



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

Agosto/2021



ESCOLHA VIVER COM TRANQUILIDADE

Sumário

	Pág.
1. OBJETIVO.....	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. RAMOS DE ATUAÇÃO.....	3
4. ABRANGÊNCIA	4
5. BASE LEGAL	4
6. RESPONSABILIDADES	4
7. DIRETRIZES	5
8. CONTROLE DAS OPERAÇÕES	6
9. INTERMEDIÁRIOS DE NEGÓCIOS E TERCEIROS	6
10. PRINCÍPIOS DE CONDUTA.....	7
11. PROGRAMAS DE TREINAMENTOS	9
12. MONITORAMENTO E TESTES PERIÓDICOS	9
13. DISPOSIÇÕES FINAIS	10
14. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	10

1. OBJETIVO

Esta política tem por objetivo dispor sobre os princípios e diretrizes a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelos colaboradores da **Zema Seguros** e seus parceiros de negócios que atuam como intermediários, no que se refere ao relacionamento institucional com clientes de produtos e serviços relacionados.

2. DEFINIÇÕES

- **Ciclo de vida do produto:** todas as fases do produto de seguro, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações.
- **Cliente:** pessoa interessada em adquirir produtos de seguro, bem como o proponente, o segurado e o beneficiário.
- **Cliente Oculto:** servidor da Susep designado, que assume a figura do proponente ou interessado em adquirir produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta, com o objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta da Zema Seguros ou seu intermediário à regulação vigente.
- **Intermediários:** o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, tais como corretor, estipulante, representante, entre outros.
- **Práticas de conduta:** práticas de negócio adotadas pela Zema Seguros ou intermediário, ao longo do ciclo de vida do produto, que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente.

3. RAMOS DE ATUAÇÃO

Patrimonial

- Riscos Diversos (Ramo 0171);
- Garantia Estendida (Ramo 0195);

Pessoas Coletivo

- Prestamista (Ramo 0977);

Com base no perfil do cliente, no que se refere ao desenvolvimento e oferta dos seus produtos de seguros, a **Zema Seguros** considera os seguintes aspectos:

- A adequação dos produtos, serviços ou operações aos objetivos e às necessidades do cliente;
- A compatibilidade dos produtos, serviços ou operações à situação financeira do cliente; e
- O nível de conhecimento do cliente quanto aos riscos relacionados a cada produto, serviço ou operação, incluindo seu nível de tolerância ao risco e sua capacidade para suportar perdas.

4. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores da **Zema Seguros** e intermediários que atuam na distribuição de seus produtos e serviços, ou mesmo prestadores de serviços terceirizados.

A alegação de desconhecimento de regras não será aceita como justificativa no caso de quaisquer desconformidades com a presente norma. Atitudes não condizentes com esta Política estarão expostas às sanções administrativas e disciplinares.

5. BASE LEGAL

Resolução Susep nº 382, de 04 de março de 2020.

6. RESPONSABILIDADES

A. Diretoria Executiva

- Disseminar a cultura da transparência para que os funcionários e intermediários se sintam confortáveis em apontar as falhas nos processos, para que os problemas sejam resolvidos antes de chegarem até o cliente.
- Promover investimentos em desenvolvimento e captação de pessoal para que os colaboradores e intermediários estejam qualificados e capacitados para atuarem com as especificidades do negócio.

- Estreitar o relacionamento e a comunicação com seus colaboradores e intermediários deixando clara a importância do relacionamento com o cliente dentro da organização e de como isto deve ser prioridade para todos independente da área de atuação.

B. Atendimento

- Realizar medições frequentes referentes à satisfação dos clientes e apresentar os resultados à direção.

C. Gestão de Riscos e Compliance

- Avaliar os controles desenvolvidos para atendimento da Política;
- Conferir as operações realizadas e cumprimento das regras.

D. Ouvidoria

- Monitorar as plataformas de atendimento a clientes (RDR, reclame aqui, consumidor.gov, etc.) e dar tratamento às reclamações;
- Enviar informações ao órgão regulador;
- Emitir relatórios de performance;
- Propor melhorias em processos com base nas deficiências identificadas no tratamento das reclamações.

7. DIRETRIZES

A **Zema Seguros** assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referente ao relacionamento e ao tratamento com os clientes, bem como sua adequação a esta Política Institucional de Conduta, inclusive quanto aos seguintes aspectos:

- Concepção de produtos e de serviços, incluindo o desenho, o desenvolvimento e o mercado-alvo;
- Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;

- Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente;
- Gestão do atendimento prestado a clientes, inclusive o registro e o tratamento de demandas e reclamações.
- Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de colaboradores e de intermediários que atuem com a distribuição e comercialização de seus produtos.

Para isso, a **Zema Seguros** adota mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar, no mínimo:

- Implementação das suas disposições;
- Monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e uso de indicadores adequados;
- Avaliação da sua efetividade; e
- Identificação e a correção de eventuais deficiências.

8. CONTROLE DAS OPERAÇÕES

As atividades de atendimento aos segurados ou seus beneficiários, realizadas pelos intermediários, serão acompanhadas pela **Zema Seguros**, por meio da Central de Atendimento, Ouvidoria e outros canais por onde os clientes possam se manifestar, levando em conta as demandas e reclamações sobre os serviços prestados e o atendimento recebido.

Em relação a esta política, a **Zema Seguros** institui mecanismos de acompanhamento de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar: a implementação das suas disposições; o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados; a avaliação da sua efetividade; a identificação e a correção de eventuais deficiências.

9. INTERMEDIÁRIOS DE NEGÓCIOS E TERCEIROS

A Zema Seguros atua com os seguintes parceiros/intermediários de negócios:

- Corretores de Seguros e de Microseguros;
- Representantes de Seguros;

- Correspondentes de Microseguros;
- Estipulantes;
- Prestadores de Serviços Acessórios: Assistências Técnicas, etc.

Na eventual terceirização de serviços pela **Zema Seguros** ou intermediários, a contratação deverá observar todas as regras de avaliação e aprovação de prestadores de serviços existentes à época da celebração do contrato.

A remuneração do prestador de serviços não deve conflitar com o tratamento adequado do cliente e será estabelecida consoante os princípios e as normas aplicáveis à defesa do consumidor e à livre concorrência.

Os prestadores de serviços e os intermediários serão orientados e monitorados pela Zema Seguros, em relação à observância de todas as diretrizes estabelecidas nesta política no que se refere ao tratamento adequado aos clientes.

10. PRINCÍPIOS DE CONDUTA

A **Zema Seguros** e seus intermediários devem conduzir suas atividades e operações, no âmbito de suas respectivas competências, promovendo o atendimento e o tratamento adequado do cliente, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, adotando as seguintes ações:

1. Promover cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes;
2. Oferecer tratamento justo e equitativo a clientes, de forma ética e adequada;
3. Assegurar a conformidade, legal e infra legal, e a legitimidade dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;
4. Levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos, quando for o caso;
5. Realizar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, correta, precisa e adequada, adotando práticas que reduzam os riscos de incompreensão por parte

- do cliente, com relação ao seguro comercializado e aos serviços decorrentes de sua contratação, durante todas as fases do ciclo de vida do produto;
6. Prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando a redução do risco de falha ou ausência de informação na elaboração da proposta ou antes da emissão do bilhete de seguro (quando aplicável) e durante a vigência do contrato de seguro;
 7. Garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada, ofertando ao cliente o esclarecimento de dúvidas de forma ágil e eficaz;
 8. Dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles;
 9. Garantir a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos injustos para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente;
 10. Observar, em relação aos seus clientes, as exigências da legislação que trata da proteção de dados pessoais, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de governança.

Tratamento adequado do cliente

Condições estabelecidas para o tratamento do cliente, que devem observar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- O desenvolvimento, a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos que atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil do cliente;
- O provimento proativo e efetivo de informação clara e adequada antes, durante e depois da venda do produto;
- A adoção de medidas que tenham por objetivo minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados ao cliente, incluindo portabilidades, quando for o caso;
- O aconselhamento e orientações adequadas ao cliente, fornecendo todas as informações para a decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil;
- O tratamento de avisos de sinistros e eventos cobertos, resgates, portabilidades, reclamações e demandas de forma adequada e tempestiva;

- A proteção da privacidade de dados pessoais, na forma da legislação vigente.

11. PROGRAMAS DE TREINAMENTOS

Estão previstos programas de treinamento e capacitação de colaboradores e intermediários que desempenham atividades conexas com o relacionamento com clientes e beneficiários. Além dos específicos destinados aos novos colaboradores, ocorrem também treinamentos na inclusão de novos produtos e, anualmente, são revistos para atualização de todos os colaboradores, novos e remanescentes.

As políticas e manuais operacionais ficam disponibilizados na Central de Aplicações para que os colaboradores se mantenham sempre atualizados e cientes dos procedimentos da **Zema Seguros**, a fim de estarem suficientemente capacitados para um atendimento eficaz e de qualidade.

12. MONITORAMENTO E TESTES PERIÓDICOS

Monitoramento de *Compliance*

- As atividades de atendimento aos segurados ou seus beneficiários, realizadas pelos intermediários, serão acompanhadas pela **Zema Seguros**, por meio da Central de Atendimento, Ouvidoria e outros canais por onde os clientes possam se manifestar, levando em conta as demandas e reclamações sobre os serviços prestados e o atendimento recebido.
- A área de Gestão de Riscos e *Compliance* deve adotar mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos com vistas a assegurar, no mínimo:
 - ✓ Implementação das disposições da presente política, com base na regulamentação vigente;
 - ✓ Monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
 - ✓ Avaliação da sua efetividade;
 - ✓ Identificação e correção de eventuais deficiências;
 - ✓ Podem ser distintos por linha de negócio/ramo de seguro; e
 - ✓ Devem ser submetidos a testes periódicos de controles internos.

Auditoria Interna

- Os mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relativos às práticas de conduta dispostas nesta política serão submetidos a testes anuais pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política estabelece que o relacionamento com os clientes e usuários de produtos de seguros e de serviços da **Zema Seguros** esteja alinhado às diretrizes da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e tem como objetivo desenvolver práticas com observância da ética, responsabilidade, transparência e sustentabilidade, alinhando os interesses da Companhia, seus intermediários e seus clientes.

A responsabilidade de revisão e alteração do texto desta Política é da área de **Gestão de Riscos e Compliance**, com periodicidade anual podendo ser revisado em período inferior, devendo submetê-la à aprovação da Diretoria.

14. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES



nº versão	Solicitante	Data Revisão	Aprovação
1	Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>	14/07/2021	Diretoria Executiva

