



# Relatório de Sustentabilidade

2024

# SOBRE O RELATÓRIO

---

Temos o prazer de apresentar a primeira edição do Relatório de Sustentabilidade, referente ao exercício de 2024. Este documento marca um passo importante na consolidação da agenda ASG (Ambiental, Social e de Governança) da companhia, reforçando nosso compromisso com a transparência, a responsabilidade corporativa e o desenvolvimento sustentável do setor segurador.

Elaborado de acordo com a Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), o relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, devidamente indicadas ao longo do documento.

Como primeiro relato estruturado de sustentabilidade da companhia, este relatório apresenta uma visão abrangente das práticas, iniciativas e resultados relacionados aos pilares ASG. Ele reflete o esforço coletivo para integrar a sustentabilidade à estratégia de negócios, às operações e à cultura organizacional, demonstrando como esses aspectos impactam a geração de valor para nossos *stakeholders*.

Como primeira edição, este documento apresenta de forma estruturada as iniciativas, resultados e compromissos da companhia nos pilares ambiental, social e de governança. A publicação também expressa nosso alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), contribuindo especialmente para metas como ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), ODS 13 (Ação Contra a Mudança Global do Clima) e ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), entre outros.

A estruturação do conteúdo baseou-se nas diretrizes da *Global Reporting Initiative*, reconhecida internacionalmente como referência em relatos de sustentabilidade.

Mais do que um cumprimento normativo, este relatório representa nosso compromisso com uma atuação sustentável, ética e responsável, capaz de gerar valor de longo prazo para a sociedade, nossos clientes, colaboradores, parceiros e investidores. Com esta publicação, damos um passo importante para ampliar a transparência das nossas ações e fortalecer nosso papel como agente de transformação positiva no setor de seguros e na construção de um futuro mais justo e resiliente.

# PALAVRA DO DIRETOR

---

“É com grande satisfação que apresento a vocês o Relatório de Sustentabilidade da Gazin Seguros, uma empresa que nasceu do propósito de cuidar das pessoas e ampliar o acesso à proteção financeira em todas as regiões do Brasil.

Ao longo de mais de duas décadas de experiência no mercado de seguros, através de grandes parcerias, consolidamos uma relação de confiança com nossos clientes, parceiros e colaboradores. A criação da nossa própria seguradora foi um passo natural, impulsionado pelo desejo de oferecer soluções ainda mais personalizadas, eficientes e próximas da realidade de quem confia no Grupo Gazin todos os dias.

Temos orgulho de nossas raízes, profundamente conectadas ao interior do Brasil, e acreditamos que sustentabilidade não é apenas um compromisso com o futuro, mas uma atitude diária que orienta nossas decisões. Por isso, buscamos integrar práticas responsáveis à nossa operação, promovendo inclusão, transparência, desenvolvimento regional, diversidade, inovação e respeito ao consumidor.

Sabemos que atuar no setor de seguros envolve muito mais do que números. Significa estar ao lado das pessoas em momentos decisivos de suas vidas. É com essa consciência que seguimos investindo em tecnologia, capacitação e melhoria contínua, para que nossas soluções sejam cada vez mais acessíveis, humanas e sustentáveis

Neste documento, compartilhamos os avanços que alcançamos na condução de nossos investimentos com critérios de responsabilidade socioambiental, no fortalecimento da governança corporativa e na promoção de uma cultura ética, responsável, diversa e inclusiva. São iniciativas que reforçam nosso papel como guardiões de um futuro mais sustentável para milhares de pessoas.

Este relatório reflete a jornada da Gazin Seguros em 2024, nossos avanços e desafios, e principalmente, nosso compromisso com um crescimento que gera valor compartilhado. Agradeço a todos que fazem parte dessa trajetória — colaboradores, clientes, parceiros e comunidade — por construírem conosco um futuro mais seguro, justo e sustentável.

Seguimos juntos, com responsabilidade, propósito e orgulho de sermos Gazin.”

**PAULO JOSÉ DA SILVA**

DIRETOR DE OPERAÇÕES DA GAZIN SEGUROS S.A.

# QUEM SOMOS?

---

A Gazin Seguros S.A. é uma seguradora pertencente ao Grupo Gazin, um dos maiores conglomerados empresariais do Brasil, fundado em 1966 em Douradina, no interior do Paraná.

Inicialmente focado no comércio varejista e atacadista de móveis e eletrodomésticos, o grupo expandiu suas operações para incluir indústrias de colchões e estofados, serviços financeiros, consórcios, logística, e-commerce, agropecuária e, mais recentemente, seguros.



# ORIGEM E ATUAÇÃO

---

Após mais de 20 anos comercializando soluções em seguros em parceria com grandes seguradoras, o Grupo Gazin adquiriu expertise e confiança para constituir sua própria seguradora, a Gazin Seguros S.A.

A Gazin Seguros foi criada para desenvolver e oferecer soluções em seguros eficientes, acessíveis e para atender as demandas dos consumidores do varejo de móveis e eletrodomésticos, com soluções que possuem total sinergia com produtos comercializados, além de outras soluções para tornar as compras uma experiência.

Nossa atuação está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), por meio de ações voltadas à sustentabilidade, inclusão e educação, além de parcerias institucionais que fortalecem a capilaridade e o impacto social dos produtos e serviços oferecidos.

Atualmente, a **Gazin Seguros** atua em todas as regiões do Brasil.





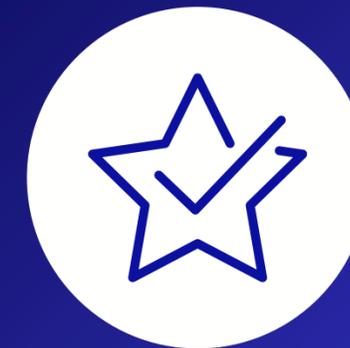
### **Nossa Missão**

Estabelecer vínculos duradouros com nossos clientes, promovendo as melhores condições para a venda de produtos e serviços.



### **Nossa Visão**

Ser um grupo econômico centenário, comprometido com a felicidade das pessoas.



### **Nossos Valores**

- Respeito
- Trabalho
- Integridade
- Transparência
- Excelência
- Simplicidade

# PRODUTOS E SERVIÇOS

---

A Gazin Seguros oferece uma variedade de produtos que complementam os bens comercializados nas lojas Gazin, com destaque para:

- **Seguro Garantia Estendida Original:** prolonga a garantia de fábrica dos produtos adquiridos, oferecendo cobertura adicional após o término da garantia original.
- **Seguro Prestamista Individual:** garante a quitação ou amortização do saldo devedor de compromissos financeiros em caso de eventos como morte ou invalidez.
- **Seguro Diária de Internação Hospitalar:** oferece indenização diária em caso de hospitalização do segurado por doenças ou acidentes cobertos.
- **Seguro Riscos Diversos:** cobre prejuízos materiais causados a bens descritos na apólice, decorrentes de eventos previstos e cobertos.



# PRODUTOS E SERVIÇOS

---

- **Microsseguro de Pessoas Premiável:** visa garantir o pagamento de indenização ao segurado ou beneficiários em casos de eventos cobertos, com vigência de curto prazo.
- **Microsseguro Residencial Premiável:** oferece proteção básica para residências de baixo valor, garantindo indenização em casos de eventos como incêndio, explosão e vendaval, com vigência de curto prazo.
- **Microsseguro Empresarial:** destinado a pequenos empreendedores, oferece cobertura simplificada para danos ao imóvel causados por eventos como incêndio, explosão e vendaval, com vigência de curto prazo.



Além disso, a Gazin Seguros firmou parcerias estratégicas com *startup*, para oferecer seguros de proteção para smartphones tanto em lojas físicas quanto no e-commerce, ampliando seu portfólio digital de serviços.

### **Inovação e Tecnologia**

Visando aprimorar a gestão de seus produtos, especialmente o Seguro de Garantia Estendida Original, a Gazin Seguros investiu em soluções tecnológicas que automatizam o processo de regulação de sinistros. A iniciativa envolve desde a abertura até a finalização dos atendimentos, com integração de funcionalidades como geolocalização, logística integrada com os Correios e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados por assistências técnicas. Essa modernização trouxe maior agilidade, transparência e eficiência operacional, melhorando a experiência do cliente e a gestão interna dos processos.

### **Presença e Estrutura**

O Grupo Gazin possui uma ampla presença no Brasil, com mais de 369 lojas de varejo, 9 indústrias, 25 centros de distribuição e atuação em estados como Paraná, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Acre, Pará, Goiás, Amazonas e Tocantins. A sede da Gazin Seguros está localizada em Douradina, Paraná, junto ao complexo administrativo do grupo.

### **Reputação e Atendimento**

A Gazin Seguros mantém um compromisso constante com a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes. Segundo dados da plataforma Reclame Aqui, a empresa apresenta uma reputação positiva, com 100% das reclamações respondidas, índice de solução de 78,9% e nota média de avaliação de 6,0 pelos consumidores. Além disso, 68,4% dos clientes afirmaram que voltariam a fazer negócio com a companhia, demonstrando confiança e reconhecimento pelo serviço prestado.

Mais informações sobre a atuação e os produtos da Gazin Seguros podem ser encontradas no site oficial: [gazinseguros.com.br](http://gazinseguros.com.br)

# DESTAQUES – REALIZAÇÕES

## Green Farm CO2Free

O Grupo Gazin, estabeleceu uma importante parceria com a Green Farm CO2Free: o mais completo projeto de sustentabilidade e preservação ambiental do mundo. Localizada em Itaquirai, no Mato grosso do Sul, a Green Farm CO2Free conta com uma área de 46.540.666 m<sup>2</sup> e mais de 30 km às margens dos rios na região de confluência de três biomas importantíssimos: Mata Atlântica, Cerrado e Pantanal.

Essa gigante área é considerada a única de amortecimento do Bioma do Parque Nacional da Ilha Grande, com uma área total de 4.654 hectares.

Dentre as ações estão:

- A neutralização de carbono emitido na natureza com a preservação de uma área florestal que seja proporcional ao valor da emissão:
- O plantio de mudas de espécies nativas e frutíferas que promovem a recomposição das reservas legais da região:
- Criatório de animais silvestres para atendimento, tratamento, criação, reprodução e soltura de espécies em risco de extinção para reintrodução na natureza.

O Grupo Gazin é um dos seletos cotistas do projeto, suprindo, desta forma, a demanda por responsabilidade socioambiental de forma transparente, inovadora e abrangência.

Conheça mais do projeto no site: <https://www.greenfarmco2free.com.br/>



# DESTAQUES – RETORNO PARA A SOCIEDADE

---

## **O Rio Tá Pra Peixe**

Todos os anos, o projeto “O Rio Tá Pra Peixe” reúne crianças, colaboradores da Gazin e pessoas da comunidade de Douradina (PR) para realizar a soltura de mais de 16 mil e 500 alevinos, e mais de 1 mil adultos matrizes reprodutoras para o repovoamento dos rios da região.

O objeto é ensinar aos jovens, desde cedo, a importância da preservação da vida marinha para que nosso ecossistema permaneça em pleno equilíbrio, bem como a importância de ter atitudes sustentáveis.



# DESTAQUES – REALIZAÇÕES

## O Sol Nasce para Todos

Fazer o melhor em todos os sentidos, seja para o planeta como também para as pessoas que vivem nele. Neste contexto temos constantemente buscando soluções sustentáveis que impactam positivamente na qualidade de vida das pessoas quanto no meio ambiente. Assim surgiu o projeto das Usinas Solares Gazin Intitulado “O Sol Nasce para Todos”.

Com a construção de 2 grandes Usinas, uma em Nova Alvorada do Sul – MS, e outra em Jaciara – MT, além de várias minis usinas instaladas em diversas unidades de negócio da empresa, o Grupo Gazin aplicou uma tecnologia de ponta em benefícios da sociedade brasileira, juntas, essas usinas são capazes de produzir 5,06 milhões de quilowatts por ano.

Esta energia limpa, proveniente da luz do sol e 100% renovável, evita a emissão de 750 toneladas de carbono para a atmosfera. Por conta das usinas solares também não são emitidas 1.500 toneladas de CO2 na atmosfera por ano, o que equivale ao trabalho de 3.000 árvores no meio ambiente.



# DESTAQUES – REALIZAÇÕES

## **Pintando o 7 Com a Apae**

A Pintando o 7 Gazin com a Apae é uma iniciativa que visa arrecadar doações durante o mês de julho. Parte do dinheiro das vendas do mês vão para as Apaes principalmente onde tem lojas da Gazin e auxilia milhões de assistidos em todo o país.

Já em 2021, em seu primeiro ano, foram arrecadados R\$ 2.032.303,00 que foram empregados de diversas formas pelas Apaes, como material didático, equipamentos, reformas, recursos muito bem-vindos para elas.

Além disso, o próprio Grupo Gazin já emprega em seu quadro de colaboradores diversos portadores de necessidades especiais, promovendo a inclusão social.



# DESEMPENHO

Nº COLABORADORES

33

PARCEIROS COMERCIAIS  
REPRESENTANTES

ATIVOS  
70

CLIENTES/  
SEGURADOS

TOTAL  
3.337.301

2024  
554.077

EMISSÕES

BILHETES  
1.903.150

PRÊMIOS  
R\$ 271.320.476

SINISTROS PAGOS

Total 44.733

Indenizações  
R\$ 18.010.359

## DESEMPENHO FINANCEIRO

- Receita Total: R\$ 242.383.359
- % de crescimento receitas 2024/2023: 28,59%
- Lucro Líquido: R\$ 28.751.540
- % de crescimento em lucro líquido 2024/2023: 29,46%
- PLA-Patrimônio Líquido Ajustado: R\$ 93.089.947

Cabe ressaltar que na apresentação dos resultados econômico-financeiros a empresa obedece ao padrão das normas contábeis internacionais e segue as recomendações dos órgãos de regulação do sistema financeiro brasileiro.

# GOVERNANÇA



# NOSSA GOVERNANÇA

---



Em nossa trajetória, entendemos que uma governança corporativa sólida é o alicerce para a construção de um negócio resiliente, ético e sustentável. Ao elaborar nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, reafirmamos esse compromisso, destacando os avanços e princípios que norteiam nossa atuação ética, responsável e transparente.

Mais do que uma estrutura de gestão, enxergamos a governança como um compromisso contínuo com a transparência, a integridade e a responsabilidade em todas as nossas relações, com colaboradores, clientes, acionistas, parceiros e a sociedade.

Desde o início de nossa jornada, adotamos práticas de gestão pautadas pela integridade, simplicidade, agilidade e pelo respeito às melhores referências do mercado. Mesmo antes de requisitos regulatórios mais robustos, nossas decisões já eram guiadas por princípios de equidade, prestação de contas e clareza na comunicação.

Nossa governança sempre refletiu valores que, atualmente, reconhecemos como pilares de um desenvolvimento sustentável. Esses valores fazem parte da nossa identidade e se refletem no nosso modelo de gestão que prioriza o equilíbrio entre crescimento, sustentabilidade dos negócios e gestão de riscos.

Estamos empenhados em aprimorar continuamente nossa estrutura administrativa, fortalecendo o papel da alta administração e dos comitês de apoio nos processos de decisão e na gestão estratégica da companhia. Acreditamos que a governança deve ser um instrumento para promover o crescimento sustentável e garantir a perenidade da empresa, com disciplina, seriedade e foco na geração de valor a longo prazo.

Nossa filosofia corporativa orienta não apenas decisões estratégicas, mas também o comportamento esperado de todos os colaboradores e parceiros. Princípios como cooperação, justiça, atitude proativa e a promoção do diálogo igualitário são a base de nossa cultura.

# ESTRUTURA

(GRI 102-18)



Alinhada às diretrizes da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e às melhores práticas de governança corporativa, a Gazin Seguros adota uma estrutura organizacional robusta pautada na transparência, na ética e na responsabilidade na condução dos negócios.

A governança é exercida por meio de uma Diretoria Executiva, que responde pela gestão estratégica e operacional da companhia, bem como por uma Diretoria de Supervisão e Controle, que garante a conformidade e aderência com a legislação e normativos regulamentares do setor, bem como com as boas práticas de mercado, alinhadas aos objetivos estratégicos da companhia e aos interesses dos acionistas. Os membros das diretorias atuam promovendo a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para seus públicos de interesse.

A Diretoria conjunta é o principal órgão decisório da organização, sendo composta por 3 (três) diretores, com competências individualizadas e atuação integrada. Os diretores são eleitos conforme as diretrizes previstas no estatuto social e exercem suas funções com base em princípios de integridade, diligência e conformidade regulatória, incluindo os normativos estabelecidos pela SUSEP.

Com mandatos definidos e possibilidade de reeleição, os membros da diretoria são responsáveis por planejar, executar e monitorar as ações estratégicas da empresa, garantindo a aderência às políticas internas e aos compromissos assumidos no âmbito socioambiental e econômico. A estrutura privilegia a tomada de decisões colegiada, com reuniões periódicas e deliberações orientadas por critérios técnicos, legais e éticos.

A governança da Gazin Seguros também contempla mecanismos de controle e conformidade, que asseguram o cumprimento de suas obrigações legais e regulatórias, promovendo um ambiente de gestão eficiente, transparente e voltado para o interesse coletivo dos segurados, beneficiários e demais *stakeholders*.

# DIRETORIA

(GRI 102-22; 102-23)

Atualmente, a Diretoria é composta por 3 (três) membros, sendo permitida a reeleição e a substituição a qualquer momento, conforme previsto nas normas internas da companhia. Cada diretor possui atribuições específicas, com responsabilidades bem definidas, contribuindo para uma gestão eficiente, integrada e orientada à geração de valor de longo prazo para os segurados e demais partes interessadas.



# GESTÃO DE RISCOS

(GRI 102-22; 102-30)

A gestão de riscos é um pilar estratégico para a sustentabilidade da Gazin Seguros, considerando a diversidade de negócios e a complexidade das operações em que está inserida.

A Companhia adota uma abordagem estruturada e integrada de gerenciamento de riscos, coordenada por uma área corporativa dedicada, que atua com base em metodologias padronizadas e no modelo das três linhas de defesa:



Esse modelo assegura o tratamento adequado dos riscos em todas as etapas da governança.

Com foco em melhoria contínua, a seguradora tem ampliado seu escopo de atuação para incluir riscos sociais, ambientais e climáticos, com projetos voltados à revisão de critérios, políticas e processos, além do mapeamento de áreas com maior exposição.

As diretrizes adotadas visam prevenir, mitigar ou gerir impactos negativos, assegurando a resiliência operacional, a integridade financeira e o compromisso com a geração de valor sustentável para todos os públicos com os quais se relaciona.

# MODELO DAS TRÊS LINHAS DE DEFESA



## 1ª. LINHA DE DEFESA

Destina-se aos gestores de negócios, suporte e operacionais. São os responsáveis primários por identificar, avaliar, tratar, controlar e reportar os riscos de suas áreas de forma alinhada às diretrizes internas, regulamentações, políticas e procedimentos aplicáveis.



## 2ª. LINHA DE DEFESA

Destinadas aos gestores das atividades de Compliance, supervisores de Controles Internos e Gerenciamento de Riscos. São responsáveis por testar e avaliar a aderência à regulamentação, políticas e procedimentos, reportando à alta administração



## 3ª. LINHA DE DEFESA

Destinada à Auditoria Interna. Tem o papel de fornecer aos órgãos de governança e à alta administração avaliações abrangentes, independentes e objetivas relativas aos riscos da instituição, além de revisar, de modo sistemático, a eficácia das duas primeiras linhas, contribuindo para o seu aprimoramento.

# TAXONOMIA DOS RISCOS

Os principais riscos aos quais a Gazin Seguros está exposta incluem:

## RISCO OPERACIONAL

Possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou decorrentes de fraudes ou eventos externos, incluindo-se o risco legal e excluindo-se os riscos decorrentes de decisões estratégicas e à reputação da instituição.

Essa definição inclui, o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela companhia, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição.

## RISCO DE SUBSCRIÇÃO

Possibilidade de ocorrência de perdas que contrariem as expectativas da supervisionada, associadas, diretamente ou indiretamente, às bases técnicas utilizadas para cálculo de prêmios, contribuições, quotas e provisões técnicas.

## RISCO DE LIQUIDEZ

Probabilidade de perdas decorrentes da manutenção de investimentos em ativos de difícil negociação e/ou pela má administração do fluxo de caixa, que impactem a capacidade da empresa de cumprir obrigações financeiras de curto e médio prazos.

## RISCO DE MERCADO

Possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de flutuações dos mercados financeiros, que causem mudanças na avaliação econômica de ativos e passivos das Supervisionadas.

## RISCO DE CRÉDITO

Riscos associados à possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou contraparte, das suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, e/ou da desvalorização dos recebíveis decorrente da redução na classificação de risco do tomador ou contraparte.

## RISCO DE IMAGEM

Possibilidade de perda decorrente da deterioração da credibilidade ou reputação da organização, decorrentes de mau desempenho do dever de fidúcia, de práticas antiéticas, da divulgação de informações negativas e de falha na comunicação interna ou externa.



A Matriz de Riscos, elaborada sob a coordenação da área corporativa de gestão de riscos, envolve todas as áreas da organização e conta com a participação ativa de colaboradores de diferentes especialidades. Esse processo permite a identificação abrangente dos riscos — incluindo aspectos sociais, ambientais, econômicos e operacionais — bem como a análise de suas probabilidades, impactos, controles existentes e propostas de tratamento.

Alinhada às melhores práticas de mercado, a companhia adota diretrizes estabelecidas em sua Política de Sustentabilidade, que define os princípios, objetivos, estratégias e responsabilidades das áreas envolvidas, além dos compromissos assumidos.

A estrutura de Gestão de Riscos está integrada ao Sistema de Controles Internos e utiliza metodologias, processos e procedimentos específicos para monitorar e reportar, de forma tempestiva, os riscos de sustentabilidade, contribuindo para a resiliência, a transparência e a geração de valor compartilhado.

# ÉTICA E COMPLIANCE

(GRI 102 -16; 102 – 17; 103)



Consciente de seu papel na construção de uma sociedade mais justa, transparente e responsável, a Gazin Seguros mantém o compromisso com a ética e a integridade em todas as suas relações e operações. A companhia acredita que a conduta ética é um valor inegociável e essencial para garantir a confiança de seus clientes, colaboradores, parceiros, acionistas e da sociedade como um todo.

Para fortalecer essa cultura, a seguradora conta com uma estrutura sólida de governança e integridade, ancorada em documentos fundamentais como o Código de Ética e Conduta, a Política de Conformidade e Controles Internos e o Relatório de Conformidade, que são revisados periodicamente para refletir as melhores práticas do mercado, o cumprimento da legislação vigente e os compromissos voluntários assumidos pela empresa.

A estrutura de Compliance da Gazin Seguros é apoiada diretamente pela alta liderança, que assegura o alinhamento entre os princípios éticos da organização e suas estratégias corporativas. O Programa de Compliance atua de forma preventiva e corretiva, monitorando riscos, promovendo treinamentos e desenvolvendo ações de conscientização voltadas para todos os níveis hierárquicos da empresa.

A companhia realiza avaliações periódicas de risco relacionadas à integridade, incluindo temas como corrupção, lavagem de dinheiro e conflitos de interesse, com o objetivo de identificar vulnerabilidades, aperfeiçoar controles internos e reforçar a cultura ética da organização. Além disso, mantém canais de denúncia acessíveis e seguros, garantindo a confidencialidade e o anonimato (quando desejado), reforçando nosso compromisso com a escuta ativa e o tratamento adequado de potenciais desvios de conduta ou qualquer indício de não conformidade.

A gestão responsável de ética e conduta corporativa está ancorada em processos robustos, bem estruturados, monitorados continuamente, e na responsabilização clara de cada parte envolvida, promovendo um ambiente de confiança e transparência.

Essa abordagem garante que os valores éticos estejam verdadeiramente incorporados à rotina da empresa, impactando positivamente a reputação institucional, a sustentabilidade dos negócios e o relacionamento com todos os seus públicos, impulsionando um modelo de negócio sustentável, coerente com os valores que defendemos.

16 PAZ, JUSTIÇA E  
INSTITUIÇÕES  
EFICAZES



# CANAL DE DENÚNCIA

(GRI 103; 102-17)

A Gazin Seguros, através do Grupo Gazin, mantém disponível um canal de comunicação para denúncias ou relato de violações ou suspeitas de violações às normas internas, conhecido como Registro Anônimo de Informações. O Colaborador que desejar fornecer seu nome, terá sua identidade protegida nos termos da legislação aplicável vigente.

Esse Canal de Denúncia pode ser acessado através do site <https://www.contatoseguro.com.br/gazin> ou entrando em contato pelo telefone 0800-601-6885 como parte de seu compromisso com a ética, a transparência e a integridade.

O canal está disponível para o recebimento de relatos envolvendo possíveis casos de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, assédio, discriminação, uso indevido da marca e outras violações ao Código de Ética e Conduta da companhia ou a qualquer outra política corporativa ou normativo interno. Todas as manifestações são tratadas com sigilo, imparcialidade e respeito, e o processo é conduzido com o apoio do Comitê de Ética e Conduta, que também é responsável por estabelecer as diretrizes que norteiam os padrões éticos da organização. Além disso, a empresa realiza ações periódicas de comunicação e treinamentos obrigatórios para reforçar a cultura de integridade e incentivar o uso do Canal de Denúncia como uma ferramenta fundamental na prevenção e no combate a comportamentos inadequados.

# TREINAMENTO

(GRI 205-2)

Em 2024, 100% dos colaboradores e terceiros da Gazin Seguros participaram dos treinamentos obrigatórios realizados por meio de plataformas de ensino à distância. Os conteúdos abordaram os principais temas relacionados à integridade corporativa e sustentabilidade, incluindo: Governança, Compliance, Controles Internos, Gestão de Riscos, Prevenção à Fraude, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Práticas de Conduta e Código de Ética.

Esses treinamentos são aplicados anualmente, atualizados periodicamente e disponibilizados a todos os níveis hierárquicos, inclusive para novos colaboradores logo após sua contratação. O objetivo é reforçar continuamente a cultura ética da organização e garantir o alinhamento às legislações vigentes e às melhores práticas do setor.

Adicionalmente, o Código de Ética e Conduta da Gazin Seguros permanece acessível a todos os colaboradores e é entregue no momento da admissão. Esse documento estabelece diretrizes claras para a prevenção de atos ilícitos, como corrupção e fraudes, e orienta a conduta esperada em todas as relações profissionais. A seguradora também adota medidas preventivas em relação a fornecedores e prestadores de serviços, como a avaliação de conduta e a inclusão de cláusulas anticorrupção nos contratos.



# NOSSOS CLIENTES

---

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

A Gazin Seguros tem como princípio fundamental o respeito e a proteção aos direitos dos consumidores, colocando o cliente no centro de sua estratégia de atuação. Nosso compromisso com uma conduta ética, transparente e responsável se reflete em todas as etapas do relacionamento com o cliente — da contratação ao atendimento pós-venda e ao processo de indenização.

Em 2024, todos os colaboradores e parceiros envolvidos no atendimento ao cliente participaram de treinamentos específicos sobre Práticas de Conduta, com foco em ética, respeito aos direitos do consumidor e excelência no relacionamento com o cliente. Esses treinamentos reforçam o compromisso da empresa em oferecer uma experiência clara, justa e segura aos segurados.

Buscamos garantir que todas as informações relativas aos nossos produtos e serviços sejam apresentadas de forma objetiva e acessível, promovendo a tomada de decisão informada por parte dos consumidores. Além disso, mantemos canais de atendimento abertos, eficientes e acessíveis, voltados à escuta ativa, ao acolhimento de reclamações e à busca por soluções eficazes. Nosso esforço contínuo em aprimorar a experiência do cliente e assegurar seus direitos fortalece a confiança na Gazin Seguros e contribui para a construção de relações duradouras, sustentáveis e pautadas pela integridade.



# PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS DOS SEGURADOS

(GRI 103; 205; 418)

A proteção da privacidade e dos dados pessoais de nossos segurados é um compromisso permanente da Gazin Seguros, refletido em políticas, práticas e investimentos contínuos em segurança da informação. Reconhecemos que a confiança dos nossos clientes depende diretamente da forma como tratamos suas informações, e por isso mantemos uma estrutura robusta de governança de privacidade, alinhada à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nosso Programa de Privacidade e Proteção de Dados é composto por um conjunto de medidas preventivas, tecnológicas e processuais que visam garantir o uso ético, seguro e legal das informações.

Entre essas ações, destacam-se:

Avaliações sistemáticas de riscos cibernéticos e privacidade

Investimentos constantes em tecnologias de proteção

Criptografia de bases de dados e segregação de ambientes

Controle rigoroso de acessos, com validação por múltiplas áreas e armazenamento seguro de credenciais

Realização periódica de testes e simulações para antecipação de vulnerabilidades

Além disso, todos os colaboradores e parceiros que lidam com dados de clientes são treinados regularmente sobre boas práticas de segurança da informação e privacidade. O objetivo é garantir que todos compreendam suas responsabilidades no tratamento adequado dos dados pessoais, contribuindo para a mitigação de riscos e a conformidade com a LGPD.

A Gazin Seguros também disponibiliza canais digitais e um serviço dedicado à privacidade, por meio do qual os titulares de dados podem exercer seus direitos, solicitar informações ou registrar questionamentos sobre o uso de seus dados.

Seguimos comprometidos em manter elevados padrões de segurança, alinhados às melhores práticas e certificações internacionais, preservando a confiança dos nossos clientes e assegurando uma atuação responsável, transparente e ética em todas as nossas operações.



# MATERIALIDADE

---

A Gazin Seguros adota o conceito de dupla materialidade para identificar os temas prioritários de sustentabilidade, considerando tanto os impactos reais e potenciais de suas atividades sobre a sociedade, o meio ambiente e os direitos humanos, quanto os impactos que esses fatores podem gerar sobre os resultados financeiros e a continuidade dos negócios.

O processo de levantamento e revisão dos temas materiais segue as diretrizes do *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS). A análise contempla a magnitude dos efeitos, dependência de recursos, confiança nos relacionamentos de negócios, probabilidade de ocorrência dos riscos e impactos financeiros de curto, médio e longo prazo.

A análise de materialidade é um instrumento central para o alinhamento de nossa estratégia ASG, orientando políticas internas, investimentos e a gestão de riscos, ajudando a priorizar questões consideradas relevantes tanto para as partes interessadas quanto para a companhia.

A Gazin Seguros reafirma, por meio desse processo, seu compromisso com uma atuação ética, transparente e responsável, que gera valor de forma sustentável para todos os públicos com os quais se relaciona.

A identificação dos temas materiais em 2024 foi realizada com o apoio de diversas áreas da empresa, por meio de consultas internas e workshops com as equipes de riscos, compliance, controles internos e gestão estratégica. Esse processo garantiu uma visão integrada e aderente às expectativas de nossos públicos de interesse.

Como resultado, foram identificados os seguintes temas e riscos materiais prioritários:

## GOVERNANÇA

- Direito dos Consumidores
- Gestão de Serviços de Terceiros
- Ética e integridade
- Gerenciamento de Riscos

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



## TECNOLOGIA

- Segurança Cibernética
- Redes Sociais, Mídias Digitais, Inteligência artificial
- Inovação

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



## ECONÔMICO

- Ambiente macroeconômico
- Solvência, Liquidez e Investimentos
- Conscientização Financeira

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



## AMBIENTAL

- Gestão de Resíduos e Insumos
- Mudanças Climáticas

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



## SOCIAL

- Capital Humano
- Diversidade e Inclusão
- Desenvolvimento e Formação Profissional

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



# GOVERNANÇA



# GOVERNANÇA

---

## DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Valorizamos o bom relacionamento com nossos parceiros de distribuição, oferecendo soluções customizadas que atendam às necessidades específicas de cada cliente. Além disso, para nossos segurados, cumprimos integralmente nossas promessas, garantindo jornadas simplificadas desde a contratação até o pagamento de sinistros.

Reconhecemos que o relacionamento com o cliente é fundamental para o sucesso de nossas iniciativas. A construção da confiança e lealdade do cliente são aspectos essenciais que impactam diretamente a perenidade de nossa empresa. Portanto, garantir e proteger os direitos dos consumidores não apenas fortalece nossa reputação, mas também contribui para a sustentabilidade e crescimento contínuo de nossos negócios.



# GOVERNANÇA

---

## GESTÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS

A proteção da reputação da Gazin Seguros e a redução de riscos relacionados a possíveis violações éticas ou legais estão diretamente ligadas a essa prática. Todos os nossos contratos incluem cláusulas destinadas a mitigar o risco de envolvimento com empresas que não estejam em conformidade com as regras estabelecidas, garantindo assim que nossos parceiros e fornecedores compartilhem dos mesmos princípios e valores da companhia.

Reconhecemos a necessidade de manter o monitoramento do processo de seleção dos parceiros de negócio. O quadro de fornecedores parceiros da Gazin Seguros é bastante restrito e focado na prestação de serviços especializados.



# GOVERNANÇA

## ÉTICA E INTEGRIDADE

A ética e integridade são pilares fundamentais que norteiam a Gazin Seguros e são aspectos essenciais na avaliação da materialidade dos temas. Contamos com políticas e procedimentos bem definidos para combater assédio, discriminação, corrupção e lavagem de dinheiro, reforçando nosso comprometimento com a conduta ética em todos os níveis da organização.

A empresa realiza ações recorrentes de esclarecimento sobre o tema para todos os colaboradores e disponibiliza um canal de fácil acesso e confiança para denúncias, garantindo que qualquer violação ética seja tratada de forma adequada e transparente.

Mantemos um código de ética abrangente e regularmente atualizado, o que destaca a alta relevância que atribuímos à ética e integridade dentro do grupo. Esses princípios não apenas guiam nossas operações diárias, mas também fortalecem a confiança dos nossos *stakeholders* e contribuem para a construção de uma reputação sólida e duradoura no mercado.



# GOVERNANÇA

---

## GERENCIAMENTO DE RISCOS

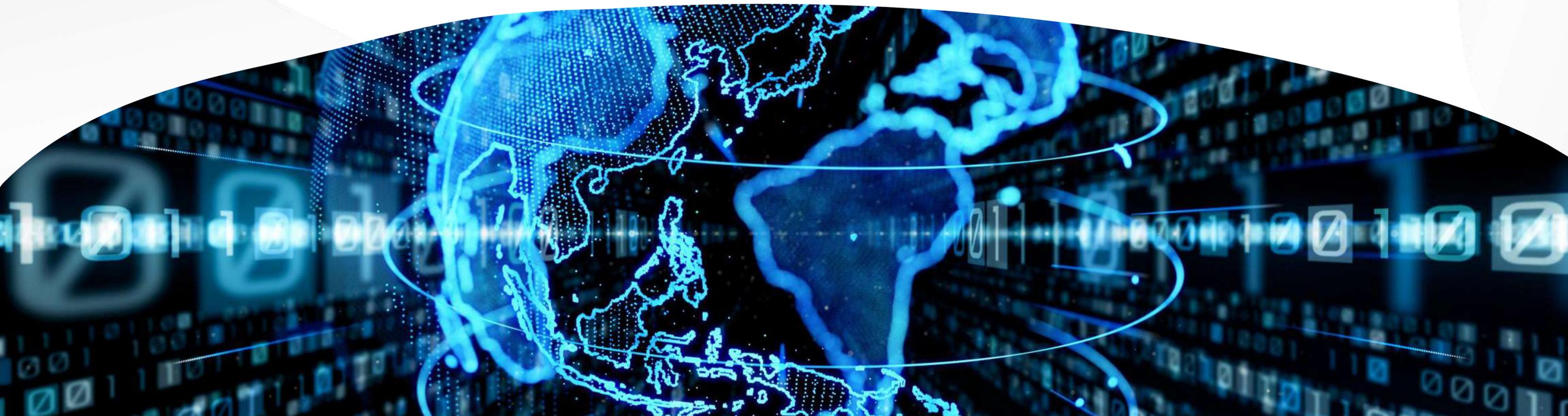
Ao estabelecer uma abordagem dinâmica para identificar e mitigar potenciais riscos, não apenas protegemos os interesses da Gazin Seguros, mas também garantimos a segurança financeira e a confiança dos nossos clientes. Essa prática vai além de ser apenas uma medida de proteção, ela se torna um impulsionador da inovação e da resiliência organizacional.

Esse compromisso com o gerenciamento de riscos é uma peça-chave na estratégia de operações da empresa que é comprometida com a sustentabilidade, pois permite estarmos alinhados com os interesses de nossos *stakeholders* e preparados para os desafios do mercado em constante evolução.



# TECNOLOGIA

---



# TECNOLOGIA

---

## SEGURANÇA CIBERNÉTICA

A segurança cibernética é um tema de extrema relevância na avaliação da materialidade para a Gazin Seguros, refletindo diretamente em nossa capacidade de proteger as informações e dados pessoais de nossos clientes e colaboradores.

O Grupo Gazin tem políticas bem definidas nesse sentido e a área de riscos participa ativamente do Comitê de LGPD, demonstrando nosso compromisso em garantir a conformidade com as regulamentações e proteger os direitos de privacidade das partes envolvidas.

Entendemos que o respeito à LGPD e a manutenção adequada da segurança cibernética não são apenas compromissos formais, mas representam nossa postura de respeito aos públicos com os quais nos relacionamos.

Dessa forma, nossas iniciativas incluem a jornada de adequação à LGPD, a definição de políticas de segurança e a implantação de comitês especializados. Reconhecemos que o futuro é digital e, por isso, investimos em medidas proativas para fortalecer nossa segurança cibernética.



# TECNOLOGIA

---

## REDES SOCIAIS, MÍDIAS DIGITAIS, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

As redes sociais são cruciais para o crescimento dos negócios, permitindo um relacionamento próximo com os clientes e aumentando as oportunidades de vendas. No entanto, é essencial combinar essa estratégia com um atendimento humano de qualidade para garantir uma experiência completa ao cliente.

Além disso, o uso integrado de mídias digitais amplia significativamente a visibilidade da seguradora e fortalece a comunicação institucional, promovendo conteúdos educativos, campanhas de prevenção e ações voltadas à responsabilidade socioambiental. Essas iniciativas reforçam o compromisso da Gazin Seguros com o desenvolvimento sustentável e com a promoção de uma cultura de proteção patrimonial e financeira mais acessível e consciente.

A inteligência artificial, por sua vez, desempenha um papel cada vez mais relevante nesse cenário, otimizando processos, personalizando interações e oferecendo respostas mais rápidas e precisas às demandas dos clientes. Chatbots, análise preditiva e sistemas automatizados de monitoramento de riscos são exemplos de ferramentas que contribuem para uma operação mais eficiente e sustentável, reduzindo desperdícios, melhorando a gestão de recursos e permitindo decisões mais assertivas.

Ao aliar tecnologia, canais digitais e inteligência artificial com valores humanos e práticas sustentáveis, a Gazin Seguros avança em direção a um modelo de negócio mais resiliente, inovador e alinhado aos princípios ASG (Ambientais, Sociais e de Governança), fortalecendo sua relevância social e seu impacto positivo no setor em que atua.



# TECNOLOGIA

---

## INOVAÇÃO

Em um cenário dinâmico e competitivo, é fundamental que busquemos constantemente novas formas de aprimorar nossos produtos, serviços e processos para atender às demandas em constante mudança dos clientes e do mercado.

A inovação nos permite explorar novos mercados, identificar oportunidades de crescimento e criar valor agregado para nossos *stakeholders*. Além disso, ao adotar um *"Mindset"* de inovação em toda a organização, estamos encorajando nossa equipe a pensar criativamente, experimentar novas ideias e abordagens, e a buscar constantemente a excelência em tudo o que fazemos. Portanto, a inovação não é apenas um diferencial, mas sim uma necessidade para garantir nossa relevância e sucesso no mercado de seguros a longo prazo.



# ECONÔMICO



	December 31, 2011	June 30, 2011 <sup>(1)</sup>
	10,610	\$ 9,610
	41,126	43,162
	51,736	52,772
	13,643	14,987
	1,351	1,372
	2,169	2,467
	3,614	3,320
	72,513	74,918
	8,010	8,162
	7,550	10,865
	19,670	12,581
	2,581	744
	1,919	1,434
	112,243	\$ 108,704

	Three Months Ended December 31, 2011	Three Months Ended December 31, 2010
	4,736	4,288
	4,772	713
	784	6,110
	- 779	7,498

	Six Months Ended December 31, 2011	Six Months Ended December 31, 2010
	9,022	\$ 9,843
	1,425	8,149
	11,886	1,260
	6,198	11,312
	122	5,493
		91
		\$ 36,148

	2011	2010	2009
	0	(1,000)	0
	208	660	544
	(1,042)	(5,052)	(2,976)
	(1,683)	(1,363)	(3,024)
	(2,513)	(6,751)	(5,382)

# ECONÔMICO

---

## AMBIENTE MACROECONÔMICO

No contexto econômico global, as mudanças nas tendências macroeconômicas são de suma importância para a Gazin Seguros. Monitoramos de perto os indicadores econômicos, as movimentações políticas e as tendências de mercado como parte integrante de nosso plano de negócios e planejamento estratégico. Reconhecemos que esses elementos têm um impacto direto em nossas operações comerciais, afetando desde a demanda do mercado até as estratégias de precificação e as decisões de investimento da empresa.

Flutuações econômicas podem criar tanto riscos quanto oportunidades para nós, pois recessões econômicas podem diminuir a demanda do mercado, enquanto períodos de crescimento podem abrir novos mercados e aumentar as oportunidades de expansão.

Além disso, decisões políticas e regulamentações governamentais têm um impacto significativo em nosso ambiente empresarial, com alterações nas políticas fiscais, tributárias, comerciais e trabalhistas podendo afetar diretamente nossa rentabilidade e operações.

Reconhecemos também que o ambiente macroeconômico está sujeito a volatilidade e incerteza, resultante de eventos imprevistos, como crises financeiras, pandemias, desastres naturais ou instabilidades políticas, que podem causar perturbações significativas em nossas operações e nos mercados financeiros. Portanto, estar atento às flutuações e mudanças no ambiente macroeconômico é essencial para nossa seguradora, pois nos permite antecipar desafios, identificar oportunidades e ajustar nossas estratégias conforme necessário, garantindo assim a resiliência e o sucesso de nossos negócios.



# ECONÔMICO

---

## SOLVÊNCIA, LIQUIDEZ E INVESTIMENTOS

Nosso produto principal é a garantia estendida, um tipo de seguro que exige um alto nível de capital de subscrição. Diferentemente de outros produtos de seguros que podem gerar resultados mais imediatos, a garantia estendida geralmente leva mais tempo para produzir efeitos positivos significativos nos resultados financeiros da empresa. Isso ocorre porque o período de vigência dessas garantias é mais longo e os benefícios para a empresa, como a redução de riscos e custos, podem se manifestar a longo prazo.

Devido a esse tempo prolongado para colher os benefícios, há momentos em que a empresa pode precisar de aportes adicionais de capital por parte dos acionistas para sustentabilidade da operação e para o crescimento do negócio. Esses aportes são necessários para garantir a solidez financeira da empresa durante o período em que a garantia estendida está em vigor e seus efeitos positivos estão se materializando gradualmente.



# ECONÔMICO

---

## CONSCIENTIZAÇÃO FINANCEIRA

Nossa seguradora demonstra total compromisso com a conscientização financeira e educação dos clientes, buscando lidar com desafios importantes para garantir a eficácia dos programas de conscientização.

Essas ações incluem abordar a desigualdade de acesso à educação financeira, garantir a compreensão adequada dos produtos e conceitos financeiros, alinhar os objetivos dos clientes com a sustentabilidade financeira e aumentar o engajamento por meio de campanhas personalizadas.

Essas iniciativas não apenas beneficiam os clientes individualmente, proporcionando maior conhecimento e capacidade de tomada de decisão, mas também fortalecem a sustentabilidade e o sucesso do negócio a longo prazo, construindo relacionamento sólidos, aumentando a confiança e promovendo uma cultura de responsabilidade financeira.



# AMBIENTAL

---



# AMBIENTAL

---

## GESTÃO DE RESÍDUOS E INSUMOS

A gestão de resíduos na seguradora vai além de simplesmente cumprir políticas ambientais. Ela também tem um impacto significativo na percepção pública da empresa, contribuindo para uma imagem positiva. Além disso, a eficiência na gestão de resíduos torna a seguradora mais competitiva no mercado, pois demonstra compromisso com práticas sustentáveis e eficientes.

Essa vantagem competitiva pode resultar em maior confiança dos clientes, redução de custos operacionais e até mesmo em oportunidades de negócios diferenciadas. Portanto, a seguradora possui junto ao varejo do Grupo Gazin uma parceria especializada para vendas de produtos que chamamos de “salvados”, ou seja, reciclados para garantir uma gestão eficaz e estratégica dos resíduos.



# AMBIENTAL

---

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Com o aquecimento global e as mudanças climáticas tornando eventos extremos com mais intensidade e frequência, da perspectiva dos seguros, isso quer dizer que os sinistros se tornam mais frequentes e mais graves.

Se o Brasil passar a enfrentar, com mais frequência, eventos semelhantes aos recentes, pode haver um aumento significativo da demanda por coberturas de seguros. Um dos desafios para as seguradoras será o de precificar suas tarifas para refletir os potenciais riscos decorrentes dessas coberturas. A questão é que a mudança climática desafia a “lógica do retrovisor”, na qual se baseia o mercado segurador, ou seja, desafia os modelos atuariais tradicionais que utilizam a prática de projetar o futuro com base exclusiva em dados e padrões observados no passado.

A precificação dos seguros sempre foi baseada em dados estatísticos experimentados em períodos anteriores. No entanto, eventos climáticos severos estão aumentando progressivamente e basear-se somente em experiências passadas pode ser um erro.

Qualquer modalidade de seguro que esteja exposta a tais riscos deve levar em consideração essa nova realidade, evitando o comprometimento de seus recursos financeiros.



# SOCIAL

---



# SOCIAL

---

## CAPITAL HUMANO

A Gazin Seguros adota medidas, como a atuação da CIPA, que contribuem significativamente para a redução de acidentes de trabalho, promovendo um ambiente mais seguro.

Nossos colaboradores são propagadores de nossa marca e para isso precisam estar confortáveis em seu ambiente de trabalho no que diz respeito à segurança. Isso contribui para inibir incidentes que possam causar efeitos danosos, financeiros e de imagem.

Visamos criar um ambiente onde o foco fundamental é a saúde e bem-estar de nossos colaboradores, onde todos são tratados com respeito e igualdade de oportunidades, refletindo na produtividade e na retenção de talentos. Isso não apenas fortalece nossa reputação, mas também demonstra nosso compromisso com a inclusão e a diversidade.



# SOCIAL

---

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Reconhecemos a importância de garantir a acessibilidade dos nossos produtos de seguros, assegurando que todos os indivíduos tenham acesso a serviços essenciais de proteção patrimonial e financeira.

Além disso, compreendemos que a diversidade, tanto entre nossos colaboradores quanto entre nossos segurados, é crucial para democratizar o seguro e promover a inclusão social. Em nossa seguradora, o respeito à diversidade e inclusão é uma prioridade, visto que são condições essenciais para criar um ambiente positivo, estimular a inovação e criatividade, atrair e reter talentos, e oferecer um atendimento adequado a todos os clientes, em conformidade com as normas, leis e responsabilidade social.

Reconhecemos que, hoje, promover a diversidade não é apenas uma opção, mas uma necessidade imperativa. Ao reconhecer e valorizar a diversidade de experiências, perspectivas e talentos, impulsionamos a inovação, a criatividade e o desempenho organizacional. Além disso, ao criar um ambiente inclusivo onde todos os colaboradores se sintam respeitados e valorizados, promovemos o bem-estar e a satisfação no trabalho, contribuindo para a retenção de talentos e para o fortalecimento da reputação da empresa.

Dessa forma, a diversidade e a inclusão não apenas refletem nossos valores fundamentais de justiça e equidade, mas também são pilares essenciais para a construção de uma cultura corporativa sustentável e resiliente.



# SOCIAL

---

## DESENVOLVIMENTO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Nossa empresa demonstra compromisso em apoiar o crescimento de nossos colaboradores através de programas de desenvolvimento e formação profissional, isso não só melhora nossas próprias perspectivas de sustentabilidade, como também potencializa o impacto positivo no mercado.

Investir em formação profissional que considera as práticas sustentáveis também assegura que a Gazin Seguros está preparando sua força de trabalho não apenas para as demandas atuais, mas também para as futuras, alinhando-se com as tendências de sustentabilidade que são cada vez mais valorizadas pelos consumidores e pela sociedade em geral.

Portanto, o compromisso com o desenvolvimento contínuo dos colaboradores não é apenas uma estratégia para melhorar a competitividade da empresa, mas também uma maneira de garantir sua viabilidade e sucesso a longo prazo em um mercado que demanda responsabilidade social e ambiental.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO



# TABELA GVR

## GOVERNANÇA DO GERENCIAMENTO DO RISCO AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA



# TABELA GRV

---

## 1.Objetivo

O objetivo é descrever a governança do gerenciamento do risco ambiental, social e de governança

## 2.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 social, ambiental e de governança, conforme previsto na Circular nº 666/2022 da Susep.

## 3.Frequência

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

## **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.**

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

A supervisão dos riscos de sustentabilidade é conduzida de forma integrada pela Diretoria Executiva e pelo Diretor Responsável pelos Controles Internos.

A Diretoria Executiva é responsável por implementar as diretrizes estratégicas, garantindo que os riscos de sustentabilidade sejam incorporados à gestão estratégica e operacional. Atua de forma proativa na identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos ambientais, sociais e de governança, promovendo uma cultura organizacional voltada à responsabilidade socioambiental e à integridade.

O Diretor Responsável pelos Controles Internos atua de maneira integrada ao Sistema de Controles Internos, supervisionando a eficácia dos controles aplicados à mitigação dos riscos de sustentabilidade. Atua de forma contínua e dinâmica, assegurando que os processos estejam adequados para lidar com riscos decorrentes de mudanças no ambiente regulatório, climático, social e de governança.

A companhia adota uma estrutura formal de gerenciamento de riscos, baseada em políticas, processos, metodologias e ferramentas que permitem identificar, avaliar, mensurar, tratar, monitorar e reportar riscos de forma individual e agregada. Essa estrutura viabiliza a integração dos riscos de sustentabilidade à tomada de decisão, fortalecendo a resiliência e o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

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

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

A Diretoria Executiva é responsável por garantir a adequação da Estrutura de Gestão de Riscos de Sustentabilidade às boas práticas e que esteja em constante evolução, bem como promover a melhoria contínua dos processos relacionados. Deve monitorar periodicamente a exposição a esses riscos e revisar a eficácia da estrutura ao menos uma vez por ano ou sempre que houver mudanças relevantes no perfil de risco.

O Diretor Responsável pelos Controles Internos coordena o planejamento e supervisiona a execução de todas as atividades relacionadas à gestão dos riscos de sustentabilidade. Atua de forma contínua para assegurar a eficiência dos controles e a conformidade com políticas e normas vigentes.

Os gestores das áreas atuam como agentes de riscos, sendo responsáveis por identificar, monitorar e reportar os riscos em seus processos. Devem implantar controles, garantir a aderência às políticas internas e regulamentações externas, além de colaborar na elaboração e execução de planos de ação para mitigar os riscos identificados.

### **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 de defesa 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 de defesa.

# TABELA EST

ESTRATÉGIAS ASSOCIADAS AOS  
RISCOS DE SUSTENTABILIDADE



# TABELA EST

---

## 1.Objetivo

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

## 2.Conteúdo

Informações qualitativas sobre os principais riscos ambientais, sociais e de governança identificados pela Gazin Seguros, os impactos efetivos e potenciais sobre as operações e estratégia da companhia, bem como as respostas estratégicas adotadas para mitigação desses riscos. Inclui ainda os efeitos sobre a alocação de capital, novos produtos, atuação em setores sensíveis e resiliência da empresa frente a diferentes cenários de risco ASG, conforme diretrizes da Circular nº 666/2022 da Susep.

## 3.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 Gazin Seguros.

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

### RISCOS CLIMÁTICOS

#### Risco Ambiental

O risco ambiental envolve impactos financeiros decorrentes do uso de insumos, geração de resíduos, variações nos custos de matérias-primas e eventos relacionados às mudanças climáticas ou desastres naturais. Exige uma gestão preventiva e preparada para lidar com essas contingências.

Risco - Médio

### RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

#### Risco de Governança

O risco de governança envolve questões ligadas às condições de trabalho e aos direitos laborais na cadeia de valor, bem como à proteção dos direitos dos consumidores, incluindo privacidade, acesso à informação e segurança pessoal.

Risco - Médio

#### Risco Social

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.

Risco - Médio

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

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

A avaliação dos riscos de sustentabilidade segue uma metodologia estruturada em várias etapas:

Identificação dos Riscos: Mapeamento de riscos ambientais, sociais e de governança (ASG), com apoio de partes interessadas internas e externas.

Avaliação de Impacto e Probabilidade: Análise do potencial impacto e da probabilidade de ocorrência de cada risco, considerando efeitos operacionais, financeiros e reputacionais.

Avaliação de Vulnerabilidade e Exposição: Levantamento da vulnerabilidade e exposição da organização frente a cada risco, examinando a eficácia e robustez dos controles existentes, e as medidas de mitigação implementadas.

Cálculo de Perdas Potenciais: Estimativa de perdas financeiras ou não financeiras, com uso de dados históricos e modelos quantitativos, quando aplicável.

Avaliação Qualitativa: Consideração de fatores não mensuráveis, como impacto em stakeholders, imagem institucional e conformidade regulatória.

Priorização de Riscos: Classificação dos riscos conforme sua criticidade, orientando a alocação de recursos e esforços de mitigação.

Desenvolvimento de Estratégias: Definição de planos de ação, medidas preventivas e planos de contingência para os riscos priorizados.

Monitoramento Contínuo: Acompanhamento sistemático dos riscos e atualização das estratégias de gestão conforme mudanças no ambiente interno e externo.

### **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.**

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. Grau de vulnerabilidade, 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 Gazin Seguros avalia regularmente os impactos potenciais de mudanças nos padrões climáticos, como eventos extremos e aumento de custos operacionais, e adota medidas preventivas para mitigar seus efeitos.

Além disso, está comprometida com a transição para uma economia de baixo carbono, promovendo iniciativas de eficiência energética, redução de emissões, digitalização de processos e responsabilidade ambiental em sua cadeia de valor. Tais ações visam não apenas atender às exigências regulatórias e de mercado, mas também garantir competitividade no longo prazo.

A organização mantém a flexibilidade estratégica para se adaptar a novos cenários climáticos e regulatórios, incluindo investimentos em tecnologias mais sustentáveis e o desenvolvimento de produtos e serviços alinhados a práticas ambientais responsáveis.

# TABELA GER

PROCESSOS DE GESTÃO DOS  
RISCOS DE SUSTENTABILIDADE



# TABELA GER

---

## 1.Objetivo

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

## 2.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.

## 3.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 Gazin Seguros.

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

### Identificação de Riscos

São mapeados riscos relacionados a fatores ambientais, sociais e de governança, 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 em que 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.

#### **4. 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.

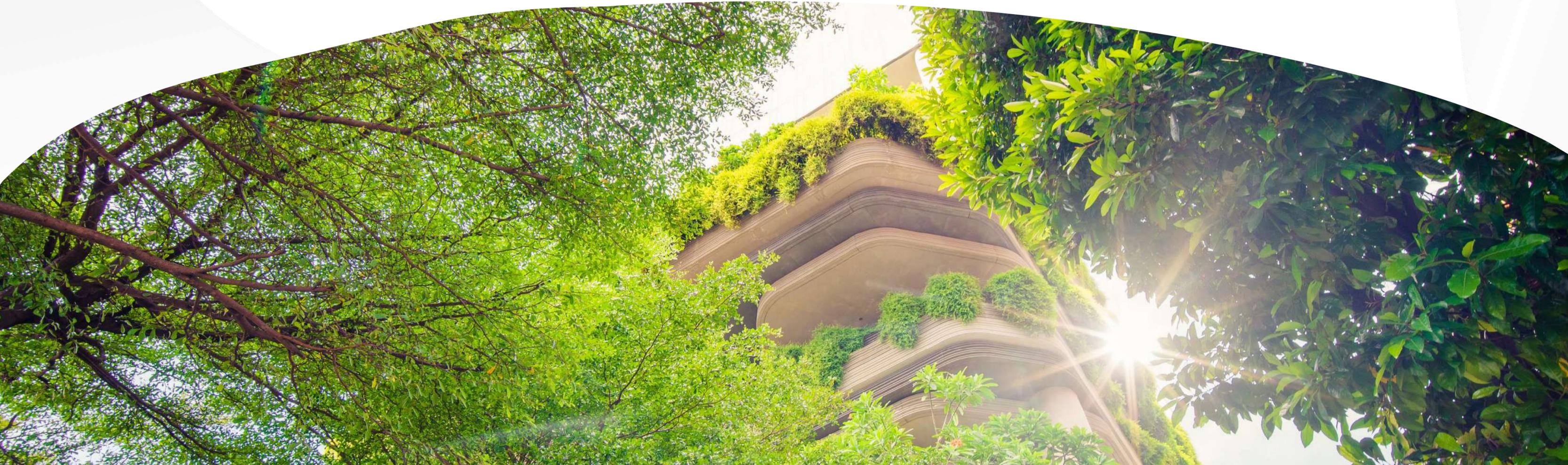
**5. Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.**

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 102-15)

A Gazin Seguros está comprometida com um futuro sustentável, inovador e centrado nas pessoas. Sua estratégia busca conciliar crescimento contínuo, excelência no atendimento e responsabilidade socioambiental. Os principais focos são a ampliação da base de clientes, a diversificação de produtos e o fortalecimento da experiência do usuário.

A companhia continuará investindo em tecnologia, modernizando processos e adotando soluções digitais para aumentar a eficiência e a agilidade. Paralelamente, manterá seu compromisso com o desenvolvimento humano, promovendo capacitação, bem-estar e valorização dos colaboradores.

A agenda de sustentabilidade (ASG) seguirá como um dos pilares estratégicos, integrando-se às decisões corporativas e guiando ações que promovam um futuro mais justo, equilibrado e alinhado aos princípios éticos e ambientais.



# TECNOLOGIA

---

A Gazin Seguros reconhece a tecnologia como um pilar estratégico para garantir eficiência, segurança e inovação em seus serviços. Com foco na transformação digital, a empresa investe continuamente em infraestrutura tecnológica, automação de processos e soluções digitais, visando aprimorar a experiência do cliente e aumentar a agilidade operacional.

A segurança da informação é tratada com prioridade, por meio de políticas rigorosas de proteção de dados, protocolos de cibersegurança e treinamentos regulares com os colaboradores. São conduzidas avaliações de risco e testes de vulnerabilidade para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados.

Aliando inteligência artificial, digitalização e responsabilidade, a Gazin Seguros busca acompanhar as tendências tecnológicas sem renunciar ao compromisso com a privacidade, transparência e confiança junto aos seus stakeholders.

A Gazin Seguros acompanha de perto as principais tendências tecnológicas que estão transformando o setor de seguros e impactando diretamente a forma como produtos são ofertados, riscos são avaliados e clientes são atendidos. Entre as principais inovações, destacam-se:

## Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina

Automatizam processos de análise de risco, detecção de fraudes e atendimento ao cliente. Isso melhora a eficiência, reduz erros e permite decisões mais precisas e personalizadas.

## Cibersegurança e Proteção de Dados

Com o aumento da digitalização, cresce a responsabilidade sobre a proteção da informação pessoal dos clientes. Protocolos avançados de segurança digital tornam-se indispensáveis para manter a confiança e atender às regulamentações.

## Automação e Robôs de Atendimento (Chatbots)

Melhoram a experiência do cliente com serviços 24/7, respostas rápidas e integração com canais digitais, contribuindo para maior satisfação e fidelização.

# ASPECTOS SOCIAIS

A Gazin Seguros mantém o compromisso com a valorização das pessoas, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo, seguro e colaborativo. Investimos no desenvolvimento profissional por meio de capacitações, treinamentos e programas de bem-estar, reconhecendo que colaboradores engajados são essenciais para a sustentabilidade do negócio.

A empresa também adota práticas voltadas à diversidade, equidade e inclusão, além de respeitar os direitos humanos em toda a sua cadeia de valor. Atuamos com responsabilidade social, apoiando iniciativas e projetos que contribuem para o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes.

Nosso foco é gerar impacto positivo na vida das pessoas, fortalecendo relações de confiança com funcionários, clientes, parceiros e a sociedade.



# ASPECTOS CLIMÁTICOS

---

A Gazin Seguros reconhece que as mudanças climáticas representam riscos relevantes para os negócios e para a sociedade. Por isso, integra a variável climática em sua gestão de riscos e na estratégia corporativa, avaliando os impactos físicos (como eventos extremos) e os riscos de transição para uma economia de baixo carbono.

Adotamos práticas para redução da pegada ambiental, como uso eficiente de recursos naturais, controle de emissões e incentivo à digitalização. Além disso, buscamos desenvolver produtos e serviços que promovam comportamentos mais sustentáveis entre clientes e parceiros.

Com uma abordagem preventiva e resiliente, a companhia reforça seu compromisso com o enfrentamento das mudanças climáticas e com a construção de um futuro mais sustentável.





# GOVERNANÇA CORPORATIVA

---

A Gazin Seguros adota uma estrutura de governança corporativa sólida, transparente e responsável, pautada em princípios éticos e no cumprimento das normas legais e regulatórias. Essa estrutura garante a adequada supervisão da gestão, a proteção dos interesses de clientes, acionistas, colaboradores e demais partes interessadas, além de apoiar a tomada de decisões alinhadas à sustentabilidade.

A atuação da alta liderança é orientada por práticas de integridade, gestão de riscos e responsabilidade socioambiental, com foco na geração de valor de longo prazo. O sistema de governança é composto por políticas internas, controles eficazes e instâncias formais de supervisão.

# VISÃO DE FUTURO E PLANOS DE AÇÃO

Construir o futuro de forma sustentável é um dos compromissos centrais da Gazin Seguros. Em um cenário global marcado por transformações rápidas e complexas — sociais, ambientais, tecnológicas e regulatórias — acreditamos que o planejamento de longo prazo, guiado por valores sólidos e por uma atuação responsável, é o que garante a perenidade do nosso negócio e o impacto positivo que buscamos gerar na sociedade.

Nossa visão de futuro está ancorada na inovação com responsabilidade, no fortalecimento contínuo da governança corporativa, na adoção de práticas alinhadas aos princípios ASG e na geração de valor compartilhado com nossos stakeholders.

Olhamos para o futuro com a consciência de que o setor de seguros tem um papel fundamental na construção de uma sociedade mais protegida, resiliente e preparada para enfrentar riscos emergentes, como as mudanças climáticas, a desigualdade social e os desafios da era digital.



Para os próximos anos, entre os principais eixos dos nossos planos de ação, destacamos:

- Integrar de forma mais ampla a agenda ASG à estratégia empresarial.
- Avançar na gestão de riscos ASG com maior integração entre sustentabilidade, governança, compliance e gestão estratégica de riscos.
- Fortalecer a cultura de integridade e transparência, com foco em ética nos negócios, canais de escuta e relacionamento com stakeholders.
- Desenvolver produtos e soluções com impacto positivo, como seguros que incentivem práticas sustentáveis, proteção social e inclusão financeira.
- Promover a capacitação contínua das lideranças sobre governança sustentável, riscos emergentes e novas regulações.

- Ampliar práticas de diversidade e inclusão, com metas claras de representatividade e ações contínuas de sensibilização.
- Atuar na mitigação dos impactos ambientais associados às nossas operações, por meio do monitoramento e controle das emissões de gases de efeito estufa, da gestão eficiente dos recursos e da aplicação de mecanismos de compensação, quando cabível.
- Investir em inovação tecnológica a serviço da sustentabilidade, buscando digitalizar processos, melhorar a experiência do cliente e gerar eficiência com menor impacto ambiental.
- Aprimorar nossos indicadores e relatórios ASG, alinhando-nos às melhores práticas de mercado e aos padrões internacionais de divulgação.

Essas ações reforçam o compromisso da empresa com uma governança moderna, ética e preparada para os desafios e oportunidades do futuro.

**Com esse olhar estratégico e sensível às transformações do nosso tempo, seguimos firmes em nossa missão de evoluir com ética, solidez e compromisso com as próximas gerações, construindo hoje as bases para o amanhã que desejamos ajudar a transformar.**



# Obrigado!

## **\*Aviso Legal**

Este Relatório de Sustentabilidade foi elaborado pela KRL Services, sob demanda da GAZIN. O conteúdo deste material é de titularidade da GAZIN., sendo a autoria técnica e intelectual atribuída à KRL Services. O uso deste documento é restrito aos fins institucionais da GAZIN., 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.