

Mongeral Aegon

Princípio para Sustentabilidade em Seguros

Relatório 2013 | 2014

Durante os anos de 2013 e 2014, a Mongeral Aegon realizou uma significativa reestruturação, com impacto em toda sua estrutura organizacional. Para atender às mudanças, a área de Comunicação foi uma das impactadas, recebendo as atribuições de gestão das atividades relacionadas à incorporação de premissas da sustentabilidade ao relacionamento com seus stakeholders e à sua estratégia de negócios.

Como reflexo do processo de reestruturação, demos início a um diagnóstico estruturado do cenário atual e de quais serão as prioridades a serem tratadas, não publicamos relatório de sustentabilidade e solicitamos ao Pacto Global um *Grace Period*.

O relatório que segue está centrado nas ações desenvolvidas ao longo de 2013 e 2014.

Aos 180 anos, a consolidação de um grupo

A Mongeral Aegon é a primeira iniciativa de previdência do país e a única a operar sem interrupções desde 1835, o que faz da empresa uma das três mais antigas em atividade constante no Brasil. Está presente em todo o país, com mais de 1 milhão de clientes, para os quais assegura mais de R\$ 150 bilhões*.

Desde 2009, faz parte do Grupo Aegon, um dos dez maiores grupos seguradores do mundo, com atuação em mais de 20 países e 28.000 funcionários. Com ativos sob gestão de mais de 638 bilhões de Euros, o Grupo Aegon destaca-se nos Estados Unidos entre os dez maiores em planos de vida individual e planos de aposentadoria. É a maior seguradora em previdência em grupo da Holanda e entre as cinco maiores em previdência individual do Reino Unido.

No Brasil, estamos presente em todas as regiões por meio de mais de 60 unidades, nas quais atuam mais de 4 mil corretores de seguros parceiros, e, nos últimos dez anos, o crescimento médio anual foi de 27% nas receitas e de 25% nas reservas. Com a expansão dos negócios, nos estruturamos como o Grupo Mongeral Aegon, formado, além da seguradora, por um fundo de pensão - Mongeral Aegon Fundo de Pensão, uma gestora de passivos - Mongeral Aegon Administração de Benefícios, e uma gestora de ativos - Mongeral Aegon Investimentos, que atua focada em investidores institucionais e, atualmente,

tem mais de R\$ 1 bilhão em ativos sob gestão e 31 fundos, divididos em diferentes estratégias. Em 2013 e 2014, a gestão dos P/VGBLs Private RF e Private TOP foi listada entre os melhores do mercado e classificada como 5 estrelas pela S&P.

No mesmo período uma mudança significativa foi assumida pela Mongeral Aegon: a definição de um propósito que vai além de sua estratégia de negócios. Da visão de “ser uma empresa de distribuição de serviços financeiros como canal de vendas de produtos próprios e de parceiros, atuando com competência, flexibilidade e agilidade”, que guiou com sucesso o crescimento da companhia nos últimos anos, o forte componente de ser uma empresa de pessoas para pessoas evidenciou a necessidade de olhar para o que de fato uma seguradora de vida e previdência tem para contribuir com a sociedade. “Existimos para ajudar as pessoas a assumir a responsabilidade por seu futuro financeiro” passou a ser o propósito da empresa e é ele que passou a guiar a empresa e sua atuação. (Princípio 2)

Princípio 1 – Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

Gestão e Governança Corporativa

2014 foi um ano de aprofundamento de diagnóstico e definição de ações relevantes, que passaram a ser conduzidas pela área de Comunicação, em parceria com a diretoria de Relações Institucionais, esta também responsável por governança e *compliance*.

A inclusão das iniciativas de sustentabilidade, o crescimento do porte da companhia e a atuação cada vez próxima dos órgãos reguladores também contribuíram para uma reestruturação, no mesmo ano, da área de *compliance*. Desta forma, a área passou a poder atuar de forma mais próxima das demais áreas da companhia, com melhor gestão de governança. Essa mudança deslocou a área da diretoria Financeira para a diretoria Institucional.

Produtos e Serviços

Constantemente a Mongeral Aegon busca atualizar seu portfólio de produtos e serviços para atender às necessidades de proteção financeira de um grupo cada vez maior de pessoas e seus respectivos riscos, de seguros populares a alta renda, com coberturas estruturadas a partir de pesquisa de mercado e comportamento observado em sua base de clientes.

Minha Família – em 2012, foi lançado o Minha Família, um dos primeiros seguros populares brasileiros, voltado para atender às classes D e E e criado totalmente alinhado às diretrizes, na época, em protocolo na Susep para o microsseguro. Em 2013, a Mongeral Aegon obteve autorização da autarquia para atuação nesse segmento de mercado.

Private Solutions – é a primeira linha de seguros de vida e previdência 100% nacional, criada especialmente para clientes de alta renda, com cobertura de capitais elevados. Esse produto possui uma análise de risco diferenciada, que permite que pessoas com diferentes estilos de vida e históricos clínicos possam ser segurados com preços justos em relação ao seu risco. Essa característica permite, em alguns casos, oferecer preços até 50% menores do que os seguros tradicionais, além de aceitar clientes em condições de saúde que normalmente não teriam acesso a este tipo de produto. Em 2014, a faixa de capital segurado foi ampliada a partir de uma modificação no processo de análise de risco, que permitiu a inclusão de mais faixas de perfis de aceitação e uma reavaliação da análise de risco de fumantes, que permitiu a redução de custos para este público. Outra importante evolução do produto foi a ampliação da contratação da cobertura de até 20 anos para 30 anos e a idade limite para permanência no plano passou de 80 para 85 anos.

Vendas e Marketing

Em 2013, a reestruturação da Diretoria Comercial deu origem à definição de quatro canais de distribuição (*Rede, Corporativo, Previdência Privada e Previdência Pública*) e foco à atuação da força de vendas da empresa.

Loja online – mais uma vez pioneira no mercado, a Mongeral Aegon foi a primeira seguradora a lançar um e-commerce de seguros de vida e previdência privada com processo 100% online e consultivo, no segundo semestre de 2013. A companhia, que tradicionalmente só se comunicava com seus públicos através de canais convencionais, passou a ser uma empresa com diferentes pontos de contato com o cliente - desde o corretor de seguros, nosso mais tradicional parceiro de negócios, até o atendimento consultivo via internet, através da loja, passando pelas redes sociais. O novo canal permitiu que as coberturas de vida e previdência alcançassem consumidores até nos locais mais remotos.

Os salões de venda, como são chamadas as estruturas disponibilizadas para os corretores de seguros parceiros em todas as sucursais da empresa, também foram incluídos neste novo modelo de distribuição. Com a url personalizada, os corretores de seguros e também determinados parceiros de negócio passaram a ter suas próprias lojas, 100% personalizadas, e de fácil identificação pelo usuário, podendo se inserir no ambiente digital e levar informação e produtos de proteção financeira para seus públicos e clientes em qualquer lugar do país.

O case da estratégia digital da Mongeral Aegon foi vencedora do Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga 2014, da CNSeg. Tal estratégia reforça o entendimento de proximidade da empresa - estar disponível para os clientes qualquer que seja o meio desejado por eles - e de abrangência de suas soluções e também seu compartilhamento com o mercado através da divulgação de suas boas práticas.

Reformulação da folheteria de vendas – sempre estivemos atentos às mudanças no perfil de consumo das pessoas. Entretanto, nem sempre estivemos atualizados com relação a como falar com elas. Assim, em meados de 2012, e ancorados pelas premissas de comunicação da nova marca - proximidade,

planejamento financeiro, confiança e DNA sustentável -, reforçados pelos valores adotados - clareza, trabalhar em conjunto e superar expectativas - partir do estabelecimento do propósito começava uma reviravolta em toda a comunicação da empresa.

Como resultado, em 2013, toda a folheteria de produtos, cartas de relacionamento e benefícios, kits de boas-vindas, conteúdo do site institucional e forma de abordagem dos temas nas redes sociais passaram por reformulação. O desafio era mudar a comunicação de forma a simplificar a linguagem para que todos pudessem entender. Retirar todo o “segures” do discurso, aproximar o cliente e simplificar ao máximo as informações, dizendo claramente o que e como podemos estar ao lado das pessoas para que assumam a responsabilidade por seu futuro financeiro.

Todo esse processo foi desenvolvido utilizando a metodologia de Design Thinking para chegar ao resultado final, passando por diversas prototipações no dia a dia de vários corretores e clientes de diferentes regiões do país até a implementação.

Princípio 2 – Trabalharemos em conjunto com nossos clients e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Seguradoras, resseguradoras e intermediários

Desde 2012, a Mongeral Aegon participa de fóruns de discussão e comissões da CNSeg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) com players do mercado segurador e entidades de classe. A companhia é membro das comissões de Sustentabilidade, Comunicação e Eventos, Produtos, Ouvidoria, Compliance, Administração e Finanças (CAF), Investimentos, Assuntos Jurídicos, Atuarial (CAT), Microseguros e Seguros Populares e Ouvidoria. Na Fenaprevi (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida), a companhia participa das comissões de Investimentos, Jurídica, Produtos de Risco e Produtos de Sobrevida. A Mongeral Aegon também faz parte do Conselho Fiscal da Seguradora Líder – DPVAT, da Comissão Regional Sudeste de Atuária, da Abrapp (Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar); do Comitê de Pronunciamentos Atuariais, do IBA (Instituto Brasileiro de Atuária); do Conselho Nacional de Previdência Complementar – CNPC ; do Conselho da LIMRA; e do Comitê de Ouvidoria da ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente) e participa de forma ativa dos fóruns de discussões do setor. A participação ainda é restrita a um grupo pequeno de lideranças na companhia e o desafio é fazer a informação permear para todos os níveis de colaboradores.

Programa de Formação de Corretores – desde 2002, a Mongeral Aegon é uma das únicas seguradoras no mercado habilitada pela Escola Nacional de Seguros (Funenseg) para formar corretores de seguros para o mercado, com a certificação da Superintendência de Seguros Privados do Ministério da Fazenda

(Susep). Desde que foi criado, o programa já habilitou mais de 2.000 profissionais e, somente em 2014, foram mais de 780 treinandos, como são chamados os profissionais que iniciam na parceria com a empresa.

Em 2014 teve início a reformulação de todo o processo de atração, seleção, formação e retenção desses profissionais na parceria com a empresa, visando não só melhores resultados, como também profissionais ainda mais conectados com o propósito da empresa e, portando, mais capazes de atender aos atuais e futuros clientes em suas necessidades cada vez maiores de informação e consultoria. A expectativa é que até o fim do primeiro semestre de 2016, todas as sucursais da empresa estejam já aplicando o novo processo.

Princípio 3 – Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

Iniciativas sociais

Todas as transformações pelas quais a companhia vem passando nos últimos ano permitiram que a sustentabilidade começasse a se incorporar ao negócio, com cada vez mais elementos relacionados ao enriquecimento da forma como a empresa entende o seu *core business* - soluções em seguros de vida e previdência privada individuais. Tendo como guia o propósito de ajudar as pessoas a assumir a responsabilidade por seu futuro financeiro, citado anteriormente, os investimentos e as ações de engajamento com os públicos foram bastante priorizados para impactos diretos nas pessoas ao longo da cadeia de valor.

Educação como agente indutor de transformação – o lançamento da Universidade Mongeral Aegon, em 2013, merece destaque. Dividida em seis escolas - Corporativa, Lideranças, Negócios, Operações, Técnica e Relacionamento e Sustentabilidade - todas elas abrigam grades de treinamentos divididos em etapas de formação, capacitação e desenvolvimento, ofertadas nos formatos presencial, *online* e *blended* (presencial e *online*).

A escola de Relacionamento e Sustentabilidade é a que tem atuação voltada para os demais públicos, que não colaboradores e corretores parceiros. Seu maior objetivo é levar educação financeira a um número cada vez maior de pessoas. Em 2014, durante a 1ª Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), em maio, o portal de conteúdo da companhia, [EuPlanejo360.com.br](http://euplanejo360.com.br), abordou uma série sobre o tema (<http://euplanejo360.com.br/dinheiro/artigo/materia/cinco-licoes-para-ajudar-no-seu-planejamento-financeiro>). O assunto também foi amplamente trabalhado nas redes sociais e em palestras para funcionários e corretores de todo o Brasil.

Educação Financeira para crianças – em 2014, a Mongeral Aegon trouxe, pela primeira vez, o tema para a comemoração do dia das crianças. Além de engajar os filhos dos colaboradores com atividades lúdicas sobre finanças na programação especial para a semana da criança, também foi produzida uma série de conteúdos para as redes sociais da companhia e para o portal EuPlanejo360.com.br, incluindo um jogo para *download*, disponível no link <http://euplanejo360.com.br/familia/artigo/materia/especial-educacao-financeira-para-criancas>.

Reformulação das ações de voluntariado – alinhado com o processo de reestruturação das iniciativas existentes sob as premissas da sustentabilidade, as quatro ações tradicionais de voluntariado – Páscoa, Dia das Crianças, Inverno e Natal – foram unificadas de forma a criar um relacionamento continuado da empresa e de seus colaboradores com as instituições e os beneficiados. Instituições em todo o Brasil foram mapeadas para se tornarem parceiros fixos em cada uma das regiões nas quais a empresa está presente - 30 instituições e mais de 2 mil pessoas beneficiadas. Outra novidade foi a incorporação destas ações no calendário de atividades anual e de forma integrada aos programas que já ocorrem na companhia de mobilização dos colaboradores.

Hospital Pequeno Príncipe – através da Lei de Renúncia Fiscal prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente, a Mongeral Aegon segue patrocinando parte do projeto “Pelo Direito à Vida”, do Hospital Pequeno Príncipe, em Curitiba (PR), que há mais de 30 anos é referência em pediatria no país. O projeto consiste na aquisição de materiais e equipamentos para o hospital, desenvolvimento de pesquisas científicas, qualificação profissional e produção de conhecimento de forma a melhorar a qualidade de vida dos pacientes e reduzir a mortalidade infanto-juvenil.

De dentro para fora, novos hábitos – internamente, a adesão de nossos colaboradores às ações da empresa supera as expectativas a cada dia. Com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre práticas sustentáveis, disponibilizamos um curso *online* sobre sustentabilidade, que aborda o que é o *triple bottom line* e como pode ser implantado nas organizações.

Temos como premissa que as ações voltadas para a sustentabilidade devem permear por toda a companhia de forma contínua. Dessa forma, em 2013, revitalizamos a ação com uma edição especial do Programa Integração, exibido via TV Mongeral Aegon, mensal e exclusivo para funcionários. Nele, houve o incentivo aos colaboradores de troca de ideias e experiências sustentáveis.

Princípio 4 – Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.

A Mongeral Aegon segue signatária das iniciativas Pacto Global, Princípios para Sustentabilidade em Seguros e Princípios para o Investimento Responsável. Em relação ao Carbon Disclosure Project (CDP), em 2014, a companhia decidiu seguir somente como observadora das atividades desenvolvidas, e não mais membro apoiador, em função da redefinição do posicionamento com relação ao tema. O mesmo é válido para a Natural Capital Declaration (NCD).

Contato:

No caso de dúvidas sobre este relatório, favor contatar nossa equipe:

Cecília Seabra – gerente de comunicação

Tel.: (55 21) 3722-2685

e-mail: cseabra@mongeralaegon.com.br

Juliana Frota – especialista de comunicação

Tel.: (55 21) 3722-2404

e-mail: jfrota@mongeralaegon.com.br