade como elemento estruturante da estratégia e da criação de valor no longo prazo. No ciclo estratégico vigente — *Lifetime Partner 27: Driving Excellence (LTP27)* —, a sustentabilidade está enraizada como fundamento da estratégia corporativa, conectando desempenho econômico, impacto socioambiental positivo e fortalecimento da resiliência da sociedade. Em outras palavras, buscamos orientar decisões e prioridades do negócio com visão de longo prazo, respondendo às transformações em curso e sustentando resultados consistentes.

No Brasil, esse direcionamento se traduz na incorporação de critérios ASG (ambientais, sociais e de governança) ao modelo B2B2C, às decisões de subscrição e investimento, à gestão de pessoas, à governança corporativa, aos projetos socioambientais e ao relacionamento com *stakeholders*. Ao articular esses elementos de forma integrada, buscamos assegurar coerência entre a estratégia global do Grupo e as particularidades do nosso contexto regulatório, de mercado e de carteira.



A SUSTENTABILIDADE ESTÁ ENRAIZADA COMO FUNDAMENTO DA ESTRATÉGIA CORPORATIVA, CONECTANDO DESEMPENHO ECONÔMICO, IMPACTO SOCIOAMBIENTAL POSITIVO E FORTALECIMENTO DA RESILIÊNCIA DA SOCIEDADE.

ALINHAMENTO GLOBAL

No LTP27, a sustentabilidade é estabelecida como um dos fundamentos estratégicos do Grupo por meio do pilar **Excelência em Sustentabilidade**, definido como:

“

PROMOVER IMPACTO POSITIVO NO LUCRO,
NAS PESSOAS E NO PLANETA, APOIANDO UMA
TRANSIÇÃO VERDE E JUSTA E FORTALECENDO
A RESILIÊNCIA DA SOCIEDADE.



Para transformar esse direcionamento em prioridades claras e operacionais, o Grupo conduziu um processo estruturado de priorização e planejamento.

Esse processo partiu da identificação de um conjunto amplo de temas de sustentabilidade — organizado em 10 temas e 37 subtemas — e, em seguida, avaliou esse universo à luz de critérios complementares: a análise de dupla materialidade (impacto e financeira), o grau de exposição do modelo de negócios a cada tema, o posicionamento de pares do setor e, de forma integrada, expectativas de investidores, demais públicos de interesse e evolução regulatória.

Com isso, o Grupo buscou concentrar esforços naquilo que é simultaneamente relevante para a sociedade e determinante para a sustentabilidade do negócio no médio e longo prazo, definindo as prioridades estratégicas apresentadas a seguir.

Prioridades estratégicas

Foram definidas três prioridades estratégicas globais para o ciclo 2025–2027. Essas prioridades funcionam como fio condutor para políticas, metas e indicadores do Grupo e ajudam a organizar como a sustentabilidade se integra ao negócio e à gestão de riscos.

1. MUDANÇAS CLIMÁTICAS

No contexto do Grupo, mudanças climáticas são tratadas como um desafio estruturante para o setor segurador, tanto por ampliarem riscos e incertezas quanto por exigirem respostas concretas em mitigação e adaptação. A prioridade abrange dois eixos complementares.



Mitigação

O Grupo estabelece o compromisso de neutralidade de emissões até 2050 e define metas intermediárias para redução de emissões associadas a investimentos, carteiras de seguros e operações próprias, além de direcionar capital para soluções que apoiem a transição climática.



Adaptação

O foco recai sobre a ampliação de soluções que reduzam a lacuna de proteção frente a eventos climáticos extremos, com atenção especial ao fortalecimento da resiliência social e econômica, incluindo o apoio a pequenas e médias empresas (PMEs), mais vulneráveis a choques decorrentes de desastres naturais.

2. MUDANÇAS DEMOGRÁFICAS

A prioridade de mudanças demográficas reflete transformações como o envelhecimento populacional e a ampliação de lacunas de proteção, especialmente em saúde e previdência. Nesse contexto, o Grupo busca desenvolver soluções para públicos subatendidos e fortalecer ofertas ligadas à proteção e à longevidade. Essa agenda se conecta, ainda, à atuação social estruturada do Grupo por meio da The Human Safety Net, fundação global da Generali voltada à inclusão social e ao fortalecimento de pessoas em situação de vulnerabilidade.

3. TRANSFORMAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

A transformação da força de trabalho considera mudanças tecnológicas e digitais, além de transformações geracionais que impactam modelos de trabalho, competências e produtividade. O Grupo endereça essa prioridade por meio de requalificação contínua de colaboradores, fortalecimento do engajamento e incorporação de inovação e tecnologias avançadas, sustentando uma cultura orientada a desempenho, responsabilidade e evolução contínua.



Papéis e responsabilidades do Grupo

Para que as prioridades estratégicas não permaneçam apenas no plano conceitual, o Grupo as operacionaliza por meio de quatro papéis responsáveis, que explicitam como a sustentabilidade se materializa nas decisões e nas atividades centrais do negócio.



Investidor responsável

Busca influenciar empresas investidas rumo à transformação sustentável, definindo critérios para avaliação de riscos ASG (ambientais, sociais e de governança), estabelecendo metas e políticas, realizando engajamento e orientando a alocação de capital, incluindo investimentos relacionados à transição climática.



Segurador responsável

Direciona critérios de avaliação de riscos e políticas de subscrição, busca reduzir a intensidade de emissões em carteiras específicas e expandir soluções alinhadas à transição — como iniciativas relacionadas à mobilidade verde, eficiência energética e energias renováveis —, além de contribuir para reduzir a lacuna de proteção frente a desastres naturais.



Empregador responsável

Reforça a cultura e práticas de trabalho sustentáveis, com foco em diversidade, equidade e inclusão, bem-estar, desenvolvimento de competências e engajamento, além do compromisso de reduzir emissões associadas às próprias operações.



Cidadão corporativo responsável

Atua para fortalecer a resiliência social e apoiar pessoas em situação de vulnerabilidade, com destaque para as iniciativas vinculadas à The Human Safety Net.



DUPLA MATERIALIDADE

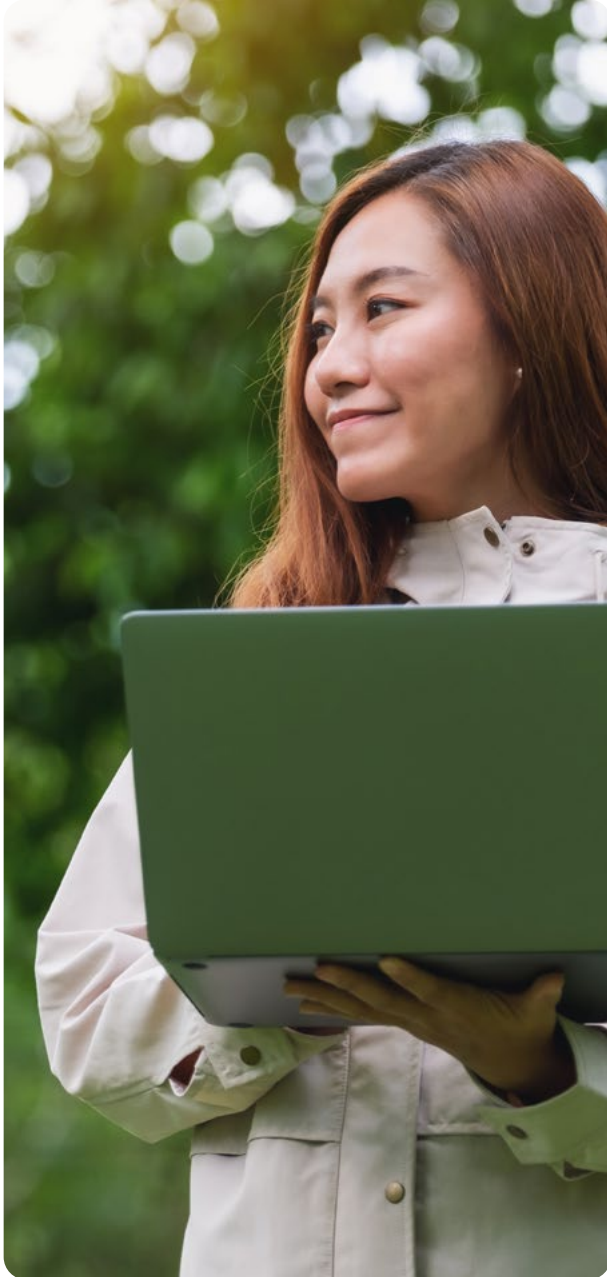
A definição das prioridades globais decorre do processo de dupla materialidade conduzido pelo Grupo. Esse processo avalia, de um lado, a **materialidade de impacto**, considerando impactos positivos e negativos sobre pessoas e meio ambiente; e, de outro, a **materialidade financeira**, relacionada a riscos e oportunidades ASG capazes de influenciar o desempenho econômico e financeiro.

Os resultados dessa avaliação orientam a definição da estratégia global, direcionam prioridades de reporte e fundamentam metas corporativas, além de influenciar políticas e compromissos públicos do Grupo.

A Generali Brasil Seguros não possui uma matriz de materialidade ASG local, adotando o direcionamento estratégico do Grupo. Ainda assim, no contexto brasileiro, foi conduzido um estudo de materialidade de riscos de sustentabilidade para subsidiar o gerenciamento de riscos e atender aos requisitos regulatórios.

Pretendemos avançar na avaliação de particularidades locais à luz da matriz global, ampliando progressivamente a capacidade de traduzir temas materiais em direcionamentos aderentes ao contexto da operação.





POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Política de Sustentabilidade foi implementada no Brasil em abril de 2023. Ela foi elaborada com base na Política do Grupo e em seus compromissos corporativos, com adequações à Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Aplicável a toda a Generali Brasil Seguros e às suas unidades, a Política estabelece diretrizes para identificar e priorizar fatores ASG relevantes, gerenciar riscos e oportunidades associados a essa agenda, monitorar e reportar esses riscos, orientar decisões estratégicas e operacionais e promover impactos positivos para os *stakeholders*.

A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE ESTABELECE DIRETRIZES PARA IDENTIFICAR E PRIORIZAR FATORES ASG RELEVANTES E, ASSIM, GERENCIÁ-LOS DE FORMA ESTRATÉGICA.

De forma consistente com essa ambição, o documento estrutura um processo contínuo de gestão ASG integrado ao sistema corporativo de gestão de riscos, organizado em três etapas:

1

Identificação e priorização de fatores ASG

2

Gestão de riscos e oportunidades associados

3

Monitoramento e reporte às instâncias de governança

No que diz respeito à governança, a Política distribui responsabilidades por níveis e funções, assegurando participação da Alta Liderança e integração do tema às áreas de negócio e de controle. A coordenação local é realizada pela **Diretoria Jurídica e de Sustentabilidade**, que reúne também a Ouvidoria. O reporte ocorre em duas frentes: internamente, com reporte direto ao CEO da Generali Brasil Seguros; e, em linha pontilhada, ao Grupo, por meio da estrutura regional (MedLatam) e das lideranças funcionais sediadas na Itália.

- O **Conselho de Administração** supervisiona a adequação e a eficácia do sistema de gestão ASG.
- A **Presidência** assegura recursos e competências necessários para o estabelecimento, desenvolvimento e melhoria contínua desse sistema.
- A **Diretoria Jurídica e de Sustentabilidade** coordena a aplicação da Política na operação brasileira, com apoio das áreas designadas.

- A função de **Gestão de Riscos** mantém a metodologia de gestão de riscos ASG, acompanha atualizações regulatórias e melhores práticas, monitora indicadores e conduz análises de materialidade de riscos para sustentar o modelo de gestão.
- A área de **Pessoas e Organização** supervisiona e apoia a implementação e o monitoramento, promove capacitação e integra métricas ASG a instrumentos de gestão de pessoas, além de apoiar a comunicação interna sobre o tema.
- A **Diretoria Financeira** incorpora critérios ASG em decisões de contratação e investimento, conforme diretrizes internas aplicáveis.
- As áreas **Técnica e Underwriting** integram ASG à subscrição, ao desenvolvimento de produtos e assistências e à avaliação de sinistralidade sob a perspectiva de sustentabilidade.
- As áreas **Comercial e Marketing e de GC&C** monitoram negócios novos e existentes no que tange aos princípios ASG e apoiam a comunicação externa sobre o tema.

- A área de **Controles Internos** apoia a primeira linha no estabelecimento de rotinas e dá suporte à avaliação periódica de conformidade com a Política.
- O **Comitê local de Sustentabilidade** atua como instância de suporte à governança. Em 2025, seu escopo de atuação entrou em revisão, com o objetivo de fortalecer, a partir de 2026, um papel ainda mais propositivo na agenda de sustentabilidade.

Além da Política de Sustentabilidade, o Grupo orienta a incorporação de outras diretrizes para cumprimento da agenda ASG. Essas diretrizes são analisadas localmente e submetidas à aprovação do Conselho de Administração no Brasil. Quando há alguma divergência regulatória ou legal, a legislação brasileira prevalece; na ausência de conflito, cumprimos simultaneamente os requisitos locais e as diretrizes do Grupo, o que, em diversos casos, resulta em controles mais robustos do que os exigidos pela regulação nacional.

GESTÃO DE RISCOS ASG

Os riscos ASG — incluindo riscos climáticos (físicos, de transição e de litígio), risco ambiental e risco social — estão integrados ao Mapa de Riscos da companhia. A gestão desses riscos considera impactos de médio e longo prazo e pode classificá-los como emergentes ou incorporados às categorias tradicionais (financeiro, crédito, seguros, operacional, estratégico e reputacional). O detalhamento da abordagem encontra-se no capítulo específico de Gestão de Riscos e no Anexo deste relatório, que trata do atendimento aos requisitos da Susep.

No âmbito do Grupo, há também avaliação anual do risco de *greenwashing*, por meio de um questionário estruturado. Na avaliação mais recente mencionada pelos executivos entrevistados, os riscos associados à operação brasileira foram classificados como “baixos”, em função da natureza do portfólio.

OS RISCOS ASG — INCLUINDO RISCOS CLIMÁTICOS (FÍSICOS, DE TRANSIÇÃO E DE LITÍGIO), RISCO AMBIENTAL E RISCO SOCIAL — ESTÃO INTEGRADOS AO MAPA DE RISCOS DA COMPANHIA.



CRITÉRIOS ASG NAS DECISÕES

Na Generali Brasil Seguros, a incorporação de critérios ASG (ambientais, sociais e de governança) nas decisões busca consolidar bases sólidas de sustentabilidade na estratégia de negócio, assegurando, em primeiro lugar, o atendimento aos requisitos regulatórios aplicáveis ao setor. Um dos principais referenciais nesse campo é a Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que dispõe sobre requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas supervisionadas e exige, entre outros elementos, política de sustentabilidade, gestão dos riscos de sustentabilidade e relatório de sustentabilidade. A norma também prevê a integração do tema à estrutura de gestão de riscos e a processos operacionais como subscrição, investimentos e seleção de prestadores de serviços.

Além disso, buscamos avançar de forma consistente no fortalecimento do conhecimento interno sobre o tema, ampliando a capacidade das áreas de identificar, avaliar e propor melhorias conectadas ao contexto ASG. Como parte

de um grupo global sediado na Europa, também complementamos esse processo com diretrizes corporativas, compromissos públicos e boas práticas do Grupo, sempre em observância ao contexto regulatório brasileiro.



Subscrição responsável e restrições

Fatores ASG são considerados como parte da avaliação técnica do risco, influenciando aceitação, condições e precificação. Além disso, a companhia observa diretrizes globais que estabelecem restrições ou exclusões para determinados perfis de risco, incluindo empresas de petróleo e gás sem planos consistentes de transição energética; atividades intensivas em carvão térmico acima de limites definidos; armas controversas; violações graves de direitos humanos; e atividades incompatíveis com compromissos climáticos assumidos pelo Grupo.



Investimentos

Consideramos aspectos como exposição a riscos ASG, práticas de governança das empresas e instituições nas quais os recursos são aplicados, alinhamento à estratégia climática e possibilidade de alocação futura em investimentos com características sustentáveis, conforme diretrizes internas aplicáveis.



Fornecedores

A contratação observa critérios ASG conforme diretrizes corporativas do Grupo e sua implementação local. Na operação brasileira, essa abordagem vem sendo desenvolvida de forma progressiva, com aplicação de questionário de sustentabilidade em contratações administrativas de maior materialidade e adoção de cláusulas contratuais específicas.



Gestão de Pessoas

Integramos temas ASG à gestão de pessoas por meio de metas e indicadores acompanhados no *Balanced Scorecard (BSC)*, com foco em frentes como capacitação, diversidade e equidade, fortalecendo competências e responsabilidades internas relacionadas à agenda de sustentabilidade.



Projetos

Estruturamos e apoiamos iniciativas socioambientais alinhadas à estratégia da companhia, incluindo ações de engajamento, experiências práticas e dinâmicas colaborativas que aproximam a sustentabilidade da rotina das áreas e estimulam a construção de soluções conectadas ao contexto ASG.





INICIATIVAS DE DESTAQUE

Em 2025, avançamos na agenda de sustentabilidade por meio de iniciativas voltadas à formação, à sensibilização e ao engajamento dos colaboradores. Ao longo do ano, promovemos encontros internos, palestras, dinâmicas colaborativas e experiências práticas sobre temas como estratégia de sustentabilidade, mudanças climáticas, inovação com propósito, consumo consciente e o papel do setor de seguros na resposta a desafios sociais e ambientais.

Encontros de Sustentabilidade

A Diretoria Jurídica e de Sustentabilidade promoveu, ao longo do ano, Encontros de Sustentabilidade com diferentes áreas da companhia, com o objetivo de **disseminar conceitos, sensibilizar equipes e ouvir percepções sobre desafios e oportunidades** associados ao tema. Esses encontros contribuíram para reforçar o alinhamento interno ao plano estratégico do Grupo, *Lifetime Partner 27: Driving Excellence*,

e para aproximar a agenda de sustentabilidade da realidade operacional da companhia.

Nesse movimento, mais de 150 colaboradores participaram de palestras sobre a estratégia de sustentabilidade do Grupo, ampliando o entendimento sobre diretrizes globais, prioridades estratégicas e compromissos assumidos pela Generali em relação aos temas ASG (ambientais, sociais e de governança).

Semana de Inovação e Sustentabilidade

A Semana de Inovação e Sustentabilidade reuniu, em uma mesma programação, ações presenciais e digitais voltadas a engajamento, aprendizado e troca de experiências entre colaboradores dos escritórios do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP). A iniciativa buscou **reforçar a conexão entre inovação e sustentabilidade como dimensões complementares para a construção de soluções com valor para o negócio** e para a sociedade, em alinhamento ao *Lifetime Partner 27: Driving Excellence*.

Ao longo da programação, realizamos palestras, debates e atividades práticas sobre temas como consumo consciente, inovação tecnológica, energias renováveis, vulnerabilidade social, riscos climáticos e desenvolvimento de soluções sustentáveis para o setor de seguros. Entre os destaques, esteve também um encontro direcionado ao corpo diretivo sobre inteligência artificial com propósito, voltado à reflexão sobre o potencial da tecnologia para ampliar eficiência, apoiar decisões e contribuir para respostas mais aderentes a desafios ambientais e sociais contemporâneos.

Saiba mais sobre iniciativas de “Tecnologia e inovação” 



IDEATHON SUSTENTÁVEL

Como ponto alto da programação, realizamos o Ideathon Sustentável, dinâmica colaborativa de imersão voltada à criação de ideias e soluções com foco em sustentabilidade. A atividade reuniu 35 colaboradores dos escritórios do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP), de diferentes áreas e níveis organizacionais, organizados em equipes multidisciplinares para **desenvolver propostas de produtos e assistências que incorporassem aspectos ambientais e sociais às soluções da companhia**.

Ao final do encontro, as propostas foram avaliadas por diretores da Generali Brasil Seguros, incluindo lideranças das áreas Comercial e de Produtos, com base em critérios como viabilidade, potencial de impacto e alinhamento estratégico. As ideias consideradas mais aderentes seguiram para estudo, como insumo para futuros desdobramentos em inovação.



DESAPEGA GENERALI

A programação incluiu ainda a ação Desapega Generali, iniciativa voltada à **economia circular e ao consumo consciente**. Os colaboradores foram convidados a trazer itens em bom estado que não utilizavam mais para venda interna entre colegas, estimulando a reutilização e o prolongamento do ciclo de vida dos produtos.

A ação resultou na comercialização de 57 itens, com a verba arrecadada revertida para o **Amparo Maternal**. Além disso, parte dos itens não comercializados também foi destinada à instituição, reforçando o caráter solidário da iniciativa.



BICICLETAS GERADORAS DE ENERGIA

Como parte das ações de sensibilização sobre energias renováveis e sobre o impacto das escolhas individuais, instalamos bicicletas geradoras de energia elétrica nos escritórios Vista Guanabara, no Rio de Janeiro (RJ), e Thera Corporate, em São Paulo (SP). Acionados pelo movimento das rodas durante a pedalada, os equipamentos armazenam a energia gerada em baterias inteligentes. Por meio de uma experiência prática, a iniciativa estimulou reflexões sobre consumo consciente e hábitos mais sustentáveis no cotidiano.



BLITZ DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Durante a programação da Semana, a área de Tecnologia promoveu a Blitz de IA, **ação itinerante** realizada nas estações de trabalho dos colaboradores com foco na **aplicação prática da inteligência artificial** no ambiente corporativo. Durante a atividade, foram apresentados conceitos básicos sobre construção de prompts e demonstradas possibilidades de uso da tecnologia no dia a dia profissional.

Como parte da dinâmica, os participantes também foram convidados a utilizar ferramentas de geração de imagens com IA para representar como imaginam o futuro do planeta, conectando tecnologia, criatividade e reflexão sobre sustentabilidade.

Climate Fresk

Entre as iniciativas de capacitação realizadas em 2025, destacou-se também o *Climate Fresk*, metodologia colaborativa reconhecida internacionalmente para **aprendizado imersivo sobre mudanças climáticas**. A atividade reuniu 27 colaboradores dos escritórios do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP) em um treinamento de aproximadamente três horas, voltado à compreensão das causas, consequências e interconexões dos desafios climáticos.

A iniciativa buscou fortalecer o letramento interno sobre o tema e ampliar a capacidade de diálogo da organização sobre riscos e impactos associados às mudanças climáticas.



Plantio Centenário

Em 2025, realizamos também o Plantio Centenário, iniciativa associada à celebração dos 100 anos da Generali no Brasil. A ação reuniu colaboradores em uma experiência de **sensibilização ambiental** vinculada ao plantio de 100 mudas de árvores no Parque Nacional da Tijuca, no Rio de Janeiro (RJ), e de outras 100 mudas no Parque Ecológico do Tietê, em São Paulo (SP), reforçando o compromisso da companhia com a sustentabilidade e com a valorização de práticas voltadas ao cuidado com o meio ambiente.

Além de seu caráter simbólico no contexto do centenário, a iniciativa integrou a agenda de mobilização interna sobre responsabilidade socioambiental.

Saiba mais sobre a **“Celebração dos 100 anos”**  **da Generali Brasil Seguros.**



Percepção interna

O conjunto dessas iniciativas, que combinou palestras, treinamentos, dinâmicas colaborativas e experiências práticas, buscou fortalecer a cultura de sustentabilidade na companhia e ampliar o entendimento dos colaboradores sobre seu papel na construção de soluções e práticas mais responsáveis.

Na pesquisa de engajamento aplicada internamente, observamos aumento de 7 pontos percentuais na pergunta “Você conhece a estratégia de sustentabilidade da Generali?”, indicando efeito positivo das atividades realizadas ao longo do ano na disseminação do tema. Além disso, esse foi um dos itens com melhor desempenho na avaliação conduzida pelo Grupo.

OBSERVAMOS AUMENTO DE 7 PONTOS PERCENTUAIS NA PERGUNTA “VOCÊ CONHECE A ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE DA GENERALI?”, INDICANDO EFEITO POSITIVO DAS ATIVIDADES.

METAS E INDICADORES

Como desdobramento da estratégia de sustentabilidade, o Grupo estabelece metas e indicadores para orientar a implementação de suas prioridades e acompanhar sua evolução ao longo do tempo. Na Generali Brasil Seguros, esse processo envolve, de um lado, o alinhamento às metas corporativas do Grupo e, de outro, a avaliação de sua aplicabilidade ao contexto local, considerando o perfil da carteira, o modelo de negócios e as exigências regulatórias brasileiras.

No nível global, o Grupo definiu metas ASG (ambientais, sociais e de governança) relacionadas a clima, investimentos, produtos e força de trabalho, entre as quais se destacam:

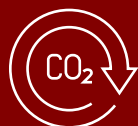
Metas ASG do Grupo Generali



Neutralidade de emissões até 2050



Redução de 60% das emissões em investimentos até 2030



Redução de 30% a 40% na intensidade de emissões em carteiras específicas



Redução de 60% nas emissões das operações próprias



€12 bilhões em investimentos em soluções climáticas



Crescimento anual de 8–10% em soluções de seguro climático



Metas relacionadas a clientes subatendidos e requalificação da força de trabalho

Parte dessas metas está mais diretamente vinculada a carteiras corporativas e de danos, com maior exposição a riscos climáticos, que possuem menor representatividade na operação brasileira, caracterizada por maior concentração em produtos de vida. Por isso, avaliamos continuamente a aplicabilidade das metas globais ao contexto local e o desdobramento de indicadores compatíveis com o perfil da companhia, considerando os grandes temas da materialidade do Grupo e as particularidades do mercado brasileiro.

Nesse contexto, as metas corporativas hoje aplicáveis à Generali Brasil Seguros concentram-se em frentes mais diretamente aderentes à operação local, como desenvolvimento de pessoas e equidade:



Metas ASG da Generali Brasil Seguros



Aprimorar as habilidades de colaboradores em apoio à agenda de sustentabilidade, ampliando o percentual de profissionais capacitados;



Ampliar a participação de mulheres em cargos estratégicos;



Fortalecer a equidade de gênero, reduzindo o *gap* salarial entre homens e mulheres.

O acompanhamento dessas metas é apoiado por uma estrutura de monitoramento e reporte que vem sendo fortalecida nos últimos anos. Em 2023, a operação brasileira estruturou um painel para consolidar os dados obrigatórios reportados ao Grupo no contexto do fortalecimento do reporte de sustentabilidade, alinhado à Diretiva Europeia de Reporte de Sustentabilidade Corporativa, além de outros requerimentos relevantes.

Esse processo é apoiado por um *Playbook*, que descreve os dados quantitativos e indicadores a serem reportados, seus perímetros, fontes e rotinas de coleta, critérios de cálculo e estimativa, responsabilidades e demais orientações necessárias para assegurar consistência e rastreabilidade das informações.

No reporte de sustentabilidade, os dados locais são consolidados predominantemente com suporte da área de Contabilidade e Controladoria, utilizando o sistema corporativo do Grupo (Tagetik), com fluxos definidos de validação e checagem. Trata-se de uma plataforma auditável, o que reforça a rastreabilidade e a confiabilidade das informações reportadas.





PLANO DE AÇÕES ALINHADO À AGENDA ASG

No âmbito da remuneração baseada em ações, alguns executivos da companhia participam de um **plano multianual** aprovado pela Assicurazioni Generali, controladora do Grupo, com distribuição de ações ordinárias sujeita à aprovação de sua assembleia de acionistas.

Nesse contexto, o **We Share 2.0** é o programa global de propriedade acionária oferecido pelo Grupo Generali aos seus colaboradores, incluindo empregados da Generali Brasil Seguros, permitindo a aquisição de ações da Assicurazioni Generali S.p.A. em condições específicas e dentro de uma estrutura protegida. Ao final do ciclo do programa, pode haver recebimento de ações adicionais gratuitas, condicionado à valorização das ações ou ao cumprimento de metas vinculadas a indicadores ASG (ambientais, sociais e de governança), especialmente relacionadas à redução das emissões de dióxido de carbono (CO₂) das operações do Grupo.

No ciclo 2023–2025, esse mecanismo reforçou a conexão entre incentivos de longo prazo, desempenho e compromissos de sustentabilidade. Na data de fechamento deste relatório, a apuração do ciclo ainda estava em andamento para fins de pagamento, mas a estimativa interna indicava retorno de aproximadamente 240%.

AO FINAL DO CICLO DO PROGRAMA WE SHARE 2.0, PODE HAVER RECEBIMENTO DE AÇÕES ADICIONAIS GRATUITAS, CONDICIONADO À VALORIZAÇÃO DAS AÇÕES OU AO CUMPRIMENTO DE METAS VINCULADAS A INDICADORES ASG.

ÍNDICES E RATINGS

Para a Generali Brasil Seguros, fazer parte de um dos maiores grupos seguradores do mundo significa carregar um DNA de responsabilidade e transparência. O sólido desempenho do Grupo Generali em escala global, comprovado por sua presença nos mais rigorosos índices e *ratings* de sustentabilidade, serve como uma bússola estratégica.

O compromisso do Grupo com a criação de valor a longo prazo é refletido em sua manutenção e ascensão nos principais *rankings* globais ASG (ambientais, sociais e de governança):

O SÓLIDO DESEMPENHO DO GRUPO GENERALI, COMPROVADO POR SUA PRESENÇA NOS MAIS RIGOROSOS ÍNDICES E RATINGS DE SUSTENTABILIDADE, SERVE COMO UMA BÚSSOLA ESTRATÉGICA.



MSCI ESG Ratings: Em novembro de 2024, a Generali confirmou sua **classificação máxima de “AAA”**, mantendo-se como constituinte dos índices MSCI Selection, que destacam as empresas com as melhores performances socioambientais em seus setores.



Dow Jones Sustainability Indices: Em dezembro de 2024, o Grupo foi incluído nos índices Best-in-Class World e Best-in-Class Europe, reafirmando sua posição de liderança global. Além disso, a companhia integra o **S&P Global Sustainability Yearbook 2025**, que reúne as empresas referência em práticas de negócios sustentáveis no mundo.



ISS ESG – Status “Prime”: Em 2025, fomos avaliados com **nota B-** e o **selo Prime**, distinção concedida exclusivamente a empresas com desempenho de sustentabilidade líder em seu segmento.



FTSE4Good: Orgulhosamente integramos a série de índices FTSE4Good desde 2011, o que demonstra a consistência de nossa trajetória ao longo de mais de uma década.



Euronext & MIB ESG: A presença no Euronext Sustainable Europe 120 e no MIB ESG (que reúne as 40 melhores empresas italianas listadas) reforça nossa excelência em responsabilidade corporativa sob a avaliação de agências como Moody's e Morningstar.



STOXX Global ESG Leaders: Desde 2012, a Generali é reconhecida nos índices STOXX® Global ESG Leaders, Global Governance Leaders e iSTOXX Global ESG Select 100, com base nos rigorosos critérios da Sustainalytics.

5

GESTÃO DE PESSOAS E CULTURA ORGANIZACIONAL

- Cultura e integração estratégica
- Engajamento e clima organizacional
- Estrutura organizacional
- Perfil dos colaboradores
- Rotatividade de colaboradores
- Diversidade, equidade e inclusão
- Desenvolvimento de pessoas
- Avaliação de desempenho e carreira
- Remuneração, benefícios e reconhecimento
- Saúde, segurança e bem-estar
- Liberdade de associação coletiva



CULTURA E INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA

A Generali Brasil Seguros integra um grupo segurador global que posiciona pessoas e cultura como alavancas centrais de execução estratégica. A nova estratégia de Pessoas do Grupo, **GPeople27 – People Powered Excellence**, alinhada ao plano *Lifetime Partner 27: Driving Excellence (LTP27)*, está estruturada em quatro prioridades, apresentadas a seguir.

As quatro prioridades da estratégia GPeople27

1 **Cultura Distinta** (*Distinctive Culture*)

Buscamos fortalecer uma cultura centrada nas pessoas (*human-centric*), promovendo um ambiente sustentável e baseado em confiança, que valorize o bem-estar, a inclusão e o senso de pertencimento. Isso envolve ampliar a segurança psicológica, fortalecer transparência e colaboração e manter a escuta ativa como parte do engajamento, garantindo que as pessoas participem e que todas as vozes contem.

2 **Liderança de Habilidades** (*Skills Leadership*)

Priorizamos o desenvolvimento contínuo de competências técnicas e funcionais, além de habilidades necessárias para a transformação digital e para a adoção responsável de inteligência artificial e inteligência artificial generativa. O objetivo é ampliar oportunidades de aprendizagem para diferentes gerações, combinando trilhas estruturadas, participação de líderes e especialistas internos e acesso a ofertas globais de capacitação.

3 **Atração e Desenvolvimento de Talentos** (*Talent Attraction & Development*)

A ambição é fortalecer nossa posição como empregador de escolha, atraindo e retendo talentos com uma proposta de valor consistente e uma experiência de carreira que conecte objetivos do negócio a aspirações individuais. Isso inclui práticas que apoiem trajetórias sustentáveis, mobilidade e evolução de lideranças, com consistência e equidade.

4 **Organização Pronta para o Futuro** (*Future-Ready Organization*)

Trabalhamos para evoluir nosso modelo organizacional e o desenho de funções e capacidades, com visão integrada de planejamento da força de trabalho. Esse eixo busca garantir que a organização e as pessoas estejam preparadas para mudanças no trabalho, incluindo impactos tecnológicos, e para capturar ganhos de produtividade com adoção responsável de novas ferramentas, mantendo colaboração, agilidade e clareza de papéis.

Em 2025, buscamos traduzir esse direcionamento em práticas do cotidiano, fortalecendo os mecanismos de escuta e engajamento, ritos de gestão e performance, ações de desenvolvimento e iniciativas de bem-estar. Ao longo do capítulo, apresentamos como esses elementos se conectam ao nosso contexto local e aos indicadores reportados, mantendo coerência com a estratégia global.

ENGAJAMENTO E CLIMA ORGANIZACIONAL

Em 2025, alavancamos o engajamento de 98% para 99%. Monitoramos clima e engajamento por instrumentos complementares: a pesquisa Pulse (anual) e, a cada três anos, a *Global Engagement Survey*, mais abrangente.

Além dos índices consolidados, acompanhamos recortes temáticos que ajudam a entender os fatores que influenciam a experiência do colaborador e a orientar decisões e devolutivas internas com maior clareza. O resultado de 2025 reforça percepções muito positivas sobre alinhamento com metas, valores e orgulho de pertencimento.



Como conduzimos o engajamento

Atuamos com uma combinação de canais formais e ações recorrentes, com foco em amplitude e acessibilidade. As práticas incluem:



Mecanismos de escuta (pesquisas, pulses, formulários temáticos e entrevistas);



Desenvolvimento contínuo (palestras, *workshops* e treinamentos técnicos e comportamentais);



Comunicação interna e ritos corporativos (comunicados, encontros e momentos de alinhamento);



Iniciativas de integração e convivência como reforço cultural;



Programas de bem-estar, conectando saúde integral e ambiente de trabalho.

Para garantir um engajamento seguro e respeitoso, adotamos anonimato e confidencialidade nas pesquisas, práticas de proteção de dados, linguagem inclusiva e atenção à acessibilidade, reforçando um ambiente em que opiniões e sugestões possam ser registradas sem retaliação. Toda a pesquisa é conduzida por uma empresa especializada contratada, o que contribui para a independência do processo.

Como o *feedback* vira decisão

As devolutivas são incorporadas de forma prática na gestão. Entre exemplos de respostas a *feedbacks* internos estiveram medidas como manutenção do trabalho remoto, subsídio de ergonomia para *home office*, ajustes em iniciativas de apoio às famílias, além de melhorias de conveniência no escritório. Esse tipo de retorno fecha o ciclo: escuta → priorização → ação → acompanhamento.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da Generali Brasil Seguros articula instâncias de governança, liderança executiva e funções de negócio, controle e suporte, buscando assegurar clareza de responsabilidades, supervisão adequada e capacidade de execução da estratégia.

No topo dessa estrutura, o **Conselho de Administração** exerce papel de supervisão e direcionamento estratégico, acompanhando a atuação da companhia e a condução do negócio em linha com os referenciais de governança aplicáveis. Para apoiar sua atuação, contamos com sete comitês: **Controles Internos, Área Técnica, Finanças, Normativo, Comercial e Marketing, Operações e Sinistros e Sustentabilidade**.

Nesse contexto, a **Diretoria Executiva** é responsável pela gestão da operação e pela implementação das prioridades estratégicas no dia a dia da companhia, com reporte ao Conselho de Administração.

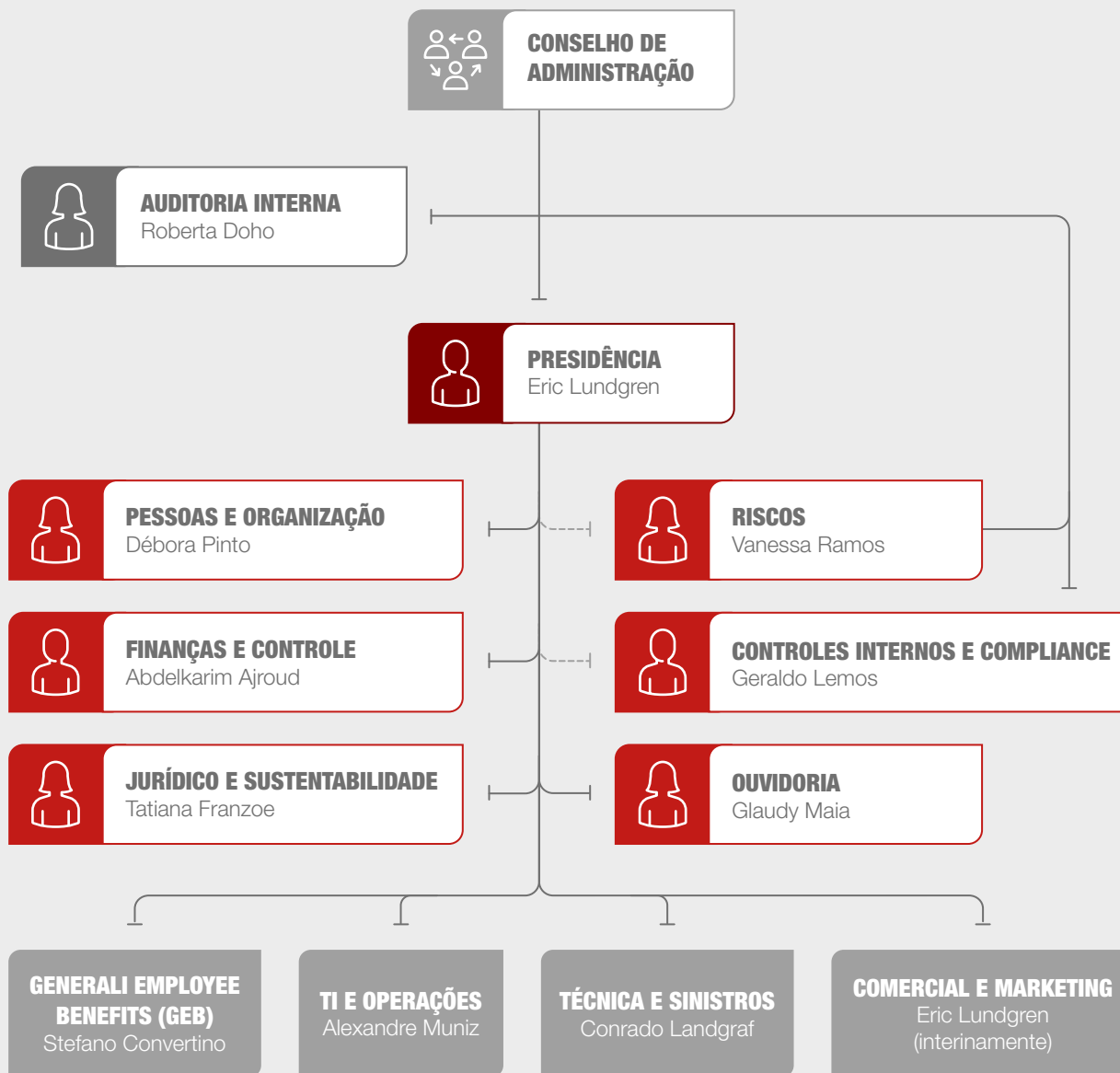
A Diretoria reúne funções diretamente relacionadas à operação, ao controle e à governança do negócio. A estrutura apresentada a seguir busca equilibrar capacidade de execução, especialização técnica e mecanismos de supervisão, permitindo que decisões operacionais e estratégicas sejam conduzidas com apoio de áreas dedicadas à gestão, ao controle e ao acompanhamento de riscos.

Novo CEO e continuidade de prioridades

Em 2025, recebemos Eric Dannemann Lundgren como CEO da Generali Brasil Seguros. A nova liderança reforçou prioridades estratégicas alinhadas ao plano do Grupo para 2025–2027, com ênfase em inovação, excelência operacional e aprimoramento da experiência dos segurados. Também reafirmou a centralidade da agenda de sustentabilidade e o cuidado com as pessoas como elementos estruturantes para sustentar o crescimento com consistência no mercado brasileiro.



DIRETORIA EXECUTIVA^{1,2}



¹ Na estrutura de GC&C Brasil, Werner Stetler se reporta à liderança para a América Latina, representada por Fabricio Porto, que responde diretamente ao Grupo Generali. Ambos os executivos estão baseados no Brasil.

² Organograma até 31/12/2025. Em abril de 2026, a área Comercial e Marketing passou a ser liderada por Thiago Machado.

PERFIL DOS COLABORADORES

Encerramos 2025 com 291 empregados contratados em caráter permanente e em regime de tempo integral, o que representa 10 colaboradores a mais do que o registrado em 2024. Todos estão alocados nos escritórios localizados nas cidades do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP).

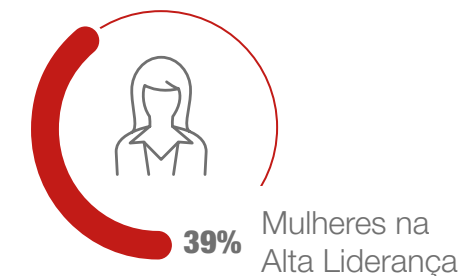
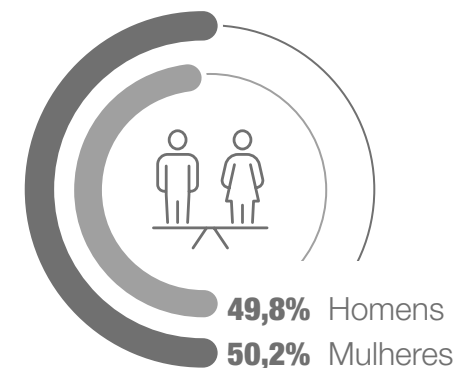
Do total de empregados permanentes, 12 ocupavam posições de Alta Liderança (4,1%), 52 atuavam como Gestores (17,9%), 16 integravam a área de Vendas (5,5%) e 211 compunham o grupo de demais colaboradores (72,5%). Essa distribuição contribui para contextualizar a leitura dos indicadores de diversidade apresentados a seguir.

No recorte de gênero, mantivemos um quadro geral equilibrado, com 146 mulheres (50,2%) e 145 homens (49,8%). Para o monitoramento da representatividade feminina em posições de liderança, o Grupo adota dois recortes principais. O primeiro considera as posições estratégicas, que abrangem o CEO e os cargos que se reportam diretamente a ele,

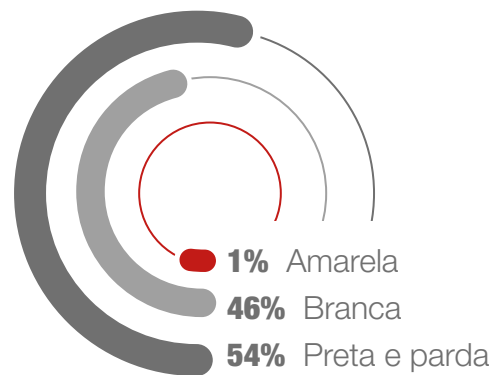
com exceção das Funções de Controle (Riscos, Auditoria, Atuária e Compliance), da estrutura Regional e das unidades de negócio de GC&C. Nesse universo, as mulheres ocupam 4 das 9 posições, o equivalente a 44%.

O segundo recorte refere-se à Alta Liderança e exclui, além das posições estratégicas já consideradas no indicador anterior, a área Comercial. Em contrapartida, esse grupo passa a incluir as Funções de Controle e a estrutura Regional. Em 2025, as mulheres representavam 21 das 54 posições de Alta Liderança, correspondendo a 39%.

Esses indicadores seguem critérios corporativos de monitoramento definidos pelo Grupo. As demais posições são acompanhadas por outros indicadores de gênero, como os percentuais apresentados na tabela abaixo, que oferecem uma visão complementar da composição da liderança no Brasil.



Em raça/etnia, colaboradores pardos e pretos somam 156 pessoas (54%) do quadro permanente, seguidos por 133 pessoas brancas (46%) e 2 pessoas amarelas (1%). Nas posições de Gerência e Média Gerência, a composição racial se torna menos diversa: 39 pessoas brancas (61%) e 25 pessoas pardas (39%).



Contamos, ainda, com 23 estagiários e 8 aprendizes, alocados em diferentes áreas da companhia, com atividades orientadas para promover oportunidades efetivas de aprendizado e desenvolvimento profissional, em alinhamento com a formação educacional e a dinâmica de atuação de cada área.

Colaboradores por gênero

Categoria funcional/cargo	Feminino	Masculino	Total
Alta Liderança	4 33,3%	8 66,7%	12
Gestores	18 34,6%	34 65,4%	52
Vendas	10 62,5%	6 37,5%	16
Demais colaboradores	114 54,0%	97 46,0%	211
Total	146 50,2%	145 49,8%	291

Colaboradores por faixa etária

Categoria funcional/cargo	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Alta Liderança	0 (-)	7 58,3%	5 41,7%	12
Gestores	0 (-)	40 76,9%	12 23,1%	52
Vendas	2 12,5%	12 75,0%	2 12,5%	16
Demais colaboradores	47 22,3%	134 63,5%	30 14,2%	211
Total	49 16,8%	193 66,3%	49 16,8%	291

Colaboradores por raça e etnia

Categoria funcional/cargo	Branca	Preta	Parda	Amarela	Indígena	Total
Alta Liderança	8 66,7%	0 (-)	4 33,3%	0 (-)	0 (-)	12
Gestores	31 59,6%	0 (-)	21 40,4%	0 (-)	0 (-)	52
Vendas	10 62,5%	0 (-)	6 37,5%	0 (-)	0 (-)	16
Demais colaboradores	84 39,8%	15 7,1%	110 52,1%	2 0,9%	0 (-)	211
Total	133 45,7%	15 5,2%	141 48,5%	141 48,5%	0 (-)	291

Nota: Os percentuais apresentados nas tabelas foram calculados para evidenciar a distribuição de gênero, faixa etária e raça/etnia dentro de cada categoria funcional/cargo. Assim, seu objetivo é demonstrar a composição desses indicadores em cada grupo, e não a representatividade das categorias funcionais no total de colaboradores.

ROTATIVIDADE DE COLABORADORES

Em 2025, registramos 36 contratações e 26 desligamentos, dos quais 11 foram voluntários e 15 involuntários, resultando em uma taxa total de rotatividade de 9% no período.¹

No recorte por gênero, a participação dos desligamentos foi ligeiramente maior entre homens (5,50%) do que entre mulheres (3,44%). Por faixa etária, as movimentações se concentraram no grupo de 30 a 50 anos, em linha com o perfil predominante do quadro. Não se aplica comparativo regional, uma vez que a operação reportada está concentrada no Sudeste.

Não adotamos metas formais específicas para rotatividade, mas acompanhamos o indicador de forma contínua por meio da estrutura de *People Analytics*, orientando ações preventivas. Entre os fatores que contribuem para níveis adequados, destacam-se programas de talentos e desenvolvimento, gestão de performance com conversas de carreira, benefícios e políticas inclusivas, Programa de Participação nos Resultados (PPR) e acesso às plataformas We Learn e LinkedIn Learning.

Rotatividade por gênero

Indicadores	Feminino	Masculino	Total
Número de novas contratações	17	19	36
Taxa de novas contratações	5,84%	6,53%	12,37%
Número total de desligamentos (voluntários e involuntários)	10	16	26
Taxa de rotatividade	3,44%	5,50%	8,93%

Rotatividade por faixa etária

Indicadores	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de novas contratações	13	18	5	36
Taxa de novas contratações	4,47%	6,19%	1,72%	12,37%
Número total de desligamentos (voluntários e involuntários)	5	12	9	26
Taxa de rotatividade	1,72%	4,12%	3,09%	8,93%

¹ As taxas foram calculadas com base no total de empregados ativos em dezembro de 2025 (291). Os percentuais correspondem à razão entre o número de admissões ou desligamentos em cada recorte e o quadro total da companhia ao fim do período, não representando a taxa específica de cada grupo.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

No campo da Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI), contamos com mecanismos de governança e iniciativas de sensibilização voltadas à promoção de um ambiente de trabalho acolhedor e com equidade de oportunidades.

Em 2025, avançamos com a implementação de uma **Diretriz Interna de DEI**, formalizando princípios, responsabilidades e direcionadores. Mantivemos também um **Grupo de Trabalho de DEI**, que se reuniu mensalmente, acompanhando e propondo melhorias para essa agenda.

No alinhamento com o Grupo, a diretriz reforça que decisões de recrutamento, desenvolvimento, avaliação, remuneração e promoção devem se basear em mérito, desempenho e competências, sem influência de características individuais protegidas por lei. A estrutura de governança de DEI do Grupo define papéis e responsabilidades em níveis global e local, com envolvimento de lideranças e da área de Pessoas e Organização na implementação e monitoramento.

Indicadores e prioridades

Acompanhamos indicadores corporativos de diversidade definidos pelo Grupo, com atenção especial a dois eixos centrais: **presença de mulheres em posições de liderança e equidade salarial de gênero**. Em 2025, movimentações no quadro sênior influenciaram a aderência a algumas metas globais — reforçando que diversidade, quando medida, exige monitoramento contínuo e capacidade de resposta.

No recorte de mulheres em posições estratégicas, que considera o CEO e os cargos imediatamente subordinados a ele, com exceção das Funções de Controle (Riscos, Auditoria, Atuária e Compliance), da estrutura Regional e das unidades de negócio da GC&C, **encerramos o ano com 44% de participação feminina, acima da meta de 40%**.

No recorte de Alta Liderança, por sua vez, a participação feminina foi de 39%. Esse indicador adota outro perímetro: exclui as posições estratégicas já consideradas no recorte anterior e a área Comercial, mas inclui as Funções de Controle e a estrutura Regional.

Em relação ao indicador de diferença salarial de gênero (*Equal Pay Gap*), que mede a diferença percentual de remuneração entre mulheres e homens em bases comparáveis, seguimos direcionando esforços para reduzir distorções, **alcançando o índice de 0,7% em 2025**. Nesse indicador, quanto mais próximo de zero, menor é a diferença de remuneração entre homens e mulheres em posições comparáveis. Para isso, incorporamos critérios de equidade nas movimentações salariais: 54% das 182 alterações salariais por mérito foram destinadas a mulheres, de modo a reduzir distorções de remuneração.

54%

DAS 182 ALTERAÇÕES SALARIAIS POR MÉRITO FORAM DESTINADAS A MULHERES, DE MODO A REDUZIR DISTORÇÕES NO EQUAL PAY GAP.



Ao longo de 2025, também reforçamos iniciativas voltadas a criar melhores condições de trabalho para as mulheres, entendendo que bem-estar, previsibilidade e apoio à parentalidade influenciam diretamente permanência, desenvolvimento e disponibilidade para assumir novas responsabilidades. Nesse contexto, mantivemos medidas como o **programa de amamentação por até um ano**, a possibilidade de **trabalho remoto durante o período de férias escolares** e a **licença-maternidade ampliada**, apoiando a continuidade do desenvolvimento profissional e a preparação para novos desafios de carreira.

Além disso, fortalecemos iniciativas de sensibilização e letramento, incluindo:



Ações de sensibilização

(palestras, treinamentos e campanhas educativas);



Rodas de conversa

(quatro encontros aprofundando temáticas de DEI);



Parcerias com consultorias

especializadas em recrutamento afirmativo;



Mobilizações temáticas, incluindo

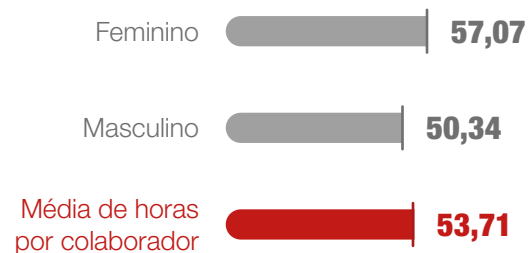
iniciativas associadas à *Pride Week* e temas como etarismo, racismo estrutural e capacitismo.

REFORÇAMOS INICIATIVAS VOLTADAS A CRIAR MELHORES CONDIÇÕES DE TRABALHO PARA AS MULHERES, BUSCANDO INFLUENCIAR DIRETAMENTE SUA PERMANÊNCIA E DESENVOLVIMENTO NA COMPANHIA.

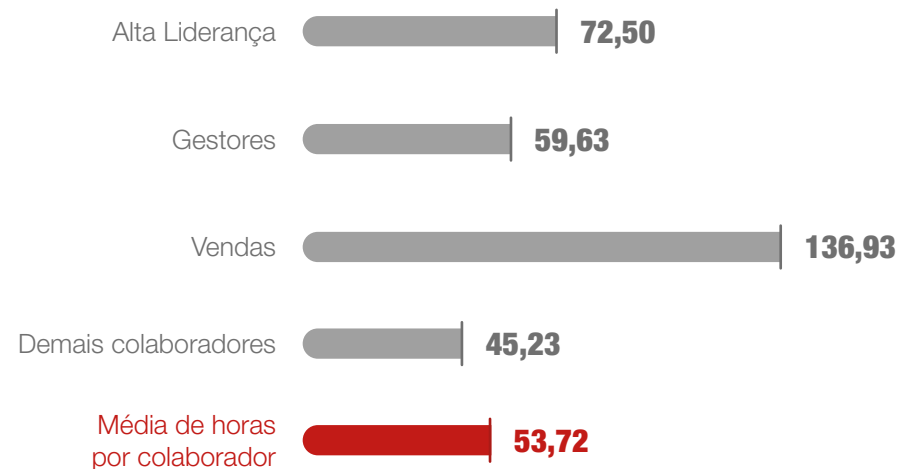
DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Em 2025, registramos **média de 53,72 horas de capacitação por colaborador**, com recorte de **57,07 horas para mulheres** e **50,34 horas para homens**. Por categoria funcional, observamos variações relevantes, com maior média na equipe de **Vendas** e em **posições de liderança**, refletindo a combinação entre trilhas comuns a todo o público e capacitações direcionadas por função e responsabilidade.

Média de horas de capacitação por gênero



Média de horas de capacitação por categoria funcional/cargo



We Learn Week e Encontro de Lideranças

Como parte do nosso calendário de aprendizagem, realizamos a *We Learn Week 2025*, **semana global de desenvolvimento** celebrada em todas as unidades do Grupo. A programação incluiu iniciativas voltadas à adoção de ferramentas e práticas corporativas, como treinamento sobre o GPM App (novo sistema de avaliação de desempenho e definição de metas), **cascadeamento da estratégia global de talentos para gestores** e facilitação dedicada ao Power BI, além de conteúdos temáticos como economia circular.

Também realizamos o Encontro de Lideranças 2025, fortalecendo o papel desse grupo no desdobramento da estratégia *GPeople27 – People Powered Excellence*. O encontro trabalhou especialmente as competências de colaboração e comunicação, consideradas fundamentais para gestores no contexto de transformação e trabalho híbrido.

Aceleração de talentos

Em complemento ao desenvolvimento aberto a todos os colaboradores, adotamos mecanismos estruturados de gestão de talentos e sucessão, conectando desempenho e potencial a trilhas de evolução. Com base nos ciclos formais de performance e em avaliações complementares definidas pelo Grupo, profissionais podem ser direcionados a programas de aceleração (como o **Acceleration Pool Program**), com foco em preparação para posições estratégicas e planos de sucessão.

Nesses casos, os investimentos em desenvolvimento tendem a ser mais intensivos e direcionados, podendo incluir **educação formal** e **idiomas**, conforme critérios e necessidades do negócio, por exemplo, em áreas com maior interação internacional, em que competências linguísticas são determinantes para atuação.

Em 2025, também houve ênfase no cascadeamento de competências para o futuro, incluindo capacitação relacionada ao uso de ferramentas de **inteligência artificial**, em linha com direcionamentos do Grupo e com a agenda de transformação em curso.

REALIZAMOS O ENCONTRO DE LIDERANÇAS 2025, FORTALECENDO O PAPEL DESSE GRUPO NO DESDOBRAMENTO DA ESTRATÉGIA *GPEOPLE27 – PEOPLE POWERED EXCELLENCE*.



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E CARREIRA

A gestão de desempenho e o desenvolvimento de carreira estão estruturados no **GPM – Group Performance Management**, metodologia global do Grupo Generali, que assegura um processo padronizado de avaliação anual, com foco em *feedback* estruturado, definição e acompanhamento de metas e construção de Planos de Desenvolvimento Individual (PDI).

Os ciclos combinam uma avaliação anual formal com marcos de acompanhamento ao longo do ano. Em linha com a prática corporativa, realizamos momentos estruturados de revisão e diálogo — como o **Mid-Year Review** e o **Year-End Review** — para monitorar metas, ajustar prioridades e orientar o desenvolvimento. O processo inclui **autoavaliação**, avaliação do gestor e contribuições de *stakeholders* (abordagem 360, quando aplicável), além de **comitês de calibração** para promover coerência e equidade nas avaliações.



As avaliações consideram, de forma integrada:

- Cumprimento de **metas e entregas técnicas**;
- Competências **comportamentais**;
- Aderência aos **comportamentos corporativos** do *Lifetime Partner 27*, incluindo sentimento de dono, simplificação, inovação e humanização;
- Aspiração de **carreira e potencial de desenvolvimento**.

Para dar objetividade à dimensão comportamental, o processo estimula o registro de exemplos concretos do dia a dia, conectando comportamento a situações reais de trabalho.

Além do resultado anual, utilizamos instrumentos de leitura integrada de performance e potencial, incluindo a matriz **Nine Box**, para apoiar decisões de desenvolvimento, mobilidade interna e identificação de talentos. Essa visão contribui para orientar trilhas de crescimento e fortalecer a preparação de sucessores para posições críticas.



Os resultados das avaliações subsidiam:

- Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) e priorização de capacitações;
- Decisões de mobilidade interna e progressão de carreira;
- Iniciativas específicas de desenvolvimento de lideranças e talentos;
- Direcionamento de investimentos de desenvolvimento (como educação formal e idiomas), conforme critérios definidos.

Durante o período de reporte, o processo de avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira atingiu **100% dos empregados**, demonstrando abrangência e padronização do modelo na organização.

REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E RECONHECIMENTO

Nossa proposta de valor ao colaborador combina competitividade de mercado, cuidado com saúde e bem-estar e práticas que apoiam o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. O pacote de benefícios é percebido de forma positiva e atua como componente relevante de atração e retenção, especialmente pela consistência do conjunto e pela presença de medidas que respondem a necessidades reais ao longo da vida profissional.



De forma integrada, os benefícios oferecidos aos empregados em tempo integral abrangem quatro eixos:

- 1 Saúde e assistência:** plano de saúde e odontológico, ações preventivas e campanhas de vacinação, além de programas de apoio.
- 2 Proteção e planejamento financeiro:** seguros, previdência privada e mecanismos de longo prazo, como plano de aquisição de ações.
- 3 Qualidade de vida e bem-estar:** iniciativas de bem-estar e suporte no dia a dia, incluindo recursos para a prática de atividade física (convênio com rede de academias) e apoio psicossocial.
- 4 Flexibilidade e apoio à família:** licenças parentais estendidas e práticas que ampliam condições de cuidado e conciliação com responsabilidades familiares.

Esse conjunto é complementado por mecanismos de reconhecimento, como o **Programa de Participação nos Resultados (PPR)**, que reforça a conexão entre desempenho coletivo, entrega estratégica e valorização das pessoas. Alguns benefícios, por sua vez, possuem critérios adicionais de elegibilidade — como carro/combustível/ estacionamento e programa de idiomas —, definidos de acordo com o cargo e parâmetros internos.

Em 2025, reforçamos o direcionamento de **benefícios inclusivos**, ampliando o olhar para além de modelos familiares tradicionais e buscando responder a diferentes realidades. Entre as práticas, destacam-se a inclusão de dependentes no plano de saúde para casais de qualquer gênero, a extensão de direitos em situações de parentalidade por adoção e medidas de apoio em contextos sensíveis de saúde e cuidado familiar.

SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR

Conduzimos a Saúde e Segurança do Trabalho (SST) por meio de um sistema de gestão que atende às exigências legais aplicáveis e é suportado por diretrizes internas alinhadas a boas práticas internacionais, como a **ISO 45001** — norma internacional que define requisitos para sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional. Para apoio operacional e documental, utilizamos a **ferramenta SOC**, plataforma de suporte à gestão de Saúde Ocupacional e SST.

Pela natureza predominantemente administrativa das atividades realizadas nos escritórios, nosso enquadramento de risco ocupacional é, em geral, compatível com **grau de risco baixo**.

O sistema de gestão abrange todas as nossas unidades administrativas no Brasil, contemplando atividades, processos e locais de trabalho. Dessa forma, cobre 100% dos colaboradores diretos, assim como os trabalhadores terceiros que atuam em locais sob controle da organização. No período, o sistema foi acompanhado por auditorias internas e avaliações periódicas de conformidade no âmbito dos controles internos, sem certificação por terceira parte.

O SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA COBRE 100% DOS COLABORADORES DA GENERALI NO BRASIL, E É SUBMETIDO A AUDITORIAS INTERNAS.

Gerenciamento de riscos ocupacionais

A identificação de perigos e a avaliação de riscos são realizadas por meio do **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**, de avaliações periódicas dos postos de trabalho, do acompanhamento de saúde ocupacional via **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)** e da atuação da **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipa)**. Aplicamos a hierarquia de controles priorizando a eliminação ou redução dos riscos na fonte e, quando necessário, a adoção de medidas de engenharia e controles administrativos; o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) é complementar, quando pertinente.

Os trabalhadores podem relatar perigos e situações inseguras por canais formais, como Cipa, área de Pessoas e Organização e Canal de Compliance, com tratamento confidencial e vedação à retaliação. Mantemos também procedimentos internos que asseguram o direito de interromper ou se retirar de atividades em situações de risco grave e iminente, com comunicação imediata para avaliação e adoção das medidas necessárias.

Saúde e bem-estar integral

Oferecemos serviços de saúde do trabalho por meio do PCMSO, incluindo exames ocupacionais periódicos, acompanhamento médico e ações preventivas, assegurando qualidade e acesso por profissionais e prestadores habilitados. As informações de saúde são tratadas com sigilo, com acesso restrito e práticas de confidencialidade e proteção de dados.

Além da saúde ocupacional, buscamos apoiar o bem-estar integral com iniciativas voluntárias e ações de conscientização ao longo do ano. Entre elas, destacam-se campanhas temáticas e programações associadas à saúde mental e prevenção (como **Janeiro Branco**, **Setembro Amarelo**, **Outubro Rosa** e **Novembro Azul**), além de iniciativas nos escritórios, como **shiatsu**, e incentivo à atividade física, incluindo apoio à participação em corridas e caminhadas.

Em 2025, aprofundamos também a agenda de **saúde mental**, realizando um mapeamento relacionado à NR-1 com foco em riscos psicossociais, como base para evolução do tema no ciclo seguinte.

Como evolução dessa agenda, estruturamos para 2026 o lançamento do **Viva Bem**, programa voltado ao acompanhamento de condições crônicas, com adesão voluntária e suporte por telemedicina, combinado a ações educativas para ampliar compreensão sobre doenças crônicas e estimular cuidado contínuo.



Capacitação e comunicação

Promovemos continuamente ações educativas e de conscientização em SST, com destaque para a **Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat)**, em parceria com Cipa. Nessa última edição, tivemos conteúdos voltados ao bem-estar físico e mental, incluindo ergonomia, alimentação saudável, saúde mental, primeiros socorros e prevenção de riscos, além de treinamentos específicos para brigadistas, com foco em atuação em emergências.



Indicadores de acidentes e doenças ocupacionais

Em 2025, **não registramos óbitos nem acidentes com consequência grave.** Houve um acidente de comunicação obrigatória. As horas trabalhadas reportadas somaram 755.280, excluindo horas extras, e o índice informado foi calculado com base em 1.000 empregados. No recorte de doenças ocupacionais, não houve óbitos, casos de comunicação obrigatória nem dias perdidos no período.

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO COLETIVA

Respeitamos a liberdade de associação sindical e o exercício da negociação coletiva, com postura de não interferência e cumprimento integral das convenções e acordos coletivos vigentes. Em 2025, todos os colaboradores eram regidos pela legislação trabalhista e estavam cobertos por acordos de negociação coletiva.

Além disso, não identificamos operações próprias nem fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva estivesse sob risco ou sujeito a restrições no período.

6

CADEIA DE VALOR E DESEMPENHO

- Distribuidores e parceiros comerciais
- Clientes e beneficiários
- Fornecedores e prestadores de serviço
- Desempenho econômico-financeiro



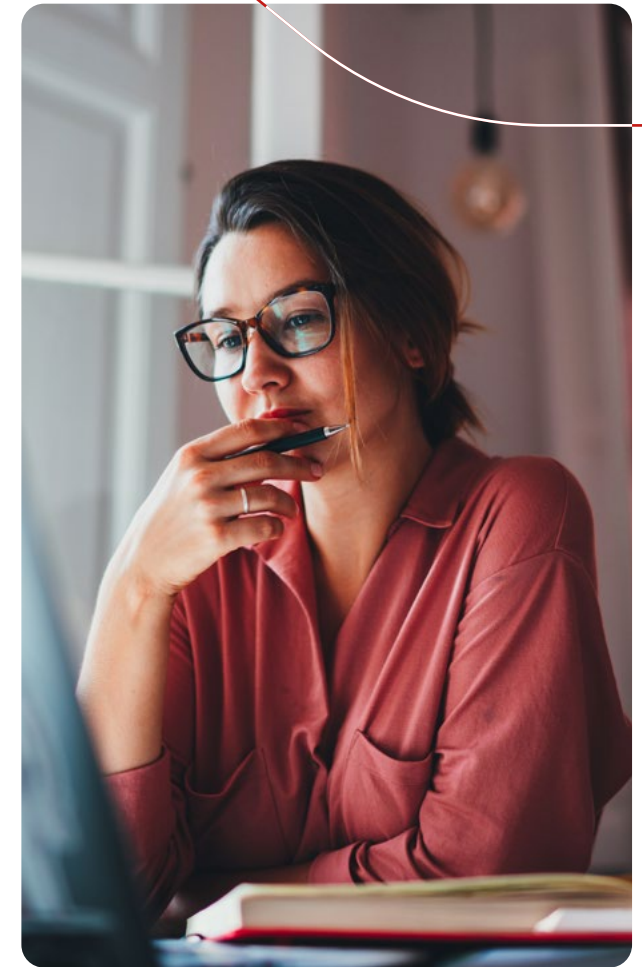
Nossa cadeia de valor envolve a interação entre múltiplos atores, como áreas técnicas e operacionais, canais de distribuição, clientes e beneficiários, além de uma rede de fornecedores e prestadores de serviço. Juntos, eles integram diferentes etapas que vão do desenho técnico do produto à gestão do contrato e à resposta a sinistros, apoiando a operação e a experiência ao longo de toda a jornada.

**MÚLTIPLOS ATORES
ATUAM DO DESENHO
TÉCNICO DO PRODUTO,
PASSANDO PELA GESTÃO
DO CONTRATO, ATÉ A
RELAÇÃO COM CLIENTES.**

Neste capítulo, priorizamos três dimensões da cadeia de valor: (i) distribuidores e parceiros comerciais, que conectam nossas soluções às jornadas de contratação e relacionamento; (ii) clientes e beneficiários, no centro da proposta de valor do seguro; e (iii) fornecedores e prestadores de serviço, que sustentam capacidades relevantes para a operação, o atendimento e a eficiência.

Outros elos, como colaboradores e comunidade, também são fundamentais para o funcionamento e a legitimidade do negócio, mas são aprofundados em capítulos específicos deste relatório.

As atividades internas incluem a definição técnica das coberturas, a precificação e os parâmetros atuariais, a subscrição e a gestão de riscos, além da administração das apólices e da regulação de sinistros. O atendimento ao cliente é realizado por estrutura própria, o que reforça o controle sobre a experiência e a qualidade do serviço.



DISTRIBUIDORES E PARCEIROS COMERCIAIS

A distribuição é um elo crítico da nossa cadeia de valor, pois é por meio dela que nossas soluções chegam ao mercado e se integram às jornadas de contratação e uso dos produtos. Nesse arranjo, atuamos em conjunto com diferentes parceiros — como bancos, varejo e *big brokers* —, preservando a governança técnica e regulatória que caracteriza o setor segurador.

Em outras palavras, ainda que a experiência de contratação possa ocorrer dentro do ecossistema do parceiro, mantemos responsabilidades centrais sobre aspectos como desenho e adequação de produtos, disciplina de subscrição, gestão contratual e acompanhamento de desempenho, de forma a assegurar consistência, conformidade e qualidade na entrega ao cliente.

Nos canais massificados, nossa atuação se dá predominantemente em modelo B2B2C, no qual o parceiro integra o seguro à jornada do consumidor.

Em Vida em Grupo e Grandes Riscos, por sua vez, operamos com estrutura comercial própria e relacionamento direto com empresas clientes, com negociação técnica e acompanhamento contínuo da carteira — dinâmica compatível com a complexidade e o perfil de risco desses contratos.

Distribuição Massificados

- Modelo B2B2C (*Business-to-Business-to-Consumer*);
- Parceiros comerciais integram o produto à jornada do consumidor;
- Mantemos governança técnica, responsabilidade regulatória, gestão contratual e acompanhamento de desempenho.

Distribuição de Vida em Grupo e Grandes Riscos

- Estrutura comercial própria;
- Contratos corporativos;
- Relacionamento direto com empresas clientes;
- Negociação técnica e acompanhamento contínuo da carteira.

Em Massificados, atendemos ao mercado nacional com forte concentração no Sudeste, relevância no Sul e distribuição consistente no Centro-Oeste e no Nordeste. Nossa atuação multissetorial inclui parcerias de *bancassurance*,¹ varejo, monitoramento veicular e viagens/turismo, garantindo robustez comercial e acesso a diferentes perfis de consumidores.

¹ Parceria estratégica entre bancos e seguradoras para vender produtos de seguro diretamente aos clientes bancários, utilizando a infraestrutura física ou digital da instituição financeira.

CLIENTES E BENEFICIÁRIOS

Na Generali Brasil Seguros, consideramos cliente toda pessoa física ou jurídica que contrata um seguro e também quem é beneficiário de uma solução oferecida pela companhia. Essa definição amplia o olhar tradicional do setor e reconhece que, em muitos produtos, a experiência é vivida por quem utiliza a cobertura — e não necessariamente por quem formaliza o contrato.

Em 2025, avançamos na execução de nosso plano estratégico ao integrar experiência do cliente, inovação e sustentabilidade como eixos centrais do negócio. A evolução das jornadas, a ampliação dos canais digitais e o fortalecimento da governança do atendimento refletiram esse direcionamento, com foco em simplicidade, resolutividade e fidelização. A inovação atuou como habilitadora desse movimento, por meio da digitalização, automação e uso de dados para ganho de eficiência. Ao mesmo tempo, a sustentabilidade foi incorporada à governança, aos processos e à oferta de valor, em alinhamento às exigências regulatórias e aos compromissos globais do Grupo.

Nossa base de relacionamento inclui:



Pessoas físicas, nos produtos massificados;



Empresas contratantes, em seguros corporativos e Vida em Grupo;



Colaboradores e beneficiários dessas empresas.

Além desses públicos, atuamos em estreita articulação com parceiros de distribuição e operação, como bancos, varejo e grandes corretores, que participam da jornada até a entrega final do serviço e exercem papel relevante na experiência percebida pelo cliente.



Evolução da experiência do cliente

Em 2025, demos continuidade à consolidação da centralidade no cliente como direcionador estratégico do negócio, aprofundando decisões estruturantes iniciadas no ciclo anterior. Conheça a seguir os principais destaques voltados à experiência do cliente.



ESTRUTURA E GOVERNANÇA DA ÁREA

A criação da área de Jornada do Cliente foi acompanhada de ajustes organizacionais relevantes. A operação do *Call Center* passou a integrar a estrutura de Jornada do Cliente, aproximando atendimento, comunicação e gestão de jornada. Também estruturamos uma governança interna baseada em reuniões multidisciplinares, encontros com parceiros comerciais, escuta ativa para coleta de *insights* e monitoramento de indicadores-chave apresentados periodicamente em Comitês de Diretoria.

Esse trabalho foi apoiado por iniciativas voltadas à compreensão mais aprofundada da jornada e ao tratamento estruturado de oportunidades de melhoria. Entre elas,

destacaram-se o **Desenho de Jornadas**, com mapeamento detalhado de pontos críticos, necessidades e oportunidades; o **Comitê de Qualidade**, fórum multidisciplinar com participação do parceiro B2B e das áreas envolvidas no atendimento para análise de indicadores e oportunidades de melhoria; e os **Focus Groups**, encontros realizados para aprofundar a compreensão sobre jornadas de produtos ou parceiros específicos a partir das percepções, expectativas e dores dos clientes.

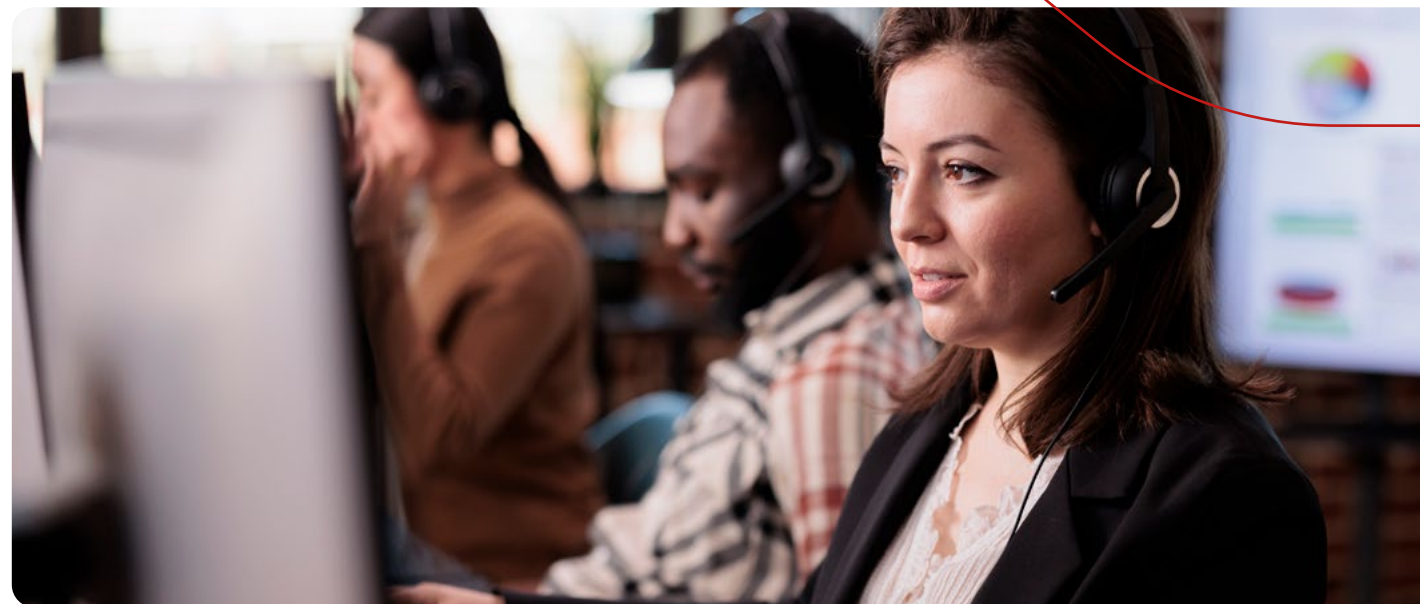
Também avançamos com os **Embaixadores do Cliente**, projeto que reúne representantes de diferentes áreas para apoiar a implantação de iniciativas voltadas às principais dores identificadas ao longo da jornada.

INDICADORES, ESCUTA E MELHORIA CONTÍNUA

Ainda em 2025, a agenda de experiência foi consolidada com um marco relevante: o *NPS – Net Promoter Score* (Índice de Recomendação) passou a ser meta corporativa para todos os colaboradores, reforçando que a experiência do cliente é responsabilidade transversal.

Ao longo do ano, observamos evolução consistente nesse indicador, com avanço de 38,0% em relação a 2024, situando a empresa na zona de qualidade. O desempenho foi acompanhado pelo Índice de Satisfação do Cliente (*CSAT – Customer Satisfaction Score*) acima de 9, em uma escala de 0 a 10. Foram aplicadas cerca de 1.500 pesquisas no período, evidenciando a valorização sistemática da voz do cliente.

O NPS é aplicado de forma contínua, por e-mail, após a interação do cliente com um de nossos pontos de contato. Também realizamos pesquisa automatizada ao final das ligações que recebemos. Os resultados quantitativos, combinados aos *feedbacks* qualitativos espontâneos e coletados por meio de escuta ativa, permitem avaliar satisfação, engajamento e identificar oportunidades de melhoria ao longo da jornada.



Nesse contexto, também estruturamos o *Close the Loop*, mecanismo de resposta a situações de insatisfação que compreende o retorno ao cliente após avaliações negativas no NPS. A iniciativa tem como foco entender causas, esclarecer dúvidas, resolver pendências e fortalecer a relação.

EM 2025, O NPS CRESCEU 38% E CONSOLIDOU A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE COMO RESPONSABILIDADE TRANSVERSAL NA COMPANHIA.

ENGAJAMENTO INTERNO E CULTURA DE EXPERIÊNCIA

Como parte do fortalecimento dessa cultura, lançamos em 2025 a campanha **Pra Cima NPS**, iniciativa de reconhecimento voltada ao engajamento da equipe de *Call Center* em torno do resultado do indicador, com comunicação interna, acompanhamento de metas e premiação bimestral para colaboradores que se destacam nas práticas de atendimento e orientação ao cliente.

Em 2025, também ampliamos iniciativas internas de aproximação com a realidade do atendimento, como o **Carrapato**. A experiência permite que colaboradores de diferentes áreas se conectem às rotinas, às dúvidas recorrentes e aos pontos de atrito vividos pelos clientes por meio do acompanhamento de ligações em tempo real no *Call Center*. No período, cerca de 60% de nossos colaboradores participaram desse processo de escuta interna, possibilitando a identificação de oportunidades de melhoria.

Também realizamos a **Semana do Cliente**, evento anual dedicado à valorização da cultura da experiência do cliente, com ações internas de engajamento, conteúdos educativos, palestras, treinamentos e compartilhamento de casos reais.

Como parte dessa programação, promovemos o treinamento **Jeito Disney de Encantar os Clientes**, com a Lederman Consulting & Education. A formação foi aplicada aos Embaixadores de Experiência do Cliente (CX), com o objetivo de fortalecer a compreensão sobre cultura centrada no cliente e práticas de excelência no atendimento.



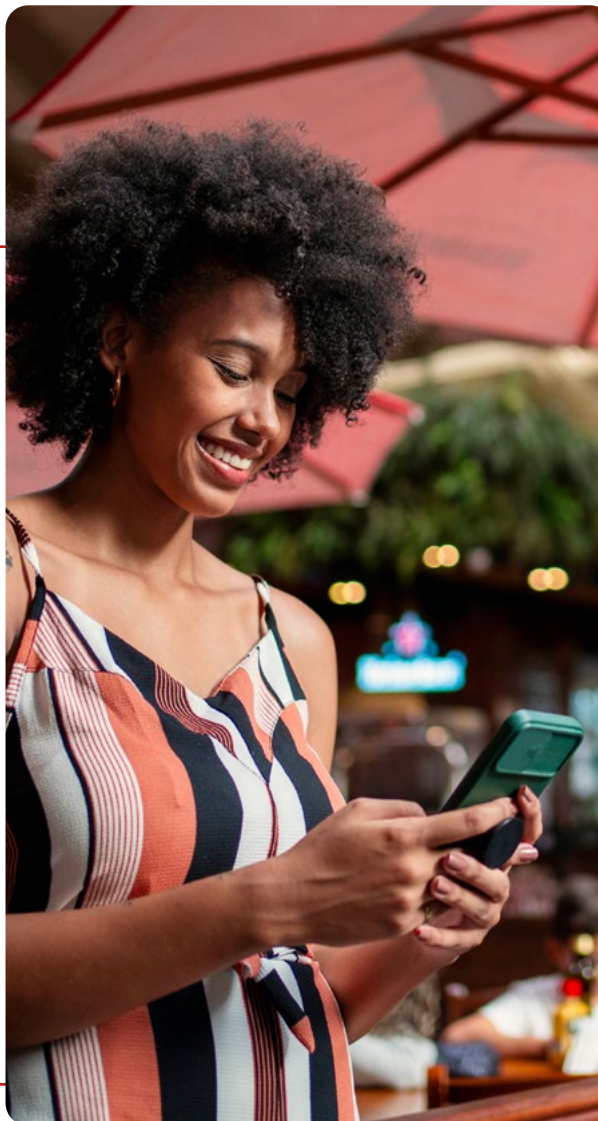
Estratégia digital, novo *website* e autosserviço

No ano em que completamos 100 anos de atuação no Brasil, lançamos um novo *website* institucional como parte da estratégia de transformação digital da companhia.



A nova plataforma foi desenvolvida com foco na experiência do usuário, priorizando:

- Navegação simples e intuitiva;
- Busca de documentos simplificada;
- Organização clara por segmentos e produtos;
- Redução do número de cliques até as informações mais buscadas;
- Melhor visualização em dispositivos móveis;
- Orientações objetivas sobre aviso de sinistro e canais de atendimento.



O *website* passou a atuar como *hub* de relacionamento, concentrando informações, serviços e contato em um único ambiente digital. A iniciativa reforça nosso posicionamento como seguradora de nicho com forte uso de tecnologia para ganho de eficiência operacional e aprimoramento da experiência.

Também evoluímos em soluções de autosserviço, incluindo portal digital que permite ao cliente acessar documentos e certificados de forma autônoma, reduzindo burocracia e necessidade de contato telefônico.

A fim de ampliar nossa capacidade de interação com o cliente, reimplantamos o **WhatsApp receptivo**, permitindo atendimento iniciado pelo cliente, e adotamos o **WhatsApp ativo**, possibilitando contato proativo ao longo da jornada.

Também incorporamos inteligência artificial como ferramenta de apoio aos operadores de atendimento, contribuindo para maior consistência e agilidade nas respostas.



Gestão dos canais de atendimento

Disponibilizamos múltiplos canais formais de atendimento, garantindo acesso contínuo, rastreabilidade das manifestações e acompanhamento estruturado das demandas ao longo da jornada do cliente. Entre esses canais, estão:



Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 889 0200, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.



Ouvidoria: 0800 880 3900, como instância de segunda análise e mediação.



Fale Conosco e Aviso de Sinistro: formulários eletrônicos disponíveis no *website* institucional.



Telefones:

3004 5858 - Capitais
0800 70 70 211 - Demais regiões
(21) 99216-8814 - WhatsApp
0800 88 90 400 - Def. auditivos e de fala

Além dos canais diretamente disponibilizados ao cliente, também monitoramos por meio da Ouvidoria as manifestações em **Reclame Aqui, Procon, Susep e demais órgãos reguladores**, de modo a acompanhar a percepção do cliente e identificar oportunidades de melhoria em processos e atendimento.

Em 2025, figuramos como finalistas do **Prêmio Reclame Aqui 2025**, com selo de empresa verificada, reputação “Ótimo” e nota média de **8,2/10**.

Resultados como esse refletem, entre outros fatores, a estrutura dedicada ao relacionamento com o cliente. Contamos com **equipe própria** de Experiência do Cliente e de *Call Center*, formada por colaboradores qualificados, o que favorece integração entre áreas, maior controle de qualidade e alinhamento cultural.

Como tratamos as reclamações

Quando recebemos uma reclamação, majoritariamente relacionada à regulação e pagamento de sinistros, cancelamentos, reembolsos e estornos, seguimos fluxo estruturado de registro, análise e retorno ao cliente dentro de prazos preestabelecidos. Os prazos máximos de resposta são: até 7 dias para o SAC; até 10 dias para o Consumidor.gov.br; até 15 dias para a Ouvidoria.



O tratamento das reclamações pode envolver, conforme aplicável:

- **Correção imediata** do impacto;
- **Compensações** ou restituições;
- **Análise de causa raiz** para identificação de falhas e riscos;
- **Revisão de processos** e procedimentos;
- **Mediação colaborativa** de conflitos, buscando prevenir judicialização;
- **Medidas preventivas** e reforço de controles internos;
- **Alinhamento** entre áreas envolvidas;
- **Retorno ativo** ao cliente, informando status e solução adotada.



Em 2025, o SAC respondeu 92% das demandas dentro do prazo, com tempo médio de resposta de 3 dias.

Todas as demandas são registradas em sistema integrado (Salesforce), que permite classificação, encaminhamento interno, acompanhamento de prazos e controle até a conclusão do atendimento.

Os dados são analisados mensalmente e compartilhados com áreas internas, incluindo Compliance, Auditoria Interna e, quando aplicável, a área Jurídica. A partir de março de 2026, o reporte passará a abranger diferentes fontes e canais, com envio estruturado de dados à Susep.

Ouvidoria

A Ouvidoria atua como instância autônoma e independente de segunda análise, distinta dos canais habituais de atendimento, com a função de defender os direitos dos consumidores, assegurar a observância das normas legais e regulamentares aplicáveis e atuar na mediação, prevenção e solução de conflitos. Além de receber e tratar reclamações que não tenham sido solucionadas no atendimento inicial, também orienta consumidores sobre seus direitos e deveres e contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e da qualidade do atendimento.

Em 2025, resolvemos **1.272 casos** na Ouvidoria, com **tempo médio de resposta de 8 dias**, abaixo do limite regulatório estabelecido pela Superintendência de Seguros Privados (Susep). Desse total, **98% das demandas foram resolvidas internamente**, o que evidencia elevada capacidade de tratamento na esfera administrativa, com mais agilidade na solução dos casos e menor necessidade de escalonamento para outras instâncias.

Diretrizes para comunicação com cliente

A comunicação com clientes no setor de seguros é regulada por normas específicas que estabelecem deveres de transparência, clareza e adequação das informações prestadas.

A **Resolução CNSP nº 382/2020**, do Conselho Nacional de Seguros Privados, determina que a comunicação deve evidenciar exclusões, limitações e perdas de direito, vedando mensagens que destaquem apenas benefícios ou induzam à percepção de proteção irrestrita. Em situações como negativa de sinistro ou cancelamento, a comunicação deve ser clara, objetiva e específica, assegurando compreensão adequada por parte do cliente.

A **Lei nº 15.040/2024** (Lei do Contrato de Seguro) reforçou esse arcabouço ao consolidar princípios de boa-fé, equilíbrio contratual e transparência, exigindo que informações sobre coberturas, riscos assumidos, exclusões e procedimentos sejam prestadas de forma compreensível e sem ambiguidades.

No âmbito das comunicações promocionais e materiais de marketing vinculados a produtos, normativos da Superintendência de Seguros Privados (Susep) estabelecem que as peças publicitárias devem estar estritamente alinhadas às condições contratuais aprovadas, não podendo conter informações que distorçam características, ampliem indevidamente coberturas ou reduzam a percepção de riscos e limitações. A responsabilidade pela conformidade dessas comunicações permanece com a seguradora, inclusive quando divulgadas por parceiros autorizados.

Adicionalmente, a agenda de finanças sustentáveis no Brasil vem avançando com o desenvolvimento da **Taxonomia Sustentável Brasileira (TSB)**, instrumento voltado à classificação de atividades econômicas sustentáveis. Embora os critérios específicos para o setor de seguros ainda estejam em consolidação, a evolução desse referencial reforça a importância de transparência e coerência nas comunicações relacionadas a produtos com atributos socioambientais.

Internamente, adotamos a **Diretriz Local para o Relacionamento com Clientes**, sob gestão da Diretoria Comercial & Marketing, que estabelece princípios e padrões para:



Clareza e adequação de linguagem;



Transparência nas informações prestadas;



Padrões de atendimento e qualidade;



Monitoramento contínuo e uso estruturado do *feedback* como ferramenta de melhoria.

Esse arcabouço regulatório e interno reforça que a experiência do cliente não é apenas uma estratégia de mercado, mas parte integrante da conformidade normativa, da governança corporativa e do compromisso da companhia com relações responsáveis e duradouras.

FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO

A cadeia de fornecedores da Generali Brasil Seguros é composta majoritariamente por empresas nacionais, com concentração geográfica predominante no eixo Rio de Janeiro–São Paulo. O perfil de contratação é fortemente orientado a serviços, com destaque para Tecnologia da Informação, além de licenças, consultorias, manutenção e prestação de serviços especializados.

As práticas de compras e contratações seguem diretrizes corporativas do Grupo e estão alinhadas ao Código de Conduta e à Política de Sustentabilidade, incorporando princípios de integridade, transparência e diligência na relação com terceiros. Esse direcionamento é operacionalizado por meio da **Diretriz Corporativa de Compras do Grupo** (*One Procurement Group Guideline*), que estabelece um conjunto consistente de regras e controles aplicáveis às entidades do Grupo, promovendo padronização, rastreabilidade e mitigação de riscos associados à aquisição de bens e serviços.

O processo de contratação contempla requisitos proporcionais ao valor e à natureza do serviço. A partir de € 10 mil, passam a ser exigidos controles adicionais, incluindo registro formal das etapas e decisões, além de verificação de aderência às exigências regulatórias e internas. Para contratações acima de € 200 mil, a diretriz prevê envolvimento do nível corporativo do Grupo, enquanto transações superiores a € 1 milhão estão sujeitas a um Comitê de Aprovação de Compras, que avalia tanto o plano de contratação quanto a recomendação do fornecedor selecionado.

A governança de compras está estruturada com base em mecanismos como segregação de funções, princípio dos quatro olhos (dupla verificação), rastreabilidade documental e controle de confidencialidade das informações. O modelo também prioriza a concorrência e o tratamento equitativo entre fornecedores, com definição prévia de critérios de avaliação e registro das interações ao longo do processo.



A classificação e o tratamento de fornecedores considerados estratégicos seguem os critérios definidos na Diretriz Corporativa de Compras do Grupo, que considera, entre outros aspectos, o valor da transação, a importância estratégica da contratação para o negócio e os riscos associados.

Além dos controles comerciais e financeiros, o processo de qualificação de fornecedores contempla avaliações relacionadas à condição econômico-financeira, exposição a riscos de conformidade e aderência a princípios éticos. O modelo prevê ainda mecanismos de monitoramento durante a vigência da qualificação, incluindo acompanhamento de fornecedores com maior exposição a risco e revisão de fornecedores inativos, com o objetivo de reduzir vulnerabilidades operacionais e prevenir pagamentos indevidos.



Crêterios ASG na gestão de fornecedores

A integra o de critérios ASG (ambientais, sociais e de governança) na gestão de fornecedores ocorre de forma estruturada para contrata es de maior materialidade, conforme parâmetros definidos pelo Grupo e sua implementa o local.

A Diretriz Corporativa de Compras do Grupo prevê, para transa es acima de € 200 mil, a realiza o de avalia o ASG com base em critérios estruturados relacionados a meio ambiente, saúde e segurança, direitos humanos e trabalho e  tica nos negócios. No modelo corporativo, essa avalia o pode incluir apoio de provedores externos especializados e deve subsidiar a tomada de decisão sobre a contrata o.

Na opera o brasileira, a incorpora o desses critérios vem sendo realizada de forma progressiva, por meio de questionário de sustentabilidade alinhado às dimensões previstas pelo Grupo. Esse questionário passou a ser utilizado no final de 2024 e, atualmente,   aplicável a todos os novos contratos e renova es com valor superior a € 200 mil por ano.

Esse processo representa uma etapa de consolida o da abordagem local para avalia o ASG de fornecedores. Os próximos passos preveem a amplia o dessa prática para contratos comerciais e de tecnologia, fortalecendo gradualmente a integra o de aspectos ambientais, sociais e de governança   gestão da cadeia de suprimentos.

NA OPERA O BRASILEIRA, A INCORPORA O DE CRITÉRIOS ASG VEM SENDO REALIZADA DE FORMA PROGRESSIVA, POR MEIO DE QUESTIONÁRIO DE SUSTENTABILIDADE ALINHADO  S DIRETRIZES DO GRUPO.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Contexto macroeconômico

Em 2025, a economia brasileira apresentou expansão moderada, com crescimento de 2,3% do Produto Interno Bruto (PIB), registrado em R\$ 12,7 trilhões, conforme divulgação oficial do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O resultado foi inferior ao avanço registrado em 2024 (3,4%), refletindo um ambiente marcado por política monetária restritiva, ajustes fiscais e oscilações no cenário internacional, ainda que sustentado pelo dinamismo de setores como agropecuária e serviços.

A inflação oficial medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) encerrou o exercício em aproximadamente 4,3%, dentro do intervalo de metas estabelecido pelo Conselho Monetário Nacional. Ao longo do ano, o Comitê de Política Monetária (Copom) manteve a taxa Selic em 15% ao ano durante grande parte do período, em patamar elevado, com o objetivo de ancorar expectativas inflacionárias em um cenário de incertezas fiscais e externas.

O mercado de trabalho manteve trajetória resiliente, com taxa média anual de desemprego próxima de 5,6%, o menor nível da série histórica da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), impulsionada pela expansão da ocupação e pela formalização do emprego.



Contexto setorial

Os dados consolidados do mercado segurador referentes ao exercício completo de 2025 serão divulgados oficialmente pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) e pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg). Até novembro de 2025, o setor supervisionado pela Susep havia movimentado R\$ 376,17 bilhões em receitas, montante 4,67% inferior ao registrado no mesmo período de 2024.

A retração esteve concentrada na Previdência Aberta, impactada pela incidência de Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) sobre aportes superiores a R\$ 300 mil em planos Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). As contribuições recuaram 19,7% no acumulado até novembro, enquanto os resgates e benefícios pagos cresceram 14,9%, reduzindo significativamente a captação líquida.

Desconsiderando a Previdência, os demais segmentos apresentaram crescimento. Os seguros de Danos e Responsabilidades acumularam R\$ 130,4 bilhões em prêmios (+6,7%), enquanto os Seguros de Pessoas superaram R\$ 71,9 bilhões (+8,3%). O conjunto de seguros de danos e pessoas, excluindo VGBL, totalizou R\$ 202,28 bilhões, alta nominal de 7,28% frente ao mesmo período de 2024.

No acumulado até novembro, o setor devolveu à sociedade R\$ 243,8 bilhões em indenizações, benefícios, resgates e sorteios, crescimento de 9,6% em relação ao ano anterior, reforçando seu papel de recomposição de perdas e sustentação da renda de famílias e empresas.

Esse cenário é particularmente relevante para a Generali Brasil Seguros, cuja carteira permanece majoritariamente concentrada nos segmentos que apresentaram crescimento em 2025.



NO ACUMULADO ATÉ NOVEMBRO, O SETOR DEVOLVEU À SOCIEDADE R\$ 243,8 BILHÕES EM INDENIZAÇÕES, BENEFÍCIOS, RESGATES E SORTEIOS, CRESCIMENTO DE 9,6% EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR.

Síntese dos resultados

Em 2025, a Generali Brasil Seguros S.A. alcançou **R\$ 2.214.491 mil em prêmios emitidos**, crescimento de 33,72% em relação a 2024, quando o volume havia sido de R\$ 1.656.048 mil.

O **prêmio ganho** no exercício totalizou R\$ 2.079.887 mil, com crescimento de 50,59% em relação a 2024, refletindo a evolução da carteira ao longo do período.

O **lucro líquido** atingiu R\$ 137.829 mil, ante R\$ 104.899 mil no exercício anterior, enquanto o **resultado operacional** avançou de R\$ 92.755 mil para R\$ 189.466 mil e o **resultado financeiro** passou de R\$ 67.464 mil para R\$ 163.633 mil.

A trajetória recente evidencia consistência na expansão da operação, sustentada **principalmente pelos ramos Vida - Prestamista e Vida - Acidentes Pessoais**.



Prêmios emitidos:

R\$ 2.214.491 mil

(+33,72% vs 2024)



Prêmios ganhos:

R\$ 2.079.887 mil

(+50,59% vs 2024)



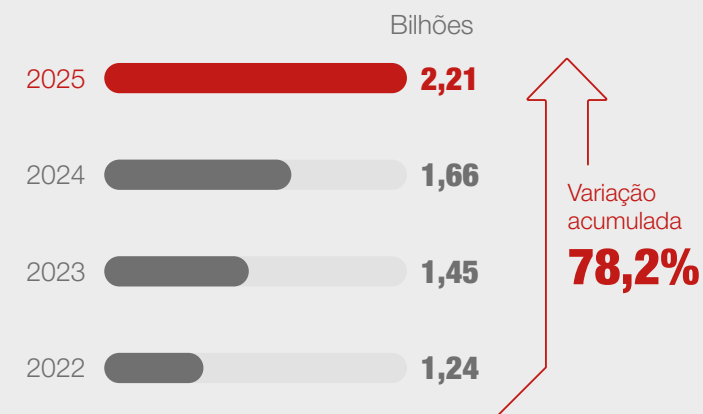
Lucro líquido:

R\$ 137.829 mil

(+31,39% vs 2024)

A expansão observada nos últimos quatro exercícios demonstra aceleração do crescimento e fortalecimento do posicionamento competitivo da companhia no mercado brasileiro.

Evolução dos prêmios emitidos (2022-2025)



A carteira permaneceu concentrada no segmento de **Vida - Prestamista**, responsável por **50,71%** dos prêmios ganhos, refletindo a estratégia de atuação no canal de massificados. **Se somado ao ramo de Vida - Acidentes Pessoais**, os prêmios ganhos alcançam **87,03%** da carteira. A diversificação complementar ocorre nos ramos patrimoniais e demais ramos.

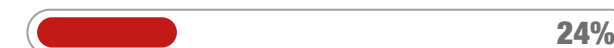


Prêmios ganhos por ramo (2025 vs 2024) – em milhares de reais

Ramos principais	2024	2025	2025 vs 2024
Vida – Acidentes Pessoais	651.294	755.282	+ 15,97%
Vida – Prestamista	472.474	1.054.777	+ 123,25%
Patrimonial	206.900	222.089	+ 7,34%
Demais	50.458	47.739	- 5,39%
Total	1.381.126	2.079.887	+ 50,59%

Sob a perspectiva técnica, 2025 foi marcado por melhora relevante na qualidade da carteira. A **sinistralidade total** recuou de 36% para 24%, uma redução de 12 pontos percentuais, contribuindo positivamente para o resultado do exercício. Ao mesmo tempo, o **índice de comissionamento** subiu de 41% para 52%, acompanhando a expansão da operação.

Sinistralidade:



Índice de comissionamento:



Resultado operacional:

R\$ 189.466 mil

O volume total de sinistros somou R\$ 492.384 mil, leve redução de 1,35% frente a 2024. A maior concentração permaneceu no ramo Vida - Acidentes Pessoais, com R\$ 239.271 mil, embora esse montante tenha ficado abaixo dos R\$ 271.097 mil registrados no exercício anterior. Já o ramo Vida - Prestamista apresentou elevação de sinistros, para R\$ 120.854 mil, em linha com a forte expansão dos prêmios ganhos nesse segmento.

O VOLUME TOTAL DE SINISTROS SOMOU R\$ 492.384 MIL, LEVE REDUÇÃO DE 1,35% FRENTE A 2024. A MAIOR CONCENTRAÇÃO PERMANECEU NO RAMO VIDA - ACIDENTES PESSOAIS.

Sinistros ocorridos por ramo (2025 vs 2024) – em milhares de reais

Ramos principais	2024	2025	2025 vs 2024
Vida – Acidentes Pessoais	271.097	239.271	- 11,74%
Vida – Prestamista	23.491	120.854	+ 414,47%
Patrimonial	55.831	73.570	+ 31,77%
Demais	148.704	58.689	- 60,53%
Total	499.123	492.384	- 1,35%

Sinistralidade por ramo (2025 vs 2024)

Ramos principais	2024	2025	2025 vs 2024
Vida – Acidentes Pessoais	42%	32%	- 10 p.p.
Vida – Prestamista	5%	11%	+ 6 p.p.
Patrimonial	27%	33%	+ 6 p.p.
Demais	295%	123%	- 172 p.p.
Total	36%	24%	- 12 p.p.

Em termos operacionais, o desempenho do exercício foi apoiado pelo contínuo crescimento do canal de seguros massificados, que respondeu por R\$ 1,8 bilhão dos R\$ 2,2 bilhões em prêmios emitidos totais. No portfólio, destacaram-se o lançamento da Cobertura Pix e de coberturas específicas para casais gestantes.

As operações com Agibank e BMG registraram suas melhores performances desde o início de cada parceria; no Agibank, o produto Prestamista foi o campeão de vendas, enquanto no BMG se destacaram os produtos com assistência “Med”. A partir de maio de 2025, foram descontinuadas as vendas de apólices associadas, sem impacto material nos resultados da companhia no exercício.

Distribuição do valor adicionado (DVA)

Em 2025, a Generali Brasil Seguros gerou **R\$ 2.376,9 milhões** em valor econômico direto, considerando as receitas líquidas de produtos e serviços, acrescidas de receitas financeiras e das receitas relacionadas ao DM Card.

Do total gerado, **R\$ 1.423,7 milhões** foram distribuídos aos principais públicos de relacionamento da companhia, da seguinte forma:



R\$ 1.099,8 milhões

destinados a custos operacionais, referentes a pagamentos a fornecedores de materiais, serviços e terceiros, excluindo salários e benefícios de empregados;



R\$ 112,6 milhões

direcionados a salários e benefícios, incluindo remuneração e indenizações trabalhistas;



R\$ 61,2 milhões

distribuídos a provedores de capital, a título de dividendos;



R\$ 149,6 milhões

pagos ao governo, relativos a tributos federais, estaduais e municipais, como Programa de Integração Social/Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (PIS/Cofins), Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (IR/CSLL) e Imposto de Importação;



R\$ 0,5 milhão

investido voluntariamente na comunidade, por meio de projetos e ações sociais.

Após a distribuição, **R\$ 953,2 milhões** permaneceram retidos na companhia, correspondendo à diferença entre o valor econômico direto gerado e o valor econômico distribuído, fortalecendo sua estrutura de capital e sua capacidade de reinvestimento.

A apuração foi realizada com base no regime de competência, exceto para dividendos, utilizando como principal fonte o Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) e relatórios financeiros internos.



Política de reinvestimento e dividendos

Os acionistas têm direito ao dividendo obrigatório, conforme previsto na Lei nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações), correspondente à parcela mínima do lucro líquido apurado, conforme demonstrado nas demonstrações financeiras auditadas.

O dividendo deverá ser pago, salvo deliberação em contrário da Assembleia Geral, no prazo de 60 dias da data de sua declaração e, em qualquer caso, dentro do exercício social.

O dividendo poderá excepcionalmente deixar de ser pago caso o órgão de administração informe à Assembleia Geral Ordinária sua incompatibilidade com a situação financeira da companhia.

Em relação ao resultado de 2025, a proposta de destinação do lucro contemplou R\$ 42.771 mil em dividendos mínimos obrigatórios, ante R\$ 25.613 mil relativos ao resultado de 2024. Adicionalmente, houve aprovação, em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23 de dezembro de 2025, de dividendo no montante de R\$ 35.000 mil, com pagamento previsto para 2027.

EM 2025, A PROPOSTA DE DESTINAÇÃO DO LUCRO CONTEMPLA R\$ 42.771 MIL EM DIVIDENDOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS, ANTE R\$ 25.613 MIL RELATIVOS AO RESULTADO DE 2024.

7 GESTÃO AMBIENTAL

- Resiliência e gestão de riscos climáticos
- Emissões de gases de efeito estufa
- Consumo energético
- Cultura e engajamento ambiental



A operação da Generali Brasil Seguros tem perfil predominantemente administrativo, com atividades concentradas em escritórios e uma estrutura enxuta no País. Por isso, parte relevante dos impactos ambientais diretos tende a ser pouco expressiva em comparação a operações industriais. Ainda assim, tratamos a gestão ambiental como componente de governança e resiliência do negócio, com atenção à identificação de impactos diretos e indiretos, ao amadurecimento de bases de dados e à integração do tema à gestão de riscos.

No nível do Grupo, os compromissos ambientais e climáticos são guiados por princípios voltados a mitigar o aquecimento global e apoiar adaptação, reduzir o consumo de recursos naturais e promover economia circular, e proteger biodiversidade e prevenir poluição.

Em novembro de 2025, o Conselho de Administração aprovou o **Plano de Transição Climática**, que consolida compromissos, alavancas, recursos e mecanismos de governança para apoiar uma transição justa, reforçando o alinhamento ao Acordo de Paris e a ambição de **neutralidade climática até 2050**.



No Brasil, além do monitoramento de emissões e consumo de energia, uma dimensão relevante de mitigação de impactos ambientais ocorre por meio das políticas globais de subscrição responsável. Essas diretrizes restringem ou excluem a cobertura a empresas de petróleo e gás sem planos consistentes de transição energética e vedam a atuação em situações envolvendo violações graves de direitos humanos ou atividades bélicas controversas.

RESILIÊNCIA E GESTÃO DE RISCOS CLIMÁTICOS

As mudanças climáticas ampliam incertezas e potenciais impactos sobre sinistralidade, precificação, continuidade operacional e conformidade regulatória. Identificamos riscos climáticos com potencial de impacto substancial, com destaque para:



Risco de transição regulatório (médio prazo, 5 a 10 anos): evolução e maior rigor do arcabouço regulatório relacionado a mudanças climáticas, incluindo novas exigências ASG (ambientais, sociais e de governança) aplicáveis ao setor financeiro e segurador. Esse movimento pode demandar adaptações em processos, modelos de risco e comunicação, elevando custos operacionais de adequação e influenciando competitividade. Também pode alterar expectativas de mercado quanto a produtos alinhados à sustentabilidade e requerer ajustes em critérios de elegibilidade e práticas de subscrição em linhas específicas, além de reforçar exigências de transparência e governança.



Risco físico agudo (curto prazo, até 5 anos): intensificação de eventos climáticos extremos (enchentes, ondas de calor, deslizamentos e tempestades) e efeitos associados às mudanças climáticas, com potencial de aumentar a frequência e severidade de sinistros e elevar a volatilidade dos resultados de subscrição, com reflexos sobre precificação. Eventos extremos também podem pressionar a capacidade operacional de atendimento em períodos críticos e afetar a persistência das apólices, incluindo cancelamentos e inadimplência, com impacto indireto em receitas.

A gestão desses riscos está integrada ao *framework* corporativo de gestão de riscos da companhia e aos processos anuais de identificação, mensuração e reporte, incluindo avaliações prospectivas e análises internas estruturadas.

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Realizamos inventário interno de emissões para apoiar a governança e o amadurecimento da base histórica local. Somando as emissões consolidadas por escopo, o total inventariado no período foi de 301,79 tCO₂e.

O inventário está alinhado à agenda climática do Grupo e à ambição de *Net Zero* até 2050. No Brasil, as metas climáticas globais ainda não foram desdobradas em metas ambientais quantitativas específicas, considerando a materialidade e o perfil da operação — predominantemente administrativa e com portfólio concentrado em produtos de vida.

Pela natureza das nossas atividades, as emissões diretas tendem a ser pouco expressivas. No Escopo 3, a mensuração foi direcionada às categorias com maior aderência ao nosso perfil operacional e maior maturidade de dados, especialmente deslocamentos de colaboradores (casa-trabalho) e viagens a negócios.

No período, consolidamos as emissões por escopo conforme apresentado a seguir, com indicação do que é mensurado em cada categoria no contexto da companhia.

Escopo	O que é mensurado	Emissões (tCO ₂ e)
Escopo 1	Emissões fugitivas associadas a recargas registradas em equipamentos de refrigeração/ar-condicionado e extintores em unidades administrativas.	0,07
Escopo 2	Emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade nas unidades administrativas (energia comprada do SIN – Sistema Interligado Nacional).	16,8
Escopo 3	Viagens a negócios (181,85 tCO ₂ e) e deslocamentos casa-trabalho (103,07 tCO ₂ e). No deslocamento casa-trabalho, houve também registro de CO ₂ biogênico: 28,30 t.	284,92
Total		301,79

Obs.: No deslocamento casa-trabalho, foi utilizada estimativa considerando modal ônibus e, portanto, consumo de diesel como *proxy*. Em viagens a negócios, a estimativa foi feita com base nos trajetos aéreos.

CONSUMO ENERGÉTICO

O consumo energético reflete majoritariamente a operação administrativa. Mantemos controle e monitoramento por unidade como base para uso racional, melhoria contínua e suporte à apuração de emissões.

No período, os dados de energia elétrica comprada (SIN) foram consolidados a partir de controles internos e registros de consumo por edifício (Ed. São Bento, Ed. Vista Guanabara e Ed. Thera Corporate). O consumo total de eletricidade adquirida em 2025 foi de 389,52 MWh.

Além disso, foram repostos 66 kg de dióxido de carbono referentes à recarga de extintores.

MANTEMOS CONTROLE E MONITORAMENTO POR UNIDADE COMO BASE PARA USO RACIONAL, MELHORIA CONTÍNUA E SUPORTE À APURAÇÃO DE EMISSÕES.



GEE

Cultura e engajamento ambiental

Em 2025, complementamos a gestão ambiental com iniciativas de conscientização e mobilização interna:



Plantio Centenário

Realizamos o plantio de 100 mudas de árvores no Parque Nacional da Tijuca, no Rio de Janeiro (RJ), e de outras 100 mudas no Parque Ecológico do Tietê, em São Paulo (SP), como marco da celebração do centenário e iniciativa de sensibilização ambiental. A ação contou com a quantificação e a compensação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas à sua realização.



Campanha E-lixo Zero

Campanha de coleta de eletroeletrônicos nos escritórios, com encaminhamento para reciclagem adequada e emissão de certificado de destinação correta, acompanhada de palestra on-line sobre economia circular e destinação consciente de resíduos.



Treinamento *Climate Fresk*

Mobilização para oficina colaborativa voltada à compreensão das causas e consequências das mudanças climáticas, fortalecendo letramento e engajamento sobre o tema.



We *SHARE 2.0*

Acompanhamento do programa do Grupo que conecta incentivos de longo prazo ao atingimento de meta climática corporativa, incluindo a Meta de Redução de Emissões de CO₂ das operações do Grupo até o final de 2025.

8

GESTÃO SOCIAL

- Impacto social do negócio
- Direcionamento global
- Estratégia local de investimento social
- Parcerias, projetos e voluntariado



IMPACTO SOCIAL DO NEGÓCIO

Como seguradora, nosso principal impacto social decorre da própria natureza da atividade que exercemos: assumir riscos, garantir proteção financeira e mitigar vulnerabilidades em momentos críticos da vida de pessoas e organizações. No Brasil, esse papel ganha relevância diante da baixa cultura de proteção a riscos, das limitações de acesso a serviços de saúde e das restrições orçamentárias que afetam parcela relevante da população. Por isso, o desenho do produto, a forma de distribuição e a gestão de sinistros assumem dimensão social concreta.

**COM ASSISTÊNCIAS
E BENEFÍCIOS DE USO IMEDIATO,
COMO SERVIÇOS DE SAÚDE E
CONDIÇÕES DIFERENCIADAS PARA
AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS,
AMPLIAMOS A UTILIDADE
COTIDIANA DA PROTEÇÃO.**

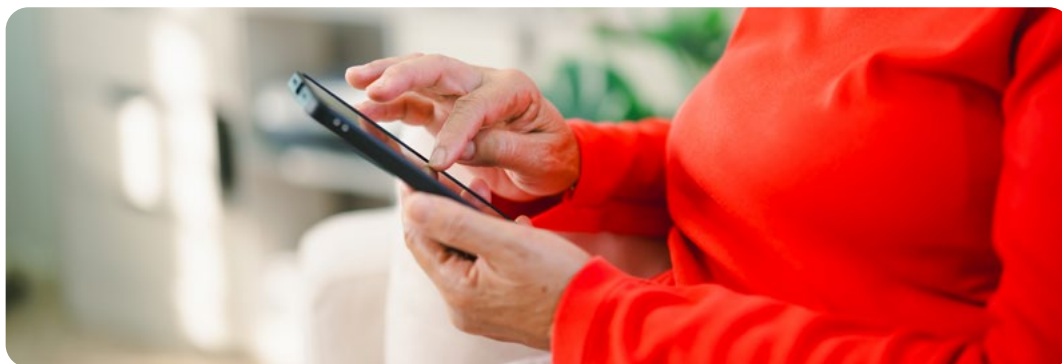


Seguro tangível e utilizável em vida

Parte relevante do nosso portfólio combina coberturas securitárias com serviços agregados, estruturados para serem utilizados desde a contratação. Essa arquitetura responde a um desafio estrutural do setor: quando a cobertura está associada a eventos como morte ou invalidez, o valor tende a ser percebido como distante. Ao incorporar assistências e benefícios com uso imediato, ampliamos a utilidade cotidiana da proteção. Entre eles, estão serviços de saúde e condições diferenciadas

para aquisição de medicamentos, conforme previsto em cada produto.

Essa estratégia tem implicações sociais claras. Ao permitir que o segurado acesse serviços mesmo na ausência de sinistro, reduzimos barreiras práticas e financeiras, ampliamos a aderência ao produto e fortalecemos a compreensão do seguro como instrumento de cuidado contínuo, e não apenas de indenização futura. A tangibilização da proteção contribui para maior estabilidade familiar e para o uso efetivo dos direitos contratados.



Inclusão por desenho: jornada adequada ao perfil do segurado

A inclusão securitária não depende apenas de preço ou de amplitude de cobertura, mas da adequação entre produto, canal e jornada de atendimento. Em nosso modelo de distribuição B2B2C, no qual a venda ocorre por meio de parceiros com base massificada, reconhecemos a necessidade de estruturar jornadas compatíveis com o perfil do público atendido.

Em casos específicos, redesenhamos fluxos originalmente concebidos em aplicativos para canais mais acessíveis, como o WhatsApp, considerando limitações de conectividade, pacote de

dados e capacidade técnica de aparelhos utilizados por parte do público. Essa adaptação amplia o acesso efetivo aos benefícios contratados e reduz o risco de subutilização por barreiras tecnológicas.

Ao alinhar tecnologia à realidade do segurado, fortalecemos a inclusão e mitigamos assimetrias de informação e de acesso, contribuindo para que a proteção contratada se traduza em benefício concreto.

Função social do seguro em situações de crise

O papel social do seguro se evidencia de forma mais intensa quando o risco se materializa de maneira sistêmica, como em eventos climáticos extremos. Em situações recentes de catástrofes no Sul do País, adotamos medidas de flexibilização no atendimento de sinistros, reconhecendo que segurados afetados por enchentes e perdas materiais podem não dispor, no curto prazo, da documentação completa exigida em condições ordinárias.

Além da flexibilização de procedimentos, estruturamos atendimento emergencial específico e viabilizamos soluções adicionais de suporte, como ampliação de acesso a serviços de saúde em apólices que originalmente não contemplavam esse benefício. Essas medidas buscaram evitar que formalidades administrativas se tornassem barreiras à proteção, reafirmando nosso papel como instrumento de resiliência econômica e social.





Amparo à família e redução de vulnerabilidades

Nos produtos de vida e benefícios corporativos, temos avançado no aprimoramento de coberturas e assistências voltadas a momentos sensíveis, como luto e reorganização familiar. Entre as inovações implementadas está a cobertura “Gestação Protegida”, que garante indenização em caso de falecimento de qualquer um dos membros do casal, mesmo que um deles não seja o titular da apólice. A proteção prevê indenização imediata após a abertura do sinistro, sem necessidade de aguardar o parto, e estende cobertura a ambos os pais, inclusive com compensação adicional em caso de falecimento da gestante.

Também fortalecemos mecanismos de apoio à família no contexto de funeral e de reorganização inicial, orientando a identificação ativa de direitos securitários existentes e facilitando o acesso às coberturas previstas. Em situações de urgência médica, estruturamos subsídios para medicamentos — diferenciados de simples descontos — com o objetivo de viabilizar a continuidade do tratamento e evitar interrupções por limitação financeira imediata.

Essas iniciativas ampliam o alcance social do seguro ao reduzir fricções operacionais, acelerar acesso a recursos e oferecer suporte em fases de maior vulnerabilidade emocional e econômica.



Transparência como elemento de proteção

Reconhecemos que a proteção também depende de compreensão clara dos direitos e obrigações contratuais. Por isso, avançamos em iniciativas de simplificação da linguagem dos documentos, incluindo formatos mais visuais e acessíveis para condições gerais de determinados produtos. Ao reduzir a complexidade técnica e tornar a informação mais inteligível, fortalecemos a autonomia do segurado e contribuímos para uma relação mais equilibrada.

DIRECIONAMENTO GLOBAL

A atuação social da Generali Brasil Seguros está alinhada à agenda global do Grupo Generali no âmbito da estratégia **LTP27 (Lifetime Partner 27)**, que posiciona a sustentabilidade como elemento estruturante da criação de valor de longo prazo. No pilar social, essa agenda se materializa sob o compromisso de atuar como **Responsible Corporate Citizen (Cidadão Corporativo Responsável)**, com foco no empoderamento de pessoas que vivem em contextos de vulnerabilidade.

Esse direcionamento parte de uma visão clara: o papel de uma seguradora vai além da proteção financeira individual e se estende à contribuição para comunidades mais resilientes e inclusivas. O Grupo estrutura essa atuação por meio de metas e iniciativas que integram estratégia de negócios, engajamento de colaboradores e mobilização de recursos financeiros para impacto social.

The Human Safety Net

O principal instrumento dessa agenda é a The Human Safety Net (THSN), iniciativa global do Grupo que opera como uma **rede aberta de organizações da sociedade civil, voluntários, colaboradores e parceiros privados**. A THSN atua atualmente em 26 países na Europa, Ásia e América do Sul, conectando 85 organizações não governamentais (ONGs) parceiras e promovendo impacto mensurável em comunidades vulneráveis.

Desde o lançamento da iniciativa, foram registradas **91 mil horas de voluntariado e 831.842 pessoas apoiadas**, entre pais, crianças e pessoas em situação de refúgio. Esses números refletem a escala global da estratégia e o compromisso do Grupo com a mensuração e a transparência dos resultados sociais.

A lógica de atuação da THSN está baseada em três frentes complementares:



Fortalecimento de organizações da sociedade civil, por meio de parcerias estruturadas;



Mobilização de colaboradores como voluntários e agentes de transformação;



Conexão entre recursos privados e impacto social, incluindo apoio a empreendimentos sociais.

Essa arquitetura reforça a integração entre estratégia corporativa, engajamento interno e geração de impacto social mensurável, consolidando a atuação do Grupo Generali como Cidadão Corporativo Responsável em escala global.

ESTRATÉGIA LOCAL DE INVESTIMENTO SOCIAL

Em 2025, revisamos de forma estruturada o direcionamento estratégico do nosso Investimento Social Privado (ISP) no Brasil. Esse movimento resultou em dois avanços complementares: a consolidação das **Diretrizes de Gestão Social da Generali Brasil Seguros** e a implementação de um **novo processo estruturado de seleção de projetos**, que revisa e fortalece a forma como analisamos, priorizamos e acompanhamos nossas iniciativas sociais.

As Diretrizes organizam a atuação social como alavanca estratégica de sustentabilidade, conectada à essência do negócio de seguros: proteger pessoas, famílias, comunidades e empresas contra riscos. Elas estabelecem orientações para o ISP realizado por meio de recursos incentivados (leis de incentivo fiscal) e recursos próprios, além de princípios aplicáveis a outras modalidades de atuação social, como parcerias institucionais estratégicas, voluntariado corporativo, campanhas solidárias e respostas a emergências.

Ao reunir essas frentes em uma mesma arquitetura de governança, asseguramos maior clareza, consistência, integridade e

transparência, alinhando a atuação local às diretrizes globais do Grupo Generali, incluindo a Política de Sustentabilidade, a definição de temas prioritários a partir da Dupla Materialidade, o Código de Conduta, o planejamento estratégico LTP27 e o movimento global The Human Safety Net (THSN).

Priorização estratégica: públicos e territórios

As Diretrizes definem públicos prioritários e territórios estratégicos a partir da intersecção entre relevância social, materialidade para o setor de seguros e presença institucional e comercial da companhia.

Públicos priorizados:



Idosos (65+), considerando o envelhecimento populacional, desafios como exclusão digital e exposição a fraudes financeiras e a relevância do tema para soluções de proteção;



Pequenas e médias empresas (PMEs), clientes e parceiros varejistas, dada sua relevância para a economia e sua vulnerabilidade a crises econômicas e eventos climáticos extremos;



Famílias com crianças de 0 a 6 anos, reconhecendo a importância da primeira infância e a conexão com o movimento global The Human Safety Net;



Grupos sub-representados, como mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e juventudes periféricas, com foco em inclusão econômica e produtiva.

Territorialmente, priorizamos **São Paulo (SP)** e **Rio de Janeiro (RJ)**, além da possibilidade de atuação na Região Sul e na Região Nordeste, conforme definição a cada ciclo anual, garantindo orientação dinâmica e alinhamento com a estratégia comercial.

Estruturação do posicionamento social: pilares VIDAS

Como resultado desse processo, estruturamos nosso posicionamento social sob a estratégia VIDAS, que organiza nossa atuação em **cinco pilares conectados ao propósito de cuidar de pessoas** ao longo de toda a trajetória de vida:

V Vida longa com qualidade



Apoio à população madura e idosa, com ênfase em saúde preventiva, longevidade, inclusão digital e autonomia.

I Infância e famílias protegidas



Foco na primeira infância e no fortalecimento de famílias em situação de vulnerabilidade.

D Diversidade e inclusão produtiva



Promoção da inclusão econômica de mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e juventudes periféricas, com ênfase em empregabilidade, empreendedorismo e geração de renda.

A Autonomia financeira e cultura de seguros



Iniciativas de educação financeira, planejamento de futuro e fortalecimento da resiliência econômica.

S Superação e inclusão cultural e esportiva



Cultura e esporte como ferramentas de inclusão social, superação e transformação comunitária.

A definição desses pilares permitiu alinhar o investimento social à identidade da marca e ao impacto intrínseco do negócio, evitando dispersão temática e fortalecendo a coerência estratégica das decisões de patrocínio.

Novo processo estruturado de seleção

Para operacionalizar as Diretrizes, implementamos um fluxo estruturado para seleção de projetos incentivados, reforçando transparência, rastreabilidade e critérios objetivos de priorização.

O processo contempla:



No ciclo de 2025, recebemos inscrições de projetos nas seguintes modalidades de incentivo fiscal: Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet), Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Fundo do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD).

Essa estrutura revisa e fortalece a forma como selecionamos parceiros sociais, assegurando que os recursos estejam efetivamente conectados aos pilares VIDAS, aos territórios prioritários e aos critérios de integridade, prestação de contas e impacto mensurável definidos nas Diretrizes de Gestão Social.

PARCERIAS, PROJETOS E VOLUNTARIADO

Em 2025, estabelecemos parcerias com organizações sociais por meio de apoio financeiro — com recursos próprios ou viabilizados por leis de incentivo fiscal — além de campanhas solidárias e iniciativas de voluntariado.

Entre as parcerias institucionais realizadas estiveram:



Solar Meninos de Luz – Organização educacional e comunitária que atua nas comunidades Pavão-Pavãozinho e Cantagalo, no Rio de Janeiro (RJ), promovendo educação e desenvolvimento social.



Instituto Anglicano – Instituição com atuação social e educacional voltada ao fortalecimento comunitário.



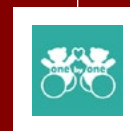
Amparo Maternal – Organização dedicada ao acolhimento de gestantes e mães em situação de vulnerabilidade, que recebeu recursos provenientes de ação de economia circular com venda de itens de bazar.



Ação da Cidadania – Organização nacional de combate à fome, apoiada por meio de campanhas de arrecadação de alimentos não perecíveis realizadas durante o evento presencial Gestão à Vista (RJ e SP).



Amor Rosa – Instituição que apoia mulheres em tratamento oncológico, beneficiada pela arrecadação de tampinhas plásticas para produção de perucas e pelo início da reformulação de seu *website* institucional.



One by One – Organização que promove inclusão de pessoas com deficiência, apoiada por meio da coleta de anéis de latas e tampinhas plásticas destinados à arrecadação de cadeiras de rodas; em outubro, realizamos ação de voluntariado presencial com apoio à triagem e separação dos materiais arrecadados.





HemoRio e Hemocentro São Lucas –

Hemocentros parceiros nas campanhas voluntárias de doação de sangue promovidas com colaboradores; em 18 de junho, realizamos ação de doação de sangue relacionada ao Dia Mundial do Doador de Sangue, com mobilização nos escritórios do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP).

Em todas essas ações, mantivemos diálogo contínuo com as organizações parceiras para alinhamento de expectativas e necessidades, com apoio de pontos focais das áreas de Sustentabilidade e Pessoas e disponibilização da Ouvidoria como canal formal de relacionamento.



CAMP Mangueira – Instituição voltada à formação e inserção de jovens no mercado de trabalho, parceira no recrutamento de jovens aprendizes.



Polo ItaliaNoRio – Iniciativa voltada à promoção de artes e identidade italiana, com patrocínio à exposição “*Design versus Desigualdades: Projetar um Mundo Melhor*”, em parceria com o Instituto Europeu de *Design* (IED Rio).



Festa do Cinema Italiano – Festival dedicado ao cinema italiano, com presença institucional em eventos de abertura em São Paulo (SP) e no Rio de Janeiro (RJ), reforçando a valorização da cultura italiana e a conexão entre países.



Sorrisos de Natal – Campanha voluntária de Natal realizada em apoio ao Solar Meninos de Luz, no Rio de Janeiro (RJ), e ao Instituto Anglicano, em São Paulo (SP). Por meio da mobilização dos colaboradores, mais de 170 crianças foram apadrinhadas e contempladas com presentes, entregues em eventos organizados para proporcionar momentos de celebração e acolhimento. As ações incluíram atividades lúdicas, presença do Papai Noel, registros fotográficos e oferta de lanche. A iniciativa reuniu mais de 50 colaboradores das duas localidades, que atuaram de forma voluntária, reforçando a importância do relacionamento com as comunidades e da promoção de valores como empatia, solidariedade e colaboração.

Incentivo ao esporte

No âmbito de projetos incentivados, apoiamos dois eventos de corrida de rua realizados em 2025: a **Girl Power Run**, no Rio de Janeiro (RJ), e a **Etapa Primavera do Circuito das Estações**, em São Paulo (SP).

A Girl Power Run, realizada em outubro, na Praia de Copacabana (RJ), reuniu participantes em prova exclusivamente feminina, com percursos de 5 km e 10 km. A iniciativa reforçou nosso compromisso com diversidade, inclusão e promoção da saúde. Disponibilizamos estande com café da manhã e sessões de shiatsu para as corredoras.

Já no Circuito das Estações – etapa Primavera, realizado em setembro, em São Paulo (SP), participamos como patrocinadores oficiais, com ativações voltadas ao bem-estar e presença na comunicação oficial da prova e na camiseta dos atletas.



Novo ciclo de seleção

Com a publicação das Diretrizes de Gestão Social e a implementação do novo processo estruturado de seleção, realizamos, em 2025, o primeiro ciclo formal de escolha de projetos incentivados sob a nova lógica estratégica. Foram selecionadas três iniciativas para patrocínio em 2025, com execução prevista para 2026, alinhadas aos pilares VIDAS e aos territórios prioritários.



Escola de Judô – Meninos de Luz – 7ª Edição

 **Local:** Rio de Janeiro (RJ)

 **Mecanismo de incentivo:** Lei do Esporte

 **Pilar:** S – Superação e inclusão cultural e esportiva

Realizado pelo Lar Paulo de Tarso (Solar Meninos de Luz), o projeto oferece oficinas gratuitas de judô para 150 crianças e jovens de 4 a 18 anos das comunidades Pavão-Pavãozinho e Cantagalo, no Rio de Janeiro (RJ). As atividades somam 72 horas semanais e integram formação esportiva e desenvolvimento humano, com metodologia estruturada em parceria com o Instituto Reação.

Além do ensino técnico, a iniciativa trabalha valores como disciplina, respeito e solidariedade, com acompanhamento social e culminância no evento “Troca de Faixas”. Trata-se de projeto consolidado, com critérios socioeconômicos claros de seleção e forte aderência territorial.



Plano Anual de Atividades 2026 – Emesp Tom Jobim

 **Local:** São Paulo (SP)

 **Mecanismo de incentivo:** Lei Rouanet

 **Pilar:** S – Superação e inclusão cultural e esportiva

Desenvolvido pela Associação de Cultura, Educação e Assistência Social Santa Marcelina, o projeto assegura a continuidade das atividades da Emesp Tom Jobim, escola pública de música de referência nacional. A iniciativa prevê atendimento a cerca de 2.000 alunos, com destaque para 244 bolsistas integrantes de grupos artísticos.

Com modelo pedagógico estruturado, apresentações públicas e concessão de bolsas, a Emesp promove formação musical gratuita de excelência e democratização do acesso à cultura, combinando tradição institucional e impacto educacional contínuo.



MaturiFest 2026

 **Local:** São Paulo (SP)

 **Mecanismo de incentivo:** Lei Rouanet

 **Pilar:** V – Vida longa com qualidade

O MaturiFest é um festival híbrido voltado à população com cinquenta anos ou mais, com programação gratuita dedicada a trabalho, empreendedorismo e cultura. A edição de 2026 prevê dois dias presenciais em São Paulo (SP) e dois dias virtuais, com impacto direto estimado em 10.550 participantes e alcance digital aproximado de 50.000 pessoas.

Com palestras, oficinas, feira de economia criativa e apresentações culturais, o projeto valoriza a experiência da população madura, combate o preconceito etário e amplia oportunidades de participação econômica e cultural, contando com estrutura de acessibilidade para pessoas idosas e com deficiência.



ANEXO SUSEP RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

- GVR – Governança dos riscos de sustentabilidade
- EST – Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade
- GER – Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade

Este anexo apresenta, em atendimento à Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep), como a Generali Brasil Seguros estrutura a governança, a estratégia e os processos de gestão dos riscos de sustentabilidade. O conteúdo descreve como identificamos, avaliamos, tratamos, monitoramos e reportamos riscos climáticos, ambientais, sociais e de governança, integrando-os ao nosso sistema corporativo de gestão de riscos e controles internos e conectando-os, quando relevante, aos riscos prudenciais e não financeiros que podem afetar a solidez do negócio.

GVR – GOVERNANÇA DOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

(A) Como as instâncias de governança supervisionam os riscos de sustentabilidade

A supervisão dos riscos de sustentabilidade está integrada ao sistema corporativo de gestão de riscos. No nível local, o **AMSB – Administrative, Management or Supervisory Body** (órgão de administração e supervisão) é responsável por supervisionar o sistema de governança e avaliar, ao menos anualmente, a adequação e efetividade do sistema de controles internos e de gestão de riscos.

A Função de Riscos, liderada pelo **Local CRO – Local Chief Risk Officer** (responsável local de riscos), conduz as atividades de gestão de riscos no perímetro da entidade, monitorando riscos e a aderência a limites e tolerâncias definidos (apetite a risco) e reportando resultados às instâncias locais e ao Grupo, com escalonamento quando houver violações relevantes. Em conformidade com a regulação brasileira, a Gestão de Riscos está subordinada à Diretoria de Controles Internos.

(B) Papel de cada instância na gestão dos riscos de sustentabilidade



Primeira linha (áreas de negócio e suporte)

As áreas responsáveis pelos processos (*Risk Owners*) identificam riscos próprios de sua atividade e acompanham mudanças relevantes no ambiente interno e externo, avaliando impactos sobre esses riscos. Esse dever inclui a realização de uma identificação prévia de riscos antes do lançamento de novos produtos, novas atividades de negócio ou expansão para novos mercados, além do desenvolvimento e execução de controles para mitigar riscos.



Segunda linha (Função de Riscos – CROs Funções de Controle)

A Função de Riscos (GCRO/BU/Local CRO) coordena o diálogo com a primeira linha para garantir que os riscos relevantes sejam identificados e avaliados de forma consistente, consolidando resultados e reportando-os no âmbito do processo corporativo.

No recorte de sustentabilidade, as estruturas de risco do Grupo (GCRO/BU/Local CRO) identificam e avaliam riscos de sustentabilidade ligados aos processos de **Investimentos** e **Subscrição**, em linha com políticas e diretrizes corporativas aplicáveis.



Terceira linha (Auditoria Interna)

A Auditoria Interna atua de forma independente na avaliação da efetividade do sistema de controles internos, retroalimentando o sistema de governança e gestão de riscos com achados e recomendações, quando aplicável.

C) Instâncias dos níveis estratégico, tático e operacional e responsabilidades

Estratégico (direcionamento e supervisão):

AMSB/alta administração supervisionam o sistema de gestão de riscos e controles, incluindo a coerência com apetite a risco (limites e tolerâncias) e o acompanhamento do perfil consolidado de riscos.

Tático (coordenação e consolidação):

Função de Riscos coordena o processo anual corporativo de identificação e avaliação de riscos (*MRSA – Main Risk Self Assessment*), consolida resultados, define prioridades de mitigação com a primeira linha e realiza reporte às instâncias de governança local e do Grupo.

Operacional (execução e evidências):

Risk Owners executam controles e planos de ação; as funções de controle (como Compliance/Controles Internos) realizam avaliações e testagens no seu escopo e alimentam a leitura do risco residual; riscos e planos de ação são acompanhados em ferramenta corporativa de registro e monitoramento (conforme prática operacional descrita internamente).

EST – ESTRATÉGIAS ASSOCIADAS AOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

(A) Riscos de sustentabilidade com potencial de perdas relevantes (curto, médio e longo prazo)

DEFINIÇÃO E ENQUADRAMENTO

Risco de sustentabilidade é definido como um evento ou condição ambiental, social ou de governança que, se ocorrer, pode causar impacto negativo real ou potencial no valor de um investimento ou no valor de um passivo.

Entre os riscos de sustentabilidade, há um *framework* específico para risco climático, que inclui riscos decorrentes de efeitos físicos das mudanças climáticas (riscos físicos) e da transição para uma economia de baixo carbono e resiliente ao clima (riscos de transição), além de potenciais efeitos associados ao desalinhamento com metas de descarbonização do Grupo.

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DO ESTUDO DE MATERIALIDADE (2024)

O estudo de materialidade realizado em 2024 avaliou riscos por:

- nível de risco por impacto (baixo, médio e alto); e
- horizonte temporal (curto, médio e longo prazo).

Os resultados foram consolidados por âmbito (seguros, investimentos e terceiros), permitindo priorizar onde a exposição tende a ser mais relevante e onde ações de mitigação e monitoramento precisam ser mais robustas.

RESULTADOS CONSOLIDADOS POR ÂMBITO

- **Seguros Não Vida:** risco climático médio no médio prazo, com destaque para efeitos de eventos extremos sobre sinistralidade e custos de resseguro (conforme quadro executivo do *Assessment*).
- **Seguros Vida:** risco climático, ambiental e social avaliados como médios no médio prazo, com maior sensibilidade em ramos como Vida em Grupo, Prestamista e Acidentes Pessoais (conforme quadro executivo do *Assessment*).

– **Investimentos:** riscos classificados como baixos no horizonte observado, sem materialidade no período analisado no *Assessment*, em função da natureza da carteira avaliada.

– **Fornecedores/Parceiros:** riscos predominantemente baixos no horizonte observado, com atenção a potenciais efeitos sobre continuidade operacional e cadeia de valor.

RAMOS E RISCOS MATERIAIS DESTACADOS NO ASSESSMENT

O *Assessment* identificou maior sensibilidade relativa em ramos como *Property*, Engenharia e Vida (Pessoas), e destacou, no recorte climático, riscos físicos (agudo e crônico), risco de transição regulatório e risco de litígio climático, com conexão relevante a riscos prudenciais de subscrição e a riscos não financeiros e de crédito, conforme a integração apresentada no material do projeto.

(B) Metodologia para avaliar a possibilidade de perdas geradas pelos riscos de sustentabilidade

A avaliação combina processos corporativos e o *Assessment* específico de sustentabilidade:

1 Processo corporativo anual (MRSA – Main Risk Self-Assessment)

O Grupo utiliza um processo corporativo chamado *MRSA – Main Risk Self-Assessment*, no qual as estruturas de risco (GCRO/BU/Local CRO) se articulam com as áreas de negócio para garantir que os principais riscos sejam identificados e avaliados com base em probabilidade de ocorrência e severidade, acompanhados de uma lista de ações mitigadoras potenciais.

O *MRSA* é realizado uma vez por ano, com atualização adicional ao longo do ano quando necessário para capturar mudanças significativas no perfil de risco.

2 Inclusão explícita de riscos emergentes e de sustentabilidade

O escopo do *MRSA* inclui riscos emergentes e riscos de sustentabilidade, reconhecidos por sua natureza transversal, horizonte tipicamente de longo prazo e potencial de afetar outras categorias de risco.

3 Assessment de Riscos de Sustentabilidade (2024)

O *Assessment* estruturou uma taxonomia e avaliou exposição e materialidade por âmbito (seguros, investimentos e fornecedores), definindo horizonte temporal e nível de risco por impacto. Em seguida, conectou os riscos de sustentabilidade aos riscos prudenciais e não financeiros relevantes, permitindo que resultados e recomendações sejam integrados ao sistema de riscos corporativos.

4 Análises prospectivas e cenários (no âmbito do Grupo)

O processo corporativo de *ORSA* é entendido como o conjunto de processos e procedimentos para identificar, avaliar, monitorar, gerenciar e reportar riscos presentes e futuros, bem como avaliar necessidades de capital para suportar a solvência.

(C) Como os impactos são considerados em negócios e estratégias; horizonte e critérios de priorização

Os riscos de sustentabilidade são incorporados à gestão e à tomada de decisão por três mecanismos complementares:

- **Priorização por materialidade (2024):** riscos são classificados por nível (baixo/médio/alto) e por horizonte (curto/médio/longo), com consolidação por âmbito, permitindo hierarquizar esforços de mitigação e monitoramento.
- **Integração em processos críticos:** a identificação prévia de riscos antes de novos produtos/atividades/mercados é uma exigência do modelo corporativo, reforçando que o risco deve ser considerado antes de decisões relevantes e não apenas após a operação estar em curso.
- **Ações e planos de mitigação:** o *MRSA* registra ações mitigadoras potenciais associadas aos riscos avaliados e retroalimenta a priorização e o acompanhamento de planos de ação com responsáveis e prazos.

(D) Resiliência da estratégia e capacidade de adaptação às mudanças climáticas e à transição

A resiliência da estratégia frente a mudanças climáticas e à transição é tratada pela combinação entre:

- o *framework* de risco climático (físico e transição, incluindo impactos associados a metas de descarbonização do Grupo);
- a governança do apetite a risco (limites e tolerâncias) e o acompanhamento do perfil consolidado de riscos;
- o uso de processos corporativos que capturam riscos atuais e futuros e consolidam reportes no âmbito do *Group ORSA*.

GER – PROCESSOS DE GESTÃO DOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

(A) Processos de identificação, avaliação, classificação e mensuração

IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO

A identificação e avaliação de riscos é realizada pelo *MRSA*, com interação estruturada entre Função de Riscos e áreas de negócio para avaliar riscos por probabilidade e severidade, além de definir ações mitigadoras potenciais. O escopo inclui riscos emergentes e de sustentabilidade.

A identificação e avaliação de riscos é realizada pelo *MRSA – Main Risk Self Assessment* realizado por meio de uma autoavaliação, com interação estruturada entre Função de Riscos e áreas de negócio, com base em análises de mercado, diretrizes do Grupo e normas da Susep. A avaliação considera a probabilidade e severidade de cada risco, além de definir ações mitigadoras potenciais. O escopo inclui riscos emergentes e de sustentabilidade.

CLASSIFICAÇÃO

A classificação de riscos utiliza taxonomia corporativa, com terminologia comum no Grupo, reforçando consistência entre países e unidades. Riscos emergentes e de sustentabilidade são tratados como transversais e de horizonte de longo prazo, podendo afetar outras categorias.

MENSURAÇÃO

A política prevê metodologias qualitativas e quantitativas aplicadas de forma consistente no Grupo para mensuração integrada de riscos, com complementação por técnicas adicionais quando apropriado e proporcional.

(B) Processos de tratamento, monitoramento e reporte

TRATAMENTO

O *MRSA* prevê a identificação de ações mitigadoras associadas aos riscos avaliados. Essas ações são desdobradas em planos de ação e melhorias de processo/controle em conjunto com a primeira linha, com acompanhamento estruturado (conforme prática operacional interna).

MONITORAMENTO

O *MRSA* é anual e prevê atualização durante o ano para capturar mudanças significativas no perfil de risco.

No recorte de sustentabilidade, o acompanhamento dos riscos classificados como materiais é mantido de forma rastreável no inventário corporativo, suportando priorização e reporte consistentes.

REPORTE

Os resultados do *MRSA* são reportados como parte do processo de *Group ORSA*. Para a operação brasileira, o reporte ocorre no âmbito do *Group ORSA*, conforme definido na política local. Esse trabalho também é apresentado no Comitê de Controles Internos e no Conselho de Administração local.

C) Mecanismos para estabelecer limites de concentração (setores, regiões, produtos/serviços)

Os mecanismos de concentração fazem parte do arcabouço corporativo e são tratados por políticas específicas do Grupo para **concentrações de risco**, incluindo concentrações em **exposições de investimentos** e em **exposições de resseguro e subscrição**.

No nível local, a Função de Riscos monitora a aderência a limites e tolerâncias (apetite a risco) e realiza escalonamento quando houver violações relevantes.

(D) Integração com riscos de subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional

A integração ocorre por duas vias principais:

- **Integração pelo mapa corporativo de riscos:** riscos emergentes e de sustentabilidade são considerados transversais e podem impactar outras categorias (por exemplo, subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional), o que sustenta sua integração ao sistema de gestão de riscos corporativos.
- **Integração por políticas e diretrizes de processos-chave:** a gestão de riscos de sustentabilidade e de potenciais impactos negativos das decisões de negócio sobre temas de sustentabilidade é principalmente regida por políticas corporativas de *Investment Governance* (investimentos), *Life Underwriting and Reserving* e *P&C Underwriting and Reserving* (subscrição e provisões), além da *Sustainability Group Policy* e *guidelines* relacionados. No processo de identificação de riscos, as estruturas de risco do Grupo identificam e avaliam riscos de sustentabilidade ligados aos processos de investimentos e subscrição em linha com essas políticas.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

NORMA GRI

GRI 1: Fundamentos 2021

DECLARAÇÃO DE USO

A Generali Brasil Seguros 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.

Norma GRI	Item	Conteúdo	Localização
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	Páginas 11 , 13 , 17-23
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Páginas 4-5
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Páginas 4-5
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-4	Reformulações de informações	Páginas 4-5
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-5	Verificação externa	Páginas 4-5
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 14-21 , 88-100
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7	Empregados	Página 75
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 76
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	Páginas 73-74
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15	Conflitos de interesse	Páginas 32-35
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-23	Compromissos de política	Páginas 34 , 39 , 57-60
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-24	Incorporação de compromissos de política	Páginas 34 , 39 , 57-60
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-25	Processos para reparar impactos negativos	Páginas 92-94 , 96-98

Norma GRI	Item	Conteúdo	Localização
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Páginas 37-38 , 85
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 24 , 65 , 72 , 92-97
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 87
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	Página 56
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-2	Lista de temas materiais	Página 54
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 106
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 109-110
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Páginas 32-33 , 36
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 37
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 37
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 112
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 111
GRI 305: Emissões 2016	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 111
GRI 305: Emissões 2016	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 111
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Páginas 99-100
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 78
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Páginas 80 , 84
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 85

Norma GRI	Item	Conteúdo	Localização
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 85
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 86
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Páginas 85-87
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 86
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Páginas 85-86
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 85
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9	Acidentes de trabalho	Página 87
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10	Doenças profissionais	Página 87
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas 81-82
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Páginas 80-82
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 83
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 73-77 , 79-80
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Página 87
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 115-126
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Páginas 99-100
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 98
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 44

CRÉDITOS

Generali Brasil Seguros

www.generali.com.br

Unidade Rio de Janeiro

Av. Barão de Tefé, 34

Ed. Vista Guanabara – 16º andar

Bairro Porto Maravilha – CEP: 20220-460

Unidade São Paulo

Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 105

Ed. Thera Corporate – 17º andar

Bairro Cidade Monções – CEP: 04571-010

Atendimento Capitais

3004 58 58

Atendimento Demais Regiões

0800 70 70 211

SAC

0800 88 90 200

Deficiência Auditiva e de Fala

0800 88 90 400

Ouvidoria

0800 88 03 900

Coordenação do projeto

Diretoria Jurídica e de Sustentabilidade

Conteúdo, consultoria ASG e indicadores

NEXO Comunicação e Sustentabilidade

www.nexoconecta.com.br

Projeto gráfico e diagramação

L7 Design (parceira coordenada pela NEXO neste projeto)

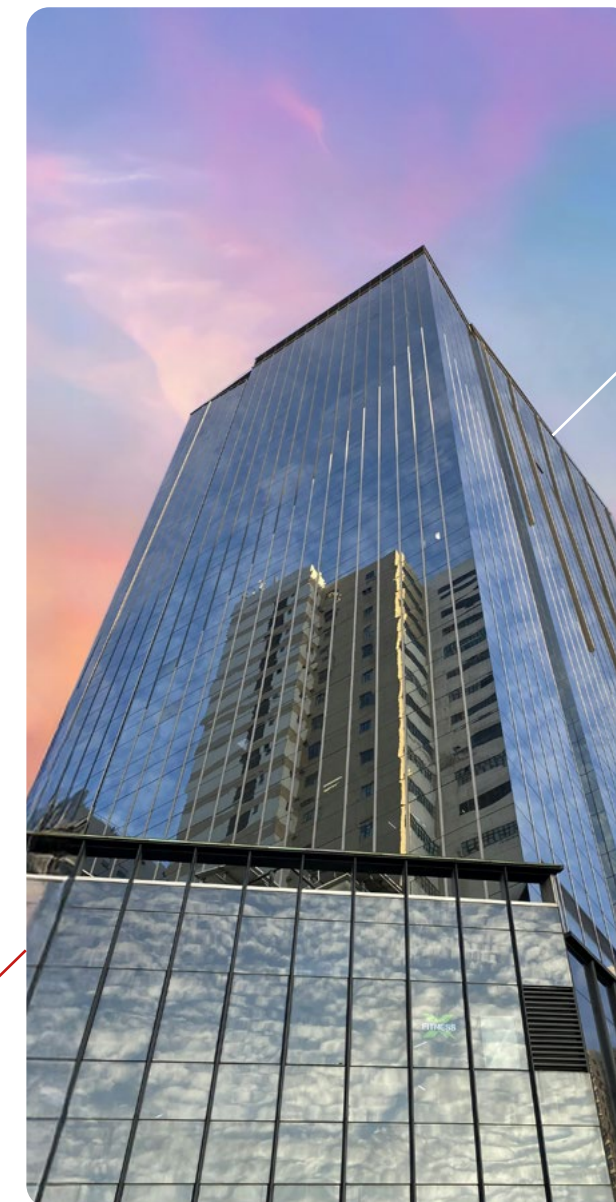
www.l7design.com.br

Imagens

Freepik

Pexels

Parceiros sociais



Ed. Thera Corporate

