



Relatório de Sustentabilidade

2025





Apresentação





Sobre o Relatório

Este Relatório de Sustentabilidade da Zenpla Seguros apresenta uma visão consolidada do posicionamento institucional da companhia no exercício de 2024, com base nos princípios de transparência, responsabilidade e compromisso com as práticas ambientais, sociais e de governança (ESG).

É importante destacar que, ao longo de 2024, a Zenpla Seguros ainda não realizou atividades operacionais. O período foi marcado por uma reestruturação interna resultando em uma alteração relevante em sua estrutura societária e estratégica.

Dessa forma, o conteúdo deste relatório está focado na contextualização institucional, governança e diretrizes preliminares que nortearam o período. O ano de 2025 será fundamental para a consolidação do novo ciclo da Zenpla Seguros, com reforço no planejamento estratégico, organização do time e na estruturação de suas operações, incluindo a definição de metas sustentáveis e políticas alinhadas às novas diretrizes da companhia.

Este relatório reafirma o compromisso da Zenpla com a transparência e com a construção de uma trajetória responsável e sustentável, mesmo em um momento de transição e reestruturação.



Carta do Presidente

“É com satisfação que apresento o Relatório de Sustentabilidade 2024 da Zenpla Seguros. Este foi um ano de transição estratégica e institucional para a nossa companhia, um período marcado por reflexões, reestruturação e preparação para uma nova fase.

Embora não tenhamos registrado atividades operacionais ao longo de 2024, utilizamos este período para repensar nosso posicionamento e fortalecer os alicerces que sustentarão nosso crescimento nos próximos anos. A conclusão do processo de reorganização interna e reposicionamento estratégico da Zenpla em 3 de dezembro de 2024 marcou o início de um novo ciclo, com diretrizes renovadas, novas perspectivas e o firme propósito de construir uma seguradora moderna, ética e comprometida com os princípios ESG.

Nosso olhar agora se volta para 2025, ano que será essencial para o fortalecimento de nosso planejamento estratégico, definição de metas sustentáveis e implementação de políticas que reflitam os valores que queremos perpetuar. Queremos atuar com responsabilidade, transparência e impacto positivo nas dimensões ambiental, social e de governança.

Agradeço a todos que acompanham a jornada da Zenpla e convido nossos parceiros, colaboradores, clientes e sociedade a seguirem conosco nessa nova etapa. Estamos apenas começando.”



Quem Somos



A Empresa

A Zenpla Seguros é uma seguradora brasileira inovadora, fundada por um grupo de empresários de diferentes ramos de atuação e com forte ampla rede de relacionamentos profissionais. A empresa recebeu autorização da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) em novembro de 2024, com o objetivo de oferecer soluções ágeis e inovadoras para o mercado de seguros no Brasil.

A missão da Zenpla Seguros é proteger e simplificar a jornada de vida de seus clientes e parceiros. A empresa se compromete a oferecer soluções de seguros personalizadas, construindo relacionamentos duradouros fundamentados na confiança, empatia e transparência. Seu propósito é ser um alicerce seguro para os planos e sonhos de seus clientes, preservando o ativo mais precioso: o tempo.

A Zenpla Seguros busca ser a principal referência em inovação, confiança e cuidado no setor de seguros nos estados do Norte e Nordeste do Brasil. A empresa planeja expandir seus serviços para outras regiões e montadoras, levando soluções acessíveis, inovadoras e personalizadas para todo o país.

Seus valores incluem valorização do tempo, paixão pelo cuidado, compromisso social, honestidade e inclusividade, oferecendo iguais oportunidades a todos





Nossa Atuação

A Zenpla Seguros oferece uma variedade de seguros, com autorização para atuar em diversos ramos de seguros e foco inicial nos Ramos de Pessoas, mais especificamente em Seguro de Vida em Grupo: Com coberturas que variam de R\$10.000,00 a R\$75.000,00, ajustando-se às necessidades específicas de diferentes perfis de clientes.

Inclui pacotes de assistência personalizados, como assistência funeral familiar, alerta saúde, pronto atendimento digital, agendamento de consultas médicas (presenciais e online), consulta psicológica virtual, auxílio medicamentos, auxílio funeral, auxílio odontológico, teleatendimento pet, clube de descontos e cartão de benefícios.



Governança



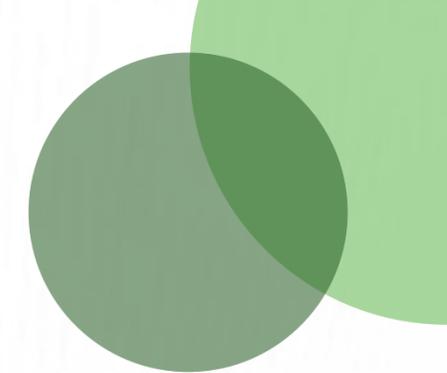
Nossa Governança

A Zenpla compreende que uma governança corporativa consistente representa o pilar fundamental para a consolidação de uma organização resiliente, ética e orientada à sustentabilidade. Mais do que um modelo de gestão, a governança é concebida como uma diretriz contínua pautada pela transparência, integridade e responsabilidade nas interações com todos os seus públicos de interesse.

Desde sua constituição, implementa práticas de governança fundamentadas na ética, transparência e responsabilidade corporativa. Sua estrutura de governança é composta por órgãos deliberativos e comitês especializados, com competências claramente definidas e foco em decisões estratégicas e colegiadas, norteadas por preceitos como justiça, accountability e clareza comunicacional, a organização mantém um modelo estruturado que harmoniza desenvolvimento sustentável, mitigação de riscos e criação de valor perene.

A contínua evolução da Zenpla fortalece a governança corporativa e a supervisão estratégica, promovendo decisões multidisciplinares, eficientes e alinhadas aos objetivos de longo prazo. A valorização da diversidade e a participação ativa dos membros enriquecem o processo decisório e fomentam a inovação. A cultura de conformidade, sustentada por códigos de conduta, assegura integridade e transparência, consolidando a confiança dos stakeholders. Assim, a Zenpla se firma como uma organização sólida, preparada para os desafios do mercado e comprometida com a sustentabilidade e geração de valor.

Ao apresentarmos este Relatório de Sustentabilidade, reiteramos o nosso compromisso com uma governança corporativa sólida, ética e estratégica um dos principais alicerces para a perenidade da Zenpla. Entendemos que uma governança bem estruturada vai além do cumprimento de obrigações regulatórias: ela é o instrumento que direciona a empresa na tomada de decisões conscientes, responsáveis e orientadas ao longo prazo.



Estrutura (GRI 102-18)



A Zenpla dispõe de uma estrutura organizacional sólida, minuciosamente concebida para assegurar eficácia operacional, controle corporativo e convergência estratégica com as diretrizes definidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), bem como com os mais elevados padrões de governança corporativa.

A seguradora adota uma governança corporativa estruturada, com instâncias decisórias integradas que garantem uma gestão estratégica, ética e eficiente. A Diretoria Executiva, composta por diretores com funções definidas, lidera a condução do negócio com base em integridade, agilidade e conformidade, apoiada por conselhos e comitês especializados alinhados aos objetivos de longo prazo.

Priorizamos a tomada de decisão colegiada, realizada por meio de reuniões periódicas, com discussões baseadas em critérios técnicos, legais e éticos. Além disso, a estrutura conta com mecanismos de controle interno, gestão de riscos e conformidade, que asseguram a aderência às normas vigentes e fortalecem a confiança dos nossos stakeholders.

Esse modelo de governança e estrutura organizacional evidencia nosso compromisso com uma gestão de visão estratégica duradoura, fundamentada na ética e na sustentabilidade. Incorporando valores como integridade, transparência, responsabilidade corporativa e eficiente gerenciamento de riscos.



Diretoria Zenpla

(GRI 102-22; 102-23)

A diretoria é composta por 2 membros, a reeleição e a substituição da Diretoria seguem as normas internas da companhia. Cada função diretiva possui atribuições e responsabilidades definidas, garantindo integração, eficiência e alinhamento estratégico.

A estrutura contribui para a geração de valor sustentável e o atendimento aos interesses de participantes, assistidos e demais partes interessadas.



Gestão de Risco

(GRI 102-22; 102-30)

A empresa adota uma abordagem estruturada e sistemática para identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos que possam impactar seus objetivos, operações e reputação. Na Zenpla Seguros, a gestão de riscos é uma atividade estratégica, integrada à rotina da companhia e essencial para assegurar a continuidade dos negócios, a confiança dos clientes e a conformidade com as exigências regulatórias. Esse processo é sustentado por políticas internas, controles eficazes e uma cultura organizacional voltada à prevenção e à resposta ágil a eventos adversos, promovendo decisões mais seguras e a resiliência da companhia frente a cenários desafiadores.



O modelo de Três Linhas de Defesa constitui a estrutura fundamental do sistema de governança de riscos da Zenpla, assegurando o envolvimento de todos os níveis organizacionais no controle e mitigação dos riscos, sendo eles divididos em:

1. Primeira Linha de Defesa – Áreas Operacionais:

Composta pelas áreas operacionais, é responsável pela identificação e gestão direta dos riscos inerentes às suas atividades, aplicando controles e procedimentos para prevenir falhas e desvios.

2. Segunda Linha de Defesa – Funções de Controle:

Formada pelas funções de Compliance, Gestão de Riscos e Controles Internos, oferece suporte técnico, estabelece políticas e monitora a conformidade das operações às normas internas e externas.

3. Terceira Linha de Defesa – Auditoria Interna:

Representada pela Auditoria Interna, atua de forma independente para avaliar a eficácia dos controles das duas primeiras linhas, fornecendo recomendações que aprimoram os processos e fortalecem a governança corporativa.

A empresa integra os princípios ESG em sua estratégia, promovendo a sustentabilidade ambiental por meio da redução de impactos e uso eficiente de recursos. No aspecto social, valoriza a diversidade, a segurança do trabalho e o diálogo transparente com stakeholders. Na governança, mantém práticas éticas, transparência e conformidade, assegurando uma gestão responsável e confiável. Essa abordagem fortalece a sustentabilidade do negócio e seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Taxonomia dos Riscos

Os principais riscos aos quais Você está exposta incluem:

Risco de Crédito – refere-se à possibilidade de que um cliente, parceiro comercial ou contraparte não cumpra com suas obrigações financeiras, está associado à inadimplência e ao descumprimento de obrigações, com impacto negativo na liquidez e na estabilidade financeira da organização.

Risco Operacional – o risco operacional é um elemento fundamental da estrutura de gestão de riscos, caracterizando-se pela possibilidade de perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequações em processos internos, sendo um fator crítico para a estabilidade e a continuidade das organizações, e está relacionado à forma como a empresa conduz suas operações no dia a dia.

Os principais tipos de risco operacional incluem: falhas em processos internos, erros humanos e condutas inadequadas, problemas em sistemas de tecnologia, dependência de terceiros, eventos externos imprevistos (como desastres naturais), além de riscos legais e de compliance, relacionados ao descumprimento de leis, normas ou contratos.

Risco de Subscrição – é a chance de prejuízos quando a seguradora precifica ou aceita riscos de forma inadequada, cobrando prêmios insuficientes para cobrir sinistros e custos. Envolve incertezas na estimativa de provisões e eventos imprevistos, sendo mitigado com análise técnica, políticas de aceitação e resseguro.

Risco de Mercado – Diz respeito a possibilidade de perdas financeiras decorrentes de flutuações adversas nos preços e nas condições dos mercados financeiros, impactando a mensuração e a avaliação econômica dos ativos e passivos. Entre os principais fatores de risco estão as variações nas taxas de juros, taxas de câmbio, preços de ações e commodities.



Risco de Imagem – Refere-se a deterioração da reputação corporativa em decorrência de eventos, falhas operacionais, condutas inadequadas ou crises de comunicação que impactem negativamente a percepção de clientes, investidores e demais stakeholders. Tal risco pode ocasionar prejuízos financeiros diretos e indiretos, afetando a confiança do mercado e a sustentabilidade do negócio.

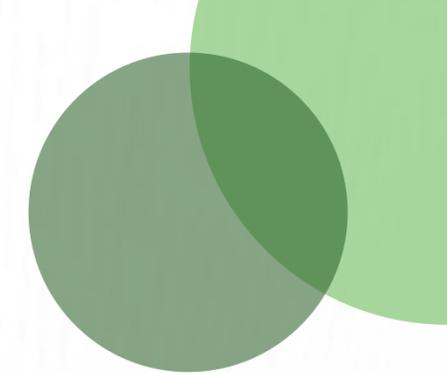
Risco de Liquidez – Potencial de a entidade incorrer em dificuldades para honrar suas obrigações financeiras, em razão da indisponibilidade de ativos líquidos suficientes ou da limitação na conversão de ativos em recursos imediatos, sem incorrer em perdas relevantes.

A **matriz de riscos**, coordenada pela área de gestão de riscos, é construída com a participação de todas as áreas da organização, permitindo a identificação e análise abrangente de riscos sociais, ambientais, econômicos e operacionais. Alinhada à Política de Sustentabilidade e às melhores práticas de mercado, a gestão está integrada ao Sistema de Controles Internos e utiliza metodologias específicas para monitoramento e reporte, fortalecendo a resiliência, a transparência e a geração de valor sustentável.



Ética e Compliance

(GRI 102 -16; 102 - 17; 103)



Na Zenpla Seguros, a ética é um valor essencial que orienta todas as nossas relações, com clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e órgãos reguladores. Atuamos com responsabilidade, integridade e respeito às normas legais, regulatórias e internas, promovendo uma cultura organizacional sólida e comprometida com os princípios que sustentam a confiança em nossa marca.



A área de Compliance tem papel estratégico dentro da estrutura da companhia. Ela atua de forma preventiva, promovendo o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis ao setor de seguros, além de garantir a aderência às políticas internas e aos valores institucionais da Zenpla. Isso inclui temas como combate à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, conduta concorrencial e proteção de dados.



Todos os colaboradores têm acesso ao Código de Ética e Conduta, documento que estabelece padrões de comportamento esperados e orienta a tomada de decisões em situações do cotidiano profissional. A adesão ao código é reforçada por meio de treinamentos, campanhas internas e canais de esclarecimento.

A Zenpla também disponibiliza um Canal de Denúncias confidencial e independente, aberto ao público interno e externo. Ele permite o registro de condutas irregulares, suspeitas de violação às normas ou comportamentos antiéticos. As denúncias são tratadas com imparcialidade, seriedade e sigilo, garantindo a proteção do denunciante e a responsabilização, quando aplicável.

Ao fortalecer continuamente seu Programa de Integridade, a Zenpla reafirma seu compromisso com a boa governança, a conformidade regulatória e a construção de um ambiente de negócios ético e sustentável.



Canal de Denúncias

[GRI 103 | 205, 103 | 406]

A Zenpla Seguros mantém um Canal de Denúncia seguro, sigiloso e acessível, como parte de seu compromisso com a ética, a integridade e a transparência nas relações com colaboradores, clientes, parceiros e a sociedade. O canal é uma ferramenta essencial para a prevenção, detecção e correção de condutas inadequadas, permitindo o relato de situações que violem o Código de Conduta, políticas internas ou a legislação vigente, como fraudes, assédio, discriminação, corrupção ou conflitos de interesse.

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada, e são recebidas por uma plataforma independente, que garante a confidencialidade das informações e a proteção do denunciante contra retaliações. Todos os relatos são analisados com rigor, por equipe especializada, e tratados de acordo com os protocolos de apuração da companhia, assegurando isenção e responsabilização, quando aplicável.

O recebimento das denúncias é feito exclusivamente por e-mail, por meio do endereço dedicado denuncia@zenpla.com.br gerenciado diretamente por uma área responsável dentro da própria organização. Embora interno, o canal garante a confidencialidade das informações e, sempre que desejado, permite o anonimato do denunciante.

Todas as manifestações recebidas são tratadas com seriedade, imparcialidade e sigilo, seguindo fluxos definidos para análise, apuração e resposta. Casos reportados são avaliados com base em critérios éticos e legais, podendo resultar em medidas corretivas, disciplinares ou de aprimoramento de processos internos.

A divulgação do Canal de Denúncia e o incentivo ao seu uso consciente fazem parte das ações contínuas de comunicação e integridade da Zenpla Seguros. Ao oferecer um espaço seguro para o relato de condutas inadequadas, a companhia reforça seu compromisso com um ambiente corporativo ético, respeitoso e em conformidade com as melhores práticas de governança.

Treinamento

(GRI 205-2)



A Zenpla Seguros entende que a capacitação contínua é essencial para promover uma cultura organizacional ética, inclusiva e alinhada aos princípios ESG (ambientais, sociais e de governança). Com esse foco, está previsto para 2025 o início de um programa estruturado de treinamentos voltado à disseminação de boas práticas em sustentabilidade, ética corporativa, diversidade, segurança da informação e gestão de riscos.



O programa será direcionado a colaboradores de todos os níveis hierárquicos e incluirá conteúdos específicos sobre o Código de Conduta, políticas internas, uso do Canal de Denúncia, prevenção ao assédio, governança climática e responsabilidade socioambiental. Os treinamentos serão oferecidos em formatos digitais e presenciais, com linguagem acessível, certificação e avaliação de absorção dos conteúdos.

Ao investir em formação contínua, a Zenpla reforça seu compromisso com o desenvolvimento humano, a conformidade regulatória e a construção de uma cultura organizacional baseada em integridade, respeito e inovação responsável.



Nossos Clientes

(GRI 102-10, 102-12, 102-13, 103 | 417)

Na Zenpla, a centralidade no segurado é um princípio fundamental da cultura corporativa. Buscamos construir relações duradouras, pautadas por transparência, ética e escuta ativa. Essa diretriz orienta o desenvolvimento de soluções, a definição de processos e o uso de tecnologias que ampliem o acesso à informação e tornem o atendimento mais eficiente.

Oferecemos soluções acessíveis e alinhadas às necessidades dos segurados, com foco em uma jornada clara e eficiente, da contratação ao sinistro. Investimos em processos simplificados, comunicação objetiva e canais integrados, promovendo um atendimento baseado em empatia, transparência e prontidão, com o cliente no centro da nossa atuação.

Reforçamos o compromisso institucional por meio de programas contínuos de capacitação destinados a colaboradores e parceiros, com foco em compliance, direitos do consumidor e excelência operacional, consolidando a cultura corporativa de governança responsável. Os canais de atendimento são estruturados para assegurar respostas ágeis, atendimento humanizado e resolução eficaz de demandas, incorporando feedbacks como ferramenta de melhoria contínua dos processos.

A construção da confiança institucional fundamenta-se na consistência entre políticas e práticas, sendo cada interação uma oportunidade para reforço dos valores organizacionais e fortalecimento dos relacionamentos estratégicos. A gestão integra as melhores práticas de governança corporativa e os princípios ESG, promovendo sustentabilidade, conformidade regulatória e geração de valor sustentável no horizonte de longo prazo.





Tecnología



Proteção e Privacidade de Dados dos Segurados

[GRI 103 | 418]

Reconhecendo a importância crescente da segurança da informação e do respeito à privacidade, a Zenpla Seguros está estruturando, para implantação a partir de 2025, um conjunto de medidas voltadas à proteção dos dados pessoais dos segurados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e as melhores práticas de governança digital.

Esse plano contempla a implementação de políticas internas específicas, definição clara de responsabilidades, adoção de tecnologias de segurança da informação e a criação de processos para garantir o tratamento ético e transparente dos dados, desde a coleta até o descarte. O objetivo é assegurar que as informações dos clientes sejam utilizadas de forma segura, exclusivamente para finalidades legítimas e com total respeito aos direitos dos titulares.

Também está previsto um programa de capacitação interna, que irá preparar as equipes para lidar com dados sensíveis com responsabilidade e conformidade. Além disso, serão implantados canais para que os segurados possam exercer seus direitos, como acesso, correção, exclusão ou portabilidade de dados.

Com essa iniciativa, a Zenpla reforça seu compromisso com a confiança, a transparência e a construção de uma cultura de privacidade, essencial para a proteção dos segurados e a sustentabilidade da operação em um ambiente cada vez mais digitalizado.

Materialidade

A Zenpla Seguros reconhece que a identificação e a gestão de temas materiais são fundamentais para a construção de uma estratégia sustentável e para o fortalecimento do relacionamento com seus públicos de interesse. A análise de materialidade é um instrumento que orienta decisões e prioridades, considerando os impactos significativos da atuação da empresa e as expectativas da sociedade.

No processo de definição dos temas materiais, a Zenpla avaliou os principais desafios e tendências que influenciam o setor de seguros, com base em estudos internos, diretrizes regulatórias e diálogo com stakeholders. Entre os temas identificados como prioritários estão:

Segurança Cibernética: Com a crescente digitalização dos serviços, a proteção de dados sensíveis e a prevenção contra-ataques cibernéticos tornaram-se aspectos críticos para a continuidade dos negócios e a confiança dos segurados. A Zenpla tem investido em tecnologias, políticas de segurança da informação e capacitação de equipes para reduzir riscos e responder de forma rápida e eficaz a incidentes.

Novas Tecnologias e Inovação: O avanço das soluções digitais e o uso de inteligência artificial impactam diretamente os modelos de negócios, exigindo adaptação ágil, responsabilidade no uso de dados e foco constante em inovação. A Zenpla acompanha essas transformações com equilíbrio entre modernização e cuidado ético no uso das tecnologias.

Ética e Integridade: O compromisso com a ética, a transparência e a conduta responsável é parte indissociável da estratégia da Zenpla. A gestão de riscos relacionados à integridade, ao combate à corrupção e ao cumprimento das obrigações regulatórias está entre as prioridades da governança corporativa da empresa.

Esses temas refletem os compromissos da Zenpla Seguros com uma atuação alinhada às melhores práticas de sustentabilidade, ao desenvolvimento do setor de seguros e à construção de valor de longo prazo. O processo de materialidade é revisado periodicamente para garantir que a empresa continue atenta às transformações do ambiente de negócios e às expectativas da sociedade.



Risco Tecnologia

[GRI 103 | 418]

Novas Tecnologias e Mudanças no Comportamento de Consumo

Na Zenpla Seguros, reconhecemos que o avanço acelerado das tecnologias digitais, somado às mudanças no comportamento do consumidor, representa uma transformação profunda no setor de seguros e, ao mesmo tempo, impõe desafios estratégicos que exigem atenção constante.

O consumidor contemporâneo é cada vez mais digital, conectado e exigente. Essa mudança de perfil, intensificada pela disseminação das mídias sociais, do acesso móvel e da automação de serviços, redefine a maneira como produtos e marcas são percebidos, contratados e avaliados. A busca por soluções imediatas, personalizadas e transparentes pressiona as organizações a se adaptarem rapidamente, sob risco de se tornarem obsoletas.

Neste novo cenário, o risco tecnológico torna-se uma frente prioritária de gestão. A crescente dependência de plataformas digitais e infraestrutura em nuvem expõe as empresas a vulnerabilidades como ataques cibernéticos, vazamento de dados, falhas operacionais e crises reputacionais instantâneas amplificadas pelas redes sociais. A reputação digital, hoje, pode ser impactada por um único incidente mal gerido, tornando fundamental a construção de protocolos de resposta ágeis, éticos e eficazes.

Além disso, a rápida evolução tecnológica exige investimentos contínuos em atualização de sistemas, capacitação de equipes e revisão de processos. Iniciativas como uso de inteligência artificial, machine learning e automação de atendimento geram ganhos significativos em eficiência, mas também requerem uma governança robusta para garantir segurança, inclusão digital e respeito à privacidade dos dados dos clientes.

Por outro lado, essas tecnologias também trazem oportunidades importantes. Ao utilizar ferramentas de análise de dados, conseguimos entender melhor o comportamento de consumo, antecipar tendências e criar soluções mais alinhadas às expectativas de um público que valoriza não apenas a inovação, mas também a sustentabilidade e o propósito social das marcas com as quais se relaciona.

A Zenpla Seguros adota uma abordagem preventiva e proativa frente aos riscos tecnológicos. Investimos em cibersegurança, políticas de proteção de dados, monitoramento contínuo e em uma cultura organizacional que valoriza a ética digital e a adaptabilidade. Sabemos que a transformação digital é irreversível, mas deve ser conduzida com responsabilidade, equilíbrio e foco no bem-estar coletivo.

Seguimos comprometidos com a construção de uma operação cada vez mais resiliente, sustentável e conectada às reais necessidades da sociedade, aliando inovação à mitigação de riscos, para garantir não apenas a segurança dos nossos clientes, mas também a continuidade dos nossos negócios em um mundo em constante evolução.

Risco Tecnologia

[GRI 103 | 418]

Segurança Cibernética

Em um contexto de acelerada digitalização dos serviços e transformação nas relações de consumo, a segurança cibernética tornou-se um pilar estratégico para a Zenpla Seguros. A proteção de dados, a integridade das informações e a confiança dos nossos clientes são valores inegociáveis em nossa atuação.

A crescente interconectividade, impulsionada por plataformas digitais, serviços em nuvem, dispositivos móveis e sistemas automatizados, amplia a superfície de exposição a riscos cibernéticos. Ataques virtuais, sequestro de dados, fraudes digitais e vazamentos de informações sensíveis tornaram-se ameaças reais e recorrentes no ambiente corporativo global. Diante disso, adotamos uma abordagem preventiva, integrada e em constante evolução para garantir a segurança de nossos sistemas e a privacidade dos nossos segurados.

Nosso programa de governança cibernética está alinhado com as melhores práticas de mercado e com os princípios da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), promovendo a conformidade regulatória e a ética no uso das tecnologias. Mantemos uma estrutura de segurança robusta, com monitoramento 24 horas por dia, testes periódicos de vulnerabilidade, políticas internas de prevenção a incidentes e ações educativas voltadas a colaboradores e parceiros.

Além disso, investimos continuamente em capacitação técnica, criptografia de dados, autenticação multifator, auditorias internas e protocolos de resposta rápida a incidentes, garantindo resiliência operacional e transparência na comunicação com os stakeholders em caso de qualquer ocorrência.

A segurança da informação também é tratada como fator de sustentabilidade. Ao protegermos os dados dos nossos clientes, contribuímos para a construção de um ambiente digital mais ético, confiável e responsável, valores essenciais para uma sociedade que valoriza não apenas a inovação, mas também a preservação dos direitos individuais e a integridade das relações.

Na Zenpla Seguros, entendemos que a confiança do cliente é conquistada diariamente. Por isso, seguimos firmes em nosso compromisso de inovar com responsabilidade, colocando a segurança cibernética no centro da nossa estratégia de crescimento sustentável e de relacionamento com todos os públicos.

Ética e Integridade



Na Zenpla Seguros, a ética e a integridade são princípios centrais que norteiam todas as nossas relações, com clientes, colaboradores, parceiros, investidores e a sociedade. Mais do que cumprir normas e legislações, acreditamos que agir com transparência, respeito e responsabilidade é essencial para construir confiança e gerar valor sustentável no longo prazo.

O contexto atual, marcado por transformações sociais, maior acesso à informação e crescente exigência por comportamentos corporativos coerentes com os valores da sociedade, reforça a importância da governança ética como instrumento de mitigação de riscos sociais. Casos de condutas inadequadas, discriminação, assédio ou corrupção não apenas impactam a reputação de uma organização, como também comprometem sua legitimidade perante a opinião pública e os órgãos reguladores.

Diante disso, mantemos uma Política de Ética e Integridade robusta, que se desdobra em ações concretas de prevenção, monitoramento e correção. Nosso Código de Conduta, revisado periodicamente, orienta comportamentos esperados em todos os níveis da empresa, promovendo uma cultura organizacional baseada em equidade, diversidade, respeito às leis e integridade nas decisões.

Disponibilizamos canais seguros e confidenciais para denúncias e manifestações, com garantia de anonimato e não retaliação, reforçando nosso compromisso com a escuta ativa e a responsabilização justa. Além disso, oferecemos treinamentos contínuos sobre ética, direitos humanos, combate à corrupção e práticas antidiscriminatórias, ampliando a conscientização e a responsabilidade individual no ambiente corporativo.

No âmbito da sustentabilidade, entendemos que a ética é um vetor de transformação social. Ao promover relações justas e transparentes, contribuimos para um ambiente de trabalho mais saudável, para cadeias de valor mais responsáveis e para uma sociedade mais equitativa. Isso se reflete também em nossa seleção criteriosa de parceiros e fornecedores, que devem compartilhar os mesmos princípios de conduta ética e respeito aos direitos fundamentais.

A Zenpla Seguros acredita que o crescimento só é sustentável quando guiado por valores sólidos. Por isso, seguimos firmes em nosso compromisso com a integridade, como alicerce para uma atuação responsável, resiliente e alinhada aos desafios sociais do nosso tempo.



Econômico



Tabela GVR

Governança do gerenciamento do Risco Ambiental, Social e Governança

OBJETIVO

O objetivo é descrever a governança do gerenciamento do risco tecnológico e social.

CONTEÚDO

Informações qualitativas sobre o detalhamento das responsabilidades da alta administração, da diretoria da instituição e do diretor responsável pelo gerenciamento de riscos no processo de governança relacionado à identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos riscos tecnológicos e social, conforme previsto na Circular nº 666/2022 da Susep.

FREQUÊNCIA

Este documento será revisado anualmente ou na ocorrência de mudanças no processo de governança do gerenciamento do risco social, e do risco tecnológico da Zenpla.

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

A Zenpla Seguros adota uma estrutura de governança sólida e integrada, na qual a SUSTENTABILIDADE É TRATADA COMO um componente estratégico da gestão de riscos e da tomada de decisões corporativas. A supervisão dos riscos socioambientais, climáticos, tecnológicos e de governança (ESG) é conduzida com rigor, em conformidade com as melhores práticas do setor e com os princípios de responsabilidade corporativa.

A diretoria executiva da Zenpla é diretamente responsável pela definição das diretrizes estratégicas de sustentabilidade e pela incorporação dos riscos ESG aos processos de planejamento, operação e controle. A atuação da alta liderança é pautada pela visão de longo prazo, pela mitigação de impactos negativos e pela geração de valor compartilhado com todos os stakeholders.

O diretor responsável pelos controles internos e pela gestão de riscos desempenha um papel central nesse processo. Cabe a ele coordenar as estruturas de monitoramento, identificar e avaliar riscos de sustentabilidade de forma contínua, além de assegurar a conformidade com a legislação aplicável e os compromissos voluntários assumidos pela companhia. Esse diretor também promove a integração dos aspectos ESG aos modelos de avaliação de risco, às políticas de compliance e à cultura organizacional.

Entre suas atribuições estão:

- Garantir que os riscos ambientais, sociais e de governança estejam devidamente mapeados e incluídos na matriz de riscos corporativos;
- Supervisionar a implementação de controles mitigadores e planos de ação frente aos riscos identificados;
- Acompanhar indicadores e metas de desempenho ESG;
- Relatar periodicamente à diretoria e aos conselhos competentes o status dos riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade;
- Fomentar a transparência e o reporte responsável por meio de mecanismos internos e externos, como este relatório de sustentabilidade.

Por meio desse modelo de governança, a Zenpla reforça seu compromisso com uma atuação ética, responsável e resiliente, promovendo a sustentabilidade como eixo transversal de seu negócio e fortalecendo a confiança de seus clientes, investidores e da sociedade como um todo.

2. Descrição do papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.

A Zenpla Seguros adota uma abordagem integrada na gestão de riscos, reconhecendo que os fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) são determinantes para a resiliência e a sustentabilidade do negócio. Nesse contexto, a diretoria executiva e o diretor responsável pelos controles internos e gestão de riscos exercem papéis fundamentais na identificação, avaliação e mitigação dos riscos de sustentabilidade.

A diretoria é responsável por estabelecer a estratégia corporativa alinhada aos compromissos sustentáveis da companhia, garantindo que os riscos ESG estejam incorporados nos processos decisórios, nas políticas internas e no planejamento de longo prazo. Cabe à diretoria assegurar que os princípios de sustentabilidade estejam presentes em todas as áreas da empresa, promovendo uma cultura organizacional ética, transparente e voltada à geração de valor para todos os públicos de interesse.

Já o diretor responsável pelos controles internos atua de forma técnica e coordenada para operacionalizar essa estratégia, garantindo que os riscos de sustentabilidade sejam devidamente mapeados, avaliados e monitorados. Entre suas atribuições, destacam-se:

- Integrar os riscos ESG à matriz de riscos corporativos da companhia;
- Supervisionar os mecanismos de controle e resposta a riscos socioambientais, climáticos, reputacionais e regulatórios;
- Assegurar o cumprimento das normas e boas práticas estabelecidas pelos órgãos reguladores, como a SUSEP e a Resolução CNSP nº 416;
- Coordenar auditorias, testes de efetividade dos controles e relatórios de conformidade relacionados a temas de sustentabilidade;
- Apoiar a divulgação transparente de informações ESG aos stakeholders, contribuindo para a credibilidade e integridade do relatório de sustentabilidade.

Por meio dessa governança estruturada, a Zenpla Seguros reafirma seu compromisso com a gestão responsável dos riscos, alinhando desempenho econômico à preservação ambiental, justiça social e integridade corporativa..

3. Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.

A gestão dos riscos de sustentabilidade segue a abordagem das três linhas de defesa, assegurando independência entre as funções que tomam risco, supervisionam e auditam os controles adotados.

- **1ª Linha de Defesa** – Nível Operacional: Composta pelas áreas operacionais e de negócios, que são diretamente responsáveis por identificar, avaliar e controlar os riscos decorrentes de suas atividades. São os proprietários dos riscos e adotam controles conforme as diretrizes da empresa.
- **2ª Linha de Defesa** – Nível Tático: Formada pelas áreas de Controles Internos, Compliance e Gestão de Riscos, que atuam de forma especializada, prestando orientação, validando controles e monitorando a conformidade da 1ª linha com normas e políticas. Essas informações subsidiam a Diretoria na supervisão dos riscos de sustentabilidade.
- **3ª Linha de Defesa** – Nível de Garantia Independente: A Auditoria Interna, com atuação independente, avalia a efetividade dos controles adotados pelas duas primeiras linhas e aponta melhorias. Reporta à Diretoria possíveis falhas ou riscos não adequadamente tratados.

No nível estratégico, a Diretoria Executiva reúne-se periodicamente com os gestores (nível tático) para tratar dos riscos identificados, incluindo os relacionados à sustentabilidade. Essas interações permitem alinhar ações e revisar a exposição da organização, fortalecendo a supervisão e a tomada de decisão com base em informações provenientes das três linhas.

Tabela EST

Estratégias associadas aos riscos de Sustentabilidade

OBJETIVO

Identificação e descrição dos impactos reais e dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as potenciais estratégias e a gestão de riscos da instituição.

CONTEÚDO

A tabela a seguir apresenta os principais riscos de sustentabilidade mapeados pela zenpla seguros, organizados conforme sua natureza (ambiental, social e de governança), com indicação de suas possíveis causas, impactos potenciais sobre a operação, probabilidade de ocorrência e respectivas estratégias de mitigação. Esse mapeamento é resultado de um processo contínuo de avaliação e monitoramento conduzido pelas áreas técnicas, sob supervisão do diretor responsável pelos controles internos, e reflete o compromisso da companhia com a gestão responsável de riscos, a conformidade regulatória e a integração dos critérios ESG à tomada de decisão estratégica.

FREQUÊNCIA

Este documento será revisado anualmente ou na ocorrência de mudanças no processo de governança do gerenciamento do risco social, do risco ambiental e do risco de governança da Zenpla.

1. Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos.

RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

- **Risco Tecnológico – Médio**

O risco tecnológico refere-se à possibilidade de falhas, interrupções, obsolescência ou vulnerabilidades nos sistemas de informação, plataformas digitais e infraestrutura tecnológica utilizadas pela ZENPLA SEGUROS. ESSE Risco abrange desde eventos de cibersegurança, como ataques virtuais e vazamento de dados, até desafios relacionados à rápida evolução tecnológica e à adaptação às novas demandas digitais dos consumidores.

- **Risco Social – Médio**

O risco social refere-se a questões como desigualdade salarial, falta de equidade e condições inadequadas de trabalho, incluindo acidentes e lesões, que podem afetar a saúde, o bem-estar e o engajamento dos colaboradores.

2. Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.

A Zenpla Seguros adota uma metodologia estruturada e integrada para avaliar os riscos de sustentabilidade, com foco na identificação da possibilidade de perdas decorrentes de eventos relacionados a fatores ambientais, sociais e de governança (ESG). Essa metodologia é aplicada de forma contínua e transversal a todas as áreas da companhia, e segue princípios estabelecidos pela Resolução CNSP nº 416, além das boas práticas nacionais e internacionais de gestão de riscos.

O processo tem início com o mapeamento dos riscos ESG relevantes para o negócio, considerando o contexto social e tecnológico em que a Zenpla está inserida. Em seguida, os riscos são avaliados com base em dois critérios principais:

Probabilidade de ocorrência: avaliada com base em dados históricos, tendências do setor, estudos de mercado e análises especializadas;

Impacto potencial: estimado considerando a possibilidade de perdas financeiras, operacionais, reputacionais e legais, caso o risco se concretize.

Cada risco identificado é classificado em uma matriz de riscos, que permite sua priorização de acordo com o grau de severidade (baixo, moderado, alto ou crítico). Essa matriz orienta a tomada de decisão sobre as estratégias de mitigação e os planos de resposta a serem adotados pela companhia.

A metodologia contempla ainda a definição de indicadores-chave de risco (KRIs) e o acompanhamento de indicadores de desempenho (KPIs) relacionados aos temas ESG. Esses indicadores são monitorados periodicamente pelas áreas técnicas e reportados ao diretor responsável pelos controles internos, que centraliza a supervisão dos riscos de sustentabilidade.

3. Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.

Cada risco é avaliado quanto ao seu impacto potencial nas operações, finanças, reputação e na capacidade da instituição de manter relacionamentos com clientes, colaboradores e parceiros. Com isso, são definidas ações de mitigação e adaptação, bem como diretrizes para decisões estratégicas em investimentos, produtos e processos.

Horizonte de Tempo

A instituição adota um horizonte de curto, médio e longo prazo para análise dos riscos de sustentabilidade:

- **Curto prazo** (1 ano): Monitoramento de riscos operacionais e conformidade regulatória imediata.
- **Médio prazo** (1 a 3 anos): Planejamento de ações corretivas, ajustes nos processos e políticas internas.
- **Longo prazo** (acima de 3 anos): Avaliação de riscos emergentes, tendências ambientais e sociais, e impactos estruturais no modelo de negócios.

Critérios de Priorização

Os riscos são priorizados com base em três critérios principais:

- 1. Magnitude do impacto** (financeiro, operacional, reputacional ou regulatório);
- 2. Probabilidade de ocorrência**, considerando dados históricos, projeções e tendências externas;
- 3. Vulnerabilidade da instituição**, levando em conta a eficácia dos controles existentes e a capacidade de resposta.

Cada risco é classificado em uma matriz de risco que cruza impacto x probabilidade, permitindo focar os esforços nos riscos de maior relevância. Como resultado, os riscos ASG classificados como médios são acompanhados continuamente e tratados com ações específicas, revisadas conforme evolução do ambiente externo e interno.

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

A Zenpla Seguros reconhece que as mudanças nos padrões climáticos e a transição para uma economia de baixo carbono representam não apenas desafios relevantes, mas também oportunidades estratégicas para fortalecer a resiliência do negócio e contribuir ativamente para um futuro mais sustentável.

A Zenpla tem adotado medidas para diversificar seus produtos, processos e estratégias de investimentos, buscando soluções que favoreçam setores e práticas de baixo impacto ambiental, com ênfase em inovação, digitalização e eficiência energética. Também estamos atentos ao potencial impacto da mudança climática na sinistralidade de determinadas carteiras, ajustando nossos modelos de precificação, subscrição e provisionamento técnico.

Tabela GER

Processos de Gestão dos Riscos de Sustentabilidade

OBJETIVO

Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade.

CONTEÚDO

Informações qualitativas sobre os processos adotados para tratamento, mitigação, monitoramento e comunicação dos riscos ASG. Inclui ações preventivas e corretivas, uso de indicadores e controles, integração com as áreas responsáveis, planos de resposta e mecanismos de reporte à governança. Também abrange a forma como a instituição assegura a efetividade da gestão dos riscos de sustentabilidade, conforme previsto na Circular nº 666/2022 da Susep.

FREQUÊNCIA

Este documento será revisado anualmente ou na ocorrência de mudanças no processo de governança do gerenciamento do risco social, e do risco de tecnologia da Zenpla.

1. Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.

Identificação de Riscos

São mapeados riscos relacionados a fatores sociais e de tecnologia, com base em análises internas, dados históricos, tendências de mercado, legislações vigentes e consultas a partes interessadas.

Avaliação de Impacto e Probabilidade

Cada risco identificado é analisado quanto à sua probabilidade de ocorrência e ao potencial impacto nas operações, finanças, reputação e conformidade da organização.

Classificação dos Riscos

Os riscos são classificados com o uso de uma matriz de risco, que cruza impacto x probabilidade, permitindo estabelecer sua criticidade (baixo, médio ou alto) e orientar a priorização de ações.

Mensuração de Riscos

Sempre que possível, são aplicados métodos quantitativos para estimar perdas potenciais financeiras, operacionais ou reputacionais. Em casos onde não há dados suficientes, utiliza-se análise qualitativa com base em critérios técnicos e juízo especializado.

2.Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.

Tratamento dos Riscos

Com base na avaliação e classificação dos riscos, são definidas e implementadas ações preventivas e corretivas, que podem incluir ajustes operacionais, revisão de processos, treinamento de equipes, atualização de políticas ou adoção de tecnologias sustentáveis. O objetivo é reduzir a exposição aos riscos a níveis aceitáveis.

Monitoramento Contínuo

Os riscos de sustentabilidade são monitorados de forma contínua por meio de indicadores e controles específicos. As áreas responsáveis acompanham a eficácia das ações implementadas, revisam periodicamente os riscos identificados e atualizam os planos conforme mudanças no ambiente interno ou externo.

Reporte e Comunicação

As informações sobre os riscos ASG são registradas e reportadas às instâncias responsáveis pela governança, como a Diretoria Executiva e o Diretor de Controles Internos. O reporte considera a criticidade dos riscos, o status das ações de mitigação e eventuais ocorrências relevantes, promovendo transparência e suporte à tomada de decisão.

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

A organização define limites para evitar concentrações excessivas em setores, regiões, produtos ou serviços com maior risco socioambiental. Para isso, realiza:

- Mapeamento de exposições sensíveis (como setores intensivos em carbono ou regiões vulneráveis);
- Definição de limites operacionais, com base em diretrizes internas;
- Aplicação de restrições a atividades com alto risco ASG;
- Monitoramento contínuo do cumprimento dos limites e ações corretivas quando necessário.

Esses mecanismos promovem a diversificação de riscos e o alinhamento com práticas sustentáveis.

4. Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.

Essa integração ocorre da seguinte forma:

Risco de Subscrição: Os riscos ASG são considerados na avaliação de produtos e na aceitação de riscos, especialmente em setores ou atividades com alto impacto socioambiental, influenciando políticas de aceitação e precificação.

Risco de Crédito: São analisados os riscos socioambientais dos tomadores de crédito ou contrapartes, impactando limites de concessão, critérios de elegibilidade e condições contratuais.

Risco de Mercado: Avaliações de sustentabilidade são utilizadas para considerar exposições a ativos ou setores vulneráveis à transição climática ou a eventos regulatórios, afetando decisões de alocação de recursos.

Risco de Liquidez: Riscos de sustentabilidade podem afetar a previsibilidade de fluxos financeiros em situações de crise ambiental ou social, sendo considerados nos cenários de estresse

Risco Operacional: Questões como condições de trabalho, saúde e segurança, e falhas na gestão ambiental estão integradas à identificação de riscos operacionais, com impactos diretos na continuidade dos processos e na reputação.



Planejamento Estratégico



Visão de Futuro

[GRI 103 | 418]

Na Zenpla Seguros, o planejamento estratégico é conduzido com uma visão de futuro que alia inovação, sustentabilidade e responsabilidade social à solidez técnica e ao compromisso com os nossos clientes. Mais do que reagir a transformações externas, buscamos antecipar tendências e construir ativamente um modelo de negócio resiliente, ético e preparado para os desafios das próximas décadas.

A partir de uma abordagem integrada, conectamos os pilares ESG (ambientais, sociais e de governança) à estratégia corporativa, incorporando os riscos e oportunidades da agenda climática, da digitalização e das mudanças no comportamento do consumidor. Essa visão de longo prazo orienta não apenas a forma como operamos hoje, mas principalmente como queremos impactar positivamente a sociedade e o planeta no futuro.

Nosso planejamento estratégico contempla metas de médio e longo prazo, com foco em:

- Fortalecer a inovação sustentável, por meio de produtos e serviços que contribuam para uma economia mais inclusiva e de baixo carbono;
- Digitalizar com responsabilidade, ampliando o acesso e a eficiência sem abrir mão da proteção de dados e da inclusão de públicos diversos;
- Reduzir impactos ambientais, com iniciativas internas voltadas à ecoeficiência e à gestão consciente dos recursos naturais;
- Aumentar a transparência e a governança, com estruturas robustas de compliance, gestão de riscos e prestação de contas;
- Promover o bem-estar social, apoiando a diversidade, a educação financeira e o desenvolvimento das comunidades em que atuamos.

A Zenpla acredita que a construção de um futuro sustentável exige clareza de propósito, decisões responsáveis no presente e compromisso com gerações futuras. Assim, nosso planejamento estratégico é um instrumento vivo, flexível e conectado à realidade, que orienta nossa atuação rumo a um crescimento que respeita os limites do planeta e valoriza as pessoas em todas as dimensões do negócio.

Aspectos Sociais



A Zenpla Seguros reconhece que seu papel vai além da proteção financeira: envolve também a promoção do bem-estar, da equidade e do desenvolvimento social. Por isso, adotamos uma abordagem centrada nas pessoas, valorizando a diversidade, a inclusão, os direitos humanos e a geração de oportunidades. Investimos na capacitação de nossos colaboradores, incentivamos ambientes de trabalho saudáveis e acolhedores e promovemos ações de impacto positivo nas comunidades em que atuamos. Nosso compromisso social também se reflete na oferta de produtos acessíveis, na educação financeira e na escuta ativa dos nossos públicos, reforçando nossa missão de contribuir para uma sociedade mais justa e resiliente.



Aspectos Climáticos



A Zenpla Seguros entende que as mudanças climáticas representam um dos maiores desafios da atualidade, com impactos diretos sobre a economia, a sociedade e o setor de seguros. Por isso, incorporamos os aspectos climáticos à nossa estratégia de negócios e à gestão de riscos, considerando tanto os riscos físicos, como eventos extremos que afetam segurados e operações, quanto os riscos de transição, ligados às mudanças regulatórias, tecnológicas e de mercado rumo a uma economia de baixo carbono. Atuamos na análise contínua de cenários climáticos, na adequação de nossos produtos às novas realidades e no incentivo a práticas sustentáveis, tanto internamente quanto junto à nossa cadeia de valor. Com isso, reafirmamos nosso compromisso com a resiliência climática, a proteção dos nossos clientes e a construção de um futuro mais seguro e sustentável.

Governança Corporativa

A Zenpla Seguros adota uma governança corporativa sólida, ética e transparente, baseada em princípios como integridade, responsabilidade, equidade e prestação de contas. Nossa estrutura de governança assegura que as decisões estratégicas estejam alinhadas aos interesses de longo prazo da companhia e de seus stakeholders, promovendo uma gestão eficiente dos riscos, incluindo os riscos ESG (ambientais, sociais e de governança). Contamos com instâncias de supervisão independentes, políticas claras de conduta e controles internos robustos, que garantem a conformidade regulatória e o compromisso com a sustentabilidade. Acreditamos que uma boa governança é fundamental para fortalecer a confiança do mercado, gerar valor compartilhado e garantir a perenidade do nosso negócio.



Visão de Futuro e Planos de Ação

A Zenpla Seguros constrói sua trajetória com base em uma visão de futuro sustentável, inovadora e centrada nas pessoas. Acreditamos que o sucesso de longo prazo está diretamente ligado à nossa capacidade de antecipar tendências, adaptar estratégias e agir com responsabilidade frente aos desafios sociais, ambientais e tecnológicos do nosso tempo.

Nossa visão de futuro envolve consolidar a Zenpla como uma seguradora cada vez mais digital, acessível, ética e resiliente. Para isso, estruturamos planos de ação integrados ao nosso planejamento estratégico, com metas claras voltadas à promoção da sustentabilidade, à inovação em produtos e serviços, à inclusão social e à governança transparente.

Entre os principais eixos dos nossos planos de ação, destacamos:

Clima e meio ambiente: avançar em iniciativas de ecoeficiência, compensação de emissões e integração dos riscos climáticos à gestão do negócio;

Digitalização com propósito: expandir canais e soluções digitais de forma segura e inclusiva, promovendo maior acesso à proteção financeira;

Diversidade e impacto social: fortalecer ações de equidade, inclusão e apoio a comunidades, ampliando nosso papel como agente de transformação social;

Gestão de riscos ESG: aprimorar a avaliação e monitoramento de riscos ambientais, sociais e de governança, com base em frameworks reconhecidos e em conformidade com a regulamentação;

Transparência e engajamento: ampliar a comunicação com stakeholders, reforçando a prestação de contas e o diálogo com clientes, colaboradores, parceiros e sociedade.

Com base nesses pilares, a Zenpla reafirma seu compromisso com um crescimento responsável, construindo um legado positivo para as próximas gerações e contribuindo ativamente para um mercado mais justo, seguro e sustentável.



Obrigado!

*Aviso Legal

Este Relatório de Sustentabilidade foi elaborado pela KRL Services, sob demanda da ZENPLA SEGURADORA. O conteúdo deste material é de titularidade da ZENPLA SEGURADORA, sendo a autoria técnica e intelectual atribuída à KRL Services. O uso deste documento é restrito aos fins institucionais da ZENPLA SEGURADORA, conforme estabelecido no escopo contratual.

É vedada a reprodução, distribuição, divulgação ou qualquer forma de utilização, total ou parcial, deste material sem a prévia e expressa autorização conjunta da ambas as empresas

A KRL Services não se responsabiliza por decisões tomadas com base neste documento fora do contexto originalmente previsto ou sem o devido suporte técnico.