



# Relatório de Sustentabilidade 2019

**BRASILSEG**



# Sumário

## **3** Sobre este relatório

## **6** Mensagem da Liderança

## **9** A Brasilseg

- 10 Nosso perfil
- 11 Propósito e razão de ser
- 12 Produtos e serviços
- 15 Estrutura societária

## **16** Governança corporativa

- 20 Políticas de gestão
- 22 Gestão de riscos
- 24 A Brasilseg e a Covid-19

## **25** Horizonte e futuro

- 26 Evolução e contexto do setor
- 29 Estratégia
- 31 Jornada do cliente
- 33 Inovação e transformação digital

## **36** Compromisso com a sustentabilidade

- 40 Responsabilidade nos negócios
- 41 Cadeia de valor
- 46 Eficiência ambiental
- 49 Desenvolvimento de nosso time

## **53** Geração de resultados

- 55 Indicadores de desempenho

## **57** Sumário de Conteúdo GRI

## **64** Relatório de asseguração

## **66** Créditos



# Sobre este relatório



# Sobre este relatório

GRI 102-45, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Seja bem-vindo ao primeiro *Relatório de Sustentabilidade* da Brasilseg.

Este documento tem como objetivo demonstrar o processo de geração de resultados da companhia em 2019, considerando os temas mais relevantes na perspectiva de seus públicos de relacionamento.

A construção do conteúdo considerou a metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção Essencial, assim como as diretrizes dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), dos quais a Brasilseg é signatária. Outras importantes referências são os dez princípios do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), mencionados ao longo do relatório.

Os indicadores financeiros aqui apresentados se alinham ao balanço apresentado no documento “Demonstrações Financeiras” (acrescentar palavra) disponível em <https://www.bbseguros.com.br/seguradora/seguros/quem-somos/quem-somos.jsp>.

Já as informações sociais e ambientais cobrem, no geral, as unidades de São Paulo (sede administrativa) e Franca (Central de Relacionamento e Negócios), com variações descritas em notas de rodapé – como no caso dos dados de colaboradores, que cobrem 100% da operação brasileira.

Este relatório é disponibilizado em versão digital, pública e acessível para os diversos stakeholders da Brasilseg – clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, acionistas e sociedade. Entre os assuntos priorizados estão o gerenciamento de fornecedores, as boas práticas na avaliação de seguros, a ética e as práticas de governança e gestão.

Tenha uma ótima leitura!

## ENTENDA OS ÍCONES

Ao longo do relatório, você verá diversos ícones que fazem menção às metodologias e diretrizes que são tratadas nos capítulos. Confira os principais:

### PSI



#### PRINCÍPIO 1

Tomadas de decisão orientadas por questões ambientais, sociais e de governança (ASG).



#### PRINCÍPIO 2

Conscientização de clientes e parceiros para questões ASG, de riscos e desenvolvimento de soluções.



#### PRINCÍPIO 3

Parcerias com governos, órgãos reguladores e outros públicos sobre ações ASG amplas na sociedade.



#### PRINCÍPIO 4

Transparência e regularidade da divulgação pública de avanços na implementação dos Princípios.

### GRI

Códigos como o apresentado ao lado fazem referência ao conteúdo específico GRI que é respondido na página:

### ODS

Fazemos referência ao longo dos capítulos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável considerados prioritários na Brasilseg. São eles:



### Pacto Global

Você verá nas próximas páginas a relação entre o negócio e os dez princípios do Pacto:



## Amigo do clima

A Brasilseg compensou as emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas às suas atividades em 2019. Foram compensadas 1.043 toneladas de CO2 equivalente por meio do cancelamento voluntário de créditos de carbono no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), vinculado à Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (UNFCCC), assim como pelo cancelamento voluntário de créditos de carbono no âmbito do Verified Carbon Standard (VCS).

As emissões foram compensadas no âmbito de dois projetos: o primeiro está ligado à produção de energia renovável e à cap-

tura e queima de metano para geração de energia no aterro Bandeirantes, um dos maiores do Brasil, localizado na região metropolitana de São Paulo. Já o segundo é o Projeto REDD Cikel de Desmatamento Planejado Evitado na Amazônia, que tem como objetivo evitar as emissões derivadas do desmatamento planejado em uma propriedade no município de Paragominas, no estado do Pará.

Para conhecer as iniciativas em detalhes e ter mais informações, acesse o site do programa ([www.amigodoclima.com.br](http://www.amigodoclima.com.br)) e utilize o código de rastreamento AC20179.

COD. AC20179



**CLIMATE NEUTRAL NOW**  
MEASURE REDUCE OFFSET





# Mensagem da liderança

# Mensagem da liderança GRI 102-14, 102-15

Vivemos em 2019 um ano de demonstração das transformações positivas da Brasilseg



## 15%

foi o aumento consolidado dos prêmios emitidos

Com um propósito que remete àquilo que mais importa às pessoas e às suas relações – o cuidar das pessoas –, nós, da Brasilseg, criamos um importante vínculo com nossos clientes, distribuídos por todo o País. Nossa posição de liderança em segmentos como Rural e Vida está ligada à história do negócio, que contribui positivamente para a implantação de uma cultura que minimiza riscos, garante a perpetuidade de negócios e protege famílias contra incidentes que possam afetar.

Desde a reestruturação societária ocorrida em novembro de 2018, decidimos investir em segmentos de maior potencial no mercado segurador e preparar a companhia para o futuro, com uma estrutura mais leve, enxuta, eficiente e moderna. Essas mudanças resultaram em uma estratégia que combina requisitos de inovação, excelência em relacionamento e transforma-

ção digital capazes de nos alçar a novos patamares em um mercado altamente desafiador.

2019 foi um ano importante para demonstrarmos aos acionistas e à sociedade a magnitude dessa transformação, pois conseguimos atingir um crescimento de 15% nos prêmios emitidos pela companhia, com destaque para os seguros prestamista (44,2%) e rural (11,5%). Como resultado, nosso lucro líquido no exercício chegou a R\$ 1,45 bilhão.

Crescemos em praticamente todos os nossos campos de atuação, lançamos dois novos produtos e investimos aproximadamente R\$ 7 milhões em projetos estratégicos alinhados à experiência do cliente e à digitalização de nossos sistemas e serviços. Definimos metas e estruturamos vários projetos para elevar a satisfação de

nossos clientes – medida pelo Net Promoter Score (NPS) – e em todas as métricas observamos melhoras na percepção dos clientes em relação aos nossos serviços e produtos.

Esse desempenho positivo do negócio se somou a um ciclo de amadurecimento em nossa jornada na sustentabilidade – que, cada vez mais, se define como um efetivo e inegociável direcionador de negócios para o mercado de seguros.

Durante o ano, realizamos nosso primeiro processo de materialidade, mapeando temas econômicos e ambientais, sociais e de governança (ASG) prioritários na perspectiva de nossos públicos de relacionamento, com um olhar atento e integrado do negócio. Iniciamos também um trabalho de incorporação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da

Organização das Nações Unidas (ONU) à gestão e à estratégia da Brasilseg e seguimos comprometidos com os quatro Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e com o Pacto Global da ONU – que guiam nossos investimentos e nos estimulam a ser uma empresa cada dia melhor, em atenção aos desafios da humanidade e de nosso segmento.

Nas frentes de valorização das pessoas, demos continuidade aos nossos programas Jovem Aprendiz e de Voluntariado, com 5.369 pessoas impactadas durante o ano pelas ações dos colaboradores e 39 jovens recrutados nas unidades. Investimos, ainda, em capacitação para 572 pessoas nas áreas de conformidade e de combate à corrupção, além de termos alcançado uma média de 65,8 horas de capacitação por colaborador durante o ano, fortalecendo a cultura e o engajamento de nossos times.

Na frente ambiental, destaco nosso esforço em incorporar critérios ASG (ambientais, sociais e de governança) à nossa oferta de produtos e serviços, com projetos como o de gerenciamento de resíduos

nos seguros residenciais, que se combina às ações de ecoeficiência em nossos escritórios para minimizar impactos negativos e reforçar nossas contribuições para o meio ambiente. Também evoluímos em nosso Programa de Eficiência Energética e seguimos comprometidos com a prestação contínua de contas por meio de inventários de emissões alinhados ao Programa Brasileiro GHG Protocol.

Neste *Relatório de Sustentabilidade 2019*, destacamos essas e outras iniciativas em frentes como ética, gestão ambiental, educação financeira, portfólio de produtos e relações com clientes que traduzem como a Brasilseg trabalha para se conectar ao futuro do setor, gerenciar seus riscos e gerar resultados compatíveis com seu potencial de impactar positivamente clientes, colaboradores, acionistas e a sociedade brasileira.

**Ivandré Montiel**  
*Presidente da Brasilseg*

**+ de 5,3 mil**  
impactadas pelos programas  
Jovem Aprendiz e de Voluntariado





# A Brasilseg

## NESTE CAPÍTULO

- » NOSSO PERFIL
- » PROPÓSITO E RAZÃO DE SER
- » PRODUTOS E SERVIÇOS
- » ESTRUTURA SOCIETÁRIA



# Nosso perfil

## Temos uma história marcada por posicionamento relevante no mercado segurador

Como resultado da reestruturação societária ocorrida em novembro de 2018, as empresas BB MAPFRE Participações S.A. e as seguradoras Brasilseg Companhia de Seguros e Aliança do Brasil Seguros S.A. formaram o novo Grupo Brasilseg. A BBM, que detém 100% do capital das duas seguradoras, tem como acionistas a BB Seguros S.A. com participação de 74,99% no capital total, e a MAPFRE Brasil Participações S.A., com participação de 25,01% no capital total.

Com posição de relevância no mercado brasileiro de seguros e mais de 30 anos de atuação, e após diferentes modelos societários, a Brasilseg e ABS são companhias que contribuíram significativamente para formação da parceria entre a BB Seguros e o Grupo MAPFRE, com soluções nos segmentos de Vida, Habitacional, Rural e Massificados (Residencial, Empresarial e Condomínio).

**GRI 102-1, 102-5, 102-6**

A empresa tem sede na cidade de São Paulo (SP) e uma Central de Relacionamento e Negócios em Franca (SP). Dispõe da ampla estrutura do Banco do Brasil para suas operações, contando com o engajamento de uma força de trabalho que soma mais de 1,9 mil empregados próprios.

A estrutura de atendimento do Banco do Brasil abrange 65.491 unidades em todo o País, sendo 14.793 próprias, 4.759 agências e 10.034 pontos de atendimento. A Brasilseg atua também em canais digitais e tem investido em ferramentas de aproximação com clientes atuais e potenciais, com 4,921 milhões de clientes e 9.740.363 apólices ativas. **GRI 102-3, 102-4**

Desde 2018, a cisão da parceria entre a BB Seguros e a MAPFRE remodelou o desenho organizacional: hoje, a Brasilseg atua por meio da *holding* BB MAPFRE SH1 Participações S.A. e suas subsidiárias Companhia

de Seguros Aliança do Brasil e Aliança do Brasil Seguros S.A. A BB Seguridade, por sua vez, detém, por meio da BB Seguros, participação de 74,99% no capital total da Brasilseg, com 100% das ações preferenciais e 49,99% das ações com direito a voto.

Com R\$ 9 bilhões de prêmios emitidos em 2019, a Brasilseg ocupa o 1º lugar no ranking geral das seguradoras brasileiras nos ramos em que atua. Além disso, representa cerca de 60% do mercado de seguro do agronegócio, abrangendo um total de 7,5 milhões de hectares de propriedades rurais, com potencial de produção de 29 bilhões de toneladas.

Ciente de suas responsabilidades e de seus desafios na indução de boas práticas entre clientes, parceiros de negócios e sociedade, a companhia tem como um de seus direcionadores estratégicos ser referência em resultado sustentável – o que abrange tanto a oferta de produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais quanto o gerenciamento adequado de suas operações e sua infraestrutura e o fomento à cultura de seguros, essencial para a estabilidade dos lares, propriedades rurais e organizações.



# Propósito e razão de ser GRI 102-16



## Propósito

» Cuidar de pessoas e proteger o que é valioso para elas.

## Visão

» Ser a melhor experiência em cuidado e proteção em todos os momentos da vida das pessoas.

## Proposta de valor

**Soluções simples, ágeis e convenientes para sua proteção e bem-estar.**

- » Simplicidade: soluções fáceis de entender, contratar e utilizar.
- » Agilidade: processos descomplicados para um atendimento fluido e no tempo do cliente.
- » Conveniência: prontos para servir da maneira que o cliente preferir, do app à agência, do cafezinho ao autosserviço.

## Valores

**C** **Cliente em primeiro lugar:** proporcionamos a melhor experiência àquele que é o centro da nossa atenção.

**U** **Urgência nas soluções:** Trabalhamos diariamente com o compromisso de agilizar processos e serviços.

**I** **Inovação que transforma:** Aprendemos e reaprendemos a todo momento para acompanhar e nos antecipar às constantes mudanças do mundo.

**D** **Dedicação em servir:** Estamos sempre disponíveis para entregar o que, como, onde e quando o cliente preferir.

**A** **Atitude de dono:** Somos protagonistas e nos responsabilizamos pela satisfação do cliente e pelo resultado do negócio.

**R** **Respeito e transparência:** Agimos com integridade e valorizamos as pessoas, seus modos de pensar, ser e agir.

## Produtos e serviços GRI 102-2, 102-6, 102-7

Nosso portfólio conta com produtos de seguros em que somos líderes ou vice-líderes

A Brasilseg oferece soluções em seguros de vida, rural, habitacional, residencial e empresarial de forma integrada à rede do Banco do Brasil. Este modelo, conhecido como *bancassurance*, é reconhecidamente uma frente de geração consistente de resultados, além de uma forma de gerar sinergias entre o trabalho de instituições financeiras e o atendimento às necessidades de clientes, estruturando uma cultura de seguros perene e sustentável. Hoje, os negócios da Brasilseg correspondem a 59% resultados da BB Seguros.

### Seguro de vida

Os seguros de Vida da Brasilseg garantem o pagamento de indenização ao ao segurado ou aos seus beneficiários, em caso de morte natural ou acidental, invalidez permanente total ou parcial por acidente, diagnóstico de doenças graves e diárias de internação hospitalar, além de oferecer o auxílio funeral como cobertura.

No modelo, a seguradora paga ao beneficiário o valor do capital segurado determinado na proposta de seguro para cada cobertura escolhida.



## Seguro prestamista

Destinado a garantir o pagamento de uma dívida em caso de morte do mutuário, evitando que a família herde essa obrigação. Com modelo bastante difundido no País, este tipo de seguro tem como primeiro beneficiário o credor.

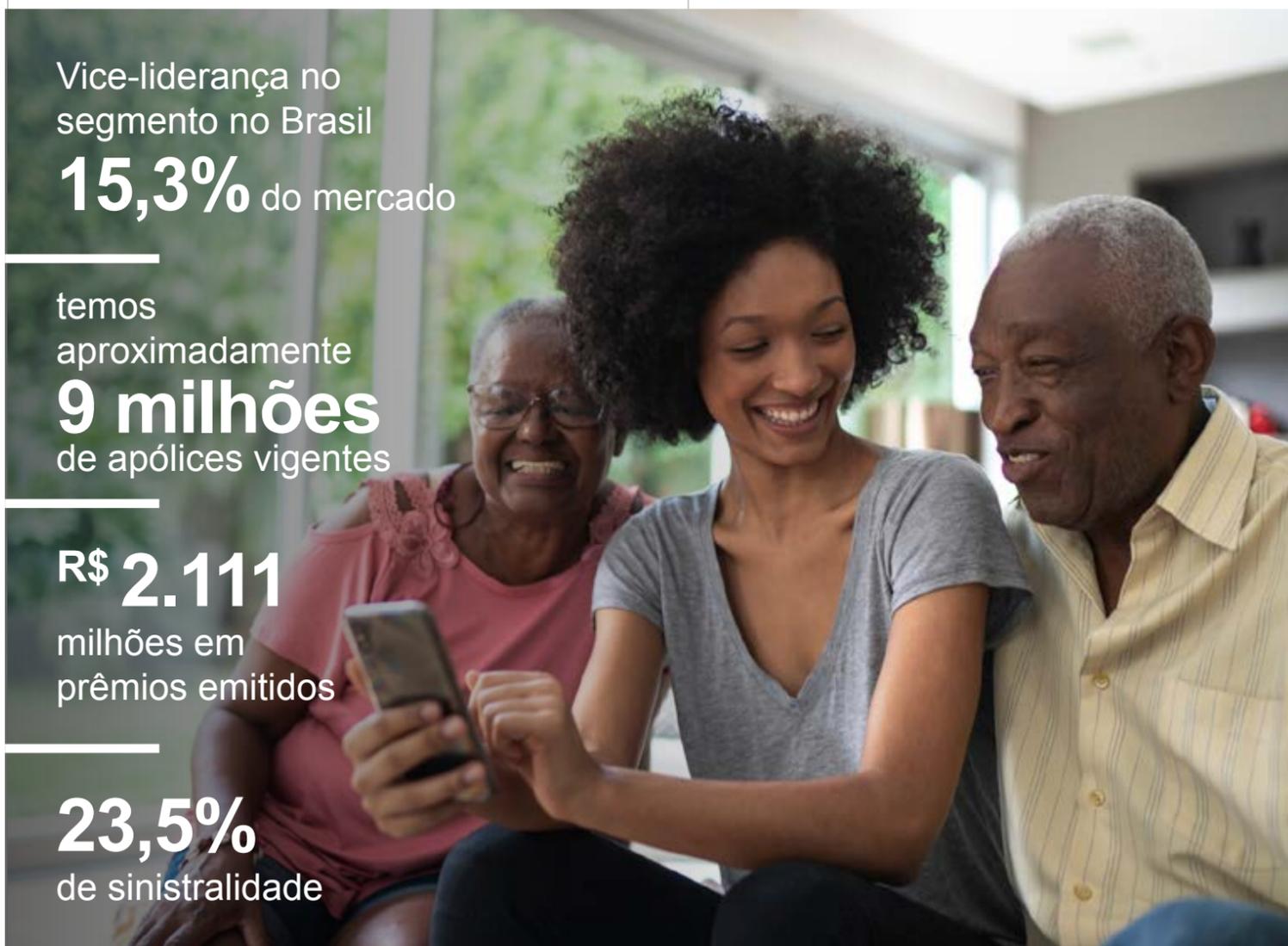
Vice-liderança no segmento no Brasil

**15,3%** do mercado

temos aproximadamente **9 milhões** de apólices vigentes

**R\$ 2.111** milhões em prêmios emitidos

**23,5%** de sinistralidade



5º lugar no segmento no Brasil

**6,9%** do mercado

temos aproximadamente **260 mil** apólices vigentes

**R\$ 288** milhões em prêmios emitidos

**21,7%** de sinistralidade



## Seguro habitacional

Garante o pagamento da dívida do financiamento imobiliário para o banco no caso de morte ou invalidez do segurado, garantindo tranquilidade para a família. Uma apólice de seguro habitacional também protege contra danos físicos ao imóvel.

## Seguros rurais

O segmento tem os seguintes produtos relacionados: (i) Seguro Agrícola, que protege as lavouras por perdas causadas por intempéries climáticas garantindo, os custos de produção; (ii) Seguro Agrícola Faturamento, que protege os produtores rurais de perdas em suas lavouras causadas por intempéries ou perda de faturamento em caso de queda do preço de mercado e/ou quebra de produ-

ção; (iii) Penhor Rural, protegendo os bens dados em garantia de uma operação de crédito rural; e (iv) Máquinas e Equipamentos, que protege as máquinas e benfeitorias agrícolas adquiridas com recursos próprios ou não, dadas em garantia de operação de crédito; (v) Vida Produtor Rural, que funciona como um seguro prestamista, com o objetivo de quitar o empréstimo rural em caso de morte do produtor.

Liderança no segmento no Brasil

**60,7%** do mercado

temos aproximadamente

**60 mil** apólices vigentes

**R\$ 3.211** milhões em prêmios emitidos

**53,1%** de sinistralidade

5º no lugar no segmento no Brasil

**7,5%** do mercado

temos aproximadamente

**770 mil** apólices vigentes

**R\$ 236**

milhões em prêmios emitidos

**38,1%**

de sinistralidade

## Seguro residencial

Engloba várias coberturas para proteção de residências individuais contra prejuízos causados por incêndio, queda de raio e explosão, podendo também incluir coberturas complementares contra roubo ou furto, danos elétricos, quebra de vidros, impacto de veículo, Responsabilidade Civil Familiar, vendaval chuva de granizo, entre outras.

## Seguro empresarial/ massificados

Produtos desenvolvidos para proteger o patrimônio de empresas contra danos ao prédio e ao seu conteúdo, como máquinas, móveis, utensílios, mercadorias e matérias-primas.

7º lugar no  
segmento no Brasil

**4,7%** do mercado

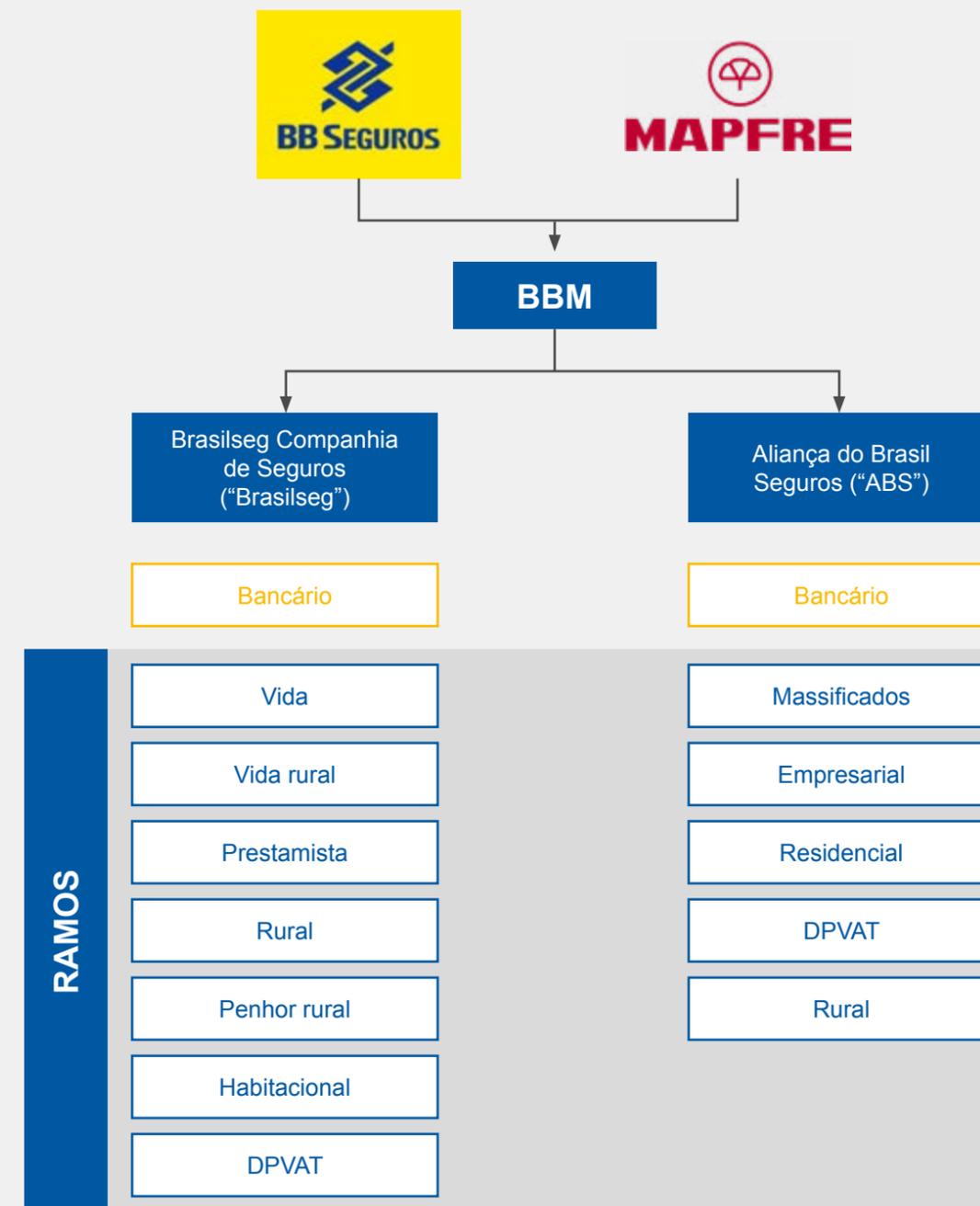
+ de **100 mil**  
apólices vigentes

**R\$ 86,800**  
milhões em  
prêmios emitidos

**39,3%**  
de sinistralidade



## Estrutura societária





# Governança Corporativa

## NESTE CAPÍTULO

- » POLÍTICAS DE GESTÃO
- » RISCOS, CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE
- » A BRASILSEG E A COVID-19



# Nosso modelo de governança GRI 102-18

O Grupo Brasilseg tem o compromisso de realizar negócios e tomar decisões pautado pela transparência, pela equidade, pela prestação de contas e pela responsabilidade socioambiental, em linha com diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, publicado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

As companhias pertencentes à Brasilseg têm sua estrutura definida nos termos de seus Estatutos Sociais, que estipulam as funções, características e composição dos principais órgãos de administração, indo da Assembleia de Acionistas à gestão executiva. Conheça-os a seguir.

## ASSEMBLEIA GERAL

É o órgão superior de governança das companhias, representando o espaço central de tomadas de decisão pelos acionistas, em assembleias ordinárias ou extraordinárias. São suas responsabilidades analisar e votar demonstrações financeiras, deliberar sobre a destinação de resultados líquidos e distribuição de dividendos e eleger membros do Conselho de Administração e do Conselho

Fiscal. O grupo também fixa os montantes de remuneração de administradores e conselheiros fiscais. Outros temas que passam pela assembleia são mudanças em políticas de remuneração, alterações do Estatuto Social, mudanças da estrutura organizacional e operações financeiras e de mercado.

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração está instituído na BB MAPFRE Participações S.A. (BBM) e também atua nas subsidiárias. Composto por no mínimo quatro e no máximo oito membros, com ou sem suplentes, eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos sendo permitida a reeleição, o conselho é responsável pela fixação de diretrizes estratégicas dos negócios e pela avaliação do desempenho da gestão executiva. O órgão tem presidente e vice-presidente eleitos pelos acionistas. Para desempenhar o cargo de conselheiro, o indicado deve ter reconhecida reputação e prestígio em sua atividade profissional e comercial, com a qualificação necessária ou experiência profissional no ramo de negócio da Companhia e suas subsidiárias.

As reuniões do conselho ocorrem mensalmente, em caráter ordinário, com possibilidade de convocações extraordinárias pela presidência, vice-presidência ou por dois conselheiros. Nos processos de votação, determinadas matérias têm critérios espe-

ciais de aprovação, como as que envolvam alterações em políticas de remuneração e recursos humanos; celebração de contratos; aprovação de operações financeiras e alterações nos auditores independentes ou gestores executivos.



## DIRETORIA

Órgão estatutário instalado na *holding* e nas seguradoras, composto pelo Diretor-presidente, pelo Diretor Vice-presidente e por mais cinco Diretores, respectivamente. Todos os membros das Diretorias das Seguradoras são eleitos pela Assembleia Geral e, os da  *Holding*, pelo Conselho de Administração para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. A atividade principal deste órgão é coordenar as operações diárias das companhias, cabendo-lhe cumprir e fazer cumprir o previsto nos Acordos Societários, Estatuto Social, e documentos internos das companhias, bem como assegurar a perenidade e o alcance dos objetivos estratégicos definidos pelo Conselho de Administração. Reúne-se semanalmente em caráter ordinário e extraordinariamente sempre que necessário.

**Diretoria estatutária é responsável por garantir o sucesso da execução da estratégia**

## CONSELHO FISCAL

Instalado de forma permanente na *holding* e com alcance nas subsidiárias, o órgão é composto por quatro conselheiros titulares e quatro suplentes, um dos quais ocupando a função de presidente do órgão. Os membros devem ser pessoas de reputação ilibada e que atendam às exigências legais, sendo eleitos anualmente na Assembleia Geral Ordinária, com possibilidade de reeleição.

## Comitês de assessoramento

Para dar suporte às decisões do Conselho de Administração, o Grupo conta com estruturas colegiadas, de caráter deliberativo e consultivo, que contribuem com análises de cenários, riscos e oportunidades em suas áreas de domínio. São elas:

» **Comitê de Auditoria:** de caráter estatutário, reporta-se diretamente ao Conselho de Administração e serve a todas as unidades, subsidiárias e operações da Brasilseg. Nos termos do Estatuto Social, tem entre três e cinco integrantes titulares, eleitos pela Assembleia Geral, com mandato máximo de cinco anos; pelo menos um dos integrantes deve ter comprovados conhecimentos nas áreas de contabilidade e auditoria. Entre as funções do grupo estão recomendar prestadores de serviços de auditoria independente, revisar as Demonstrações Financeiras, avaliar a efetividade das auditorias interna

e externa e monitorar processos, sistemas e controles internos da companhia. Em escala no mínimo semestral, o comitê se reúne com a presidência da Brasilseg, além de manter reuniões periódicas com o Conselho Fiscal e com o Conselho de Administração.

» **Comitê de Riscos:** Órgão não estatutário instituído na *holding* composto de sete membros titulares, sendo três diretores estatutários e dois representantes de acionistas, eleitos pelo Conselho de Administração, para um mandato por tempo indeterminado. Sua atividade principal é assessorar

o Conselho de Administração na análise e acompanhamento de matérias relacionadas a controles internos, conformidade, atuarial e gerenciamento de riscos corporativos, a fim de contribuir para a preservação e aumento do valor das companhias. Reúne-se mensalmente em caráter ordinário e extraordinariamente sempre que necessário.

» **Comitê Financeiro:** Órgão não estatutário, instituído na *holding*, composto de cinco membros titulares, sendo três diretores estatutários e dois representantes de acionistas, eleitos pelo Conselho de Administração. Sua atividade principal é assessorar o Conselho de Administração na missão de coordenar e acompanhar o desempenho financeiro e cumprir a Política de Investimentos da Brasilseg Companhia de Seguros e Aliança do Brasil Seguros. Reúne-se mensalmente em caráter ordinário e extraordinariamente sempre que necessário.

» **Comissão de Clientes:** Órgão não estatutário, instituído nas seguradoras, composto de oito membros titulares, todos Superintendentes Executivos, indicados pela Diretoria. Sua atividade principal é assessorar a Diretoria nas matérias relacionadas à gestão dos produtos, bem como nas ações de vendas. Reúne-se mensalmente em caráter ordinário e extraordinariamente sempre que necessário.

» **Comissão de Riscos, Sustentabilidade e Segurança:** Órgão não estatutário, instituído nas seguradoras, composto de dezoito integrantes efetivos, sendo o Gestor de Riscos, o Superintendente Executivo Jurídico, Superintendente Executivo de Riscos Corporativos, Superintendente Executivo de Controles Internos e Compliance, Superintendente Executivo Atuarial, Superintendente Executivo de Finanças, Superintendente Executivo de Serviços Administrativos,

Superintendente Executivo de Contabilidade, Superintendente Executivo de Controladoria, Superintendente Executivo de Marketing de Clientes e Planejamento Comercial, Superintendente Executivo de Auditoria Interna (membro sem direito a voto), Superintendente Executivo de Sinistros, Superintendente Executivo de Produtos de Vida, Superintendente Executivo Rural e de Resseguros, Superintendente Executivo de Habitacional e Massificados, Superintendente Executivo de Recursos Humanos, a Ouvidora e o Gerente Executivo de Segurança Lógica, para um mandato por tempo indeterminado. Sua atividade principal é assessorar a Diretoria nas matérias relacionadas a controles internos, conformidade, gerenciamento de riscos e atuarial no âmbito de suas competências e de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Companhia. Reúne-se mensalmente em caráter ordinário e extraordinariamente sempre que necessário.



## Clientes

têm posição de destaque com uma comissão própria, estabelecida para fortalecer suas demandas na governança

# Políticas de gestão

Além de seus Estatutos Sociais, as Companhias atuam em sintonia com diversas normas, políticas e diretrizes de suas acionistas, abrangendo aspectos financeiros, fiscais, sociais, ambientais e de governança. Entre elas, estão:

- » Código de Ética e Conduta;
- » Política de Clientes;
- » Política de Investimento;
- » Política de Segurança
- » Política de Gestão de Riscos Corporativos
- » Política de Controles Internos; Conformidade; Combate e Prevenção a Fraude; Corrupção; Lavagem de Dinheiro; Financiamento ao Terrorismo e outros Atos Ilícitos.
- » Política de Relacionamento com Fornecedores e Parceiros de Negócio;
- » Política de Resseguro;
- » Política de Subscrição;
- » Política de Auditoria Interna;
- » Política de Recursos Humanos e
- » Política de Alçadas e Competências.

O Código de Ética e Conduta do Grupo é baseado nas melhores práticas do mercado e versa sobre temas como conformidade trabalhista, direitos humanos, relações comerciais justas e íntegras, assédio e conflito de interesses e teve a sua última atualização em 2019. Tal documento é destinado a executivos, colaboradores, parceiros e prestadores de serviços.



## 12 políticas

**garantem o cumprimento das normas de ética e integridade do Grupo**



# Programa de Conformidade

Em linha com diretrizes da BB Seguridade e boas práticas de governança e gestão do setor, a Brasilseg possui ferramentas para garantir um ambiente com riscos mitigados, controles internos operantes e estruturas dedicadas à disseminação de padrões de conformidade entre colaboradores e parceiros.

O Código de Ética e Conduta sintetiza os direitos, deveres e responsabilidades corporativas de todos os profissionais que prestam serviços às empresas da Brasilseg. Suas diretrizes refletem os valores e a cultura organizacional e determinam parâmetros de condutas éticas. Também estabelecem padrões de relacionamento, que proporcionam confiança aos acionistas, clientes, parceiros e fornecedores e, ainda, ao mercado segurador e à sociedade em geral.

Entre os temas tratados estão a igualdade de oportunidades, a garantia de não discriminação no ambiente de trabalho, a prevenção de riscos ocupacionais, a ética e transparência na qualidade e oferta de produtos e serviços, os padrões requisitados nas relações com fornecedores, políticas sobre brindes e hospitalidades, a responsabilidade social e a integridade nas relações com o poder público.

Conforme consta do código, empresas da Brasilseg não devem participar de contribuições ou financiamentos de campanhas políticas. É também vetado ao profissional, em nome das empresas, fazer contribuições aos partidos políticos ou candidatos e também demonstrar preferências políticas. Também são indicadas tratativas em casos de conflito de interesses ou contato com

partes interessadas e parceiros de negócios que violem as leis, normas e políticas da Brasilseg.

Para o combate à corrupção, a Brasilseg aplica seu Programa de Conformidade, as premissas trazidas pelo Decreto 8.420/15, contendo padrões a serem seguidos por todos os colaboradores, áreas responsáveis por controles e revisões de processos, além da disponibilização de canais de denúncia e treinamentos internos de orientação preventiva quanto à corrupção e à lavagem de dinheiro.

A Brasilseg possui um canal exclusivo para comunicação segura de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta e/ou a legislação vigente, por meio do portal [www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros](http://www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros) ou telefone 0800 444 8256. Ambas as opções têm funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana. **GRI 102-17**

A companhia proíbe a retaliação contra qualquer pessoa que de boa-fé denuncie ou participe da investigação.

As denúncias podem ser anônimas ou identificadas e são recepcionadas por uma empresa especializada e totalmente independente, a ICTS, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação pela alta administração da Brasilseg, sem conflitos de interesses e de forma imparcial.

Durante o ano de 2019, foram recepcionadas 111 comunicações por meio dos canais de comunicação da Brasilseg. Dentro do Programa de Conformidade, em 2019, as capacitações relacionadas ao tema alcançaram todos os funcionários do quadro da Brasilseg. Entre os cursos obrigatórios estão Prevenção à Fraude, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Controles Internos e Gestão de Riscos, Prevenção e Combate à Corrupção e Código de Ética e Conduta. Em janeiro de 2020, foi lançada a nova plataforma de treinamentos e disponibilizado a todos os funcionários, em caráter obrigatório, o curso de Prevenção e Combate a Ilícitos Financeiros, que aborda em conjunto os temas de Prevenção a Fraude, Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate à Corrupção.

**Programa de Conformidade  
alinha a Brasilseg às boas práticas  
de governança, gestão e ética**

# Gestão de riscos

GRI 102-11, 102-15

Em linha com boas práticas de mercado, a Brasilseg possui diretrizes e metodologias internas para mapear, identificar, mensurar impacto e probabilidade dos riscos aos quais está exposta; com isso, pode estabelecer medidas que buscam mitigação desses riscos até o nível aceitável com a sua decla-

ração de apetite a riscos. Por meio de seu Comitê de Riscos, vinculado ao Conselho de Administração, tem estrutura em nível de liderança responsável por trabalhar na proteção e preservação do capital, da imagem, da reputação e da capacidade de geração de resultados sustentáveis de negócio.



A Brasilseg possui também modelos atuariais e estatísticos que estão conectados ao negócio para avaliação dos padrões históricos de comportamento dos riscos segurados. O objetivo é que a Companhia mantenha em nível saudável todas as provisões e reservas para fazer frente aos riscos materializados.

Por outro lado, em âmbito corporativo, a Brasilseg pode ser afetada por aspectos macroeconômicos, de mercado e, também, pelos relacionados à sua operação direta, em quesitos como *compliance*, saúde e segurança, meio ambiente e relações trabalhistas, por exemplo.

A fim de minimizar a exposição e o impacto sobre a geração de resultados em casos de concretização dos riscos, periodicamente a companhia revisa sua matriz de riscos, com o objetivo de capturar e incorporar aos modelos todos esses novos aspectos. Confira, a seguir, algumas das categorias mais relevantes nela tratadas:

- » **Riscos de subscrição:** a etapa de subscrição é fundamental para a Brasilseg mensurar os níveis de risco de cada proposta de sua base de clientes. Falhas metodológicas, má avaliação ou imprecisão na precificação e especificação técnica dos produtos podem causar perdas para o negócio – e são mitigadas por meio de treinamentos e programas estratégicos voltados à qualificação dos instrumentos e metodologias de análise e subscrição.
- » **Riscos de imagem e reputação:** relacionam-se a problemas com a credibilidade e a percepção externa da Brasilseg, decorrentes de seu mau desempenho na prestação de serviços, de ocorrências de atos ilícitos ou da divulgação de informações imprecisas ou equivocadas em diversos meios e canais de comunicação.
- » **Riscos estratégicos:** abrangem prejuízos à continuidade e à perenidade do negócio causados por falhas no desenho da estratégia e do posicionamento de mercado da

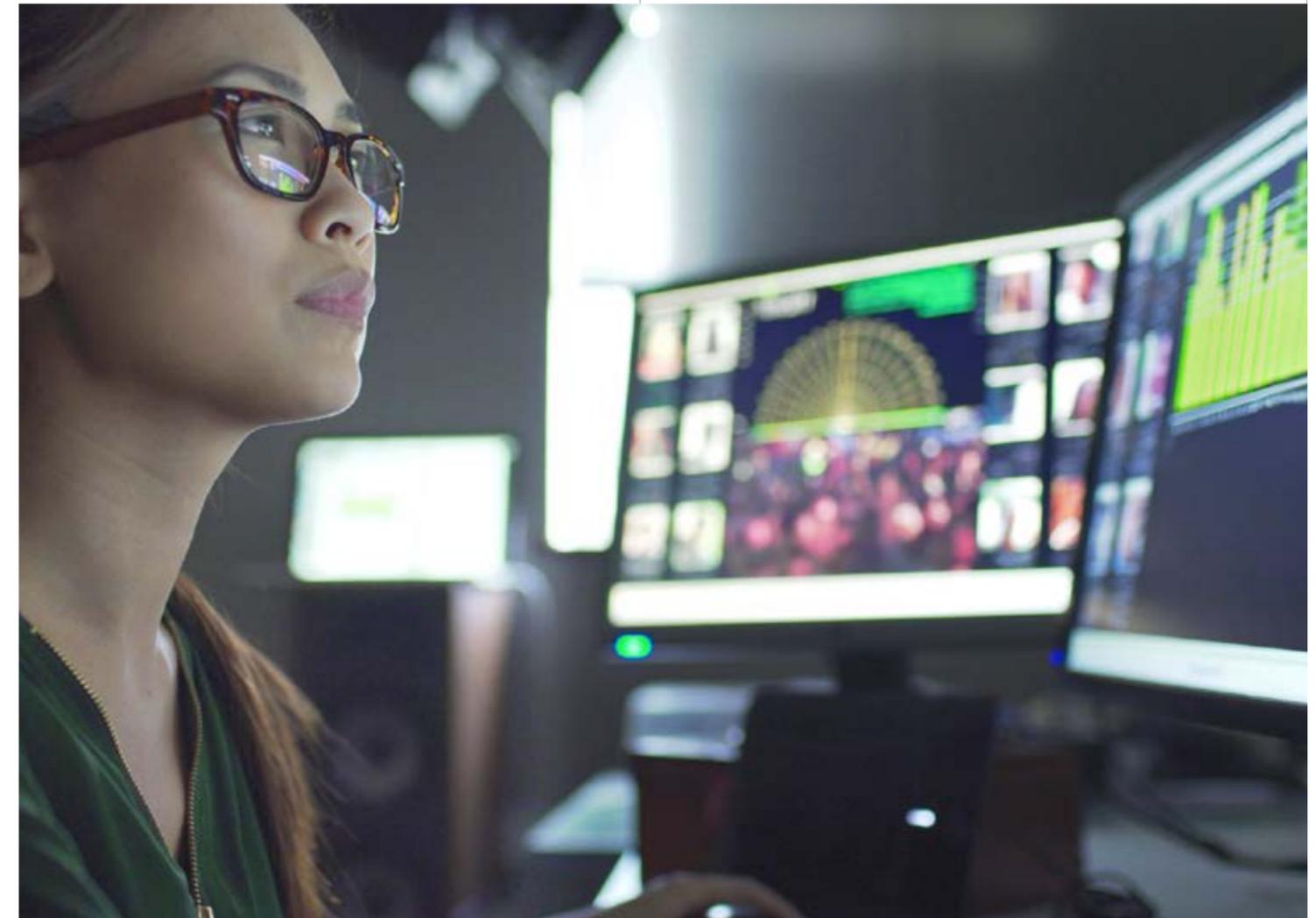
Brasilseg, assim como problemas no cenário macroeconômico e na conjuntura do mercado de seguros/ *bancassurance* que requeiram modificações profundas no modelo de negócios.

- » **Riscos de liquidez:** para prevenir possíveis perdas decorrentes da falta de recursos para cumprir com seus compromissos, sobretudo desembolsos de indenizações para os eventos cobertos, são feitos estudos voltados ao fluxo de caixa em diferentes cenários de mercado e macroeconômicos, a fim de definir pisos e valores mínimos de liquidez.
- » **Riscos legais e regulatórios:** alterações em legislações federais e atos do Poder Executivo que podem alterar possibilidades e cenários de negócios esperados pela Brasilseg, além de afetar os negócios da própria BB Seguridade, sua controladora

direta. Da mesma forma, alterações nas normativas setoriais podem expor a companhia a cenários mais desafiadores para conduzir seus negócios e gerar resultados.

- » **Riscos de mercado:** questões como a oscilação de oferta e demanda, preços de ativos e prazos de posições podem gerar perdas para a companhia. A fim de mitigar tais riscos, o portfólio é pensado desde a estratégia de investimentos até os mecanismos de precificação, considerando as condições atuais e potenciais do mercado de seguros.
- » **Riscos operacionais:** abrangem uma variedade de fatores relacionados à atividade diária da Brasilseg, incluindo problemas nos sistemas de tecnologia da informação, ocorrências de ilícitudes, danos físicos a ativos e infraestrutura e questões de saúde e segurança ocupacional.

- » **Risco de crédito:** engloba possíveis perdas relacionadas ao acesso a recursos de capital e ao não cumprimento de obrigações financeiras por contrapartes. A Brasilseg observa as avaliações de crédito (ratings) de seus parceiros de investimentos para minimizar sua exposição.



Questões legais, de mercado e de imagem e reputação podem afetar resultados do Grupo

## A Brasilseg e a Covid-19

Como todas as empresas, organizações e instituições, bem como a sociedade brasileira em geral, a Brasilseg foi impactada, em suas operações e atividades, pela pandemia do novo coronavírus e da doença Covid-19 – que, ao final do primeiro trimestre de 2020, chegou ao Brasil e passou a se espalhar pelas diferentes regiões do País.

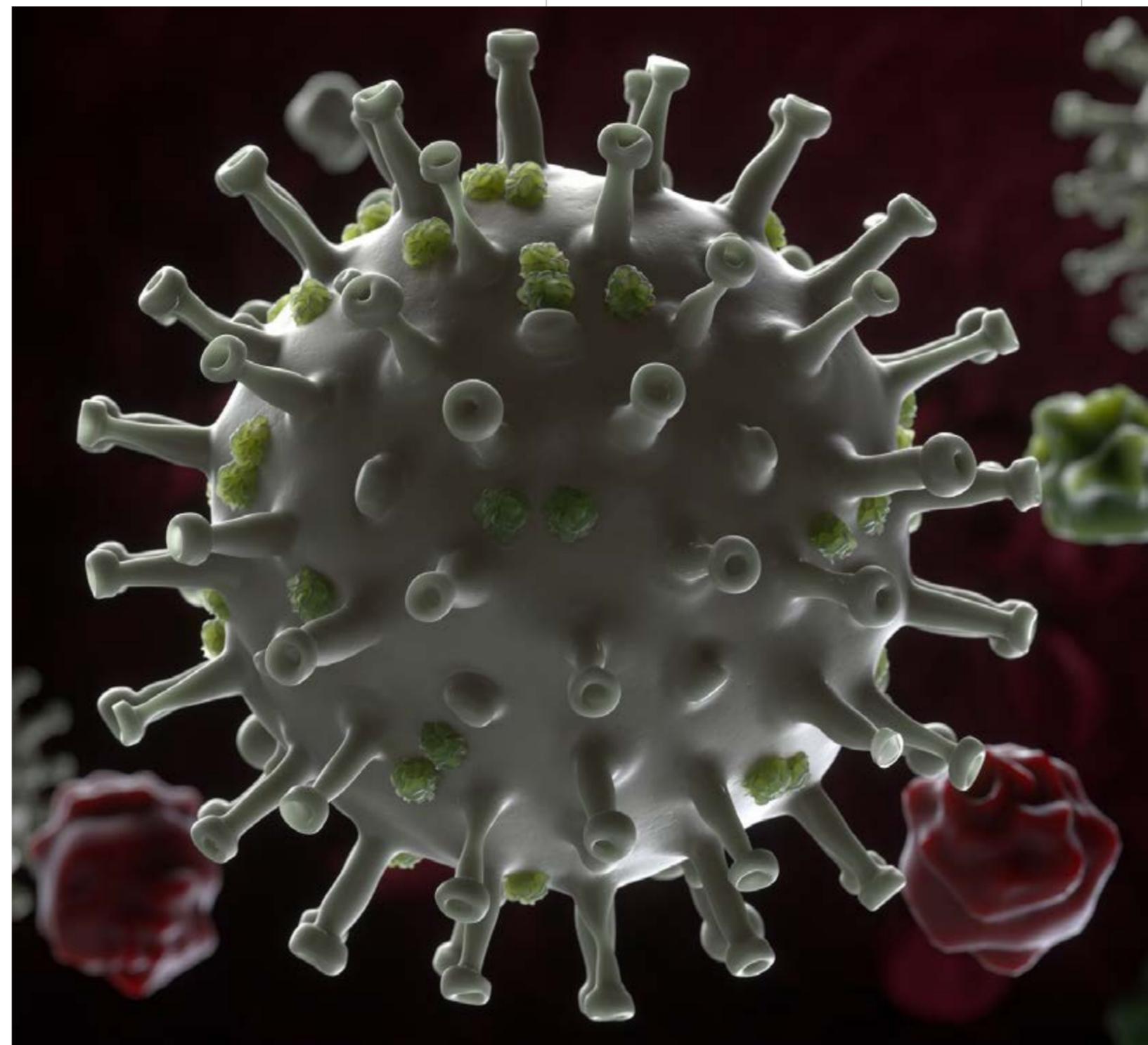
Pautada por seus pilares de gestão e ciente de sua responsabilidade como companhia de liderança em diversos ramos de atuação, a empresa acionou seu Comitê Executivo e ativou o Plano de Continuidade do Negócio (PCN), destinado à manutenção de seus negócios e à tomada ágil de decisões para gerenciamento dos impactos da pandemia sobre as relações com clientes, as operações e a saúde e o bem-estar de colaboradores.

Entre as ações imediatamente tomadas, destacam-se ações de intensificação de limpeza da sede e da central de atendimento; a liberação de colaboradores da sede para trabalho remoto, começando pelos identificados como pertencentes a

grupos de risco; a implantação de soluções de tecnologia da informação para viabilizar o trabalho remoto em diversos setores; a criação de suporte exclusivo e 0800 para pessoas responsáveis por atividades críticas; a antecipação de vacinação contra a gripe; e a implantação de soluções de voz para atendentes operarem em home office.

A fim de dar suporte às ações emergenciais no enfrentamento da Covid-19, a BB Seguros, acionista da Brasilseg, anunciou doação para a Fundação Banco do Brasil – que gerenciará os recursos para fornecer alimentos e produtos de limpeza e higiene para pessoas em grupos de risco ou situação de vulnerabilidade social em todas as regiões do País. Também foi realizada uma campanha de arrecadação de doações para todo o Brasil.

Do ponto de vista do negócio, a BB Seguros pagará as indenizações de seus seguros no caso de mortes decorrentes da Covid-19, conforme os valores previstos nas apólices de seguros de vida.





# Horizonte e futuro

## NESTE CAPÍTULO

- » EVOLUÇÃO E CONTEXTO DO SETOR
- » ESTRATÉGIA
- » JORNADA DO CLIENTE
- » INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



## Para onde vamos

### Vivemos um ambiente de amplas mudanças no mercado segurador

Em um ambiente marcado, há alguns anos, por previsões baixas de crescimento econômico no Brasil, o mercado de seguros permanece sendo um segmento estratégico para o planejamento de famílias e empresas, com oportunidades que crescem à medida que a cultura de seguridade se fortalece entre clientes de diferentes perfis.

De acordo com dados da Superintendência de Seguros Privados (Susep), o setor registrou somente em 2019 um crescimento de 11,4%. Esse dado, que se aplica a todas as modalidades e categorias de seguros, apresenta boas perspectivas para companhias como a Brasilseg – que conta com a ampla

estrutura de agências e postos de atendimento do Banco do Brasil para ofertar produtos e serviços, além dos canais digitais, em franco processo de expansão.

Em sintonia com desafios e possibilidades de crescimento que se aplicam ao setor, às categorias em que atua e à própria companhia, líder e vice-líder em segmentos como seguro rural, de vida e prestamista, o Planejamento Estratégico da Brasilseg tem como prioridades a transformação digital, o foco total em qualidade de serviço para clientes e a busca por inovações de portfólio e processos – em conexão com tendências e transformações do setor no País.

**Brasilseg trabalha para alinhar sua estrutura de capital e suas linhas de negócios às demandas do mercado e da sociedade**

## Evolução e contexto do setor

Nos últimos anos, a combinação entre serviços bancários e de seguros, a digitalização dos processos comerciais – antes concentrados no canal de corretores independentes e muito vinculados ao contato interpessoal – e a diversificação da carteira de produtos e serviços transformou positivamente o mercado de seguros brasileiro.

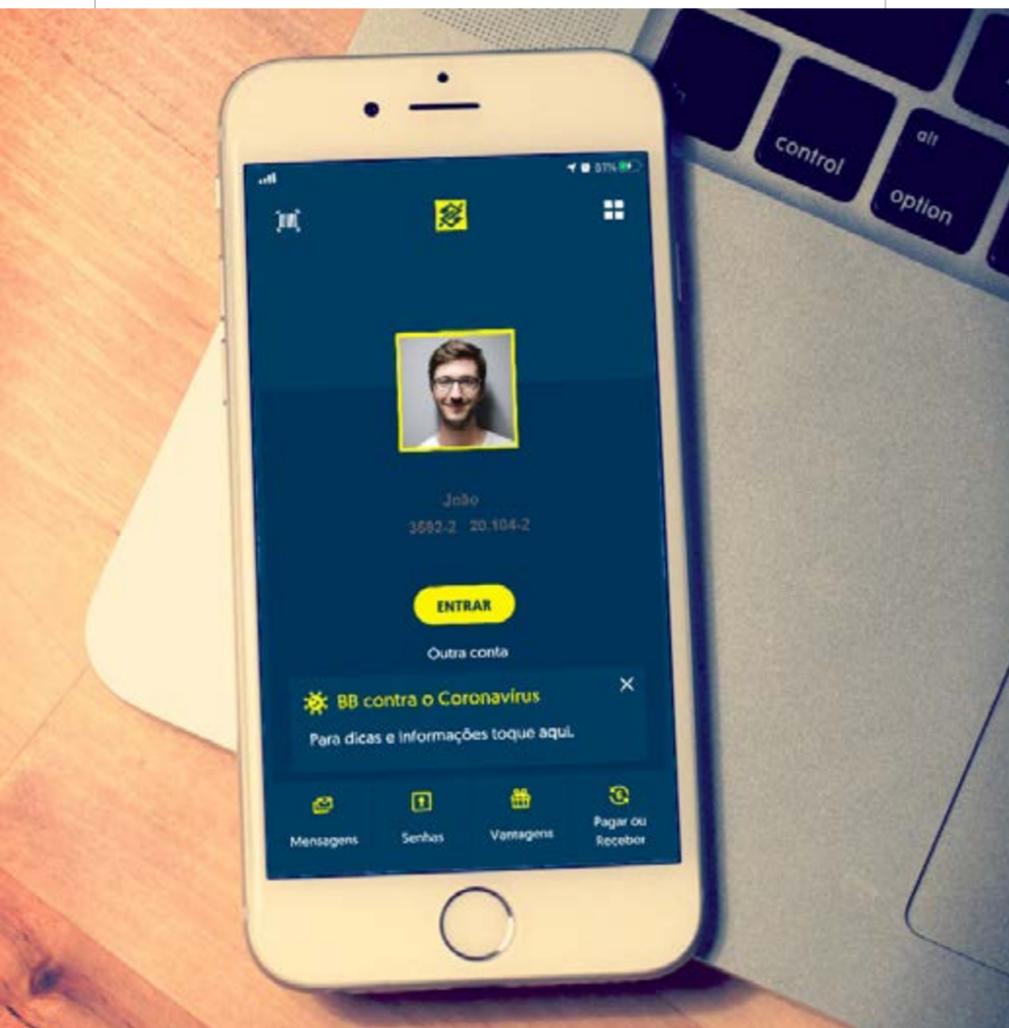
A evolução consistente dos últimos anos (*veja gráficos*) permitiu à Brasilseg incrementar seus resultados e expandir sua presença em segmentos essenciais à economia do País. É o caso da carteira rural, em que figura como líder absoluta, com cerca de 60% do mercado, e dos segmentos prestamista e seguro de vida, em que detém participações relevantes.

Em 2019, segundo dados da Susep, a conjuntura se mostrou desafiadora para o segmento de danos, que teve aumento de 8,5% em relação ao ano anterior. Já o seguro de vida teve trajetória ascendente: fechou o ano com crescimento de 14,9%.

O mesmo ocorreu com a categoria prestamista (quitação de dívida ou planos de financiamento de segurados), com 21,8% de aumento no ano.

A carteira de seguros rurais teve trajetória positiva, com aumento de 15,6% no faturamento durante 2019; somente na Brasilseg, o segmento representou arrecadação de R\$ 3,211 bilhões. A cultura de proteção e defesa contra riscos por pessoas físicas demonstra sinais de crescimento.

Ciente dos desafios que ainda se apresentam ao setor, como os relativos à velocidade de prestação de serviço e indenização a clientes segurados, à adoção de novas tecnologias e à adequação das operações às novas legislações – caso da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei 13.853/19), sancionada em 2019 pela Presidência da República –, a Brasilseg trabalha para reforçar sua presença em mercados-chave.



## Perspectivas e tendências

O mercado de seguros global segue em ritmo de intensas transformações. Segundo o estudo “Perspectivas do setor de seguros 2019”, elaborado pela Deloitte, fatores como o crescimento econômico sustentado de diversos países, o aumento das taxas de juros e o aumento da renda de investimentos estão entre os fatores que impulsionam resultados de seguradoras – sem deixar de considerar, no entanto, riscos decorrentes da desaceleração econômica de alguns mercados e as disputas comerciais entre países como China e Estados Unidos.

Outras tendências perceptíveis estão no campo da tecnologia: o uso de ferramentas digitais para a interação com clientes, integrando a cadeia cliente-corretor-prestador de serviços, é uma delas. Além disso, as ferramentas de análise de riscos e precificação devem ser transformadas, com viés personalizado e sustentação em bases de dados, de olho em planos mais customizados de acordo com as necessidades de cada cliente – usando ferramentas como telemetria e ferramentas avançadas de Analytics.

Em relação ao desenvolvimento de produtos, o estudo da Deloitte aponta o potencial da economia compartilhada de dar impulso à conveniência e customização na relação com clientes – aponta-se nele, por exemplo, que um quarto dos entrevistados desejam coberturas de risco mais flexíveis, e 22% demonstram interesse em estar automaticamente cobertos ao comprar/alugar serviços ou bens.

### O QUE VEM POR AÍ

- » Mais negociação nos canais digitais
- » Seguros mais flexíveis, conforme necessidades do cliente
- » Mudanças na relação entre cliente, corretor e seguradora
- » Uso de ferramentas de inteligência artificial, Analytics e internet das coisas para tomadas de decisão e avaliações de risco

Confira o estudo completo em <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/financial-services/articles/perspectivas-setor-seguros-2019.html#>



## Privacidade

Trabalhamos com um grupo multidisciplinar para estudar ações de atendimento à LGPD

### Proteção de dados: nossa abordagem

GRI 103-2, 103-3 | 418, 418-1

Inspirada pelo propósito de “Cuidar de pessoas e proteger o que é valioso para elas”, a Brasilseg está investindo em iniciativas para aumentar a segurança das informações, a proteção e a privacidade de dados. Ao longo do ano de 2019, os esforços foram direcionados para a adequação aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por meio do desenvolvimento do Programa de Gestão de Privacidade de Dados.

Em 2019, a área de Controles Internos, junto dos times Jurídico e de Segurança da Informação, promoveu treinamentos para disseminar novas regras de proteção de dados pessoais para toda a empresa. Também foram feitos mapeamentos de dados pessoais tratados em todas as atividades da empresa; foi, ainda, iniciado o desenvolvimento e a implementação de cláusulas contratuais relacionadas a este tema. Em relação aos clientes, foi iniciada a adequação das condições contratuais dos seguros e documentos de contratação para contemplar a transparência do tratamento dos dados pessoais. No final do ano, foi aprovada a constituição de um Grupo de Trabalho multidisciplinar, responsável por coordenar as ações para atendimento à Lei 13.709/2018.

A meta da companhia é estar em conformidade com a LGPD até agosto de 2020. O grupo multidisciplinar está trabalhando na validação de um documento que contém as Diretrizes da Brasilseg no que tange à Privacidade de Dados, com orientações quanto à proteção de dados. Também será feita versão deste documento para divulgação externa, demonstrando aos clientes como a Brasilseg gerencia o assunto. Ainda neste ano, serão feitos testes de invasão nas aplicações críticas, avaliações de riscos/vulnerabilidades, atualização de solução para gestão de identidades e acessos e campanhas de conscientização de segurança, bem como uma varredura de 1.008 fontes de dados com o objetivo de mapear os dados pessoais de colaboradores, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros de negócios da Brasilseg, catalogados nessas fontes. Outra ação relevante é o projeto de classificação de informações executadas pelas áreas da companhia.

Além disso, o programa será um dos projetos considerados na meta de bonificação da alta direção da companhia em 2020. Em 2019, não houve casos de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.

# Estratégia

Ancorada em diferenciais competitivos e com base em transformações que direcionam o futuro do setor de seguros no País, a Brasilseg teve em 2019 um ano importante para a consolidação e implantação de sua estratégia.

O processo de planejamento é integrado e congrega equipes de diversas áreas, cabendo ao Conselho de Administração validar e direcionar diretrizes de execução para a Diretoria Executiva, bem como avaliar o cumprimento dos planos, projetos e iniciativas.

Os indicadores relacionados a cada objetivo são desdobrados entre dezenas de superintendências e gerências executivas de áreas como Controladoria, Contabilidade, Produtos, Operações, Sistemas, Jurídico, Ouvidoria, Compliance, Recursos Humanos e Auditoria Interna.

O primeiro planejamento foi elaborado com base na metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), com a definição de frentes (voltadas a aspectos externos) e pilares (foco interno e de gestão da empresa), a fim de preparar a companhia para a conquista de protagonismo e incrementos nos resultados operacionais e de negócio (*veja gráfico*). Essas diretrizes contribuíram para a definição dos projetos a serem iniciados e conduzidos ao longo de 2019 e no futuro.



## 4 pilares e 3 frentes

compõem nossa  
estratégia para o ano

### Nossa estratégia em 2019

#### OS PILARES QUE NOS SUSTENTAM

Bases da gestão e da atuação da Brasilseg

##### INOVAÇÃO E DIGITAL

Fortalecer presença e qualidade dos serviços em meio digital, com foco em assistência 4.0 e transformação digital

##### GESTÃO E GOVERNANÇA

Ganhar agilidade e flexibilidade em governança e aperfeiçoar sistemas de controles internos e gestão de riscos

##### TECNOLOGIA

Adoção de plataformas eficientes, que entreguem com qualidade nossa proposta de valor ao cliente

##### PESSOAS E CULTURA

Desenvolver uma cultura organizacional de alta performance

#### AS FRENTES QUE MIRAMOS

Atenção às oportunidades externas e à excelência

##### MERCADO

Captura de oportunidades e ofertas customizadas e integradas em seguros, com melhora da experiência do cliente

##### CLIENTES

Manter o foco em excelência em atenção e qualidade nas relações com clientes

##### CANAL BB

Mais conveniência e capilaridade, com base na ampla rede do Banco do Brasil

No segundo semestre de 2019, um processo de reflexão pautado por transformações setoriais, internas da empresa e do mercado nacional e global de seguros resultou em novas definições estratégicas para 2020. O planejamento se baseia em seis direcionadores para guiar o futuro de longo prazo da Brasilseg:



Foi definida, para 2020, uma priorização de dois direcionadores: “Transformar clientes em fãs” e “Tecnologia transformada em ativo estratégico”. Partindo do propósito de cuidar de pessoas e da visão de negócio de “ser a melhor experiência em cuidado e proteção em todos os momentos da vida das pessoas”, a empresa busca concretizar seu futuro com base em valores como os de “cliente em primeiro lugar” e “dedicação ao servir”, bem como na proposta de entregar soluções simples, ágeis e convenientes.

A adoção da metodologia OKR (Objectives and Key Results) é uma das novidades para 2020, a fim de dar impulso a frentes de ação e projetos com a velocidade necessária para manter o protagonismo e conquistar liderança nas áreas de negócio da Companhia.

# Jornada do cliente

GRI 102-43, 102-44

## Buscamos conveniência, agilidade e praticidade no acesso aos serviços do Grupo

O foco em inovação e excelência em relacionamento é estratégico para o futuro da Brasilseg. Nos últimos dois anos, investir em pesquisas de satisfação, estruturação de canais, melhoria na assistência e desenvolvimento de produtos foi prioridade, a fim de alcançar patamares de fidelização de referência no mercado brasileiro.

Tendo como direcionador estratégico “Transformar clientes em fãs”, com uma visão 360 graus do ciclo de serviços prestados, a Brasilseg entende que sua necessidade atual é a de melhorar a modelagem de seus produtos, pautada por uma cultura de valorização do cliente e, sobretudo, de sua jornada.

Guiada pelos objetivos estratégicos, a companhia estabeleceu alguns resultados-chave para mensurar o sucesso de sua estratégia, investindo em capacitação de colaboradores e remodelagens dos canais e processos de relacionamento com clientes. No nível executivo, questões relativas

aos indicadores e ao desempenho da companhia nesse segmento são discutidas nas reuniões de diretoria.

Um dos principais indicadores acompanhados é o dos níveis de satisfação de clientes, por meio do indicador *Net Promoter Score* (NPS) – aferido nas etapas de contratação, atendimento, assistência, registro de sinistro e nas diferentes modalidades de seguro (Pessoas, Residencial e Rural). A pesquisa NPS é feita por telefone, em escala semestral, e busca identificar a percepção do cliente com a experiência na trilha de seguro. A empresa mantém um fórum de melhorias e uma comissão de clientes para divulgar os resultados. A companhia ainda conta com pesquisa com o canal de distribuição, avaliando a percepção dos gerentes da rede em relação aos seus processos, produtos e serviços. Em 2019, nos produtos vida e residencial, houve um crescimento de 3 e 6 pontos, respectivamente, em relação ao ano de 2018.



Outros projetos com indicadores monitorados pelas diferentes áreas são os relacionados à remodelagem do portfólio Residencial e de Pessoa Física e à reestruturação do Call Center, trabalhos em curso durante o ano de 2020; a implantação de novas jornadas para a etapa de sinistros; e a estruturação da jornada completa de autosserviço para o pós-venda, abrangendo os produtos Rural, Residencial e Pessoas.

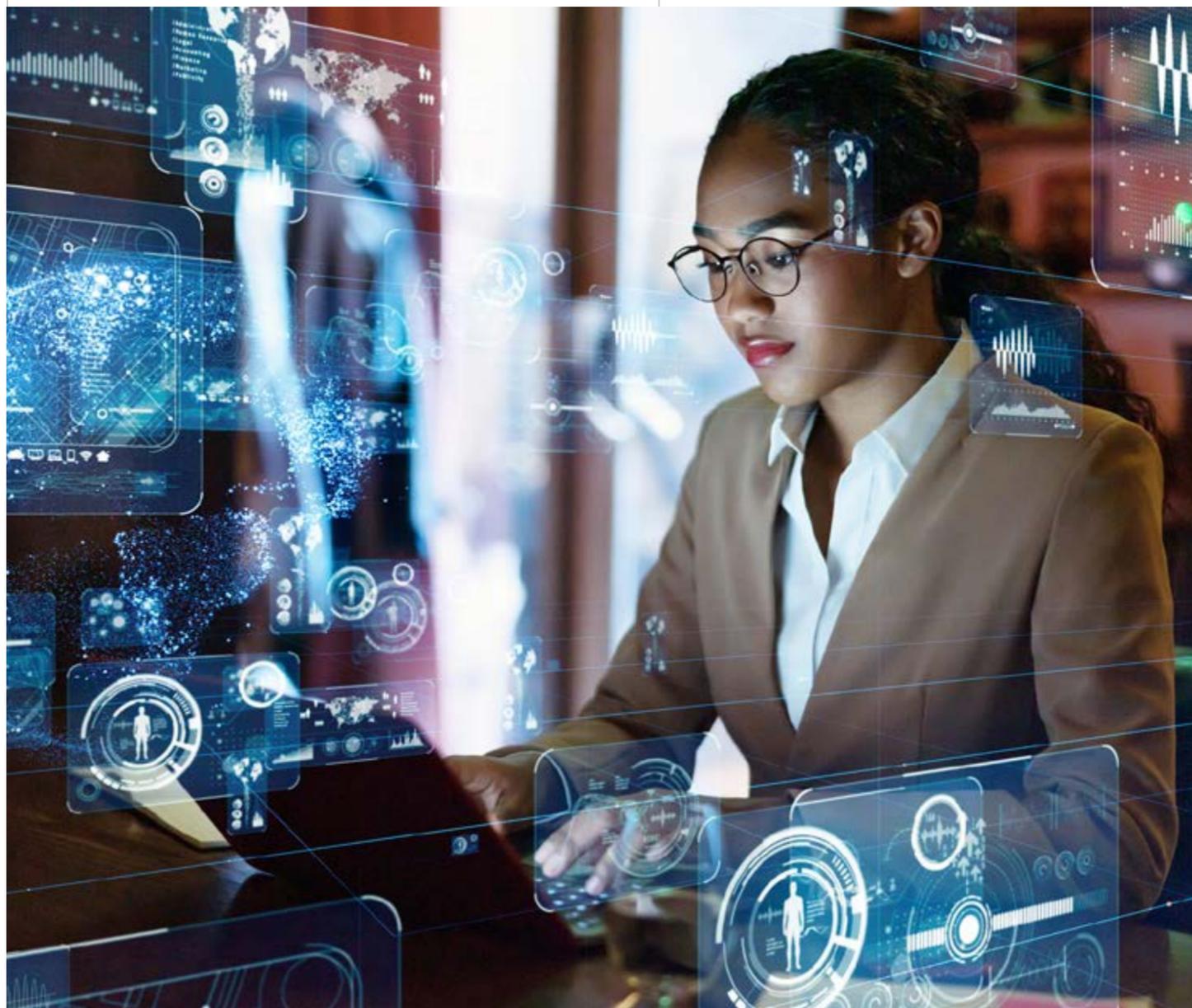
## Soluções & projetos

- » **Conselho de Clientes:** estruturado em 2019, teve 10 participantes em cada um dos 6 encontros ao longo do ano. O conselho tem a função de mapear pontos críticos e atuar na defesa dos interesses dos consumidores, com o objetivo de multiplicar os clientes satisfeitos, leais à marca, com potencial para adquirir novos produtos e fazer recomendações.
- » **Visão Única:** com o objetivo de implantar uma visão 360 graus do cliente, mapeando toda a sua jornada e o relacionamento, a Brasilseg fez a contratação de uma ferramenta integrada, com módulos de gestão de relacionamento, gestão comercial e atendimento, com implantação planejada para 2020. Entre as vantagens do projeto estão o conhecimento integrado das informações e interações com clientes, a captura de oportunidades de negócios, o aumento da produtividade da central de relacionamento e ganhos de satisfação dos clientes.
- » **Atendimento via WhatsApp e Chat:** os novos canais foram implantados em maio de 2019 para oferecer informações sobre produtos, acompanhar o andamento de sinistros e solicitar serviços de assistência. O atendimento é feito por especialistas em seguros de Vida, Prestamista, Residencial e Empresarial. Ao final de 2019, a ferramenta já havia registrado 11.244 via chat e 23.569 via WhatsApp totalizando 34.813 atendimentos. O atendimento por WhatsApp ocorre pelo número (11) 4004-7000 e está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h40, e aos sábados, das 9h às 15h20, exceto domingos e feriados. A operação segue protocolos de segurança da BB Seguros e do próprio WhatsApp, com a criptografia de ponta a ponta.
- » **App de vistoria:** aplicativo que agiliza e torna mais eficiente a emissão de laudos, reduzindo o tempo de tramitação do sinistro e ampliando a capacidade de atendimento aos clientes.
- » **Acompanhamento de sinistros:** inserido no app do Banco do Brasil, garante maior qualidade e rapidez na comunicação de tratativas.
- » **Comunicação refinada:** em 2019, um projeto corporativo buscou unificar, simplificar e tornar mais transparente a linguagem de todos os documentos entregues aos clientes. Os modelos-padrão foram criados e aprovados no ano, com uma parcela deles já implantada.



# Inovação e transformação digital

GRI FS7, FS8



A inovação e a digitalização correspondem, hoje, a um dos principais desafios da Brasilseg. Para 2019, a companhia fez investimentos de mais de R\$ 45 milhões, com destaque para iniciativas voltadas para a transformação digital e a sofisticação de sistemas.

Com participação ativa na Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNSeg, a Brasilseg tem buscado reforçar seu posicionamento de mercado quanto ao assunto e mobiliza seus colaboradores e parceiros na busca de novas soluções. **GRI 102-13**

Os esforços de captura, gerenciamento e direcionamento de dados para as tomadas de decisão da companhia são prioridade para os próximos anos. Até 2020, a expectativa é implantar uma ferramenta de *Business Intelligence* e *Analytics*, com painéis de negociação (vendas, cancelamento, sinistros etc.) nessa plataforma e modelos preditivos para perda de receita/clientes (*churn*) e subscrição de produtos em categorias como Vida, mais sujeitas à rotatividade de clientes.

2020 também será um ano importante para o desdobramento da estratégia em uma plataforma unificada de seguros. Concretizando uma das frentes priorizadas no planejamento durante o ano - o uso da tecnologia como ativo estratégico da companhia - será

implantada uma ferramenta que propicia flexibilidade para novos negócios e agilidade na operação, com diversos benefícios que incluem conectividade, experiência do usuário mais amigável e a oferta modular de produtos e serviços, com monitoramento em tempo real das operações.

Do ponto de vista da inovação em produtos, a expectativa é haver um lançamento no segmento Residencial ainda em 2020 e, já em fevereiro, produtos relevantes foram lançados no segmento Vida.

Um dos projetos estratégicos se volta à criação de uma jornada 100% digital para negócios. Para isso, a empresa está implantando uma central de seguros no app do Banco do Brasil, na qual os clientes poderão administrar e acionar seus seguros e assistências de forma digital.

Também em 2019, foram iniciados projetos para o desenvolvimento de simuladores para os negócios Patrimônio Rural, Agrícola e Agrícola Faturamento Personalizado. A ideia foi facilitar e tornar mais ágeis os processos de cotação e contratação, com uma plataforma integrada para os seguros de vida. Juntos, os projetos somaram mais de R\$ 1,6 milhão durante o ano.

## HI@AGRO 4.0 novos horizontes nos seguros rurais

Um dos negócios mais relevantes da Brasilseg é o seguro rural. Responsável por 60% dos resultados de 2019 (*leia mais na p. 14*), conta com absoluta liderança da companhia no mercado brasileiro e viabiliza a proteção de patrimônio e a perenidade de um segmento essencial da economia brasileira.

Com o objetivo de qualificar o atendimento ao cliente, com foco em questões de inovação tecnológica, o HI@AGRO 4.0 é um conjunto de projetos que revitaliza os negócios de seguros para o cliente rural com uma série de ferramentas, sob responsabilidade de áreas como Diretoria Técnica e de Sinistros Rural e Habitacional e Diretoria de Tecnologia. Destaque para:

- » **Sensoriamento remoto:** uso dessa tecnologia de forma combinada à modelagem de dados, com imagens de satélite, para a análise de áreas sinistradas e o cálculo de exposição de riscos de safras agrícolas;
- » **Serviços digitais:** simulação, contratação, comunicação de sinistro e realização de vistorias por meio de simuladores de seguros e aplicativo próprio para vistoria;
- » **Academia Rural:** plataforma de ensino a distância e capacitação para peritos, analistas, rede comercial e clientes do agronegócio, a fim de disseminar conhecimento e reforçar o posicionamento da Brasilseg de seguradora com maior expertise no setor.



## Incentivo à saúde e ao bem-estar

A previsão é que, a partir de maio de 2020, os segurados do segmento Vida terão novas opções de planos de assistências e benefícios, como assistências (funeral, consulta médica com exame, orientação nutricional, psicológica e fitness etc.) e benefícios diversos. Destaque para:

- » **Pulseira inteligente (*smartband*):** assistente para atividades físicas, frequência cardíaca, monitoramento do sono e sensor de aceleração de baixa potência (pressão arterial);
- » **Mapeamento genético:** serviços de relatórios sobre ancestralidade e aspectos relacionados à nutrição e à saúde, incluindo entregas de relatórios mensais durante a vigência anual do seguro. Por meio de análise do DNA, revela ancestralidade do segurado, análise genética de 38 aspectos ligados à nutrição, ao bem-estar e à saúde e contribui para detectar diversos problemas, como intolerâncias, resistência física, longevidade e tendências;
- » **Terapias on-line:** consultas mensais com terapeutas certificados por meio de plataforma on-line para cuidar do bem-estar mental e emocional do cliente, com ênfase em áreas como *coaching*, psicologia e terapia de casais.

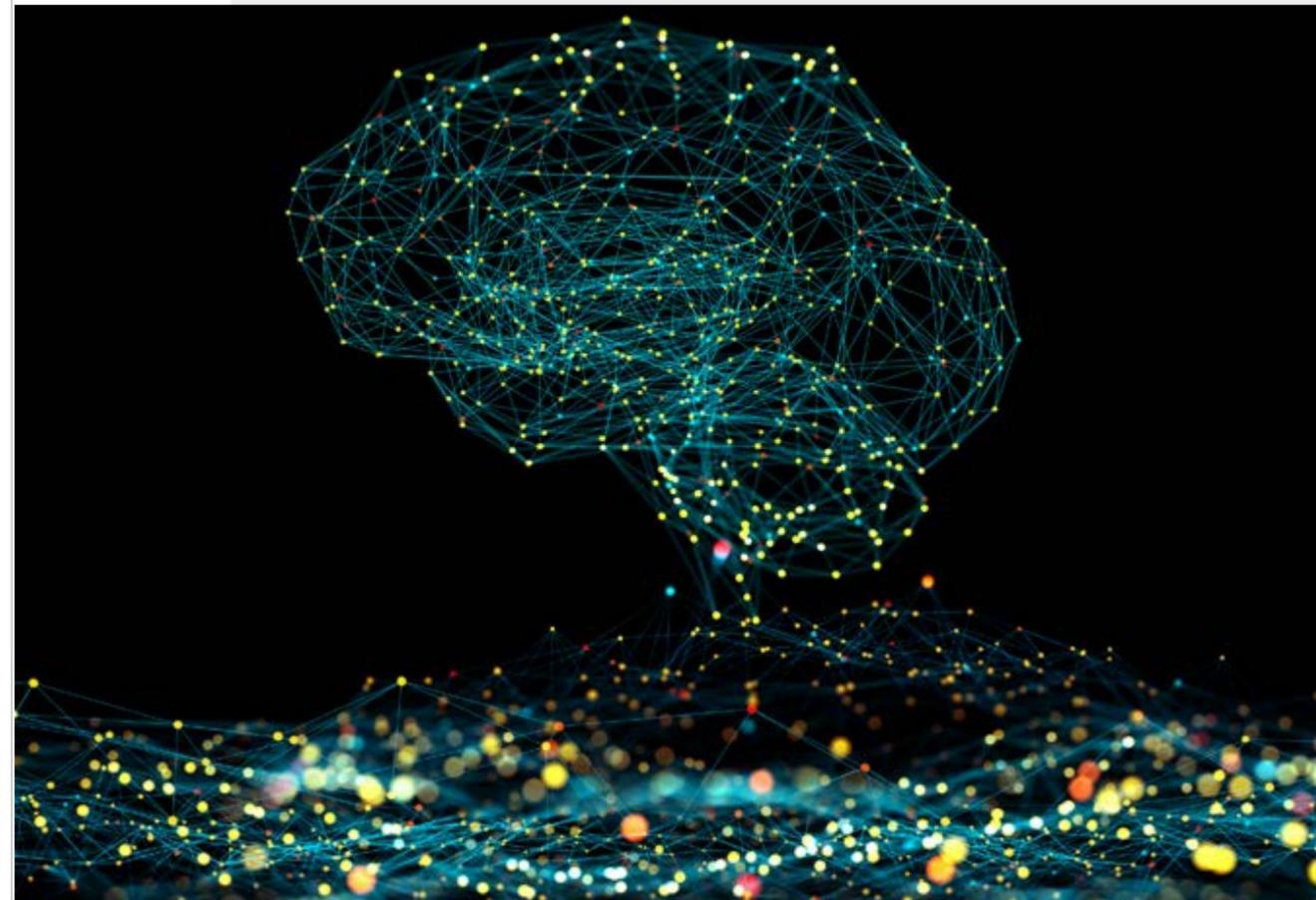


## I-Risk: vitorias digitais para danos rurais e habitacionais

Em 2019, um projeto priorizado foi a implantação de um aplicativo para vistorias de sinistros de danos patrimoniais rurais e habitacionais. Com isso, a ideia é digitalizar o processo de regulação de sinistros, com confiabilidade e precisão das informações coletadas. Já no ano, a ferramenta foi implantada em teste para seguros agrícolas, com desenvolvimento e implantação ao longo de 2020.

## Escola de Bots

De olho na oportunidade de melhorar a experiência de clientes, a Brasilseg unificou os canais de atendimento e relacionamento BB, BB Seguros e Brasilseg com o uso de inteligência artificial. Todos os antigos canais (chat, Messenger, WhatsApp, Fale Conosco e Horus) foram consolidados com base na infraestrutura BB. A ideia foi proporcionar a implantação, em primeira fase, do WhatsApp no call center, na subscrição e em sinistros residenciais. Em 2019, foram mais de R\$ 60 mil investidos na iniciativa.





# Compromisso com a sustentabilidade

## NESTE CAPÍTULO

- » RESPONSABILIDADE NOS NEGÓCIOS
- » CADEIA DE VALOR
- » EFICIÊNCIA AMBIENTAL
- » DESENVOLVIMENTO DE NOSSO TIME



# Responsabilidade no que fazemos GRI 102-12

## Do portfólio às operações, trabalhamos pela minimização de impactos

O desenvolvimento sustentável é intrinsecamente ligado à atividade seguradora e, na prática, corresponde a uma das principais contribuições desse segmento de negócio para a sociedade e o ambiente. A oferta de seguros viabiliza a continuidade de negócios e restabelece condições de vida das famílias, além de ajudar a preservar a atividade rural e estimular a economia por meio da geração de tributos, do pagamento de salários, de pagamentos a prestadores e fornecedores e das indenizações de sinistros.

Ciente desse papel estratégico, na condição de companhia em posição de liderança, a Brasilseg buscou evoluir em sua agenda de sustentabilidade nos últimos anos. Em julho de 2019, por exemplo, a companhia se tornou formalmente signatária dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), com ações, projetos e investimentos nas quatro frentes neles definidas:

» **Princípio 1:** Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão

questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

» **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.

» **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.

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

Outro compromisso de natureza voluntária foi a adesão ao Pacto Global, iniciativa das Nações Unidas que estimula organizações e empresas a aderir a dez princípios universais, nas frentes de meio ambiente, relações trabalhistas, direitos humanos e combate à corrupção. A Brasilseg também evoluiu, em 2019, ao incorporar à sua agenda socioambiental; atualmente, está em curso um projeto de priorização e análise dos objetivos, estabelecendo quais das 169 metas têm maior relevância para a companhia.

**Guia Exame:** Em 2019, a Brasilseg foi eleita a seguradora mais sustentável do País no *Guia Exame de Sustentabilidade, ranking* organizado pela revista de mesmo nome.

O levantamento do ano reconheceu 77 empresas de 19 setores da economia, além de destaques em dez categorias temáticas e uma empresa eleita como a mais sustentável do ano.



## Engajamento e materialidade

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1

A fim de aprofundar o entendimento da companhia sobre os impactos gerados por suas atividades e compreender a percepção da sociedade sobre eles, um processo de materialidade foi realizado em 2019, em obediência às diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI).

Neste ciclo, foram consultadas 33 pessoas, por meio de entrevistas, abrangendo diferentes áreas da Brasilseg e, no público externo, clientes, prestadores, acionistas, associação do setor e regulador. Também foram considerados os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), temas críticos específicos do setor e a agenda estratégica da companhia.

Ao final, foram mapeados oito temas prioritários, que incluem aspectos da rotina de negócios e impactos das atividades da Brasilseg sobre a cadeia de valor e seus públicos – incluindo a educação financeira, a avaliação de riscos socioambientais na subscrição, a proteção de dados e a melhoria da jornada do cliente, em conexão direta com a estratégia corporativa.

Os temas são tratados neste relatório por meio de indicadores (próprios ou dos tópicos materiais GRI) e, a seguir, têm apresentada sua correlação com os PSI e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

Tema material	Nossos focos	PSI	ODS	Indicadores relacionados
<b>Jornada do cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desenvolvimento de práticas de atendimento ao cliente</li> <li>» Treinamento de colaboradores em competências-chave</li> <li>» Evolução dos canais e ferramentas de relacionamento</li> </ul>	PSI 2	<b>4</b>	GRI: conteúdos gerais – engajamento de <i>stakeholders</i> <b>GRI 102-43, 102-44</b> GRI: mecanismos de queixas <b>GRI 102-17</b> GRI: treinamento e educação <b>GRI 404-1</b> Indicador próprio: NPS – satisfação do cliente Indicador próprio: números dos canais de relacionamento
<b>Educação Financeira e Securitária</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comunicação e linguagens adequadas para os produtos de seguros</li> <li>» Desenvolvimento de programas/projetos de educação financeira e securitária</li> </ul>	PSI 1 PSI 2	<b>4</b>	GRI: educação financeira <b>GRI FS16</b>
<b>Gestão da cadeia de valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desenvolvimento de processos e critérios de seleção de fornecedores</li> <li>» Inclusão de cláusulas socioambientais em contratos e política de compras</li> </ul>	PSI 1 PSI 2	<b>8</b>	GRI: avaliação ambiental de fornecedores <b>GRI 308-1, 308-2</b> GRI: avaliação social de fornecedores <b>GRI 414-1, 414-2</b>
<b>Proteção de dados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Gerenciamento de bases de dados e sistemas da instituição</li> <li>» Tratativas em caso de incidentes ligados ao vazamento de dados de clientes</li> </ul>	PSI 2 PSI 4	<b>9</b>	GRI: privacidade do cliente <b>GRI 418-1</b> Indicador próprio: investimentos em programas de segurança de dados
<b>Inovação e transformação digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Desenvolvimento de diferenciais competitivos ligados à inovação e à presença digital</li> <li>» Automatização de processos da companhia</li> </ul>	PSI 1	<b>9</b>	Indicador próprio: investimentos e resultados de programas estratégicos de inovação digital Indicador próprio: investimentos e resultados de programas de melhoria em processos
<b>Gestão de resíduos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Gerenciamento e destinação adequados de resíduos da administração</li> <li>» Responsabilidade pela atuação de prestadores de serviço</li> <li>» Destinação de resíduos provenientes de perda total na atuação em seguros de massificados</li> </ul>	PSI 1	<b>12</b>	GRI: conteúdos gerais – engajamento de <i>stakeholders</i> <b>GRI 102-43, 102-44</b> GRI: efluentes e resíduos <b>GRI 306-2</b>
<b>Mudanças climáticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Avaliação de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas no setor</li> <li>» Práticas de mitigação e gestão de impactos diretos da operação</li> </ul>	PSI 1 PSI 3	<b>7</b> e <b>13</b>	GRI: desempenho econômico <b>GRI 201-1, 201-2</b> GRI: energia <b>GRI 302-1, 302-4</b> GRI: emissões <b>GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5</b> GRI: interações sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais <b>GRI FS5</b> GRI: produtos criados para benefício social e ambiental <b>GRI FS7, FS8</b>
<b>Risco socioambiental na subscrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Integração ASG nas políticas de subscrição de risco</li> <li>» Inclusão dos aspectos ASG nas decisões de negócios</li> </ul>	PSI 1 PSI 2	<b>11</b> e <b>12</b>	Setorial GRI: interações sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais <b>GRI FS5</b>

# Responsabilidade nos negócios

GRI 103-2, 103-3 | 201, 201-2, FS5, FS16

A atividade seguradora garante à Brasilseg a oportunidade de impactar positivamente a sociedade por meio de seus produtos e serviços. Por outro lado, cabe à companhia gerenciar todos os impactos sociais, ambientais e econômicos indiretos que estejam relacionados ao seu portfólio.

Ao fomentar a cultura de seguros, a companhia pode contribuir para o enfrentamento de desafios comuns da humanidade e gerar estabilidade e segurança para pessoas, famílias e organizações – em uma das contribuições mais significativamente ligadas aos negócios.

Para levar à sociedade a cultura e importância do seguro, foi criada uma plataforma educacional que já gerou mais de 280 milhões de impressões na primeira fase, cerca de 50 mil respostas e mais de 204 mil cliques em peças publicitárias. Além disso, a companhia desenvolve ações de educação financeira em ONGs com o apoio de colaboradores voluntários da Brasilseg.

Comprometida com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros, a companhia trabalha no estudo contínuo de possibilidades

de agregar valor socioambiental à sua carteira. O diálogo com clientes, a observação de cenários e oportunidades de mercado e a análise de boas práticas no setor estão entre as frentes de ação para isso – o que inclui, por exemplo, sua participação em comitês da CNseg, principal entidade que representa as seguradoras do País (*leia mais na p.xx*).

Temas ambientais, sociais e de governança (ASG) têm sido gradativamente incorporados ao portfólio, englobando aspectos como diversidade, monitoramento de propostas com potenciais impactos ambientais e ferramentas de descarte responsável de resíduos. Em 2016, a Brasilseg foi pioneira, por exemplo, ao trabalhar com seguros específicos para mulheres, diante de uma preocupação crescente à época quanto ao câncer de mama. Esse produto, com uso em vida, indeniza no diagnóstico de doenças graves e câncer de mama e ginecológico para custear tratamentos.

No campo ambiental, a evolução em sistemas de monitoramento coloca estudos tecnológicos e de inteligência de negócios em convergência no momento da subscrição. Nos seguros agrícolas, segmento em que

a Brasilseg ocupa posição de liderança, foi estruturada uma ferramenta de estudo por geoprocessamento – monitoramento e sensoriamento remoto via satélite – para identificar as áreas de reservas ambientais no momento da avaliação de riscos; também foram incorporadas às análises questões ASG, como riscos de trabalho escravo, presença em áreas quilombolas e indígenas e atuação em áreas embargadas por órgãos como o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e áreas de reserva legal.



## 167.661,1 toneladas de resíduos

Cobertas por produtos e serviços com benefícios socioambientais específicos durante 2019. Entre os destaques estão:

- » Descarte Inteligente: serviços de descarte ecológico diferenciado dos seguros da modalidade Residencial contam com assistência para descartar móveis ou eletrodomésticos de maneira ambientalmente correta.

## AS MUDANÇAS DO CLIMA E NOSSOS NEGÓCIOS

A Brasilseg está atenta às oportunidades de negócio que abordam os aspectos relacionados às mudanças climáticas. Nesse campo, os produtos rurais são especialmente relevantes; embora impactem na exposição de riscos, também nos apresentam horizontes de negócio alinhados ao futuro do setor.

Especificamente na área de produtos rurais, as alterações climáticas impactam diretamente em risco, mas também apresentam à Brasilseg grandes oportunidades de negócio. No seguro agrícola, a cobertura é referente a eventos climáticos, como chuva excessiva, tromba d'água, seca, geada, granizo, variação excessiva de temperatura. Logo, toda a precificação leva em consideração a ocorrência histórica desses eventos e seu impacto na carteira segurada, com consequente quebra de produtividade das lavouras expostas, a partir da frequência dos sinistros comunicados e dos valores de indenização, em relação com os prêmios cobrados. Da mesma forma, os especialistas da Brasilseg calibram os níveis de cobertura e de exposição, a partir desse histórico, cobrindo a cultura agrícola, a unidade federativa do País e o município.

Todos os contratos agrícolas contam com coberturas de resseguro. Em média, 85% dos riscos agrícolas são cedidos em contrato proporcional cota parte, distribuídos entre IRB e MAPFRE.

A companhia não trata formalmente questões socioambientais como regra de aceitação nas normas de subscrição. No entanto, 90% das contratações são oriundas de operações de crédito rural, em que há critérios estabelecidos e normatizados pelo Banco Central.

Na área de massificados, como o foco está na proteção de patrimônio dos clientes, as questões climáticas têm conexão direta – coberturas de vendaval, queda de raios, granizo, tornado e furacão, entre outros eventos climáticos ou relacionados ao clima. Elas são incorporadas em normas e políticas específicas, como a de subscrição e alçada e a norma de aceitação e precificação.



## Cadeia de valor

A Brasilseg atua de forma constante para aprimorar os projetos e iniciativas que exercem impactos positivos sobre os *stakeholders* integrados à sua cadeia de valor. Respalhada pelo histórico da parceria entre a BB Seguros e a MAPFRE em anos anteriores, a companhia trabalha para ampliar o raio de alcance de suas iniciativas inclusivas, educativas e de desenvolvimento local e garantir negócios que gerem valor para a companhia e seus parceiros.

Com relação aos seus fornecedores, a Brasilseg trabalha para induzir boas práticas na cadeia e combater toda e qualquer forma de discriminação, não conformidade ambiental ou violação de direitos humanos. Além disso, reforça a importância da cultura de excelência entre os parceiros, combinando tecnologia, agilidade e eficiência.

A companhia é, ainda, um importante investidor social privado, priorizando projetos que levem educação e cultura para comunidades direta ou indiretamente impactadas pelas operações, e estimula seu quadro funcional a se engajar em causas voluntárias.

## Gestão de fornecedores GRI 102-9, 103-2, 103-3 | 308, 103-2, 103-3 | 414

O relacionamento mantido com os fornecedores é permeado pela ética e também pela missão de compartilhar responsabilidades em favor da sociedade e do meio ambiente. Ao final de 2019, a Brasilseg negociava com 526 empresas, em 646 contratos ativos em diversas categorias – serviços, materiais, tecnologia etc.

Toda a cadeia de fornecimento da Brasilseg está comprometida não apenas com a entrega de produtos e serviços de alta qualidade, como também com o propósito de gerar impacto socioambiental positivo. A gestão de fornecedores é realizada de forma transparente. Entre as exigências estão o trabalho com produtos que cumpram integralmente normas ambientais e a proibição e combate a quaisquer riscos de funcionários ou terceirizados associados a regimes de trabalho escravo, infantil ou análogo à escravidão.

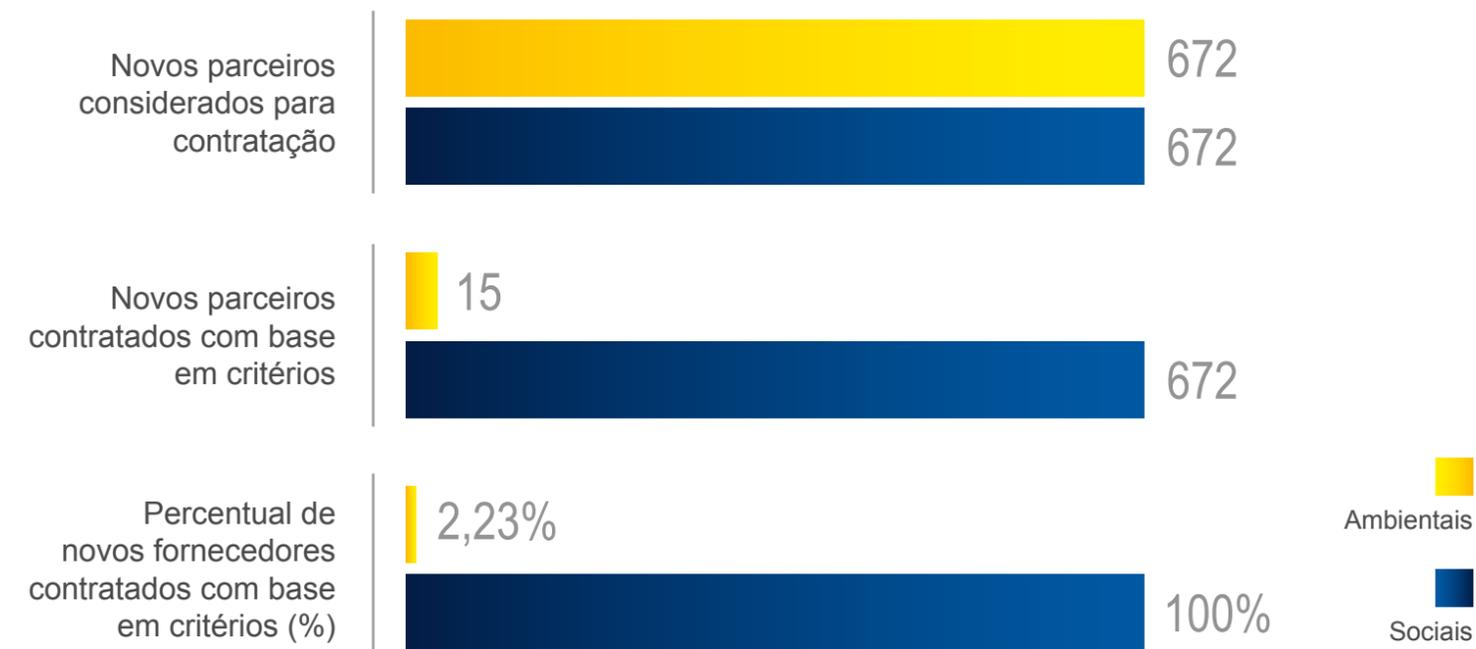
Durante o processo de contratação, a companhia compartilha e reforça com os futuros fornecedores seus valores relacionados à ética e ao combate à corrupção, que devem ser seguidos em todas as atividades. O objetivo é formar uma cadeia alinhada às práticas da Brasilseg, gerando resultados favoráveis para os clientes e para a sociedade como um todo. Para garantir esse alinhamento, a

empresa realizou em 2019 um mapeamento dos prestadores da área de sinistros e, se encontra incompatibilidades, busca no mercado novos parceiros que estejam integralmente alinhados com o que preconiza a Brasilseg.

Antes de assinar o contrato, os parceiros devem concordar cláusulas e, no processo de homologação, pode-se atestar as regularidades fiscais, tributárias, trabalhistas, reputacionais e de saúde financeira. Por meio das cláusulas socioambientais, os parceiros devem se comprometer, ainda, ao cumprimento das disposições constantes da Política Nacional de Resíduos Sólidos e à prática de uma gestão sustentável na realização dos serviços contratados.

Nas avaliações de risco, a Brasilseg detecta como possíveis causadores de impactos negativos os fornecedores com atividades relacionadas à destinação de resíduos como produtos perigosos e infectantes, pilhas e baterias, toner, lâmpadas, produtos eletrônicos, filtros de ar-condicionado e óleo de cozinha. Dos 15 parceiros avaliados com esses possíveis riscos em 2019, somente um foi identificado como dotado de potencial risco e a relação foi encerrada. Em relação a impactos sociais, não houve fornecedores identificados com riscos potenciais. **GRI 308-2, 414-2**

### FORNECEDORES: CONTRATAÇÕES COM CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS GRI 308-1, 414-1



## Cultura de excelência: Assistência 4.0

De olho na oportunidade de incrementar a qualidade da assistência prestada aos segurados, a Brasilseg desenvolveu o projeto Assistência 4.0 com um de seus principais fornecedores nessa categoria. Com foco nos pilares Entender, Cuidar e Transformar, a iniciativa busca estimular a análise do contexto da assistência para melhorar as tomadas de decisão, as parcerias e os modelos de operação; criar uma governança voltada à qualidade da assistência, focada na gestão de contratos de serviços; e tornar mais atrativo o negócio da companhia.

## Voluntariado e impacto social

A Brasilseg organiza e promove atividades que envolvem seus colaboradores em favor da comunidade. Todas as ações de voluntariado estão alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Brasilseg mantém um Portal de Voluntariado, no qual cada colaborador pode ver a vinculação entre as ações sociais e os ODS.

Em 2019, a força de trabalho da companhia dedicou um total de 102 horas a causas voluntárias, com foco nas regiões do M'Boi Mirim e Campo Limpo, em São Paulo (SP). O público impactado por essas iniciativas no ano é estimado em 5.369 pessoas.

Além disso, a Brasilseg é uma importante fonte de recursos para projetos e ações sociais que beneficiam a população. Nos últimos sete anos, a empresa patrocinou centenas de projetos nas áreas de educação, cultura, saúde e esporte que beneficiaram mais de 20 milhões de pessoas em todo o Brasil.

A estratégia de patrocínio sociocultural da Brasilseg é formada por ações de longo prazo nas áreas de Cultura, Educação, Esporte, Saúde e Lazer, com prioridade para projetos gratuitos e que contribuam para incentivar o crescimento sociocultural do País e agregar valor para a seguradora.

Em 2019, foram R\$ 16,6 milhões direcionados por meio de leis de incentivo. Foram patrocinados 30 projetos em diversas regiões do Brasil, beneficiando mais de 1,6 milhão de pessoas.

**Destinamos R\$ 16,6 milhões a ações socioculturais por meio de leis de incentivo**



Ações de voluntariado impactaram mais de 5 mil pessoas em 2019

O protagonismo da Brasilseg na formação de um público cada vez mais presente e interessado por exposições culturais é reflexo direto dos investimentos, com destaque em 2019 para a exposição “Egito Antigo: do Cotidiano à Eternidade”, que registrou um público de mais de 1,5 milhão de visitantes no Rio de Janeiro, recorde de público da história do CCBB Rio de Janeiro.

A companhia também direciona investimentos para hospitais de referência no Brasil, como o Hospital Pequeno Príncipe (PR), o Hospital Hélio Angotti (MG) e o Hospital Angelina Caron (PR).

No esporte, a Companhia possibilita que 1.600 crianças e adolescentes participem de atividades no contraturno escolar por meio do patrocínio ao Craque do Amanhã (RJ) e ao Instituto Brasileiro de Excelência no Esporte e Cultura (MG).

Além disso, a empresa patrocina projetos que têm como público-alvo os idosos. Destaque à parceria com o Lar Torres de Melo (CE) – a maior instituição de longa permanência para idosos do Norte e Nordeste do País.

**VOLUNTARIADO**

Dentro do Programa de Voluntariado, foi promovida em 2019 uma ação de conscientização sobre a importância de se doar cabelo cortado para a confecção de perucas para pacientes em tratamento contra o câncer. Após a sensibilização, a empresa trouxe para a sede um cabelereiro que ficou à disposição dos voluntários que quiseram realizar o corte e abraçar a causa. Foram 37 voluntárias doadoras, total suficiente para a confecção de 18 perucas.

Também fizeram parte das ações de voluntariado:

- » **Campanha do Agasalho:** além de arrecadar roupas, promoveu-se um contato presencial com ex-moradores de rua abrigados, levando voluntários que confeccionam os currículos e os orientam na busca de emprego;
- » **Palestras de educação financeira e carreira:** destinam-se a jovens em vulnerabilidade atendidos em instituição social. Também foram impactados, em

- 2019, abrigos (Saicas – Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes) vinculados à prefeitura de São Paulo;
- » **Hortas em escolas públicas:** por meio do programa, duas hortas pedagógicas foram construídas em duas escolas públicas. Juntas, elas envolveram 28 voluntários e beneficiaram 900 crianças.

Tivemos ações do Programa de Voluntariado voltadas a atendimentos sociais, educação financeira e doações



Impacto social envolve engajamento de colaboradores da Brasilseg

### FORMANDO OS PROFISSIONAIS DO FUTURO

Os programas de estágio e de jovem aprendiz também são formas de contribuir para o desenvolvimento social. Os aprendizes têm na Brasilseg sua primeira oportunidade de trabalho, sendo dada prioridade à contratação de jovens em situação de vulnerabilidade social, que frequentam instituições de apoio.

Em 2019, o programa de estágio acolheu mais de 2.369 inscrições e, ao final de um processo minucioso de seleção, recrutou 10 estudantes em formação superior para atuação nos escritórios e unidades. Já o programa Jovem Aprendiz contou com 15 novos participantes, totalizando 39 jovens.



# 2.369

inscrições no programa de estágio da Brasilseg em 2019

A proposta tem como objetivo o processo de desenvolvimento especial dos jovens em situação de vulnerabilidade, por meio da educação modular. Em palestras, especialistas abordam temas como conceito de carreira, a importância de se fazer um seguro e questões comportamentais dentro da empresa. A Brasilseg também desenvolve diversos cursos *on-line* para fortalecer a inclusão e discutir temas sobre igualdade de oportunidades. Durante todo o processo, é realizado monitoramento de desempenho e acompanhamento junto ao gestor da área, com o objetivo de capacitar os jovens para trabalhar na própria Brasilseg ou em empresas do mercado.

Na unidade de Franca, onde estão alocados mais de mil funcionários, é oferecido um importante suporte para o desenvolvimento profissional. No centro de treinamentos, os jovens aprendem a desenvolver características fundamentais para a execução do trabalho e para manter a competitividade no mercado.

Em 2019, foram realizados workshops de Foco na Carreira. Nesse modelo, executivos da Brasilseg compartilham suas histórias para os jovens, inspirando e mostrando possibilidades para sua trajetória profissional. Foram seis encontros durante o ano.



Inclusão, educação e formação de jovens foram focos de ação no ano

# Eficiência ambiental

GRI 103-2, 103-3 | 307

Além da atuação como disseminadora de informação relevante e de produtos e serviços com viés socioambiental, a Brasilseg estuda de forma contínua maneiras de minimizar os impactos e externalidades de sua operação. Para isso, ações de ganho em frentes de gestão de resíduos, eficiência energética, emissões e conscientização de colaboradores são prioridade.

Do ponto de vista de gestão, a companhia trabalha na adesão a metodologias de referência internacional. Um exemplo é a certificação na ISO 14001, mantida na sua sede do Morumbi desde 2014, abrangendo todos os processos e áreas da unidade. São estabelecidas metas de redução de consumo de água, com ferramentas de controle de vazão e tecnologias que permitam a diminuição de uso desse recurso.

Por meio de sua Diretriz Ambiental, a Brasilseg estabelece diretrizes formais para a redução de impactos, a conformidade e a incorporação de critérios ambientais às decisões de negócio. Os princípios declarados nesse documento são:

- » Atender à legislação ambiental aplicável e demais requisitos subscritos pela Brasilseg, que estejam relacionados aos seus aspectos ambientais;
- » Atuar na conscientização ambiental como agente transformador da cadeia de valor, desenvolvendo ferramentas e implementando ações que permitam disseminar conceitos de sustentabilidade entre os principais *stakeholders*.
- » Proteger o meio ambiente com a prevenção da poluição e da conservação dos recursos naturais.
- » Melhorar continuamente as atividades/processos ambientais da Brasilseg.
- » Integrar o meio ambiente ao dia a dia do negócio, de maneira que os processos, atividades e serviços sejam realizados de forma a minimizar os impactos ambientais.

Em 2019, não houve caso de não conformidade com regulamentos e leis. **GRI 307-1**

As iniciativas ligadas à conscientização ambiental têm como foco despertar o interesse dos colaboradores de diferentes áreas quanto à redução de impactos do negócio. Durante a semana comemorativa do Dia Mundial do Meio Ambiente, por exemplo, campanhas internas reforçaram o posicionamento da Brasilseg como empresa atenta ao tema, com dicas para reduzir a geração de resíduos.

Além disso, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) passou a incorporar temas ambientais – tornando-se Sipatma – com intervenções teatrais sobre meio ambiente e coleta seletiva. A empresa também oferece cursos *on-line* de Gestão Ambiental, disponíveis para colaboradores e para o público externo.

## Operação certificada

Em 2019, a Brasilseg recebeu seus certificados ARC, que refletem seu desempenho nas categorias energia e água e seus esforços para melhorar a eficiência de suas instalações administrativas.

Os Certificados de Desempenho de Energia incluem ARC Scores – Desempenho (84) e Melhorias Obtidas (29) – referentes ao ano de 2018, obtidos em 2019. Já os Certificados de Desempenho de Água incluem ARC Scores de Desempenho (64) e Melhorias Obtidas (53).

# Energia

GRI 103-2, 103-3 | 302, 103-2, 103-3 | 305

De olho na oportunidade de reduzir e melhorar seu perfil de consumo de recursos naturais, a Brasilseg mantém iniciativas específicas nas frentes de água e gestão da energia. O Programa de Eficiência Energética, por exemplo, abrange investimentos em melhorias no uso de fontes energéticas e na modernização de infraestrutura.

Em 2019, foram destaque ações como ajustes de horário de funcionamento da iluminação dos pavimentos, desligamento de parte da iluminação externa, ajuste em timer de exaustores de cozinha, ajuste em sistemas de ventilação e instalação de sensores de presença em alguns espaços. Não foi possível realizar o comparativo entre 2018 e 2019 para avaliar a redução total de energia, uma vez que a cisão do Grupo BB Mapfre ocorreu em 2018. **GRI 302-4**

O edifício WTorre, onde fica a sede da Brasilseg no Morumbi, em São Paulo, conquistou em 2017 a certificação LEED® for Commercial Interiors V3, nível Gold, um reconhecido selo de construção sustentável. O edifício já contava com a LEED-CI (*Leadership in Energy and Environmental Design*®) desde a sua inauguração, em 2016, para todos os andares em operação, nos projetos de interiores. Isso está ligado a métodos construtivos que garantem uma operação eficiente desde as obras até o uso dos espaços pelas empresas nele instaladas, incluindo aspectos energéticos.

Em 2019, o consumo de energia da Brasilseg foi de 1.763,27 MWh, 7% abaixo do ano anterior. **GRI 302-1**

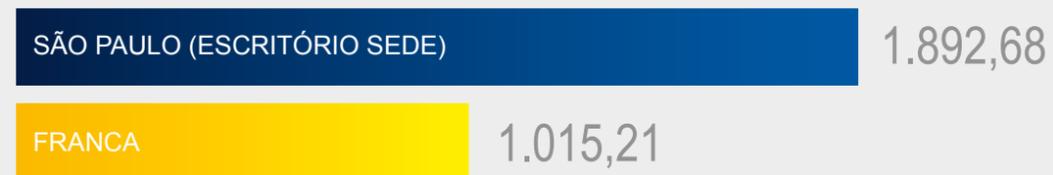
## Mudanças climáticas e emissões

Historicamente, antes da cisão entre a BB Seguros e a MAPFRE, a Brasilseg participou do Programa Brasileiro GHG Protocol, registrando publicamente suas emissões desde o ano de 2013. O objetivo da ação sempre foi exercer a transparência quanto as informações de impacto de carbono da operação. Em 2019, foi realizado o inventário de emissões da companhia, com publicação na plataforma de registro público de emissões do GHG Protocol ([www.registropublicodeemissoes.com.br](http://www.registropublicodeemissoes.com.br)).

Em 2019, as atividades da Brasilseg resultaram em uma emissão total de 1.042,22 tCO<sub>2</sub>e. Do total emitido em 2019, 351,26 tCO<sub>2</sub>e pertencem ao escopo 1 (90% ligado a combustão móvel); 213,47 tCO<sub>2</sub>e pertencem ao escopo 2; e 477,48 tCO<sub>2</sub>e, ao escopo 3 (52% referente a viagens a negócio e 48% referente a deslocamento de funcionários entre casa e trabalho). Foram emitidos 149,016 tCO<sub>2</sub> biogênicos, sendo 78,34 tCO<sub>2</sub> biogênico no escopo 1 e 70,68 tCO<sub>2</sub> biogênico no escopo 3 e não houve remoção de gases de efeito estufa. **GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5**

### CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (EM MWH) EM 2019

GRI 302-1



### Emissões – 2019 (tCO<sub>2</sub>e)

Escopo 1	351,26
Escopo 2	213,47
Escopo 3	477,48
<b>Total</b>	<b>1.042,22</b>

### Emissões biogênicas – 2019 (tCO<sub>2</sub>e)

Escopo 1	78,34
Escopo 3	70,68
<b>Total</b>	<b>149,016</b>

### CONFIRA

Nossas ações em produtos e serviços relacionados às mudanças climáticas em *Responsabilidade nos Negócios*, na p.xx

# Resíduos e materiais

GRI 103-2, 103-3 | 306



A Brasilseg reconhece a necessidade de minimizar a geração de resíduos em suas atividades administrativas. Nesse quesito, o ano de 2019 marcou o lançamento do Programa Consumo Consciente, cujo objetivo é reduzir o consumo de copos plásticos em 100%. Dentro da ação, todos os colaboradores receberam uma garrafa térmica e um copo retrátil, para substituir o uso dos plásticos. A ação evita utilizar em torno de 300 mil copos por ano.

A distribuição de produtos e serviços também é responsável pelo uso de materiais, incluindo cartões, plástico e papel. Para se alinhar às boas práticas do setor, a Brasilseg atualizou seu modelo de apresentação de kit de boas-vindas a clientes. Com apólice e o cartão do segurado, o material passa agora a ser entregue por via digital, sem cópias físicas. A ação foi iniciada pelos clientes de seguros rurais e, ao longo de 2019, o novo formato passou a ser destinado a segurados dos produtos Vida e Residencial.

Em 2019, mais de 3 milhões de apólices físicas deixaram de ser enviadas aos clientes, resultando na redução de aproximadamente 10 milhões de folhas. Os benefícios indiretos também se associam ao menor deslocamento de materiais físicos às localidades dos clientes, e, com essa medida, 830 árvores de tamanho padrão foram preservadas no período.

A coleta e a destinação final dos resíduos considerados perigosos e não perigosos na operação resultam na indicação de materiais a uma esteira de separação até o tratamento final com empresas certificadas pelo Ibama e pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb), em acordo com as legislações ambientais municipal, estadual e federal, sempre que houver.

Com relação a impactos indiretos dos negócios, a companhia disponibiliza, ainda, serviço de assistência de caçamba aos clientes, caso queiram esse suporte para destinar corretamente os resíduos de

construção civil para aterros legalizados. Em 2019, a companhia contribuiu com a destinação de 294.502 toneladas de rejeitos, 1.382.109 toneladas de sucata e resíduos de reforma, no total de 24.172.000 toneladas. [GRI 306-2](#)



## 3 milhões

de apólices deixaram de ser enviadas em nossas ações de digitalização

# Desenvolvimento de nosso time

GRI 103-2, 103-3 | 404

Para se consolidar como uma das seguradoras de melhor qualidade no mercado e com grande capacidade de gerar emprego no País, a Brasilseg coloca o atendimento ao cliente e a gestão de pessoas no centro de sua operação. Vários processos e programas lançados têm como objetivo estimular conscientização, engajamento, respeito à diversidade e cultura de alta performance no ambiente de trabalho e, assim, gerar experiências qualificadas para o cliente.

A Brasilseg cuida de tudo o que é valioso para as pessoas, por isso entende que boas práticas devem fazer parte do dia a dia do negócio, não porque a fiscalização exige ou normas a regulam. Por serem seguradores – especialistas em avaliação de risco –, os colaboradores devem ser especialistas e estar preparados para o futuro; assim, ações recorrentes de cultura, cidadania, gestão ambiental, bem-estar e saúde buscam garantir sua integridade, estimular o pensamento inovador e gerar excelência operacional com alto engajamento.

Os colaboradores são continuamente chamados a participar do compromisso com um mundo mais ético. Além do controle do valor mensal que recebem para abastecer o automóvel, os consultores assumem a responsabilidade de cumprir as normas de trânsito e de agir com ética, pensando no bem-estar comum de motoristas e pedestres.

A Universidade Corporativa mantém ações de aprendizagem presencial e on-line, dividida em cinco escolas: Produtos, Clientes, Alta Performance, Liderança e Digital. Também há políticas internas sobre treinamentos corporativos e técnicos e normativas para subsídio de programas de pós-graduação e MBA e cursos de idiomas. Os programas de estágio e aprendizagem complementam as ações voltadas à qualificação de pessoas. Em 2019, a Companhia alcançou uma média de 65,8 horas de capacitação por colaborador durante o ano. [GRI 404-1](#)

Os treinamentos e ações de capacitação para consultores abordam temas como produtos, coberturas e argumentos de vendas. O conteúdo engloba linguagem adaptada

tanto para o cliente interno (funcionário Banco do Brasil) quanto para o externo (cliente final). Semestralmente, uma pesquisa de percepção da área de RH é aplicada para gestores, com avaliação dos programas e processos desenvolvidos.

Além disso, a Brasilseg mantém fóruns via Skype (conversas e esclarecimento de dúvidas dos produtos) e, quando um novo consultor entra na empresa, aplica o Programa de Integração, ensinando sobre todos os produtos comercializados e as diretrizes de atuação. Apesar de não haver treinamentos específicos em direitos humanos, a companhia mantém capacitações amplas sobre ética e conduta (*leia mais na p.xx*) e encaminha vários comunicados sobre valores corporativos às equipes.

A Brasilseg mantém bons relacionamentos com entidades representativas dos trabalhadores. Hoje, 97,65% deles estão cobertos por acordos de negociação coletiva. [GRI 102-41](#)

## Especialista em seguros

GRI FS16

A fim de disseminar o conhecimento e a cultura de seguros entre os colaboradores, o Programa Especialista em Seguros contemplou 77 colaboradores e contou com uma estrutura de sete palestras de 1h30 em 2019, focalizando temas sobre a história do seguro, os tipos de seguros, suas coberturas e importância de se ter um seguro. Entre os encontros, foram feitos plantões para contratação de seguros de vida e residencial.

# Perfil dos colaboradores

GRI 102-7, 102-8

## POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E TIPO DE EMPREGO

2019	Tipo de contrato		Tipo de jornada	
	Determinado	Indeterminado	Integral	Parcial
Gênero				
Homem	7	623	388	242
Mulher	7	1347	508	846
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1970</b>	<b>896</b>	<b>1088</b>

## POR REGIÃO

2019	Homem	Mulher	Total
Norte	1	5	6
Nordeste	4	16	20
Centro-Oeste	11	16	27
Sudeste	601	1306	1907
Sul	13	11	24
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>1354</b>	<b>1984</b>

## POR FAIXA ETÁRIA



**933**  
< 30 anos



**972**  
de 30 a 50 anos



**79**  
> 50 anos



**1.984**  
Total

## POR CATEGORIA FUNCIONAL



**14**  
Conselho de administração



**26**  
Presidência/Diretoria/  
Superintendência



**72**  
Gerência



**162**  
Coordenador/  
Consultor



**1.715**  
Técnica/Analista/  
Supervisão



**39**  
Aprendiz



**9**  
Estagiários

## Desempenho do negócio

Com foco no respeito aos direitos humanos, na valorização das diferenças de qualquer natureza e no repúdio a atos discriminatórios, a Brasilseg mantém o Programa de Diversidade. O objetivo da iniciativa é manter um ambiente de convivência com respeito mútuo, promovendo a inovação e a alta performance.

Uma das principais ações é trabalhar o viés inconsciente de gestores, algo que pode gerar preconceitos e influenciar a escolha de candidatos para as vagas da empresa. O projeto-piloto nessa consagrada metodologia começou em Franca (SP); uma consultoria especializada em diversidade e inclusão trouxe vários representantes de minorias para os gestores conduzirem um processo seletivo. Nessa unidade, aconteceram também treinamentos para grupos que se dividiram por temas sociais de afinidade. A partir desse processo de sensibilização e conscientização, a empresa fez um mapeamento de ONGs que atendem pessoas com deficiências de Franca e cidades próximas, com o objetivo de integrá-las ao quadro de colaboradores.

O Programa de Pessoa com Deficiência da empresa inclui 43 profissionais com deficiências motoras, auditivas e visuais. A empresa disponibiliza cursos on-line por meio da Universidade Corporativa para disseminar conteúdos importantes sobre PcD: Código de Ética, preparação dos gestores e colegas de trabalho para atuar com Pessoas com Deficiência e autodesenvolvimento dos profissionais com deficiência.



## Igualdade de gênero

A Brasilseg valoriza e incentiva a igualdade de gênero, seguindo os preceitos do Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 5). Em sua estrutura, 69% do quadro é formado por mulheres, e 49% dos gestores são do gênero feminino. Entre as ações recentes está a criação do grupo de afinidade “#SegGênero”, que promove troca de ideias e vivências, diálogos sobre tendências e movimentos da sociedade e seus impactos no ambiente corporativo, com reflexões e ações para fortalecer a cultura de respeito às pessoas.

# Saúde e bem-estar

A área de Saúde e Segurança do Trabalho da Brasilseg ajuda a reduzir possíveis riscos e evita que trabalhadores sofram danos físicos ou mentais. Em 2019, a empresa realizou ações de engajamento e conscientização, com destaque para a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente (Sipatma) e para o simulado de abandono de área para colaboradores e terceiros. A companhia mantém, ainda, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), de acordo com a legislação pertinente.

Uma iniciativa importante da Brasilseg é o programa Qualidade de Vida, cujo foco é

## Great Place to Work

A Brasilseg foi reconhecida no ranking do Instituto Great Place to Work por conta de suas ações de clima, desenvolvimento e bem-estar de colaboradores. A nota alcançada pela companhia foi 82

promover a saúde e o bem-estar dos colaboradores. Em 2019, a empresa realizou diversas ações, com destaque para:

- » Campanha de Vacinação contra Gripe;
- » Cursos para gestantes;
- » Mapeamento do perfil de saúde dos colaboradores;
- » Semana da saúde;
- » Disponibilização de Ambulatório com várias especialidades médicas (Ginecologia, Dermatologia, Clínica Geral) e serviços voltados para a saúde (Psicologia, Nutrição e Quick Massage);
- » Atendimento psicológico e assistência social por meio do Programa de Ouvidoria e Papo (POP) (*leia mais na p.xx*);
- » Parceria com programas de academias;
- » Campanhas do Outubro Rosa (câncer de mama) e Novembro Azul (câncer de próstata).

## SUSTENTABILIDADE EM FOCO

A Brasilseg incentiva seus colaboradores a entender a importância de práticas sustentáveis. Em 2019, todos participaram de um processo de conscientização via Workplace e fizeram o curso e-learning de gestão ambiental, cujo objetivo foi promover a reflexão e o cumprimento da norma ISO 14001.

Outras campanhas também fizeram parte da agenda ambiental da empresa para os colaboradores em 2019:

- » Na semana de comemoração do Dia Mundial do Meio Ambiente, 5 de junho, a Brasilseg reforçou seu posicionamento em sustentabilidade com dicas de redução de geração de resíduos.
- » A Sipat, inicialmente voltada à prevenção de acidentes de trabalho, foi integrada com temas ambientais; passou a se chamar Sipatma e fez intervenções teatrais sobre meio ambiente e coleta seletiva.

- » No dia do Consumo Consciente, 15 de outubro, a empresa lançou o Programa Consumo Consciente, com o objetivo de reduzir 100% do uso de copos plásticos. Todos os colaboradores receberam uma garrafa térmica e um copo retrátil para substituir o copo plástico (*leia mais na p.xx*).



# Geração de resultados

NESTE CAPÍTULO

» INDICADORES DE DESEMPENHO

## Geração de resultados

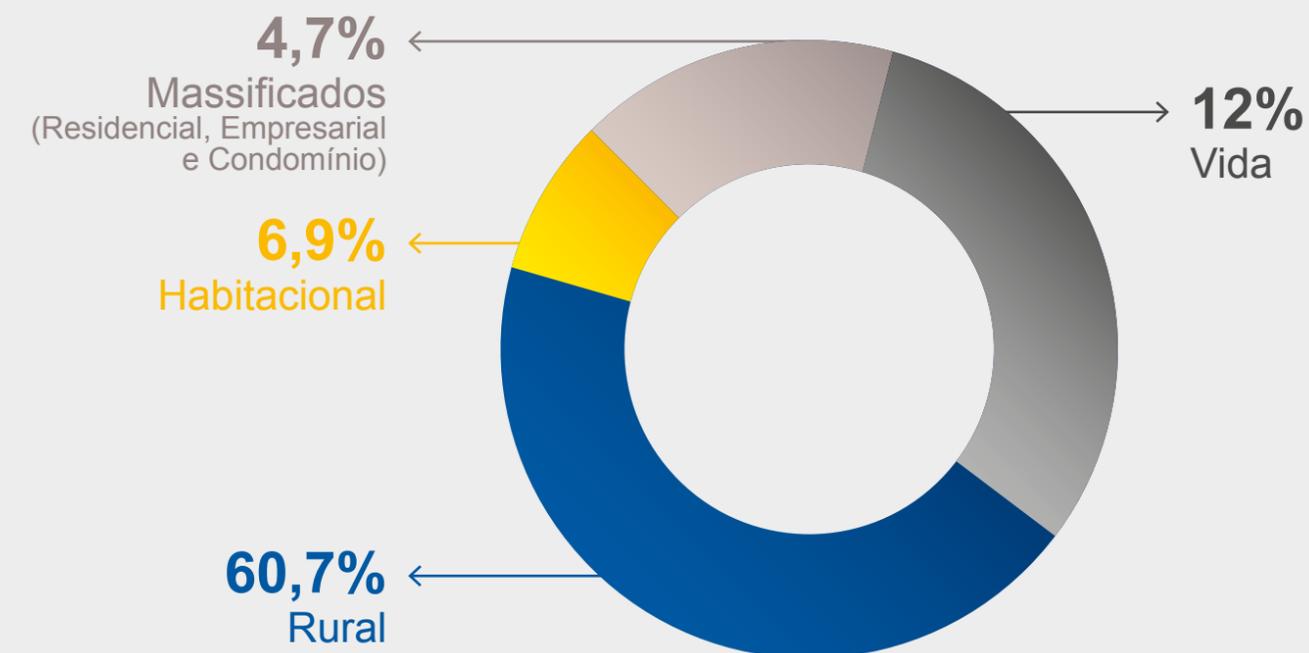
Ainda sob impacto de uma conjuntura econômica desfavorável no Brasil, a Brasilseg conseguiu atingir resultados operacionais e financeiros de relevância – em sintonia com o próprio setor de seguros, que se mostrou resiliente e atento a oportunidades em diferentes categorias e modalidades.

Em 2019, o total prêmios emitidos alcançou R\$ 9.046 bilhões (12,9% acima de 2018) e o lucro líquido somou R\$ 1,45 bilhão – queda de 5,9% em comparação ao ano anterior. O patrimônio líquido fechou o período em R\$ 1,99 bilhão, enquanto os ativos financeiros e provisões técnicas de seguros ficaram, respectivamente, em R\$ 7,2 bilhões e R\$ 9,7 bilhões.

Do ponto de vista operacional, a companhia seguiu na liderança entre as seguradoras na modalidade Rural: a participação de mercado superou a marca de 60%. Em Vida, a participação foi de 12,2% no mercado, com crescimento de 20,2% no ano.

Durante o período, a Brasilseg realizou investimentos (Capex) na ordem de R\$ 45 milhões. Entre os focos de alocação de recursos estiveram projetos ligados ao Planejamento Estratégico (*leia mais na p.xx*), envolvendo temas como transformação digital, novos produtos e serviços e excelência no atendimento a clientes.

MARKET SHARE POR SEGMENTO – 2019



### PAINEL DE INDICADORES



R\$ **1,45**  
bilhão  
Lucro líquido



R\$ **45**  
milhões  
Investimentos (Capex)



R\$ **1,2**  
bilhão  
Dividendos pagos



R\$ **1,3**  
bilhão  
Impostos, contribuições e taxas



R\$ **0,2**  
bilhão  
(218.042 milhões)  
Pagamentos de salários

**VALOR ADICIONADO GRI 201-1**

2019 (em milhares de R\$)

Receita total com IOF (riqueza gerada)	8.872.789
Custos e devolução de atividade	(2.017.924)
Aumento das reversas e da poupança acumulada	(907.247)
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>5.947.618</b>
Custo do valor adicionado	(3.011.990)
Valor adicionado por terceiros	(4.853)
<b>Valor adicionado à disposição da Brasilseg</b>	<b>2.930.775</b>

**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO À DISPOSIÇÃO DA BRASILSEG**

Remuneração do trabalho	218.042
Remuneração do Governo	1.255.626
Dividendos	1.189.763
Valor retido	267.344
<b>Distribuição do valor adicionado</b>	<b>2.930.775</b>
Incorporação ao patrimônio líquido	267.344

**MAIS DETALHES**

Para conferir todos os indicadores de desempenho da Brasilseg em detalhes, acesse as Demonstrações Financeiras em <https://www.bbseguros.com.br/seguradora/seguros/quem-somos/quem-somos.jsp>

# Indicadores de desempenho

**DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS – BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES S.A.  
(EM MILHARES DE R\$, EXCETO LUCRO LÍQUIDO POR AÇÃO)**

	2019	2018
<b>Receitas operacionais</b>	<b>1.448.717</b>	<b>1.559.649</b>
Resultado de equivalência em investimentos em controladas	1.448.717	1.559.649
<b>Outras receitas e despesas operacionais</b>	<b>(59)</b>	<b>13.498</b>
(+) Resultado financeiro	3.390	23.031
(-) Despesas administrativas	(2.925)	(2.509)
(-) Despesas com tributos	(524)	(7.024)
<b>(=) Resultado operacional</b>	<b>1.448.658</b>	<b>1.573.147</b>
<b>(=) Resultado antes dos impostos</b>	<b>1.448.658</b>	<b>1.573.147</b>
(-) Imposto de renda	9	(18.070)
(-) Contribuição social	5	(6.650)
<b>(=) Lucro líquido do exercício</b>	<b>1.448.672</b>	<b>1.548.427</b>
<b>Atribuível aos acionistas:</b>		
BB Seguros Participações S.A. - 74,99%	1.086.359	1.161.165
MAPFRE Brasil Participações S.A. - 25,01%	362.313	387.262
(/) Quantidade de ações	3.779.434.137	3.703.216.300
(=) Lucro líquido por ação	0,38	0,42
Ações ordinárias	1.890.094.939	1.851.978.399
Ações preferenciais	1.889.339.198	1.851.237.901



# Sumário de conteúdo GRI

# Sumário de Conteúdo GRI GRI 102-55

## DIVULGAÇÕES GERAIS

### PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	10		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	12		
	102-3 Localização da sede	10		
	102-4 Localização das operações	10		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	10		
	102-6 Mercados atendidos	10, 12		
	102-7 Porte da organização	12, 50		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	50		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	42		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no período coberto pelo relatório.		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	22		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	37		
	102-13 Participação em associações	33		

**DIVULGAÇÕES GERAIS****ESTRATÉGIA**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	07		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	07, 22		

**ÉTICA E INTEGRIDADE**

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11		16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	21		16

**GOVERNANÇA**

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	17		
-------------------------------------	--------------------------------	----	--	--

**ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS**

GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	38		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	49		8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	38		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	31, 38		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	31, 38		



## DIVULGAÇÕES GERAIS

### PRÁTICAS DE REPORTE

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	04		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	04		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	38		
	102-48 Reformulações de informações	04		
	102-49 Mudanças no relatório	Este é o primeiro ano de publicação do Relatório de Sustentabilidade da Brasilseg.		
	102-50 Período do relatório	04		
	102-51 Data do relatório mais recente	Este é o primeiro ano de publicação do Relatório de Sustentabilidade da Brasilseg.		
	102-52 Ciclo do relatório	A publicação será anual.		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	<a href="mailto:sustentabilidade@brasilseg.com.br">sustentabilidade@brasilseg.com.br</a>		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	04		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	57		
102-56 Asseguração externa	O relatório não teve conteúdo socioambiental submetido a auditorias externas independentes.			

**TÓPICOS MATERIAIS****DESEMPENHO ECONÔMICO**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	40		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	40		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos às mudanças climáticas	40		13

**ENERGIA**

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	47		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	47		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	47		7, 8, 12, 13

**EMISSÕES**

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	47		

**TÓPICOS MATERIAIS**
**EMISSÕES**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	47		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	47		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	47		3, 12, 13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	47		13, 14, 15

**EFLUENTES E RESÍDUOS**

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	48		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	47		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição	48	Não foi possível segmentar o total de resíduos entre perigosos e não perigosos e pelo tipo de destinação nesse ciclo.	3, 6, 12

**CONFORMIDADE AMBIENTAL**

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	46		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	46		12, 13, 14, 15, 16

**TÓPICOS MATERIAIS**
**AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	42		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	42		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	42		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	42		

**TREINAMENTO E EDUCAÇÃO**

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	49		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	49		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	49		4, 5, 8

**AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES**

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	42		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	42		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	42		
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	42		5, 8, 16

## TÓPICOS MATERIAIS

### MARKETING E ROTULAGEM

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Suplemento Setorial Financeiro- Marketing e rotulagem	FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	40, 49		1, 8, 10

### PRIVACIDADE DO CLIENTE

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	38		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	28		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	28		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	28		16

### PORTFÓLIO DO PRODUTO

Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	40		10
	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	33		1, 8, 9, 10, 11
	FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	33		

# Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes



KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas  
**Brasilseg Companhia de Seguros**  
São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Brasilseg Companhia de Seguros ("Brasilseg" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

### Responsabilidades da administração da Brasilseg

A administração da Brasilseg é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para asseguração de informações socioambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade, denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicáveis às informações não financeiras históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.



Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e a metodologia KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração da Brasilseg e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Brasilseg, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2019 da Brasilseg. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2019 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2019 da Brasilseg;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.



#### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 da Brasilseg.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 da Brasilseg, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 20 de agosto de 2020

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas  
Sócio-Diretor



## Créditos

### **Coordenação geral**

Gerência de Comunicação, Marketing e Sustentabilidade

Maria Luzineide Soares

Cristiane Zambrana

André Tuon

### **Redação e edição**

Report Sustentabilidade – Guto Lobato

### **Processo de materialidade**

Resultante Consultoria

### **Consultoria GRI**

Report Sustentabilidade – Karina Simão

### **Projeto gráfico e design**

Report Sustentabilidade

### **Revisão ortográfica**

Alícia Toffani

**BRASILSEG**