

ASSISTÊNCIA

Riscos climáticos e oportunidades para os serviços
de assistência em seguridade no Brasil



CAIXA
Seguridade



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA	6
PANORAMA DO SETOR	8
Análise regulatória do setor	8
Contexto global	12
Contexto brasileiro	15
RISCOS E OPORTUNIDADES	18
Identificação dos Riscos	18
Oportunidades	22
22Erro! Indicador não definido.	
RECOMENDAÇÕES	25
Políticas públicas e/ou negócios no Brasil	25
Para Empresas brasileiras do setor	26
CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS	30



RESUMO

O presente artigo examina as oportunidades de inovação, sustentabilidade e adaptação no setor de serviços de assistência, considerando a intensificação dos eventos climáticos extremos e o avanço das exigências regulatórias ambientais e sociais. Argumenta-se que a incorporação de critérios ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) nesse segmento amplia seu papel estratégico e fortalece a imagem ESG das instituições financeiras e seguradoras correlatas, contribuindo para a mitigação de riscos, a geração de valor socioambiental e o fortalecimento da competitividade. O artigo destaca iniciativas voltadas à prevenção e adaptação climática, como inspeções periódicas, capacitação de prestadores locais, desenvolvimento de produtos alinhados à economia circular e uso de tecnologias digitais para monitoramento e transparência das operações. Evidencia-se, ainda, que a adoção de práticas sustentáveis na cadeia de fornecedores e a integração de indicadores de desempenho ambiental e social podem ampliar o acesso a financiamentos verdes e parcerias público-privadas. Conclui-se que o segmento de assistência, ao se alinhar à agenda ESG, consolida-se como vetor de transformação estrutural e de fortalecimento da resiliência do sistema segurador frente aos desafios climáticos contemporâneos.¹

Palavras-chave: sustentabilidade; ESG; seguros; adaptação; serviços de assistência; riscos climáticos.

¹ Por: Ana Clara Viola Ladeira, Flavia Gardenal Ometto, Gabriela de Carvalho e Mello, Gregory de Lima Barbosa, Lara Lemos Nicola, Mariana Saragoça, Marion Farias Mac Dowell Leite de Castro, Rachel Moura Leite Rabelo de Rezende, Rafael Maziteli Trindade Teodoro e Raphael Fonseca Niemeyer, sócios e advogados das áreas de infraestrutura, societário, ambiental e regulatório do Stocche Forbes Advogados.



01

INTRODUÇÃO

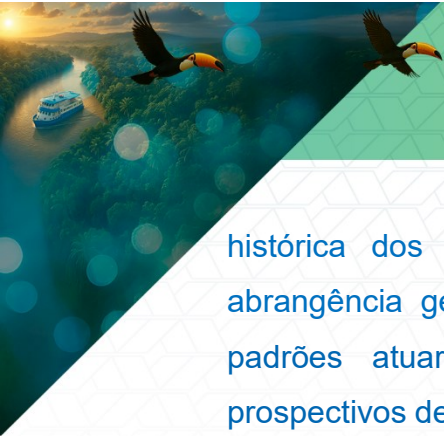
Nos últimos anos, o segmento de serviços de assistência - vinculado a seguros ou ofertado como produto autônomo - abrangendo serviços como encanamento, eletricidade, vidraçaria, chaveiro e reboque de veículos, se depara com transformações estruturais decorrentes de pressões competitivas, e demanda regulatória institucional por práticas responsáveis no âmbito ambiental, social e de governança (ESG). O Global Risk Report de 2025, publicado pelo Fórum Econômico Mundial², evidencia os riscos ambientais como centrais e urgentes para a próxima década, prevendo a intensificação das ocorrências e o aumento da severidade nos eventos climáticos extremos³.

Nesse contexto, de aumento da intensidade e frequência de eventos climáticos extremos, confere aos serviços de assistência, papel estratégico no fortalecimento da resiliência operacional, reputacional e socioambiental do setor, reforçando a configuração da agenda ambiental como um instrumento prioritário para a sustentabilidade econômica e social. Assim, o mercado de seguros e assistências assumem papéis fundamentais na mitigação de riscos, prevenção de intercorrências e fortalecimento da resiliência dos setores econômicos e da sociedade.

As seguradoras e empresas de assistência, enfrentam desafios comuns a boa parte dos negócios, com as mudanças climáticas, por exemplo, com previsibilidade

² ELSNER, Mark; ATKINSON, Grace; ZAHIDI, Saadia. Global Risks Report 2025. World Economic Forum, 15 jan. 2025. Disponível em: <https://www.weforum.org/publications/global-risks-report-2025/>. Acesso em: 3 out. 2025.

³ Ibidem, p. 44 Tradução nossa: Segundo o Global Risks Perception Survey (GRPS), os riscos ambientais e, em menor grau, tecnológicos dominam o panorama global de longo prazo. Eventos climáticos extremos são o risco mais relevante para a próxima década, seguidos por perda de biodiversidade, colapso de ecossistemas, mudanças críticas nos sistemas da Terra, escassez de recursos naturais e poluição.



histórica dos riscos comprometida, com proporcional intensidade, frequência, abrangência geográfica e volume de danos causados, tornando insuficientes os padrões atuariais, na precificação de riscos. Portanto, incorporar cenários prospectivos de mudanças climáticas e considerar indicadores climáticos em análises de vulnerabilidade setorial é fundamental para a resiliência financeira e operacional nos negócios.

As assistências, em escala global, têm se transformado de centros operacionais de suporte em importantes vetores de sustentabilidade e inovação social. Com o crescente interesse dos consumidores por produtos e serviços sustentáveis, aliado à versatilidade do setor de serviços, as assistências podem ser incorporadas como ferramentas capazes de conferir atributos ambientais e sociais aos produtos, criando diferenciais competitivos e agregando valor ao consumidor final. Contribuem para a redução de riscos e custos dos seguros, promovem novas formas de capitalização solidária, incentivam a longevidade saudável dos segurados e beneficiários de previdência e fortalecem a imagem ESG das instituições financeiras e seguradoras.

O presente artigo busca identificar e analisar os principais desafios e oportunidades enfrentados pelo setor de serviços de assistências diante das mudanças climáticas, considerando os riscos climáticos associados às coberturas, serviços, produtos oferecidos, possibilidades de inovação e de desenvolvimento de soluções mais sustentáveis.



02

METODOLOGIA

O presente artigo foi estruturado em etapas sequenciais e integradas. Inicialmente, realizou-se revisão bibliográfica, consultando relatórios setoriais, publicações de órgãos reguladores e fontes de referência sobre serviços de assistência e de seguros, sustentabilidade e gestão de riscos climáticos. Essa etapa permitiu mapear o contexto global do setor e identificar práticas consolidadas.

Diante da ausência de regramentos e estudos específicos que avaliem o grau de aderência das empresas de assistência a padrões ESG e à gestão de riscos climáticos, foram adotados dados do setor de seguros, considerando que os serviços de assistência frequentemente operam de forma integrada às seguradoras e são incorporados aos respectivos relatórios de riscos climáticos e práticas ESG.

A identificação dos riscos e desafios climáticos associados aos serviços de assistência foi realizada por meio de análise documental e qualitativa, revisão crítica da literatura, análise de relatórios setoriais e estudos de casos, considerando eventos climáticos extremos, vulnerabilidades operacionais e impactos financeiros potenciais. A avaliação desses riscos foi complementada pela análise de cenários e pela comparação com frameworks internacionais reconhecidos, como TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) e *International Financial Reporting Standards* (IFRS) S2. Paralelamente, utilizou-se o conjunto de dados e informações fornecidos pela CAIXA Seguridade e CAIXA Assistência, referentes às operações de serviços de assistência.

As oportunidades foram mapeadas considerando iniciativas que agreguem valor social, ambiental e econômico aos serviços de assistência, destacando soluções inovadoras e estratégias que fortaleçam a resiliência e a imagem ESG do setor.



03

PANORAMA DO SETOR

3.1 Análise regulatória do setor

No contexto brasileiro, os serviços de assistência podem ser ofertados de forma autônoma (como diferencial atrativo a qualquer negócio; como benefício corporativo; para o cliente final); ou vinculados a seguros e produtos financeiros. Essa versatilidade na oferta de serviços traz para o setor de assistências interação regulatória por parceria de negócio de normas consumeristas⁴, civis⁵, securitárias, bancárias e de proteção de dados.

Quando empresas de assistência mantêm relações operacionais ou comerciais com instituições financeiras e seguradoras — seja por meio da distribuição conjunta de produtos, do estabelecimento de parcerias estratégicas ou integração de serviços — passam a submeter-se, ainda que de maneira indireta, às exigências de transparência, governança corporativa e gestão de riscos estabelecidas pelos

4 O Código de Defesa do Consumidor é uma das principais normas aplicáveis à prestação de serviços de assistência, pois estabelece os direitos básicos do consumidor, os deveres de informação, os prazos, as garantias e a responsabilidade das empresas.

5 O Código Civil regula relação contratual dos serviços de assistência, definindo a responsabilidade civil em caso de falha na execução do serviço (como danos a imóveis durante reparo ou pane veicular mal resolvida) e fundamentando contratos entre a empresa de assistência e prestadores locais (terceirizados, oficinas, encanadores, eletricitas etc.).



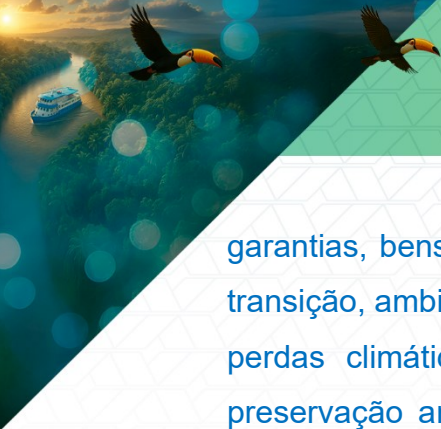
respectivos órgãos reguladores, notadamente o Banco Central do Brasil (BACEN)⁶ e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Dessa forma, os negócios de assistência passam a tomar por base as diretrizes de sustentabilidade e de conformidade socioambiental da cadeia regulatória; elemento estratégico para manutenção de parcerias institucionais; e para o acesso a mercados regulados. Embora as normas específicas editadas para os setores de seguros e financeiro sejam direcionadas a suas reguladas, consolidam-se como referência de boas práticas em governança, gestão de riscos e transparência, elevando os padrões de qualidade e confiabilidade das operações no setor de assistências.

No que se refere à regulamentação sobre aspectos de sustentabilidade no setor de seguros, a Circular SUSEP nº 666/2022 determinou que seguradoras e suas parceiras de negócios – incluindo a assistência – incorporem a gestão de riscos de sustentabilidade nas estruturas de controle e governança corporativa, integrando esses riscos aos processos decisórios. A gestão dos riscos de sustentabilidade deve ser compatível com o porte da instituição, a natureza e complexidade de suas operações e a materialidade dos riscos a que está exposta. Isso implica a realização de estudos de materialidade, nos quais cada instituição supervisionada ou parceiro de negócio, identifica, avalia e hierarquiza os riscos socioambientais relevantes para suas atividades. Fortalecem a transparência entre os setores e aproximam as instituições das melhores práticas internacionais de governança climática e socioambiental, como as recomendações da TCFD e os padrões IFRS.

Mais recentemente, a Resolução nº 473/2024 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) regulou as diretrizes para a classificação de produtos sustentáveis, nas categorias “sustentável”, “verde”, “ambiental”, “ESG” ou “ASG”, para os planos de seguros e de previdência complementar aberta. Para isso, as coberturas,

6 BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução CMN nº 4.945, de 15 de setembro de 2021. *Estabelece diretrizes sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)*. Diário Oficial da União, Brasília, 16 set. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+CMN&numero=4945>. Acesso em: 27 out. 2025; e BRASIL. Banco Central do Brasil. Resolução BCB nº 139, de 15 de setembro de 2021. *Dispõe sobre a divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC)*. Diário Oficial da União, Brasília, 16 set. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+BCB&numero=139>. Acesso em: 27 out. 2025.



garantias, bens ou direitos segurados devem gerar benefícios climáticos físicos, de transição, ambientais ou sociais, definidos como resultados positivos da mitigação de perdas climáticas, da transição para uma economia de baixo carbono ou da preservação ambiental e social. Tais características podem ser incorporadas pela adição de coberturas de serviços de assistências nos planos de seguros que contenham adicionalidades sociais e de preservação ambiental.

No contexto internacional, há um conjunto de padrões, iniciativas e *frameworks* para integração de critérios ESG e gestão de riscos climáticos nos setores financeiro e corporativo. Como destaque o *Greenhouse Gas Protocol* (GHG) (1998) que padroniza a contabilização e reporte de emissões de gases de efeito estufa, o Pacto Global da ONU (2000), que difunde os 10 princípios universais sobre sustentabilidade empresarial que tratam de direitos humanos, trabalho, combate a corrupção e meio ambiente, e as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) (2001), voltadas para divulgação de informações ambientais, sociais e de governança. Também merecem destaque, os Princípios do Equador (2003), aplicáveis à avaliação socioambiental de projetos financiados, e os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) (2012), que orientam o setor na incorporação de critérios ESG à subscrição, desenho de produtos e à gestão de riscos.

A partir de 2015, TCFD e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) ampliaram o foco sobre riscos e oportunidades climáticas, incentivando empresas e instituições financeiras a integrarem aspectos de sustentabilidade em suas estratégias corporativas, estrutura de governança, relatórios financeiros e processos de divulgação. Em 2023, o *International Sustainability Standards Board* (ISSB) consolidou esse avanço com os padrões do IFRS — o IFRS S1 (requisitos gerais para divulgação de informações de sustentabilidade) e o IFRS S2 (divulgação de riscos e oportunidades climáticas), harmonizando metodologias anteriores, especialmente TCFD, *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e GRI – estabelecendo um marco global para o reporte financeiro de sustentabilidade. A padronização metodológica busca superar desafios recorrentes na adoção das agendas ESG entre empresas e setores, ao promover maior consistência conceitual, clareza nos métodos de divulgação, definição de metas mensuráveis e rastreabilidades das informações.



No Brasil, a Resolução nº 193/2023 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) representou um marco na convergência das práticas nacionais aos padrões internacionais de divulgação de riscos e sustentabilidade. O normativo incorporou os padrões IFRS S1 e S2, estabelecendo sua adoção obrigatória para companhias abertas a partir de 2026, com a possibilidade de implementação voluntária em 2024 e 2025.

Seguradoras e empresas de assistência têm adotado esses *frameworks* para estruturar, analisar e reportar riscos climáticos, mensurar emissões e fortalecer a governança ESG. As metodologias da TCFD e do IFRS S2, quando integradas aos processos de subscrição, precificação e modelagem atuarial, orientam o planejamento operacional, a gestão de sinistros e o fortalecimento da resiliência diante de eventos climáticos extremos. Essa adoção evidencia transição do enfoque reativo — voltado ao pagamento de sinistros — para abordagem preventiva e adaptativa, alinhada às agendas globais de sustentabilidade.

Em paralelo, diversas taxonomias sustentáveis têm sido implementadas no cenário internacional, como a Taxonomia Europeia e no contexto brasileiro, por meio da Taxonomia Sustentável Brasileira coordenada pelos Ministérios da Fazenda e do Meio Ambiente. Essas iniciativas buscam fornecer uma terminologia padronizada para empresas, instituições financeiras, investidores, reguladores, e demais partes interessadas, orientando decisões de investimento e a criação de políticas públicas, devendo conciliar a padronização internacional e adaptação ao contexto nacional e aumentar a transparência em atividades econômicas e financeiras sustentáveis.

O Comitê Interinstitucional da Taxonomia Sustentável Brasileira (CITSB) concluiu, em agosto de 2025, a aprovação final dos cadernos técnicos da Taxonomia Sustentável Brasileira (TSB), estabelecendo critérios para classificação de atividades econômicas segundo seus impactos socioambientais e climáticos, peça central do Novo Brasil - Plano de Transformação Ecológica do Governo Federal. Todos os reguladores de mercados financeiros e de capitais, incluindo a SUSEP, deverão adequar e desenvolver normas setoriais que incorporem tais critérios.



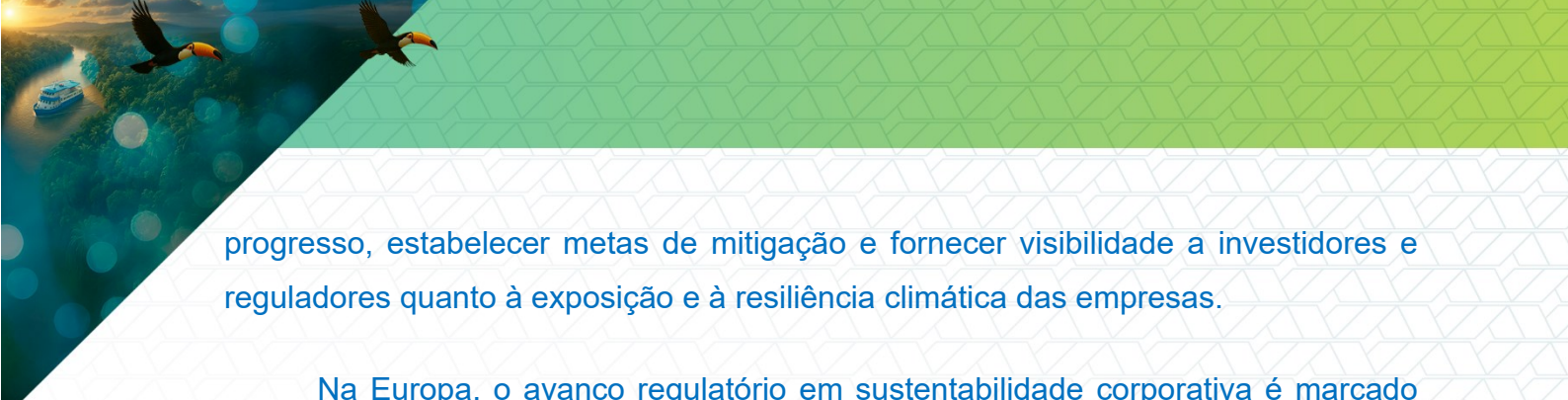
3.2 Contexto global

A agenda climática deixou de ser voluntária e se consolidou como um vetor regulatório, estratégico e competitivo para seguradoras e empresas de assistência. Relatórios setoriais indicam que o mercado securitário apresenta avanços, incorpora práticas de governança, formula estratégias climáticas e aprimora mecanismos de gestão de riscos. Entretanto, é preciso preencher algumas lacunas como a da definição e mensuração de métricas e metas, e de análises da resiliência dos negócios perante diferentes cenários climáticos.

O setor segurador norte-americano enfrenta um momento de inflexão com agravamento dos riscos climáticos, caracterizado pelo aumento da frequência, severidade e impacto econômico das catástrofes climáticas, o que tem desafiado os modelos tradicionais de subscrição e precificação de riscos⁷. Em resposta, observa-se um fortalecimento das exigências regulatórias e da transparência climática, especialmente a partir de 2022, quando passou a ser obrigatória a divulgação de relatórios alinhados às recomendações da TCFD por seguradoras com prêmios superiores a USD 100 milhões, conforme determinação da *National Association of Insurance Commissioners* (NAIC). Esse movimento foi reforçado em 2024, com a aprovação, pela *U.S. Securities and Exchange Commission* (SEC), de norma voltada à divulgação de informações climáticas, reforçando a tendência de padronização e transparência, ainda que o tema siga em debate no âmbito judicial.

A análise elaborada pela Ceres com dados de 526 grupos seguradores – que representam mais de USD 2 trilhões em prêmios diretos –, evidencia avanços significativos na incorporação dos riscos climáticos às práticas do setor. Das empresas analisadas, 99% reportam processos de gestão de risco, 97% divulgam estratégias e 87% apresentam estruturas de governança. Entretanto, apenas 29% divulgam métricas e metas — o pilar mais crítico e menos desenvolvido da TCFD. A ausência de indicadores mensuráveis e objetivos claros limita a capacidade de monitorar o

7 CERES. *2025 Progress Report: Climate Risk Reporting in the U.S. Insurance Sector*. Boston, MA: Ceres, 3 jun. 2025. Disponível em: <https://www.ceres.org/resources/reports/2025-progress-report-climate-risk-reporting-in-the-us-insurance-sector>. Acesso em: 27 out. 2025.



progresso, estabelecer metas de mitigação e fornecer visibilidade a investidores e reguladores quanto à exposição e à resiliência climática das empresas.

Na Europa, o avanço regulatório em sustentabilidade corporativa é marcado pela *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e os *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), que compõem os arcabouços mais robustos de exigências para divulgação de informações ESG. De acordo com o relatório *Sustainability Reporting* da *Insurance Europe*, as seguradoras europeias apoiam a CSRD, mas apontam desafios de implementação, sobretudo pela complexidade dos novos requisitos e pela necessidade de harmonização com normas como a SFDR, a Solvency II e a Taxonomia Sustentável⁸.

Levantamentos da *European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA) indicam integração dos riscos climáticos nos processos de subscrição e gestão de investimentos, acompanhado do fortalecimento de políticas de combate ao *greenwashing*⁹. Ainda assim, persiste um expressivo *gap* de proteção climática, já que apenas 19,5% das perdas econômicas decorrentes de eventos climáticos foram seguradas na Europa entre 1980 e 2022.

No que se refere à adoção das recomendações da TCFD e IFRS, o relatório *Progress on Corporate Climate-related Disclosures – 2024*¹⁰⁻¹¹ elaborado pela Fundação IFRS, indica que, entre as 3.814 empresas públicas analisadas globalmente, o setor de seguros apresenta desempenho superior à média em termos

8 INSURANCE EUROPE. *Annual Report 2023-2024: Sustainability reporting – Lessons learned, challenges and looking ahead*. Bruxelas: Insurance Europe, 2024. Disponível em: <https://www.insuranceeurope.eu/downloads/ar-2024-sustainability-reporting/Sustainability%2Breporting.pdf>. Acesso em: 27 out. 2025.

9 European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). *Monitoring exercise marks progress in the integration of climate-change considerations into insurers' risk assessments*. [S.l.]: EIOPA, 23 jul. 2025. Disponível em: https://iopa.europa.eu/eiopa-monitoring-exercise-marks-progress-integration-climate-change-considerations-insurers-risk-2025-07-23_en. Acesso em: 27 out. 2025; e EIOPA. *Final report and opinion on greenwashing – Advice to the European Commission*. [S.l.]: EIOPA, 4 jun. 2024. Disponível em: https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-final-report-and-opinion-greenwashing-advice-european-commission_en. Acesso em: 27 out. 2025.

10 INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS FOUNDATION (IFRS FOUNDATION). *Progress on Corporate Climate-related Disclosures – 2024 Report. Tabela 1.4: Average number of recommended disclosures per company for fiscal year 2023, by industry*. Novembro de 2024. Disponível em: <https://www.ifrs.org/content/dam/ifrs/supporting-implementation/issb-standards/progress-climate-related-disclosures-2024.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

11 KPMG. *Insurers' Sustainability-related Disclosures – 2024 Reporting Cycle*. Junho de 2025. Disponível em: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmgsites/xx/pdf/ifrg/2025/isg-insurers-sustainability-related-disclosures-2024-reporting-cycle.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.



de transparência climática, aproximadamente 45% superior à média geral dos setores menos transparentes (bens de consumo e tecnologia).

Apesar da ausência de estudos específicos sobre os serviços de assistência, se observa a incorporação crescente como componente estratégico nas operações de seguradoras e instituições financeiras, promovendo inovação na oferta de serviços e integração de ações preventivas e de atendimento relacionadas a riscos climáticos. Entre as iniciativas identificadas, se destaca: (i) oferta de serviços voltados à assistência 24h para manutenção de painéis solares e carregadores de baterias para carros elétricos¹², (ii) atendimento emergencial pós-desastre (reparos em residências, eletricidade, hospedagem, retomada de atividades etc.)¹³, (iii) redução de resíduos e emissões de carbono ao reparar automóveis com peças reutilizadas¹⁴, (iv) educação preventiva e alertas climáticos via aplicativo¹⁵.

Os serviços de assistência se tornaram ferramenta de mitigação de riscos climáticos e fidelização, fortalecendo a resiliência socioambiental e reduzindo a exposição das carteiras a eventos climáticos extremos, integrando objetivos de bem-estar e sustentabilidade atuarial aos modelos de seguro.

3.3 Contexto brasileiro

O Relatório de Sustentabilidade 2023 do setor de seguros, coordenado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), evidencia o avanço das práticas ESG no mercado brasileiro, pelo aumento da adesão ao levantamento e aprimoramento em transparência e responsabilidade socioambiental. Segundo o

¹²ASSICURAZIONI GENERALI S.p.A. *Insurance solutions with ESG components*. Disponível em: <https://www.general.com/sustainability/responsible-insurer/insurance-solutions-with-ESG-components>. Acesso em: 28 out. 2025.

¹³ VEBROOK. *Disaster Recovery*. Disponível em: <https://venbrook.com/solutions/claims-services/disaster-recovery>. Acesso em: 28 out. 2025; e AXA PARTNERS. *Home Services and Assistance*. Disponível em: <https://www.axapartners.pt/en/solution/home>. Acesso em: 28 out. 2025.

¹⁴ ALLIANZ. *Rethinking repair: good for business, customers and the planet*. Disponível em: <https://www.allianz.com/en/mediacenter/news/articles/250721-rethinking-repair-good-for-business-customers-and-the-planet.html>. Acesso em: 28 out. 2025.

¹⁵ GENERALI. *“Protect Me”, the new weather alert app*. Disponível em: <https://www.general.com/thepulse/2022/Protect-Me-the-new-weather-alert-app>. Acesso em: 28 out. 2025; e THE PERSONAL. *Radar™: serviço de alertas meteorológicos*. Disponível em: <https://www.thepersonal.com/on/en/customer-space/online-services/mobile-app/radar.html>. Acesso em: 28 out. 2025.



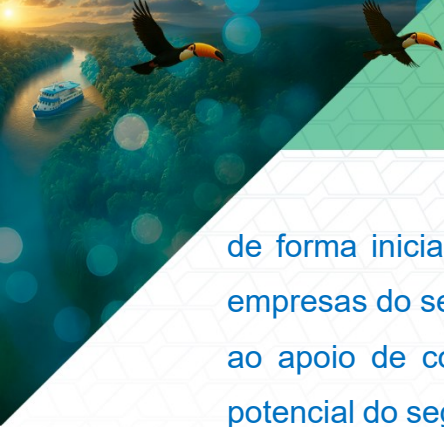
relatório, 69,2% das seguradoras incorporaram critérios de sustentabilidade em suas políticas de investimento, 44,2% adotam metodologias ESG para análise e gestão de ativos, enquanto 65,4% das empresas identificaram ou rotularam produtos, serviços e assistências de seu portfólio com benefícios climáticos, ambientais ou sociais. Há um alinhamento crescente do setor a referenciais globais, como Pacto Global da ONU, o PSI, GRI, *GHG Protocol*, *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, a TCFD, a ISO 14001 e o SASB¹⁶.

O relatório afirma que as seguradoras estão implementando práticas de gestão de risco socioambiental, como: definição de limites para concentração de riscos em regiões vulneráveis a eventos climáticos; exclusão de subscrição para atividades com impacto ambiental negativo, como carvão mineral; aplicação de critérios específicos para setores críticos, incluindo mineração, petróleo e gás; utilização de modelos preditivos para estimar sinistros climáticos e avaliar vulnerabilidade das carteiras; e verificação de conformidade socioambiental dos clientes e fornecedores, considerando listas restritivas, histórico de sinistralidade e certificações.

O setor de seguros está se reorganizado para atender às novas demandas sociais e aos riscos climáticos, com o desenvolvimento de produtos inovadores — como seguro automotivo para veículos elétricos e híbridos, sistemas fotovoltaicos, habitação popular, eventos climáticos e seguro paramétrico. E as assistências ocupam papel central na mitigação e adaptação de impactos, oferecendo serviços sustentáveis, como reparo e reutilização de equipamentos, reciclagem de peças, descarte e destinação adequados de resíduos, ações preventivas em dias de chuva e atendimento emergencial para segurados atingidos por enchentes.

Embora não existam estudos específicos sobre a adesão do setor de assistência a padrões ESG ou à integração sistemática de gestão de riscos climáticos, a análise de dados públicos de empresas de referência evidencia que parte significativa já adota políticas e práticas ESG, realizando avaliações preliminares de riscos climáticos e monitoramento de emissões de gases de efeito estufa, ainda que

¹⁶ CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS SEGURADORAS. *Construindo Seguros para a Transição Climática*. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/construindo-seguros-para-transicao-climatica>. Acesso em: 28 out. 2025.



de forma inicial e em estágio incipiente¹⁷. Conforme aponta o relatório da CNSeg, empresas do setor estão implementando serviços inovadores e sustentáveis voltados ao apoio de consumidores diante de eventos climáticos extremos¹⁸, reforçando o potencial do segmento de assistência como vetor de adaptação e resiliência climática.

Como exemplos podemos citar os produtos desenvolvidos pela Caixa Assistência, que surgiram como instrumentos estratégicos para a implementação das diretrizes ESG, democratizar o acesso à proteção social e patrimonial e fortalecer os compromissos institucionais de sustentabilidade e inclusão. O produto *Rapidex do Bem* é um exemplo dessa abordagem que oferece serviços de suporte emergencial e destina parte de sua receita ao apoio de comunidades em situação de vulnerabilidade ou em períodos de crise¹⁹.

¹⁷ MAXPAR. *Nossas soluções*. Disponível em: <https://www.maxpar.com/nossas-solucoes/#servicos-coberturas>. Acesso em: 28 out. 2025; FÁCIL ASSIST. *Assistência 24 horas*. Disponível em: <https://www.facilassist.com.br/>. Acesso em: 28 out. 2025.

HDI SEGUROS. *Assistência 24h*. Disponível em: <https://www.hdiseguros.com.br/servicos/assistencia-24h>. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA ASSISTÊNCIA. *Home*. Disponível em: <https://www.caixaassistencia.com.br/#/home>. Acesso em: 28 out. 2025.

EUROP ASSISTANCE BRASIL. *Página inicial*. Disponível em: <https://www.europ-assistance.com.br/>. Acesso em: 28 out. 2025.

PORTO SEGURO. *Assistência 24h para o seu Carro*. Disponível em: <https://www.portoseguro.com.br/beneficios/assistencia-24h-para-o-seu-carro>. Acesso em: 28 out. 2025.

ALLIANZ PARTNERS BRASIL. *Página inicial*. Disponível em: https://www.allianz-partners.com/pt_BR.html. Acesso em: 28 out. 2025.

¹⁸ EUROP ASSISTANCE BRASIL. *Lar & Família*. Disponível em: <https://www.europ-assistance.com.br/para-empresas/lar-e-familia>. Acesso em: 28 out. 2025.

PORTO SEGURO. *Renova Ecopeças: Peças Automotivas*. Disponível em: <https://www.portoseguro.com.br/renova-ecopecas>. Acesso em: 28 out. 2025.

ALLIANZ PARTNERS. *Mobilidade*. Disponível em: https://www.allianz-partners.com/pt_BR/products/mobility.html. Acesso em: 28 out. 2025.

¹⁹ CAIXA ASSISTÊNCIA. *Condições Gerais do Produto Rapidex do Bem*. Disponível em: https://www.caixaassistencia.com.br/assets/Documents/Condicoes_Gerais_Rapidex_Bem.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA VIDA E PREVIDÊNCIA. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. Disponível em: https://www.caixaseguridade.com.br/Documents/Relatorio_de_Sustentabilidade_CVP_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.



04

RISCOS E OPORTUNIDADES

4.1 Identificação de riscos

Conforme as recomendações da TCFD e os requisitos do IFRS S2, os serviços de assistência estão expostos a um conjunto de riscos climáticos, destacando os riscos físicos. Eventos extremos, como enchentes, vendavais, tempestades de granizo, deslizamentos e ondas de calor aumentaram em frequência e intensidade no Brasil²⁰⁻²¹. Como impactos identificados pelo setor se destacam: (i) aumento repentino na demanda por serviços de assistência, incluindo eletricitas, encanadores e serviços de reboque, em função de danos diretos a residências, veículos e motocicletas, demandando ampliação de horários de atendimento, redimensionamento de equipes de atendimento e deslocamento de prestadores de serviço para áreas afetadas; e (ii) dificuldade logística no acesso a residências e veículos, ocasionados por interrupções de vias, alagamento de ruas e danos a pontes e rodovias, resultando em atrasos nos atendimentos, danos à confiança e aumento dos custos operacionais²².

²⁰ IPCC. *Relatório Síntese do IPCC 2023*. Disponível em: https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/sirene/publicacoes/relatorios-do-ipcc/arquivos/pdf/copy_of_IPCC_Longer_Report_2023_Portugues.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

²¹ MARENGO, José A. et al. *Estado do clima, extremos de clima e desastres no Brasil em 2024*. INCT MC² / Cemaden, 2025. Disponível em: https://inctmc2.cemaden.gov.br/wp-content/uploads/2025/03/Relatorio_NT-Clima_Extremos_Desastres-2024-Brasil-digital.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

²² MAPFRE BRASIL. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. São Paulo: MAPFRE Brasil, 2025. Disponível em: https://www.mapfre.com.br/media/relatorio-sustentabilidade_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025; ASSURANT. *Política de Sustentabilidade ESG*. São Paulo: Assurant Brasil, 2022. Disponível em:



Diferentemente do setor de seguros, em razão da natureza dos serviços oferecidos, da limitação de valores e escopo, e da ausência de estudos sobre os impactos climáticos específicos no segmento de assistência, não há dados públicos dos efeitos financeiros de eventos climáticos extremos nos balanços corporativos. As análises e informações disponíveis indicam impactos no aumento da demanda e restrição de deslocamento de prestadores de serviços. Ainda assim, picos de chamada e gargalos logísticos geram impacto nos custos operacionais, satisfação dos clientes e confiança das empresas de assistência.

Os riscos de transição são o vetor dos riscos climáticos responsável por investigar perdas no avanço para uma economia de baixo carbono. Esses riscos abrangem mudanças regulatórias e legislativas, inovações tecnológicas, alterações nos padrões de mercado e no comportamento dos consumidores, riscos reputacionais e de litígio.

A agenda de regulação ambiental e climática no Brasil e no mundo impõe exigências às seguradoras e, consequentemente, aos serviços de assistência. A falta de um planejamento estratégico em clima e sustentabilidade eleva os custos operacionais no momento de catástrofes climáticas. Em alguns casos a rede de

<https://www.assurant.com.br/documents/librariesprovider3/default-document-library/assurant-esg-politica-de-sustentabilidade-050222.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

ALLIANZ SEGUROS. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. São Paulo: Allianz Seguros, 2025. Disponível em: https://www.allianz.com.br/content/dam/onemarketing/iberolatam/allianz-br/documents/conheca/backup/Relatorio-de-Sustentabilidade_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

GRUPO BRADESCO SEGUROS. *Relatório Integrado 2024*. São Paulo: Grupo Bradesco Seguros, 2025. Disponível em: https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/d9364778-ac97-460e-9870-e033ace797f6/GBS_Rel_Integrado_2024_VF.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-d9364778-ac97-460e-9870-e033ace797f6-po.RQjn. Acesso em: 28 out. 2025.

ITAÚ SEGUROS E CIA ITAÚ DE CAPITALIZAÇÃO. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. São Paulo: Itaú Seguros e Cia Itaú de Capitalização, 2025. Disponível em: <https://www.itaui.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/80b16d71-1c6a-204d-5b4f-9a5aa61ddcb3?origin=1>. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. Brasília, DF: CAIXA, 2025. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2024.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA RESIDENCIAL. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. São Paulo: CAIXA Residencial, 2025. Disponível em: https://www.caixaresidencial.com.br/assets/docs/Relatorio_Residencial_2024_INTERATIVO.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

TOKIO MARINE SEGUROS. *Relatório de Sustentabilidade 2024*. São Paulo: Tokio Marine Seguradora, 2025. Disponível em: https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2025/08/Tokio-Marine_Destaques_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

CHUBB SEGUROS BRASIL. *Relatório de Sustentabilidade 2025*. São Paulo: Chubb Seguros Brasil, 2025. Disponível em: <https://chubb-b70a-prod.adobecqms.net/content/dam/chubb-sites/chubb-com/br-pt/about-us/documents/pdf/chubb-relatorio-sustentabilidade-2025-op2-vs04.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

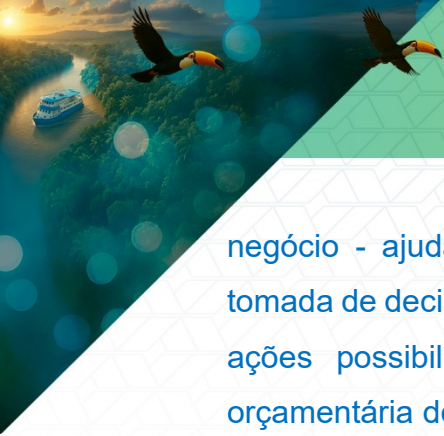


prestadores de serviço é afetada, como vítima do evento ou incapacidade de adaptação regulatória, gerando risco de descontinuidade e impactos no preço final dos serviços prestados.

Com esses riscos mapeados, o setor de assistência já tem colocado em prática algumas ações de redução de danos e geração de impacto positivo como: (i) prever em cadastro de fornecedores a adoção de frotas e veículos menos poluentes – o que gera a redução de emissões e custos com compensação de carbono; (ii) planos de ação para o aumento da demanda por coberturas em regiões frequentemente suscetíveis a eventos climáticos extremos; (iii) revisão das estratégias de crescimento e subscrição incorporando o apetite de exposição a riscos climáticos; e (iv) exigências relacionadas a gestão de resíduos, cumprimento de padrões trabalhistas e ambientais. Essas ações fortalecem a agenda ESG junto aos fornecedores e prestadores.

Em momentos de eventos climáticos, os riscos reputacionais e jurídicos entram em destaque pela possibilidade de falhas no atendimento que afetem consumidores em condições de vulnerabilidade, e eventuais descumprimentos de normas ambientais e trabalhistas por parte dos prestadores de serviços. Situações que podem desencadear litígios, reclamações públicas e perda de credibilidade institucional, afetando a imagem das seguradoras e a confiança no mercado nas empresas que prestam serviços de assistência.

Com o objetivo de mitigar riscos reputacionais e jurídicos, as seguradoras e empresas de assistência estão implementando planos de ação integrados à gestão climática, como o mapeamento de prestadores e bases operacionais baseado no risco climático local, identificando zonas suscetíveis a enchentes, deslizamentos, interrupções logísticas e demais eventos extremos, utilizando também o histórico dos acionamentos nos momentos de crise climática. Com esse diagnóstico, as empresas podem (i) reestruturar suas redes de prestadores atuando em áreas vulneráveis; (ii) otimizar agendamentos; (iii) constituir estoques regionais de peças e materiais; o que garante capacidade de resposta em momentos de crise. Outras ações possíveis e de implementação fácil são: (i) capacitação técnica para atuação segura em momentos de crise climática; (ii) investimento em sistemas de monitoramento climático e alertas antecipados, (iii) realização de estudos de eventos anteriores e seus impactos no



negócio - ajudando a consolidar a importância da agenda ESG e subsidiando a tomada de decisão nos limites de atuação para os planos de ação emergencial. Essas ações possibilitam o redirecionamento proativo de recursos, e previsibilidade orçamentária dos impactos nos resultados das companhias.

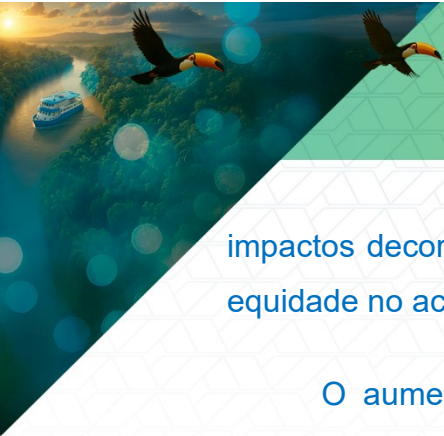
Paralelamente, se faz necessária a revisão das coberturas dos serviços de assistência. Muitos contratos ainda tratam eventos climáticos extremos como hipóteses de exclusão ou restringem a cobertura apenas à mão de obra de baixo custo, sem considerar o fornecimento de peças e materiais, e mais recentemente a frequência e a abrangência desses impactos no negócio. Além de adequação das coberturas já existentes, incorporar produtos inovadores que atendam a cenários de eventos climáticos extremos são demandas dos consumidores e conferem diferenciação competitiva às seguradoras no mercado.

Há necessidade, portanto, de gestão climática integrada no segmento de serviços de assistência. Essa abordagem requer o mapeamento de vulnerabilidades geográficas e operacionais, contratação de profissionais especializados em ESG; dimensionamento da capacidade de resposta a picos de demanda; adoção de padrões ambientais mais rigorosos e comunicação transparente sobre os mecanismos de monitoramento e mitigação de riscos.

4.2 Oportunidades

O segmento de serviços de assistência apresenta grande potencial de inovação e diferenciação competitiva. Consolidado como extensão estratégica das operações de seguro e principal o ponto de interface entre seguradoras e clientes. Quando esses serviços são orientados por princípios de sustentabilidade, ultrapassam a dimensão operacional e integram significativamente a agenda ESG das organizações, mitigam de riscos, geram de valor socioambiental e fortalecem da competitividade corporativa.

É fundamental que as seguradoras e empresas de assistências revisem periodicamente o escopo de serviços ofertados para garantir que eventos climáticos extremos não gerem exclusões de cobertura. Além disso, devem considerar regiões tradicionalmente afetadas, onde há concentração de população suscetível aos



impactos decorrentes de desastres ambientais, promovendo assim, a ampliação da equidade no acesso aos serviços.

O aumento de eventos climáticos extremos amplia as possibilidades para desenvolver serviços preventivos e adaptativos, como inspeções periódicas em instalações elétricas e hidráulicas, implementação de sistemas de detecção precoce de vazamentos ou riscos estruturais e monitoramento contínuo de áreas suscetíveis a deslizamentos e alagamentos. Já existe necessidade de assistência técnica especializada para instalação e manutenção de tecnologias sustentáveis, como, por exemplo, painéis solares, sistemas de reuso de água, telhados verdes e dispositivos de eficiência energética. As inovações recentes incluem prestação de serviços preventivos em dias de chuva em áreas propensas a inundações, promoção de campanhas educativas sobre riscos ambientais e protocolos de emergência.

O atendimento emergencial estruturado a todo produto ou serviço ofertado e com capacidade de ação imediata, que assegura agilidade na resposta a todo produto ou serviço que foi elaborado e que pode agir imediatamente pós-evento sem grandes adaptações – como o de realocação temporária contida no *Rapidex do Bem*²³, da Caixa Assistência – é diferencial relevante na prestação de serviços. Alternativas podem ser desenhadas para a atuação nos territórios vulneráveis como a capacitação de prestadores locais (encanadores, eletricitas, chaveiros), que também tem como efeito adicional a geração de renda, redução de desigualdades e fortalecimento da oferta de serviços pela cadeia de prestadores.

Os princípios da economia circular representam outra frente de oportunidades, pois possibilitam a oferta de serviços vinculados à reciclagem e reparo de bens ao longo da cadeia, serviços de manutenção de eletrodomésticos e seguros automotivos que reutilizam peças de veículos sinistrados. Adoção de práticas ambientalmente responsáveis no descarte de resíduos gerados durante os atendimentos e a substituição de insumos e materiais por alternativas sustentáveis consolidam o alinhamento a critérios ESG. Nesses pontos a inclusão de cláusulas contratuais que

²³ CAIXA ASSISTÊNCIA. *Rapidex do Bem*. Disponível em: <https://www.caixaassistencia.com.br/#/rapidexdobem>. Acesso em: 28 out. 2025.



contemplam a logística reversa e a exigência de fornecedores certificados são instrumentos adicionais que reforçam essa diretriz.

No campo digital, o desenvolvimento de aplicativos e plataformas integradas que permitam ao usuário acompanhar o tempo de atendimento, selecionar prestadores certificados sob critérios ambientais e sociais ou visualizar a pegada de carbono associada ao serviço prestado, constitui um vetor de transparência e valor agregado. Essas inovações contribuem positivamente na percepção do consumidor, deslocando o serviço de assistência de uma lógica reativa e emergencial para abordagem proativa de prevenção e resiliência climática.

Por fim, incluir critérios ambientais e sociais nos processos de seleção e avaliação de prestadores pode justificar o acesso a mecanismos de financiamento verde e parcerias público-privadas, pois as políticas públicas favorecem iniciativas alinhadas a taxonomias sustentáveis. Portanto, os riscos climáticos geram pressões operacionais e criam incentivos estratégicos para que as empresas de assistência sejam protagonistas na efetivação da agenda ESG no setor seguros e de serviços com características sustentáveis.



05

RECOMENDAÇÕES

5.1 Para políticas públicas e/ou negócios no Brasil

Com o aumento comprovado da frequência e severidade dos eventos climáticos extremos no Brasil, se torna estratégico que o poder público desenvolva mecanismos de proteção ambiental e invista em medidas de mitigação e adaptação às mudanças climáticas. Implementar políticas públicas consistentes, reduz os impactos sofridos pela população e, de forma indireta, pelos serviços de assistência, cuja demanda tende a se ampliar em situações de crise. Investimentos estruturais em drenagem urbana, infraestrutura resiliente e sistemas de alerta antecipado são instrumentos fundamentais para avaliar a pressão sobre as redes de assistência e gerar capacidade de resposta institucional e social.

Os órgãos reguladores — notadamente a SUSEP, mas também agências de transporte, defesa civil e autoridades ambientais — devem criar mecanismos regulatórios e fiscais de incentivo voltados às seguradoras e empresas de assistência que adotem práticas sustentáveis comprovadas. Esses mecanismos podem ter formato de deduções tributárias, linhas de crédito diferenciadas ou prioridade em programas públicos de financiamento, voltadas à renovação de frotas com veículos elétricos ou híbridos, implementação de logística de baixa emissão de carbono, gestão ambientalmente adequada de resíduos e capacitação de equipes para atendimento em situações de desastre.



Outra medida de caráter estruturante é a inclusão, na Taxonomia Sustentável Brasileira – aprovada pelo governo – de uma categoria específica dedicada aos “serviços de assistência sustentáveis” no âmbito do setor segurador. Inclusão particularmente relevante, considerando que a Resolução CNSP nº 27/2024 não trouxe esse benefício. Definir de critérios objetivos verificáveis para reconhecimento de produtos e serviços ambientalmente responsáveis ampliaria o acesso a mecanismos de transparência voltados a consumidores e investidores. Esses critérios poderiam abranger dimensões como emissões de frota, uso de materiais sustentáveis, gestão de resíduos sólidos e indicadores de desempenho social.

Por fim, as autoridades competentes devem instituir protocolos nacionais de emergência climática, e neles considerar a aplicabilidade aos prestadores de serviços de assistência. Estabelecendo requisitos mínimos de capacidade de resposta, padrões de segurança operacional das equipes em campo e critérios de priorização em contextos de desastre, assegurando previsibilidade, coordenação e integração com os planos de defesa civil. Elementos como mapas de mobilização, rotas alternativas e procedimentos de comunicação de crise devem compor esses protocolos, reduzindo a fragmentação institucional e aprimorando a governança entre seguradoras, prestadores e órgãos públicos em situações críticas.

5.2 Para empresas brasileiras do setor

Para as empresas atuantes no segmento de serviços de assistência, o contexto atual é favorável ao maior nível de maturidade em governança ESG. Ainda que não haja obrigatoriedade a adoção dos padrões internacionais de reporte climático, recomenda-se o alinhamento às diretrizes da TCFD e aos requisitos do IFRS S2, incorporados ao marco global de divulgação de riscos e oportunidades climáticas.

Esse alinhamento requer o mapeamento sistemático de riscos físicos, de transição e reputacionais, dar atenção aos riscos operacionais característicos dos serviços de assistência, como ocorrência de picos de demanda decorrentes de eventos climáticos extremos, interrupções logísticas, gestão de resíduos e conformidades trabalhistas e ambientais da rede credenciada. Implica também em estabelecer métricas e indicadores de desempenho, definir de responsabilidades no



âmbito da governança corporativa e a divulgar periodicamente essas informações a investidores, reguladores e parceiros comerciais. Ao consolidar essas práticas a credibilidade institucional é fortalecida e os acessos a capital e investimentos específicos, inclusive internacionais, em um cenário de exigência de financiadores e investidores por evidências de gestão de riscos climáticos.

Outra dimensão estratégica é a do desenvolvimento de serviços inovadores e adaptados às especificidades regionais do território brasileiro. Empresas que estruturam redes regionais de prestadores de serviços, devidamente capacitados para atuar em condições climáticas extremas – como chuvas intensas, ondas de calor, vendavais, alagamentos e deslizamentos –, bem como a distribuição regionalizada de estoques de peças e a implementação de planos de contingência devem ser orientados por mapas de risco, tendem a alcançar vantagem competitiva e reputacional no setor.

Os contratos de assistência devem ser revisados e atualizados para contemplar explicitamente os critérios de elegibilidade, limites de cobertura e exclusões relacionadas a eventos climáticos, garantindo previsibilidade jurídica e proteção do consumidor na incidência de desastres ambientais. Recomendamos também a revisão dos contratos, processos internos e políticas de compras com a incorporação de critérios ESG nos procedimentos de seleção e monitoramento de fornecedores²⁴. Definição de indicadores de desempenho ambiental e social para cada prestador, alinhada ao monitoramento do seu cumprimento mitigando riscos operacionais, elevam a qualidade dos serviços prestados e fortalecem da imagem corporativa perante consumidores, investidores e órgãos reguladores por aumento da percepção de valor.

As empresas que se posicionarem como protagonistas da agenda climática no setor de assistência estarão em melhor condição para reduzir perdas e riscos, ao mesmo tempo em que acessam novas fontes de receita e financiamento.

²⁴ Priorização daqueles que utilizem frotas de baixa emissão de carbono, realizem o descarte ambientalmente adequado de resíduos, adotem boas práticas trabalhistas e apresentem resiliência logística, dentre outros critérios.



06

CONCLUSÃO

O segmento de serviços de assistência ocupa posição estratégica no mercado segurador, atuando como elo fundamental entre as seguradoras em momentos de vulnerabilidade, além de consolidar um espaço de relacionamento direto com os clientes finais. Essa posição confere ao setor responsabilidade ampliada na promoção de práticas sustentáveis e na incorporação de princípios de adaptação climática em sua estrutura operacional e de governança.

A adoção de práticas ESG e de estratégias de resiliência climática deixou de representar um diferencial competitivo, e passou a ser exigência crescente dos mercados e das instancias regulatórias. Os riscos físicos e de transição associados às mudanças climáticas são tangíveis, mas também se traduzem em oportunidades para inovação, diferenciação e criação de valor sustentável, trazendo possibilidades de receitas em um mercado pouco explorado.

O alinhamento entre políticas públicas de incentivos e regulação e iniciativas privadas baseadas em governança, transparência e inovação tem o potencial de transformar o serviço de assistência em um instrumento de resiliência, geração de receita e de valor sustentável no setor de seguros. Dessa forma, o fortalecimento dessa agenda posiciona o segmento como motor na transição para a economia de baixo carbono, ao mesmo tempo em que reforça a sustentabilidade e a competitividade do sistema segurador brasileiro.



REFERÊNCIAS

ALLIANZ. **Rethinking repair: good for business, customers and the planet.**

Allianz, 21 jul. 2025. Disponível em:

<https://www.allianz.com/en/mediacenter/news/articles/250721-rethinking-repair-good-for-business-customers-and-the-planet.html>. Acesso em: 28 out. 2025.

ALLIANZ PARTNERS BRASIL. **Página inicial.** Allianz Partners Brasil, [s.d.].

Disponível em: https://www.allianz-partners.com/pt_BR.html. Acesso em: 28 out. 2025.

ALLIANZ SEGUROS. **Relatório de Sustentabilidade 2024.** São Paulo: Allianz Seguros, 2025. Disponível em:

https://www.allianz.com.br/content/dam/onemarketing/iberolatam/allianz-br/documents/conheca/backup/Relatorio-de-Sustentabilidade_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

ASSURANT. **Política de Sustentabilidade ESG.** São Paulo: Assurant Brasil, 2022.

Disponível em: <https://www.assurant.com.br/documents/librariesprovider3/default-document-library/assurant-esg-poli-tica-de-sustentabilidade-050222.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

AXA PARTNERS. **Home Services and Assistance.** Disponível em:

<https://www.axapartners.pt/en/solution/home>. Acesso em: 28 out. 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução BCB nº 139, de 15 de setembro de 2021.** Dispõe sobre a divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC). Diário Oficial da União, Brasília, 16 set. 2021. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+BCB&numero=139>. Acesso em: 27 out. 2025.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. **Resolução CMN nº 4.945, de 15 de setembro de 2021.** Estabelece diretrizes sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e as ações necessárias para sua efetividade. Diário Oficial da União, Brasília, 16 set. 2021. Disponível em:


<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+CMN&numero=4945>. Acesso em: 27 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, 12 set. 1990.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília, 11 jan. 2002.

CAIXA ASSISTÊNCIA. **Home.** Barueri SP: Caixa Assistência / XS6 Assistência S.A..

Disponível em: <https://www.caixaassistencia.com.br/#!/home>. Acesso em: 28 out. 2025.



CAIXA ASSISTÊNCIA. **Condições Gerais do Produto Rapidex do Bem.** Barueri, SP: XS6 Assistência S.A., 3 out. 2022. Disponível em: https://www.caixaassistencia.com.br/assets/Documents/Condicoes_Gerais_Rapidex_Bem.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA ASSISTÊNCIA. **Rapidex do Bem.** Barueri, SP: XS6 Assistência S.A., [s.d.]. Disponível em: <https://www.caixaassistencia.com.br/#/rapidexdobem>. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Relatório de Sustentabilidade 2024.** Brasília, DF: CAIXA, 2025. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2024.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA RESIDENCIAL. **Relatório de Sustentabilidade 2024.** São Paulo: CAIXA Residencial, 2025. Disponível em: https://www.caixaresidencial.com.br/assets/docs/Relatorio_Residencial_2024_INTERATIVO.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

CAIXA VIDA E PREVIDÊNCIA. **Relatório de Sustentabilidade 2024.** Barueri, SP: XS6 Assistência S.A., 2025. Disponível em: https://www.caixaseguridade.com.br/Documents/Relatorio_de_Sustentabilidade_CV_P_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

CERES. **2025 Progress Report: Climate Risk Reporting in the U.S. Insurance Sector.** Boston, MA: Ceres, 3 jun. 2025. Disponível em: <https://www.ceres.org/resources/reports/2025-progress-report-climate-risk-reporting-in-the-us-insurance-sector>. Acesso em: 27 out. 2025.


CHUBB SEGUROS BRASIL. **Relatório de Sustentabilidade 2025.** São Paulo: Chubb Seguros Brasil, 2025. Disponível em: <https://chubb-b70a-prod.adobecqms.net/content/dam/chubb-sites/chubb-com/br-pt/about-us/documents/pdf/chubb-relatorio-sustentabilidade-2025-op2-vs04.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS SEGURADORAS – CNSEG. **Construindo Seguros para a Transição Climática.** São Paulo, 2024. Disponível em: <https://cnseg.org.br/publicacoes/construindo-seguros-para-transicao-climatica>. Acesso em: 28 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – CNSP. **Resolução CNSP nº 473, de 27 de novembro de 2024.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28 nov. 2024. Seção 1, p. 36. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmapa.exe?router=upload/29371>. Acesso em: 27 out. 2025.

EIOPA – European Insurance and Occupational Pensions Authority. **Final report and opinion on greenwashing – Advice to the European Commission.** [S.l.]: EIOPA, 4 jun. 2024. Disponível em: https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-final-report-and-opinion-greenwashing-advice-european-commission_en. Acesso em: 27 out. 2025.

EIOPA – European Insurance and Occupational Pensions Authority. **Monitoring exercise marks progress in the integration of climate-change considerations into insurers' risk assessments.** [S.l.]: EIOPA, 23 jul. 2025. Disponível em:



https://iopa.europa.eu/eiopa-monitoring-exercise-marks-progress-integration-climate-change-considerations-insurers-risk-2025-07-23_en. Acesso em: 27 out. 2025.

ELSNER, Mark; ATKINSON, Grace; ZAHIDI, Saadia. **Global Risks Report 2025**. World Economic Forum, 15 jan. 2025. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2025>. Acesso em: 27 out. 2025.

ESTADOS UNIDOS. Securities and Exchange Commission. **The Enhancement and Standardization of Climate-Related Disclosures for Investors – Release No. 33-11275; 34-99678**; File No. S7-10-22. Washington, D.C.: U.S. Securities and Exchange Commission, 2024. Disponível em: <https://www.sec.gov/files/rules/final/2024/33-11275.pdf>. Acesso em: 27 out. 2025.

EUROP ASSISTANCE BRASIL. **Página inicial**. Europ Assistance Brasil, [s.d.]. Disponível em: <https://www.europ-assistance.com.br/>. Acesso em: 28 out. 2025.

FÁCIL ASSIST. **Assistência 24 horas**. Fácil Assist Serviços e Assistência 24 Horas Ltda., 2025. Disponível em: <https://www.facilassist.com.br/>. Acesso em: 28 out. 2025.

GENERALI. **“Protect Me”, the new weather alert app**. Generali Group, 2022. Disponível em: <https://www.generali.com/thepulse/2022/Protect-Me-the-new-weather-alert-app>. Acesso em: 28 out. 2025.

GENERALI, Assicurazioni S.p.A. **Insurance solutions with ESG components**. Disponível em: <https://www.generali.com/sustainability/responsible-insurer/insurance-solutions-with-ESG-components>. Acesso em: 28 out. 2025.

GRUPO BRADESCO SEGUROS. **Relatório Integrado 2024**. São Paulo: Grupo Bradesco Seguros, 2025. Disponível em: https://www.bradescoseguros.com.br/wcm/connect/d9364778-ac97-460e-9870-e033ace797f6/GBS_Rel_Integrado_2024_VF.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-d9364778-ac97-460e-9870-e033ace797f6-po.RQjn. Acesso em: 28 out. 2025

HDI SEGUROS. **Assistência 24h**. São Paulo: HDI Seguros Brasil, [s.d.]. Disponível em: <https://www.hdiseguros.com.br/servicos/assistencia-24h>. Acesso em: 28 out. 2025.

IFRS FOUNDATION. **Progress on Corporate Climate-related Disclosures—2024 Report**. Novembro 2024. Disponível em: <https://www.ifrs.org/content/dam/ifrs/supporting-implementation/issb-standards/progress-climate-related-disclosures-2024.pdf>. Acesso em: 27 out. 2025.

INSURANCE EUROPE. **Annual Report 2023-2024: Sustainability reporting – Lessons learned, challenges and looking ahead**. Bruxelas: Insurance Europe, 2024. Disponível em: <https://www.insuranceeurope.eu/downloads/ar-2024-sustainability-reporting/Sustainability%2Breporting.pdf>. Acesso em: 27 out. 2025.

IPCC. **Relatório Síntese do IPCC 2023**. Tradução do Governo do Brasil e Pacto Global da ONU no Brasil. Brasília, DF: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/sirene/publicacoes/relatorios-do-ipcc/arquivos/pdf/copy_of_IPCC_Longer_Report_2023_Portugues.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.



ITAÚ SEGUROS E CIA ITAÚ DE CAPITALIZAÇÃO. **Relatório de Sustentabilidade 2024**. São Paulo: Itaú Seguros e Cia Itaú de Capitalização, 2025. Disponível em: <https://www.itaui.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/80b16d71-1c6a-204d-5b4f-9a5aa61ddcb3?origin=1>. Acesso em: 28 out. 2025.

KPMG. **Insurers' Sustainability-related Disclosures – 2024 Reporting Cycle**. Junho de 2025. Disponível em: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmgsites/xx/pdf/ifrg/2025/isg-insurers-sustainability-related-disclosures-2024-reporting-cycle.pdf>. Acesso em: 28 out. 2025.

MAPFRE BRASIL. **Relatório de Sustentabilidade 2024**. São Paulo: MAPFRE Brasil, 2025. Disponível em: https://www.mapfre.com.br/media/relatorio-sustentabilidade_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

MARENGO, José A.; CUNHA, Ana P.; LUIZ, Rafael; CUARTAS, Adriana; PIMENTEL, Alan; ALVALÁ, Regina C. S.; SELUCHI, Marcelo E.; BROEDEL, Elisângela; MUÑOZ, Viviana. **Estado do clima, extremos de clima e desastres no Brasil em 2024**. São José dos Campos: INCT MC² / Cemaden, 2025. Disponível em: https://inctmc2.cemaden.gov.br/wp-content/uploads/2025/03/Relatorio_NT-Clima_Extremos_Desastres-2024-Brasil-digital.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

MAXPAR. **Nossas soluções**. Maxpar Assistências, 2025. Disponível em: <https://www.maxpar.com/nossas-solucoes/#servicos-coberturas>. Acesso em: 28 out. 2025.

PORTO SEGURO. **Assistência 24h para o seu Carro**. Porto Seguro, [s.d.]. Disponível em: <https://www.portoseguro.com.br/beneficios/assistencia-24h-para-o-seu-carro>. Acesso em: 28 out. 2025.

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS – SUSEP. **Circular SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2022. Seção 1, p. 92. Disponível em: <https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/26128>. Acesso em: 27 out. 2025.

TOKIO MARINE SEGUROS. **Relatório de Sustentabilidade 2024**. São Paulo: Tokio Marine Seguradora, 2025. Disponível em: https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2025/08/Tokio-Marine_Destaques_2024.pdf. Acesso em: 28 out. 2025.

VENBROOK. **Disaster Recovery**. Disponível em: <https://venbrook.com/solutions/claims-services/disaster-recovery>. Acesso em: 28 out. 2025.



CAIXA

Seguridade

