

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

A SulAmérica reafirma seu compromisso com a defesa dos direitos humanos, da ética e do meio ambiente ao participar e ser signatária de iniciativas e compromissos voluntários nacionais e internacionais. Entre eles destacam-se:

- O [Pacto Global](#), da Organização das Nações Unidas (ONU), integrando a Rede Brasileira do Pacto Global, desde 2009;
- Os [Princípios para o Investimento Responsável](#) (PRI), pela SulAmérica Investimentos, desde 2009;
- O [Índice de Sustentabilidade Empresarial](#) (ISE), da BM&FBovespa, desde 2009;
- Os [Princípios para Sustentabilidade em Seguros](#) (PSI), desde 2012.

Nas páginas a seguir são apresentadas as principais iniciativas e projetos alinhados aos quatro princípios do PSI considerando sua estratégia e operação, relacionamento com *stakeholders* e governo, além da comunicação de seus principais resultados para integração das questões ambientais, sociais e de governança desde a publicação de seu último relatório de progresso, em julho de 2014.

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

Estratégia e Governança

Desde 2009 a SulAmérica conta com um **Comitê de Sustentabilidade** formado pelos principais executivos da Companhia, inclusive o presidente, que em 2011 passou a ser um comitê de assessoramento do Conselho de Administração.

Em 2013, o Comitê de Sustentabilidade, em conjunto com o Conselho de Administração, aprovou a **Política Corporativa de Sustentabilidade**, que deu origem a sua **Iniciativa Estratégica com ações de longo prazo** para aprofundamento das questões ASG no processo de planejamento e gestão da Companhia.

Na **Política Corporativa de Sustentabilidade** são destacados cinco temas estratégicos:

1. Qualidade do Atendimento e Serviços;
2. Inovação em Produtos e Serviços;
3. Responsabilidade na Cadeia de Valor;
4. Desenvolvimento do Capital Humano;
5. Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro.

Em 2014, o Comitê de Sustentabilidade aprovou a [Política de Engajamento de Stakeholders](#), que tem como objetivo aprimorar a comunicação e o diálogo para melhoria de produtos, serviços e processos, incorporando questões ambientais, sociais e de governança (ASG).

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

Em complemento, em Junho de 2015, buscando o aprimoramento de suas práticas de gestão, a aprovação da [Política Ambiental](#) materializa os compromissos da Companhia no tocante aos desafios ambientais e da mudança do clima.

Gerenciamento de Riscos

Uma sólida estratégia de gestão de riscos é quesito fundamental em uma seguradora. O mapeamento dos riscos ligados às operações e às atividades da Companhia asseguram a assertividade na gestão das reservas. Ao longo dos últimos anos, a SulAmérica vem aperfeiçoando sua estrutura de gerenciamento de riscos, para garantir o bom desempenho de suas operações. Etnen 2014 e 2015 a SulAmérica desenvolveu uma série de melhorias em seu processo de gerenciamento e prevenção de riscos listadas a seguir:

- A companhia refinou seu sistema de gerenciamento de riscos mediante desenvolvimento da Frente de Riscos Emergentes (*Emerging Risks Framework - ERF*) e, como parte da Iniciativa Estratégica de Sustentabilidade, incorporou o monitoramento de riscos socioambientais, especificamente de eventos climáticos extremos, em carteiras específicas.
- A SulAmérica elaborou sua [Política Anticorrupção](#), com o objetivo de orientar colaboradores, parceiros, clientes e demais partes interessadas a identificar e evitar situações que possam envolver esse tipo de prática.
- O [Código de Conduta Ética](#) consolida todas as orientações de ética nas relações com entidades públicas e privadas, e descreve os canais para tais como “Fale com o Compliance”, o “Disque-Fraude” e o “Canal de Denúncia”. Além disso, o Código inclui diretivas sobre a proibição da prática de corrupção, lavagem de dinheiro e passou a incorporar os seus compromissos voluntários e riscos ASG relacionados com a cadeia de valor.
- A SulAmérica continua com o seu **Procedimento para Análise e Revisão de Produtos, Serviços e Parcerias (PARP)** que inclui a revisão pela área de Sustentabilidade sobre questões ASG. No período nenhum produto, serviço ou parceria apresentou restrições ou recusas com relação a esses aspectos.
- A Política de Investimentos e passou a exigir que o investimento das reservas técnicas seja gerenciado por signatários dos Princípios para Investimento Responsável (PRI).
- Foi revisada a [Política de Investimento Responsável e Risco Socioambiental](#) da SulAmérica Investimentos (SAMI), que passou a considerar formalmente a gestão do risco socioambiental como parte do processo de análise de investimentos.

Produtos e Serviços

De forma contínua e sistemática, a SulAmérica mantém o desenvolvimento e investimento nos produtos, serviços e parcerias que incluem aspectos ASG. Em 2014 a companhia lançou ou continuou com os seguintes produtos e serviços:

- **SulAmérica Saúde Ativa:** O [SulAmérica Saúde Ativa](#) é um conjunto de programas focados em ações de prevenção e promoção à saúde que procuram estimular a qualidade de vida por meio de ações

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

preventivas. Em 2014, foram investidos R\$ 26 milhões e 407 mil segurados utilizaram os serviços. Desde 2010 já foram investidos R\$ 103 milhões no programa e mais de 1 milhão de segurados utilizaram os serviços.

- **SulAmérica Idade Ativa:** O **SulAmérica Idade Ativa** foi criado em 2012 para contribuir com o envelhecimento saudável de pessoas da terceira idade. Os segurados com riscos detectados recebem assistência de profissionais especializados por telefone em domicílio. Em 2013, cerca de 9 mil pessoas foram convidadas a participar do programa e os resultados foram muito positivos: diminuição de 20% nos riscos em ambiente domiciliar e de 29% na ocorrência de quedas no último ano.
- **Descarte Responsável:** Em 2013 a companhia lançou o Programa Descarte Responsável para os clientes das carteiras residencial e empresarial, facilitando o serviço de coleta, separação e reciclagem de eletrodomésticos, eletroeletrônicos e móveis, em parceria com a Ecoassist Serviços Sustentáveis. Desde o início do programa, foram efetuadas 76 coletas em 19 cidades de 7 estados, recolhendo 2.300 itens que representaram 9,2 toneladas de resíduos, destinados de maneira ambientalmente adequada.
- **Motorista Amigo:** Desde 2010 a SulAmérica oferece aos seus clientes do seguro AUTO o programa Motorista Amigo, que leva o segurado e seu carro para casa com toda segurança se ele não estiver em condições de dirigir. Esse serviço contribui para a redução de riscos de acidentes de trânsito e para uma cultura de direção com responsabilidade. Em 2014 a companhia investiu cerca de R\$ 1,7 milhão no serviço, 4% mais que no ano anterior.

Administração de sinistros e qualidade do serviço

Como parte do processo de melhoria no relacionamento com os segurados e para a satisfação com relação aos produtos oferecidos e aos serviços prestados, a SulAmérica disponibiliza uma série de canais de atendimento, além de realizar diversas pesquisas de satisfação sobre seus serviços. O índice geral de satisfação de clientes da SulAmérica Investimentos foi de 83,0%, 3 pontos percentuais acima do obtido em 2013. As centrais de atendimento para os serviços de aviso de sinistro, saúde grupal, saúde PME e Assistência 24h obtiveram 82,5 % de satisfação dos usuários, 0,8% acima do constatado em 2013. O grau de satisfação com os prestadores de serviços da Assistência 24 Horas foi de 85,4%, representando uma queda de 1,6% em relação a 2013. Para saber mais sobre as pesquisas consulte o [site da Companhia](#).

Os destaques em 2014 incluem:

- **Gestão de Casos Complexos de Saúde:** Com o objetivo de melhorar a qualidade de vida e recuperação de segurados hospitalizados há mais de 10 dias, o programa “Gestão de Casos Complexos” busca reduzir o tempo de internação e a antecipação do retorno do paciente à residência. O programa foi objeto de reconhecimento pelo [Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros](#) por seu pioneirismo e pela contribuição para a recuperação dos pacientes, obtendo aprovação de 99% dos participantes.
- **Índice de Qualidade no Atendimento Domiciliar (IQAD):** É uma ferramenta desenvolvida para classificar os prestadores de Assistência Domiciliar em Saúde da SulAmérica, de acordo com a

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

qualidade dos atendimentos, por meio do monitoramento de indicadores, focados na qualidade, eficiência e eficácia. Essa ferramenta é utilizada também para definir o percentual de reajuste anual desses prestadores

Gestão de Ativos

Em 2014 a SulAmérica Investimentos manteve sua atuação proativa para disseminar os Princípios para o Investimento Responsável (PRI) para seu time de analistas e gerentes. Nesse processo foi revisada a [Política de Investimento Responsável e Risco Socioambiental](#) para atendimento aos requisitos da Resolução 4.327/14 do Banco Central do Brasil e todos os cases de investimento são objeto de análise sobre questões sociais, ambientais e de governança corporativa.

Desenvolvimento do Capital Humano sobre questões ASG

A SulAmérica investe continuamente para a melhoria do conhecimento de seus colaboradores sobre as questões ASG. Em continuidade à implantação de sua Iniciativa Estratégica de Sustentabilidade, a companhia desenvolveu um e-learning que foi lançado em abril de 2015 e tem trabalhado na conexão do tema aos programas formais de desenvolvimento e gestão, além da realização de diversas palestras, inclusive em suas filiais.

Nas questões relacionadas à **Ética, Prevenção da Fraude e da Lavagem de Dinheiro**, em acordo com as exigências do órgão regulador, a Companhia mantém um programa de treinamento que já contou com mais de 5.000 funcionários e mais de 23 mil horas de treinamento desde 2002. Em 2014, 649 funcionários foram treinados em mais de 5.600 horas dedicada ao tema, além de 83 corretores parceiros.

Desde 2014, a SulAmérica, em parceria com a *Global Reporting Initiative* (GRI), *Carbon Disclosure Project* (CDP) e Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), proporciona palestras sobre diversos temas que são pertinentes ao mercado segurador e a outras empresas. Ao longo de 2014 foram realizados 32 eventos internos e 39 eventos externos, totalizando mais de 2.700 horas de palestras e treinamentos para colaboradores, parceiros comerciais, clientes, corretores e membros da sociedade civil, com 1.239 participações.

Iniciativas Ambientais

Em 2015, a SulAmérica aprovou sua [Política Ambiental](#) que contempla seu posicionamento e orientação para a gestão ambiental e sobre mudança do clima.

Pelo quinto ano consecutivo, a Companhia publicou seu [Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa](#) (GEE) de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Em complemento às ações para gerenciamento das emissões de GEE, a SulAmérica possui uma série de iniciativas para redução do impacto ambiental de suas atividades em parceria com a cadeia de valor. Para conhecer melhor essas iniciativas, acesse nosso [site institucional](#).

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

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

Corretores

- **Corretor Nova Geração:** Pensando no futuro, a SulAmérica criou o programa Corretor Nova Geração, que convida filhos de corretores de todas as regiões do país a conhecerem a sede da seguradora em São Paulo, além de dar a oportunidade de ver de perto como funciona uma seguradora. Por meio de dinâmicas e atividades orientadas, esses jovens recebem palestras dos executivos da companhia e apresentam sugestões e críticas para a melhoria dos produtos, serviços e processos da companhia. Desde seu lançamento, em 2013, mais de 100 jovens profissionais participaram do programa.
- **Capacitação de corretores:** Em 2014, cerca de 5 mil corretores foram capacitados nos diversos programas realizados pela companhia.

Cadeia de Valor

Como uma seguradora multilinha, um dos maiores desafios da SulAmérica é a gestão de sua cadeia de valor, uma vez que cada segmento tem um modelo de negócio diferente com clientes, parceiros comerciais, reguladores, produtos e serviços totalmente diversos. Os destaques em 2014 incluem:

- **Cláusula de Sustentabilidade:** Para garantir que seus fornecedores compartilhem dos mesmos compromissos da SulAmérica em sustentabilidade, em 2014 todos os novos contratos tiveram uma nova [cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Empresarial](#).
- **Programa de Relacionamento de Prestadores AUTO e Massificados:** Em 2014, a SulAmérica reestruturou sua área de relacionamento com prestadores de serviço para segurados Auto e Massificados, ampliando o atendimento regional com representantes alocados em diversas regiões do país. A Companhia desenvolveu um Programa de Relacionamento com Prestadores (PRP) que contempla a estratégia de gestão, atendimento e reconhecimento destes parceiros que estão na linha de frente do atendimento aos segurados. Desse modo, o programa contribui com o desenvolvimento e qualificação dos prestadores por meio de treinamentos e encontros regionais.
- **Guincho Selo Verde:** Desde 2011, a SulAmérica incentiva os seus prestadores de guincho a adesão ao Programa Selo Verde. Este programa, já adotado em cidades como Rio de Janeiro, Nova Iguaçu e São Gonçalo, tem como objetivo a adoção do diesel S10 como alternativa ao diesel S50, além disso todos os caminhões guinchos passam por um processo trimestral de monitoramento, obedecendo os parâmetros de emissão da fumaça preta e particulados. Desde seu lançamento, a iniciativa teve mais de 71.155 acionamentos, dos quais 8.016 em 2014.
- **Reciclagem de vidros automotivos:** Em parceria com o Instituto Autoglass, a SulAmérica realiza a reciclagem de vidros automotivos danificados nos sinistros de seguro Automóvel. Desde 2011, mais de 3.000 toneladas de vidro já foram recicladas pelo programa.

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

- **Tinta a base d'água:** Desde 2009, a SulAmérica incentiva as oficinas referenciadas a utilizarem tinta a base d'água na repintura de veículos sinistrados. Essa tinta contém 90% menos solvente que a tinta tradicional e por isso emite menos compostos orgânicos voláteis (VOC) que prejudicam a saúde do pintor e da comunidade do entorno, além de contribuírem para a poluição. Em 2014, mais de 5,5 toneladas evitadas de VOC em relação aos produtos médios sólidos e 2,8 toneladas evitadas de VOC em relação aos produtos altos sólidos referente à pintura de 4.575 carros médios.

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.

O apoio da SulAmérica à Sociedade não se resume aos empregos gerados e impostos recolhidos. Por meio do alinhamento de suas ações às Políticas Públicas do Estado, a Companhia reafirma seu compromisso com o desenvolvimento sustentável da sociedade. Entre as principais ações em 2014 destacaram-se:

Programa de Educação Financeira

Alinhada às diretrizes da [Estratégia Nacional de Educação Financeira](#), que tem por objetivo promover a educação financeira e previdenciária, aumentar a capacidade do cidadão para realizar escolhas conscientes sobre a administração dos seus recursos, e contribuir para a eficiência e a solidez dos mercados financeiro, de capitais, de seguros, de previdência e de capitalização, a SulAmérica realizou, em Março de 2015, a 2ª Semana de Educação Financeira, com a participação de mais de 400 colaboradores em São Paulo e no Rio de Janeiro.

Além disso, foi lançado um e-learning de gestão financeira com acesso à todos os colaboradores.

Apoio a Projetos e Ações Sociais

A SulAmérica apoia projetos sociais focados na Prevenção de Risco e no Desenvolvimento do Capital Humano em alinhamento com Políticas Públicas do Estado. Além disso, para a companhia, o investimento social privado contribui para o desenvolvimento da sociedade nos temas estratégicos elencados em nossa Política Corporativa de Sustentabilidade, por meio da aplicação de recursos.

Em 2014, destacaram-se os projetos apoiados no âmbito do:

- **Fundo Nacional do Idoso:** Instituído pela Lei 12.213/2010, é destinado a financiar os programas e as ações relativas ao idoso com vistas em assegurar os seus direitos sociais e criar condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade.
- **Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD):** Instituído pela Lei nº 12.715/2012, tem o objetivo de captar recursos para estimular e desenvolver a prevenção e a reabilitação da pessoa com deficiência.

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

- *Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)*: Instituído pela Lei nº 12.715/2012, tem o objetivo de captar recursos para estimular e desenvolver a prevenção e a reabilitação da pessoa com câncer.
- *Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD)*: Criado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), a Lei 8069/90 O Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD) tem como objetivo financiar projetos que garantam os direitos da criança e do adolescente.

Em todas as Políticas Públicas acima expostas a empresa pode aportar até 1% do valor devido do Imposto de Renda como forma de incentivar iniciativas alinhadas às suas políticas de responsabilidade social. Em 2014, o valor total aportado foi de R\$ 3,9 milhões, totalizando mais de R\$ 8,8 milhões desde 2009. Para conhecer mais sobre os projetos incentivados consulte o site institucional <http://portal.sulamericaseguros.com.br/>.

A Companhia também desenvolve e apoio projetos e ações sociais com verba própria, conforme destacado abaixo:

- *Dia da Cidadania SulAmérica*: ação social que tem como objetivo prestar serviços gratuitos à comunidade local, como a promoção de atendimento jurídico, nutricional, realização de exames de saúde, cadastramento de currículos, ações de conscientização sobre saúde e cidadania, entre outras atividades. Para essa ação a companhia conta com diversos parceiros como as ONGs do entorno, Associações de Moradores e inclusive órgãos governamentais.
- *Lideranças Comunitárias SulAmérica*: projeto social que tem como objetivo capacitar lideranças atuantes em organizações de base comunitária (ONGs, associações de moradores e outras instituições) localizadas no entorno dos prédios da SulAmérica do Rio de Janeiro e de São Paulo, envolvendo quase 80 organizações desde o início do projeto.

Outras iniciativas

A SulAmérica atua em prol da criação de oportunidades para o bem-estar social e vem desenvolvendo uma série de iniciativas e ações que beneficiam toda a sociedade.

- **Rádios SulAmérica Trânsito (SP) e SulAmérica Paradiso (RJ)**: as emissoras prestam serviços à população com informações sobre a situação do trânsito em boletins ao vivo e indicação de rotas alternativas para fugir dos congestionamentos da cidade, além de dicas de entretenimento e cultura.
- **Relatórios Econômicos**: Preparados periodicamente para informar aos clientes da SulAmérica Investimentos sobre o cenário econômico, conta com boletins especializados por tipo de fundo ou tema de interesse.
- **Guia do Uso Consciente do Plano de Saúde**: Aborda de forma simples e direta temas relacionados à saúde suplementar, como termos técnicos usados por profissionais e empresas da área da saúde, processos, procedimentos e decisões do mercado. A cartilha também esclarece o papel de cada indivíduo na manutenção do sistema de saúde privado. Em 2014, o site teve cerca de 84 mil acessos,

SulAmérica PSI Disclosure Report 2014-2015

totalizando mais de 220 mil acessos desde 2010, ano de lançamento da cartilha. Para conhecer, acesse www.sulamericausoconsciente.com.br.

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

Desde 2008, a SulAmérica publica seu Relatório Anual e de Sustentabilidade de acordo com as Diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*. O relatório é verificado por uma terceira parte independente desde 2011 quanto à veracidade das informações ASG publicadas.

Desde 2013, a SulAmérica publica seu [Relatório Anual também por meio de um hotsite](#) que reúne, em um só local, vídeos com todas as informações relevantes sobre a companhia.

A SulAmérica publicou esse documento em Setembro de 2015 como 3º reporte de cumprimento do PSI.