



Principles for Sustainable Insurance

Divulgação Pública do Progresso 2016

Esse relato refere-se ao período de agosto de 2016 até julho de 2017, sobre os esforços e resultados alcançados pela Brasilcap na evolução das questões Ambientais, Sociais e de Governança - ASG.

Para fácil identificação do resultado das metas estabelecidas para o PSI, utilizaremos os textos do Relatório Anual, modelo GRI (clique [aqui](#) para leitura na íntegra) e identificaremos cada um dos Princípios de Sustentabilidade em Seguros - PSI, relacionados no início dos textos, entre parênteses.

Iniciaremos explicando a estratégia adotada para os resultados de responsabilidade socioambiental, também extraída do Relatório Anual, modelo GRI, e que atende os princípios 3 e 4 do PSI.

A definição e análise de como as características principais da Brasilcap se relacionam com a responsabilidade socioambiental vem permitindo a inserção das questões Ambientais, Sociais e de Governança - ASG em todos os processos.

Utilizamos cinco referenciais para pautar nossa atuação em Responsabilidade Social: Nossas Referências em Responsabilidade Socioambiental (PSI 1)



Em consonância com o mercado segurador e com o nosso principal órgão regulador, a Susep, as ações realizadas em atendimento ao PSI nos estruturaram de forma a atender às possíveis obrigadoriedades relacionadas com a sustentabilidade.

Como ferramenta de suporte para análise do desempenho da empresa nas questões ASG, destaca-se, em 2016, a evolução do resultado gerado pelo Diagnóstico Ethos no final do exercício, como ocorre anualmente na companhia. A nota geral da Brasilcap, calculada pela média ponderada das notas dos indicadores, foi de 477 de um total de 1.000 pontos, comparada à nota de 334 no ano de 2015.

A utilização da ferramenta Indicadores Ethos (Clique no link a seguir para saber mais sobre a ferramenta (<https://indicadoresethos.ethos.org.br/Login.aspx?ReturnUrl=%2f>),

permitiu a priorização adequada ao tratamento dos indicadores socioambientais.

Explicada a estratégia de responsabilidade socioambiental, destacaremos os descritivos da “Mensagem do Presidente” até a “Matriz de Materialidade”, que respondem aos PSI: 1, 2, 3 e 4.

“(…) **Mensagem do Presidente (PSI 1 / PSI 2)**

Um ano desafiador. Um ano especial. Um ano de recordes. Em 2016, a Brasilcap registrou o maior lucro líquido de sua história: R\$ 439,2 milhões, 16,0% superior ao ano anterior. O faturamento chegou a R\$ 5,6 bilhões e as reservas técnicas atingiram R\$ 10,8 bilhões – a maior do setor de capitalização.

A ADAPTABILIDADE da companhia é vista justamente em cenários macroeconômicos complexos como esse no qual vivemos em 2016. A superação definitivamente caminha lado a lado da marca Brasilcap, quando percebemos que a capitalização é – e sempre será – um aliado da população para planejar o futuro e viabilizar projetos de vida, independentemente do momento econômico em que estivermos. Temos um enorme orgulho de destacar o crescimento de 21,7%% em nossa base, chegando a 3,9 milhões de clientes, para um universo de 7,7 milhões de títulos ativos. O COMPROMETIMENTO com a qualidade dos nossos produtos e com a satisfação de clientes é a força que nos faz evoluir dia após dia.

A INOVAÇÃO foi uma característica constante que permeou os processos da companhia no ano passado. Não poderia ser diferente para uma empresa que tem em sua missão proporcionar as melhores soluções em capitalização. Norteadas por uma estratégia de negócios eficiente, sustentável e ousada, quebramos paradigmas de mercado ao lançar o novo portfólio de produtos Ourocap, disponíveis para venda no Banco do Brasil. Alcançamos ainda resultados que consolidaram nossa expansão, como as parcerias na modalidade popular com os Correios (PostalCap) e com o Grupo Votorantim (Parcela Premiável). O Cap Fiador (produto que oferece garantia para o aluguel de imóveis) continuou em destaque, bem como o Promocap (título da modalidade de incentivo para incremento de negócios para empresas).

A busca pela EXCELÊNCIA em todas as frentes de atuação gerou reconhecimento para a Brasilcap em 2016. A Companhia recebeu, pelo sexto ano consecutivo, o Certificado Empresa Cidadã, entregue pelo Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro (CRCRJ). A liderança do segmento no ano anterior rendeu também o Prêmio Segurador Brasil 2016 - categoria “Líder de Mercado”: Capitalização.

As palavras ADAPTABILIDADE, COMPROMETIMENTO, INOVAÇÃO e EXCELÊNCIA não foram destacadas à toa ao longo deste texto. As transformações internas e do país, a superação dos desafios e o orgulho de comemorar 21 anos de sucesso nos impulsionaram a refletir sobre os valores que nos moviam até aqui e atualizá-los. Os quatro novos valores da Brasilcap funcionam como um fio condutor que permite unir toda a empresa,

reforçando uma gestão moderna em que o olhar sistêmico, integrado e sustentável se fortalece. Assim, garantimos que novos hábitos corporativos estejam mais próximos das expectativas e das necessidades de nossa cadeia de valor.

Esta publicação dá continuidade ao trabalho de implementação de nossa estratégia de sustentabilidade, visando ampliar nossa percepção e conhecimento quanto aos temas ambientais, sociais e de governança (ASG), estimulando a busca por soluções para todos os nossos impactos, conforme preconizam os Princípios de Sustentabilidade em Seguros (PSI).

Cadeia de Valor (PSI 1 / PSI 2 / PSI 3)

A cadeia de valor da Brasilcap, que não sofreu modificações em 2016, permite identificar os *stakeholders*, nossos fluxos de processos e nossas interações entre os diferentes públicos.

Trabalhar uma estratégia de produção tendo como parâmetro a cadeia de valor nos leva a considerar todas as etapas dos processos, facilitando a inserção das questões Ambientais, Sociais e de Governança - ASG. Esse conhecimento gera maior eficiência e nos permite identificar oportunidades de inovação que se refletem em novos produtos constantemente adaptados de acordo com a necessidade do mercado.



Nossos Direcionadores (PSI 1 / PSI 3)

Missão

“Proporcionar as melhores soluções em Capitalização, contribuindo para a realização de sonhos e objetivos dos CLIENTES, PARCEIROS, ACIONISTAS e COLABORADORES”.

Visão

“Ser a empresa líder, inovadora e a mais rentável do segmento de Capitalização, adotando as melhores práticas de gestão e de responsabilidade socioambiental”.

Nossos Valores**Materialidade (PSI 2 / PSI 3 / PSI 4)**

Em 2016, usamos a mesma base para a identificação e seleção de *stakeholders*, assim como a mesma Matriz de Materialidade, resultante do exercício realizado em 2015.

O critério de seleção envolveu aspectos identificados pelo planejamento estratégico, os aspectos sugeridos pelos *stakeholders* e os aspectos incluídos pela área de Responsabilidade Socioambiental, após consulta a representantes dos empregados.

Dos 29 temas identificados, 13 temas foram considerados mais relevantes e significativos.

Temas:

- 1- Desempenho econômico
- 2- Presença no mercado e riscos regulatórios
- 3- Aperfeiçoar a governança corporativa
- 4- Entrosamento entre as áreas
- 5- Promover o engajamento e a produtividade no ambiente de trabalho
- 6- Educação Financeira e Securitária
- 7- Impactos econômicos indiretos
- 8- Relacionamento com poder público
- 9- Condições de trabalho inclusive saúde e segurança
- 10- Prevenções à corrupção
- 11- Transparência e prestação de contas
- 12- Práticas trabalhistas
- 13- Proteções dos direitos humanos

(...)"

Após terem sido relatados os resultados dos quatro PSI, continuaremos com os recortes do Relatório Anual (modelo GRI), apontamentos e novos descritivos, visando divulgar com eficiência e transparência os esforços realizados pela empresa relacionados ao PSI.

Em atenção ao PSI 3, além de aderirmos a pactos e outras iniciativas globais, continuamos trabalhando em conjunto com o governo, o órgão regulador e mais especificamente o setor de capitalização, através das várias comissões de que participamos, na SUSEP, na CNSeg e na FENACAP.

Destacamos a nossa participação na Comissão de Sustentabilidade e Inovação da Confederação Nacional de Seguros que consideramos estratégica, pois nos permite trocar experiências e atuar de forma conjunta oferecendo sugestões para iniciativas setoriais que visam colocar em prática os Princípios de Sustentabilidade em Seguros (PSI).

O desafio de integrar os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS na Gestão (PSI 1 / PSI 2 / PSI 3)

Nossa interação, mais especificamente com os ODS 1, 2, 3 e 10, deu-se quase que exclusivamente através dos projetos incentivados.

Outra forma de apoio aos ODS está relacionada com as postagens exclusivas em nossas redes sociais sobre os esforços globais, explicando para o público em geral a importância das medidas e de se apoiar diversos projetos socioambientais. Alguns destes *posts* fazem referência aos projetos apoiados pela Brasilcap.

Um exemplo de atendimento é o projeto Recycle Bragança.

A Cooperativa Recycle Bragança recebeu da Brasilcap e da Fundação Banco do Brasil os equipamentos previstos para o projeto "Meio Ambiente e Inclusão Social", no valor de R\$ 199 mil, em 2016. A iniciativa potencializou a coleta seletiva na cidade e melhorou a renda e condições de vida dos catadores integrantes da entidade, que já recolhia os resíduos da agência do BB, na rua Doutor Freitas, desde 2005. O projeto dinamizou o processo de coleta seletiva com a inclusão de novas famílias na cadeia produtiva dos resíduos sólidos e a redução do lixo para o aterro do município.

Saiba mais: <https://nacoesunidas.org/pos2015/ods12/>

A parceria da Brasilcap com a Fundação Banco do Brasil viabiliza dezenas de projetos de desenvolvimento rural sustentável. O foco deles é estimular a agroindústria e a estruturação logística de cooperativas de produtores, de acordo com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável número 9 das Nações Unidas. Saiba mais: <http://bit.ly/2dJ5DjC>

Ética (PSI 1 / PSI 3)

Em 2016, não tivemos contratos com parceiros comerciais rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à corrupção. Além

disso, também não ocorreram multas nem sanções não-monetárias resultantes de não-conformidade com leis e regulamentos.

Disponibilizamos uma nova versão do Código de Ética e Conduta da Brasilcap.

O processo de revisão contou com a participação coletiva dos empregados, que foram estimulados a colaborar enviando sugestões, críticas e propostas de alterações, inclusões e cortes.

Outra evolução foi a implementação em julho/2017 do Canal de Ética. Um espaço para serem relatadas violações a princípios éticos, padrões de conduta ou legislação vigente realizadas no âmbito da companhia. Isso de forma segura, confidencial e, se desejada, anônima.

O Canal de Ética da Brasilcap pode ser acionado pelo:

Site - canaldeetica.com.br/brasilcap.

E-mail - brasilcap@canaldeetica.com.br.

Telefone - 0800 377 8003 (atendimento 24h).

Treinamento Online Anticorrupção (PSI 1 / PSI 3)

Em novembro de 2016, a Brasilcap disponibilizou um Treinamento Online Anticorrupção. A iniciativa proporcionou para os empregados esclarecimentos sobre a Lei Brasileira Anticorrupção e dicas de como podemos agir de forma a garantir que, durante a condução dos negócios, sejam adotados os mais elevados padrões de integridade, legalidade e transparência, reduzindo o risco de envolvimento em práticas de corrupção.

Em Julho de 2017, o índice do treinamento para empregados em procedimentos de combate a corrupção chegou a 97%.

Governança dos Riscos (PSI 1 / PSI 3)

Em 2016, a Diretoria aprovou a criação da nova estrutura da área de Riscos com a nomeação de um Gestor de Riscos, conforme "Circular SUSEP 521/15".

As categorias e subcategorias de riscos mantiveram-se iguais às apresentadas no Relatório Anual de 2015.

A previsão de revisitar em 2016 a matriz de risco, como compromisso destacado no relatório anterior, inserindo e aprofundando aspectos vinculados às questões ambientais e sociais, não se concretizou, mas tem previsão de ser concluída em 2017.

Atualmente, a Companhia não faz análise de riscos especificamente relacionada à corrupção e às questões ambientais e sociais nas linhas de negócios (PSI 2).

A Auditoria Interna é responsável por avaliar e emitir opiniões periódicas sobre os processos de gestão de riscos da Companhia. Os pontos identificados pelos auditores são registrados como recomendações de

auditoria e geram ações administrativas e gerenciais de melhoria, para tratamento das causas e efeitos de cada fragilidade observada.

Vale destacar que a Circular SUSEP nº 492/14 (consolidada na Circular 517/15) estabelece os critérios para a constituição de Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO) pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais, para fins de estudos de aprimoramento do modelo regulatório de capital de risco, baseado no risco operacional.

O BDPO, banco de dados a ser constituído pela sociedade supervisionada para armazenamento de informações relativas às suas perdas operacionais, conforme estrutura definida na Circular, irá armazenar as multas aplicadas à Brasilcap, bem como todas as perdas relacionadas às áreas incluídas no projeto (Jurídico, Pós Venda, Financeiro, Investimentos e Produtos). Dessa maneira, buscamos obter a extração de relatórios com informações pertinentes. Atualmente, estamos na FASE II do projeto, com término previsto no segundo semestre de 2017.

Investimento e temas materiais (PSI 1/ PSI 2/ PSI 3)

A equipe de investimentos analisou os 29 temas materiais e os seus posicionamentos dentro da matriz de materialidade. Diante destes temas, identificamos sinergia com dois deles, sendo um com impacto relevante: o tema material 11 - Transparência e prestação de contas.

Como compromisso, faremos a inserção das informações de investimentos na ferramenta de *Business Intelligence* – BI da Brasilcap, aumentando a transparência e aprimorando a prestação de contas em relação à gestão dos investimentos da companhia.

Compras e Patrimônio (PSI 1 / PSI 2 / PSI 3)

Em setembro de 2016, ocorreu a revisão da Norma de Compras com novo formato e nomenclatura, onde as Aquisições de Bens, Contratações de Serviços e Celebração de Contratos e seus Regulamentos passaram a ser tratadas em um único normativo, cujo objetivo é elevar a eficiência operacional sem perder a segurança e conformidade.

O documento aprimora as ações a fim de atender os princípios e condutas previstos no Código de Ética, Política Anticorrupção, normas correlatas, questões ambientais, sociais e de governança (ASG), normas dos órgãos reguladores e a legislação aplicável. Além da redução no tempo de atendimento das demandas, a nova norma prevê mudanças nos limites necessários para a realização de cotações, nos critérios para a elaboração de contratos e a necessidade de se considerar o Guia Verde, um conjunto de referenciais legais e de boas práticas, que tratam dos produtos e serviços que utilizamos.

O Guia Verde tem por objetivo subsidiar, inspirar e estimular todos os empregados a assumirem atitudes proativas e investigatórias, apontando

caminhos com base em normas, regulamentos e boas práticas. Além disso, pretende minimizar interrupções nos negócios por conta de impactos ambientais, sociais e econômicos, e proteger a reputação e o valor da marca da Brasilcap. O documento está em sintonia com nossa Política de Responsabilidade Social da Brasilcap e atende os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

Independente da implementação do Guia, é importante lembrar que todos os fornecedores continuam tendo a obrigatoriedade de assinar o Termo de Aceite, documento onde se comprometem com o atendimento da legislação, com a liberdade de associação e negociação coletiva e as boas práticas que proíbem o trabalho infantil, o trabalho forçado ou análogo ao escravo e estimulam a prevenção à poluição e prevenção de lesões e doenças.

Para reforçar os nossos compromissos com as questões ASG, estamos trabalhando para implementar em nossos processos, até dezembro de 2017, outros 4 indicadores Ethos a seguir:

- 4.4.2. A empresa estende seu código de conduta à sua cadeia de suprimentos, anexando-o aos contratos firmados;
- 6.4.4. A empresa influencia formalmente a sua cadeia de suprimentos a adotar compromissos voluntários em sua estratégia;
- 21.4.3 A empresa realiza ações de conscientização de fornecedores sobre trabalho infantil;
- 22.4.3. A empresa realiza ações de conscientização de fornecedores sobre trabalho forçado.

Compensação de CO² (PSI 1 / PSI 3)

Em 2015, publicamos o compromisso de plantarmos 399 árvores, no entanto, após uma correção na base de cálculo, chegamos a um plantio de 1.443 árvores.

O projeto Florestas do Futuro tem como objetivo reunir a sociedade civil, proprietários de terra, iniciativa privada e o Poder Público para a restauração de áreas com espécies nativas da Mata Atlântica e que contribuem para a conservação da água e incremento/manutenção da biodiversidade. O resultado é a diminuição da quantidade de CO₂ da atmosfera. Para se ter uma ideia do que isso representa, cada hectare de floresta em desenvolvimento é capaz de absorver nada menos do que 150 a 200 toneladas de carbono.

O cálculo para quantificar a quantidade de árvores a serem plantadas em 2017, consiste: 251.370,2 (Kg) consumido / 163 (kg) de CO₂ por árvore totalizando 1.542 árvores.

As atividades de compensação estão previstas para o segundo semestre de 2017.

Gestão de treinamento (PSI 1)

Em 2016, foram 12,9 mil horas de treinamento para 224 colaboradores. Esse total contemplou treinamentos corporativos, individuais, incentivos (Graduação, Especialização e Idiomas) e liderança.

São oferecidos programas para desenvolvimento e aprendizagem contínua, diferenciados e de acordo com o público alvo.

Alguns dos desafios estão em atendimento ao indicador Ethos '19.4.4. **Elabora e aplica programa de capacitação e formação de competências nos temas de RSA/Sustentabilidade, de forma a proporcionar uma aprendizagem contínua na empresa**".

No primeiro semestre de 2017, o tema Sustentabilidade foi incluído no Programa Bem-Vindo, voltado à integração de novos colaboradores. O tema Sustentabilidade será disponível on-line para treinamento do público interno.

Diversidade

A Brasilcap é comprometida com a diversidade, por isso não colocamos em nossos perfis de vagas a definição de idade ou de gênero como pré-requisito, resultando em contratações de candidatos mais aderentes ao perfil e ao cenário da empresa. Todos os empregados do mesmo cargo, independente do sexo, raça e idade, têm a mesma faixa salarial, passando por avaliações de desempenho ao longo do período de atuação na função.

Pesquisa de Engajamento (PSI 3 / PSI 4)

Anualmente, a Companhia realiza uma pesquisa de engajamento com o público interno. A mais recente, que contou com a participação de 184 respondentes, teve como resultado um índice de favorabilidade de 82%.

Em paralelo, a Brasilcap realizou pesquisa com o público externo para medir o grau de satisfação dos clientes Ourocap, que aumentou de 65% para 67% de 2015 para 2016. O percentual de recompra foi o que mais sofreu queda, mas, segundo os clientes consultados, tal fato não pode ser atribuído ao produto Ourocap e sim ao fato da maioria estar sem recursos financeiros. O percentual de recomendação permaneceu sem alterações significativas. (PSI 1 / PSI 2)

Base de Clientes (PSI 1 / PSI 2 / PSI 3)

Encerramos o ano com 3,9 milhões de clientes, distribuídos em todo o território nacional, um crescimento de 21,7% em relação a 2015. Os produtos fora do balcão Banco do Brasil tiveram um expressivo crescimento de 165% na sua base de clientes, sendo o maior destaque o Correios/Postalcap, alavancando em mais de 233% sua base de clientes.

Parceiros

Já na linha de negócio Tradicional, apesar do decréscimo na base da ordem de 14,7% em relação a 2015, tivemos 987,4 mil clientes adquirindo novos títulos em 2016, sendo 358,7 mil clientes comprando seu primeiro Ourocap. Por se tratar de uma linha de negócio que tem como proposta de valor a economia financeira, o atributo de resgate é relevante em momentos de crise como o que passamos, pois se trata da reserva financeira no momento de maior necessidade. Em 2016, 858 mil clientes utilizaram esse recurso, sendo

412 mil resgatando seu saldo no final da vigência do seu plano contratado e 446 mil clientes resgatando o saldo do seu título de forma antecipada.

Do total aproximado de 2,2 milhões de clientes Ourocap, tivemos em 2016, 308 mil clientes pessoa jurídica e 1,9 milhões de clientes pessoa física, sendo mais de 65% classificados nas classes social C, D e E.

Conhecendo as Percepções e Necessidades dos Clientes (PSI 1 / PSI 2 / PSI 3/ PSI 4)

Em agosto de 2016, chegou ao fim a comercialização do Ourocap Torcida Brasil, nosso produto carro-chefe. O seu sorteio especial de até R\$ 10 milhões, o maior do mercado, aconteceu no dia 20/8, véspera do encerramento dos Jogos Olímpicos, e dessa forma era necessário lançar um novo portfólio de produtos Ourocap.

A Brasilcap bateu recorde de prêmios distribuídos: R\$ 277 milhões para mais de 33 mil títulos, entre janeiro e dezembro de 2016. Os estados mais premiados foram: São Paulo (R\$ 57,5 milhões para 6,8 mil títulos), Minas Gerais (R\$ 55,1 milhões para 3,4 mil títulos), Rio de Janeiro (R\$ 36,3 milhões para 5,3 mil títulos), Ceará (R\$ 17,2 milhões para 968 títulos) e Santa Catarina (R\$ 14,5 milhões para 1,9 mil títulos).

Foi realizada uma pesquisa de mercado qualitativa a fim de conhecer as percepções e necessidades dos clientes correntistas do Banco do Brasil e também da força de vendas em relação ao título de capitalização e levantar informações que pudessem subsidiar as áreas da Brasilcap no desenvolvimento de novo portfólio de produtos.

Como resultado principal, percebemos o que passou a ser a essência dessa nova família de produtos: que o cliente precisa de disciplina financeira para viabilizar projetos e planos de vida, além de ter uma reserva para eventualidades em cenários econômicos difíceis. Os prêmios viram estímulos para os clientes continuarem poupando.

Canais de Comunicação e Relacionamento (PSI 3 / PSI 4)

Adotamos um conjunto de veículos que possuem tecnologias digitais como base para compartilhamento de conteúdo. Os veículos são: Site, Blog, Redes Sociais e Intranet.

Os conteúdos publicados possuem linhas editoriais voltadas para divulgação dos nossos produtos e iniciativas, além de apoiar a disseminação da cultura da educação financeira e estimular hábitos saudáveis bem como posts da Turma da Sorte, ações e projetos socioambientais apoiados pela Brasilcap, vídeos de depoimentos de clientes, vídeos de eventos e posts sobre patrocínios da marca.

Além da publicação de conteúdo, o monitoramento das interações nas redes sociais é outra preocupação da Brasilcap.

A Internet, por permitir o anonimato e por parecer um terreno em que prevalece a impunidade, cada vez mais concentra em seu conteúdo discursos de ódio explicitamente criminosos que incitam severas discriminações embutidas em discursos racistas, homofóbicos, xenófobos, bairristas, intolerantes com certas religiões, hábitos, costumes e até mesmo com deficientes físicos e mentais.

Este assunto desafiador, que está diretamente vinculado aos direitos humanos, é muito sensível à Brasilcap e vem merecendo um olhar diferenciado por parte da Companhia.

A grande novidade de 2016 foi o lançamento do blog “Zero Perrengue”. Com aproximadamente 4 milhões de clientes e há 22 anos disseminando a importância de guardar dinheiro, a Brasilcap leva um pouco dessa bagagem para o blog. Dividido em 3 segmentos - Meu Dinheiro, Minha Capitalização e Meu Mundo, o novo canal da Companhia pretende ajudar as pessoas a levar a vida com mais leveza. Com conteúdo de qualidade voltado para um dia a dia mais saudável para o bolso, para o cotidiano e para o meio ambiente, a Brasilcap espera estimular as pessoas a mudar hábitos de vida em relação a um planejamento financeiro saudável.

A presença da Brasilcap em canais digitais foi intensificada com a criação do Blog Zero Perrengue, além da frequente atuação nas redes sociais e site com lançamento de novas linhas de conteúdo e prestando atendimento digital aos nossos clientes, dentro de uma estratégia digital integrada com o modelo de negócio atual.

De setembro a dezembro, 2.725 usuários passaram pelo blog em apenas 4 meses.

No Instagram, em apenas um ano, aumentamos o número de seguidores de 708 em 2015 para 7.478 em 2016.

Desempenho Econômico Financeiro (PSI 1)

O faturamento em 2016 foi de aproximadamente R\$ 5,6 bilhões. O desempenho ao longo do ano contribuiu para o lucro líquido de R\$ 439,2 milhões, o maior da história da Brasilcap, 16,0% superior a 2015. As reservas técnicas atingiram aproximadamente R\$ 10,8 bilhões em 2016. O valor dos ativos totais chegou a R\$ 12,3 bilhões.

Desafios e Compromissos 2017 (PSI 1 / PSI 2 / PSI 3)

A reflexão sobre o nosso desempenho é um momento de relembrarmos, nos orgulharmos por tudo que conquistamos e, ao mesmo tempo, pensarmos sobre quais serão as fronteiras que necessitaremos romper para continuarmos na trajetória de sucesso, crescimento, respeitabilidade.

Além disso, é preciso se comprometer com o futuro. Esse esforço foi feito por algumas áreas que assumiram compromissos que consideraram viáveis de serem realizados no próximo ano.

| Áreas | Compromissos |
|--------------|---|
| Clientes | Aumentar a base de clientes como um todo. Ampliar o Índice de |

| | |
|--------------------|--|
| | Satisfação da Pessoa Física como previsto na meta estabelecida no Acordo de Gestão da Brasilcap em 2017. Atingir a meta de 80,0% na Pesquisa de Satisfação do Cliente na Família Ourocap. Garantir a retenção de clientes da Família Ourocap. |
| Compras | Promover atividades de orientação e desenvolvimento das Áreas Solicitantes, a fim de que as mesmas estejam sempre alinhadas às melhores decisões nas Contratações de Serviços, levando-se em conta a adequação ao preconizado na norma de Compras e no Guia Verde. |
| Controles internos | Desenvolver um Roadmap de atividades para inscrição e obter o selo Pré-Ética. |
| Infraestrutura | Avaliar a possibilidade de se monitorar a frota própria quanto ao consumo de combustível e emissões. Conduzir reuniões de sensibilização com as empresas de serviço de transporte para que também passem a monitorar suas emissões. |
| Investimentos | Considerar a implementação das questões ASG pela BB DTVM, a aderência dela aos princípios de investimento responsável nas suas práticas de investimentos e identificar seus impactos em relação à Companhia. |
| Negócios Corporate | Realizar novas parcerias Lançamento Promotiva. |
| Negócios Varejo | Lançamento do Portfólio BB para segmento PJ. Lançar e-learning para treinamento do produto Cap Fiador. Retomada das vendas para o segmento agronegócio. Venda da modalidade de pagamento único (PU) para o segmento Alta Renda. Lançamento do Ourocap Garantia. |
| Ouvidoria | Atuar em Compliance, com relatórios aprovados de acordo com a Resolução 279 - Conselho Nacional de Seguros Privado (CNSP). |
| RH | Revisão do programa Bem Vindo (integração) com vistas a garantir abordagem do tema sustentabilidade. |
| RSA | Aplicação de melhorias nos relatórios gerenciais de RSA voltados para o ISPR. Automatização dos controles das rotinas de banco de projetos de RSA. |
| Riscos | Implantação do processo de Captura de Perdas Operacionais, nos formatos definidos pela SUSEP. |

Em relação ao levantamento dos indicadores socioambientais, modelo Ethos, continuamos em 2017, monitorando o conhecimento da organização sobre os conceitos e temas importantíssimos para o avanço da sustentabilidade e definindo ações para o alcance da meta relacionada à evolução dos indicadores priorizados a seguir:

45.3.1. A empresa possui um programa contínuo de educação e conscientização ambiental, buscando maior engajamento do público interno;

- 35.3.1. A empresa possui um procedimento formal ou uma política de investimento social privado, definindo áreas de investimento e o fluxo da tomada de decisão;
- 35.3.5. A empresa possui um comitê ou grupo de empregados dedicado à tomada de decisões e monitoramento do investimento social;
- 6.3.1. A empresa possui políticas relacionadas aos Compromissos Voluntários assinados;
- 9.3.4. A empresa realiza a leitura crítica do relato de sustentabilidade buscando oportunidades de melhoria para o próximo ciclo de relato;
- 4.3.1. A empresa desenvolveu um programa de capacitação de seus empregados próprios e terceiros sobre o código de conduta;
- 27.4.2. A empresa oferece treinamentos que visam ao desenvolvimento pessoal do empregado;
- 30.2.1. A empresa possui iniciativas de combate ao estresse dos empregados;
- 33.4.3. A empresa promove campanhas regulares de educação financeira voltadas a seu público interno.

As respostas aos indicadores, assim como a relação com os princípios do PSI, podem ser consultadas ou localizadas no índice remissivo GRI-G4, disponível em <http://104.131.50.157/2016/170726/pt/sumario-de-conteudo-gri.html>. Dúvidas, sugestões, críticas e outros comentários sobre este relatório podem ser encaminhados para o e-mail: rsa@brasilcap.com.br