



2025

**Relatório de Sustentabilidade Itaú
Seguros e Cia Itaú de Capitalização**



Sumário

Mensagem do Diretor

01

Nossa Atuação em 2025

- 05 Quem somos
- 06 Como geramos valor com proteção, simplicidade e credibilidade
- 07 Missão, visão e valores
- 08 Governança Corporativa e Governança ESG
- 09 Estudo de Temas Materiais
- 10 Destaques do ano

02

Ética e Integridade

- 13 Estrutura de governança
- 16 Retrospectiva do ano de 2025

03

Gestão dos Riscos de Sustentabilidade

- 18 Gestão dos riscos
- 20 Monitoramento climático e resposta operacional
- 21 Integração da gestão de riscos ao negócio e à Política de Sustentabilidade

04

Engajamento com Stakeholders


- 23 Engajamento com clientes
- 27 Gestão de fornecedores e prestadores de serviços
- 29 Gestão de parceiros comerciais
- 30 Engajamento com funcionários
- 32 Relacionamento com a sociedade

05

Privacidade de Dados e Segurança da Informação

- 34 Contexto e relevância do tema
- 35 Privacidade de dados: princípios e governança
- 36 Uso responsável de dados, inovação e inteligência artificial
- 36 Segurança da informação e cibersegurança
- 37 Gestão de riscos, incidentes e continuidade
- 37 Educação, cultura e engajamento
- 37 Resultados e perspectivas



Este é um documento interativo. Clique ao lado para ir direto ao tópico ou navegue pelo menu superior de cada capítulo. Para voltar ao sumário, clique no ícone  na parte superior à esquerda.

Mensagem do Diretor

Em 2025, reforçamos o nosso compromisso de expandir a proteção financeira de pessoas e empresas de forma responsável, simples e consistente, em um contexto marcado por transformações tecnológicas, regulatórias e climáticas. Celebramos, assim, a confiança de mais de 15 milhões de clientes.

Aprofundamos a integração entre dados, tecnologia e experiência do cliente, simplificando jornadas e fortalecendo o autosserviço sem perder a proximidade do atendimento humano, especialmente nos momentos mais sensíveis.

Revisamos continuamente a nossa prateleira de soluções, buscando inovação em coberturas, preço e comodidades que ampliem, de forma progressiva, o acesso da sociedade aos produtos de seguros.

O uso intensivo de dados, combinado com inteligência artificial e monitoramento de riscos nos permitiu responder com mais

agilidade a eventos climáticos, oferecendo orientação, cuidado e suporte aos clientes.

Nosso desempenho reflete essa evolução. Crescemos acima do mercado, mantivemos atuação técnica responsável na gestão de riscos e ampliamos nossa contribuição para a sociedade por meio de ações que impactam o dia a dia das pessoas. Realizamos o pagamento de +1,7Bi em sinistros, resultando em apoio à resiliência financeira de clientes e empresas. Esse esforço se refletiu em uma evolução relevante do nosso NPS.

O relacionamento com nossos parceiros e colaboradores esteve no centro das prioridades ao longo do ano. Avançamos em práticas de comunicação clara, fortalecemos a gestão responsável da cadeia de valor e seguimos promovendo um ambiente de trabalho pautado por diversidade, inclusão, bem-estar e desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores.

Nossa contribuição à sociedade também se expressou por meio de investimentos sociais relevantes, direcionados a iniciativas nas áreas de cultura, educação, saúde, esporte, longevidade e desenvolvimento local. Essas ações reforçam nosso compromisso institucional com o desenvolvimento social e com a construção de uma sociedade mais inclusiva, resiliente e preparada para os desafios que virão nos próximos anos.

Seguiremos orientados pela ética como pilar inegociável, com governança sólida, transparência e geração de valor sustentável, certos de que o papel de seguros vai além da proteção: é um instrumento de desenvolvimento e estabilidade econômica. Acreditamos que proteger o agora é essencial para construir um futuro mais seguro e próspero.

Eduardo Domeque
Diretor de Seguros da Itaú Unibanco



01 Nossa Atuação em 2025

- 05 Quem somos
- 06 Como geramos valor com proteção, simplicidade e credibilidade
- 07 Missão, visão e valores
- 08 Governança Corporativa e Governança ESG
- 09 Estudo de Temas Materiais
- 10 Destaques do ano

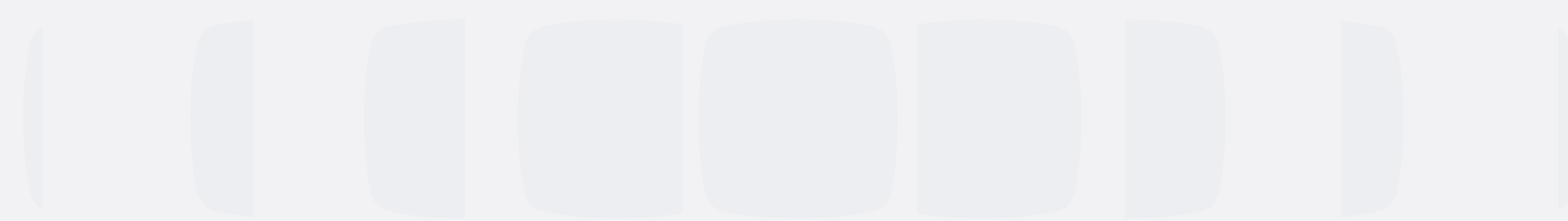


Quem somos

Com trajetória iniciada em 1924, a Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização atuam para ampliar a proteção financeira de pessoas, famílias e empresas, combinando solidez, experiência de mercado e evolução contínua do portfólio. A Itaú Seguros oferece soluções de proteção, prevenção e assistência para clientes pessoas físicas e jurídicas, além de linhas financeiras voltadas ao segmento corporativo. A Cia. Itaú de Capitalização complementa essa atuação com produtos ligados à formação de reserva financeira e à possibilidade de premiação.

Inseridas no ecossistema do conglomerado Itaú Unibanco, as companhias compartilham princípios de ética, transparência, responsabilidade e geração de valor sustentável. Em um contexto marcado por transformações tecnológicas, mudanças regulatórias e a maior complexidade dos riscos sociais, ambientais e climáticos, nossa atuação conjunta reforça a importância de oferecer respostas mais integradas, claras e consistentes para clientes e mercado.

Mais do que disponibilizar produtos e serviços, nosso papel é contribuir para o desenvolvimento socioeconômico ao apoiar o planejamento financeiro, ampliar a proteção diante de imprevistos e fortalecer relações de confiança com a sociedade.



Como geramos valor com proteção, simplicidade e credibilidade

Nossa proposta de valor combina proteção, simplicidade e credibilidade. Proteção, porque apoiamos clientes em momentos decisivos com soluções que unem cobertura, assistência, prevenção e segurança financeira. Simplicidade, porque buscamos transformar temas tradicionalmente complexos em experiências claras, intuitivas e acessíveis. Credibilidade, porque entendemos que relações duradouras dependem de consistência operacional, comunicação transparente e capacidade de resposta quando o cliente mais precisa.

Em 2025, intensificamos a comunicação com nossos clientes, simplificamos etapas críticas das jornadas e fortalecemos o autosserviço digital. O objetivo foi dar ao cliente mais autonomia sem abrir mão da proximidade e do cuidado dos canais humanos, especialmente em situações sensíveis, como acionamentos de seguros e sinistros.

Também ampliamos o uso de tecnologia, dados e inteligência artificial para modernizar o monitoramento de ocorrências, aliado ao georreferenciamento da carteira que permitiu orientativas a todos os clientes. Com isso, reforçamos não apenas a eficiência operacional, mas também o papel do seguro como instrumento de apoio concreto, orientação e cuidado.

No atendimento a clientes empresariais, consolidamos práticas de subscrição responsável e ampliamos a captura estruturada de dados relacionados a sinistros decorrentes de eventos climáticos. Esse aperfeiçoamento técnico contribuiu para decisões mais consistentes na avaliação de riscos, na renovação e no desenvolvimento de produtos, fortalecendo nossa capacidade de responder às mudanças do perfil de risco do mercado.



Missão, visão e valores



Nossa missão é contribuir de forma responsável, próxima e consistente para gerar valor por meio de produtos e serviços que atendam às necessidades reais dos clientes e apoiem sua segurança financeira em diferentes momentos de vida.

A missão da Itaú Seguros, alinhada ao propósito do grupo Itaú Unibanco, é estimular o poder de transformação das pessoas, fornecendo proteção e tranquilidade aos segurados, ajudando-os a proteger o patrimônio, a saúde e a família.

Através da solidez financeira, soluções personalizadas, excelência no atendimento e investimento contínuo em inovação e tecnologia buscamos ser um parceiro na proteção do presente e do futuro dos nossos clientes.

Nossa visão está orientada à construção de relações duradouras e bem-sucedidas, com foco na satisfação dos clientes e na geração de resultados sustentáveis. Esse direcionamento se traduz na busca contínua por oferecer confiança, proteção e tranquilidade por meio portfólio completo, capaz de atender diversas necessidades, jornadas mais simples e uma experiência cada vez mais alinhada às expectativas dos clientes

Nossos valores orientam decisões, comportamentos e prioridades. Colocar o cliente no centro significa simplificar a experiência, promover clareza na comunicação e garantir qualidade em todas as interações. Atuar com excelência,

inovação e responsabilidade significa evoluir continuamente processos, serviços e canais, combinando conhecimento técnico, tecnologia e uso responsável de dados. Gerar impacto positivo significa reconhecer que o desempenho do negócio deve estar associado à contribuição efetiva para uma sociedade mais protegida inclusiva e preparada para os desafios do presente e do futuro.

Em 2025, esses princípios seguiram orientando a evolução do negócio e da agenda de sustentabilidade, reforçando um modelo de atuação que busca entregar valor de forma ética, consistente e conectada às transformações do ambiente social, regulatório e climático.



Governança Corporativa e Governança ESG

A governança é um pilar estruturante da atuação da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização e sustenta a condução dos negócios, a gestão de riscos, a conformidade regulatória e a integração da agenda de sustentabilidade à estratégia corporativa. Em linha com as diretrizes da Circular SUSEP nº 666/2022, os temas ambientais, sociais e de governança são tratados de forma transversal, compatível com a natureza, o porte e o perfil de risco das operações.

Em 2025, avançamos na estruturação formal da Governança ESG, estabelecendo instâncias, papéis e responsabilidades para assegurar a integração desses temas à tomada de decisão e aos processos de gestão. A partir de diagnóstico interno, benchmarking setorial e alinhamento às demandas regulatórias, foi estruturado um modelo de governança que incorpora os princípios ESG de forma progressiva, consistente e aderente às melhores práticas do setor segurador, incluindo os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

A Governança ESG contempla a definição clara de fóruns de acompanhamento, fluxos de reporte e mecanismos de coordenação entre as áreas envolvidas, permitindo o tratamento estruturado dos temas relevantes nos níveis

adequados de decisão. Processos, políticas, procedimentos e manuais internos foram formalizados ou aprimorados, assegurando padronização, rastreabilidade e suporte à supervisão pelos órgãos de administração.

Esse arranjo fortalece a capacidade de monitoramento contínuo dos temas ESG, incluindo riscos de sustentabilidade, e apoia a liderança por meio de indicadores, reportes periódicos e rotinas de atualização, em consonância com a Estrutura de Gestão de Riscos e os requisitos regulatórios aplicáveis. A governança também contribui para a transparência e para o fortalecimento da confiança junto a clientes, investidores, reguladores e demais partes interessadas.

Complementarmente, a agenda de Governança ESG é apoiada por ações estruturadas de comunicação, capacitação e engajamento interno, promovendo o alinhamento cultural e a incorporação dos princípios ESG às rotinas do negócio. O modelo é revisado periodicamente, permitindo sua evolução frente a mudanças regulatórias, riscos emergentes e à maturidade da agenda, reforçando uma atuação responsável, resiliente e orientada à geração de valor sustentável no longo prazo.

Estudo de Temas Materiais

O estudo de temas materiais tem como objetivo identificar e priorizar os temas ambientais, sociais e de governança que são mais relevantes para o negócio e para seus *stakeholders*. O processo apoia a tomada de decisão estratégica, o direcionamento de iniciativas e a transparência, em consonância com as diretrizes da Política de Sustentabilidade da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização.

A metodologia adotada parte de uma análise estruturada do contexto do negócio de seguros e capitalização, considerando tendências setoriais, evolução regulatória, riscos emergentes e oportunidades associadas à sustentabilidade. Esse diagnóstico inicial permite compreender os impactos positivos e negativos, reais e potenciais, gerados ou sofridos pelas operações.

A identificação dos temas materiais envolve o mapeamento desses impactos e seu cruzamento com a visão de materialidade ESG do conglomerado Itaú Unibanco, assegurando alinhamento institucional e coerência estratégica. Complementarmente, são conduzidos processos de consulta a públicos prioritários — como clientes, colaboradores, parceiros e reguladores — por meio de

mecanismos de escuta estruturados, que contribuem para capturar percepções relevantes sobre riscos, expectativas e impactos associados aos temas ESG.

A etapa de priorização considera a avaliação combinada da materialidade de impacto (do negócio para a sociedade e o meio ambiente) e da materialidade financeira (para o negócio), com análise de critérios como escopo, magnitude, tendência e probabilidade de ocorrência. Esse exercício permite qualificar e, quando aplicável, quantificar riscos e oportunidades, apoiando sua integração à governança, à gestão de riscos e à estratégia corporativa.

Como resultado, foram priorizados os seguintes temas materiais: emprego e força de trabalho; direitos humanos, diversidade e inclusão; segurança e privacidade de dados; adaptação às mudanças climáticas; satisfação do cliente e qualidade no atendimento; e governança corporativa e ética dos negócios. Esses temas orientam a definição de objetivos, iniciativas, indicadores e monitoramento contínuo da agenda ESG, reforçando uma atuação responsável, consistente e alinhada à geração de valor sustentável no longo prazo.

Principais etapas do processo

1. Diagnóstico

2. Identificação de temas materiais

3. Consulta de *stakeholders*

4. Priorização



Destques do ano



Em 2025, a atuação da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização foi marcada por crescimento consistente, ampliação da base de clientes e fortalecimento do papel do seguro como instrumento de proteção e geração de valor para a sociedade.

No desempenho financeiro, os prêmios emitidos atingiram R\$ 7,5 bilhões, frente a R\$ 6,6 bilhões em 2024, representando um crescimento de 14% no período. Esse resultado reflete não apenas a expansão da operação, mas também a evolução da proposta de valor, com soluções alinhadas às necessidades dos clientes e ao perfil de risco do mercado. No mercado de seguros endereçável — excluindo saúde e rural —, enquanto o mercado apresentou crescimento de 8,3%, a Itaú Seguros avançou 9,6%, superando o desempenho médio em 1,3 ponto percentual.

A base de clientes também evoluiu de forma relevante ao longo do ano. Encerramos 2025 com 15,5 milhões de clientes, sendo 12,9 milhões na operação de seguros e 4,1 milhões em capitalização.

Além dos indicadores de crescimento, 2025 reforçou o papel do seguro como mecanismo de retorno concreto à sociedade. Ao longo do ano, foram pagos R\$ 1,716 bilhão em sinistros, apoiando clientes pessoas físicas e jurídicas em momentos de vulnerabilidade e contribuindo para a recuperação financeira, a continuidade de negócios e a mitigação de impactos de risco

Esses resultados foram sustentados por investimentos contínuos em tecnologia, uso de dados, aprimoramento da experiência do cliente e fortalecimento de práticas responsáveis de subscrição, monitoramento e gestão de riscos. Em conjunto, as iniciativas observadas em 2025 consolidam uma base para o crescimento sustentável do negócio, alinhada à estratégia do grupo Itaú Unibanco e aos compromissos assumidos nas agendas de sustentabilidade, ética e governança.

02 Ética e Integridade

13 Estrutura de governança

16 Retrospectiva do ano de 2025



Ética e Integridade orientam a atuação da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização e sustentam a condução dos negócios, o relacionamento com clientes, fornecedores e demais partes interessadas, bem como a tomada de decisão nos diferentes níveis da organização. Esses princípios estão incorporados à Estrutura de Gestão de Riscos e ao Sistema de Controles Internos, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Resolução CNSP nº 416, assegurando a conformidade regulatória, a transparência e a integridade das operações.

Em 2025, mantivemos a estrutura institucional consolidada de integridade e conduta, com abrangência sobre as operações de seguros e capitalização, reforçando a coerência entre diretrizes corporativas, mecanismos de controle, responsabilização e comunicação contínua. Esse modelo contribui para a aderência aos requisitos da Circular Susep nº 666/2022, especialmente na integração entre sustentabilidade, gestão de riscos e atuação dos órgãos de administração.

A agenda de Ética e Integridade também é apoiada por instrumentos de transparência voltados ao público externo, como a divulgação de informações em página pública vinculada ao ambiente de Relações com Investidores, na qual são apresentados a estrutura do Programa de Integridade e Ética, seus pilares, indicadores e informações relacionadas ao tema. Em 2025, esse arranjo foi mantido e progressivamente reforçado, com foco em transformar princípios em práticas aplicáveis ao cotidiano das equipes.

Complementarmente, o Programa é respaldado por reconhecimentos e compromissos externos assumidos institucionalmente, como o reconhecimento da Controladoria-Geral da União (CGU), em cinco ciclos consecutivos, como empresa Pró-Ética, além da adesão voluntária ao Pacto Brasil, ao Pacto de Prevenção à Corrupção, do Instituto Ethos, e ao Pacto Global.



Estrutura de Governança

A administração das Instituições está estruturada para assegurar que temas de governança, integridade, conduta e controles sejam tratados de forma transversal e coordenada, em linha com os princípios estabelecidos pela Resolução 416, que prevê a compatibilidade da estrutura de governança com a natureza, o porte, a complexidade e o perfil de risco das operações.

Comprometimento da alta administração

No âmbito institucional, o Programa de Integridade e Ética conta com fóruns para estabelecimento de regras, diretrizes e reportes relacionadas ao tema, com a participação da alta administração, favorecendo o debate estruturado sobre indicadores, ocorrências relevantes, medidas de aprimoramento e direcionamentos culturais. As operações de seguros e capitalização estão incluídas nesse modelo de acompanhamento.

A governança do tema de integridade e ética está sob responsabilidade de Compliance, na Área de Riscos, o que favorece a coordenação entre diretrizes de conduta, monitoramentos, testes de controles e o tratamento de desvios. Essa atuação integrada entre *Compliance* (incluindo temas relacionados a ética) e Risco Operacional confere robustez ao modelo de governança, fortalecendo tanto a prevenção, quanto a detecção e a resposta a eventuais desvios, além de apoiar a aderência regulatória e o aprimoramento contínuo dos processos.

A diretoria acompanha o tema por meio de comitês e fóruns de discussão, com acesso a indicadores, temas sensíveis e encaminhamentos relevantes. Além da atuação nas instâncias formais de governança, as lideranças também reforçam a cultura ética por meio de mensagens, exemplos e participação em iniciativas de sensibilização.

Políticas e procedimentos

As diretrizes, papéis e responsabilidades relacionados à governança e à ética são formalizados em normativos corporativos, como políticas, regras, procedimentos e manuais internos. Esses documentos são revisados periodicamente ou quando necessário e sua aprovação se dá conforme alçadas previamente definidas em procedimentos internos.

Entre esses instrumentos, o Código de Ética ocupa papel central ao explicitar comportamentos esperados, situações vedadas e referenciais de atuação aplicáveis ao conjunto das operações,

sendo complementado pela Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, pela Política Corporativa de Prevenção à Corrupção, pela Política de Prevenção à Atos Ilícitos e pela política de Compliance, a qual estabelece diretrizes para a identificação, avaliação, monitoramento e mitigação de riscos de não conformidade, bem como os princípios e responsabilidades relativos ao cumprimento das normas legais, regulatórias e internas. Adicionalmente, a gestão de consequências também está prevista em política específica de Recursos Humanos, que estabelece as medidas cabíveis em casos de descumprimento, de acordo com a natureza e a gravidade de cada situação.

Comunicação e Treinamento

Um dos principais pilares do Programa é a trilha obrigatória de capacitação, oferecida em formato e-learning para colaboradores com o cargo até gerentes ou equivalente e no formato vídeos para superintendentes e Diretores. Os conteúdos desses treinamentos são revisados periodicamente.

Em 2025, os conteúdos seguiram cobrindo oito temas estruturantes: compliance, ética, prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, segurança da informação, proteção de dados pessoais, relacionamento com clientes e relacionamento com fornecedores. No encerramento do ano, a adesão aos treinamentos obrigatórios permaneceu no patamar de 97,9%. Adicionalmente, todos os colaboradores e administradores

devem revalidar anualmente a assinatura ao termo de adesão às Políticas de Integridade, sendo que a adesão ao final de 2025 ficou na faixa de 98,9%, considerando o grupo como um todo, incluindo as operações de seguros e capitalização.

Outro eixo relevante em 2025 foi a comunicação recorrente sobre temas de conduta. Ao longo do ano, foram promovidos comunicados e pílulas orientativas sobre uso de dados, ofertas e convites, patrocínios e ingressos, reuniões com agentes públicos, brindes, parcerias com fornecedores e controle de gastos.

Esses esforços contribuem para traduzir princípios éticos em situações concretas de negócio, apoiando decisões e reforçando a mensagem de que ética é um valor inegociável.



Monitoramento do Programa

A Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização também estão abrangidas pelos processos estruturados de gerenciamento de riscos, que contemplam os riscos relacionados à integridade, incluindo riscos reputacionais, regulatórios, legais, ambientais, sociais e climáticos. Entre os principais riscos de integridade identificados estão: potenciais conflitos de interesse; prática de fraudes, corrupção e suborno, falhas de conduta e descumprimento de normas internas e regulatórias.

Para contribuir uma gestão adequada dos riscos, foi desenvolvida uma metodologia de gestão que envolve as etapas de identificação, avaliação, mensuração, controle e resposta ao risco, além de monitoramento e reporte às instancias de governança responsáveis.

Os monitoramentos são estruturados com base em dados e indicadores, que ajudam a identificar possíveis descumprimentos das diretrizes do Código de Ética e Conduta e das políticas relacionadas. Quando são identificados desvios, eles são devidamente apurados e tratados, e são aplicadas medidas de gestão de consequências, que podem incluir advertências, suspensões ou desligamentos, além de melhorias nos controles, processos e sistemas de compliance, conforme necessário.

Adicionalmente, o Programa de Integridade e Ética passa por auditorias periódicas realizadas pela Auditoria Interna. E as ações sobre integridade e ética são acompanhadas semestralmente pelo Comitê de Auditoria, que faz reportes ao Conselho de Administração.

O Programa também é avaliado por meio da participação do Itaú Unibanco na iniciativa Pró-Ética, da Controladoria Geral da União (CGU), que reconhece empresas comprometidas com um ambiente corporativo íntegro, ético e transparente.

Canais de manifestação

A Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização também estão abrangidas pelo Canal de Denúncias institucional. Os relatos recebidos são tratados pelas instâncias competentes, de acordo com a natureza de cada situação, podendo envolver a Área de Riscos (Compliance / Consultoria de Ética, a Inspeção e PLD), bem como o Ombudsman, Área Pessoas e outras, conforme o teor do relato. Nos casos em que são comprovados os indícios de desvios de conduta, a organização adota mecanismos formais de responsabilização, em linha com a política aplicável e com o Código de Ética e Conduta.

Retrospectiva do ano de 2025

Em 2025, os principais aprendizados do período reforçaram a importância de manter uma comunicação constante e aplicada a situações reais de negócio, de aprofundar a integração entre Compliance e Risco Operacional, bem como de sustentar a cultura de integridade com o envolvimento visível da liderança. Ao combinar comprometimento da alta administração, normativos claros, treinamentos obrigatórios, comunicação recorrente, canal de denúncias disponível a todos os públicos, responsabilização, testes de controles e supervisão por comitês, a Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização seguem fortalecendo uma base de governança e ética compatível com as exigências regulatórias aplicáveis e com a estratégia institucional do grupo.



03 Gestão dos Riscos de Sustentabilidade

18 Gestão dos riscos

20 Monitoramento climático e resposta operacional

21 Integração da gestão de riscos ao negócio e à Política de Sustentabilidade



Gestão dos Riscos

Em 2025, aprofundamos a forma como entendemos, monitoramos e respondemos aos riscos de sustentabilidade — aqueles que, direta ou indiretamente, podem afetar nossos clientes, nossas operações e a trajetória de longo prazo do negócio.

A gestão desses riscos conduzida dentro de nossa Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), supervisionada pelo órgão de administração máximo, com reportes periódicos ao Comitê de Seguridade e ao Comitê de Gestão de Riscos de Seguridade (CGR-S). Esses fóruns recebem, ao longo do ano, uma visão consolidada das exposições, dos limites, dos indicadores e dos eventos que merecem atenção diferenciada.

No dia a dia, a gestão dos riscos SAC acontece por meio das três linhas de defesa:

- A primeira linha, formada pelas áreas de negócio e comunidades, responsáveis pela condução das operações, bem como pela identificação, avaliação, resposta, monitoramento e reporte dos riscos relacionados às suas atividades, traduz decisões em práticas — seja ajustando fluxos de atendimento, seja integrando aprendizado de sinistros às rotinas de prevenção.
- A segunda linha, representada pelas áreas de Riscos e Conformidade, apoia, de forma independente, a primeira linha. Mantém o inventário atualizado, conduz autoavaliações anuais, acompanha indicadores, revisa limites e monitora aderência normativa à Circular 666/22.
- A terceira linha, Auditoria Interna, segregada das demais áreas, faz a avaliação independente e periódica da adequação e da efetividade dos processos e procedimentos.

Esse arranjo permite que qualquer sinal de mudança — no ambiente regulatório, no risco climático, na carteira de clientes ou na resposta operacional — seja rapidamente compreendido, avaliado e reportado.

Ao longo de 2025, a rotina das áreas envolvidas evidenciou que a imaterialidade não reduz a necessidade de monitoramento contínuo nem de ajustes operacionais. Assim, decisões de governança alimentaram ajustes concretos: revisões em limites de concentração por setor, fortalecimento de análises por emissor na carteira de investimentos, integração mais direta com o desenvolvimento de modelos internos de mensuração de capital no âmbito do ORSA (Own Risk and Solvency Assessment – Autoavaliação de Riscos e Solvência) e aprimoramento dos mecanismos de detecção rápida de eventos reputacionais e operacionais.

O resultado é um ciclo de gestão completo: identificamos riscos que estão contidos no nosso inventário, sinistros marcados com classificação SAC, perdas operacionais e análises de concentração; avaliamos e classificamos criticidade com base em probabilidade e impacto; mensuramos cenários

com métodos estatísticos e análises de estresse; tratamos riscos dentro dos limites e apetite definidos pelos comitês; monitoramos indicadores mensalmente; e reportamos trimestralmente ao órgão máximo. Todo esse processo mantém o sistema alerta, mesmo quando a materialidade regulatória indica tranquilidade.

Seguindo as diretrizes da Circular SUSEP 666/2022, é necessária a avaliação trienal da materialidade do risco de sustentabilidade; nesse contexto, apresentamos o estudo realizado em 2023, com atualização prevista para 2026 (art. 3º, § 3º, I), desenvolvido pelas áreas de Riscos das supervisionadas e do Itaú para atendimento ao art. 3º, § 1º, considerando as características das atividades, operações, produtos, serviços, clientes e fornecedores. O estudo realizou quantificação específica por categoria de risco, com base em cenários de estresse, modelos estatísticos, estudos científicos e análises de sensibilidade, contemplando os riscos operacional, subscrição, crédito, mercado e liquidez e metodologias alinhadas aos cálculos do Relatório ICAAP (abril/2023) para as supervisionadas SUSEP; como resultado, a materialidade apurada foi classificada como imaterial para os riscos avaliados.



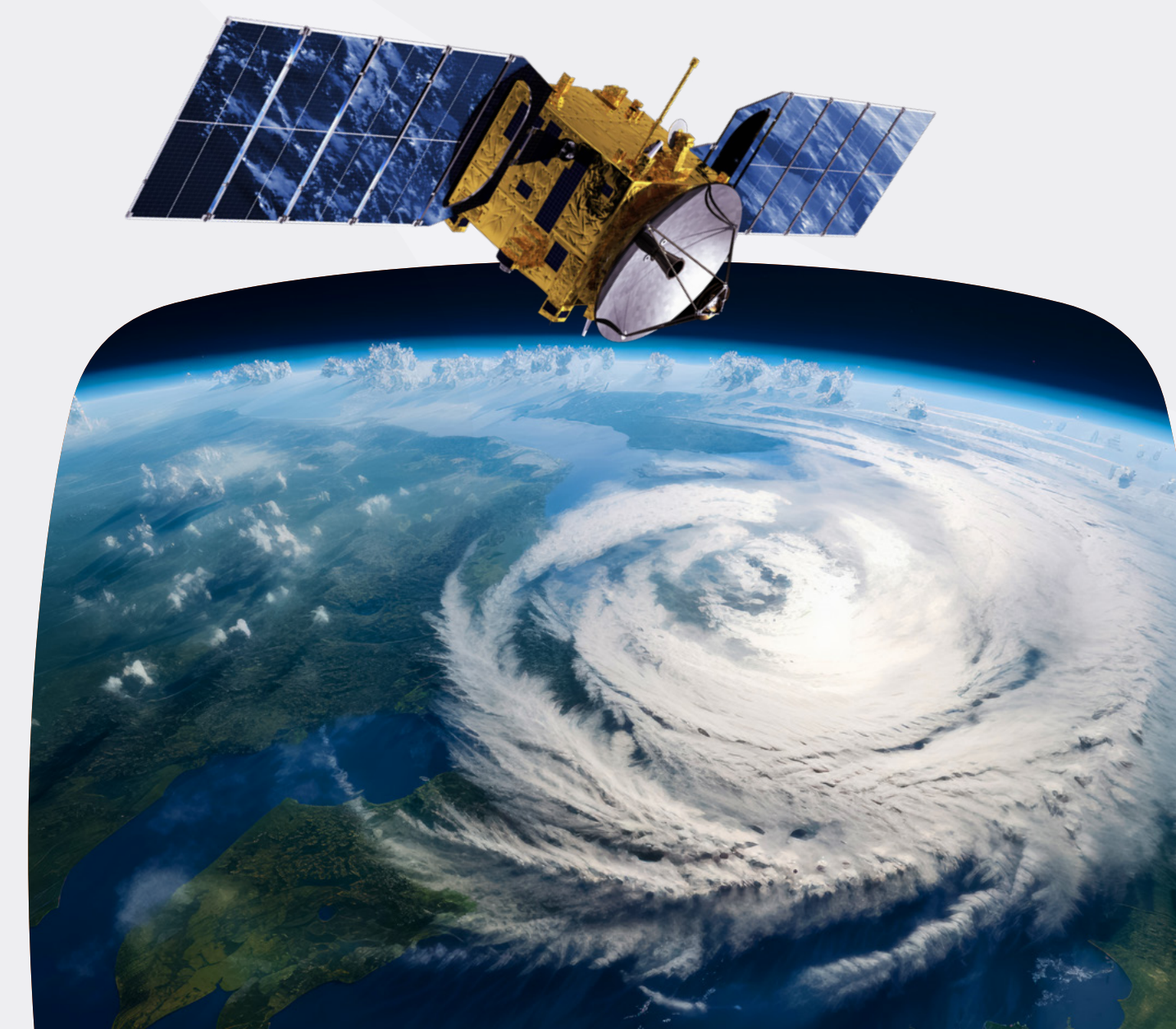
Monitoramento climático e resposta operacional

Desde o início do ano, acompanhamos 145 eventos meteorológicos relevantes (tempestades, chuvas intensas, vendavais e acumulados de chuva). Antes que eles se materializassem, enviamos 2.567.074 comunicações proativas via SMS e push, lembrando que o seguro estava ali, disponível, e orientando os clientes sobre os canais de acionamento. Esse movimento “pré-evento” reduz incertezas e antecipa vínculo.

Quando o evento acontece, um gatilho para o fluxo de operações de seguros entra em cena com o plano de resposta pós-evento, com flexibilizações importantes: atendimento direto sem passar por URA, priorização nas esteiras internas e, quando possível, vistorias remotas, acelerando análises e evitando deslocamentos desnecessários. Como resultado, em 2025 registramos 469 sinistros pagos relacionados a eventos climáticos, somando R\$ 7,6 milhões em indenizações.

Os casos do tornado no Paraná e da explosão no Tatuapé (SP) ilustram bem esse processo: mapeamos rapidamente as apólices no raio atingido, entramos em contato antes do acionamento e priorizamos atendimento e regulação. Em ambos os casos, a junção de geolocalização, prontidão operacional e governança permitiu decisões seguras e rápidas — exatamente o que o cliente espera quando vive um momento crítico.

Entrevistas com Operações e Sinistros revelaram melhorias estruturais, como motores de regras que definem fluxos *fast track*, uso ampliado de bases oficiais para reduzir solicitações de documentos, adoção de triagens avançadas para mitigação de fraudes e revisão contínua dos critérios de priorização.



Integração da gestão de riscos de sustentabilidade ao negócio e à Política de Sustentabilidade

As práticas descritas neste capítulo conversam diretamente com o capítulo de Ações da Política de Sustentabilidade, especialmente nos eixos de desenvolvimento e oferta de produtos, operações responsáveis, relacionamento com clientes, gestão de fornecedores e governança. O monitoramento climático, por exemplo, reforça o compromisso previsto na política com a redução da vulnerabilidade dos clientes a eventos severos e com a promoção de resiliência por meio de processos ágeis e informados. Da mesma forma, as análises de concentração por setor e emissor conectam-se às ações voltadas à incorporação de critérios socioambientais na seleção de investimentos e na gestão de risco de crédito.

O ciclo anual de governança — do inventário à mensuração, do reporte ao acompanhamento em comitês — apoia as decisões que moldam os produtos, ajustam políticas e consolidam práticas cada vez mais alinhadas às melhores referências de mercado. E ainda que a materialidade regulatória permaneça imaterial, 2025 mostrou que o risco que importa é o que toca a vida real do segurado, e é nele que continuaremos a concentrar inteligência, tecnologia, governança e cuidado.

Assim, entramos em 2026 com uma gestão mais preparada para lidar com eventos extremos, uma governança mais integrada aos fóruns estratégicos e uma convicção: sustentabilidade e gestão de riscos caminham juntas, e ambas ganham sentido quando transformam a experiência de quem está na ponta.

04 Engajamento com *Stakeholders*

23 Engajamento com clientes

27 Gestão de fornecedores e prestadores de serviços

29 Gestão de parceiros comerciais

30 Engajamento com funcionários

32 Relacionamento com a sociedade



Engajamento com Clientes

O engajamento com clientes é um pilar central da atuação da Itaú Seguros e orienta o desenvolvimento de produtos, a condução das jornadas e a forma como a companhia se relaciona com seus segurados ao longo de todo o ciclo de vida dos seguros. Em 2025, avançamos na consolidação de uma abordagem centrada no cliente, baseada em escuta ativa, simplificação de processos, uso responsável da tecnologia e atenção a situações de maior vulnerabilidade, como o acionamento de sinistros.

As iniciativas descritas a seguir refletem a incorporação sistemática das percepções dos clientes nos processos de desenho de produtos, comunicação, atendimento e regulação, em alinhamento à estratégia institucional do Itaú e às diretrizes de sustentabilidade aplicáveis ao setor segurador.

Desenvolvimento e oferta de produtos acessíveis e massificados

A Itaú Seguros atua majoritariamente com produtos de perfil massificado e também produtos específicos para clientes do Atacado, voltados à proteção de pessoas físicas e jurídicas, com foco em simplicidade, acessibilidade e aderência às necessidades reais dos clientes. Em 2025, o desenvolvimento e a evolução desses produtos foram orientados por uma governança estruturada, que conecta estratégia, priorização e execução, utilizando metodologias para aprofundar o entendimento das jornadas e dos pontos de fricção percebidos pelos clientes.

Nesse contexto, entrevistas, análises de dados de jornada e testes com usuários passaram a embasar decisões sobre funcionalidades, comunicações e fluxos digitais, permitindo ajustes incrementais nos produtos e serviços ofertados. A lógica de massificação foi preservada, mas com maior atenção à experiência do cliente no uso do seguro, especialmente em produtos de entrada, de baixo ticket e alta capilaridade, como seguros de vida, prestamista e coberturas associadas ao crédito.

O processo de Discovery tem permitido priorizar melhorias que reduzam complexidade e esforço do cliente, como ajustes em fluxos de contratação e cancelamento no ambiente digital, além de revisões no pós-venda e no acompanhamento do uso do produto. Essas decisões são monitoradas por meio de indicadores de desempenho e qualidade, acompanhados de forma contínua pelas áreas responsáveis.





Práticas de seguro responsável e educação financeira

A Itaú Seguros como empresa que compõe o conglomerado Itaú Unibanco, compreende o seguro como um instrumento de proteção financeira e social, que deve ser ofertado e comunicado de forma ética, transparente e adequada às necessidades dos clientes ao longo de sua jornada. Nesse contexto, as práticas de seguro responsável são sustentadas não apenas pela clareza das informações e pelo aprimoramento contínuo da experiência, mas também pela promoção da educação e da orientação financeira como elementos centrais do relacionamento com os clientes.

A partir da análise contínua de reclamações, interações e pesquisas de experiência, a companhia promove revisões sistemáticas nas comunicações associadas a seus produtos, com foco especial na redução de ambiguidades, no reforço da compreensão das condições contratuais e na acessibilidade da linguagem. Esses aprimoramentos buscam apoiar decisões mais conscientes, especialmente em produtos de maior impacto financeiro, contribuindo para relações mais transparentes e de confiança.

De forma complementar, a educação financeira integra a atuação da Itaú Seguros como um desdobramento natural do seguro responsável. As iniciativas voltadas à promoção da saúde financeira têm como objetivo apoiar clientes em diferentes momentos de vida, estimulando escolhas mais informadas e o planejamento financeiro de curto e longo prazo, em conexão com o papel do seguro como mecanismo de proteção.

Nesse âmbito, destaca-se o programa Poupar para Render, que reúne conteúdos sobre organização financeira e investimentos, apresentados de forma simples e acessível. A atuação é reforçada por palestras sobre Saúde Financeira, que abordam temas como organização do orçamento, uso responsável do crédito, primeiros passos para poupar e planejamento familiar de longo prazo. Esses conteúdos também são disponibilizados em formato digital, incluindo videocasts publicados no site e no canal oficial do Itaú no YouTube, ampliando o alcance das ações educativas. Como parte desse esforço, foi lançado o primeiro episódio da série de vídeos “Como usar o crédito de forma consciente”, composta por conteúdos práticos voltados a apoiar clientes na transformação de sua relação com o dinheiro.

As ações de orientação financeira também incluem iniciativas realizadas em parceria com o Itaú Viver Mais, como o curso gratuito via WhatsApp, que combina videoaulas, exercícios e e-books sobre planejamento financeiro pessoal e segurança digital, com foco na prevenção a golpes e fraudes. O conteúdo adota linguagem acessível e busca atender públicos com diferentes perfis e níveis de familiaridade com temas financeiros.

Adicionalmente, também mantemos canais digitais permanentes de apoio à educação financeira, como o site de educação financeira, que reúne conteúdos, materiais informativos e funcionalidades voltadas à gestão financeira, e a plataforma Meu Bolso em Dia, iniciativa setorial desenvolvida em parceria com a FEBRABAN, que oferece dicas práticas, ferramentas de apoio e trilhas de conteúdo personalizadas para diferentes situações financeiras.

Essas iniciativas são complementadas pela capacitação das equipes que atuam no desenvolvimento de produtos e no relacionamento com clientes, fortalecendo a incorporação da educação financeira na experiência oferecida ao longo das jornadas. Em conjunto, comunicação clara, orientação financeira e capacitação interna reforçam a atuação responsável da Itaú Seguros, promovendo prevenção de riscos financeiros, apoio a decisões mais conscientes e relações sustentáveis com seus clientes.

Experiência do cliente e qualidade no atendimento

A gestão da experiência do cliente em 2025 foi ampliada com a adoção de instrumentos complementares ao NPS transacional, como pesquisas de esforço (CES) e escalas de percepção (Likert), permitindo uma leitura mais refinada dos pontos de dor ao longo das jornadas. Esses instrumentos foram utilizados, por exemplo, para identificar dificuldades de navegação no aplicativo, localizar etapas pouco intuitivas e ajustar rotas de autoatendimento relacionadas à gestão do seguro.

As áreas de qualidade e atendimento atuam de forma integrada, analisando continuamente indicadores de reclamação e *feedbacks* qualitativos para direcionar melhorias operacionais e de comunicação. Embora não exista ainda um capítulo específico de atendimento nos relatórios anteriores, em 2025 o tema ganhou maior maturidade interna, com governança dedicada e encaminhamentos estruturados às áreas responsáveis sempre que identificadas oportunidades de melhoria.

Comunicação clara, acessibilidade e atenção a clientes em situação de vulnerabilidade

Em 2025, a Itaú Seguros avançou na adoção de práticas voltadas à comunicação clara e à acessibilidade, especialmente em interações críticas, como respostas a acionamentos, negativas de sinistro e comunicações regulatórias. Foram revisadas cartas e mensagens enviadas aos clientes, com redução do uso de jargões técnicos (“segurês”) e maior detalhamento dos motivos de decisões, sempre com referência às condições contratuais aplicáveis.

Os sistemas de atendimento passaram a incorporar marcações de vulnerabilidade, permitindo identificar clientes que demandam tratamento diferenciado — como pessoas idosas, com deficiência ou em situação de fragilidade social. Esse mecanismo orienta a atuação das áreas envolvidas, assegurando comunicações mais claras, acessíveis e adequadas às necessidades desses públicos, em linha com uma abordagem ética e responsável no relacionamento com o cliente.



Jornada de sinistros: acolhimento, agilidade e transparência

O momento do sinistro é reconhecido como o ponto de maior sensibilidade na relação com o cliente. Em 2025, a Itaú Seguros aprofundou iniciativas voltadas à simplificação, digitalização e humanização da jornada de sinistros, com destaque para seguros de pessoas (vida e prestamista).

Foram ampliados os fluxos de autoatendimento digital, permitindo que o cliente realize o aviso de sinistro por meio de portais e canais digitais, com orientação passo a passo e solicitação dirigida apenas aos documentos necessários. A digitalização e o uso de tecnologias de leitura e análise documental contribuíram para a redução de fricções e para maior previsibilidade dos prazos.

Uma iniciativa de destaque é o sinistro proativo em produtos como o prestamista, no qual, a partir de informações internas, a seguradora identifica óbitos, realiza o aviso automaticamente e promove a quitação da dívida ou do financiamento, sem necessidade de acionamento pela família. Iniciada em piloto em 2024, a prática ganhou escala em 2025, ampliando o número de clientes e produtos atendidos e reduzindo significativamente o esforço do beneficiário em um momento de fragilidade.

As comunicações relacionadas ao sinistro passaram a informar de forma mais clara os prazos máximos de análise, os status do processo e eventuais necessidades de complementação documental. Sempre que aplicável, há repactuação de prazos e acompanhamento ativo por parte dos analistas responsáveis.

Atendimento a clientes Pessoa Jurídica no contexto de sinistros

No atendimento a clientes Pessoa Jurídica, especialmente nos produtos de Vida Global e Prestamista PJ, a Itaú Seguros manteve foco na eficiência operacional e na previsibilidade da jornada, respeitando as especificidades desses produtos.

Esses resultados refletem a complexidade inerente à identificação de beneficiários, à análise documental e às particularidades contratuais desses seguros, bem como os esforços contínuos para reduzir fricções por meio do reaproveitamento de bases internas, da flexibilização de documentos quando possível e do acompanhamento individualizado dos processos.

Uso responsável da tecnologia e melhoria contínua da jornada

A tecnologia tem sido utilizada como meio para ampliar o acesso, a transparência e a qualidade do atendimento, e não como substituto da relação humana. Em 2025, a Itaú Seguros continuou investindo em ferramentas de acompanhamento do status do sinistro, automação de etapas e ampliação do tracking das jornadas, com o objetivo de oferecer maior visibilidade ao cliente sobre o andamento de suas solicitações.

Indicadores internos, como o “índice de sucesso” da jornada, permitem mapear pontos de fricção — pedidos adicionais de documentos, extrapolação de prazos ou necessidade de análise aprofundada — e direcionar ações de melhoria contínua. Esses aprendizados retroalimentam ciclos de revisão de processos e contribuem para a evolução da experiência do cliente de forma estruturada e sustentável.



Gestão de Fornecedores e Prestadores de Serviços

A gestão de fornecedores e prestadores de serviços é parte integrante da estratégia de sustentabilidade da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização, reconhecendo que a cadeia de valor desempenha papel relevante na exposição a riscos sociais, ambientais, climáticos e de governança. Em consonância com o disposto no art. 7º da Circular Susep nº 666/22, a companhia mantém critérios e procedimentos estruturados para seleção, contratação, acompanhamento e, quando necessário, desligamento de fornecedores, considerando suas exposições aos riscos de sustentabilidade.

No contexto da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização, a gestão de fornecedores e prestadores de serviços acontece por meio da esteira institucional de compras e contratação. As parcerias comerciais — relacionadas à distribuição de produtos de terceiros ou a assistências vinculadas aos produtos próprios — são tratadas diretamente pela Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização, ainda que compartilhem princípios comuns de governança, integridade e sustentabilidade.

A gestão é realizada de forma integrada ao modelo institucional do Grupo Itaú Unibanco, combinando diretrizes corporativas e controles centralizados com a atuação específica da operação de seguros. Esse arranjo traz

consistência, rastreabilidade e aderência regulatória, ao mesmo tempo em que permite que particularidades do negócio de seguros sejam consideradas no acompanhamento cotidiano dos prestadores.

Governança e responsabilidades

A governança da cadeia de fornecedores é compartilhada entre as estruturas institucionais responsáveis por Compras, Compliance e Sustentabilidade e as áreas operacionais da Itaú Seguros. As estruturas corporativas conduzem os processos de homologação, avaliação prévia, formalização contratual e monitoramento normativo, enquanto as áreas de seguros são responsáveis por identificar necessidades de contratação, implantar fornecedores nas rotinas operacionais, acompanhar a execução dos serviços, monitorar desempenho e gerenciar o relacionamento no dia a dia.

Esse modelo assegura que nenhum fornecedor seja contratado fora das esteiras formais, reforçando o caráter preventivo da gestão de riscos e a aplicação uniforme de critérios socioambientais e de governança.

Critérios de seleção e homologação

Todos os fornecedores e prestadores de serviços passam por um processo de homologação administrativa, conduzido em plataforma corporativa, que inclui a análise de informações cadastrais, reputacionais, legais e financeiras, conforme a natureza do serviço contratado. Como parte desse processo, os fornecedores são convidados a responder a um questionário ESG, que permite conhecer suas práticas e maturidade nos temas ambientais, sociais e de governança.

A homologação é condição necessária para o início da relação comercial e é aplicada de forma transversal às operações de seguros e capitalização, trazendo alinhamento aos princípios éticos, às políticas corporativas e às exigências regulatórias.



Gestão contratual e requisitos de sustentabilidade

A formalização da relação com fornecedores ocorre por meio de contratos que incorporam cláusulas obrigatórias relacionadas à sustentabilidade e à integridade, incluindo, entre outros temas, ética e anticorrupção, proteção de dados, direitos humanos, condições de trabalho, preservação ambiental, mudanças climáticas, segurança da informação e vedação a práticas ilícitas.

A presença e a aderência a essas cláusulas são monitoradas ao longo da vigência contratual, e eventuais lacunas são tratadas por meio de ajustes contratuais ou ações corretivas, reforçando a responsabilidade compartilhada na gestão dos riscos de sustentabilidade.



Monitoramento, avaliação e gestão de riscos

Após a contratação, os fornecedores são monitorados periodicamente, considerando aspectos como reputação, riscos identificados, desempenho operacional e aderência aos compromissos assumidos. Esse monitoramento é apoiado por indicadores consolidados e instrumentos de diagnóstico que permitem acompanhar a evolução da maturidade ESG da cadeia.

De forma complementar, a companhia realiza auditorias ESG direcionadas a fornecedores considerados sensíveis, com base em critérios de risco, contemplando temas como direitos humanos, saúde e segurança ocupacional, emissões, resíduos e práticas anticorrupção. Essas auditorias contribuem para uma avaliação mais aprofundada dos riscos socioambientais e para a definição de ações corretivas ou de desenvolvimento quando necessário.

No âmbito ambiental e climático, a Itaú Seguros também participa de iniciativas colaborativas voltadas à gestão de riscos na cadeia de valor, como programas que ampliam a transparência e a coleta de informações sobre práticas ambientais e emissões de fornecedores, reforçando a capacidade de identificar riscos e oportunidades ao longo da cadeia.



Fornecedores críticos, subcontratação e continuidade

A Itaú Seguros reconhece que determinados prestadores, em especial aqueles que atuam diretamente em esteiras operacionais essenciais — como serviços de BPO —, podem representar maior grau de criticidade. Nesses casos, são adotados procedimentos adicionais de avaliação de dependência operacional e continuidade de negócios, em alinhamento com estruturas institucionais do grupo.

Quando fornecedores utilizam subcontratação para execução de serviços, a companhia adota mecanismos adicionais de controle, incluindo a verificação prévia de profissionais indicados antes de sua atuação, reforçando a prevenção de riscos reputacionais, legais e sociais associados à cadeia indireta.

Gestão de parceiros comerciais

Além da gestão de fornecedores e prestadores de serviços contratados por meio da esteira institucional de compras, a Itaú Seguros mantém práticas específicas de governança para parcerias comerciais, que envolvem assistências vinculadas aos produtos próprios e outras relações estratégicas com impacto direto na experiência do cliente.

A gestão dessas parcerias é conduzida de forma integrada entre as áreas de Produtos, Jurídico e Compras, com base em um inventário contratual padronizado e em critérios claros de governança. Todos os contratos com parceiros comerciais incorporam um conjunto de cláusulas obrigatórias, que abrangem temas como sustentabilidade e ESG, proteção de dados, anticorrupção, prevenção à fraude, segurança da informação e relacionamento com clientes, reforçando a mitigação de riscos socioambientais, reputacionais e operacionais.

O acompanhamento das parcerias comerciais inclui rotinas contínuas de avaliação de risco, como processos de *Know Your Partner* (KYP), análises periódicas de solvência e a aplicação de scores de desempenho e governança, utilizados para monitorar a aderência às diretrizes estabelecidas, orientar ações corretivas e apoiar decisões relacionadas à manutenção, evolução ou encerramento das parcerias.

Em situações críticas, como eventos climáticos severos ou ocorrências de grande impacto, a atuação com parceiros comerciais é reforçada por meio de comunicação direta, alinhamento operacional e solicitação de priorização no atendimento aos clientes afetados, contribuindo para a continuidade dos serviços e para uma resposta mais ágil e coordenada.

Essas práticas complementam a gestão de fornecedores e ampliam a capacidade da Itaú Seguros de endereçar riscos de sustentabilidade ao longo de sua cadeia de valor, fortalecendo relações comerciais éticas, transparentes e alinhadas à estratégia de longo prazo da companhia.

Engajamento, comunicação e perspectivas

Além dos mecanismos de controle, a gestão da cadeia de fornecedores inclui iniciativas estruturadas de engajamento e comunicação, como encontros periódicos, capacitações e ações de letramento ESG, que promovem o alinhamento estratégico e o compartilhamento de boas práticas com a cadeia de valor.

Em 2025, a consolidação desses processos reforçou a capacidade da Itaú Seguros de gerir sua cadeia de fornecedores de forma responsável, integrada e aderente às melhores práticas de mercado. Para os próximos ciclos, a companhia seguirá aprofundando o uso de indicadores, fortalecendo o monitoramento de riscos de sustentabilidade e ampliando o engajamento com fornecedores e prestadores de serviços, em linha com sua estratégia de crescimento sustentável e com as expectativas regulatórias aplicáveis.



Engajamento com Funcionários

Desenvolvimento e aprendizagem contínua

Em 2025, o fortalecimento da cultura ESG também foi impulsionado por uma agenda estruturada de capacitação e disseminação de conhecimentos, voltada a ampliar o letramento dos colaboradores sobre temas sociais, ambientais, climáticos e de governança, em alinhamento à estratégia institucional e às demandas regulatórias do setor.

Entre as iniciativas de formação, destacou-se a Trilha Descomplicando Sustentabilidade e ESG, disponibilizada a todos os colaboradores, que apresenta conceitos fundamentais, desafios globais e a atuação do Itaú nas agendas social, ambiental, climática e de governança. Complementarmente, a Trilha Estratégia ESG aprofundou o contexto, as motivações e o processo de evolução da Estratégia ESG do Itaú, incluindo momentos de diálogo com diretores e convidados.

Como apoio contínuo ao aprendizado, foi disponibilizado o ESG Buddy, uma solução baseada em inteligência artificial que permite aos colaboradores acessar, consultar e compreender informações relacionadas à agenda ESG. A ferramenta utiliza como base os relatórios públicos do Itaú, oferecendo orientações fundamentadas em dados oficiais e contribuindo para a disseminação padronizada e confiável de conteúdos ESG no dia a dia das áreas.

No contexto específico dos negócios de seguros e capitalização, a trilha ESG em Seguros e Capitalização, também aberta a todos os colaboradores, abordou a relevância dos aspectos ESG para o setor, a evolução regulatória e de mercado, os impactos das mudanças climáticas e as oportunidades associadas à incorporação desses temas na estratégia e nas operações. Essa formação contribuiu para aproximar a agenda ESG das rotinas práticas da seguradora.

De forma complementar, a comunicação recorrente também teve papel relevante no engajamento interno. O ESG News Itaú Seguros, um clipping quinzenal distribuído internamente, reuniu notícias, tendências, movimentos de mercado, inovações, regulações e temas sociais relevantes relacionados a seguros e capitalização. A iniciativa contribuiu para manter as equipes atualizadas e engajadas com a agenda ESG, em consonância com as diretrizes da Circular SUSEP nº 666/2022.

Em conjunto, essas iniciativas reforçam o compromisso da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização com a aprendizagem contínua, a disseminação do conhecimento e a incorporação progressiva dos temas ESG à cultura organizacional, apoiando decisões mais conscientes e alinhadas aos desafios de sustentabilidade do negócio.



Diversidade, equidade e inclusão

A agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão permaneceu com o compromisso estruturante da cultura organizacional em 2025. A companhia manteve objetivos públicos, painéis de acompanhamento e orientações voltadas ao apoio das lideranças, contribuindo para decisões mais equilibradas e para a redução de vieses em processos de gestão de pessoas.

O avanço dessa agenda também se refletiu em iniciativas de sensibilização e letramento. Em 2025, 89% dos colaboradores concluíram a Trilha de Conceitos Básicos de Diversidade e Inclusão, reforçando o entendimento sobre respeito, inclusão e convivência no ambiente de trabalho. No mesmo período, os indicadores monitorados registraram 55% de mulheres no quadro total, 38% de mulheres em posições de liderança (coordenação e acima), 7% de Pessoas com Deficiência e 29% de pessoas negras. Esses dados reforçam a relevância da agenda e apoiam uma visão mais transparente da evolução da representatividade na organização.

A instituição também manteve orientações práticas para processos seletivos mais inclusivos, com atenção especial a bancas diversas, acessibilidade e apoio às lideranças em temas relacionados à inclusão, em especial de Pessoas com Deficiência. Essa atuação reforça o compromisso com um ambiente mais plural, respeitoso e aderente à composição da sociedade.

Bem-estar, escuta e ambiente respeitoso

O cuidado com as pessoas continuou sendo uma prioridade em 2025. A agenda de bem-estar e saúde mental foi apoiada por estruturas específicas, conteúdos orientativos e canais de suporte voltados a momentos de maior vulnerabilidade, incluindo apoio psicológico e iniciativas relacionadas ao equilíbrio emocional, à gestão da pressão e ao autocuidado. Entre os recursos disponíveis, destaca-se o canal de apoio multiprofissional aos colaboradores, utilizado como apoio em situações difíceis e como instrumento de acolhimento.

Também seguimos reforçando a importância de um ambiente seguro e respeitoso. A trilha obrigatória de Assédio e Discriminação permaneceu entre as formações corporativas relevantes, abordando temas como assédio moral, assédio sexual, discriminação, condutas em ambientes virtuais e canais de apoio e denúncia. Essa atuação fortalece a prevenção de condutas inadequadas e a consolidação de uma cultura ética e acolhedora.

A escuta dos colaboradores segue apoiada por pesquisas e indicadores institucionais, utilizados para compreender percepções sobre cultura, clima, diversidade e experiência, reforçando a capacidade da organização de ajustar ações e priorizar temas sensíveis com base em evidências.

Cultura, engajamento e perspectivas

A cultura organizacional continuou sendo um elemento central para o engajamento dos colaboradores em 2025. O fortalecimento da agenda ESG, o uso de dados para apoiar decisões de pessoas e o estímulo ao desenvolvimento contínuo contribuíram para uma experiência mais consistente e alinhada aos valores da Instituição. Nesse contexto, ética, diversidade, bem-estar e aprendizagem se reforçam mutuamente como pilares de um ambiente mais seguro, inclusivo e preparado para o futuro.

A companhia também manteve iniciativas de voluntariado corporativo de adesão espontânea, que reforçam o protagonismo dos colaboradores em mobilizações sociais e o vínculo com a sociedade. Como essas ações são conduzidas de forma institucional, a adesão não é acompanhada quantitativamente no escopo deste relatório, mas sua existência reforça a dimensão social do engajamento interno.

Em conjunto, essas frentes evidenciam uma atuação consistente para promover desenvolvimento, inclusão, escuta e segurança psicológica, com bases sólidas para a evolução contínua da experiência do colaborador e para o fortalecimento da cultura organizacional nos próximos ciclos.



Relacionamento com a Sociedade

Investimento social privado em 2025

A geração de valor para a sociedade também se expressa na alocação de recursos a investimentos sociais realizados pela Itaú Seguros e pela Cia. Itaú de Capitalização, por meio de projetos incentivados via instrumentos legais de destinação fiscal, e de doações diretas com recursos próprios. Em 2025, as duas empresas aportaram, juntas, mais de R\$ 70 Milhões em iniciativas culturais, esportivas, educacionais, de saúde, longevidade e desenvolvimento e participação local por todo o Brasil. A tabela a seguir resume os investimentos por área temática (ano-base 2025, valores em R\$):

Área temática	Investimento 2025 (R\$)
Cultura	~27 milhões
Esporte	~14 milhões
Educação	~9 milhões
Saúde	~13 milhões
Longevidade	~7 milhões
Desenvolvimento e Participação Local	~5 milhões
Total	~75 milhões

Os recursos foram aplicados principalmente via leis federais de incentivo (como Lei Rouanet, Lei do Esporte, Pronon/ Pronas e fundos para criança/adolescente(FIA/FUMCAD) e idosos, além de doações de até 2% do lucro operacional a projetos sociais de interesse público (LO 2%).

Entre as iniciativas apoiadas estiveram a valorização da cultura brasileira – com patrocínios a instituições renomadas como a Fundação Bienal de São Paulo e MASP –, a promoção do esporte e da inclusão por meio de projetos como a Escolinha de Triathlon para jovens atletas e a realização de torneios de tênis feminino, além de ações socioambientais emergenciais, a exemplo do apoio humanitário a comunidades afetadas por desastres naturais no Paraná. No campo da saúde, destacaram-se investimentos na expansão de tratamentos oncológicos e na assistência a pessoas com deficiência – incluindo a modernização de equipamentos de radioterapia em hospitais regionais e o apoio a projetos de reabilitação e inclusão conduzidos por APAEs (Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais).

Governança e impactos sociais

Para a qualidade e transparência de nossa atuação, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pela gestão dos recursos investidos e pelo acompanhamento dos programas, além dos reportes ao Comitê Executivo e ao Conselho de Administração. Esse padrão contribui para o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e da experiência da alta liderança sobre as diferentes temáticas.



05 Privacidade de Dados e Segurança da Informação

- 34 Contexto e relevância do tema
- 35 Privacidade de dados: princípios e governança
- 36 Uso responsável de dados, inovação e inteligência artificial
- 36 Segurança da informação e cibersegurança
- 37 Gestão de riscos, incidentes e continuidade
- 37 Educação, cultura e engajamento
- 37 Resultados e perspectivas



Contexto e relevância do tema

A proteção de dados pessoais e a segurança da informação são fundamentos essenciais para a atuação da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização. Em um ambiente cada vez mais digital, conectado e intensivo em dados, a confiança dos clientes, parceiros e da sociedade depende da capacidade de tratar informações de forma ética, segura e responsável ao longo de todo o ciclo de vida da informação.

Os dados são ativos que apoiam decisões de negócio, o desenvolvimento de produtos e a melhoria contínua das jornadas e experiências. Ao mesmo tempo, seu uso exige governança, controles e conformidade com um arcabouço regulatório em constante evolução. Nesse contexto, privacidade e segurança da informação são tratadas de forma integrada à gestão de riscos, à estratégia corporativa e à agenda de sustentabilidade.



Privacidade de dados: princípios e governança

A privacidade de dados é tratada como um tema transversal e institucional, aplicável a todas as operações do conglomerado. A Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização operam sob políticas, processos e controles corporativos que buscam assegurar o tratamento responsável de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normativos aplicáveis ao setor segurador e financeiro.

A governança de privacidade é conduzida pelo Encarregado de Proteção de Dados e sua equipe, que atuam como canal de comunicação entre o controlador, os titulares de dados pessoais e a autoridade competente, com apoio das áreas de jurídico, risco operacional e segurança da informação. O tema é acompanhado por instâncias formais de governança, incluindo o Comitê de Proteção e Ética de Dados e o Comitê de Auditoria, assegurando alinhamento estratégico, transparência e supervisão contínua.

O modelo integra privacidade à rotina das áreas de negócio e tecnologia, reforçando a responsabilidade compartilhada na proteção dos dados pessoais.

Uso responsável de dados, inovação e inteligência artificial

A estratégia de privacidade enfatiza a incorporação do tema desde a concepção de produtos, serviços, processos e soluções tecnológicas, por meio da aplicação dos princípios de Privacy by Design e Privacy by Default. Essa abordagem busca assegurar que decisões de negócio e iniciativas de inovação considerem, desde o início, os impactos sobre dados pessoais e os seus titulares.

Em 2025, a evolução da agenda de privacidade acompanhou o avanço da transformação digital e o uso crescente de tecnologias baseadas em dados, incluindo inteligência artificial (IA). A governança de IA considera a privacidade como um de seus pilares, tanto no desenvolvimento de soluções quanto na definição de mecanismos de proteção, monitoramento e uso responsável, contribuindo para a mitigação de riscos e para a preservação da confiança.

O uso de dados para finalidades secundárias ocorre em conformidade com a LGPD, observando princípios como transparência, finalidade e segurança. Os titulares têm à disposição mecanismos para gerenciar preferências de comunicação e exercer seus direitos de forma clara e acessível.



Segurança da informação e cibersegurança

A segurança da informação sustenta a evolução tecnológica da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização, trazendo a resiliência operacional, a disponibilidade dos serviços e a integridade das informações. O tema é tratado de forma institucional, apoiado por uma infraestrutura de controles, políticas e processos corporativos.

A estratégia de segurança da informação adota o conceito de perímetro expandido, segundo o qual as informações devem ser protegidas onde quer que estejam — em ambientes próprios, em nuvem ou em operações com terceiros — ao longo de todo o seu ciclo de vida. Essa arquitetura combina prevenção, detecção, monitoramento contínuo e resposta a incidentes, com operação dedicada 24x7, testes periódicos de continuidade e simulações de ataques cibernéticos.

Em 2025, a estrutura organizacional responsável por Cyber Security passou por evolução relevante, fortalecendo a governança e o alinhamento com a gestão de riscos corporativos.

Gestão de riscos, incidentes e continuidade

Os riscos relacionados à privacidade, à segurança da informação e à cibersegurança são identificados, avaliados e gerenciados de forma integrada à estrutura de Enterprise Risk Management, considerando todo o ciclo de vida da informação. Entre os principais riscos monitorados estão o vazamento de dados, acessos não autorizados, exploração de vulnerabilidades, indisponibilidade de serviços e uso inadequado de dados pessoais.

A instituição mantém processos estruturados de gestão de incidentes, com atuação de times multidisciplinares que envolvem privacidade, segurança da informação, tecnologia, jurídico, risco operacional e áreas de negócio. Quando aplicável, são avaliadas comunicações a órgãos reguladores e aos titulares impactados, conforme critérios internos e regulatórios, incluindo a Circular SUSEP 638 / 2021.

Em 2025, não foram identificados nenhum incidente classificado como “Relevante”, segundo os critérios definidos pela Instituição que estão formalizados no Plano de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação e Cyber Security.

Educação, cultura e engajamento

O fortalecimento da cultura de privacidade e segurança é um pilar central da estratégia. Em 2025, 98,2% dos colaboradores concluíram o treinamento obrigatório e bianual em privacidade e LGPD, com avaliação de conhecimento ao final, e 98,3% concluíram os treinamentos obrigatórios de segurança da informação,, reforçando comportamentos seguros em todas as áreas.

Além das capacitações formais, a agenda inclui iniciativas contínuas de conscientização, como workshops, campanhas internas, trilhas específicas para públicos críticos, atuação de Privacy Champions, especialistas de segurança e integração dos princípios de segurança e privacidade ao desenvolvimento de sistemas e soluções.

Essas ações contribuem para ampliar o entendimento sobre riscos, responsabilidades e boas práticas, fortalecendo a proteção de dados e a resiliência operacional.

Resultados e perspectivas

A atuação em privacidade de dados e segurança da informação em 2025 reforçou a robustez dos controles, a maturidade da governança e a integração do tema à estratégia de negócios, refletida também na certificação dos processos por entidade independente segundo as normas ISO 27001 e ISO 27701.

No período, não houve reclamações procedentes junto ao Bacen relacionadas à privacidade e à proteção de dados, nem imputação de responsabilidade por violação da LGPD em ações cíveis, evidenciando a efetividade dos mecanismos adotados.

A Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização seguem comprometidas com a evolução contínua dessa agenda, acompanhando a transformação digital, o avanço regulatório e os novos riscos tecnológicos, com foco na proteção dos direitos dos titulares, na continuidade dos negócios e na preservação da confiança que sustenta suas relações com a sociedade.

