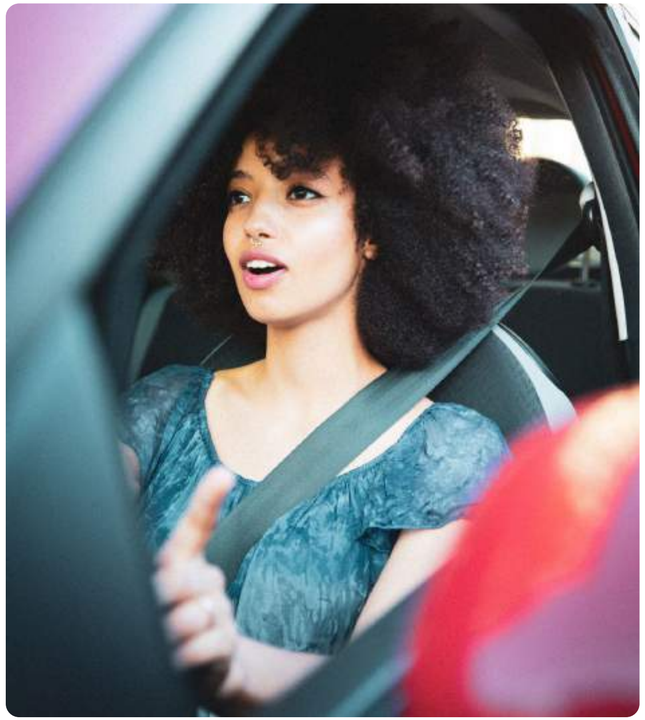
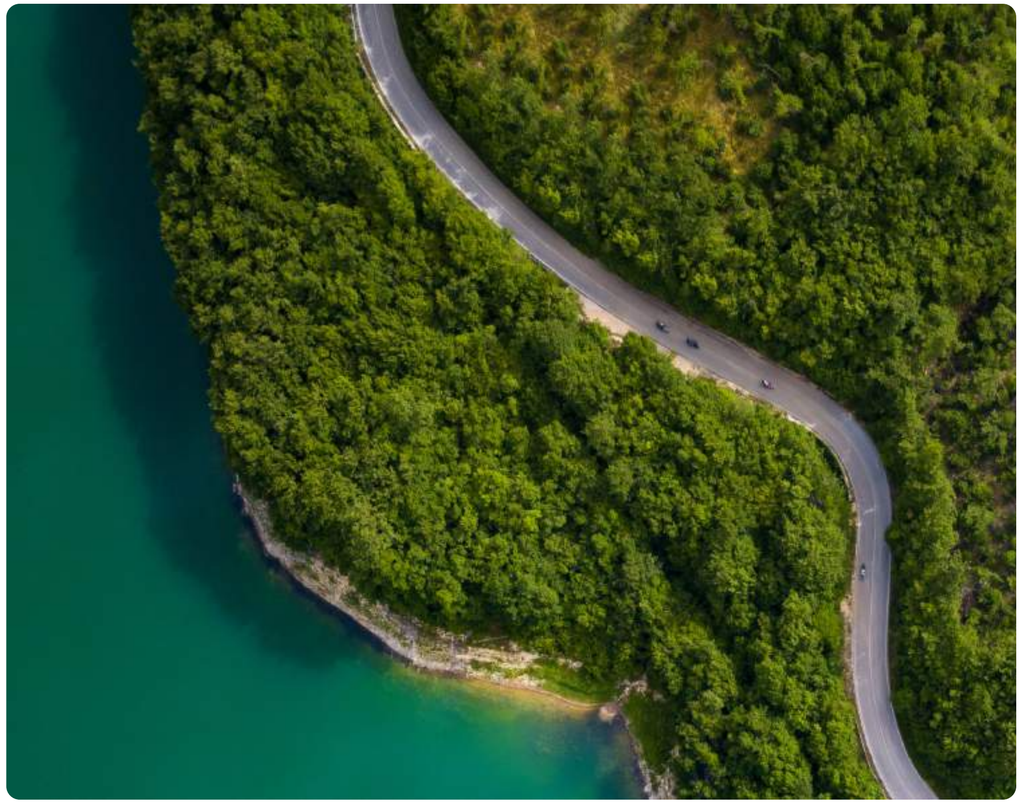




Santander Auto

Relatório de Sustentabilidade **2024**

Sumário

1 INTRODUÇÃO

__ Nosso Relatório de Sustentabilidade 3
__ Mensagem da Presidência 8
__ Destaques de 2024 10

2 PERFIL ORGANIZACIONAL

__ A Santander Auto 11
__ Estrutura societária 12
__ Sobre o Grupo Talanx 13
__ Sobre o Grupo Santander 13
__ Portfólio de produtos 14
__ Contexto setorial 15
__ Ambiente regulatório 16
__ Sustentabilidade na Santander Auto 18

3 GOVERNANÇA E COMPLIANCE

__ Visão geral e premissas de governança 22
__ Estrutura de gestão 24
__ Políticas corporativas e devida diligência 27
__ Código de Ética e Canal de Denúncias 29
__ Direitos humanos 30
__ Combate à corrupção 31
__ Prevenção de conflitos de interesse 33
__ Privacidade de dados e segurança cibernética 34

4 GESTÃO DE TALENTOS

__ Diversidade, equidade e inclusão 35
__ Perfil dos colaboradores 37
__ Rotatividade de colaboradores 38
__ Política de remuneração 38
__ Desenvolvimento e educação 39
__ Desempenho e carreira 41
__ Engajamento e clima organizacional 42
__ Segurança do trabalho 43
__ Bem-estar e qualidade de vida 45

5 *STAKEHOLDERS* ESTRATÉGICOS

__ Comunidade e sociedade: impacto e responsabilidade social 47
__ Fornecedores: gestão responsável da cadeia de suprimentos 50
__ Clientes: compromisso com atendimento de excelência 53

6 DESEMPENHO E CRIAÇÃO DE VALOR

__ Resultados operacionais e financeiros 55
__ DVA (Distribuição do Valor Adicionado) 56
__ Critérios ESG na decisão de investimentos 57
__ Abordagem tributária 58
__ Apoios e incentivos governamentais 59

7 GESTÃO AMBIENTAL

__ Resposta eficiente e humana a catástrofes climáticas 60
__ Uso de tecnologia e análise de dados 62
__ Emissões de gases de efeito estufa 63
__ Consumo energético 66
__ Gestão de salvados e resíduos 67

8 ANEXOS

__ Anexo I - Riscos de Sustentabilidade 68
__ Anexo II - Métricas CSRD 77
__ Anexo III - Sumário de conteúdo GRI 84
__ Créditos 93

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

1

Introdução

Neste capítulo, apresentamos as diretrizes que orientam o Relatório de Sustentabilidade da Santander Auto, incluindo sua estrutura, referências normativas e temas materiais, além da mensagem da presidência e os principais resultados do ciclo de 2024.

NOSSO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Santander Auto, no qual reafirmamos o nosso compromisso com a transparência, a governança responsável e a geração de valor sustentável. Somos uma *joint venture* entre a HDI Seguros e o Banco Santander, combinando a expertise de ambas as instituições no setor de seguros. Em função dessa estrutura, alguns processos de *backoffice*, como Governança, Compliance, Gestão de Riscos e Sustentabilidade, são compartilhados com o Grupo HDI.

A partir deste documento, temos o objetivo de compartilhar informações institucionais e apresentar nossa abordagem sobre aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), permitindo que nossos *stakeholders* acompanhem de forma estruturada nossas iniciativas e avanços. O documento tem periodicidade anual e cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

A publicação deste relatório reforça não apenas nossa busca por transparência e aprimoramento contínuo, mas também cumpre as determinações da Susep (Superintendência de Seguros Privados), por meio de sua Circular nº 666/2022, que determina a todas as empresas do setor que publiquem um relatório de sustentabilidade a partir de 2025, contendo informações obrigatórias que apresentamos no Anexo I deste documento (Riscos de Sustentabilidade).

Para garantir maior confiabilidade e consistência desde esta primeira edição, adotamos voluntariamente elementos de dois referenciais reconhecidos internacionalmente: o *framework* técnico da CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), representado pelas ESRS (Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade), e as Normas GRI (Global Reporting Initiative).

A CSRD é uma diretiva da União Europeia que exige das empresas que operam naquela região a publicação de relatórios de sustentabilidade abordando seus impactos sociais e ambientais, além de como as questões ESG afetam seus negócios. A escolha desse referencial foi motivada pelo nosso alinhamento estratégico com a Talanx, controladora da HDI International AG e responsável pela definição das diretrizes globais do grupo. A Santander Auto integra essa estrutura por meio do Grupo HDI, e a Talanx passará a reportar em conformidade com a CSRD a partir de 2025.

As Normas GRI, por sua vez, são um dos principais padrões de relatório utilizados globalmente, promovendo transparência e padronização na divulgação de indicadores de sustentabilidade. Optamos por seguir o formato “com base” na GRI, agregando qualidade, robustez e convergência com a CSRD.

O relatório não é submetido à auditoria independente. No entanto, as informações financeiras apresentadas estão alinhadas às Demonstrações Financeiras auditadas, e os dados de emissões de GEE (gases de efeito estufa) fazem parte do inventário elaborado pelo Grupo HDI, que também é verificado por terceira parte. Importante mencionar, ainda, que os dados utilizados nesta publicação são convergentes com aqueles reportados internamente à HDI International AG, para inclusão em seu relatório global – sendo este submetido à verificação externa, conforme os requisitos da CSRD.

Cabe destacar que este relatório pode apresentar pequenas variações nos dados quantitativos, não significativas, em comparação ao conteúdo submetido para o relatório da Talanx. Isso ocorre porque os dados divulgados pela nossa *holding* incluem projeções para os meses de novembro e dezembro de 2024, enquanto os dados aqui apresentados refletem informações atualizadas do período completo de janeiro a dezembro de 2024.

Em caso de dúvidas sobre este relatório, estamos à disposição para esclarecimentos. Os leitores podem entrar em contato com a área de Sustentabilidade pelo *e-mail*: sustentabilidade@hdi.com.br.

Temas materiais

Os temas e indicadores abordados neste relatório seguem um princípio fundamental da sustentabilidade: o da materialidade. Esse conceito orienta nossa atuação ao priorizar temas estratégicos para o negócio, considerando tanto os principais impactos de nossas atividades sobre a sociedade e o meio ambiente quanto a forma como esses fatores influenciam a organização. Além disso, a materialidade reflete as expectativas e impactos dos *stakeholders* sobre a empresa, tornando-se um processo dinâmico e essencial para a gestão responsável e transparente.

Em 2023, o Grupo HDI, por meio da área de Sustentabilidade – que atua de forma compartilhada entre as empresas da *holding* – conduziu um estudo de impacto de materialidade para identificar as questões mais relevantes para a companhia, o que se estende à Santander Auto e seus *stakeholders*. Esse processo foi realizado com o suporte de uma consultoria externa especializada, seguindo uma metodologia estruturada em três etapas:

Estudo contextual, com análise de macrotendências globais e setoriais;

Consulta às partes interessadas, envolvendo diversos públicos organizados em 16 grupos, incluindo colaboradores, fornecedores, oficinas, órgãos reguladores, clientes, bancos e instituições financeiras, imprensa, entre outros;

Definição da matriz de impacto, baseada na análise de riscos ESG e recomendações da organização em nível estratégico.

Esse estudo resultou na definição de oito temas materiais para a Santander Auto, nos três pilares ESG: ambiental, social e governança.

Além da matriz de materialidade local, consideramos, em nossa gestão e planejamento do relatório, a **matriz de materialidade global da Talanx**, buscando compreender tanto as expectativas dos *stakeholders* locais quanto as demandas estratégicas do grupo do qual fazemos parte, ampliando nossa visão para uma perspectiva global.

A seguir, apresentamos os oito temas materiais identificados a partir do nosso estudo de materialidade local, correlacionando-os com a matriz de materialidade publicada pela Talanx em seu Relatório Anual de 2024, em conformidade com a CSRD.

TEMAS MATERIAIS

PILAR	GRUPO HDI – MATERIALIDADE LOCAL	TALANX – MATRIZ DIVULGADA NO RELATÓRIO DE 2024, EM CONFORMIDADE COM CSRD	CONTEÚDO RELACIONADO NESTE RELATÓRIO
Ambiental	• Mudanças climáticas • Riscos socioambientais	• Mitigação das mudanças climáticas • Adaptação às mudanças climáticas • Energia	• **Perfil organizacional** Sustentabilidade na Santander Auto. • **Gestão ambiental** Resposta eficiente e humana a catástrofes climáticas; Emissões de Gases de Efeito Estufa; Consumo energético.
Social	• Diversidade, equidade e inclusão • Valorização das nossas pessoas • Engajamento com comunidades locais e sociedade	• Igualdade e não discriminação • Condições de trabalho • Consumidores e usuários finais	• **Governança e *Compliance*** Código de Ética e Canal de Denúncias; Direitos humanos. • **Gestão de talentos** Diversidade, Equidade e Inclusão; Desenvolvimento e educação; Desempenho e carreira; Segurança do trabalho. • ***Stakeholders* estratégicos** Comunidade e sociedade: impacto e responsabilidade social; Fornecedores: gestão responsável da cadeia de suprimentos; Clientes: excelência no atendimento e melhoria contínua.
GOVERNANÇA	• Ética e *compliance* • Segurança da informação e cibersegurança • Gestão e relação com fornecedores e prestadores de serviço	• Corrupção e suborno • Cultura de conduta empresarial	• **Governança e *Compliance*** Visão geral e premissas de governança; Políticas corporativas e devida diligência, Código de Ética e Canal de Denúncias; Combate à corrupção; Prevenção de Conflitos de Interesse; Privacidade de dados e segurança cibernética. • ***Stakeholders* estratégicos** Fornecedores: gestão responsável da cadeia de suprimentos.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Este primeiro Relatório de Sustentabilidade buscou levantar informações sobre esses temas materiais, reforçando um compromisso de evolução contínua. Em cada novo ciclo de reporte, pretendemos aprimorar a abordagem dos temas, ampliando a profundidade e a abrangência das informações e atrelando indicadores e métricas que permitam aos nossos *stakeholders* compreender melhor a empresa e seus impactos. O processo de materialidade é dinâmico e será constantemente aprimorado para refletir as mudanças e desafios do setor e da sociedade, conforme previsto na Política de Sustentabilidade da Santander Auto.

O processo de materialidade é dinâmico e será constantemente aprimorado para refletir as mudanças e desafios do setor e da sociedade, conforme previsto na Política de Sustentabilidade da Santander Auto.

Adicionalmente, em atendimento aos requerimentos da Circular Susep nº 666/2022, realizamos um estudo de materialidade baseado em impactos financeiros. Esse processo teve como objetivo identificar, avaliar e classificar os riscos de sustentabilidade a serem gerenciados de forma integrada ao processo de gerenciamento de riscos da empresa. Esse trabalho está detalhado no Anexo I deste relatório.

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

Na Santander Auto, acreditamos que inovação, transparência e responsabilidade são essenciais para transformar o setor de seguros e proporcionar uma experiência ágil e descomplicada aos clientes.
A divulgação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade representa mais um passo nesse compromisso, permitindo que nossos *stakeholders* acompanhem, de forma clara e estruturada, nossas ações e compromisso com uma gestão responsável e sustentável.

Alinhado com nossa estratégia, o ano de 2024 foi marcado por crescimento e consolidação para a Santander Auto. Expandimos nossa presença no mercado automotivo e passamos a oferecer seguro habitacional, integrado à plataforma de Crédito Imobiliário do Banco Santander e fizemos melhorias consistentes em nosso modelo de atendimento ao cliente.

Essa evolução reforça nosso propósito de simplificar o acesso ao seguro, conectando soluções de proteção adequadas para momentos importantes na vida de nossos clientes.

Essa evolução reforça nosso propósito de simplificar o acesso ao seguro, conectando soluções de proteção adequadas para momentos importantes na vida de nossos clientes, sem deixar de lado o compromisso com nossos sócios em sermos uma seguradora rentável com crescimento exponencial.

Nosso resultado reflete o sucesso desse plano. Encerramos o ano com um desempenho sólido, inaugurando um novo ciclo de crescimento, com R$ 354.977.326,90 em prêmios emitidos e R$ 51.575.856,29 de lucro líquido. Esses resultados refletem o sucesso da nossa estratégia, baseada em eficiência operacional, automação de processos e uma experiência digital aprimorada.

A sustentabilidade tornou-se ainda mais estruturada em nossa gestão. Atualizamos nossa Política de Sustentabilidade, integrando princípios ambientais, sociais e de governança à estratégia corporativa. Contamos com o apoio do time de sustentabilidade do Grupo HDI, que tem um papel consultivo, conduzindo a implementação da estratégia em conjunto com as demais áreas, assegurando alinhamento às melhores práticas do setor e fortalecendo as bases para um crescimento sustentável.

Paolla Gray, CEO da Santander Auto

Entre as iniciativas desse planejamento, elaboramos nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), passando a quantificar e divulgar de forma transparente a nossa pegada de carbono, a partir de metodologias como a do GHG Protocol. Esse levantamento estabelece a linha de base para o monitoramento das nossas emissões e para a nossa contribuição para o plano de redução liderado pela Talanx, além de direcionar ações futuras voltadas à redução do impacto ambiental.

R$ 355 milhões

em prêmios emitidos.

51,6 milhões

em lucro líquido.

A inovação segue como um dos grandes diferenciais da Santander Auto, refletindo-se também na maneira como enfrentamos desafios climáticos. Monitoramos continuamente os impactos de enchentes e outros eventos no Brasil, aprimorando processos para garantir respostas rápidas e eficazes aos clientes. A digitalização e o uso de inteligência de dados na regulação de sinistros têm sido fundamentais para oferecer agilidade e transparência, permitindo que indenizações sejam processadas sem burocracia e de forma ainda mais eficiente.

No campo social, seguimos comprometidos com a valorização das pessoas, tanto internamente quanto nas comunidades onde atuamos. Contamos com um time direto de 18 colaboradores e compartilhamos a estrutura de *backoffice* do Grupo HDI, que oferece suporte robusto em áreas como tecnologia, *compliance* e recursos humanos. Esse modelo garante eficiência operacional e permite que nossa equipe se concentre na entrega de soluções inovadoras e especializadas para os clientes. Também incentivamos a diversidade, equidade e inclusão, promovendo um ambiente de trabalho mais representativo e alinhado às necessidades de um mercado em transformação.

Nosso impacto social também se expressa por meio de doações sociais. Em 2023, aportamos o valor de R$ 158.670,00, que viabilizaram iniciativas implementadas em 2024, com recursos direcionados aos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente e aos Fundos do Idoso — mais especificamente para os programas Amigo de Valor e Parceiro do Idoso, do Banco Santander. Já em 2024, com uma nova abordagem estratégica que resultou na criação das Diretrizes para Investimento Social Privado, destinamos R$ 669 mil para projetos dos programas Amigo de Valor e Parceiro do Idoso, e expandimos o apoio a projetos aprovados nas Lei de Incentivo à Cultura e Lei de Incentivo ao Esporte, que serão executados ao longo de 2025.

Em relação à governança corporativa, continuamos evoluindo para assegurar integridade, transparência e responsabilidade em todas as operações. Adotamos padrões rigorosos de *compliance* e gestão de riscos, alinhados às melhores práticas do setor. Esse modelo de governança é um diferencial que garante decisões estratégicas seguras e sustentáveis, promovendo a continuidade do crescimento da companhia e reforçando a confiança dos nossos *stakeholders*.

Em 2025, ampliaremos nossa atuação no segmento automotivo, aumentando nosso portfólio de produtos para atender condutores com diferentes perfis e necessidades. Seguiremos aprimorando a experiência digital dos clientes, com investimentos contínuos em tecnologia, inovação e gestão de riscos, reforçando nossa posição como referência no setor.

Agradeço a todos os colaboradores, clientes e parceiros que fazem parte da nossa trajetória. Juntos, estamos construindo uma Santander Auto cada vez mais forte, inovadora e preparada para o futuro.

Paolla Gray
CEO da Santander Auto

DESTAQUES DE 2024

R$ 51,6
milhões de lucro líquido

336 horas
de treinamento aos colaboradores

Apoio a projetos de inclusão e saúde voltados para crianças e adolescentes com deficiência e para idosos

96%
aprovação nos treinamentos de *compliance*

R$ 355
milhões em prêmios emitidos

99% de favorabilidade
na pesquisa GPTW

150
pessoas diretamente impactadas por projetos sociais

Política de Sustentabilidade atualizada e implementada

R$ 402,3
milhões em ativos

98% de satisfação
na Engagement Survey

R$ 669 mil
de investimento social via incentivo fiscal

1º Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa verificado

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

2

Perfil Organizacional

Neste capítulo, apresentamos a identidade institucional da Santander Auto, sua estrutura societária e relação com os grupos HDI, Talanx e Santander, além do portfólio de produtos, contexto setorial e diretrizes de sustentabilidade que orientam nossa atuação.

A SANTANDER AUTO

A Santander Auto é uma das mais relevantes seguradoras automotivas do Brasil, criada em novembro de 2019 a partir de uma *joint venture* entre a HDI Seguros e o Banco Santander. A empresa combina tecnologia e inovação para oferecer uma experiência 100% digital na contratação e gestão de seguros, eliminando burocracias e garantindo jornadas ágeis e descomplicadas.

A contratação do seguro automotivo pode ser realizada de forma integrada ao financiamento do veículo pelo Santander, em toda a rede de lojas e parceiros conveniados ao Santander, pela plataforma Auto Compara ou diretamente com o gerente de conta nas agências bancárias. Em todos os canais, tudo é feito de forma rápida e simples.

Além de consolidar sua atuação no segmento automotivo, a empresa expandiu sua operação em 2024 para o ramo habitacional, tornando-se uma das seguradoras na plataforma de Crédito Imobiliário do Banco Santander.

A solidez e confiabilidade da Santander Auto são reforçadas por sua conexão com o Grupo HDI e o Banco Santander, duas instituições reconhecidas no setor de seguros e financeiro. Esse suporte garante segurança e estabilidade para seus segurados, permitindo à empresa oferecer soluções modernas e sustentáveis no mercado brasileiro.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

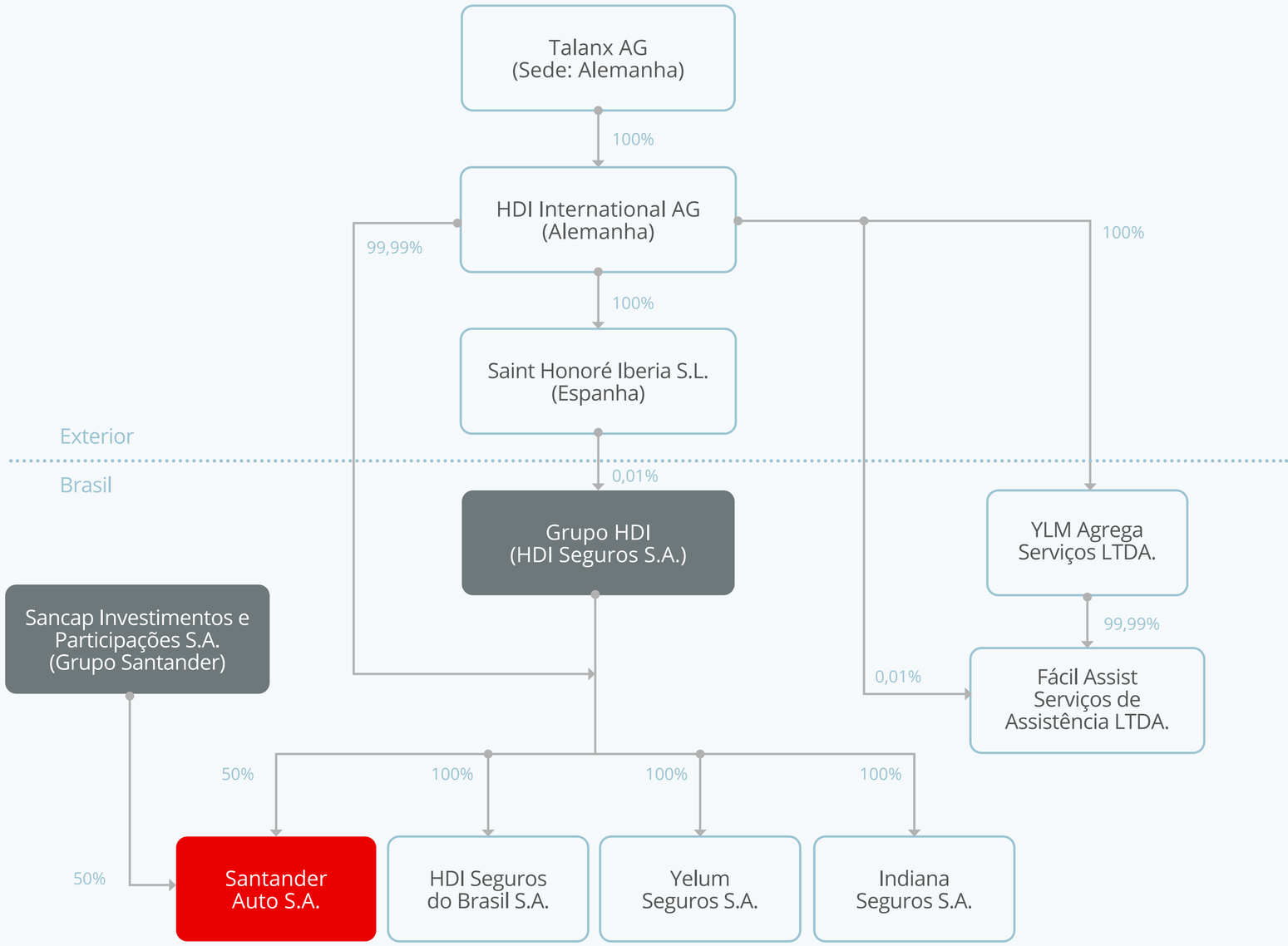
6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

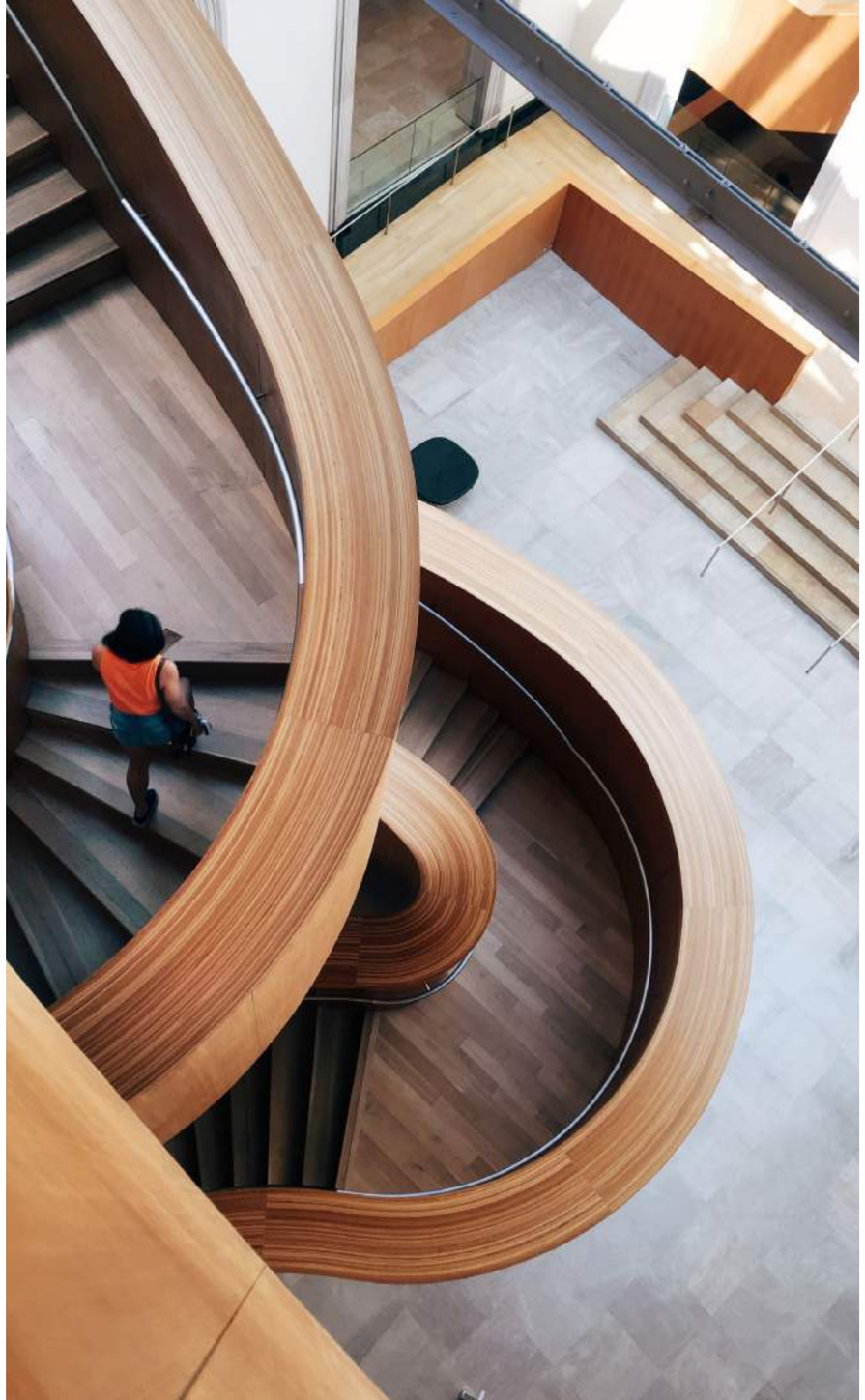
A Santander Auto S.A. é uma seguradora constituída como *joint venture* entre a HDI Seguros S.A. e o Banco Santander Brasil, cada um com 50% de participação. Essa estrutura societária reflete a aliança estratégica entre as duas empresas para atuação no segmento de seguros automotivos no Brasil. Veja a seguir o organograma societário detalhado.



Talanx.

A Talanx é um grupo multinacional de seguros e serviços financeiros, reconhecido por sua atuação robusta e diversificada. Com presença em mais de 175 países, destaca-se como um dos dez maiores grupos seguradores da Europa e conta com excelência nas avaliações de crédito da S&P e da A.M. Best.

Com mais de 120 anos de experiência no setor, a Talanx combina tradição e inovação, seguindo uma estratégia de crescimento sustentável e expansão global. No Brasil, o grupo atua nos segmentos de varejo, grandes riscos e linhas industriais, além de manter presença no mercado de resseguros e serviços de assistência, consolidando sua posição como um dos principais *players* do setor segurador no país.



Santander

O Grupo Santander é um dos maiores conglomerados financeiros do mundo, com forte presença global e liderança nos mercados onde atua. Fundado na Espanha, o banco está presente em mais de dez países e atende milhões de clientes, oferecendo uma ampla gama de serviços financeiros, incluindo crédito, investimentos, seguros e pagamentos.

Reconhecido por sua solidez e inovação, o Santander combina escala global com um modelo de atuação focado em eficiência, digitalização e proximidade com o cliente. No Brasil, onde opera desde 1982, o grupo é um dos principais bancos do país, com atuação destacada no varejo, no segmento corporativo e em soluções financeiras especializadas, incluindo o setor de seguros, no qual está presente por meio da Santander Auto e outras operações estratégicas.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

PORTFÓLIO DE PRODUTOS

A Santander Auto oferece um portfólio completo de seguros voltados para pessoas físicas e jurídicas, garantindo proteção para veículos e imóveis. Com foco na digitalização e conveniência, a contratação é ágil e sem burocracia, atendendo diferentes perfis de clientes.

Seguro Automotivo

Disponível para veículos de passeio, utilitários, motos e caminhões, novos ou usados, incluindo veículos elétricos e híbridos. O seguro pode ser contratado por meio de dois canais:

- **Santander Financiamentos:** Existe a possibilidade de integrar o seguro ao financiamento do veículo, com opções de vigência de 1, 2 ou 3 anos, diluindo o pagamento no mesmo parcelamento.
- **Auto Compara:** Plataforma digital, que oferece opções personalizadas de seguros conforme o perfil do cliente e do veículo, disponível para contratação direta pelo cliente ou através do gerente de conta, no caso de correntistas do Santander.

O portfólio inclui coberturas para danos parciais ou indenização integral por colisão, incêndio ou roubo/furto, além de responsabilidade civil e acidentes pessoais de passageiros. Os clientes podem ainda personalizar suas coberturas para tornar a proteção mais acessível e flexível.

Seguro Habitacional

Produto voltado para clientes do Crédito Imobiliário do Banco Santander, garantindo proteção para imóveis financiados, refinanciados ou em construção.
As coberturas incluem:

- **Morte ou invalidez** permanente do mutuário, garantindo o pagamento do saldo devedor.
- **Danos físicos ao imóvel**, assegurando a reparação sem comprometer o orçamento do cliente.

A Santander Auto combina tecnologia e conveniência para oferecer uma experiência simples e eficiente na contratação de seguros, proporcionando mais tranquilidade e segurança para seus clientes.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

CONTEXTO SETORIAL

O setor de seguros no Brasil desempenha um papel estratégico na economia, oferecendo proteção a indivíduos e empresas contra diversos riscos e contribuindo para a estabilidade financeira do país. Além de sua relevância econômica, o mercado segurador tem passado por constantes transformações para atender às novas demandas da sociedade, impulsionado pela digitalização, personalização de produtos e maior conscientização sobre a importância da proteção financeira.

Os números mais recentes da Susep evidenciam essa evolução[1]. Em 2024, a arrecadação total do setor atingiu R$ 435,56 bilhões, um crescimento de 12,2% em relação ao ano anterior. Descontada a inflação do período, o avanço real foi de 7,6%. No mesmo período, as seguradoras devolveram à sociedade R$ 241,42 bilhões por meio de indenizações, resgates, benefícios e sorteios, um aumento de 6,8% em relação a 2023.

Esse desempenho reflete um mercado cada vez mais consolidado, com maior adesão dos consumidores e avanços regulatórios que promovem transparência e crescimento sustentável. Segundo divulgado pela CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) em dezembro de 2024, as projeções para 2025 indicam um crescimento de cerca de 10%, ampliando a participação do setor para 6,4% do PIB (Produto Interno Bruto).

[1] Fonte: Relatório Síntese Mensal com os dados consolidados do setor de seguros, previdência e capitalização referentes ao ano de 2024.

Em 2024, a arrecadação total do setor atingiu

R$ 435,56 bilhões,

um crescimento de 12,2% em relação ao ano anterior.

O potencial de expansão se justifica, entre outros fatores, pela baixa penetração dos seguros no Brasil. Estima-se que mais de 80% dos brasileiros ainda não possuam qualquer tipo de seguro, o que demonstra uma grande oportunidade de mercado. Esse crescimento deverá ser impulsionado por diversos fatores, como a expansão da oferta de produtos personalizados, o surgimento de novos mercados, como o de seguros cibernéticos, e a maior adesão de pequenas e médias empresas às soluções securitárias.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

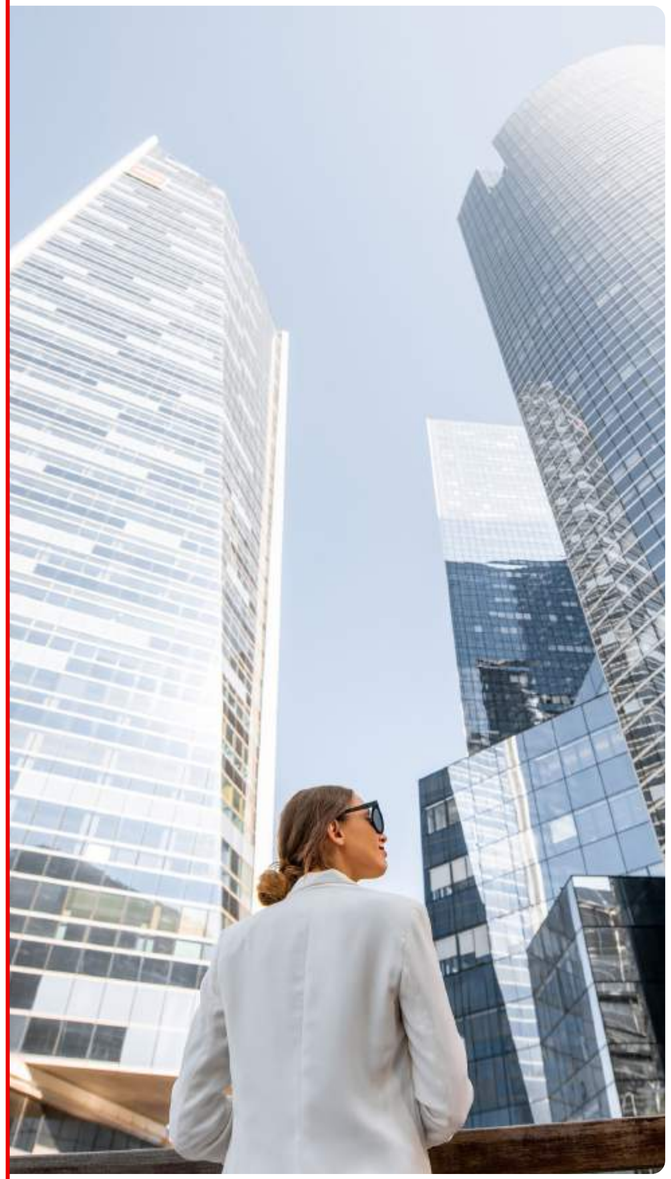
4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos



AMBIENTE REGULATÓRIO

A regulação do setor de seguros no Brasil é conduzida principalmente pela Susep (Superintendência de Seguros Privados) e pelo CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados), que estabelecem normas e diretrizes para a atuação das seguradoras.

Nos últimos anos, a regulamentação do setor tem avançado para acompanhar as mudanças do mercado e garantir maior segurança jurídica às operações. Em 2024, um dos marcos mais importantes foi a sanção do Projeto de Lei 2.597/2024, conhecido como Marco Legal dos Seguros, que aprimora as regras dos contratos de seguros no país, proporcionando mais transparência, previsibilidade e proteção aos segurados.

Em linha com as exigências regulatórias, a empresa está em conformidade com a Circular Susep nº 666/2022, que estabelece diretrizes para a gestão dos riscos de sustentabilidade.

Em linha com as exigências regulatórias, a empresa está em conformidade com a Circular Susep nº 666/2022, que estabelece diretrizes para a gestão dos riscos de sustentabilidade. Como parte dessa adequação, realizamos os entregáveis previstos na norma, incluindo a publicação da nossa Política de Sustentabilidade, a condução de um estudo detalhado sobre riscos de sustentabilidade e a incorporação da gestão desses riscos aos nossos processos internos. Além disso, este relatório atende aos requisitos estabelecidos, reforçando nosso compromisso com a governança responsável.

Além dessa evolução regulatória, temos acompanhado de perto outros temas que impactam o setor. Monitoramos continuamente mudanças que possam exigir ajustes administrativos e operacionais, estimulando discussões internas e com especialistas para garantir que estejamos sempre preparados para novas exigências.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Nosso engajamento na agenda regulatória se dá, principalmente, por meio da CNseg e da FenSeg (Federação Nacional de Seguros Gerais). A atuação nessas entidades permite uma interlocução estratégica com os reguladores e facilita a participação em grupos técnicos e consultas públicas sobre temas como modernização regulatória, reforma tributária, governança prudencial, gestão de riscos e *compliance* regulatório.

Nosso engajamento na agenda regulatória se dá, principalmente, por meio da CNseg e da FenSeg. A atuação nessas entidades permite uma interlocução estratégica com os reguladores e facilita a participação em grupos técnicos e consultas públicas.

Nosso compromisso é acompanhar e participar ativamente das discussões sobre as normativas que impactam o mercado segurador. Entre os temas em destaque, está a adaptação ao Open Insurance, um sistema que permite o compartilhamento de dados entre seguradoras, ampliando a concorrência e impulsionando a inovação no setor.

A regulação de produtos sustentáveis também é relevante neste contexto, com diretrizes para o desenvolvimento e comercialização de seguros que gerem impactos ambientais e sociais positivos.
A Susep está trabalhando para que, a partir de 2025, normas específicas sejam implementadas para que produtos possam ser classificados e comercializados como sustentáveis.

Além disso, estamos totalmente adequados à inclusão do campo de nome social em documentos emitidos pelas seguradoras, avaliando a possibilidade de expandir essa prática para outros documentos não expressamente citados na regulação.

Outros temas em acompanhamento incluem o aprimoramento das regras para alterações societárias, fusões e aquisições, e a revisão do Processo de Avaliação Interna de Riscos e Solvência (conhecido como Orsa), reforçando a estabilidade financeira do setor.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

SUSTENTABILIDADE NA SANTANDER AUTO

A sustentabilidade é um pilar essencial para a Santander Auto. Isso porque, entre outros fatores, a atividade seguradora desempenha um papel fundamental na proteção da sociedade e da economia, promovendo segurança financeira, mitigação de riscos e apoio à resiliência de empresas e indivíduos diante de desafios emergentes.

Na Santander Auto, buscamos integrar boas práticas ESG (ambientais, sociais e de governança) à nossa estratégia, alinhando-nos às normas e diretrizes nacionais e internacionais. Também acompanhamos de perto os fatores que impactam nosso setor, como os avanços na mobilidade sustentável, a eletrificação da frota automotiva, a adaptação a eventos climáticos extremos e o desenvolvimento de soluções que acompanhem as novas necessidades dos consumidores.

Avanços na Agenda ESG em 2024

O ano de 2024 marcou avanços significativos na governança da sustentabilidade na Santander Auto, impulsionados pelo fortalecimento da área de Sustentabilidade do Grupo HDI, que desempenha um papel estratégico ao fornecer diretrizes e suporte especializado para as diversas unidades de negócio, exercendo uma atuação consultiva nessa agenda. Como estrutura de *backoffice*, essa área foi reestruturada para fortalecer a integração da agenda ESG na gestão empresarial e garantir o alinhamento com os requisitos regulatórios nacionais e internacionais.

No âmbito nacional, essa evolução foi marcada pela publicação da Circular Susep nº 666/2022, que estabeleceu diretrizes abrangentes para a gestão de riscos de sustentabilidade, incluindo aspectos ambientais, sociais e climáticos, exigindo das seguradoras a implementação de políticas específicas e a divulgação transparente de suas práticas. Na esfera internacional, destacamos que, recentemente, a *holding* Talanx adotou a CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), ampliando as exigências de monitoramento de dados e fortalecendo a necessidade de uma visão ESG mais integrada e detalhada das empresas do Grupo, incluindo a Santander Auto, o que reforça a transparência e a responsabilidade corporativa.

Nesse contexto, a área de Sustentabilidade do Grupo HDI realizou uma avaliação aprofundada da sustentabilidade sob a perspectiva do negócio, analisando pontos fortes e identificando oportunidades de melhoria nos processos, na gestão, nos controles e no monitoramento de métricas. Esse trabalho orienta a Santander Auto na aplicação das diretrizes ESG, garantindo que os desafios e particularidades da operação de seguros empresariais e industriais sejam adequadamente incorporados à estratégia do grupo.

Materialidade ESG e riscos de sustentabilidade

A estratégia ESG da Santander Auto segue as diretrizes estabelecidas pelo Grupo HDI, estruturadas a partir de estudos de materialidade que identificam os temas mais relevantes para a companhia e seus públicos estratégicos. Em 2023, a área de Sustentabilidade do Grupo HDI conduziu um processo estruturado de materialidade, dividido em três etapas principais: análise de contexto, com tendências globais e setoriais; consulta a *stakeholders*, para mapear expectativas e prioridades; e definição da matriz de impacto, baseada na avaliação de riscos ESG e recomendações globais.

Esse processo definiu oito temas materiais distribuídos nos pilares ambiental, social e governança, que passaram a ser utilizados como ferramenta de apoio na priorização de projetos e iniciativas de transparência sobre os resultados da organização.
A relação completa dos temas está disponível no capítulo
“Nosso Relatório de Sustentabilidade > Temas materiais”.

Além desse levantamento, foi realizado, pelo time de Compliance, um estudo de riscos de sustentabilidade para identificar os principais riscos ESG com potencial impacto financeiro e reputacional para a Santander Auto. Conduzido com base na Circular Susep nº 666/2022 e em diretrizes globais de reporte de sustentabilidade, o estudo classificou os riscos de acordo com sua frequência e severidade, assegurando alinhamento à Política de Gestão de Riscos. Os detalhes podem ser consultados no Anexo I deste relatório, na Tabela EST – Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade.

Os estudos são complementares: enquanto a materialidade ESG analisa os impactos do negócio e sua interação com o meio ambiente e a sociedade, a avaliação de riscos de sustentabilidade está diretamente relacionada ao modelo de atuação e portfólio. Essa abordagem integrada fortalece a resiliência da companhia e garante alinhamento com as melhores práticas do setor.

Santander Auto

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Nosso Compromisso e Ambições ESG

Com base no estudo de materialidade e em seu alinhamento com a estratégia de negócios, o Grupo HDI definiu seu Compromisso e Ambições ESG, aplicáveis a todas as empresas da estrutura da HDI International AG no Brasil, incluindo a Santander Auto.

Cada pilar e sua respectiva ambição contam com objetivos e metas específicas, que serão desdobrados de forma contínua ao longo de 2025 em toda a empresa. Nesse contexto, a equipe de Sustentabilidade desempenha um papel estratégico e consultivo, apoiando as áreas de negócio na incorporação de práticas ESG de forma transversal e estruturada. O objetivo é que, gradualmente, cada área se aproprie dessas iniciativas e compreenda seu impacto no negócio, garantindo mudanças duradouras e sustentáveis.

COMPROMISSO:

Tornar nossos negócios cada vez mais responsáveis e resilientes para contribuir com o desenvolvimento de um futuro sustentável.

AMBIÇÕES:

E

Desenvolver soluções inovadoras para enfrentar os desafios climáticos e reduzir os impactos ambientais das operações.

Ambiental

S

Investir na qualificação de profissionais para o setor de seguros e correlatos, promovendo desenvolvimento social, ascensão profissional e equidade.

Social

G

Fortalecer a governança ESG, garantindo conformidade com regulamentações nacionais e internacionais e promovendo transparência e qualidade nas operações.

Governança

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Revisão da Política de Sustentabilidade

Como parte da evolução da nossa agenda ESG, revisamos políticas corporativas com o objetivo de fortalecer a governança sobre o tema. A Política de Sustentabilidade, elaborada em alinhamento às diretrizes do Grupo Talanx, sendo aplicável à Santander Auto, é atualizada periodicamente — como ocorreu em 2023, para atender aos requisitos da Circular Susep nº 666/2022, e em 2024, para novos aprimoramentos.

Os principais compromissos assumidos nessa política incluem:

- **Fomentar uma cultura de sustentabilidade** e redução de impacto ambiental.
- **Incorporar princípios de sustentabilidade** na cultura corporativa, desenvolvimento humano e engajamento com a comunidade.
- **Integrar a sustentabilidade aos indicadores-chave** de desempenho da empresa.

A política também define responsabilidades claras para as diferentes instâncias da empresa, assegurando a governança e a transparência na implementação das práticas ESG.

A Santander Auto reconhece que a jornada ESG exige adaptação e aprimoramento contínuo. Nosso compromisso é garantir que a sustentabilidade esteja integrada à estratégia de negócio de maneira prática e efetiva, contribuindo para a mitigação de riscos, a geração de valor e a resiliência da companhia diante dos desafios futuros.

Acesse a Política de Sustentabilidade.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

3

Governança e Compliance

Neste capítulo, apresentamos os pilares que sustentam a governança da Santander Auto, incluindo estrutura de gestão, políticas corporativas, mecanismos de integridade e devida diligência, além das práticas voltadas à ética, direitos humanos, prevenção à corrupção, conflitos de interesse, privacidade de dados e segurança cibernética.

VISÃO GERAL E PREMISSAS DE GOVERNANÇA

A governança corporativa da Santander Auto está estruturada para garantir transparência, integridade e responsabilidade em todas as nossas operações. Adotamos padrões elevados de *compliance* e gestão de riscos, alinhados às melhores práticas do mercado e às normativas aplicáveis.

Dessa forma, asseguramos a tomada de decisões estratégicas de forma ética, sustentável e comprometida com a geração de valor para nossos *stakeholders*.
Essa estrutura é supervisionada pelo Conselho de Administração, que trabalha em conjunto com a Diretoria Executiva para monitorar a implementação da estratégia corporativa e tomar decisões alinhadas às diretrizes da companhia.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

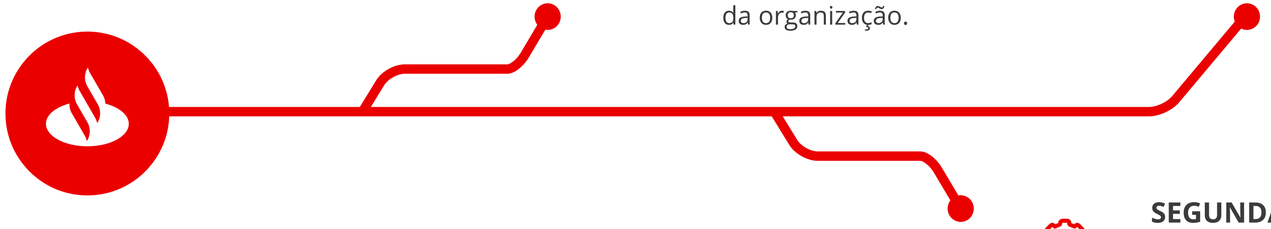
6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Nosso modelo de gestão de riscos e conformidade segue o conceito das “três linhas”, garantindo uma abordagem eficaz para identificação, mitigação e monitoramento de riscos. A primeira linha de defesa é formada pelas áreas de negócio, responsáveis por gerir riscos operacionais e garantir a conformidade com normas internas e externas. A segunda linha de defesa é composta pelas áreas de Gestão de Riscos e Compliance, que monitoram os riscos e reforçam os controles internos. Por fim, a terceira linha de defesa é conduzida pela Auditoria Interna, que avalia independentemente a efetividade dos processos e controles implementados.

MODELO DAS TRÊS LINHAS



PRIMEIRA
Responsável pela gestão de riscos e dos sistemas de controles internos da organização.

SEGUNDA
Apoia a gestão para que cumpra com as responsabilidades de primeira linha.

TERCEIRA
Avalia a eficácia da gestão de riscos, dos controles internos e da governança da organização.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

ESTRUTURA DE GESTÃO

Adotamos um modelo de governança que assegura transparência, integridade e eficiência na gestão da companhia. Contamos com uma estrutura sólida que garante a supervisão estratégica e operacional do negócio, alinhando nossas práticas às melhores referências do setor e ao compromisso com a criação de valor sustentável.

Essa estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração, responsável por definir a estratégia e supervisionar a organização; pela Diretoria Executiva, encarregada da condução das operações e da implementação das diretrizes estratégicas; e pelos Comitês de Assessoramento, que apoiam a tomada de decisões em temas específicos.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Santander Auto é composto por oito membros, sendo parte indicada pelo Grupo HDI e outra pelo Banco Santander. Os membros são eleitos para um mandato de três anos, com possibilidade de reeleição. Todos os membros são homens, com idade entre 41 e 59 anos.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Nome completo	Cargo	Função executiva	Membro independente
Eduardo Stefanello Dal Ri[2]	Presidente	Sim	Não
Denis Ferro Junior	Vice-Presidente	Sim	Não
Cezar Augusto Janikian	Membro	Sim	Não
Reinaldo Amorim Lopes	Membro	Sim	Não
Igor Di Beo	Membro Suplente	Sim	Não
Eduardo Alvarez Garrido	Membro Suplente	Sim	Não
Marcos Machini	Membro Suplente	Sim	Não
Enrique Cesar Suarez Fragata Lopes	Membro Suplente	Sim	Não

[2] Exerce também o cargo de CEO do Grupo HDI.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Garantimos uma estrutura alinhada aos interesses dos acionistas e à estratégia de longo prazo da companhia e aprimoramos continuamente nossas práticas de governança.

Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração

Nosso Estatuto Social prevê a existência de **comitês independentes que apoiam a governança corporativa e a tomada de decisões estratégicas do Conselho**. Entre os comitês estabelecidos, destacam-se: Comitê de Auditoria, Comitê de Operações, Comitê de Governança e Privacidade e Comitê Atuarial.

Destaca-se que o Comitê de Auditoria, que também atua como Comitê de Riscos, é responsável por supervisionar a governança de riscos, a conformidade regulatória e a integridade das informações financeiras da companhia, além de avaliar a efetividade das auditorias interna e independente.

Nomeação dos conselheiros
Atualmente, não há exigências regulatórias ou diretrizes internas específicas que determinem critérios de diversidade ou independência para a composição do Conselho, ou que estabeleçam um processo formal de avaliação de seu desempenho. No entanto, garantimos uma estrutura alinhada aos interesses dos acionistas e à estratégia de longo prazo da companhia e aprimoramos continuamente nossas práticas de governança.

Embora ainda não tenhamos um processo formal de avaliação de desempenho do Conselho de Administração, mantemos um compromisso contínuo com o aprimoramento das nossas práticas de governança. Esse compromisso reflete-se na transparência das nossas decisões estratégicas e na busca por uma governança cada vez mais eficiente.

As reuniões do Conselho ocorrem regularmente e podem contar com a participação remota dos conselheiros, garantindo agilidade e eficácia na tomada de decisões.

Papel dos Conselheiros
O Conselho de Administração desempenha um papel central na definição da nossa estratégia corporativa. Entre suas principais atribuições, destacam-se a aprovação da estrutura organizacional, a definição das diretrizes gerais dos negócios e o acompanhamento da execução do plano de negócios, dos orçamentos operacionais e dos investimentos.

Pautas relacionadas à sustentabilidade e ESG são tratadas pela Diretoria no contexto do planejamento estratégico da companhia. Sempre que há impacto relevante na estratégia ou no plano de negócios, o tema pode ser apresentado ao Conselho para conhecimento e deliberação.

Participação no Relatório de Sustentabilidade
O presente documento foi aprovado pela Diretoria da Santander Auto e, conforme determina a Circular 666 de 27/06/2022, pela Vice-Presidência de Transformação do Grupo HDI, responsável pelos temas ESG, e pela Diretoria de Controles Internos. Além disso, foi encaminhado para ciência do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria, garantindo alinhamento com as instâncias de governança da empresa.

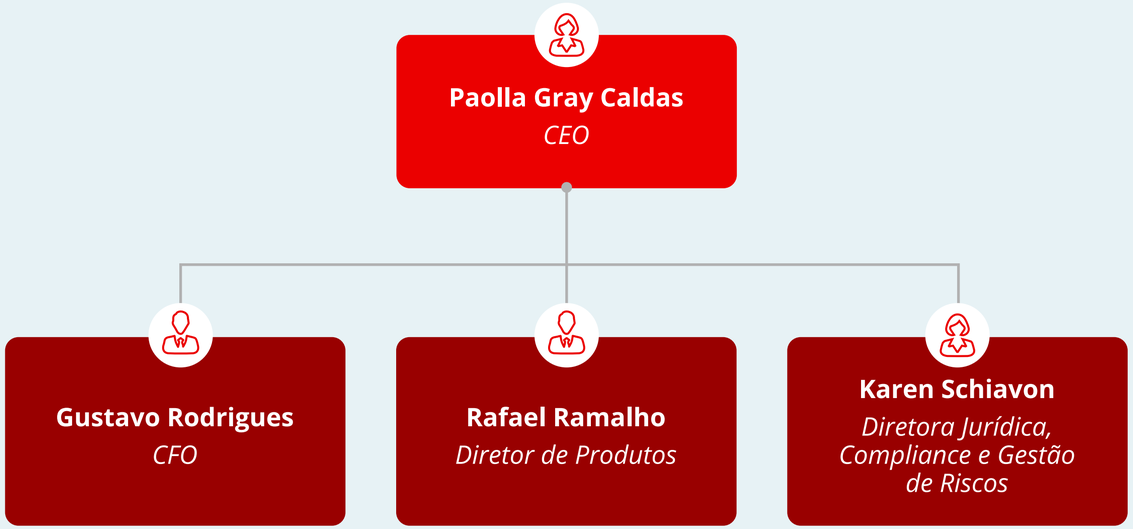
Acompanhamento de queixas relevantes pelo Conselho de Administração

Nossa governança inclui mecanismos para monitoramento de queixas e preocupações dos *stakeholders*. As denúncias registradas no Canal de Ética são reportadas ao Comitê de Auditoria, que avalia a relevância dos casos e pode encaminhar temas críticos ao Conselho de Administração. Além disso, a Ouvidoria apresenta periodicamente indicadores de reclamações ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração. Em 2024, nenhuma denúncia foi levada ao Conselho de Administração.

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é responsável pela gestão operacional e estratégica da companhia, garantindo a implementação das diretrizes definidas pelo Conselho de Administração e conduzindo as operações diárias com foco em crescimento sustentável, inovação e governança corporativa. Entre suas atribuições estão a supervisão das áreas administrativas, comerciais, técnicas e operacionais, bem como a gestão de riscos e conformidade regulatória. Além disso, CEO e CFO acompanham e orientam a execução da estratégia e os projetos de sustentabilidade. Dos quatro integrantes da Diretoria, duas são mulheres, e faixa etária fica entre 44 e 49 anos. Todos são brasileiros.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA[3]



[3] Diferentemente desta seção, na tabela CSRD publicada ao final deste relatório, consideramos como Alta Liderança Presidência e Vice-Presidência (esta, se aplicável), conforme definição padronizada pela *holding* Talanx.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

POLÍTICAS CORPORATIVAS E DEVIDA DILIGÊNCIA

Nossas políticas corporativas garantem a integridade e a coerência entre diretrizes estratégicas e a condução dos negócios. Implementamos um conjunto abrangente de políticas, incluindo:

- **Código de Ética e Conduta Profissional**
  Apresenta os requisitos legais e éticos que devem ser conhecidos e cumpridos por todos os colaboradores e prestadores internos, na condução das suas atividades.

- **Política de Compliance**
  Estabelece os requisitos gerais sobre o Programa de Compliance, aplicáveis a todos os colaboradores da companhia.

- **Política de Gestão de Riscos**
  Apresenta as diretrizes e componentes da Estrutura de Gestão de Riscos, em consonância com as normas aplicáveis vigentes.

- **Política de Controles Internos**
  Proporciona uma visão geral do Sistema de Controles Internos, alinhada aos requerimentos regulatórios e aos princípios estratégicos de Gestão de Risco (COSO-ERM).

- **Política de Governança Corporativa**
  A Política estabelece as diretrizes de gestão da companhia, como esta é dirigida, monitorada e incentivada, o que envolve o relacionamento entre acionistas, Conselho de Administração, Diretoria Executiva e órgãos de controle.

- **Política de Sustentabilidade**
  Provê as diretrizes de sustentabilidade e reafirma o compromisso da Santander Auto com o desenvolvimento sustentável, estabelecendo as diretrizes para a execução e manutenção dos aspectos sociais, ambientais e de governança em seus negócios. Também descreve a estrutura de governança da agenda de sustentabilidade.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

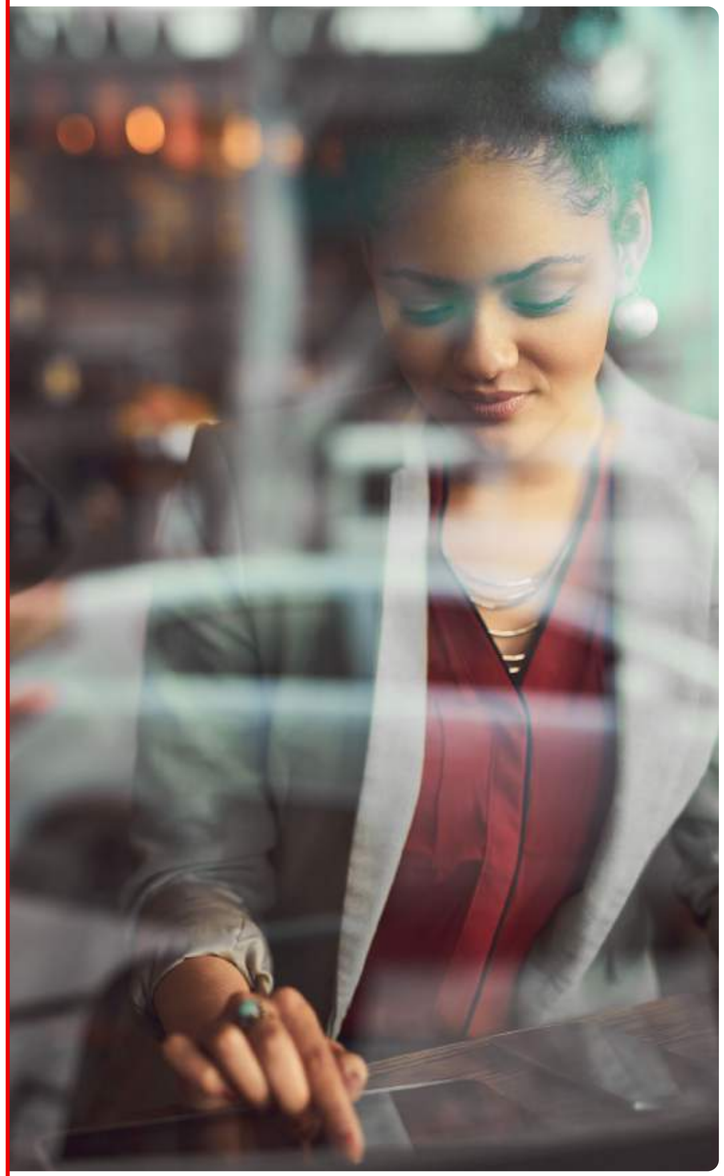
4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos



- **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo**
  Dispõe sobre os procedimentos e controles internos destinados especificamente à prevenção e combate aos crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, bem como crimes relacionados.

- **Política de Combate e Prevenção à Fraude**
  Estabelece diretrizes para a prevenção, detecção e correção de indícios de ilícitos e fraudes, assim como as diretrizes para controle e reporte de fraudes às autoridades competentes.

- **Política Institucional de Conduta**
  Contempla as diretrizes das condutas adotadas na condução das atividades e no relacionamento com o cliente, ao longo do ciclo de vida dos seus produtos comercializados.

O conjunto de políticas organizacionais constitui a base do nosso Programa de Compliance, estabelecendo diretrizes para a conformidade e a melhoria contínua dos processos.

O conjunto de políticas organizacionais constitui a base do nosso Programa de Compliance, estabelecendo diretrizes para a conformidade e a melhoria contínua dos processos, garantindo que as operações sejam conduzidas com segurança e dentro de níveis aceitáveis de risco. Além disso, buscamos assegurar a conformidade legal e o alinhamento com as melhores práticas internacionais, incluindo as diretrizes do Grupo Talanx.

Nossa devida diligência é conduzida de forma sistemática para garantir que operações, fornecedores e parceiros estejam alinhados aos nossos valores e compromissos. Por isso, contamos com auditorias internas e avaliações de risco, monitorando continuamente nosso nível de exposição e implementando medidas para aprimorar a conformidade e mitigar riscos potenciais.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

CÓDIGO DE ÉTICA E CANAL DE DENÚNCIAS

A Santander Auto conta com um Código de Ética e Conduta Profissional, que estabelece os princípios que orientam as relações empresariais e define diretrizes claras para a condução ética dos negócios, garantindo alinhamento com os valores do Grupo Talanx e conformidade com as melhores práticas e exigências regulatórias.

Para garantir a efetividade do Código, contamos com um Canal de Ética, operado de forma independente por um prestador de serviço, assegurando confidencialidade, proteção contra represálias e a possibilidade de denúncias anônimas ou identificadas. Amplamente divulgado em comunicações e treinamentos, o canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana e pode ser acessado por meio de:

0800 775 9908
santanderauto@linhaetica.com.br
https://www.linhaetica.com.br/etica/santanderauto

As denúncias recebidas seguem um processo rigoroso de triagem e investigação, conduzido pela área de Compliance, com envolvimento de outras áreas conforme a natureza do caso. O fluxo de apuração inclui:

1. **Recebimento e registro** da denúncia no sistema;
2. **Triagem e encaminhamento** para a liderança da área responsável;
3. **Análise e investigação** detalhada, respeitando a confidencialidade e garantindo proteção ao denunciante;
4. **Conclusão da investigação** e definição de medidas corretivas, quando aplicável;
5. **Aplicação de sanções** e, se necessário, encaminhamento ao Comitê de Ética.

Também é possível encaminhar denúncias diretamente à área de Compliance pelo *e-mail* compliance@hdi.com.br, pessoalmente ou pelo sistema BKMS, utilizado globalmente pelo Grupo Talanx e disponível em português, inglês e alemão.

Tanto o Canal de Ética quanto o sistema BKMS podem ser utilizados por todas as pessoas, internas ou externas à empresa, para relatar qualquer suspeita de infração legal ou ética, incluindo fraudes, corrupção, desfalques, assédio ou qualquer conduta inadequada.

Em 2024 não recebemos denúncias relacionadas à Santander Auto por meio do Canal de Ética. Em caso de denúncias procedentes, as medidas adotadas variam conforme a gravidade da situação, podendo incluir desde advertências verbais até decisões colegiadas do Comitê de Ética — formado por representantes das áreas de Recursos Humanos, Compliance, Jurídico e Auditoria Interna. Todas as deliberações seguem critérios de proporcionalidade e conformidade com as diretrizes da organização.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Saiba mais em "*Stakeholders* estratégicos > Fornecedores: gestão responsável da cadeia de suprimentos".

DIREITOS HUMANOS

O respeito aos direitos humanos é um pilar essencial da nossa cultura organizacional e está refletido no Código de Ética e na Política de Sustentabilidade. Esses documentos reafirmam o compromisso da Santander Auto com a dignidade humana, a diversidade e a inclusão, entre outros valores fundamentais, estabelecendo diretrizes claras para a promoção de um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação ou abuso.

Entre nossos compromissos, destaca-se a tolerância zero a qualquer forma de discriminação, assédio, trabalho infantil, trabalho involuntário ou forçado. Além disso, garantimos condições justas de trabalho e adotamos práticas para mitigar riscos de violações de direitos humanos em nossa cadeia de valor.

Em 2024, não foram identificadas violações de direitos humanos em nossas operações diretas.[4] Também não houve aplicação de multas, penalidades ou compensações por danos decorrentes da violação de fatores sociais e de direitos humanos. Da mesma forma, não foram registradas reclamações ou incidentes de discriminação ou assédio, envolvendo empregados ou terceiros, ao longo do período reportado.

[4] Essa análise considera exclusivamente nossas operações diretas e não contempla critérios de aceitação ou monitoramento de clientes e fornecedores.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

COMBATE À CORRUPÇÃO

Na Santander Auto, adotamos diversas abordagens para prevenir e combater a corrupção, a fraude e a lavagem de dinheiro. Nossa Política de Combate à Corrupção define diretrizes claras para mitigação de riscos, enquanto nossa estrutura de gestão garante monitoramento contínuo das operações.

Estruturamos uma matriz com as áreas mais suscetíveis à corrupção, em que foram identificadas aquelas que possuem contato com órgãos ou agentes públicos. Foram classificadas como risco “Alto” as áreas que possuem esse contato por intermédio de terceiros, devido à maior complexidade de monitoramento. Também realizamos uma avaliação adicional envolvendo a área de Licitações. Por meio dessas e outras ferramentas e instrumentos, em 2024, implantamos e monitoramos controles voltados à mitigação dos riscos mapeados.

Não identificamos casos de corrupção na organização em 2024, nem houve processos judiciais contra a organização ou seus empregados relacionados à corrupção.

Semana de Compliance

Em agosto de 2024, a Santander Auto fez parte da primeira Semana de Compliance do Grupo HDI, buscando fortalecer a cultura de ética e integridade na empresa. Ao longo de uma semana, colaboradores participaram de palestras, debates e atividades interativas que reforçaram a importância da conformidade nas operações e nas relações com clientes, parceiros e sociedade.

O evento contou com a participação de lideranças, incluindo o CEO do Grupo HDI e Presidente do Conselho da Santander Auto, Eduardo Dal Ri, e especialistas do setor, além de uma palestra inspiradora sobre a integridade no ambiente corporativo, ministrada pela advogada e escritora Ruth Manus. A programação envolveu discussões sobre governança, transparência e responsabilidade corporativa, assim como um Quiz de Compliance, que engajou os times de forma dinâmica e educativa.

A Semana de Compliance marcou um importante passo na consolidação da cultura organizacional pautada pela ética, reforçando o compromisso da Santander Auto com as melhores práticas do setor.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Treinamentos e comunicações anticorrupção

Em 2024, 20 colaboradores, sendo nove líderes, participaram e foram aprovados no treinamento Anticorrupção, que abordou temas como a percepção sobre corrupção no mundo, a legislação anticorrupção brasileira e recomendações de conduta para o dia a dia.

Outros treinamentos relevantes corroboraram nosso compromisso com o aprimoramento dos colaboradores e lideranças. Destacamos, entre eles, o de Gestão de Continuidade de Negócio, que abordou a importância desse instrumento e do Plano de Continuidade Operacional, e a capacitação em Prevenção à Lavagem de Dinheiro, que explicou o conceito desse crime e de financiamento do terrorismo, e as medidas adotadas para preveni-los.

Também ressaltamos o treinamento de Gestão de Risco, que abordou aspectos como conceitos e categorias de risco, estrutura de governança, papéis e responsabilidades, além dos processos que visam identificar e mitigar riscos.

O treinamento referente à Política Institucional de Conduta destaca normas de conduta e princípios de atuação desde a concepção do produto de seguro até o pós-venda.

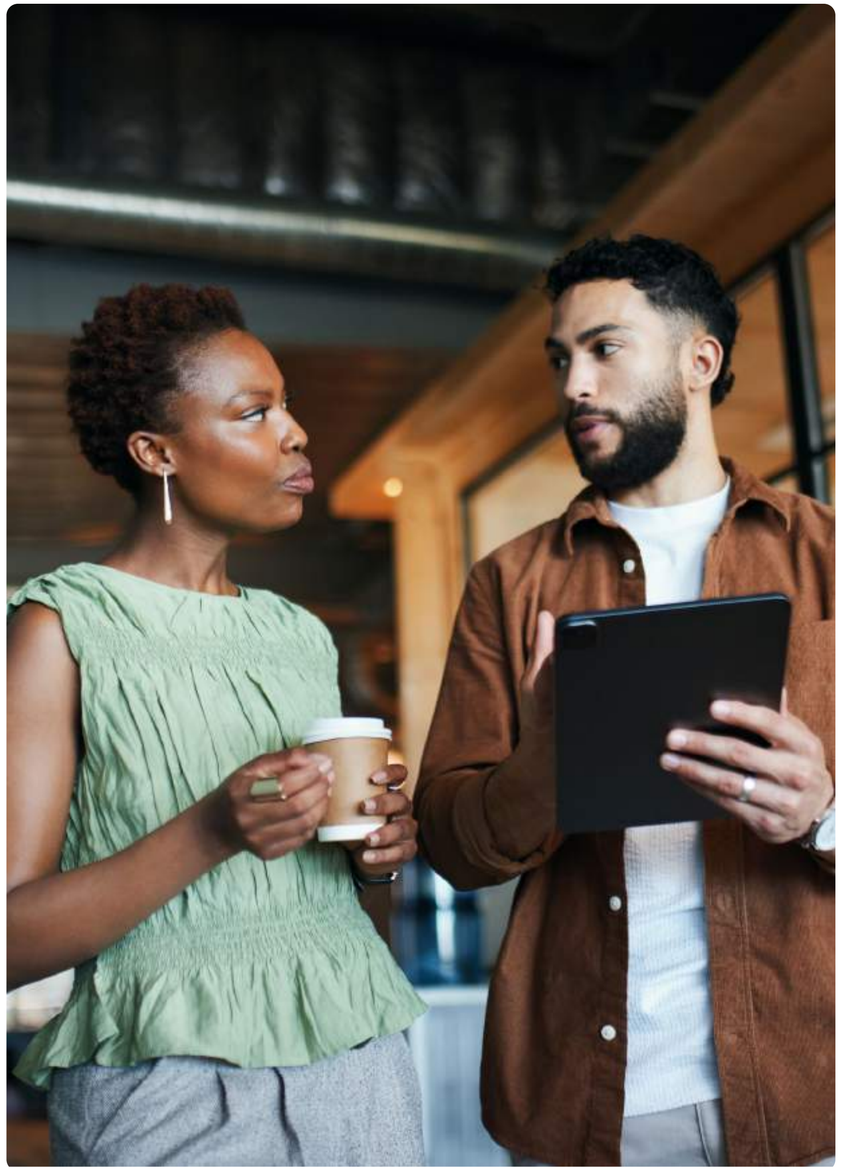
Importante mencionar, ainda, o treinamento referente à Política Institucional de Conduta, que destaca normas de conduta e princípios de atuação desde a concepção do produto de seguro até o pós-venda, bem como o de Ética e Conduta, que conscientiza os colaboradores sobre esses conceitos, ressaltando pontos como nossa Missão, Visão, Valores e Modo de Agir, e incluindo tópicos como conflito de interesses, concorrência justa, entre outros. Por fim, vale destacar o treinamento da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que orienta o tratamento de dados pessoais dentro da empresa e perante os *stakeholders*.

Os treinamentos de Compliance citados nesta seção alcançaram 20 participantes cada, com uma média de aprovação de 96% no primeiro acesso.

Além dos treinamentos, reforçamos a cultura ética e de conformidade por meio de comunicações regulares sobre o tema, enviadas a todos os colaboradores por *e-mail*.

96%

foi a taxa média de aprovação dos treinamentos de Compliance.



PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Adotamos medidas rigorosas para prevenir e mitigar conflitos de interesse, reforçando nosso compromisso com a conduta ética e o cumprimento das diretrizes da Lei das S.A. Todos os conselheiros têm o dever fiduciário de atuar no melhor interesse da companhia, garantindo a integridade das decisões estratégicas.

Para reforçar esse compromisso, realizamos uma verificação periódica por meio de um questionário de autoavaliação preenchido pelos membros do Conselho de Administração e por todos os outros colaboradores, permitindo identificar potenciais conflitos de interesse. Esse processo também ocorre no momento da eleição dos conselheiros.

Além disso, nosso Código de Ética e a Política de Compliance estabelecem diretrizes sobre situações que possam configurar conflito de interesses, determinando a obrigação de comunicação ao gestor imediato e ao Departamento de Compliance para avaliação e providências adequadas.

Realizamos uma verificação periódica por meio de um questionário de autoavaliação preenchido pelos membros do Conselho de Administração e por todos os outros colaboradores, permitindo identificar potenciais conflitos de interesse.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

PRIVACIDADE DE DADOS E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

A privacidade e a segurança dos dados pessoais são prioridades para a Santander Auto. Para garantir a proteção e o tratamento adequado de dados pessoais, implementamos um Programa de Privacidade de Dados, que define diretrizes e controles rigorosos em conformidade com a legislação e as normas da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais). Todos os colaboradores e prestadores internos devem seguir as normas de proteção de dados, garantindo que as informações de clientes e terceiros sejam coletadas, armazenadas, tratadas e utilizadas apenas para fins legítimos e específicos.

O acesso aos dados pessoais é restrito, seguindo os princípios que norteiam a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), ou seja, os dados só podem ser tratados e compartilhados por quem realmente precisar dessas informações para desempenhar suas funções, inclusive prestadores de serviços e fornecedores.

Nossa área de Privacidade de Dados é gerida pelo DPO (Encarregado de Proteção de Dados), responsável pela gestão do Programa de Privacidade na companhia e pela implementação de políticas corporativas, que abrangem a gestão de incidentes, compartilhamento e manuseio de dados, consentimento e tratamento e armazenamento de dados pessoais. Além disso, realizamos ações contínuas de conscientização e treinamento, mapeamos as atividades de tratamento de dados e elaboramos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados para avaliar e mitigar riscos.

Também contamos com uma Norma de Gestão de Resposta a Incidentes de Violação de Dados Pessoais, que define procedimentos para resposta rápida e mitigação de impactos em casos que possam comprometer a integridade, a confidencialidade ou a disponibilidade dos dados pessoais.

Em 2024, não recebemos nenhum processo do órgão regulador relacionado à privacidade de dados, nem registramos incidentes de vazamento, furto ou perda de dados pessoais de clientes.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

4

Gestão de Talentos

Neste capítulo, destacamos as práticas de gestão de pessoas da Santander Auto, com foco em diversidade, inclusão, desenvolvimento, clima organizacional, segurança do trabalho e qualidade de vida, refletindo o compromisso com um ambiente saudável, ético e de alto desempenho.

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

Na Santander Auto, valorizamos a DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão) como parte do nosso compromisso com um ambiente de trabalho respeitoso e acolhedor. Seguimos as diretrizes estabelecidas pelo Grupo HDI, que estruturam essa agenda no nível corporativo, promovendo equidade, representatividade e inclusão.

Entre as iniciativas, destacam-se as Comunidades de DEI, grupos voluntários formados por colaboradores para fortalecer a cultura de diversidade.

DIVERSIDADE

EQUIDADE

INCLUSÃO

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

COMUNIDADES DE DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

As comunidades de DEI são divididas em cinco pilares prioritários, alinhados à estratégia da área de Cultura e DEI do Grupo HDI:

SEGURA DE SI

Equidade de gênero e liderança feminina.

SEM BARREIRAS

Inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência.

GERAÇÕES

Valorização da diversidade etária.

TODAS AS CORES

Inclusão da comunidade LGBTQIAP+.

RAÍZES

Equidade racial e étnica.

A partir das perspectivas desses grupos, são definidas iniciativas e ações que promovem um ambiente mais equitativo e inclusivo para todos.

PERFIL DOS COLABORADORES

A Santander Auto opera com uma equipe altamente especializada, contando atualmente com 18 colaboradores[5] dedicados exclusivamente às atividades do segmento de seguros automotivos. Nossa estrutura foi desenvolvida para atender com eficiência às necessidades específicas do negócio, garantindo agilidade e alinhamento estratégico no setor.

Além disso, buscamos promover um ambiente diverso e inclusivo, garantindo equilíbrio entre diferentes perfis profissionais. Do total do quadro de profissionais, 56% são mulheres e 22% são negros e pardos. Em relação à faixa etária, 72% dos colaboradores estão entre 30 e 50 anos, refletindo um equilíbrio entre experiência e renovação de talentos.

Na Alta Liderança (C-Level), a representatividade feminina é de 50%, enquanto a diversidade étnico-racial ainda não se reflete nesse grupo. Esse cenário reforça a importância de fortalecer continuamente as práticas de diversidade, equidade e inclusão, em todos os níveis da organização.

Embora tenha sua própria estrutura e gestão operacional, a Santander Auto está inserida em um modelo administrativo compartilhado pelo Grupo HDI, que conta com 4.752 colaboradores no Brasil. Esse modelo possibilita a integração de capacidades, competências e experiências entre as equipes que fazem parte da HDI International AG no país, permitindo a otimização de processos e o aproveitamento de sinergias estratégicas. Áreas como Recursos Humanos, Sustentabilidade, Compliance e Tecnologia são estruturadas de forma compartilhada, proporcionando suporte especializado e fortalecendo a eficiência operacional da empresa.

56%
mulheres

22%
negros e pardos

72%
idade entre 30 e 50 anos

[5] O número de 18 colaboradores representa os contratos permanentes (CLT) e de tempo integral ativos em 31/12/2024. Adicionalmente, há um estagiário/aprendiz.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

Em alinhamento com as diretrizes da *holding* HDI International AG, nossa política de remuneração é estruturada para garantir equilíbrio entre estabilidade e desempenho, incentivando a geração de valor sustentável e a solidez da empresa. A remuneração combina componentes fixos e variáveis, sendo esta última atrelada a metas estratégicas e indicadores financeiros. Dessa forma, asseguramos que a compensação esteja vinculada aos objetivos corporativos e à criação de valor de longo prazo.

O modelo de remuneração segue princípios de transparência e equidade, considerando a responsabilidade de cada função e as práticas do setor. A remuneração variável é baseada no alcance de metas previamente estabelecidas, com avaliação periódica para garantir sua efetividade e adequação ao cenário regulatório e de mercado. Além disso, revisamos regularmente os parâmetros de remuneração para assegurar a competitividade e a conformidade com padrões nacionais e internacionais.

Além de garantir uma estrutura salarial alinhada ao mercado e às diretrizes estratégicas, também monitoramos aspectos relacionados à equidade salarial. Os dados são enviados para o monitoramento da nossa *holding* HDI International AG e são reportados anualmente de forma consolidada em seu Relatório Anual.

ROTATIVIDADE DE COLABORADORES

A gestão da rotatividade é um aspecto essencial para garantir a estabilidade organizacional e a valorização dos talentos dentro da empresa. Conduzimos esse processo com planejamento, transparência e respeito, assegurando que cada movimentação ocorra de forma estruturada e alinhada às necessidades do negócio. Esse cenário inclui tanto desligamentos por decisão da empresa quanto movimentações voluntárias dos próprios colaboradores, refletindo as dinâmicas naturais do mercado de trabalho e do desenvolvimento profissional. Em 2024, a empresa registrou uma taxa de rotatividade de 6%.

DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO

O desenvolvimento contínuo dos colaboradores é fundamental para fortalecer nossa cultura organizacional e manter alinhamento com as melhores práticas do mercado.

Em 2024, as iniciativas de capacitação foram consolidadas no Conecta+, uma plataforma que reúne conteúdos, trilhas de treinamento, governança de presenças, emissão de certificados, avaliação de desempenho e potencial, além do plano de desenvolvimento individual e outras ações estratégicas para o crescimento dos times.

Em 2024, as iniciativas de capacitação foram consolidadas no Conecta+, uma plataforma que reúne conteúdos, trilhas de treinamento, governança de presenças, emissão de certificados, avaliação de desempenho e potencial, além do plano de desenvolvimento individual e outras ações estratégicas para o crescimento dos times.

O Conecta+ também proporciona flexibilidade no aprendizado, permitindo treinamentos internos e externos, tanto em encontros pontuais quanto em jornadas estruturadas. Dessa forma, os programas podem ser direcionados tanto a todos os colaboradores quanto a perfis específicos, garantindo alinhamento com as necessidades do negócio e maior impacto no desenvolvimento profissional.

Em 2024, os temas mais acessados no Conecta+ foram os treinamentos obrigatórios, incluindo ética e conduta, anticorrupção, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), política institucional, gestão de continuidade de negócios, gestão de risco e prevenção à lavagem de dinheiro. Os conteúdos sobre desenvolvimento profissional também tiveram alta adesão, incluindo avaliação de desempenho, cultura organizacional e comportamento no ambiente de trabalho.

Para complementar as trilhas recomendadas ou obrigatórias, disponibilizamos uma biblioteca virtual nomeada de HDIteca, com mais de 17 mil títulos, contemplando, livros, *audiobooks*, *podcasts* e artigos com acessibilidade adequada às pessoas com TDAH e dislexia, ampliando o acesso ao aprendizado contínuo e respeitando as necessidades e estilos de aprendizagem de cada pessoa.

Visando ampliar as oportunidades de aprendizado, oferecemos o Programa de Idiomas e o Programa de Educação Continuada, que inclui cursos de pós-graduação, MBA e doutorado. Ambos seguem critérios de elegibilidade definidos pela política interna, garantindo que os investimentos em educação estejam alinhados às competências estratégicas da empresa.

Com esse conjunto de iniciativas, totalizamos 336 horas de treinamento realizadas em 2024, sendo 226 horas (64%) por mulheres e 110 horas (36%) por homens.

336

horas de treinamento realizadas em 2024.

17 mil

títulos na HDIteca, com livros, *audiobooks*, podcasts e artigos.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

DESEMPENHO E CARREIRA

O PAD (Programa de Avaliação de Desempenho) impulsiona o desenvolvimento profissional, orientando a evolução de carreira e o aprimoramento de competências alinhadas aos desafios estratégicos da empresa.
O programa é aplicado a todos os colaboradores do Grupo HDI, exceto jovens aprendizes, estagiários e terceiros.

Em 2024, aprimoramos a metodologia do PAD, capacitando os times para sua aplicação eficaz. Entre as principais evoluções, destacam-se a incorporação de metas individuais objetivas, expandindo a avaliação para além dos aspectos comportamentais, e a integração com o Conecta+, que centraliza o acompanhamento de desempenho,

Os resultados das avaliações embasam diálogos de crescimento e ações personalizadas, permitindo que cada profissional visualize suas oportunidades de evolução na empresa.

a definição de objetivos e a construção do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

Também capacitamos líderes para conduzir *feedbacks* estruturados e fornecer direcionamento claro aos colaboradores, fortalecendo a cultura de aprendizado contínuo e crescimento profissional.
Os resultados das avaliações embasam diálogos de crescimento e ações personalizadas, permitindo que cada profissional visualize suas oportunidades de evolução na empresa.

Em 2024, 20 colaboradores participaram de avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira, sendo 12 mulheres, sete homens e um não determinado.

Reconhecimento e valorização dos colaboradores

Para fortalecer a cultura de valorização e engajamento, implementamos o Meu Momento Reconhecimento, uma plataforma dedicada ao reconhecimento de boas práticas e incentivo ao bom desempenho dos colaboradores. Por meio desse programa, é possível reconhecer colegas e acumular Stars, moeda interna da plataforma que pode ser trocada por benefícios exclusivos. Além disso, a iniciativa contempla marcos importantes da trajetória profissional, como o Programa Nossa História, que celebra aniversários de empresa a cada cinco anos.

ENGAJAMENTO E CLIMA ORGANIZACIONAL

Na Santander Auto, valorizamos a experiência dos colaboradores e buscamos aprimorar continuamente o ambiente de trabalho, tornando-o mais positivo e produtivo. Para isso, em 2024, realizamos duas pesquisas para avaliar a percepção desse público:

- **GPTW®** (anual): conduzida pela consultoria Great Place to Work, compara nossa empresa com outras do mercado e reforça nossa reputação como marca empregadora.

- **Engagement Survey** (anual): pesquisa global que compara nossa operação com outras subsidiárias da Talanx, fornecendo *insights* valiosos sobre o engajamento dos colaboradores.

Para incentivar a participação, utilizamos campanhas informativas de comunicação interna, com *e-mails*, transmissões ao vivo e contato direto com as lideranças, reforçando o convite para que todos contribuam com seu *feedback*.

As respostas são tratadas com confidencialidade, e os resultados só são divulgados para equipes com mais de cinco participantes, garantindo o anonimato.

Na pesquisa GPTW de 2024, registramos 99% de índice de favorabilidade e 100% de taxa de engajamento, refletindo um ambiente de trabalho positivo e acolhedor. Além disso, a Engagement Survey alcançou 77% de participação e 98% de favorabilidade, demonstrando um forte envolvimento dos colaboradores com as iniciativas organizacionais.

PESQUISA GPTW

99% de favorabilidade

100% de engajamento

ENGAGEMENT SURVEY

98% de favorabilidade

77% de participação

Entre os pontos fortes destacados estão o ambiente de trabalho leve e descontraído, a flexibilidade de horário e a autonomia para conduzir atividades. As principais oportunidades de melhoria referem-se à infraestrutura, benefícios e investimentos em desenvolvimento. Os resultados foram discutidos pelo RH e pelas lideranças, que desenvolveram e acompanham planos de ação para aprimorar esses pontos.

Nosso compromisso é garantir que os *insights* coletados sejam utilizados para fortalecer a cultura organizacional e aprimorar a experiência dos colaboradores na Santander Auto.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

SEGURANÇA DO TRABALHO

A segurança, a saúde ocupacional e o bem-estar dos colaboradores são prioridades para a Santander Auto. Em 2024, fomos reconhecidos com o selo Great People Mental Health (GPMH), que destaca o compromisso da empresa com a saúde mental e a criação de um ambiente organizacional de confiança. Esse reconhecimento se soma ao selo GPTW® (Great Place to Work), reafirmando nossa preocupação em garantir um espaço seguro e saudável para todos.

Contamos com um sistema dedicado ao tema e um ambiente informatizado que permitem uma gestão completa e eficiente da agenda de saúde e segurança na companhia. Essa estrutura contribui para o cumprimento da legislação trabalhista brasileira e das Normas Regulamentadoras (NRs) aplicáveis, além de garantir um ambiente de trabalho mais seguro e protegido.

O setor de seguros é classificado como de baixo risco ocupacional, pois suas atividades são predominantemente administrativas, sem exposição significativa a agentes físicos, químicos ou biológicos. Essa avaliação é realizada com base nas diretrizes das NRs e nas análises contínuas conduzidas pelo PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) e pelo PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional). Além disso, reconhecemos a importância da prevenção de riscos ergonômicos e psicossociais e adotamos medidas para mitigá-los, reforçando nosso compromisso com a saúde e o bem-estar dos colaboradores.

O setor de seguros é classificado como de baixo risco ocupacional, pois suas atividades são predominantemente administrativas, sem exposição significativa a agentes físicos, químicos ou biológicos.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Abrangência e monitoramento

Nossas práticas de segurança e saúde abrangem todos os colaboradores, assegurando conformidade com a legislação vigente e acompanhamento contínuo. Como parte da nossa governança em saúde e segurança no trabalho, realizamos auditorias internas para monitorar a aplicação dessas práticas e garantir a aderência aos padrões exigidos.

Nos casos de incidentes, adotamos um processo estruturado para investigação, identificação de causas e implementação de medidas corretivas e preventivas, assegurando um ambiente cada vez mais seguro.

No período de reporte, não houve registro de acidentes típicos, doenças ocupacionais ou óbitos.

Em 2024, a Sipat abordou temas como ergonomia, assédio, primeiros socorros, infecções sexualmente transmissíveis e saúde mental.

Prevenção e gestão de riscos

A gestão de riscos ocupacionais é estruturada para eliminar perigos e minimizar impactos à saúde e segurança dos colaboradores. As medidas incluem:

- **Hierarquia de controles:** Aplicamos ações de eliminação, substituição, controle administrativo e uso de EPIs (equipamentos de proteção individual), conforme necessário.
- **Cipa e Brigada de Incêndio:** Mantemos espaços de diálogo como a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e os Brigadistas de Combate a Incêndios, garantindo a participação ativa dos colaboradores na melhoria contínua das condições laborais.
- **Técnicos de Segurança do Trabalho e Bombeiros Patrimoniais:** Eles realizam vistorias diárias nos espaços administrativos, visando a segurança de todos, e apontam oportunidades de melhoria ao time de Facilities.
- **Direito de recusa:** Os colaboradores têm o direito de se retirarem de situações de risco iminente, garantindo um ambiente seguro para todos.

Treinamento e comunicação

Realizamos treinamentos periódicos, incluindo brigada de incêndio e a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho), que em 2024 abordou temas como ergonomia, assédio, primeiros socorros, infecções sexualmente transmissíveis e saúde mental.

Além disso, promovemos comunicação contínua sobre saúde e segurança por meio de boletins informativos, abordando temas como a importância da água, autocuidado, saúde da mulher e do homem, ergonomia no dia a dia, cuidados com a voz e impacto do ruído no ambiente de trabalho. Essas ações reforçam nosso compromisso com a conscientização e o engajamento dos colaboradores na promoção de um ambiente seguro e saudável.

BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA

O bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores são essenciais para a construção de um ambiente organizacional saudável e produtivo. Por meio do Programa Sinta-se Bem, buscamos promover a saúde física, financeira, mental e emocional dos nossos profissionais, oferecendo suporte contínuo e iniciativas voltadas à prevenção de doenças e ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Principais iniciativas:

- **WellHub**: Acesso a academias, aulas de condicionamento físico e serviços de bem-estar para incentivar a prática regular de exercícios.
- **Livremente:** Espaço de escuta e troca empática sobre saúde mental e emocional, conduzido por especialistas.
- **Wellz:** Plataforma digital com sessões individuais e coletivas de terapia, dicas de meditação e conteúdos sobre bem-estar emocional.
- **Mulheres de Fases 40+:** Iniciativa voltada para mulheres acima de 40 anos, abordando autoconhecimento, saúde e desenvolvimento pessoal.
- **Espaço de Lactação:** Ambiente seguro e confortável para colaboradoras lactantes armazenarem o leite materno.

- **Nossos Filhos:** Programa de apoio a pais e mães em todas as fases da jornada parental, da gravidez até o filho chegar aos dois anos de idade. Prevê encontros mensais, visita de uma enfermeira obstetra durante o pós-parto ou atendimento via telemedicina, suporte por telefone, entre outros recursos.

- **Licença estendida:** Ampliação das licenças-maternidade e paternidade, por meio do programa federal Empresa Cidadã, propiciando a extensão de 60 dias para licença maternidade e 15 dias para licença paternidade.

- **HDI *Care:*** Canal 24h de suporte psicológico, jurídico, social e financeiro para colaboradores e dependentes.

- **Nutri-On:** Atendimento individual e em grupo com nutricionistas para promoção da alimentação saudável e prevenção de doenças.

- **Momentos de Autocuidado:** Serviços como manicure, massagem rápida e acupuntura disponível na sede da companhia.

- **Campanhas sazonais e itinerantes:** Ações de ergonomia e meses “coloridos” com ênfase em janeiro branco (saúde mental e emocional), setembro amarelo (prevenção ao suicídio), outubro rosa (prevenção do câncer de mama), novembro azul (prevenção do câncer de próstata), que ocorrem em toda a empresa, em diferentes épocas do ano.

- **Modelo híbrido e Short Friday:** Estrutura de trabalho que combina o formato presencial e remoto, além da jornada reduzida às sextas-feiras.

- **Vacinação contra a gripe:** Anualmente realizamos a campanha de vacinação contra a gripe para os nossos colaboradores e seus dependentes.

Contamos, também, com um ambulatório médico em um dos nossos escritórios, localizado na região do Brooklin Novo (prédio Berrini), dispondo de equipe multidisciplinar, incluindo médica de família, enfermeira de família, médico do trabalho, técnica de enfermagem no trabalho, técnico de segurança no trabalho, nutricionista, ergonomista e fonoaudióloga, garantindo suporte contínuo à saúde dos colaboradores.

Com esse conjunto de iniciativas, reafirmamos nosso compromisso em proporcionar um ambiente de trabalho que valoriza a segurança, a saúde e o bem-estar dos colaboradores, estimulando a qualidade de vida e incentivando hábitos saudáveis.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

5

Stakeholders Estratégicos

Neste capítulo, apresentamos nossa relação com stakeholders estratégicos, incluindo ações de impacto social, práticas com fornecedores e o compromisso com a excelência no atendimento aos clientes, consolidando uma atuação responsável, transparente e conectada às expectativas da sociedade.

COMUNIDADE E SOCIEDADE: IMPACTO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Investimento social

Nossa atuação social sempre esteve pautada no compromisso de gerar impacto positivo para as comunidades, conciliando solidariedade e engajamento com processos estruturados e alinhados às melhores práticas de gestão social. Em 2024, avançamos significativamente nesse sentido, com a adoção da estratégia de investimento social privado elaborada pelo Grupo HDI, que orienta a gestão social da Santander Auto. Essa abordagem fortalece a sinergia entre a sustentabilidade, os objetivos do negócio e as ambições da companhia.

Como resultado, foram criadas as Diretrizes para Investimento Social Privado, com foco em patrocínios incentivados e em um processo reformulado de prospecção, chamamento público, análise e seleção de projetos a serem patrocinados por meio de leis de incentivo fiscal. Nosso objetivo é harmonizar o impacto social com os propósitos da empresa.
Além disso, iniciamos a elaboração de uma Política de Gestão Social, cuja implementação está prevista para 2025.

Projetos apoiados em 2024

Em 2024, mantivemos parcerias com organizações sociais que receberam no ano anterior mais de R$ 159 mil em recursos, por meio dos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente e Fundos do Idoso. Esse valor foi direcionado a iniciativas sólidas e de grande impacto social do Banco Santander, os programas Amigo de Valor e Parceiro do Idoso. Conheça-as a seguir:

R$ 159 mil

em patrocínios incentivados para viabilizar os projetos de 2024.

Programa Parceiro do Idoso

Programa de Atenção Psicossocial ao Idoso (Umarizal/RN)

O projeto busca garantir atendimento domiciliar e cuidado integral a **100 idosos**, beneficiando indiretamente **200 pessoas**. Com o apoio da iniciativa, foi possível contratar equipe especializada e adquirir os equipamentos necessários para viabilizar os atendimentos. O programa atua no fortalecimento da autonomia dos idosos, na recuperação de danos causados por negligência e abandono e na promoção da convivência familiar e comunitária. Ao longo do projeto, **entre 70% e 79% dos beneficiados apresentaram melhorias em suas condições físicas e mentais**.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Programa Amigo de Valor

Inovar para Transformar (Vacaria/RS)

O projeto promove inclusão e atendimento especializado para crianças e adolescentes com deficiência e/ou necessidades especiais, garantindo o desenvolvimento de habilidades motoras, emocionais, intelectuais e sociais. O investimento permitiu a ampliação da equipe multidisciplinar, a oferta de alimentação e a aquisição de materiais essenciais para os atendimentos. Ao todo, **50 crianças e adolescentes foram diretamente beneficiados** e 75 pessoas impactadas indiretamente. Entre os principais avanços do programa estão o aumento da participação da comunidade e das famílias, além do fortalecimento das habilidades dos beneficiados para superação de desafios e inclusão social.

Ao final de 2024, aportamos R$ 669 mil em uma nova carteira de projetos sociais incentivados, ampliando significativamente nosso impacto social para 2025, além de passarmos a utilizar a Lei de Incentivo à Cultura e a Lei do Esporte.

AÇÃO ESPECIAL DE FIM DE ANO

Além dos projetos incentivados, realizamos, em conjunto com o Grupo HDI e a HDI Global, uma ação especial de fim de ano que beneficiou crianças e adolescentes assistidos pela ASA (Associação Santo Agostinho), uma das instituições apoiadas pela companhia por meio de incentivos fiscais, via Fundo da Criança e do Adolescente.

Por meio da Campanha Natal Solidário, promovida com a participação dos colaboradores das três empresas, arrecadamos 1.028 quilos de alimentos e produtos de higiene, superando a meta inicial de uma tonelada. Para ampliar o impacto social da iniciativa, o Grupo HDI contribuiu com a mesma quantidade, dobrando o volume total arrecadado.

Para organizar e direcionar as doações, grupos de colaboradores voluntários participaram ativamente da triagem e separação dos itens, em uma força-tarefa que reforçou o espírito de união e engajamento social dentro da empresa.

Também como parte da iniciativa, foram entregues 700 bolinhos saudáveis da Wup à instituição contemplada, incrementando a ação natalina.

A ASA foi escolhida por atender mais de 1.600 crianças, adolescentes e idosos em situação de vulnerabilidade social na cidade de São Paulo.

1.028 kg

de alimentos e produtos de higiene doados – volume dobrado pelo Grupo HDI.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

FORNECEDORES: GESTÃO RESPONSÁVEL DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A gestão da cadeia de suprimentos da Santander Auto desempenha um papel estratégico para a eficiência e qualidade das nossas operações, garantindo o suporte necessário às áreas administrativas e aos serviços prestados aos clientes.

No âmbito administrativo e de *backoffice*, nossos fornecedores estão majoritariamente ligados à aquisição de bens, materiais de comunicação e escritório, equipamentos, *softwares* e licenças, despesas com viagens e veículos, além da contratação de prestadores de serviços, como assessorias, consultorias e manutenção predial.

Já na gestão de sinistros e serviços operacionais, contamos com fornecedores especializados na aquisição de peças, redes de oficinas, reguladores e vistoriadores, entre outros parceiros essenciais para a prestação de serviços aos segurados.

Em 2024, essa ampla base de fornecedores contemplou 56 parceiros, todos distribuídos nacionalmente, totalizando R$ 22 milhões em compras e contratações.[6]

[6] Os números abrangem fornecedores contratados ao longo de 2024, envolvendo valores acima de R$ 100 mil, tanto em compras pontuais quanto em contratos vigentes durante o período reportado.

Governança aprimorada

Ao longo do ano, a área de Compras esteve em um momento estratégico de revisão de processos, buscando aprimorar a governança sobre fornecedores. A otimização da base de fornecedores, bem como a implementação de melhores práticas de categorização e avaliação, têm sido aspectos centrais desse processo.

Outro ponto de atenção em aprimoramento contínuo é a reavaliação dos critérios de classificação e categorização dos fornecedores, para tornar a gestão mais aderente ao perfil e aos riscos ESG associados a cada parceiro.

A proposta é que fornecedores estratégicos sejam avaliados pelo volume financeiro que movimentam e por um rol ainda mais amplo de aspectos ESG, permitindo um acompanhamento mais qualificado.

Fazer parte da HDI International AG tem sido um diferencial importante nesse processo, tanto por possibilitar negociações globais e otimização de processos, quanto pelo suporte na definição de critérios para identificação de fornecedores críticos.

Critérios ESG na gestão de fornecedores

No processo de seleção, homologação e gestão de fornecedores, seguimos avançando para fortalecer nosso modelo de governança, garantindo um padrão cada vez mais alinhado às melhores práticas de sustentabilidade e conformidade. Além dos aspectos técnicos, operacionais e financeiros, adotamos um processo de conformidade legal e regulatória, incorporando critérios sociais e de governança às nossas diretrizes.

Durante a fase de seleção, realizamos análises detalhadas, incluindo a consulta a listas restritivas relacionadas a lavagem de dinheiro, corrupção, violações de direitos humanos, terrorismo e relacionamento com pessoas politicamente expostas. Esse processo visa prevenir riscos e assegurar a integridade dos nossos parceiros comerciais. Caso sejam identificadas ocorrências restritivas, como trabalho infantil ou análogo ao escravo, o cadastro do fornecedor é negado.

Os contratos firmados com nossos fornecedores incluem cláusulas específicas de conformidade legal e ética nos negócios, reforçando nosso compromisso com uma cadeia de suprimentos transparente e responsável.

Durante a fase de seleção, realizamos análises detalhadas, incluindo a consulta a listas restritivas relacionadas a lavagem de dinheiro, corrupção, violações de direitos humanos, terrorismo e relacionamento com pessoas politicamente expostas.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Como parte do aprimoramento da governança sobre fornecedores, participamos do **processo de adequação à Lei Alemã de Diligência em Cadeias de Suprimentos (LkSG)**, conduzido pela Talanx. Esse processo inclui uma avaliação anual coordenada pela *holding*, voltada aos fornecedores considerados mais relevantes, com base em critérios como atividade econômica (CNAE). Esses fornecedores são convidados a responder a um questionário ESG por meio da de um *software* contratado. A ferramenta funciona como um *assessment*, permitindo mapear aspectos socioambientais da cadeia de fornecimento e apoiar o alinhamento com as diretrizes da Talanx e com o contexto regulatório alemão. Até o momento, não houve exclusão ou restrição de fornecedores em decorrência dessa avaliação.

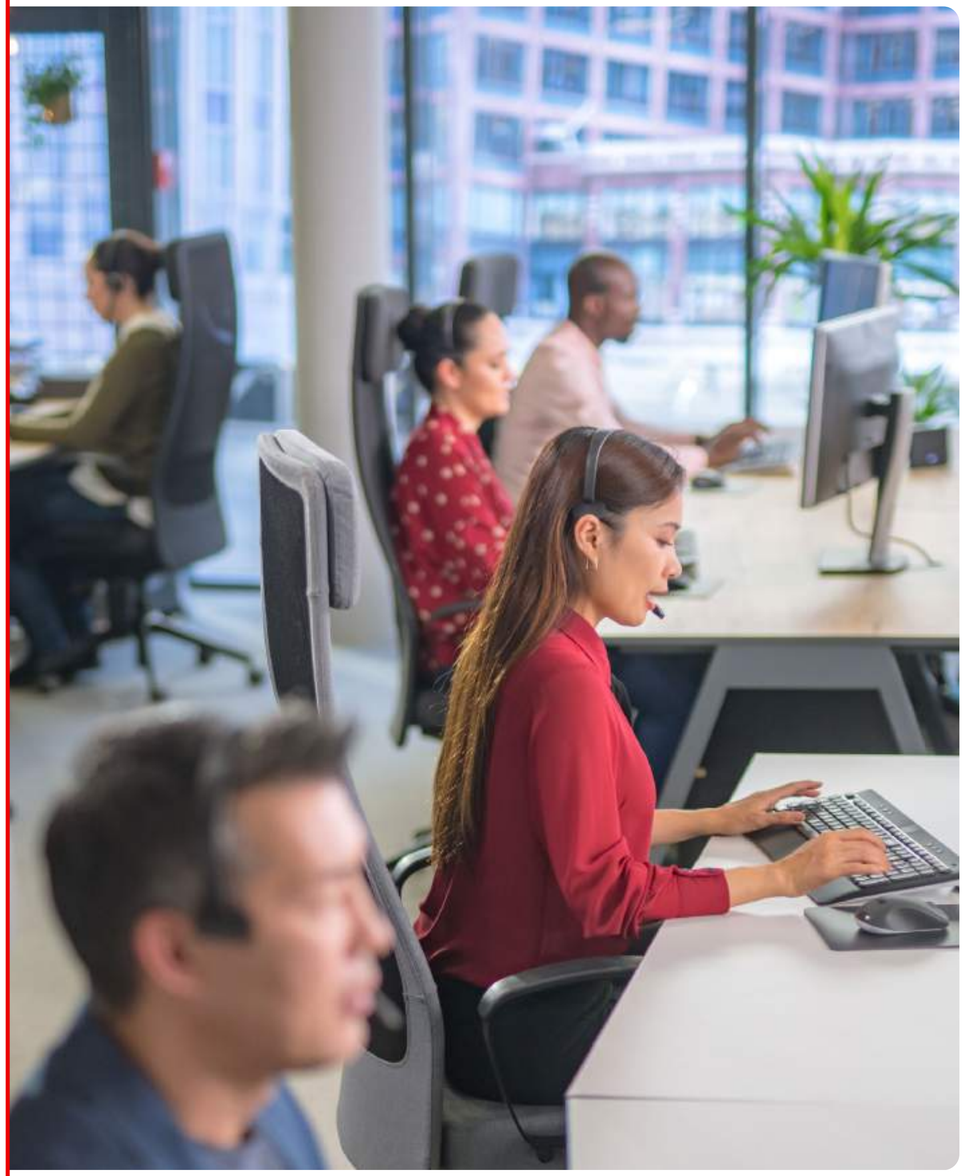
Além disso, em 2024, não foram identificados impactos socioambientais negativos gerados por fornecedores. Estamos estruturando critérios socioambientais mais abrangentes, que permitirão uma gestão mais robusta dos impactos ambientais e sociais da nossa cadeia de fornecimento e a mitigação de riscos associados. Esse aprimoramento fortalecerá tanto o processo de seleção e homologação quanto o monitoramento dos fornecedores, consolidando uma cadeia de suprimentos cada vez mais sustentável.

Internalização de Assistência e Call Center na Fácil Assist

A internalização da operação de Assistência 24 horas e Call Center na Fácil Assist, empresa do Grupo HDI especializada nesse tipo de serviço, representou um avanço estratégico para o Grupo e para a Santander Auto, permitindo desde 2023 maior controle sobre a jornada do segurado em situações de assistência, e garantindo mais eficiência operacional, qualidade e agilidade no atendimento.

Ao longo de 2024, essa transição trouxe ganhos significativos, consolidando um nível superior de serviço e aprimorando a experiência do cliente. Com uma rede de 20 mil prestadores, a Fácil Assist amplia nossa capacidade de resposta, oferecendo suporte rápido e eficaz para assistência veicular, residencial e atendimento especializado.

A infraestrutura moderna e os processos contingenciados garantem a continuidade do atendimento, enquanto tecnologias avançadas possibilitam a gestão eficiente de chamados e monitoramento em tempo real. Além de reforçar nossa excelência operacional, a internalização fortalece nossa posição no mercado, consolidando um padrão elevado de suporte ao cliente.



CLIENTES: COMPROMISSO COM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

O relacionamento com nossos clientes é essencial para o sucesso da Santander Auto. Em 2024, fizemos mudanças importantes na gestão e no modelo de atendimento, incluindo a alteração de contratos de prestação de serviço, a simplificação de processos com base nas principais dores relatadas e a melhoria dos nossos canais de atendimento.
Essas iniciativas reforçam nosso compromisso em oferecer um atendimento eficiente, ágil e transparente, garantindo soluções que atendam às necessidades dos nossos segurados, majoritariamente no segmento automotivo.

Todas as manifestações recebidas passam por um processo de análise detalhado, visando a resolução de dúvidas e dificuldades. Dependendo do caso, as análises podem gerar medidas de mitigação de impactos e revisão de processos internos.

A **Central de Atendimento** está disponível pelo número **0800 201 9500**, e o **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)** pode ser contatado pelo número **0800 201 9600**, 24 horas por dia em ambos os casos. Também oferecemos outras opções como aplicativo e Whatsapp.

OUVIDORIA

A Ouvidoria da Santander Auto atua de forma independente e imparcial para garantir que reclamações e sugestões dos clientes sejam analisadas com transparência e justiça. Como canal de última instância administrativa, está disponível para segurados, terceiros e beneficiários que não obtiveram solução satisfatória em outros canais da seguradora. Sua função é mediar conflitos, esclarecer direitos e obrigações e assegurar um atendimento eficiente.

As manifestações podem ser feitas por telefone:

0800 201 9700

As respostas são fornecidas em até 15 dias, conforme a regulamentação vigente. Em 2024, a Santander Auto registrou 107 reclamações via Ouvidoria.

Além de atender às demandas feitas por telefone e formulário digital, a Ouvidoria também trata as queixas registradas na plataforma Consumidor.gov.br, um serviço público que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de problemas de consumo.

Para garantir transparência e qualidade no atendimento, a Ouvidoria passa por auditorias internas semestrais, que avaliam a adequação de sua estrutura, a eficiência dos sistemas e as estatísticas das reclamações, assegurando a melhoria contínua do canal. Todas as informações registradas seguem as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e a Resolução CNSP 445/2022, que regulamenta a atuação das ouvidorias no setor segurador.

Comunicações com o cliente

Todas as comunicações, ações promocionais e conteúdos institucionais são previamente validadas pelas áreas Técnica, Comercial, Jurídica e de Marketing para garantir conformidade com as normativas vigentes, incluindo a Resolução CNSP 382/2020. Esse processo assegura que todas as interações estejam alinhadas aos padrões regulatórios e fortalece a credibilidade da marca.

Além disso, seguimos o compromisso de tornar a experiência do cliente mais intuitiva e acessível, simplificando a linguagem e aprimorando o formato dos documentos contratuais. Esse processo tem o objetivo de tornar as informações mais claras e amigáveis, garantindo que os interesses dos clientes sejam bem atendidos ao longo de todo o ciclo de vida do seguro.

Santander Auto

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

6

Desempenho e Criação de Valor

Neste capítulo, reunimos os principais resultados operacionais e financeiros da Santander Auto em 2024, além de indicadores como a DVA, critérios ESG para investimentos, práticas tributárias e o apoio financeiro recebido, evidenciando a geração de valor para os diversos públicos da companhia.

RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS

A Santander Auto atingiu a marca de R$ 355 milhões em prêmios emitidos e R$ 51,6 milhões de lucro líquido. Para sustentar essa operação, contamos com ativos de R$ 402,3 milhões e reservas de R$ 251,8 milhões.

Os eventos climáticos ocorridos no Rio Grande do Sul, em maio de 2024, elevaram a sinistralidade bruta em 3,3 pontos percentuais.

R$ 355 milhões
em prêmios emitidos.

R$ 51,6 milhões
em lucro líquido.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

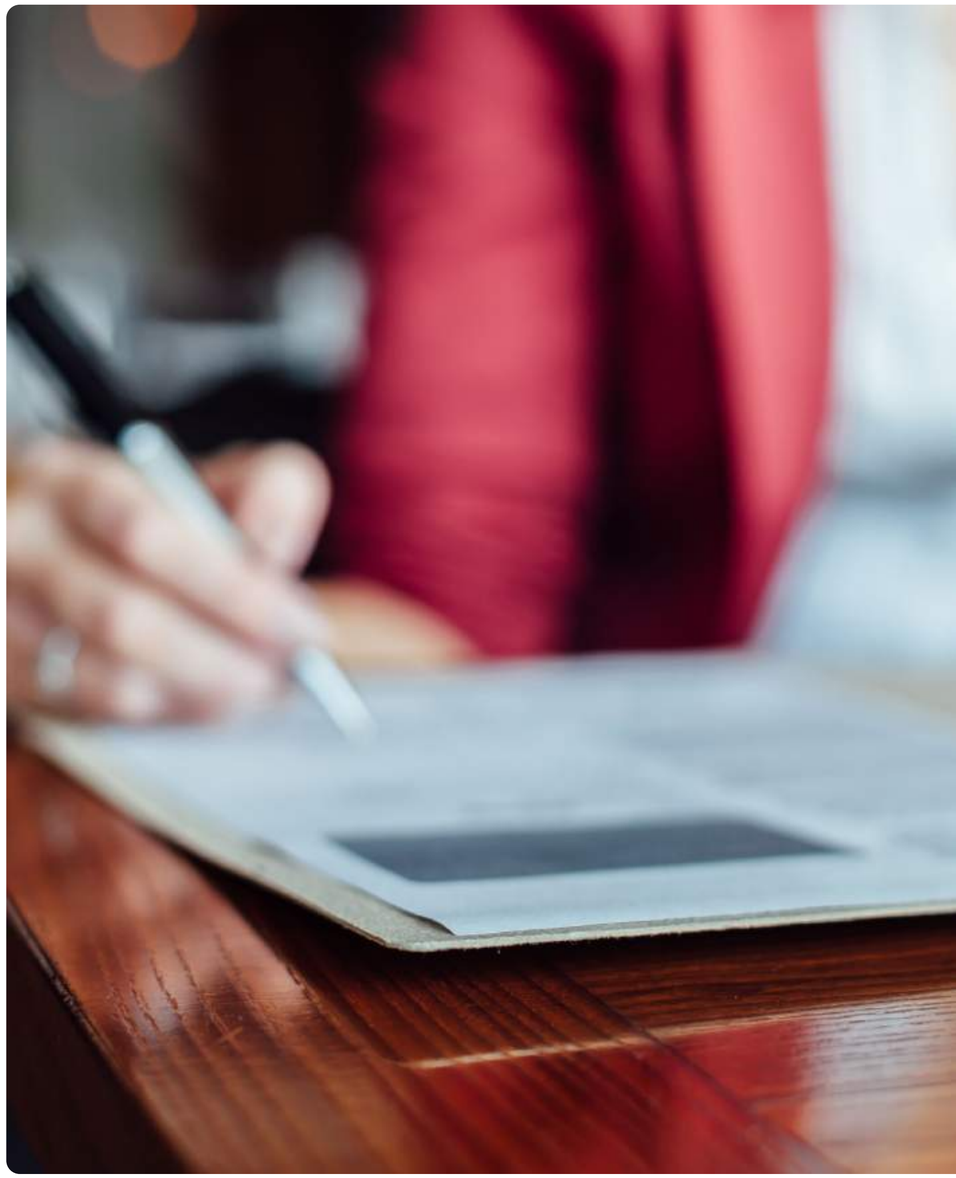
DVA (DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO)

Em **2024**, geramos **R$ 328,37 milhões** em valor econômico, refletindo a solidez e o crescimento sustentável das nossas operações. Esse montante inclui as receitas obtidas com nossas atividades de seguros e resseguros, contemplando prêmios emitidos, recuperação de sinistros e outras fontes de receita financeira.

Distribuição do Valor Adicionado (R$ mil)

Valor econômico gerado[7]	**Valor**
Receitas	328.374,06
Valor econômico distribuído	**Valor**
Custos operacionais	226.244,74
Salários e benefícios de empregados	9.842,73
Pagamentos a provedores de capital	12.249,27
Pagamentos ao governo	39.990,00
Investimentos na comunidade	720,73
Valor econômico retido	**Valor**
“Valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”	39.326,59

[7] Os valores apresentados foram gerados pelos critérios do CPC 09 (DVA) e a representação foi adaptada para o modelo proposto pela GRI.



1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

R$ 328,37 milhões

em valor econômico gerado

Desse total, R$ 289,05 milhões foram distribuídos, reforçando nosso compromisso com a geração de valor para nossos *stakeholders*. Os principais componentes dessa distribuição incluem custos operacionais (R$ 226,24 milhões), que abrangem despesas com sinistros, comercialização e administração; remuneração de colaboradores (R$ 9,84 milhões), considerando salários, benefícios e encargos sociais; pagamentos a provedores de capital (R$ 12,25 milhões), que envolvem despesas financeiras e remuneração de investidores; contribuições ao governo (R$ 39,99 milhões), relacionadas a tributos e encargos; e investimentos na comunidade (R$ 720,73 mil), destinados a iniciativas socioambientais.

O valor econômico retido no período foi de R$ 39,33 milhões, permitindo o fortalecimento da nossa estrutura financeira e investimentos contínuos para o crescimento sustentável da empresa. Esse resultado demonstra nossa capacidade de equilibrar geração de valor, distribuição responsável e reinvestimento estratégico, garantindo a solidez da Santander Auto no longo prazo.

Para consultar mais informações sobre os resultados econômico-financeiros, acesse nossas Demonstrações Contábeis no site da Susep.

CRITÉRIOS ESG NA DECISÃO DE INVESTIMENTOS

A Santander Auto, em seu papel de investidor institucional, exerce seu dever de agir no melhor interesse do negócio, em alinhamento com os objetivos mais amplos da sociedade e sempre com atenção a cenários de mudanças, evoluções e novas legislações. Assim, em conformidade com os direcionamentos dos nossos controladores, nossa Política de Investimentos estabelece critérios para evitar aportes em empresas desalinhadas às boas práticas do mercado.

Para a tomada de decisão sobre os investimentos que serão alocados em nosso portfólio, utilizamos a técnica de *negative screening* — em tradução literal, "triagem negativa" —, que exclui empresas condenadas e/ou que tenham recebido publicidade negativa nos principais jornais, sites e portais nos últimos cinco anos. Também são excluídas do portfólio empresas que mantenham determinado volume de faturamento proveniente da comercialização de tabaco, da geração de energia a partir de carvão, da comercialização de armas e da realização de testes ou maus-tratos com animais.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

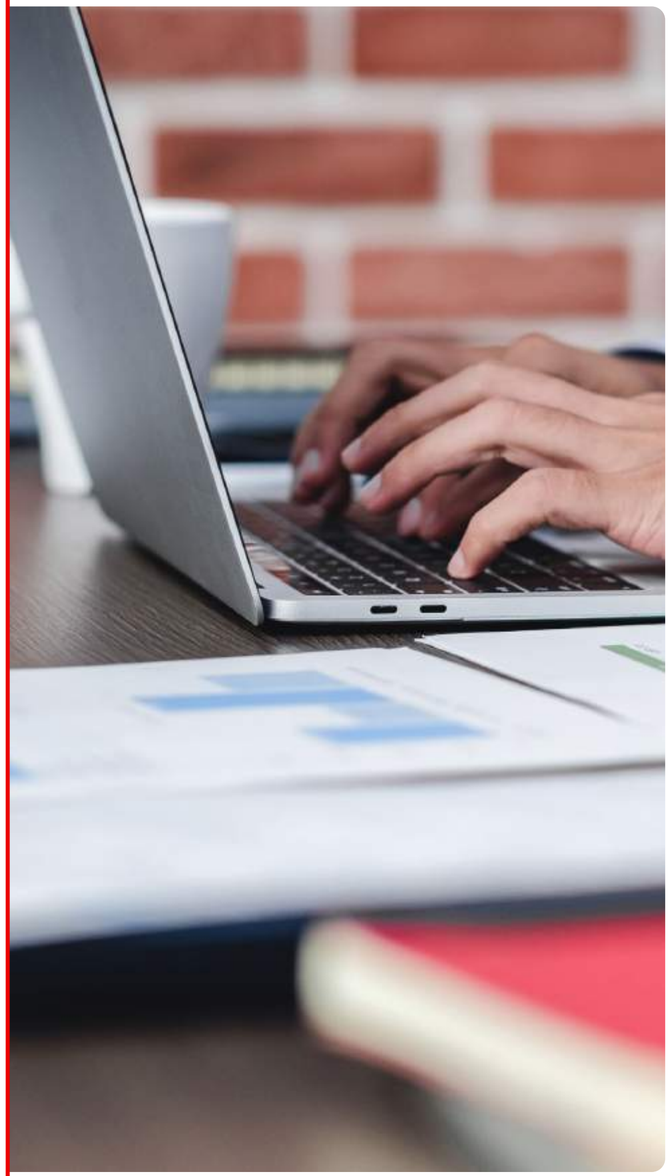
4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos



ABORDAGEM TRIBUTÁRIA

Praticamos uma política fiscal baseada na conformidade regulatória, mitigação de riscos e transparência na gestão tributária, com tolerância zero para evasão fiscal.
Nossa estratégia tributária assegura o cumprimento integral das obrigações fiscais e a gestão eficiente dos tributos, sempre alinhada à legislação vigente e às melhores práticas do setor.

A governança tributária é conduzida pela Diretoria Executiva da Santander Auto, em conjunto com a área tributária do Grupo HDI. A política tributária passa por revisões bianuais, garantindo alinhamento com mudanças regulatórias e aprimoramento dos processos internos.

Nossa estrutura de gestão tributária inclui monitoramento contínuo do ambiente regulatório. Questões fiscais relevantes são analisadas internamente pelo setor tributário e pelo Jurídico e, quando necessário, contam com apoio de especialistas externos. Além disso, realizamos auditorias internas e externas periódicas e contamos com auditorias externas independentes, assegurando que as Demonstrações Financeiras e os tributos reportados estejam em conformidade com a regulamentação vigente.

A estratégia fiscal também está alinhada ao compromisso com o desenvolvimento sustentável. Sempre que possível, utilizamos incentivos fiscais para direcionar parte dos tributos a projetos sociais, esportivos, culturais e de promoção da saúde.

A estratégia fiscal também está alinhada ao compromisso com o desenvolvimento sustentável. Sempre que possível, utilizamos incentivos fiscais para direcionar parte dos tributos a projetos sociais, esportivos, culturais e de promoção da saúde. Essas iniciativas fortalecem nossa atuação social e reforçam nosso compromisso com a geração de valor para a sociedade.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Para garantir a transparência e a governança tributária, disponibilizamos canais internos para esclarecimento de dúvidas e relato de preocupações relacionadas à política fiscal, incluindo o Canal de Denúncia, que pode ser acionado de forma confidencial.

Nosso relacionamento com as autoridades fiscais ocorre de forma ética e estruturada, por meio de portais eletrônicos oficiais, comunicações formais e interações diretas com órgãos reguladores.

Para mais informações sobre a política fiscal e o pagamento de impostos no exercício de 2024, consulte nossas Demonstrações Contábeis, que contemplam informações sobre o cumprimento das obrigações tributárias em cada jurisdição fiscal onde operamos.

APOIOS E INCENTIVOS GOVERNAMENTAIS

Em 2024, a Santander Auto recebeu incentivos financeiros governamentais vinculados a benefícios tributários e estímulo a atividades que possam impactar positivamente a sociedade. Dentre os principais incentivos, destacam-se os benefícios fiscais da Lei do Bem, que estimula atividades de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Tecnológica, o PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), a prorrogação da licença maternidade, além de incentivos fiscais para apoio a projetos sociais. O valor total de benefícios tributários federais recebidos pela Santander Auto foi de R$ 3.483.641,14. Na esfera municipal, os créditos da Nota Fiscal Paulista totalizaram R$ 34.537,36.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

7

Gestão Ambiental

Neste capítulo, abordamos as ações ambientais da Santander Auto, com destaque para a resposta a eventos climáticos, o uso de tecnologia na gestão de sinistros, o controle de emissões de gases de efeito estufa, o consumo energético e a gestão de resíduos e salvados.

RESPOSTA EFICIENTE E HUMANA A CATÁSTROFES CLIMÁTICAS

Como atuamos diante das enchentes no Rio Grande do Sul

As fortes chuvas e enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024 causaram impactos significativos na mobilidade e infraestrutura da região, afetando milhões de pessoas. Esse cenário exigiu uma resposta rápida e coordenada de diversos setores, incluindo o mercado segurador, fundamental para a recuperação econômica e a proteção do patrimônio dos clientes.

Como seguradora especializada em seguros automotivos, mobilizamos nossos esforços para garantir suporte financeiro e operacional aos segurados impactados, viabilizando soluções complementares para mitigar os prejuízos e acelerar a recuperação dos clientes. Reconhecemos que, para muitos, o veículo não é apenas um meio de locomoção, mas uma ferramenta essencial de trabalho. Nosso compromisso foi assegurar que pudessem retomar suas atividades o mais rápido possível.

Plano de resposta a catástrofes

Eventos climáticos extremos estão se tornando cada vez mais frequentes, exigindo um planejamento robusto e ágil das seguradoras. Diante da gravidade da situação no Rio Grande do Sul, implementamos um plano de contingência emergencial, garantindo que nossos clientes tivessem acesso a soluções rápidas e eficientes.

Entre as principais medidas adotadas, destacamos:

- **Força-tarefa especializada**, priorizando a liquidação ágil dos sinistros.
- **Apoio financeiro do Santander Financiamentos**, viabilizando condições especiais para a quitação de veículos financiados.
- **Processo de indenização simplificado**, reduzindo burocracias e acelerando pagamentos.
- **Flexibilização de prazos para pagamento de apólices**, permitindo maior previsibilidade financeira.

Nossa atuação integrada com o Grupo HDI e o Banco Santander permitiu oferecer diferentes formas de suporte aos segurados, ajudando a mitigar os impactos da tragédia e a possibilitar que retomassem suas rotinas com mais estabilidade e segurança, como, por exemplo, a prorrogação de vencimentos sem cobrança de juros e a oferta de assistência ao segurado, mesmo após a utilização do limite disponível na apólice.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

USO DE TECNOLOGIA E ANÁLISE DE DADOS

A resposta eficiente a eventos climáticos exige, além de agilidade operacional, ferramentas avançadas de modelagem e análise de riscos para prever impactos e aprimorar a subscrição de apólices.

Por meio de inteligência de dados, conseguimos:

- **Aprimorar a precificação de riscos**, equilibrando proteção ao cliente e sustentabilidade do portfólio da companhia.
- **Monitorar continuamente eventos climáticos**, permitindo ajustes estratégicos e maior previsibilidade.
- **Otimizar a regulação de sinistros**, acelerando indenizações e minimizando impactos financeiros.

Além disso, o crescimento da frota de veículos híbridos e elétricos traz desafios adicionais em cenários de enchentes, especialmente no manejo seguro das baterias. Esse tema está sendo acompanhado de perto para aprimorar nossa gestão de riscos no futuro.

ASSISTÊNCIA AOS NOSSOS COLABORADORES

Sabemos que a tragédia também impactou nossos colaboradores na região Sul. Para oferecer suporte imediato, estruturamos um programa de assistência emergencial, que incluiu:

- Apoio financeiro direto para os afetados.
- Canal exclusivo para suporte e acompanhamento de demandas.
- Mobilização interna para incentivar o apoio entre colegas.

Nosso compromisso é garantir que, diante de eventos climáticos extremos, nossos clientes, colaboradores e parceiros tenham o suporte necessário para enfrentar desafios e reconstruir suas vidas com segurança e previsibilidade.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

A Santander Auto participou do primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa do Grupo HDI, referente a 2024, assegurado por terceira parte independente. O levantamento abrange todas as operações da Santander Auto, contribuindo para a definição de estratégias de mitigação e gestão ambiental.

Foram considerados três escopos:

- **Escopo 1:** emissões diretas provenientes de fontes controladas pela empresa, como combustíveis usados na frota própria.
- **Escopo 2:** emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade adquirida de terceiros.
- **Escopo 3:** emissões indiretas resultantes de atividades na cadeia de valor, como deslocamento de colaboradores, viagens corporativas e fornecedores.

As atividades da Santander Auto representam uma parcela pequena das emissões do Grupo HDI, devido à estrutura compartilhada de gestão, *backoffice* e cadeia de suprimentos, cujas emissões são contabilizadas diretamente pelo Grupo. O levantamento abrange todas as operações da Santander Auto, mas os dados apresentados refletem o total consolidado do Grupo HDI, dentro do qual estão inseridas as emissões específicas da empresa.

O inventário contempla gases de efeito estufa regulados pelo Protocolo de Quioto, incluindo dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4) e óxido nitroso (N_2O), entre outros. Esses gases são reconhecidos por seu potencial de aquecimento global e foram quantificados em toneladas de CO_2 equivalente (tCO_2e), conforme metodologia internacionalmente aceita.

EMISSÕES DE GEE DO GRUPO HDI EM 2024 (ANO-BASE), EM tCO_2E (Incluindo Santander Auto)

Categoria	Descrição de escopo[7]	Emissões (tCO_2e)
Escopo 1	**Emissão proveniente do uso de etanol em veículos da frota operacional**	**603,71**
Escopo 2	**Consumo de energia elétrica no escritório matriz e nas filiais.**	**251,71**
Escopo 3	Bens e serviços adquiridos	1.447,68
	Bens de capital	968,60
	Atividades *upstream* – uso de combustível e energia não incluídas nos escopos 1 e 2	142,31
	Viagens a negócios (aéreas e terrestres)	808,70
	Deslocamento de funcionários	4.223,49
	Subtotal	**7.590,78**
Total geral		**8.446,20**

[7] Os dados reportados consideram as emissões relativas à sede e filiais do Grupo HDI, bem como as operações da Santander Auto. Os valores não incluem emissões biogênicas — aquelas provenientes de fontes de origem biológica, como biomassa e etanol —, e a abordagem utilizada para o escopo 2 é a *location-based*, que considera o fator médio de emissão da rede elétrica local.

Os fatores de emissão utilizados neste levantamento estão alinhados ao que foi reportado globalmente pela HDI International AG para atendimento à CSRD, com base na metodologia do Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), do Reino Unido. No Brasil, adotamos os fatores de emissão definidos pelo Programa Brasileiro GHG Protocol, assegurando consistência com as diretrizes nacionais — e, como parte desse processo, o inventário auditado será publicado no Registro Público de Emissões, disponível em: https://registropublicodeemissoes.fgv.br/, no segundo semestre de 2025.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

A elaboração desse inventário representa um avanço na governança ambiental do Grupo HDI e reforça nosso compromisso com a transparência e a busca por soluções de baixo carbono. Para a Santander Auto, o processo possibilita um melhor entendimento de sua pegada de carbono e das oportunidades de mitigação no contexto das operações compartilhadas.

Estamos comprometidos com a redução dos impactos ambientais e alinhados à meta da *holding* Talanx, que busca reduzir suas emissões em 30% até 2030. O ano de 2024 foi estabelecido como linha de base para o acompanhamento da evolução na redução de emissões. Nos próximos ciclos de inventário, será possível mensurar de forma objetiva os impactos das ações implementadas e acompanhar o progresso em relação às metas estabelecidas.

A elaboração desse inventário representa um avanço na governança ambiental do Grupo HDI e reforça nosso compromisso com a transparência e a busca por soluções de baixo carbono.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

CONSUMO ENERGÉTICO

O consumo energético diretamente associado às operações da Santander Auto está relacionado, principalmente, às atividades administrativas, tendo como principais fontes o uso de combustíveis para deslocamentos de colaboradores durante o trabalho e a energia elétrica adquirida da concessionária pública para abastecimento do prédio administrativo.

A companhia opera dentro de uma estrutura compartilhada pelo Grupo HDI, que abrange áreas como gestão, *backoffice* e cadeia de suprimentos. Por esse motivo, seu consumo energético não é contabilizado de forma isolada, estando incluído nos dados consolidados do Grupo HDI, em linha com a estrutura integrada de operações.

Em 2024, o Grupo HDI registrou um consumo total de 9.908,88 MWh, considerando diferentes fontes de energia. Desse total, 7.883,36 MWh (79,6%) tiveram origem fóssil, correlacionados com a combustão móvel e o consumo de energia elétrica do mercado cativo.

O consumo de energia elétrica adquirida da concessionária pública para abastecimento das unidades administrativas representa uma parcela significativa do consumo total de energia. No ano, a energia adquirida da concessionária somou 4.371,55 MWh (44,1%), sendo que 992,90 MWh (23%) vieram de fontes renováveis. A utilização de energia renovável acontece somente no prédio do Morumbi, que tem a certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design - GBC Brasil).

Esses números refletem o consumo energético das unidades administrativas, operacionais e filiais do Grupo HDI em todo o Brasil e não incluem o consumo associado a operações não controladas diretamente pela companhia, como atividades de terceiros e prestadores de serviços.

9.908,88
MWh de consumo energético

20,4%
corresponde à eletricidade adquirida

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

GESTÃO DE SALVADOS E RESÍDUOS

Na Santander Auto, adotamos uma abordagem responsável para a gestão de resíduos, alinhada ao compromisso ambiental do Grupo HDI, que compartilha conosco infraestrutura e suporte operacional. No setor de seguros, nossa maior contribuição para a destinação adequada de materiais ocorre na gestão de salvados, que podem incluir veículos e equipamentos oriundos de indenizações integrais realizadas para segurados e terceiros.

Sempre que possível, esses itens são comercializados, permitindo a reutilização de componentes e materiais na cadeia produtiva, reduzindo a geração de resíduos e contribuindo para a preservação de recursos naturais. Para aqueles que não possuem valor comercial ou possibilidade de reaproveitamento, garantimos o descarte adequado, em conformidade com a legislação ambiental, prevenindo impactos como a contaminação do solo e da água por substâncias perigosas.

Reconhecemos a relevância desse processo e seguimos aprimorando nossa forma de mensurar o impacto positivo da destinação dos salvados, com o objetivo de fortalecer nossa transparência e evoluir nesse reporte nos próximos ciclos.

Além da gestão de salvados, nossas operações diretas geram um volume reduzido de resíduos, uma vez que nossas atividades são predominantemente administrativas. Os principais resíduos gerados em nossos escritórios provêm do consumo cotidiano dos colaboradores, da manutenção predial e dos processos de limpeza.

Atualmente, o monitoramento da geração de resíduos é realizado em conjunto com o Grupo HDI, o que permite apenas uma estimativa aproximada com base no consumo médio por colaborador. Estamos trabalhando para aprimorar essa medição, buscando consolidar dados mais precisos a partir dos relatórios prediais dos condomínios onde operamos.

Atualmente, promovemos boas práticas e a conscientização sobre o descarte de resíduos, incluindo a eliminação de copos plásticos, a segregação e destinação correta de materiais recicláveis e orgânicos, apoio à coleta voluntária de itens como lacres de latas, tampinhas plásticas, cupons fiscais e lixo eletrônico, além do incentivo à digitalização de documentos para reduzir o uso de papel. A coleta e o tratamento de resíduos são realizados por empresas especializadas, com monitoramento periódico. Recebemos relatórios e certificados de destinação correta, assegurando que todos os processos estejam alinhados à legislação ambiental vigente.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

8 Anexos

ANEXO I – RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

Atendendo ao disposto no art. 16 da Circular SUSEP nº 666, de 2022, o presente anexo do Relatório de Sustentabilidade objetiva apresentar os requerimentos das tabelas padrão para apresentação resumida das informações previstas no art. 15, inciso II, da referida norma.

TABELA GVR – GOVERNANÇA DOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

Descrever o papel do Conselho de Administração, Diretoria, Diretor Responsável pelos Controles Internos e Comitê de Riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022, e na Resolução CNSP 416, de 20 de julho de 2021.

O mercado de seguros tem se tornado cada vez mais volátil, complexo e competitivo, o que tem levado à evolução das práticas de gestão de riscos, alinhando-as a esse novo cenário. A Companhia acredita que um gerenciamento de riscos abrangente e integrador, que envolva o Conselho, executivos e *stakeholders*, pode proporcionar uma vantagem competitiva. A estratégia de gestão de riscos é derivada da estratégia de negócios e envolve a participação dos diversos níveis organizacionais, conforme as responsabilidades atribuídas a cada cargo, com base em políticas e diretrizes que consideram a complexidade dos produtos, serviços, processos operacionais e sistemas da companhia.

Participam deste processo desde a alta administração até as diversas áreas de negócios que atuam como a primeira linha de defesa na identificação, avaliação, mensuração, tratamento e monitoramento desses riscos. Também integra a estrutura uma área de gestão de riscos, controles internos, atuando na segunda linha de defesa, a qual monitora a exposição da companhia a riscos. Destaca-se as principais instâncias de governança relacionadas aos riscos de sustentabilidade.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, como Órgãos de Administração da Companhia, asseguram a adequação da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e do Sistema de Controles Internos (SCI), promovendo a cultura de risco, alinhamento estratégico e conformidade regulatória. Também garantem que as áreas tenham estrutura organizacional, recursos materiais e humanos adequados para a gestão de riscos, além de formalizar o apetite a risco e aprovar políticas relacionadas.

Ainda, aos órgãos da Administração possuem um entendimento geral do Perfil de Riscos da supervisionada, observando os principais riscos a que ela esteja exposta, considerando: sua natureza e potenciais impactos sobre o negócio; o atual nível de exposição; e as ações adotadas para sua gestão, além de garantir que os mecanismos de avaliação de desempenho e a estrutura remuneratória adotados pela supervisionada não incentivem comportamentos capazes de comprometer a efetividade do SCI e da EGR.

O Comitê de Auditoria, por sua vez, é o órgão estatutário que, conforme expressamente permitido pela regulamentação aplicável, funciona também como seu Comitê de Riscos para os fins da Resolução CNSP nº 416/2021, auxilia o Conselho na avaliação anual da EGR e SCI, considerando a sua aderência ao apetite a risco e à política de gestão de riscos, e supervisiona o desempenho do Diretor de Controles Internos e da Unidade de Gestão de Riscos, além da efetividade de ações adotadas para o saneamento de deficiências.

Ademais, o Comitê de Auditoria auxilia o Conselho de Administração na sua atribuição de avaliar o plano de negócios da Companhia sob o enfoque de riscos e auxiliar na definição do correspondente apetite a riscos. Ainda, também apoia a tomada de decisões estratégicas relacionadas à Gestão de Riscos.

Nesse sentido, a Santander Auto ainda possui o Comitê de Governança e Privacidade, que auxilia a Diretoria Executiva no gerenciamento de riscos, e tem como objetivo discutir, avaliar, recomendar e deliberar, de forma colegiada, sobre as atividades relacionadas à *compliance*, gestão de riscos, controles internos, auditoria interna e privacidade.

Os Diretores Executivos são responsáveis por: (i) orientar, supervisionar e garantir a elaboração, implementação e operacionalização dos processos e procedimentos relativos aos controles internos e gestão de riscos associados às atividades sob sua responsabilidade; (ii) verificar sistematicamente a adoção e o cumprimento dos processos e procedimentos de que trata o inciso I, como também a manutenção de sua adequação, definindo e implementando planos de ação destinados ao saneamento de deficiências da EGR e do SCI, e (iii) aprovar os limites de exposição para as atividades de negócio que impliquem em assunção de riscos relevantes, de acordo com o disposto no apetite por riscos.

Compete ao **Diretor Responsável pelos Controles Internos** (i) orientar e supervisionar a implementação e operacionalização do SCI e da EGR e as atividades das unidades de conformidade e de gestão de riscos; (ii) prover as unidades de conformidade e de gestão de riscos com os recursos necessários ao adequado desempenho de suas respectivas atividades; e (iii) informar periodicamente, e sempre que considerar necessário, os órgãos de administração e o Comitê de Auditoria, se existente, de quaisquer assuntos materiais relativos a controles internos, conformidade e gestão de riscos, incluindo, mas não se limitando a:

a. riscos novos ou emergentes;

b. níveis de exposição a riscos, bem como eventuais limitações e incertezas relacionados a sua mensuração;

c. ações relativas à gestão de riscos; e

d. deficiências relativas à EGR e ao SCI e seu respectivo saneamento.

Diante disso, a **Área de Gestão de Riscos** tem a responsabilidade de realiza o monitoramento contínuo da gestão de riscos, revisa e avalia periodicamente o inventário de riscos e controles, acompanha planos de ação para mitigação de deficiências da EGR e gerencia o Plano de Continuidade do Negócio. Além disso, a área promove treinamentos e publicações sobre gestão de riscos e monitora a exposição da companhia em relação aos limites estabelecidos. A EGR auxilia na previsão, identificação e resposta a riscos emergentes, permitindo que a companhia adapte suas operações e estratégias de forma ágil e eficaz.

As Demais Áreas de Negócio identificam riscos dentro de seus processos, implementam controles adequados, reportam riscos detectados ou materializados e informam deficiências nos controles internos a área de Gestão de Riscos, garantindo que a gestão de riscos seja integrada a todas as operações da companhia.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

TABELA EST – ESTRATÉGIAS ASSOCIADAS AOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

Descrever os aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.

A Santander Auto realizou um estudo de materialidade para identificar as questões mais relevantes para seus negócios e os principais riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas financeiras e impactos reputacionais. Conduzido conforme as diretrizes da ESRS – Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (European Sustainability Reporting Standards), o estudo destacou os temas materiais, ou seja, aqueles que representam os impactos financeiros mais significativos para a companhia.

Nesse sentido, o processo de gestão de riscos estabelece a mensuração dos riscos, de forma que sua materialidade possa ser auferida e, consequentemente, a gestão possa ser compatível com a natureza, escala e complexidade de tais riscos. Com isso, a mensuração ocorre de forma qualitativa e quantitativa.

A metodologia foi estabelecida de acordo com as diretrizes da ESRS e para a mensuração e classificação dos riscos seguiu os critérios de gerenciamento de riscos da Santander Auto, considerando dois fatores principais: impacto financeiro e probabilidade. O impacto financeiro é analisado com base em sua magnitude, desde efeitos mínimos até

perdas significativas, enquanto a análise de frequência segue uma escala de eventos raros e pouco prováveis até aqueles com alta recorrência ao longo do ano. Combinando esses fatores, os riscos foram classificados em cinco níveis, de muito baixo a muito alto. São considerados materiais aqueles riscos enquadrados nos níveis médio, alto ou muito alto. Adicionalmente, foi considerado como curto prazo um horizonte de até três anos, médio prazo de três a dez anos e longo prazo acima de dez anos para avaliação dos níveis de riscos e materialidade.

1. Introdução

2. Perfil Organizacional

3. Governança e Compliance

4. Gestão de Talentos

5. *Stakeholders* Estratégicos

6. Desempenho e Criação de Valor

7. Gestão Ambiental

8. Anexos

Para garantir a consistência na estimativa dos riscos, são utilizados, sempre que possível, dados históricos, análise da média dos impactos observados e análise de probabilidades futuras de acordo com características dos negócios, eventos externos e estimativas de mudanças, sejam elas tecnológicas, relacionadas a *commodities*, políticas, de mercado, regulatórias etc.
Em casos de riscos sem histórico de ocorrência, são adotados *benchmarks* de mercado, dados setoriais e avaliações profissionais.
Já para riscos considerados como emergentes, a análise considera projeções de mercado e pareceres de especialistas, garantindo que a companhia esteja preparada para eventos de difícil previsão.

Como resultado do trabalho, destacamos os riscos de sustentabilidade com potencial impacto nos negócios.

Riscos Climáticos (a.1)

- **Energia**: Riscos relacionados aos impactos em sinistros e novos mercados.

Riscos Sociais (a.3)

- **Condições de Trabalho:** Riscos relacionados ao emprego seguro, horários de trabalho adequados, salários dignos, negociação coletiva, diálogo social, liberdade de associação, existência de conselhos de empresa e direitos dos trabalhadores.

- **Consumidores e Usuários Finais:** Riscos ligados aos direitos relacionados à informação, incluindo privacidade, liberdade de expressão e acesso à informação, bem como à segurança pessoal dos consumidores e usuários finais.

Os riscos de sustentabilidade mencionados são incorporados às estratégias e operações por meio de um processo estruturado, que considera tanto os impactos financeiros e operacionais dos riscos climáticos, ambientais e sociais na organização, quanto a adaptação da companhia às tendências regulatórias e mercadológicas de forma a fortalecer a resiliência organizacional e a capacidade de adaptação às mudanças climáticas, promovendo a evolução contínua, a rentabilidade do portfólio de produtos e a eficiência do modelo operacional.
Por fim, a estratégia da Santander Auto considera a sustentabilidade como pilar prioritário para atingir os seus objetivos de forma sustentável.

A partir da definição dos riscos materiais, a Santander Auto revisitou procedimentos de monitoramento e controles para mitigar a materialização desses riscos, considerando dados e modelos estatísticos para aprimorar continuamente a precificação e subscrição de riscos, premissas atuariais para o provisionamento técnico e o gerenciamento das coberturas e limites dos contratos de resseguros. Com a intenção de aumentar o portfólio de produtos e clientes, a Santander Auto monitora continuamente novos mercados de atuação. Também foram revisadas matrizes de riscos com critérios de sustentabilidade para aceitação de fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, clientes e investimentos em ativos financeiros.

TABELA GER – PROCESSOS DE GESTÃO DOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE

Descrever os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022 e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.

A Santander Auto segue o modelo das Três Linhas. Esse modelo assegura uma abordagem integrada e abrangente para a mitigação e controle dos riscos, garantindo a implementação das diretrizes da empresa em todas as instâncias.

1ª Linha: É formada pelos donos dos processos e consequentemente dos riscos, ou seja, os responsáveis diretos por manter os riscos nos limites de tolerância definidos pela Santander Auto, e pelos executores dos processos das áreas operacionais, comerciais, de projetos, de suporte e administrativas. Detêm a responsabilidade primária e gerenciam diretamente os riscos, identificando, avaliando, tratando, prevenindo e monitorando seus riscos de forma integrada.

2ª Linha: De forma independente, a 2ª linha de defesa é composta pelas áreas de Gestão de Riscos e Controles Internos e Compliance. É responsável por orientar gestores de negócio no desenvolvimento, implantação e correção dos Controles Internos e na busca da mitigação ou diminuição dos Riscos Inerentes.

3ª Linha: É composta por uma área independente da Administração, isto é, a Auditoria Interna, que realiza, observadas as suas respectivas áreas de atuação, as avaliações, inspeções, por meio da execução de testes de controles e apuração de denúncias, proporcionando asseguração isenta, inclusive sobre a efetividade da gestão e da prevenção de riscos, de controles internos e de conformidade.

Destaca-se também que, após o planejamento anual dos negócios, a companhia revisa sua estratégia de gestão de riscos, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos.

É adotado um processo estruturado para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade, garantindo uma abordagem alinhada à natureza, escala e complexidade desses riscos, com identificação, análise, monitoramento e reporte contínuos, de forma integrada à estratégia corporativa.

A identificação de riscos envolve a análise de ameaças e oportunidades que possam impactar os objetivos organizacionais, utilizando informações coletadas por meio de mapeamento de processos internos, auditorias, comitês executivos e a análise de novos produtos, serviços e modelos de negócio. Mudanças estruturais, como fusões, aquisições e terceirizações, também são avaliadas quanto ao seu impacto no perfil de risco da companhia.

A gestão dos riscos considera a granularidade, segmentando-os por linha de negócio e área específica. Isso permite, por exemplo, que os riscos de subscrição de seguros sejam analisados por segmento e que os riscos de crédito com contraparte sejam tratados pelas áreas de resseguros, investimentos e clientes.

A mensuração dos riscos combina abordagens qualitativas e quantitativas, considerando sua probabilidade de ocorrência e impacto potencial. A materialidade dos riscos define a necessidade de mensuração quantitativa, sendo obrigatória para riscos materiais. Já riscos não materiais podem ser avaliados quantitativamente caso agreguem valor à gestão. O processo segue critérios mínimos para garantir uniformidade e comparabilidade, assegurando consistência na tomada de decisões estratégicas.

Importante ressaltar que a companhia está avaliando a possibilidade de incorporar eventos catastróficos naturais ao seu modelo interno de riscos, em alinhamento com a metodologia do Grupo Talanx, devido à crescente preocupação com o impacto das mudanças climáticas no perfil de risco da organização.

Com essa estrutura, a empresa fortalece sua capacidade de antecipação e mitigação dos riscos de sustentabilidade, assegurando um modelo de gestão eficaz, alinhado às melhores práticas de mercado e exigências regulatórias.

O tratamento dos riscos envolve a adoção de medidas proporcionais à sua relevância e impacto, podendo incluir evitação, mitigação, transferência para terceiros ou aceitação controlada. A definição e implementação dessas estratégias são conduzidas pelas áreas de negócio, garantindo que os controles sejam compatíveis com a complexidade dos riscos identificados.

O monitoramento contínuo é realizado por meio de indicadores revisados periodicamente, permitindo avaliar a exposição da companhia e a eficácia das ações de mitigação. A primeira linha de defesa acompanha os riscos dentro das respectivas áreas por meio de relatórios, *dashboards* e reuniões periódicas, enquanto a Gestão de Riscos conduz o monitoramento independente dos riscos materiais e de alto impacto, assegurando a integridade dos controles e o alinhamento estratégico.

O reporte dos riscos é estruturado para garantir transparência e rastreabilidade. A Diretoria Executiva recebe atualizações trimestrais por meio dos Comitês Executivos de Assessoramento à Diretoria e Comitê de Auditoria, assegurando que o Conselho de Administração tenha visibilidade sobre os principais riscos.

O procedimento adotado na elaboração do inventário de riscos permite que os riscos sejam levantados por área e subárea, mapeando os processos envolvidos. Após a identificação, os riscos são classificados dentro das categorias estabelecidas, e seus impactos, incluindo o financeiro, são analisados em conjunto com a probabilidade de ocorrência e o risco inerente. Após isso, aplica-se a avaliação do controle interno que resulta no risco residual. O processo de mapeamento da companhia possibilita que o risco residual seja aferido e monitorado continuamente.

A utilização de uma metodologia unificada permite uma visão integrada dos riscos, facilitando a interconexão entre os diferentes tipos de risco. Assim, os riscos de sustentabilidade são analisados em conjunto com as demais taxonomias de riscos financeiros e operacionais - subscrição, crédito, mercado, liquidez, operacional, estratégico e emergente, promovendo uma gestão consistente e estratégica.

Para exemplificar, podemos citar o monitoramento do apetite a risco da companhia, onde potenciais impactos de riscos de sustentabilidade podem resultar em perdas financeiras e refletir no apetite a risco da Santander Auto.

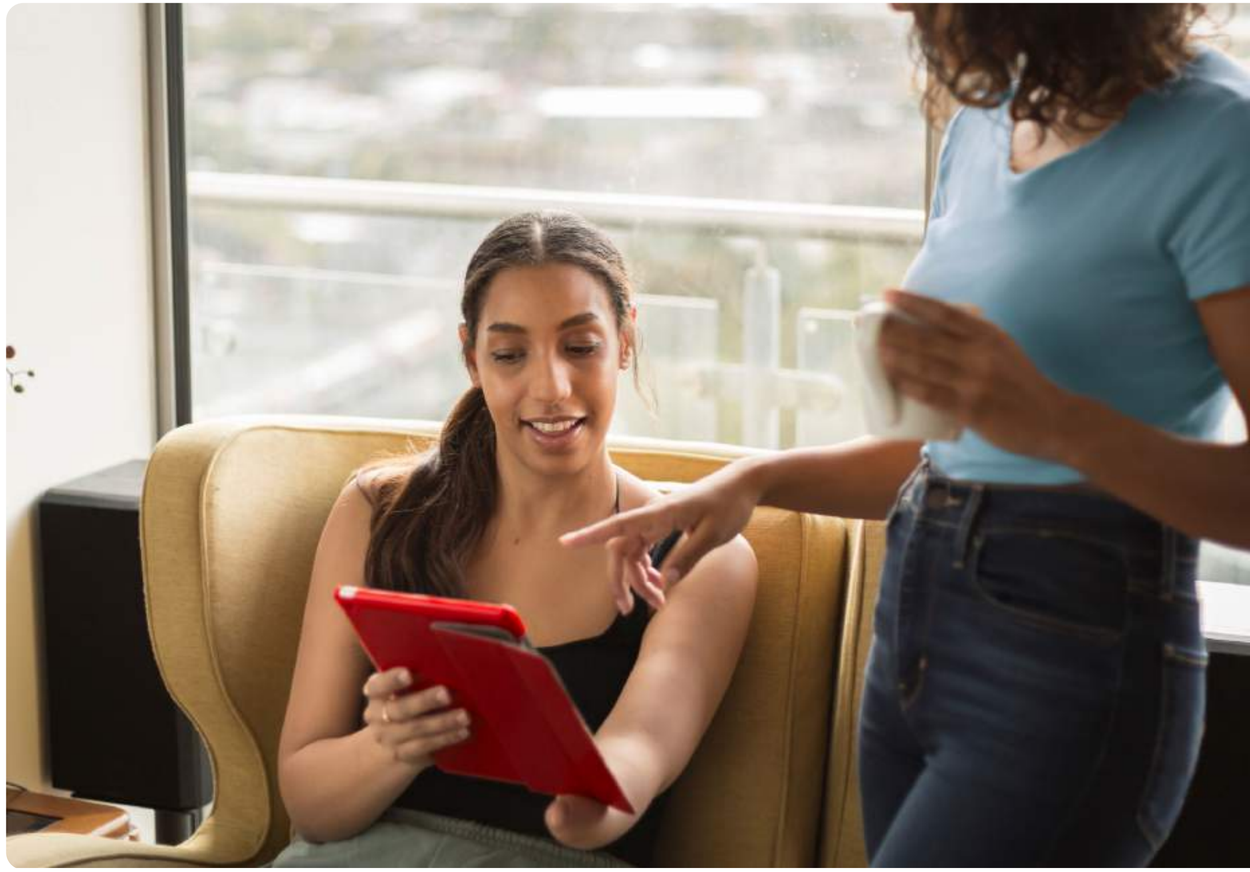
Como parte dos mecanismos utilizados para mitigar os impactos de sustentabilidade, a Santander Auto estabelece critérios para não aceitação de clientes em determinadas atividades, localidades com probabilidade de alagamento, inundação, desmoronamento, tremor de terra e vendaval, restrição de coberturas diretamente impactadas por eventos climáticos. Também se utiliza modelagem quantitativa, considerando questões climáticas.

ANEXO II – MÉTRICAS CSRD

Com o objetivo de demonstrar o compromisso com a transparência e o alinhamento às diretrizes do grupo ao qual pertence, este anexo apresenta informações organizadas de acordo com alguns requisitos previstos nas ESRS – Normas Europeias de Relato de Sustentabilidade (European Sustainability Reporting Standards), em consonância com a CSRD – Diretiva de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (Corporate Sustainability Reporting Directive).

Embora este reporte seja voluntário, sua elaboração está em linha com o compromisso da Santander Auto de se alinhar às práticas da Talanx, *holding* alemã da qual faz parte, e que está legalmente obrigada a divulgar informações de sustentabilidade conforme a CSRD e sua análise de materialidade.

Os dados da Santander Auto integram o relatório global da Talanx, que pode ser consultado em seu site institucional: https://www.talanx.com/en/investor_relations/reporting/reporting



Normas	Requisito de divulgação e descrição completa	Item	Descritivo	Respostas
ESRS S1 - Trabalhadores da própria organização	**S1-6 - Características dos trabalhadores diretos**	50 - a/b	Número total de empregados (contratos CLT, permanentes e de tempo integral)	18
		50 - a/b	Número total de empregados por gênero - Feminino	10
		50 - a/b	Número total de empregados por gênero - Masculino	8
		50	Número de estagiários e aprendizes	1
		50-c	Total de empregados que deixaram a empresa	1
		50-c	Taxa de rotatividade de empregados (total desligados/total de colaboradores em 2024)	6%
	S1-7 - Características dos trabalhadores indiretos[1]	55-a	Número de trabalhadores indiretos (*non-employees*) (estagiários, aprendizes e terceiros)	787
		55-a	Número de terceiros	661
	S1-8 - Cobertura de negociação coletiva e diálogo social	60-a	Percentual de trabalhadores cobertos por negociação coletiva e representantes	100%

[1] Contempla estrutura de *backoffice* compartilhada pelo Grupo HDI.

Normas	Requisito de divulgação e descrição completa	Item	Descritivo	Respostas
ESRS S1 - Trabalhadores da própria organização	**S1-9 - Métricas de diversidade**	66-a	Número total de membros da Alta Liderança	2
		66-a	Número total de membros da Alta Liderança por gênero - Feminino	0
		66-a	Número total de membros da Alta Liderança por gênero - Masculino	1
		66-b	Número total de empregados por gênero - Menos de 30 anos	4
		66-b	Número total de empregados por gênero - Entre 30 e 50 anos	13
		66-b	Número total de empregados por gênero - Mais de 50 anos	1
	S1-10 - Salários adequados	70	Número total de empregados remunerados abaixo do salário adequado (mínimo vigente)	0
	S1-12 - Pessoas com deficiência	77	Número total de empregados com deficiência	0

Normas	Requisito de divulgação e descrição completa	Item	Descritivo	Respostas
ESRS S1 - Trabalhadores da própria organização	**S1-13 - Métricas de formação e desenvolvimento de competências**	83-a	Número total de empregados que participaram de avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira	20
		83-a	Número de empregadas que participaram de avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira - Feminino	12
		83-a	Número de empregados que participaram de avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira - Masculino	7
		83-b	Número total de horas de treinamento para todos os empregados	336
		83-b	Número total de horas de treinamento para empregadas - Feminino	226
		83-b	Número total de horas de treinamento para empregados - Masculino	110

Normas	Requisito de divulgação e descrição completa	Item	Descritivo	Respostas
ESRS S1 - Trabalhadores da própria organização	**S1-14 - Métricas de saúde e segurança**	88-d	Número de casos registráveis de problemas de saúde relacionados ao trabalho (com comunicação obrigatória)	0
		88-e	Número de dias perdidos devido a acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e fatalidades	0
	S1-15 - Métricas de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada	93-a	Número de empregados com direito a qualquer tipo de licença relacionada à família	18
		93-b	Número total de empregados que tiraram licença relacionada à família	0
	S1-15 - Métricas de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada	93-b	Número total de empregadas que tiraram licença relacionada à família - Feminino	0
		93-b	Número total de empregados que tiraram licença relacionada à família - Masculino	0

Normas	Requisito de divulgação e descrição completa	Item	Descritivo	Respostas
ESRS S1 - Trabalhadores da própria organização	**S1-17 - Incidentes, queixas e graves impactos e incidentes de desrespeito dos direitos humanos**	100	Valor total de multas, penalidades e compensações por danos resultantes da violação de fatores sociais e de direitos humanos	0
		100	Número de reclamações relacionadas a questões sociais e de direitos humanos, exceto discriminação	0
		103-a	Número total de incidentes de discriminação, incluindo assédio	0
ESRS E1 - Alterações climáticas	**E1-5 - Consumo energético e combinação de energia[2]**	37-a	Consumo energético de fontes renováveis controladas pela organização (Mwh)	992,90
		37-c	Consumo energético de fontes não renováveis (fósseis) controladas pela organização (Mwh)	7.883,36
		37-c	Total energia adquirida pela organização (Mwh)	4.371,55
		37	Total de energia consumida nas operações (Mwh)	9.908,88

[2]Dados energéticos do Grupo HDI, considerando a estrutura de *backoffice* compartilhada.

Normas	Requisito de divulgação e descrição completa	Item	Descritivo	Respostas
ESRS E1 - Alterações climáticas	**E1-6 - Emissões brutas de GEE de âmbito 1, 2, 3 e emissões totais de GEE[3]**	44-a	Total de emissões de gases de efeito estufa de escopo 1 (toneladas de CO_2e)	603,71
		44-b	Total de emissões de gases de efeito estufa de escopo 2 (toneladas de CO_2e)	251,71
		44-c	Total de emissões de gases de efeito estufa de escopo 3 (toneladas de CO_2e)	7.590,78
		44-d	Total de emissões de gases de efeito estufa (toneladas de CO_2e)	8.446,20
ESRS S3 – Comunidades afetadas	**S3-4 – Adoção de medidas em relação a impactos relevantes sobre comunidades afetadas**	35	Questões e incidentes relacionados a direitos humanos	0
ESRS G1 – Conduta nos negócios	**G1-4 – Casos confirmados de corrupção ou suborno**	24-a	Incidentes de corrupção ou suborno	0
		24-a	Multas por violação das leis anticorrupção e antissuborno	0

[3]Dados de emissões do Grupo HDI, considerando a estrutura de *backoffice* compartilhada.

ANEXO III – SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso	A Santander Auto relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 com base nas Normas GRI.
Norma GRI	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Item	Conteúdo	Localização
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	**2-1**	Detalhes da organização	Páginas 3, 11, 12 e 55
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 3
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 3
	2-4	Reformulações de informações	Este é o primeiro relatório.

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	**2-5**	Verificação externa	Página 4
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 11-17, 47-54
	2-7	Empregados	Página 37*
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 78 (Métricas CSRD)
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	Páginas 24-26*
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 25
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 24
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 24-25*

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	**2-13**	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Páginas 24-25*
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 25
	2-15	Conflitos de interesse	Página 33*
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Página 25
	2-19	Políticas de remuneração	Página 38*
	2-23	Compromissos de política	Páginas 27-30*
	2-24	Incorporação de compromissos de política	Páginas 27-30*
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	Páginas 29, 53-54

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	**2-26**	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 29
	2-28	Participação em associações	Página 16
	2-29	Engajamento de *stakeholders*	Páginas 5-6, 42, 47-49, 51-52
	2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 78 (Métricas CSRD)
GRI 3: Temas Materiais 2021	**3-1**	Processo de definição de temas materiais	Páginas 5-6
	3-2	Lista de temas materiais	Página 6
	3-3	Gestão dos temas materiais	Página 6**
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	**201-1**	Valor econômico direto gerado e distribuído	Páginas 56-57

GRI 201: Desempenho Econômico 2016	**201-2**	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 60-62, 68-76 (Anexo I)
	201-4	Apoio financeiro recebido do governo	Página 59
GRI 202: Presença no Mercado 2016	**202-2**	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Página 26 (100% da Diretoria é composta de brasileiros)
GRI 204: Práticas de Compra 2016	**204-1**	Proporção de gastos com fornecedores locais	Página 50 (100% nacional)
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	**205-1**	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Páginas 31-32
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 31-32*
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Páginas 31-32
GRI 207: Tributos 2019	**207-1**	Abordagem tributária	Páginas 58-59

GRI 302: Energia 2016	**302-1**	Consumo de energia dentro da organização	Página 66*
GRI 305: Emissões 2016	**305-1**	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 63-65*
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Páginas 63-65*
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 63-65*
GRI 306: Resíduos 2020	**306-1**	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Página 67*
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Página 67*
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	**308-1**	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Páginas 50-52

GRI 401: Emprego 2016	**401-1**	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 38*
	401-3	Licença maternidade/paternidade	Página 81 (Métricas CSRD)*
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	**403-1**	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Páginas 43-44*
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Páginas 43-44*
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Páginas 43-44
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	Página 44*

GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	**403-5**	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 44
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 45-46
	403-9	Acidentes de trabalho	Página 44
	403-10	Doenças profissionais	Página 44
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	**404-1**	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas 39-40*
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Páginas 39-41
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 41
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	**405-1**	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 24, 26 e 37*

GRI 406: Não Discriminação 2016	**406-1**	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Páginas 30 e 82 (Métricas CSRD)
GRI 413: Comunidades Locais 2016	**413-1**	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Páginas 47-49
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	**414-1**	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Páginas 50-53
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	**417-1**	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 54
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	**418-1**	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 34

* Este Conteúdo das Normas GRI foi reportado de forma parcial, considerando apenas parte dos requisitos previstos. Essa abordagem está em conformidade com a declaração de uso “com base” nas Normas GRI, que permite sua aplicação mesmo quando nem todos os requisitos forem integralmente atendidos, desde que essa condição seja claramente indicada.

** Os descritivos de gestão dos temas materiais são apresentados nas seções indicadas na tabela de “Temas materiais”, na coluna “Conteúdo relacionado neste relatório”.

Santander Auto

Créditos

Santander Auto
https://portal.santanderauto.com.br/home

Sede
Avenida Presidentes Juscelino Kubitscheck, 2.041.
Conjunto 261, bloco A, Vila Nova Conceição.
São Paulo – SP
CEP: 04543-011

Coordenação do projeto
Gerência de Sustentabilidade do Grupo HDI
Superintendência de Corporate Development
Vice-presidência de Transformação

Conteúdo, consultoria ESG e indicadores
NEXO Comunicação e Sustentabilidade
www.nexoconecta.com.br

Projeto gráfico e diagramação
L7 Design (parceira coordenada pela NEXO neste projeto)
www.l7design.com.br

Imagens
Banco de imagens do Banco Santander
Envato
Freepik
Getty Images