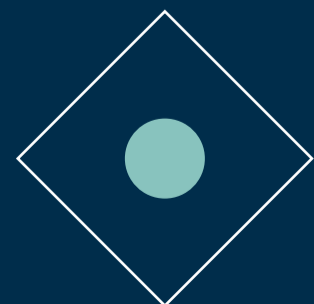


Relatório de sustentabilidade

2020

BRASILSEG

Uma empresa BB Seguros



Sumário

03 **Sobre este relatório**

05 **Mensagem da administração**

07 **A Brasilseg**

11 Propósito e razão de ser

12 Produtos e serviços

15 **Governança e gestão**

18 Políticas de gestão

19 Conformidade

20 Gerenciamento de riscos

23 Cibersegurança e proteção de dados

24 **Horizonte e futuro**

26 Estratégia corporativa

27 Transformação digital

28 Cultura de inovação

29 Excelência para o cliente

31 **Gestão da sustentabilidade**

35 Negócios responsáveis

41 Cadeia de valor

43 Impacto na sociedade

45 Meio ambiente

49 Capital humano

54 **Desempenho do negócio**

58 **Sumário de Conteúdo da GRI**

63 **Relatório de asseguração**

65 **Créditos**



Sobre este relatório

GRI 102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

Para ler este documento

A Brasilseg apresenta a seus colaboradores, acionistas, fornecedores, comunidades e demais públicos de relacionamento uma síntese de seus resultados financeiros e não financeiros por meio deste *Relatório de Sustentabilidade*.

Nesta edição, a segunda da história da companhia, são apresentados dados que cobrem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, com foco naqueles associados aos temas mais relevantes (materiais) sob a ótica dos públicos.

A estruturação e organização do conteúdo são pautadas pela metodologia de referência da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção "de acordo" Essencial. Também são balizadores o planejamento estratégico da Brasilseg, os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), os dez princípios do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Todos os dados financeiros estão sintonizados às Demonstrações Financeiras, disponíveis **aqui**. Os indicadores socioambientais cobrem as unidades de São Paulo (sede administrativa) e Franca (Central de Relacionamento e Negócios); exceções são descritas ao longo do texto ou em notas de rodapé. **GRI 102-7**

Referências visuais

Entenda o que significam os ícones apresentados ao longo do relatório

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.

ODS

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



Pacto Global

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



GRI

GRI 102-56

Códigos como o apresentado ao lado fazem referência ao conteúdo específico GRI que é respondido ao longo do relato.

Temas materiais

Também inserimos ícones que referenciam os tópicos ASG mais ressaltados por nossos públicos (conheça-os na pág. 34).

Mensagem da administração

GRI 102-14

Com uma trajetória relativamente recente desde sua reestruturação, mas ancorada na experiência de décadas de seus acionistas, a Brasilseg é uma companhia pronta para se conectar à vanguarda do setor. Assumi a presidência em 2020, ano marcado pela pandemia da Covid-19, com o desafio central de, junto de todos os colegas da Diretoria, tornar a organização ainda mais ágil, inovadora, aberta e flexível, pautada por uma visão centrada nas relações com clientes, e por investimentos intensivos em tecnologia.

A Brasilseg faz parte de um ecossistema empresarial muito robusto e sustentável, no qual a Corretora da BBSeguridade e o Banco do Brasil estão totalmente alinhados em suas estratégias e abordagem de mercado. As transformações do comportamento do consumidor e os desafios econômico-sociais requerem, cada vez mais, que sejamos protagonistas no fomento a uma cultura de proteção e cuidado entre clientes, famílias e seus negócios, concretizando nosso propósito de ajudar as pessoas a cuidar do que mais importa para elas.

Isso se aplica desde o modo como precificamos produtos às formas de contato do cliente, passando pelo relacionamento com os clientes, pelos processos de registro de sinistros e pagamento de prêmios e pela oferta de serviços agregados. Ou seja, todo o ciclo do setor de seguros está em transformação.

A implementação de jornadas digitais é protagonista nisso, antes da pandemia, e, com ela mais do que nunca, vimos a importância de encontrar soluções ágeis, robustas, simples – e a um clique. Temos que estar próximos e à disposição nos momentos que importam para os clientes. Como líderes em segmentos como Rural e Vida, nós, na Brasilseg, precisamos ter prontidão máxima, aperfeiçoar a experiência do cliente na gestão de seus seguros e usar a tecnologia a favor da conveniência e da qualidade dos serviços.

Para isso, em 2020 iniciamos programas abertos de inovação para colaboradores e, também, para parceiros externos, por meio do Impulso Lab e do Impulso Open; avançamos na concepção de seguros como oportunidade de relacionamento e apoio na gestão do dia-a-dia dos clientes, com serviços e benefícios agregados voltados ao bem-estar e à saúde; e iniciamos projetos estratégicos como o da nova plataforma de seguros e o de inteligência de dados, com ferramentas que fortalecem modelos preditivos e a incorporação de data science a todas as etapas de nosso ciclo de negócios.





Além dessas entregas associadas ao planejamento estratégico, destaco nossos esforços para avançarmos em na evolução e execução de nosso plano de sustentabilidade, que incorpora aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG). Buscamos levar comunicação clara e efetiva sobre o tema em diversas instâncias, reforçando tudo o que já fazemos – voluntariado, ações de eficiência energética, desenvolvimento de colaboradores e produtos com atributos ASG – e lançando desafios com indicadores e objetivos estratégicos para os próximos anos.

Sabemos, entretanto, que 2020 não foi um ano convencional. Em contraste com todas as conquistas, nós da diretoria participamos, com nossas equipes, do duro e complexo processo de adaptação à pandemia. Felizmente, conseguimos migrar de espaços físicos para virtuais sem fragilidades, mantendo as rotinas de nossos clientes, mas o maior saldo positivo está naquilo que foi nossa prioridade: as pessoas. Estivemos muito mais próximos, cuidando do bem-estar físico e mental do nosso time, fortalecendo a comunicação e o diálogo por meio da rede social corporativa, estruturando lives, eventos de engajamento e motivação, e criando uma rotina de suporte tecnológico e de infraestrutura para que pudéssemos trabalhar com conforto e em segurança. Também instituímos um comitê que monitorou diariamente o impacto sobre o negócio e a equipe, além de identificar casos e acompanhar a evolução da doença em cada localidade e operação.

Quanto ao negócio, a Brasilseg emitiu R\$ 10,39 bilhões em prêmios, um aumento de 15,47% em relação ao ano anterior. Já o lucro líquido foi de R\$ 1,47 bilhão, ligeiro aumento (1,28%) que muito nos orgulha em um contexto de pandemia. Tivemos uma demanda por seguros crescente durante o período, tanto no segmento rural – com produtores preocupados com riscos climáticos e necessidades de proteção de suas lavouras – quanto nos seguros massificados e de vida. Apesar da sinis-

tralidade impactada pela pandemia, conseguimos garantir a solidez financeira da companhia e de suas coligadas, sem abrir mão de atender nossos clientes de forma rápida e simples. No eixo externo, fomos rápidos em buscar contribuir com o enfrentamento da pandemia. Junto com a BB Seguros, apoiamos nossos clientes com ações como as indenizações em caso de morte decorrente de infecção pela Covid-19, sobrepondo nossa atuação à cláusula contratual que previa exclusão de pandemia, para dar mais segurança a todos em um momento tão crítico. No voluntariado, conseguimos manter nossa agenda com 18 ações, 420 voluntários e mais de 3 mil pessoas impactadas. Anunciamos, também, logo no começo da pandemia, a doação de R\$ 40 milhões via BB Seguros, geridos pela Fundação Banco do Brasil e destinados ao fornecimento de alimentos e produtos de higiene e limpeza para pessoas em grupo de risco ou situação de vulnerabilidade social. Medidas como essas dialogam diretamente com nossos valores e refletem, em nossa própria conduta, aquilo que esperamos incentivar entre clientes e a sociedade brasileira todos os dias: a cultura do cuidado e da gestão de riscos, que literalmente salva vidas e protege o que importa na hora certa. Nosso negócio prospera

2020 foi um ano de resiliência, empatia, proximidade e conectividade. Navegamos pelos desafios e nos mantivemos em segurança

ancorado nesse jeito de viver e trabalhar, que traz segurança e bem-estar àqueles que estão conosco.

2020 foi um ano de resiliência, empatia, proximidade e conectividade. Com base nesses componentes, navegamos pelos desafios do negócio e nos mantivemos em segurança. Chegamos a 2021 com um mercado de seguros aquecido, mas desafiado por incertezas e esperanças relacionadas ao enfrentamento da pandemia. Temos um negócio pronto para capturar resultados e gerar benefícios sociais, apesar de uma conjuntura macroeconômica difícil. Seguiremos, na companhia, trabalhando pela excelência em relações com os clientes e parceiros, e pela transformação digital, com foco na melhoria contínua da experiência e relacionamento, em novas soluções de proteção e em melhores canais de vendas e atendimento. Neste relatório, apresentamos um retrato do que vivemos em 2020 e detalhamos esses planos que garantirão o futuro da companhia. Boa leitura!

Rodrigo Caraméz

Presidente da Brasilsegs



A Brasilseg

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6





Central de Relacionamento e Negócios, em Franca (60%). Outros 7% são consultores de vendas distribuídos por todo o território nacional.

A Brasilseg é líder absoluta em seguros para o agronegócio, com 57,08% do mercado, e divide a liderança dos seguros de pessoas, com participação de 14,82%.

O modelo de *bancassurance* – em que a oferta dos produtos de seguros é feita com base na estrutura bancária, muitas vezes com apólices vinculadas a contratos de financiamento – e a operação centrada em excelência, tecnologia e inovação garantem à Brasilseg posicionamento de relevância no mercado, mesmo diante dos desafios de sinistralidade e conjuntura econômica vividos em anos como 2020, marcado pela pandemia da Covid-19.

Por meio do Banco do Brasil, mais de 65 mil unidades de atendimento são disponibilizadas aos clientes em todo o território nacional; nos últimos anos, os canais digitais também passaram a ser significativos nas relações comerciais da companhia.

A estratégia corporativa se alinha às transformações recentes do mercado segurador brasileiro e tem orientado a Brasilseg para uma atuação mais inovadora, digital e de presença constante nas vidas de clientes, aprimorando sua experiência com base em soluções tecnológicas, de segurança e de diversificação de canais.

Constituída após a reestruturação societária da parceria entre a BB Seguros e a MAPFRE Brasil, a Brasilseg atua nos ramos de Vida, Prestamista, Habitacional, Rural e Massificados (Residencial, Empresarial e Condomínio), com presença em todo o País por meio da rede de atendimento do Banco do Brasil.

A estrutura societária é composta da *holding* BB MAPFRE Participações S.A. e de suas subsidiárias, Brasilseg Companhia de Seguros e Aliança do Brasil Seguros S.A. (ABS), em

conjunto denominadas Brasilseg. Ao final de 2020, 74,99% do capital social da *holding* eram de propriedade da BB Seguros S.A., enquanto 25,01% estavam sob controle da MAPFRE Brasil.

O capital humano da empresa soma mais de 1.860 empregados próprios, responsáveis por atender com agilidade e conveniência aproximadamente 5 milhões de clientes, dos quais 9,9 milhões de apólices vigentes. Os profissionais atuam prioritariamente na sede em São Paulo (33%) e na

Em números

GRI 102-7

1.868

colaboradores

301

fornecedores ativos

49.248

unidades de atendimento
integradas à rede BB

4.888.872

clientes

9,9 milhões

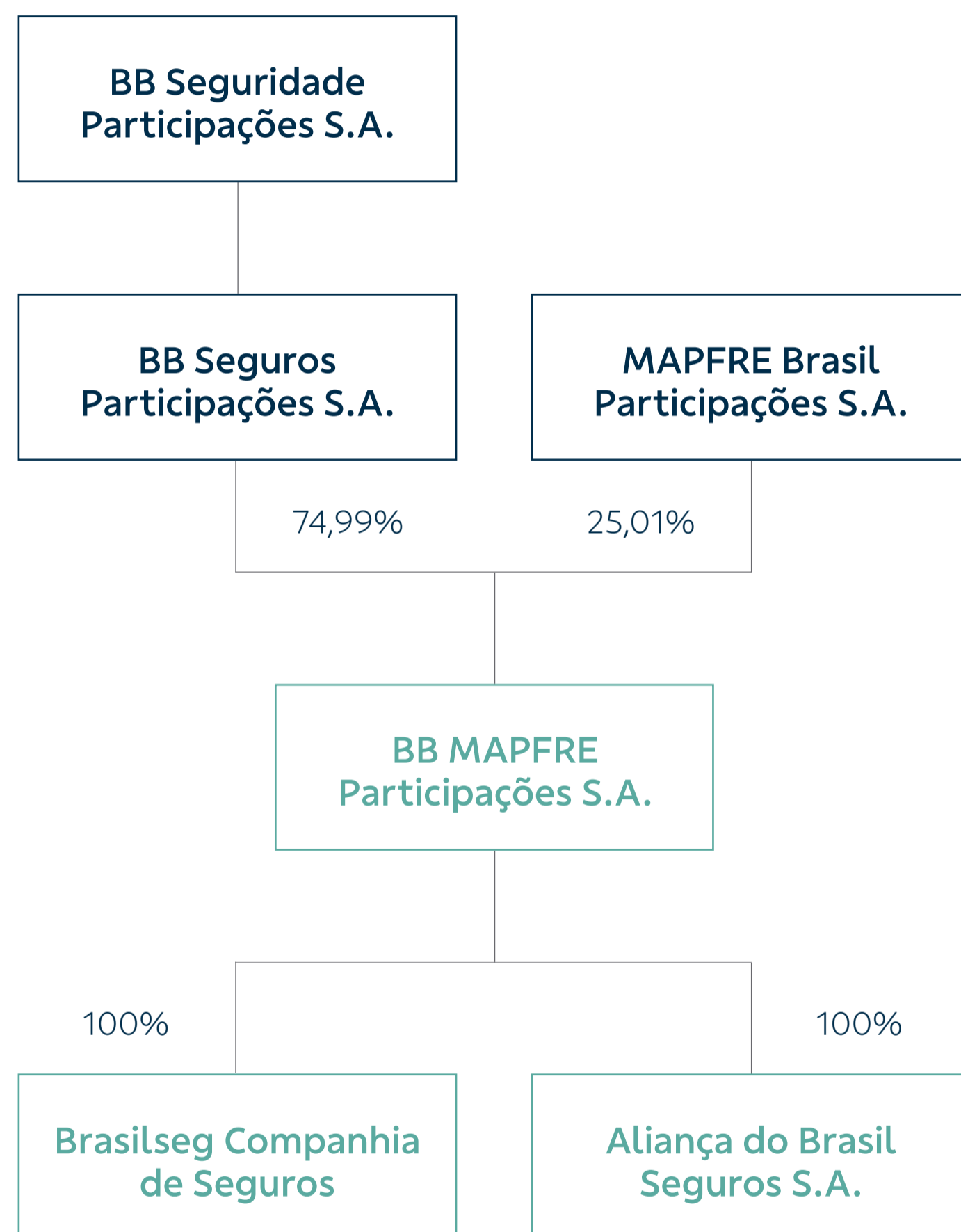
de apólices ativas

R\$ 10,39 bilhões

em prêmios emitidos (2020)



Estrutura societária GRI 102-5



Brasilseg, Aliança do Brasil Seguros e BB MAPFRE Participações são três entidades jurídicas que compõem o Grupo Brasilseg. Elas são controladas integralmente pela BB Mapfre, que, por sua vez, é uma empresa cujas ações são detidas pela BB Seguros e pela MAPFRE Brasil.

Segmentos de atuação



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, presente em todos os momentos da vida de pessoas e empresas.

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

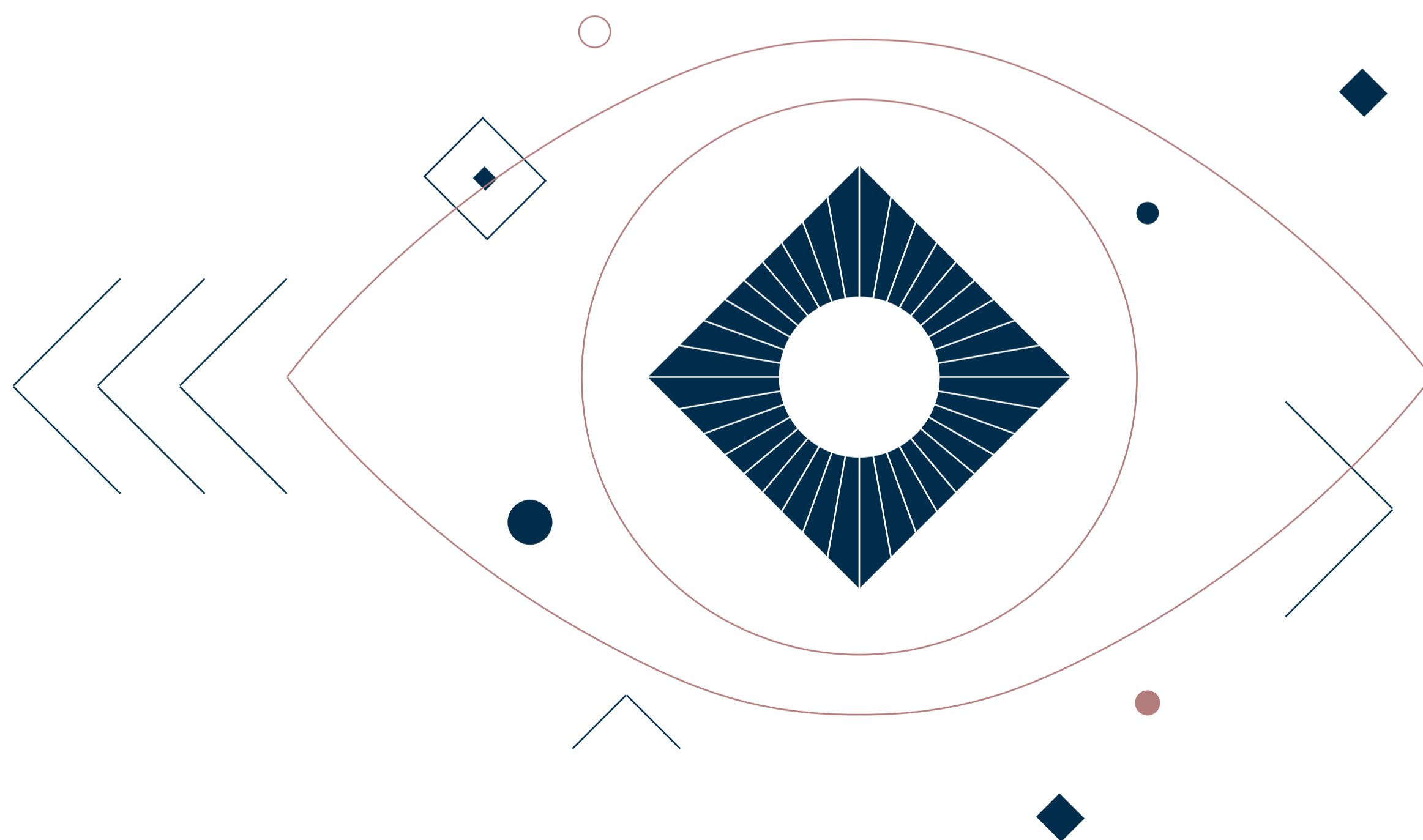
Dedicação em servir: estamos sempre disponíveis para entregar o que, como, onde e quando o cliente preferir.

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

As escolhas de um seguro têm relação direta com necessidades de clientes em seus negócios, em seus lares e em suas rotinas familiares e profissionais. Para atender a todas essas demandas, a Brasilseg tem soluções em seguros nos segmentos Vida, Rural, Habitacional, Residencial e Empresarial, operando de forma 100% integrada à rede do Banco do Brasil.

O modelo permite à companhia alcançar clientes atendidos pelo Banco do Brasil e oferecer soluções integradas a contratos de financiamento e empréstimos, entre outras transações que requerem seguros. Além disso, abre portas para uma jornada de relacionamento que abrange outras ofertas e modalidades de cobertura.

Conheça, a seguir, o portfólio da companhia – que, em 2020, representou 28% dos resultados da BB Seguros.

Seguros rurais

O que são: proporcionam tranquilidade, segurança e previsibilidade a quem trabalha nesse segmento vital para a economia brasileira. Os produtos abrangem:

- › Seguro agrícola, que protege lavouras de perdas causadas por questões climáticas, garantindo custos de produção;
- › Seguro agrícola faturamento, cuja função é proteger produtores rurais de perdas em lavouras (por motivo climático/quebra de safra ou por oscilações de preço);
- › Seguro penhor rural, que protege bens dados como garantia em operações de crédito rural;
- › Seguro floresta, voltado a produtores atuantes em terras de reflorestamento e culturas específicas com período de plantio e corte;
- › Máquinas e equipamentos, voltado à proteção de máquinas e benfeitorias agrícolas realizadas com recurso próprio ou financiado e dadas em garantia em operações de crédito; e
- › Vida produtor rural, um seguro pres-tamista voltado a esse público, que quita empréstimos rurais em caso de morte.



Sinistralidade:

30,95%

em 2020 x 30,21% em 2019



Apólices vigentes:

1,9 milhão

em 2020 x 1,8 milhão em 2019



Prêmios emitidos:

R\$ 3.928 milhões

em 2020 x R\$ 3.210 milhões em 2019



Market share: **liderança absoluta** no Brasil, com mais de

57,08% do mercado



Seguros de vida

O que são: produtos que garantem o pagamento de indenização a segurados e beneficiários em caso de morte natural ou acidental, invalidez permanente total ou parcial por acidente, diagnóstico de doenças graves e diárias de internação hospitalar. Em caso de óbito, os produtos também contemplam auxílio-funeral como cobertura.

Seguro prestamista

O que é: garante o pagamento de dívida em caso de morte do mutuário, sem que a família herde quaisquer obrigações. O primeiro beneficiário é o credor.



Sinistralidade:

28,26%

em 2020 x 29,03% em 2019



Prêmios emitidos:

R\$ 3.004 milhões

em 2020 x R\$ 2.856 milhões em 2019



Apólices vigentes:

2,4 milhões

em 2020 x 2 milhões em 2019



Market share: segundo lugar no Brasil, com mais de

13,13%

do mercado



Sinistralidade:

32,54%

em 2020 x 24,93% em 2019



Apólices vigentes:

3,2 milhões

em 2020 x 3,3 milhões em 2019



Prêmios emitidos:

R\$ 2.574 milhões

em 2020 x R\$ 2.111 milhões em 2019



Market share: vice-liderança no Brasil, com

17,43%

do mercado



Seguro habitacional



O que é: garante o pagamento da dívida do financiamento imobiliário para o banco em caso de morte ou invalidez do segurado. A apólice do segmento também tem cobertura para danos ao imóvel.



Sinistralidade:

22,94%

em 2020 x 22,14% em 2019



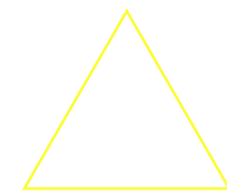
Apólices vigentes:

297 mil

em 2020 x 296 mil em 2019

Seguros massificados

O que são: produtos divididos em portfólios residencial, empresarial e de condomínio, incluindo proteção de patrimônio e ativos contra danos diversos



Prêmios emitidos:

R\$ 289 milhões

em 2020 x R\$ 288 milhões em 2019



Market share: quinto lugar no segmento no Brasil, com

6,41%

do mercado



Sinistralidade:

46,24%

em 2020 x 42,39% em 2019



Apólices vigentes:

1,3 milhão

em 2020 x 1,3 milhão em 2019



Prêmios emitidos:

R\$ 577 milhões

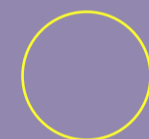
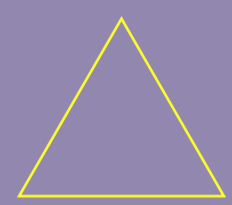
em 2020 x R\$ 521 milhões em 2019



Market share: sétimo lugar no segmento no Brasil, com

4,92%

do mercado

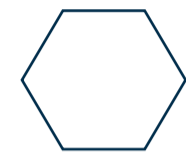


Governança e gestão





Por dentro do nosso modelo GRI 102-18



Assembleia Geral de Acionistas

Na condição de companhia que tem como acionistas duas empresas com reconhecida solidez em termos de práticas de governança corporativa, a Brasilseg trabalha para planejar e executar sua estratégia sob a liderança de conselheiros, executivos e gestores comprometidos com o propósito do negócio.

Transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade socioambiental são os pilares da governança da Brasilseg, seguindo as diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, publicado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Todas as práticas de administração são pautadas pelas políticas de gestão (*leia mais adiante*) e, também, pelos requisitos dos acionistas BB Seguros e MAPFRE Brasil e pelo Estatuto Social.

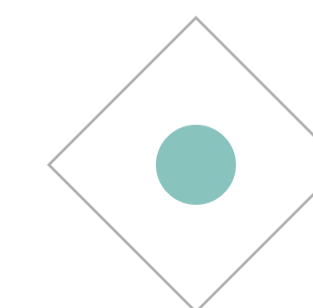
Mais alto órgão de governança da companhia. Em reuniões ordinárias ou extraordinárias (foram 18 em 2020), coloca em pauta o debate de temas como avaliação e votação sobre demonstrações financeiras, destinação de resultados, distribuição de dividendos e nomeação/destituição de membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Outras atribuições relevantes são definir remuneração para administradores e conselheiros, avaliar mudanças nas políticas de remuneração, alterar o Estatuto Social e decidir sobre alterações de estrutura da companhia.

Conselho de Administração

Instituído na BB MAPFRE Participações e atuante nas subsidiárias, o grupo tem entre quatro e oito membros, com ou sem suplentes, conforme Estatuto Social. Em dezembro de 2020, tinha oito membros efetivos e dois suplentes. Os conselheiros são eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição. Cabe ao órgão definir diretrizes estratégicas e avaliar a gestão executiva da companhia. Com Presidente e Vice-presidente eleitos pelos acionistas, o Conselho somente acolhe indicados de reconhecida reputação, prestígio em suas atividades, qualificação técnica e atuação ética e íntegra. Em 2020, foram realizadas 25 reuniões ordinárias.

Diretoria Estatutária

O órgão está estruturado na BB MAPFRE Participações, com um Diretor-presidente e um Diretor Vice-presidente. Já nas seguradoras do Grupo Brasilseg, além do Diretor-presidente e do Diretor Vice-presidente, há mais quatro diretores. A responsabilidade da diretoria é garantir o sucesso na execução das diretrizes estratégicas e proteger a reputação e os resultados de negócio. Em 2020, foram 65 reuniões.



Conselho Fiscal

Instalado de forma permanente na *holding* e com alcance nas subsidiárias, é composto de quatro conselheiros titulares e quatro suplentes, um deles na posição de presidência do órgão. Todos os membros devem ter reputação ilibada e experiência no segmento de análise de demonstrações contábeis e fiscais.

5 comitês e comissões sustentam decisões da liderança em temas como riscos, sustentabilidade e finanças

Comitês de Assessoramento

São instrumentos de caráter colegiado e deliberativo cuja função é dar suporte às decisões do Conselho de Administração da Brasilseg. Em 2020, estiveram ativos os seguintes comitês:

Auditoria – órgão estatutário com reporte direto ao Conselho de Administração e vinculação ao sistema de gerenciamento de riscos da companhia. Tem entre três e cinco integrantes titulares, eleitos em Assembleia Geral, com mandatos máximos de cinco anos. 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 e controles internos.

Riscos – o comitê, de caráter não estatutário, conta com sete membros titulares, incluindo diretores e dois representantes de cada acionista. Os mandatos são por tempo indeterminado após nomeação pelo Conselho de Administração. Cabe ao grupo analisar e acompanhar a matriz de riscos corporativos, trabalhar em sua revisão periódica e assegurar a proteção da companhia. Em 2020, foram realizadas nove reuniões.

GRI 102-15

Financeiro – comitê não estatutário composto de cinco membros titulares: três diretores e dois representantes de acionistas. Assessora o Conselho de Administração na gestão dos recursos financeiros.

Comissões

Cientes – o órgão é instituído nas seguradoras com oito membros titulares, todos Superintendentes Executivos, indicados pela diretoria. A comissão trabalha no assessoramento aos executivos em temas ligados à gestão dos produtos e às ações de vendas. As reuniões ocorrem mensalmente de forma ordinária e, sempre que necessário, de forma extraordinária.

Riscos, Sustentabilidade e Segurança – esta comissão conta com 18 membros efetivos, entre superintendentes executivos e gerências, e assessora diretores nos temas de controles internos, conformidade e perenidade dos negócios.

Políticas de gestão

GRI 102-16

A Brasilseg possui um conjunto de políticas, normas e códigos que guiam a atuação de colaboradores e parceiros. Os temas sociais, ambientais, de governança, financeiros e fiscais são destaque nesse conjunto de diretrizes.

Em 2020, destaque para a aprovação da Política de Privacidade de Dados da companhia pela alta administração, atendendo a requisitos da legislação nacional e práticas dos acionistas.

O principal balizador da atuação da companhia é o Código de Ética e Conduta, que reúne orientações para temas como direitos humanos, conflito de interesses, relações comerciais e conformidade trabalhista.



- › **Código de Ética e Conduta;**
- › **Política Corporativa de Governança;**
- › **Política Corporativa de Investimento;**
- › **Política Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação;**
- › **Política Corporativa de Riscos, Conformidade e Controles;**
- › **Política Corporativa de Privacidade de Dados;**
- › **Política Corporativa de Conduta, Clientes e Produtos;**
- › **Política Corporativa de Distribuição de Lucros;**
- › **Política Corporativa de Recursos Humanos; e**
- › **Política Corporativa de Alçadas e Competências.**



Integridade, investimentos, segurança, controles internos e privacidade são alguns dos temas de nossas políticas

Conformidade

GRI 102-16, 102-17

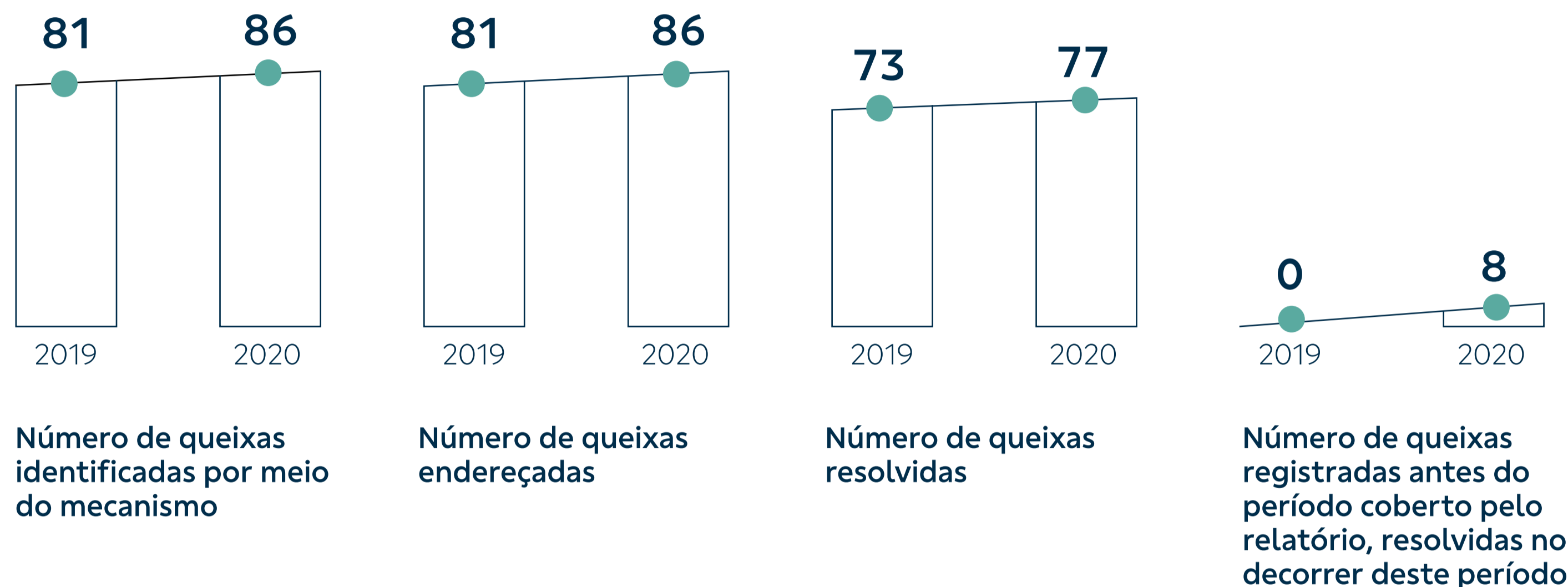
O propósito, os valores e o planejamento estratégico da Brasilseg apontam para uma atuação íntegra, justa e ética nas relações com clientes, parceiros e sociedade. Por meio do Código de Ética e Conduta, aprovado pelo Conselho de Administração, a empresa apresenta orientações claras e objetivas, disseminadas a 100% das equipes, mitigando riscos associados a fraudes, corrupção e desvios de comportamento.

Desde a reestruturação societária que deu origem à Brasilseg, foram realizadas capacitações sobre temas diversos – incluindo assuntos ligados aos conceitos e às características sobre corrupção, fraude e lavagem de dinheiro de forma prática, e apresentação dos mecanismos de prevenção e proteção da Brasilseg – e mais de uma dezena de campanhas de engajamento. Em 2020, o contexto da pandemia fez com que os ciclos de treinamento da companhia tivessem como foco a continuidade da operação; entretanto, o treinamento relacionado a anticorrupção, fraudes e lavagem de dinheiro e o Código de Ética estão disponíveis em plataformas corporativas para acesso a qualquer momento.

O Código de Ética e Conduta estipula, entre outros assuntos, que empresas da Brasilseg não devem participar de contribuições ou financiamentos de campanhas políticas, tampouco ter profissionais envolvidos em contribuições a partidos ou candidatos ou que manifestem preferências políticas. Também traz linhas de responsabilização e atuação diante de colaboradores ou parceiros que violem a legislação e as políticas da companhia.

Ao Código e às demais políticas de gestão se soma o

Queixas registradas GRI 102-17



Programa de Conformidade da Brasilseg, pautado pelas premissas da Lei Anticorrupção e pelo Decreto 8.420/15 – que estipula treinamentos, ações de sensibilização e procedimentos para registro, investigação e resposta a queixas e relatos de potenciais não conformidades.

O Canal de Conduta Ética é disponibilizado por site (www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros) ou telefone (0800 444 8256) e permite registros, 24 horas por dia e sete dias por semana, de potenciais desvios éticos. É garantida a não retaliação ao denunciante de boa-fé, que pode ou não se identificar. Os casos são acolhidos por empresa independente especializada. Em 2020, foram registradas 86 comunicações pelo canal.



Acesse

o Código de Ética e Conduta:
www.canalconfidencial.com.br/bbseguros/files/CodigodeEtica.pdf

Gerenciamento de riscos

GRI 102-11, 102-15, 103 | 201, 201-2, FS5

O controle de riscos é parte da identidade de qualquer empresa seguradora e, na Brasilseg, mobiliza esforços de todos os gestores, desde a alta administração até as áreas técnicas responsáveis pela concepção, comercialização e gestão cotidiana da carteira de clientes.

A companhia conta com Comitê de Riscos, vinculado ao Conselho de Administração e com participação direta do Presidente da companhia, para examinar quaisquer fatores que podem afetar o capital, a imagem, a reputação e a capacidade de gerar resultados do negócio. A esse organismo deliberativo se somam as ações dos gestores das áreas técnicas, que contam com modelos atuariais e estatísticos, que avaliam padrões históricos de comportamento dos riscos segurados.

São examinadas, ainda, questões como as mudanças do clima e seu reflexo sobre a produção agrícola e as oscilações cambiais e de conjuntura macroeconômica do País, de forma integrada à gestão dos riscos corporativos.

Durante 2020, o principal avanço no assunto se vinculou, por um lado, à estruturação da plataforma de gerenciamento de riscos da Brasilseg, com mapeamento de principais fatores, planos de ação e indicadores-chave, processo validado pelo Conselho de Administração. Por outro lado, destacou-se a revisão da matriz corporativa de riscos, processo que envolveu todas as áreas e as lideranças relacionadas a esses riscos e resultou na definição de diversas categorias-chave de acompanhamento (veja quadro).

Também durante o ano, a Brasilseg revisitou sua metodologia de mapeamento dos riscos operacionais e os submeteu a nova priorização.

Um dos diferenciais do modelo é a definição de "gatilhos" para os principais riscos corporativos, considerando seu comportamento histórico, dando prontidão à companhia para responder às situações, examinar seu apetite a riscos e garantir um nível saudável de provisões e reservas em caso de materialização.

Como tratamos nossos riscos: categorias & práticas



Cibernético

possibilidade de perdas ou prejuízos aos negócios, por conta de ataques cibernéticos, com o objetivo de comprometer a privacidade e a integridade dos sistemas para roubo ou vazamento de dados, ou por inaptidão ou obsolescência de infraestrutura tecnológica, que prejudique o andamento ou a evolução dos negócios.

Crédito

possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou pela contraparte, das suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, e/ou da desvalorização dos recebíveis decorrente da redução na classificação de risco do tomador ou da contraparte.

gerenciamento realizado por
estrutura especializada

a Brasilseg aprimora constantemente seu parque tecnológico com ferramentas que auxiliem na proteção dos seus ativos.

a companhia adota um acompanhamento periódico de conciliação de valores e monitoramento da solidez dos seus parceiros de negócios.



Governança pautada por:

Conselho de Administração | Comitê de Riscos | Área de Riscos e Controles Internos



Estratégia

possibilidade de desvio no resultado pretendido, decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios, diretrizes e decisões, bem como ocorrência de movimentos externos que afetem de forma significativa os resultados corporativos ou o negócio *core* da companhia.

Legal e de Compliance

risco associado ao nível de adequação da companhia aos requisitos regulatórios internos e externos, incluindo multas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle ou de decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.

Liquidez e Capital

possibilidade de insuficiência de recursos destinados a honrar compromissos e obrigações assumidos pela companhia, principalmente as Provisões Técnicas e a liquidez em relação ao capital de risco.

Mercado

possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de flutuações dos mercados financeiros, que causam mudanças na avaliação econômica de ativos e passivos.

gerenciamento realizado por estrutura especializada

são feitos ciclos de planejamento estratégico com revisão anual, ou sempre que identificadas mudanças e movimentações no mercado que impactem de forma relevante o ambiente em que a Brasilseg está inserida. Além disso, a empresa avalia as oportunidades emergentes de negócio que podem afetar o cumprimento da estratégia, bem como dos objetivos estratégicos junto aos principais *stakeholders*.

mecanismos de monitoramento do atendimento às exigências regulatórias, regras ou políticas internas, para gerar um mapeamento de conformidade da companhia.



aloca-se o capital regulatório para cobertura de riscos, além de reservas técnicas e ativos garantidores, considerando seus riscos retidos.



adota boas práticas e metodologias de monitoramento do mercado, bem como prioriza a seleção de parceiro(s) especializado(s) de forma a garantir o melhor resultado financeiro possível, considerando o segmento de seguros e a situação do mercado financeiro.





Operacional

possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou decorrentes de fraudes ou eventos externos, incluindo-se o risco legal e excluindo-se os riscos decorrentes de decisões estratégicas e à reputação da instituição.

Reputação

risco decorrente de percepção negativa ou imagem distorcida sobre a companhia, por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores, supervisores, órgãos governamentais ou sociedade.

Socioambiental

possibilidade de perdas decorrentes, direta e indiretamente, de impactos sociais e ambientais adversos resultantes das práticas relacionadas às operações e aos negócios da companhia.

Subscrição

possibilidade de ocorrência de perdas que contrariem as expectativas associadas, diretamente ou indiretamente, às bases técnicas utilizadas para cálculo de prêmios, contribuições, quotas e provisões técnicas.

gerenciamento realizado por
estrutura especializada

utiliza-se metodologia para identificação e avaliação de criticidade de cada risco, bem como sua adequação à declaração de apetite a riscos definida pela alta administração.

há instrumentos que fornecem subsídios para analisar os principais promotores e detratores de imagem. Além disso, a companhia mantém estratégia de comunicação com os públicos de interesse, incluindo o ambiente das redes sociais.

são adotados os mecanismos da norma ISO 14001 para tratar dos impactos ambientais e sociais oriundos dos processos e operações, inclusive os originados nos investimentos em projetos sociais. Além disso, a Brasilseg tem procedimento específico para homologar, contratar e avaliar fornecedores críticos.

são estabelecidas bases técnicas para fixar preços adequadamente, calcular e propor os valores de limites de retenção, calcular e constituir as provisões técnicas e realizar os testes de adequação de passivos, além de outras definições relativas à aceitação ou à recusa de riscos.

GRI 103 | 307

Cibersegurança e proteção de dados

GRI 103 | 418, 418-1

Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei 13.853/19), sancionada em 2019 pela Presidência da República, a Brasilseg criou o Programa de Gestão de Privacidade de Dados, com o objetivo de revisar seus processos, sistemas e normativos internos, de forma a elevar a maturidade e proporcionar conformidade com a Lei.

A publicação da Política de Privacidade da Brasilseg, em 2020 (acesse [aqui](#)), e a criação de um Escritório de Privacidade dedicado ao tema reforçam o compromisso da companhia com a adequada gestão de dados pessoais de seus clientes, colaboradores, prestadores de serviços e parceiros e o controle de seus sistemas e processos operacionais, em linha com seu propósito de "Cuidar de pessoas e proteger o que é valioso para elas" e com a necessidade de proteger a integridade e a reputação do negócio. Outra política relevante aprovada no ano foi a de Tecnologia, que versa sobre a segurança da informação.

Outro documento relevante para a Brasilseg, no que tange ao tema Privacidade de Dados é o Manual de Boas Práticas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, que visa orientar todos os prestadores de serviços da Brasilseg sobre como proceder com o tratamento de dados pessoais compartilhados em decorrência dos serviços contratados. Para acessá-lo, visite [aqui](#).

A implantação das diretrizes da LGPD viabilizou a criação de processo para atendimento de direitos dos titulares de dados pessoais, conforme prevê a Lei, cumprindo as metas previstas para 2020. Com o objetivo de aferir a segurança do ambiente tecnológico da companhia, foram realizados simulados e testes de invasão em aplicações críticas. Somente em 2020, foram mapeadas mais de 900 bases de dados da companhia para análises de processos e riscos.

Adicionalmente, os temas de segurança da informação e privacidade de dados, devido a sua relevância, estão contidos no Planejamento Estratégico de 2021, com acompanhamento mensal da Diretoria Executiva.

Importante considerar que, além da visão de risco, a companhia enxerga o adequado uso de informações de suas bases de dados como oportunidade para desenvolver produtos de seguros mais customizados, acessíveis e sintonizados às necessidades de clientes atuais e futuros. Desta forma, conclui-se que a Brasilseg vislumbra a aplicação de ferramentas de ciência de dados (*data science*) como sendo um caminho sem volta para o setor em que atua, na busca de mais segurança e perenidade para os negócios.

Até 31 de dezembro de 2020, não foram registradas ocorrências de furtos, perdas ou vazamento de dados de clientes Brasilseg.

Nossa jornada

A evolução em privacidade na Brasilseg em números

+ de 1.900

bases de dados avaliadas até 2020

610 pessoas

atuantes no Escritório de Privacidade

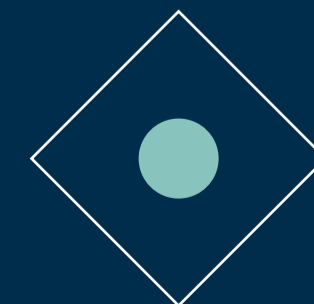
R\$2 milhões

investidos no Programa de Gestão de Privacidade de Dados (2019–2020)

Zero caso de vazamento, furto ou má conduta de uso de dados de clientes



Horizonte e futuro



O mercado de seguros brasileiro vem adquirindo cada vez mais robustez, registrando crescimentos significativos nos últimos anos, o que permitiu, em 2020, o enfrentamento das adversidades geradas pela pandemia da Covid-19. Após breve período de retração, o setor registrou momentos de recuperação no segundo semestre, de acordo com o levantamento mensal da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Em 2020, a receita das seguradoras foi de R\$ 274,11 bilhões, 0,6% acima do ano anterior. Em sintonia com a evolução do setor no País, a Brasilseg alcançou conquistas em 2020 que permitirão dar continuidade à estratégia de crescimento sustentado, focado em inovação, excelência de atendimento ao cliente e engajamento dos colaboradores. A companhia alcançou lucro líquido de R\$ 1,467 bilhão, 1,28% acima do valor de R\$ 1,448 bilhão de 2019.

A estratégia da empresa a orienta a ser protagonista no mercado de seguros, tendo como prioridade evoluir em seu real *core business*: atendimento ao cliente para que tenha proteção e gerencie seus riscos. Assim, para os próximos anos, estão planejadas ações que impactam diretamente o valor agregado do portfólio de produtos e o engajamento de sua equipe, o que auxiliará na disseminação efetiva da cultura de riscos na sociedade brasileira, a partir da percepção positiva do cliente em relação aos benefícios dos seguros para pessoas e empresas.

Projetos estratégicos: 2021-2023

- › **Plataforma de relacionamento:** solução multicanal com foco na retenção de clientes e que possibilite a redução do *churn** e a aplicação de inteligência de dados para a companhia.
- › **Revitaliza Vida:** dar continuidade à revisão de produtos e processos internos, em busca de melhores soluções para acelerar a transformação do produto Vida, para uso em vida e com pegada preventiva e de mudança comportamental.
- › **Novos produtos e serviços:** soluções para abrir oportunidades de mercado, como novos seguros rurais, microsseguros, novos seguros massificados, assistências e benefícios.
- › **Open banking/insurance:** planejamento de transformações sistêmicas, em conjunto com Banco do Brasil e BB Seguridade, conforme regulamentação.
- › **Genesys:** implantação de plataforma que possibilite o atendimento *omnichannel* (voz, chat, e-mail, SMP, aplicativo móvel e mídias sociais).
- › **Ultron:** dar continuidade à consolidação da plataforma de seguros unificada entre Brasilseg, BB Seguros e Banco do Brasil, propiciando flexibilidade para novos negócios e agilidade em toda a operação, além da modernização sistêmica.

* Evasão e saída periódicas de clientes de bases de organizações.



Estratégia ASG

Em 2020, a Brasilseg integrou à sua estratégia as seguintes metas ASG:

- › Ser referência em crescimento sustentável
- › Proporcionar bom retorno financeiro aos *stakeholders*
- › Ter uma governança transparente e efetiva
- › Estar sempre atenta ao novo e às constantes mudanças do ambiente

Estratégia corporativa

A Brasilseg revisou seus direcionamentos estratégicos em 2020, para melhor atender ao mercado brasileiro de seguradoras, no qual atua como líder no segmento de agronegócio, com 60,7% do mercado, e terceira colocada em seguros de pessoas, com participação de 12,2%. Com foco em seus diferenciais (parceria com o Banco do Brasil, *expertise* em seguros rurais e bom relacionamento com os clientes), a empresa decidiu investir em oportunidades de maior potencial, de acordo com seu perfil: desenvolvimento de parcerias e investimentos com novos *players*; expansão da base de clientes por meio de crescimento sustentado do agronegócio; e aumento de oferta de soluções, a partir da maior disseminação da cultura de riscos e proteção.

Com o objetivo de oferecer a melhor experiência em cui-

dado e proteção em todos os momentos da vida das pessoas e empresas, a Brasilseg traçou sua estratégia baseada em cinco diretrizes:

- › Ser protagonista no mercado segurador;
- › Transformar clientes em fãs;
- › Transformar tecnologia em artigo estratégico;
- › Desenvolver novos mercados e criar novas soluções;
- › Ter um time apaixonado pelo o que faz.

Inclusão de aspectos ASG reforça potencial de impacto do negócio e conexão com os desafios da humanidade

Transformação digital

Entre as prioridades do modelo de negócios da Brasilseg estão projetos ligados à transformação digital, que permitiram a digitalização de 75% dos serviços, em 2020, com a meta de alcançar 100% do processo em 2021. No ano, a empresa concretizou iniciativas previstas no projeto Jornada Digital. Os clientes passaram a contar com contratação de seguro, aviso de sinistro e vistoria prévia de sinistro via aplicativo do BB Seguros.

Em relação aos produtos de agronegócio, a implantação do projeto Hi@Agro resultou no Sistema de Monitoramento Remoto das lavouras seguradas, que oferece inteligência de dados para os clientes. Simples e intuitivo, o serviço funciona no aplicativo do Banco do Brasil e reúne todas as informações necessárias para uma gestão mais eficiente da lavoura, incluindo imagens de acompanhamento via satélite, previsões e alertas climáticos, entre outros (*leia mais na pág. 36*).

Os clientes também passaram a contar com a plataforma de negócios Broto, na qual os produtores rurais encontram soluções inteligentes e integradas para potencializar sua produtividade por meio de produtos, soluções em gestão e conhecimento, com o diferencial competitivo de atuar em todas as etapas da cadeia produtiva.



Jornada Digital 2020: focos de ação

- › **Soluções Mobile:** central de seguros Residencial, Vida, Rural e Prestamista.
- › **Soluções Web:** aviso de sinistro web Vida; sensoriamento remoto com

assistência técnica; venda produto residencial para não correntista no site BB Seguros.

- › **URA:** simplificação da jornada do cliente em quase 70%, de 57 para 17 opções, fazendo com que o segurado escolha menos, chegue mais rápido e de forma assertiva à opção desejada.

Cultura de inovação

Ciente da importância da inovação para a longevidade e a conquista de liderança nos segmentos em que atua, atendendo às necessidades de clientes e sociedade, a Brasilseg implantou, ao longo de 2020, dois programas que reforçam a transformação digital da empresa e visam produzir soluções para os principais desafios em negócios e produtos.

As ações contaram com o aval da presidência da companhia e resultaram no início da construção de redes de engajamento e diálogo com parceiros externos, além de viabilizar a colaboração da força de trabalho na construção de soluções. Juntos, os programas Impulso Lab e Impulso Open receberam aproximadamente R\$ 550.000 em investimentos.

Impulso Lab

Voltado ao público interno, a partir da apresentação de desafios com temas vinculados aos negócios, a empresa convida os colaboradores a apresentarem ideias inovadoras para melhoria de processos, produtos ou serviços. O Comitê de Avaliação faz uma primeira seleção de ideias, que avançam para a próxima fase, intitulada Aceleração. Nessa etapa, os times passam por capacitação e mentorias para o aperfeiçoamento das sugestões. Os participantes, além do reconhecimento de terem sua ideia destacada, também recebem prêmios. Em 2020, a primeira edição do Impulso Lab reuniu 85 participantes e 141 ideias foram inscritas. Destas, sete foram aceleradas para análise e futura implantação.

Em números

141 ideias sugeridas por colaboradores

7 ideias aceleradas internamente

2 ideias selecionadas para o portfólio de projetos estratégicos da companhia

Impulso Open

Programa de inovação aberto, o Impulso Open estimula a apresentação de soluções inovadoras de *startups*. O formato é o mesmo do Impulso Lab: são lançados desafios e as empresas podem apresentar projetos propondo soluções. Por meio de uma *landing page*, o programa teve o retorno de 336 *startups*, das quais foram selecionadas oito para análise de projetos.

Em números

336 *startups* mapeadas

1 MVP aprovado para execução com duas *startups*

4 parcerias estratégicas com a plataforma Broto

Excelência para o cliente

GRI 102-43, 102-44, 103 | 417, 417-2

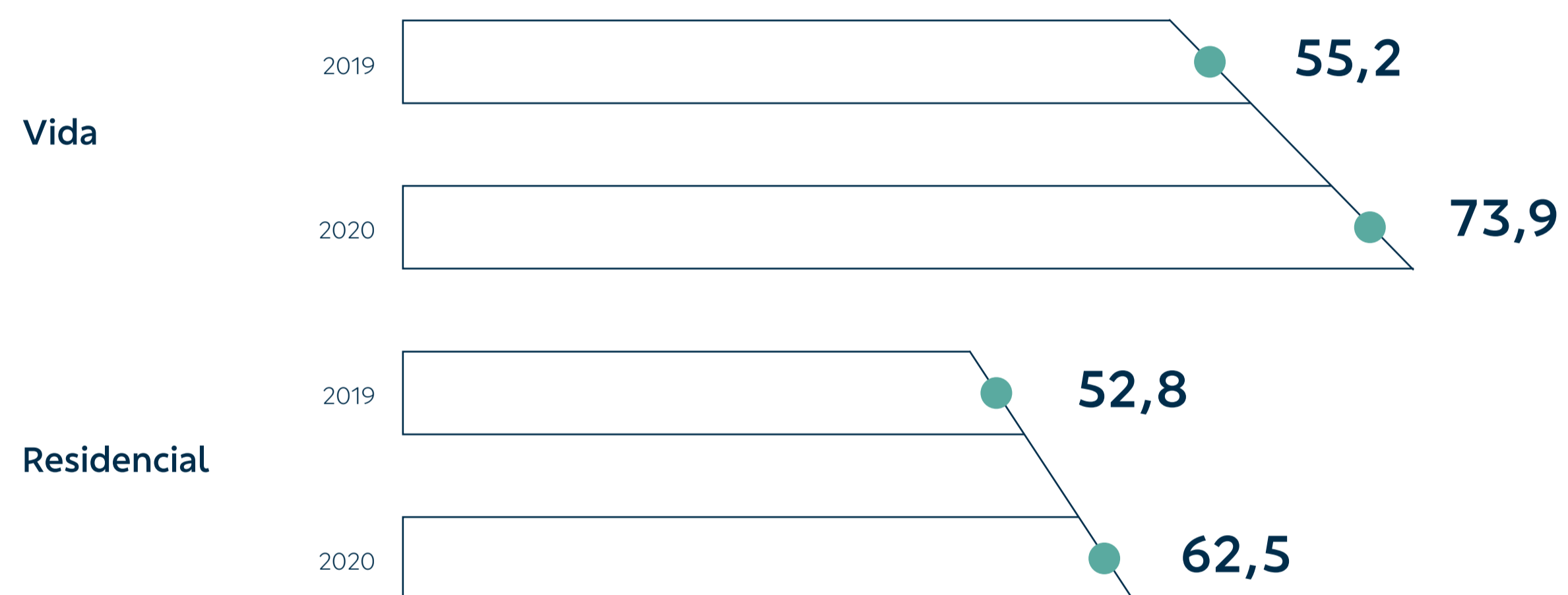
Ao aspirar transformar clientes em fãs, a Brasilseg assumiu o desafio de melhorar a experiência dos segurados em todos os pontos de contato e atuar mais conectada às suas necessidades. Para isso, em 2020, foi implantado o programa Voz do Cliente, que atua na gestão da experiência do cliente, monitorando seus indicadores de satisfação nas principais categorias de produtos, por meio de uma pesquisa on-line por transação – Net Promoter Score (NPS). O objetivo corporativo é consolidar a voz dos segurados no centro das decisões corporativas de forma estruturada e contínua.

Em 2020, mais de um milhão de clientes foram impactados. Foram incorporadas manifestações de mais de 100 mil segurados para promover melhorias nos processos, com a participação de diferentes áreas da companhia.

Melhorias nas jornadas transacionais do Vida, Residencial e Rural foram implementadas, com destaque para ações de melhorias no processo de sinistro.

Nos seguros residenciais, um destaque foi o redesenho de toda a jornada de sinistro, com a criação de um núcleo especializado que interage e busca a melhor solução para cada cliente. O NPS da satisfação dos clientes atendidos pelo núcleo foi de 84, salto acima de 20 pontos percentuais da jornada de sinistro. No segmento de seguros de pessoas, foram desenvolvidas iniciativas para desburocratizar e simplificar os processos, acelerando tanto a obtenção dos documentos pela família como a conclusão do sinistro. Nos seguros rurais, destaque para a implementação do sensoriamento remoto para sinistros agrícolas, utilizado em cerca de 60% do total dos sinistros da safra 2019/2020.

Resultados concretos: NPS da assistência (Residencial e Vida)



Todas as melhorias do ano permitiram a redução de

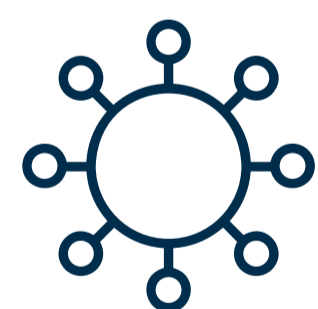
58% nos prazos médios de conclusão de sinistro

Com a Nova Jornada de Sinistro Residencial, a Brasilseg conquistou o prêmio **Ouvidorias Brasil 2020**

Fique Seguro

Em 2020, a Brasilseg reforçou seu relacionamento com o cliente por meio da campanha Fique Seguro. O objetivo foi amparar os clientes e fortalecer a relação humana nesse período de isolamento social durante a pandemia de Covid-19.

Ao longo da campanha, foram enviadas dicas sobre saúde física e mental, entretenimento, atividades para crianças, adultos e 60+, como tornar o *home office* mais produtivo e sadio, culinária e decoração, entre outros temas. A iniciativa gerou 25 ações ao longo de 2020 – e o envio de mais de 17 milhões de e-mails a clientes.



Mais de
30%
dos clientes
impactados

Satisfação
dos clientes:
83%



Destaque para
mensagens
sobre lazer e
entretenimento
com segurança,
saúde mental
e prática de
exercícios



Gestão da sustentabilidade

GRI 102-12



A Brasilseg tem como um dos direcionadores estratégicos “Ser referência em crescimento sustentável”. O modelo de gestão ASG praticado pela companhia foca no entendimento e na análise das mudanças socioambientais e de governança que impactam direta ou indiretamente o resultado dos negócios e/ou a reputação da empresa. Com a integração de aspectos ASG nos negócios e na cadeia de valor, a empresa aprimora o processo de gestão de riscos socioambientais e identifica novas oportunidades.

Também enriquece a estratégia da Brasilseg a adesão a diversas agendas setoriais e globais. Entre elas, destacam-se três: os Princípios de Sustentabilidade para Seguros (PSI), os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Pacto Global das Nações Unidas. Todos os progressos e desafios relacionados a essas agendas são reportados por meio deste relatório e em comunicações periódicas com os públicos de relacionamento.

Em paralelo ao oferecimento de produtos e serviços capazes de gerar resultados positivos à sociedade, a companhia tem a responsabilidade de gerenciar todos os impactos sociais, ambientais e econômicos indiretos relacionados ao seu portfólio. Para priorização de projetos e investimentos, bem como da comunicação interna e externa, segue-se uma matriz de materialidade definida em 2019, após consultas realizadas junto a diferentes áreas da empresa, clientes, prestadores de serviços, acionistas, associação do setor e órgão regulador.

No levantamento, foram identificados oito temas de sustentabilidade prioritários: jornada do cliente; proteção de dados; educação financeira e securitária; inovação e transformação digital; gestão de resíduos, mudanças climáticas; risco socioambiental da subscrição; e gestão da cadeia de valor. Para cumprir os compromissos assumidos, o envol-

vimento da equipe é incentivado a partir da oferta de cursos na plataforma da Universidade Corporativa. Em 2020, o treinamento *e-learning* sobre os ODS da ONU chegou a 100% dos colaboradores.

O amadurecimento da companhia quanto à gestão ASG e ao desenho de uma estratégia cada vez mais permeada por esses tópicos resultou, em 2020, na estruturação do Plano de Sustentabilidade, que consolida boas práticas e investimentos em eixos como gestão de fornecedores, portfólio de produtos e serviços, riscos socioambientais na subscrição, impacto na sociedade e controle de aspectos ambientais (energia, resíduos etc.) – em diálogo direto com a listagem de temas materiais do negócio.



ODS, Pacto
Global e PSI estão
entre nossas
referências para
construção
da agenda
ASG Brasilseg

Nossa materialidade

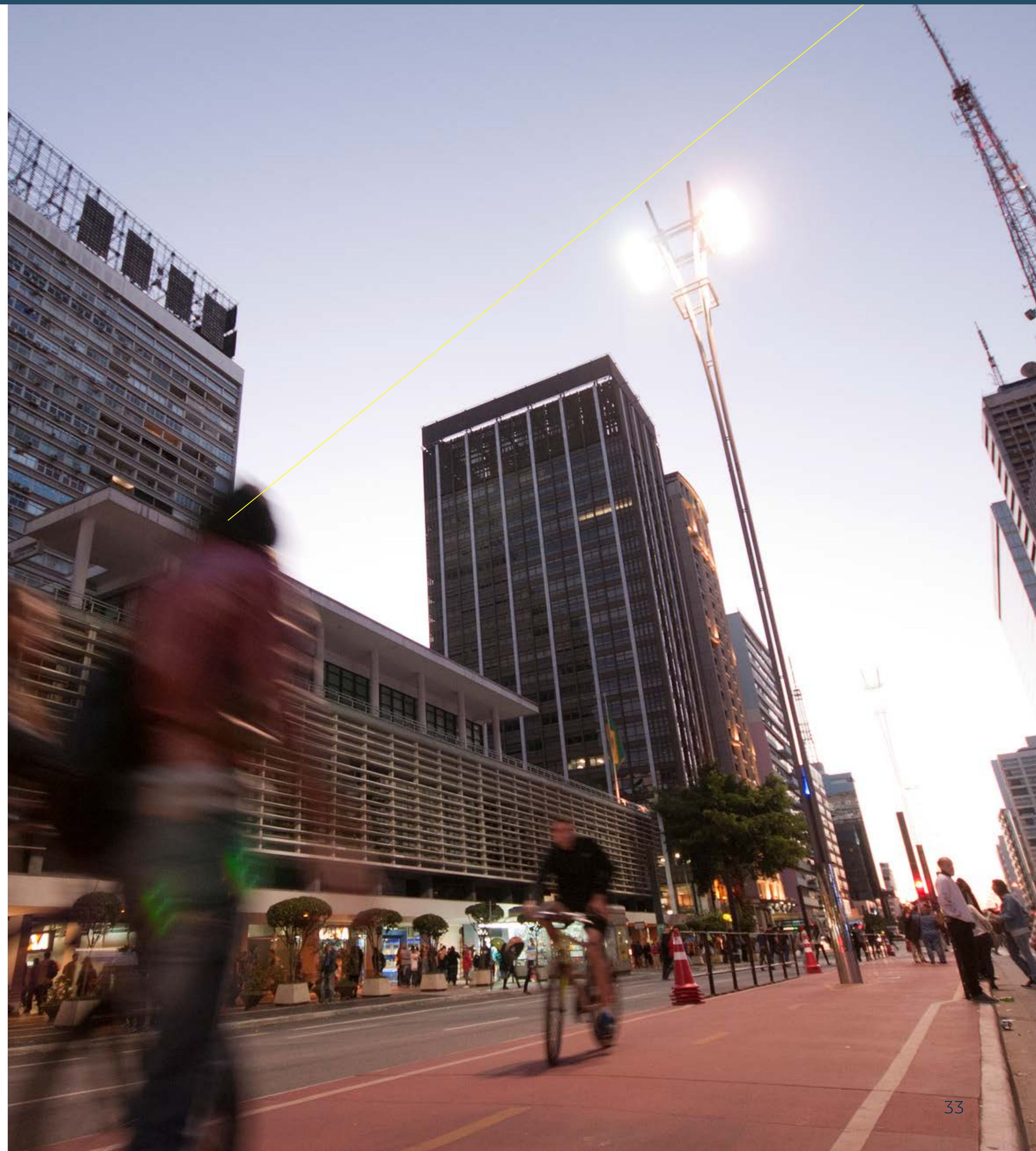
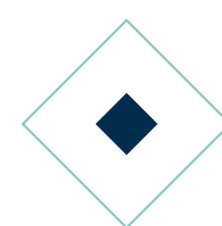
GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47, 103-1

A materialidade da Brasilseg é revisada com frequência bial; a companhia segue com os mesmos oito temas evidenciados no ciclo passado, que incluem os impactos e as particularidades da rotina de negócios e atividades sobre a cadeia de valor e seus públicos – incluindo a avaliação de riscos socioambientais na subscrição, a educação financeira, a proteção de dados e a melhoria da jornada do cliente.

Adotando o método de engajamento por meio de entrevistas, foram consultados, como parte do processo de materialidade, o público interno – diferentes áreas da companhia – e o externo. Os *stakeholders* da companhia foram considerados neste processo: clientes, prestadores de serviço, acionistas, associação do setor e órgão regulador.

8 temas

compõem nossa listagem
de tópicos relevantes





| TEMA MATERIAL | NOSSOS FOCOS | PSI | ODS | INDICADORES RELACIONADOS |
|---|--|-------|---|--|
| Jornada do cliente | Desenvolvimento de práticas de atendimento ao cliente | PSI 2 | 4 | GRI: conteúdos gerais – engajamento de <i>stakeholders</i> GRI 102-43, 102-44 |
| | Treinamento de colaboradores em competências-chave | | | GRI: mecanismos de queixas GRI 102-17 |
| | Evolução dos canais e das ferramentas de relacionamento | | | GRI: treinamento e educação GRI 404-1 Indicador próprio: NPS – satisfação do cliente Indicador próprio: números dos canais de relacionamento |
| Educação financeira e securitária | Comunicação e linguagens adequadas para os produtos de seguros | PSI 1 | 4 | GRI: educação financeira GRI FS16 |
| | Desenvolvimento de programas/projetos de educação financeira e securitária | PSI 2 | | |
| Gestão da cadeia de valor | Desenvolvimento de processos e critérios de seleção de fornecedores | PSI 1 | 8 | GRI: avaliação ambiental de fornecedores GRI 308-1, 308-2 GRI: avaliação social de fornecedores GRI 414-1, 414-2 |
| | Inclusão de cláusulas socioambientais em contratos e política de compras | PSI 2 | | |
| Proteção de dados | Gerenciamento de bases de dados e sistemas da instituição | PSI 2 | 9 | GRI: privacidade do cliente GRI 418-1 Indicador próprio: investimentos em programas de segurança de dados |
| | Tratativas em caso de incidentes ligados ao vazamento de dados de clientes | PSI 4 | | |
| Inovação e transformação digital | Desenvolvimento de diferenciais competitivos ligados à inovação e à presença digital | PSI 1 | 9 | Indicador próprio: investimentos e resultados de programas estratégicos de inovação digital Indicador próprio: investimentos e resultados de programas de melhoria em processos |
| | Automatização de processos da companhia | | | |
| Gestão de resíduos | Gerenciamento e destinação adequados de resíduos da administração | PSI 1 | 12 | GRI: conteúdos gerais – engajamento de <i>stakeholders</i> GRI 102-43, 102-44 GRI: efluentes e resíduos GRI 306-2 |
| | Responsabilidade pela atuação de prestadores de serviço | | | |
| | Destinação de resíduos provenientes de perda total na atuação em seguros de massificados | | | |
| Mudanças climáticas | Avaliação de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas no setor Práticas de mitigação e gestão de impactos diretos da operação | PSI 1 | 7 | GRI: desempenho econômico GRI 201-1, 201-2 GRI: energia GRI 302-1, 302-4 |
| | | PSI 3 | | |
| | | 13 | GRI: interações sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais GRI FS5 GRI: produtos criados para benefício social e ambiental GRI FS7, FS8 | |
| Risco socioambiental na subscrição | Integração ASG nas políticas de subscrição de risco Inclusão dos aspectos ASG nas decisões de negócios | PSI 1 | 11 | Setorial |
| | | PSI 2 | | |
| | | 12 | | |

Negócios sustentáveis

GRI 103 | 201, FS16

Para a Brasilseg, trabalhar na oferta de produtos e serviços que incentivem o cuidado para com o cliente ou a organização é uma premissa de trabalho que, internamente, também inspira inovações e ações relacionadas aos produtos e ao portfólio da companhia.

O jeito de trabalhar da Brasilseg, incluindo suas relações comerciais, diálogos com clientes e estratégias de engajamento dos públicos interno e externo, ampara-se no Plano de Sustentabilidade e também nos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI). Por meio deles, a companhia assume o compromisso público de manter ações, projetos e investimentos em quatro frentes.



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



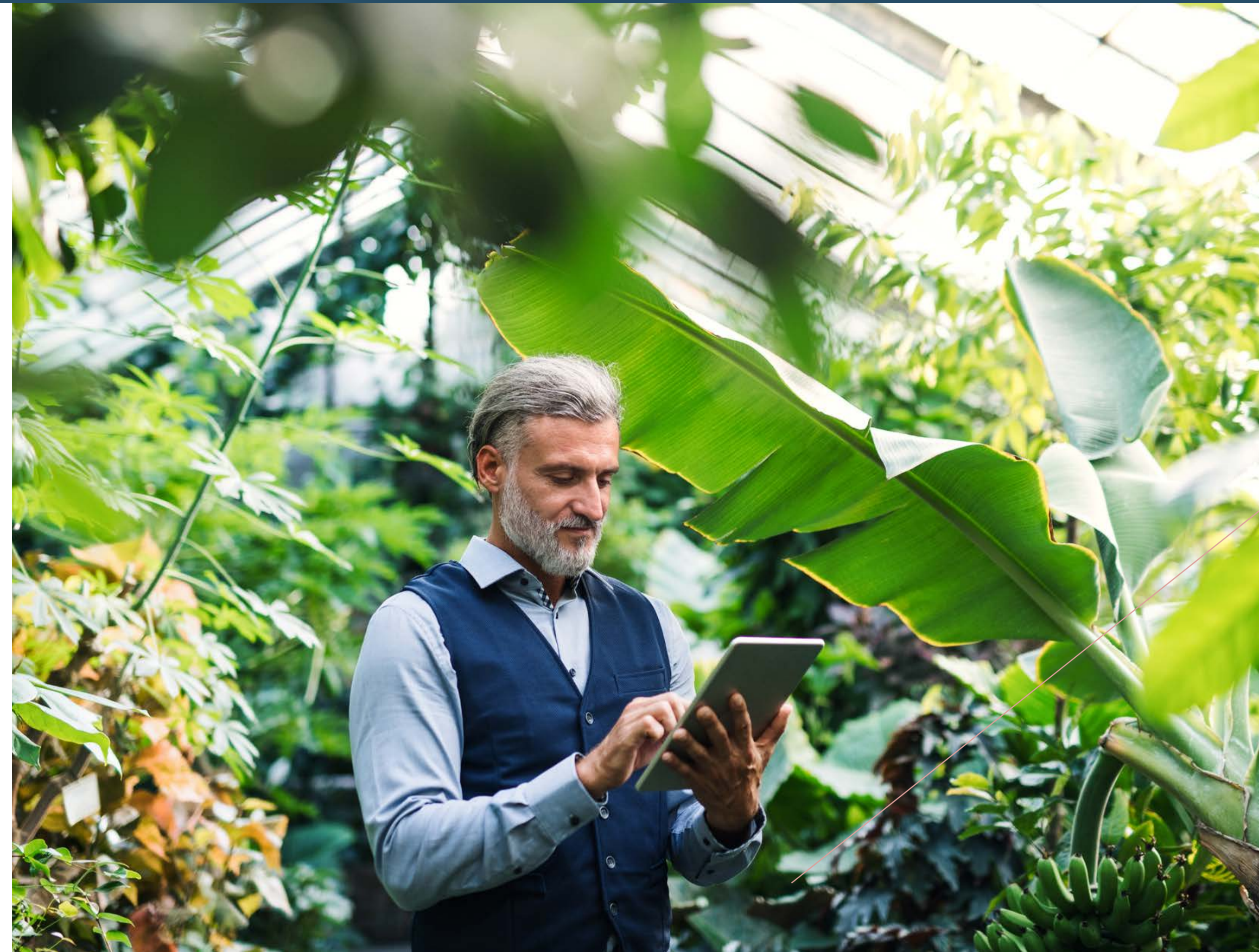
Princípio 2: tabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.



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.



O lançamento de produtos com atributos sociais, ambientais e de governança para impactar positivamente as vidas e os negócios de clientes, a evolução nas ferramentas de monitoramento de propriedades como parte do processo de gestão de riscos e o incentivo a boas práticas na cadeia agrícola são algumas das prioridades nesse campo. Confira, a seguir, alguns destaques do ano de 2020.

Plataforma de sensoramento remoto

GRI 103 | 201, 201-2, FS5

Em 2020, a Brasilseg implantou o Sistema de Monitoramento por Sensoriamento Remoto das Lavouras, com a dupla função de apoiar a adoção de práticas sustentáveis pelos produtores rurais e avaliar a área a ser segurada no momento da subscrição, aprimorando o processo de gerenciamento de riscos.

A tecnologia exclusiva, desenvolvida pela BB Seguros, reúne diversos recursos, incluindo análises de imagens via satélite, capazes de gerar e integrar dados para a criação de índices de informação relacionados ao desenvolvimento das lavouras. Esses mesmos dados, alinhados aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), possibilitam à companhia declinar contratos que estejam em desacordo com os Princípios de Sustentabilidade para Seguros (PSI), os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

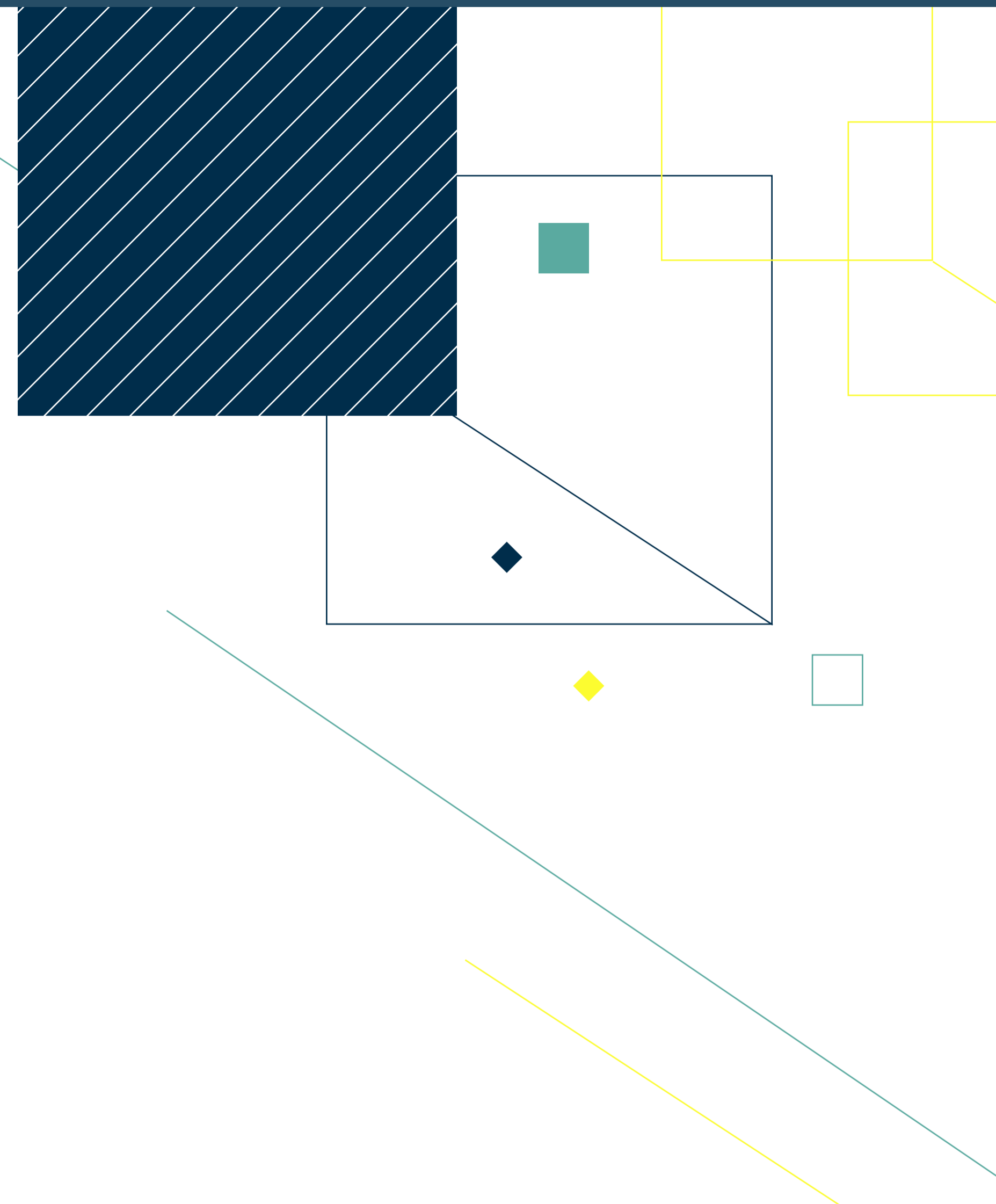
O resultado é obtido a partir do cruzamento vetorial das bases públicas com as áreas seguradas e inclui a verificação de vários quesitos:

- › **Conferência do Trabalho Escravo:** cruzamento do CPF/CNPJ do beneficiário com registros do Ministério do Trabalho;
- › **Cadastro Ambiental Rural (CAR);**
- › **Áreas embargadas Ibama;**
- › **Áreas embargadas ICMBIO;**
- › **Unidade de Conservação de Uso Sustentável;**
- › **Unidade de Conservação de Proteção Integral;**

- › **Comunidades Quilombolas;**
- › **Terras Indígenas e**
- › **Sítios Arqueológicos.**

O processo dá sequência a políticas já estruturadas de análise de riscos socioambientais nos processos de subscrição. A Brasilseg avalia esses fatores por resultados de negócio, acompanhando sinistralidade da carteira, frequência de sinistros, despesas, análises em parceria com a área de Sustentabilidade e envolvimento em projetos ASG. Em produtos rurais, o acompanhamento climático é parte fundamental e dialoga com a gestão de riscos da Brasilseg (*leia mais na pág. 20*); em seguros massificados, da mesma forma, dados climatológicos baseiam decisões de proteção de patrimônio de clientes e assistências diversas.

Em 2020, 95% da carteira de clientes da BB Seguros, correspondente a 6,7 milhões de hectares, passaram pela análise do sensoramento remoto. Na Brasilseg, 72 apólices foram classificadas como críticas, totalizando 161 apontamentos (já que um mesmo cliente pode estar dentro de mais de um critério de exclusão)



Plataforma Broto

A plataforma (broto.com.br) foi criada pela seguradora para impulsionar a gestão sustentável de lavouras e conectar produtores rurais à transformação digital e a tendências do agronegócio, fortalecendo sua relação de colaboração, gestão de risco e aliança com o cliente.

Inserida no contexto das AgTechs, negócios que promovem mudanças no setor, a ferramenta busca prover inteligência para auxiliar a tomada de decisão do produtor a partir de soluções em gestão, produtos e conhecimento sobre toda a cadeia do agronegócio. Além de informações personalizadas e consultivas, o Broto busca viabilizar em maior escala o acesso do produtor a soluções nativas e/ou de parceiros que potencializem a sua produtividade máxima econômica, de forma sustentável, mitigando, inclusive, riscos aos quais o ambiente rural está exposto.

O projeto teve como público priorizado os pequenos e médios produtores de todas as regiões do País e diferentes culturas. Organizou sua oferta de valor em linhas de negócios de forma a oferecer soluções em todas as etapas do fluxo de atividades do produtor rural – soluções financeiras e de seguros, práticas de manejo, comercialização da safra-balcão, conteúdo e compartilhamento de informações, gestão do negócio, e riscos e mecanização.

Ao integrar a cadeia produtiva no ambiente virtual, a plataforma pode trazer o ecossistema das feiras agropecuárias para o mundo virtual. No ano de 2020, viabilizou a primeira feira Agro Digital do Banco do Brasil, gerando 21 mil acessos, e proporcionando mais de R\$ 108 milhões em negócios em um ambiente, há até pouco tempo, distante do produtor.

Em 2021, o *roadmap* da Broto incluirá questões relacionadas a boas práticas em sustentabilidade, além de uma frente específica para capacitação, em uma escola digital voltada para o campo. A projeção de crescimento da plataforma estima salto consistente no volume de usuários, clientes com negócios e parceiros comercializadores de produtos e serviços para os próximos anos. Entre as metas está alcançar 25 mil produtos e serviços e mobilizar 5 mil *sellers* na plataforma. Ou seja, contribuir fortemente com a inclusão digital, a geração de conhecimento e a democratização do acesso a inúmeros produtos e serviços.

Com a Broto,
conectamos
produtores e
estimulamos uma
gestão sustentável
e inovadora de
propriedades por
meio de nossa rede
de relações

Até agora



51,6 mil acessos à plataforma

4,3 mil usuários cadastrados



1.739 orçamentos solicitados aos parceiros da plataforma

209 máquinas comercializadas na plataforma



R\$ 79 milhões em financiamentos BB contratados

125 seguros Penhor contratados pela Brasilseg, no valor de R\$ 550 mil

Produtos e serviços GRI FS7, FS8



A Brasilseg conta com um portfólio atrelado a serviços voltados à gestão de riscos socioambientais e ao incentivo à adoção de práticas mais saudáveis, responsáveis e sustentáveis entre seus clientes. O perfil ASG dos produtos inclui serviços de descarte inteligente e caçamba, além de consultoria ambiental, com dicas e orientações para que a residência esteja em sintonia com boas práticas de sustentabilidade, focando a redução de gastos com energia elétrica, água e reciclagem do lixo.

Em 2020, o processo de revitalização da carteira de produtos resultou no lançamento de coberturas inovadoras. Confira alguns destaques deste e dos últimos anos.

Seguro de Vida

Em incentivo à saúde e ao bem-estar dos clientes, os planos de Seguro de Vida ganharam novas opções de benefícios, com foco em seguro “para a” vida. Foram incluídas as assistências de mapeamento genético, identificação de características que auxiliam na adoção de hábitos saudáveis; pulseira inteligente (*smartband*), que permite monitoramento de indicadores de rotina e durante atividades físicas; e terapia *on-line*, plataforma que conecta terapeutas e pacientes por mensagens de áudio ou vídeo. Os benefícios do produto Vida Mulher foram ampliados com a inclusão da antecipação indenizatória, em vida, em casos de diagnósticos de câncer de mama ou útero.

Seguro Residencial

Um dos destaques está na linha Residencial Descarte Inteligente, que reúne serviços de descarte ecológico, oferecendo a contratação de assistência para destinação de móveis, eletrodomésticos ou entulhos de obras de maneira ambientalmente correta. Além disso, a Brasilseg presta ao segurado serviços de consultoria ambiental, com informações sobre uso racional de energia elétrica e água e reciclagem do lixo doméstico.

Seguro Rural

O Seguro Floresta ABC (Agrícola) é destinado a produtores rurais, proprietários de terras de reflorestamento, indústrias de papel e celulose, cooperativas e associações do setor. Protege plantações de eucalipto, pinus, seringueiras e outras espécies. O Rural Agrícola garante acesso a dados coletados pelo Sistema de Monitoramento por Sensoriamento Remoto das Lavouras, via aplicativo.



Portfólio ASG

| PRODUTO | ATRIBUTO | DIFERENCIAIS | APÓLICES EM 2020 | UTILIZAÇÃO |
|--|-----------|--|------------------|--|
| Vida Plena Vida Total | Social | Check-up médico Orientação nutricional Orientação esportiva Orientação psicológica | 128.212 | 1.547 check-ups médicos 887 orientações nutricionais 581 orientações esportivas 274 orientações psicológicas |
| Vida Total | Social | Serviços de mapeamento genético, pulseira inteligente e terapia online | 53.412 | 13.097 mapeamentos genéticos 33.907 pulseiras inteligentes 2.016 terapias online |
| Vida Mulher Mais Vida Completo Planos 1, 2 e 3 Vida Estilo 1, 2, 3 Residencial Completo Residencial Especial Apartamento Residencial Especial Casa | Ambiental | Descarte sustentável | 872.829 | 1.576 serviços solicitados 133,88 ton. de resíduos gerados |
| Residencial Especial Apartamento e Especial Casa | Ambiental | Caçamba | 83.879 | 8.074 serviços solicitados 32,294 ton. de resíduos gerados |



Reversão de resultado

Outro atributo ASG importante no portfólio é a pegada social. Hoje, a Brasilseg reverte 0,5% do prêmio de um de seus seguros massificados à Associação de País, Amigos e Pessoas com Deficiência de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB).

Indenizações Covid-19

Para auxiliar na minimização dos efeitos da Covid-19, a Brasilseg saiu na frente no mercado de seguros e decidiu indenizar os beneficiários em casos de mortes decorrentes da pandemia, conforme os valores previstos nas apólices de seguros de vida. A definição se sobrepôs à cláusula contratual de exclusão de pandemia, em caráter excepcional, visando minimizar os impactos à sociedade.

Educação financeira e securitária

GRI 102-13, FS16

Estimular e desenvolver uma cultura de seguros são ações que promovem o impacto positivo da companhia na sociedade. Durante o ano, o foco da Brasilseg foi engajar o público com mensagens e conteúdos de relevância sobre esses assuntos.

Em parceria com a CNSeg, em novembro de 2020, foram executadas várias ações para trabalhar a cultura de seguros e o cuidado com as finanças. As ações foram executadas por meio de enquetes via rede social corporativa e três *webinars* sobre educação financeira básica e diversificação de investimentos. Também foram divulgados um curso na Universidade Corporativa e um vídeo de dicas sobre o uso assertivo do dinheiro.

A Brasilseg participou da 7ª Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF) com uma palestra da economista Flávia Ávila, transmitida por meio do canal do YouTube e das redes sociais da BB Seguros. Houve, ainda, divulgação de conteúdos sobre o tema no canal de saúde e bem-estar VivaBem, do UOL.

Para 2021, a BB Seguros planeja uma estratégia de comunicação com clientes e com o mercado em geral, com foco na disseminação da cultura de seguros, a partir do esclarecimento sobre sua importância no cotidiano, assim como da economia doméstica, da sucessão patrimonial e de outros assuntos.



Cadeia de valor

GRI 102-9, 103 | 308, 103 | 414, 308-1, 414-1

A Brasilseg entende que cuidar dos impactos sociais e ambientais de seus negócios vai além de seu raio de atuação com clientes e das operações próprias. Por isso, são mantidos, no âmbito do plano de sustentabilidade, programas e ações específicos para empresas fornecedoras e prestadores de serviço que miram temas como segurança, ética, integridade e desenvolvimento socioeconômico.

A companhia trabalha para mitigar eventuais riscos da cadeia de valor e, ao mesmo tempo, operar como indutora de oportunidades de negócios e boas práticas. Cobra de seus fornecedores contratados o cumprimento em não utilizar mão-de-obra infantil ou submeter seus empregados a condições de trabalho desumanas e respeitar os direitos humanos para que seus profissionais não sofram qualquer tipo de discriminação, assim como assédio moral ou sexual, castigo psicológico ou físico ou quaisquer outras formas de abuso. A empresa também conta com a inclusão de cláusula relativa ao tema Responsabilidade Ambiental nos instrumentos contratuais celebrados com os fornecedores.

Ao final de 2020, mais de 300 empresas de oito categorias (serviços, materiais, tecnologia etc.) negociavam com a Brasilseg, 95% delas de origem e atuação nacionais.

Três iniciativas se destacam no plano de sustentabilidade da companhia, que tem a gestão da cadeia como um de seus focos:

Cláusula socioambiental nos contratos com fornecedores: medida 100% implantada. Todos os parceiros devem concordar com a cláusula socioambiental e 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.

Auditoria e monitoramento de fornecedores críticos do sistema de gestão ambiental: a companhia mapeou todos os seus parceiros críticos (um universo de 16 empresas) que interagem com os aspectos ambientais da empresa, e tem processos para garantir o cumprimento dos documentos e requisitos legais, antes e após a contratação.

Código de Conduta do Fornecedor: ainda em planejamento, esta política reforçará e contextualizará as diretrizes de conformidade da Brasilseg nas relações com a cadeia de fornecedores, explorando temas como direitos humanos, ética e conformidade socioambiental.

| NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| Social | | |
| Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação | 672 | 301 |
| Total de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais | 672 | 301 |
| Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais (%) | 100 | 100 |
| Ambiental | | |
| Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação | 672 | 301 |
| Total de novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais | 15 | 16 |
| Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais (%) | 2,23 | 5,31 |

Qualidade e conveniência nos serviços

Vários dos projetos estratégicos voltados à jornada digital e ao foco no cliente permitiram à Brasilseg construir uma nova experiência de seguros ancorada em serviços de assistência de excelência, baseados em fornecedores especializados. Além da evolução na unidade de resposta audível (URA) e no WhatsApp, foi implantado o acionamento das assistências residenciais neste último canal. Também foram efetuadas ações com as empresas fornecedoras para tornar mais ágil a prestação do serviço e aumentar a satisfação com a assistência. Também foram agregados benefícios exclusivos aos seguros de Vida Premium.

Ações de destaque com as empresas fornecedoras

- Treinamentos e reciclagens
- Acompanhamentos e ampliação da ação de cliente oculto
- Implantação de serviços remotos
- Implantação de pesquisa de satisfação integrada
- Ampliação dos canais digitais para acionamento de serviços de assistência
- Otimização do processo de troca de dados com os fornecedores de serviços
- Ações de reconhecimento para os *experts* de atendimento ao cliente
- Ampliação das exigências para níveis de serviços mais adequados à qualidade do atendimento ao cliente
- Ampliação dos processos de acionamento automático de serviços
- Ampliação da rede credenciada
- Ampliação das ferramentas de acompanhamento dos serviços
- Inclusão dos canais digitais para os prestadores de serviços

Indicadores de gestão dos parceiros

- Níveis de serviço do atendimento
- Tempo de espera para atendimento
- Tempo de chegada para realização do serviço
- Resolução no ato
- Pesquisa NPS

Avaliação de impacto ambiental negativo GRI 308-2

Em 2020, a Brasilseg conduziu, por meio de seus instrumentos de avaliação de fornecedores, análises cobrindo 16 parceiros. Destes, um foi identificado como causador de impacto ambiental negativo e adotou um plano de melhoria acordado com a companhia. Os impactos reais e potenciais considerados no estudo da cadeia envolvem a destinação de produtos perigosos e infectantes, pilhas e baterias, *toner*, lâmpadas, eletroeletrônicos e filtros.

Impacto na sociedade

A empresa incentiva seus colaboradores a participar de ações voluntárias em favor da comunidade, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), por meio do Programa de Voluntariado Brasilseg. Para contribuir com a transformação da sociedade, além das iniciativas organizadas pela empresa, o programa incentiva o voluntariado livre, no qual as pessoas propõem e organizam ações, abertas a amigos, familiares ou interessados ligados à empresa.

Em decorrência da pandemia de Covid-19, em 2020, as ações presenciais foram suspensas para evitar o risco de contágio para colaboradores e instituições envolvidas. Houve a continuidade do programa de doação de sangue, e as atividades foram concentradas em ações de auxílio às comunidades no enfrentamento dos impactos causados pela pandemia, como a arrecadação de cestas básicas. Por meio de iniciativas organizadas por grupos criados no *workplace* da empresa (rede social corporativa), foram impactadas mais de 4 mil pessoas em situação de vulnerabilidade.

Em 2020, foram 22 ações, com participação de 465 voluntários de todo o Brasil – 364 colaboradores Brasilseg e 101 voluntários familiares – e 3.651 pessoas beneficiadas. As ações de maior destaque foram:

- › **Máscara Solidária;**
- › **Outubro Rosa;**
- › **Novembro Azul;**
- › **Palestras de educação financeira;**
- › **Carta e carreira com jovens; e**
- › **Contaçon de histórias reversa com idosos.**

Distribuídas ao longo de todo o ano, as iniciativas contemplaram parcerias com instituições sociais e de saúde, intervenções nas localidades, palestras, doações de sangue, encontros e rodas de conversa, além da organização de eventos. No total, foram 102 horas de dedicação às ações de voluntariado livre no ano.



Voluntários da Brasilseg



Projeto Craque do Amanhã

Em relação ao investimento social, a Brasilseg realiza a seleção de propostas por meio de uma análise prévia que verifica o cumprimento das metas estabelecidas pela empresa e checa se há alinhamento entre as ações propostas e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

Para viabilizar os patrocínios, são acionadas as seguintes leis de incentivo: Lei de Incentivo à Cultura; Lei de Incentivo ao Esporte; Fundo para a Infância e Adolescência; Fundo Nacional do Idoso; Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon); e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas).

Na área de esportes, a empresa patrocina a participação de 1.600 crianças e adolescentes em atividades no contraturno escolar por meio de contribuições ao programa Craque do Amanhã (RJ) e ao Instituto Brasileiro de Excelência no Esporte e Cultura (MG). Em 2020, foram patrocinados 30 projetos de 29 instituições em todo o Brasil, beneficiando mais de 330 mil pessoas.

Em apoio à Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB), a Brasilseg reverte 0,5% do Prêmio Emitido Líquido do Seguro Residencial Estilo à entidade.

Doações Covid-19

Na luta contra a Covid-19, a Brasilseg, em conjunto com as suas coligadas, foi uma das primeiras empresas a se mobilizar e oferecer apoio financeiro aos mais afetados pelos efeitos da doença. A empresa declarou a doação de R\$ 40 milhões de reais, valor gerido pela Fundação Banco do Brasil, ao fornecimento de alimentos, produtos de limpeza e higiene a pessoas em situação de vulnerabilidade social em todas as regiões do País. Internamente, emitiu comunicado convocando todos os colaboradores para participarem das doações e divulgarem a familiares e conhecidos.

Meio ambiente

A Brasilseg alia a oferta de produtos e soluções em seguros com benefícios ambientais ao desenvolvimento de ações para controlar impactos e externalidades de sua operação. Para isso, prioriza tópicos como gestão de resíduos, eficiência energética, emissões e conscientização de colaboradores e prestadores de serviços. Por meio da Diretriz Ambiental, ligada à operação administrativa (sede do Morumbi, em São Paulo), e de políticas de gestão alinhadas a certificações de renome global, são estabelecidas bases para a redução de impactos, a conformidade e a incorporação de critérios ambientais às decisões de negócio.

- › **Atender à legislação ambiental aplicável** e aos 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 prevenção da poluição e conservação dos recursos naturais.
- › **Melhorar continuamente** atividades/processos ambientais da Brasilseg.
- › **Integrar o meio ambiente** ao dia a dia do negócio, de maneira que processos, atividades e serviços sejam realizados de forma a minimizar os impactos ambientais.

Em adesão a metodologias de referência internacional, a Brasilseg tem a certificação ISO 14001 em gestão ambiental, revalidada em 2020

Gestão de resíduos GRI 103 | 306, 306-1, 306-2, 306-4, 306-5

Na gestão dos resíduos derivados do processo administrativo, a empresa tem como foco identificar e dar destinação correta aos resíduos. O programa de educação ambiental visa a conscientização de 100% dos colaboradores, em treinamentos on-line oferecidos pela Universidade Corporativa, e a integração dos prestadores de serviços ao Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

Em 2020, o destaque para a redução de geração de resíduos está na entrega de kit boas-vindas, composto de apólice e, em alguns casos, do cartão do segurado, em formato 100% digital. Durante o ano, mais de 71% de apólices físicas deixaram de ser enviadas aos clientes, resultando na redução de 34.506.987 folhas de papel.

Em 2020, a companhia contribuiu com a destinação de 170,39 toneladas de resíduos, entre rejeitos e sucatas; em 2019, o total foi de 24,17 toneladas.

A coleta, a separação e a destinação dos resíduos na sede corporativa e na Central de Franca envolvem empresas certificadas pelo Ibama e pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb), atuando de acordo com legislações ambientais municipal, estadual e federal.

Em 2020, a Brasilseg somou 100 toneladas de resíduos não perigosos (móveis) não destinados a disposição final. Esses materiais são provenientes do serviço de descarte sustentável.

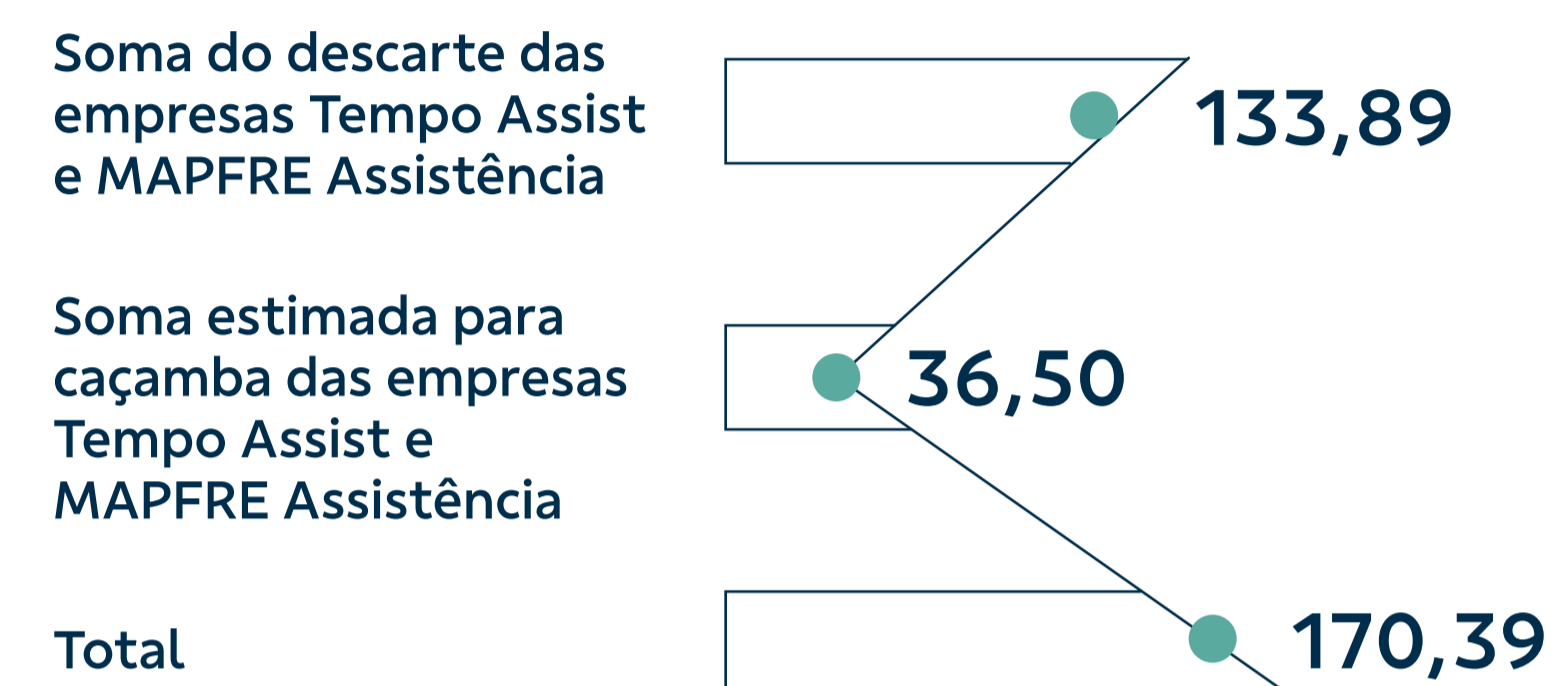
Outra frente importante é a ligada aos impactos indiretos dos negócios. A companhia oferece serviços de assistência de caçamba para seus clientes em alguns produtos residenciais, caso queiram, para destinar corretamente resíduos de construção civil. Além disso, por lidar com sinistros de danos, em que naturalmente há geração de resíduos, a companhia adota a política de resgate do resíduo de valor ou interesse comercial (considerado "salvado" sob a ótica do seguro, com retorno do valor à seguradora após comercialização em processo formalizado e auditado, com compradores cadastrados que seguem práticas ASG previstas em contrato). Em casos de resíduos não tratados como "salvado", a posse e a responsabilidade ficam com o segurado.

Além da geração própria de resíduos, a companhia destina adequadamente materiais descartados nos processos de seguros

RESÍDUOS DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL, POR COMPOSIÇÃO, EM TONELADAS MÉTRICAS (T) 2020

| Composição | Quantidade destinada para disposição final (t) |
|-----------------------------|--|
| Pilhas e baterias alcalinas | 0,249 |
| Eletrodoméstico | 7,154 |
| Eletrônico | 2,868 |
| Entulho | 3,685 |
| Móveis | 2,096 |
| Madeira | 31,677 |
| Metal | 1,355 |
| Papel | 1,295 |
| Plástico | 0,672 |
| Tecido | 0,210 |
| Vidros | 0,395 |
| Lâmpadas | 0,120 |
| TOTAL | 51,78 |

Total de resíduos gerados (t) em 2020



TOTAL DE RESÍDUOS DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL, POR OPERAÇÃO, EM TONELADAS MÉTRICAS (T) GRI 306-3 2020

| Resíduos não perigosos | Fora da organização/ Total |
|--|----------------------------|
| Incineração com recuperação de energia | 87,809 |
| Incineração sem recuperação de energia | 1,561 |
| Aterro | 24,298 |
| Outras operações de disposição (reaproveitamento, reciclagem e outros) | 12,444 |
| Resíduos perigosos | Fora da organização/ Total |
| Outras operações de disposição (descontaminação de lâmpadas) | 0,122 |
| TOTAL DE RESÍDUOS DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL | 126,234 |

Mudanças climáticas GRI 103 | 201, 103 | 305

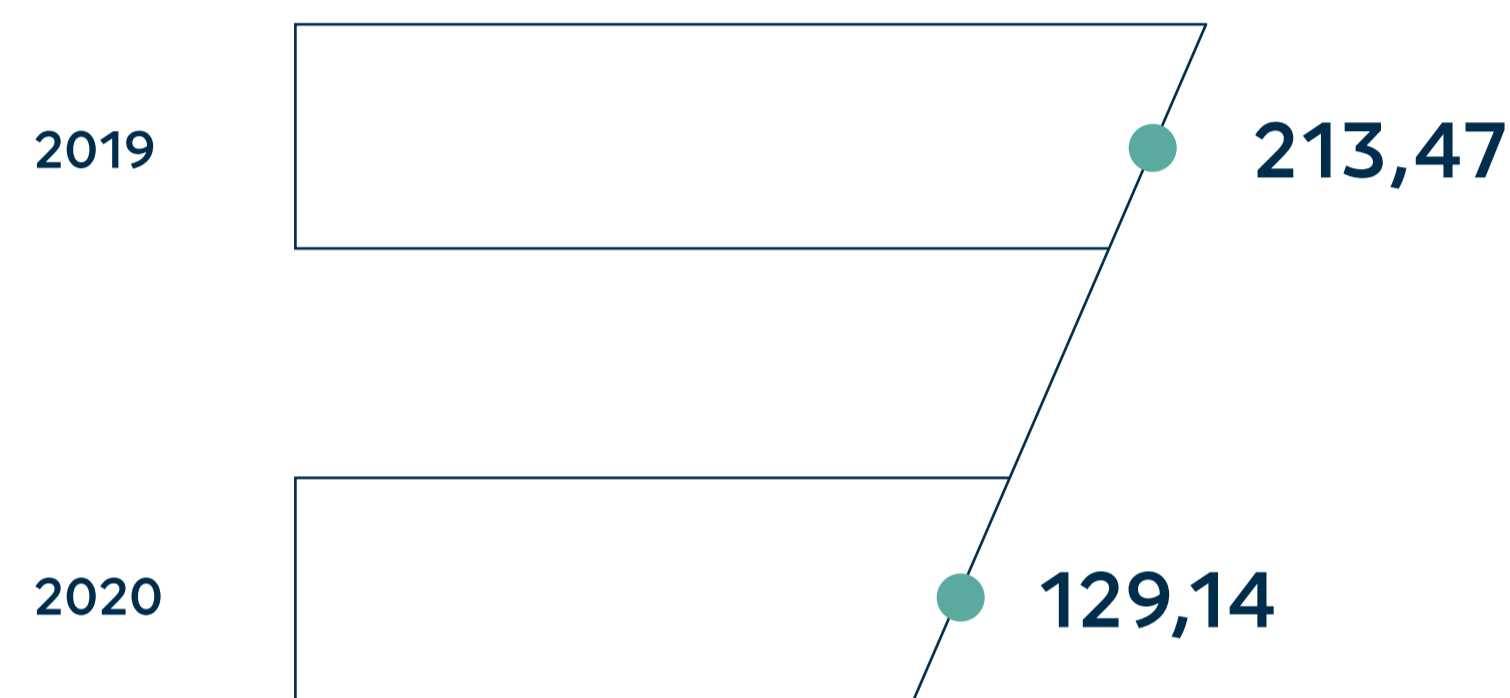
A participação voluntária da Brasilseg no Programa Brasileiro GHG Protocol possibilita registrar publicamente as emissões de CO₂ da empresa e garante transparência sobre informações relevantes para a sociedade. A elaboração do inventário de gases de efeito estufa (GEE) é uma forma de entender os impactos da sua operação em relação às mudanças climáticas e de estabelecer planos de mitigação e compensação nas operações e na cadeia de valor.

A seguradora avançou na implantação de medidas que impactam a emissão de gases de efeito estufa, tendo como aliado o investimento tecnológico. Em 2020, por exemplo, as inovações em sensoriamento remoto (*leia mais na pág. 36*) permitiram mais de 4 mil vistorias de sinistro rural de forma remota. Cerca de 80% dos serviços foram concretizados digitalmente, por meio da análise de imagens, em substituição a visitas. A evolução digital também chegou ao Seguro Residencial, permitindo a redução de 75% de vistorias presenciais (*leia mais na pág. 27*).

A Brasilseg elaborou seu primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) de 2019, que apontou a compensação de 1.043 toneladas de CO₂ associadas às suas atividades, por meio do Programa Amigo do Clima, ligado à aquisição de créditos de carbono no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL).

Em 2020, as emissões de GEE compensadas, equivalentes às operações da companhia, somaram 531 tCO₂e, por meio do cancelamento voluntário de créditos de carbono no âmbito do Verified Carbon Standard (VCS). A ação ocorreu por meio do projeto de instalação de quatro novas Pequenas Centrais Hidrelétricas (Barra da Paciência, Corrente Grande, Ninho da Águia e Várzea Alegre).

Emissões indiretas ligadas à aquisição de energia



Confira nossos dados e participação no Registro Público de Emissões: clique **aqui**

Mapa de emissões (em tCO₂ equivalente)

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

| EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA ¹ | 2019 | 2020 |
|---|---------------|---------------|
| Geração de eletricidade, calor ou vapor | 11,70 | 130,20 |
| Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros | 315,81 | 163,31 |
| Emissões fugitivas | 23,74 | 23,75 |
| TOTAL DE EMISSÕES BRUTAS DE CO₂ | 351,27 | 317,25 |

¹Escopo 1 se refere a geradores, frota de veículos, recarga de extintores e gases refrigerantes.



Confira mais detalhes sobre a compensação de 2020 no Amigo do Clima: clique **aqui**

| OUTRAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA ¹ | 2019 | 2020 |
|--|---------------|--------------|
| A montante | | |
| Bens e serviços comprados | - | 0,08 |
| Viagens a negócios | 248,28 | 39,92 |
| Transporte de empregados | 229,19 | 44,13 |
| TOTAL | 477,49 | 84,12 |

1. Escopo 3 se refere a transporte rodoviário, motoboys, deslocamentos casa-trabalho, viagens aéreas e transporte via carro particular por aplicativo e táxi.

| | 2019 | 2020 |
|---|-------|--------|
| Emissões biogênicas de CO ₂ – escopo 1 | 78,34 | 49,223 |
| Emissões biogênicas de CO ₂ – escopo 3 | 70,68 | 14,143 |

| REDUÇÕES DE EMISSÕES DE GEE | 2020 |
|--|---------------|
| Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1) | 34,02 |
| Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2) | 84,33 |
| Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3) | 393,37 |
| TOTAL DE REDUÇÕES DE EMISSÕES DE GEE | 511,71 |

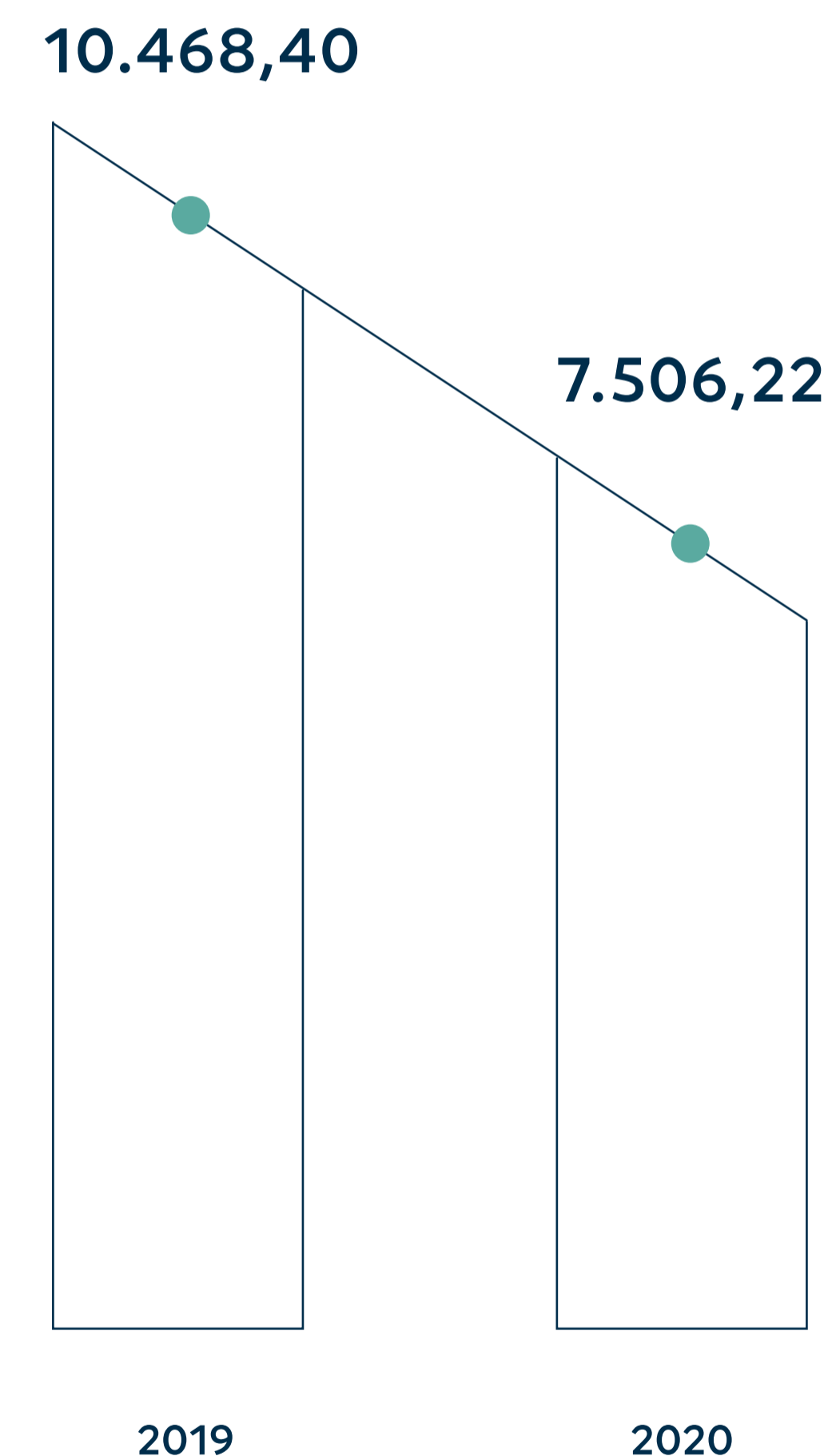
Eficiência energética GRI 103 | 201, 103 | 302, 302-1, 302-4

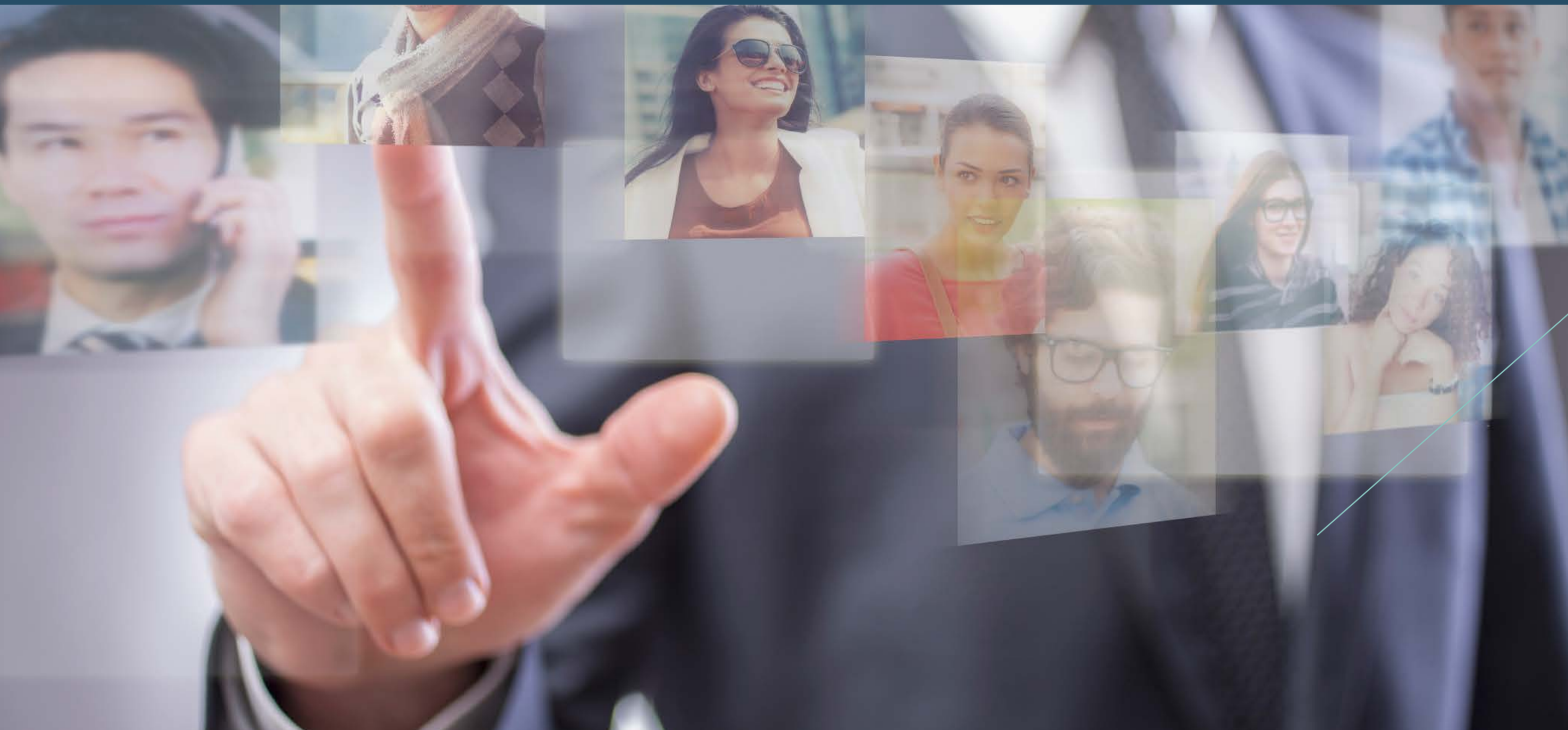
Para aprimorar seu perfil de consumo de recursos naturais, a Brasilseg mantém iniciativas específicas nas frentes de água e gestão da energia. Por meio do Programa de Eficiência Energética, por exemplo, a companhia investe em melhorias no uso de fontes energéticas e na modernização de infraestrutura. Em 2020, a empresa iniciou estudos para avançar com a aquisição de energia de livre mercado, o que possibilitará identificação e aquisição de fontes com menor impacto ambiental.

Durante o ano, houve diminuição no consumo de energia elétrica, que chegou a 2.085,06 MWh, contra 2.907,89 MWh em 2019, abrangendo as unidades de São Paulo (escritório-sede) e Franca. Na prática, foi uma queda de 2.962,18 (GJ) em comparação a 2019, motivada pela baixa quantidade de dias de trabalho presencial na pandemia.

Em 2020, o consumo de energia da Brasilseg diminuiu 28,2%, em comparação ao ano anterior

Energia consumida (GJ)





Capital humano

GRI 102-8, 103 | 404

Para se consolidar como uma das seguradoras de melhor qualidade no mercado, a Brasilseg coloca a gestão de pessoas no centro de sua operação. Vários processos e programas têm como objetivo estimular bem-estar e saúde, cultura, cidadania, gestão ambiental e pensamento inovador, para garantir integridade ao colaborador e gerar excelência operacional com alto engajamento.

A abordagem da Brasilseg para dar suporte ao colaborador no gerenciamento de sua vida pessoal e profissional é definida por três pilares: atração, engajamento e desempenho. Para atendê-los, a empresa oferece salários compatíveis com o mercado e um pacote de benefícios e facilidades que vai além do determinado pela legislação.

A busca da promoção de um ambiente de trabalho justo, saudável, seguro e que gere orgulho de pertencer às pessoas resultou no bom desempenho no *ranking* Great Place to Work (GPTW). Em 2020, a Brasilseg foi reconhecida como uma das Melhores Empresas para Trabalhar; 82% dos colaboradores dizem que a Brasilseg é um ótimo lugar para trabalhar, enquanto 70% dos profissionais na América Latina têm a mesma percepção dos locais onde trabalham.

A empresa possui 1.868 colaboradores, com maioria de mulheres e mais de 90% do quadro atuando na região Sudeste e 43 pessoas com deficiência (PcD). O Conselho de Administração conta com 14 membros.

68% dos colaboradores Brasilseg são mulheres

46% dos gestores são do sexo feminino

22% dos colaboradores se autodeclaram negros (pretos e pardos)

12% dos gestores são negros

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO

| Tipo de contrato | 2019 | | | 2020 | | |
|------------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | Homens | Mulheres | Total | Homens | Mulheres | Total |
| Permanente | 623 | 1.347 | 1.970 | 597 | 1.262 | 1.859 |
| Temporário | 7 | 7 | 14 | 3 | 6 | 9 |
| TOTAL | 630 | 1.354 | 1.984 | 600 | 1.268 | 1.868 |

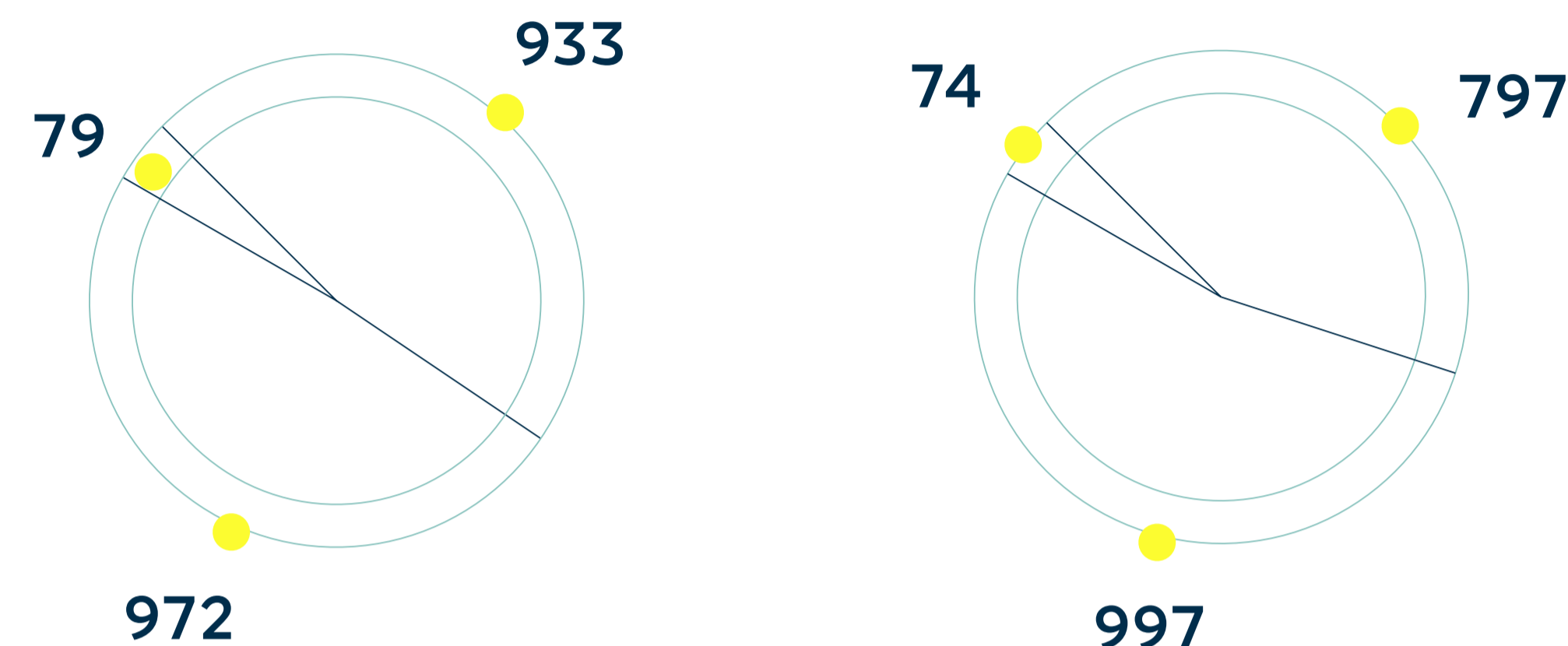
EMPREGADOS POR REGIÃO E GÊNERO

| Região | 2019 | | | 2020 | | |
|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | Homens | Mulheres | Total | Homens | Mulheres | Total |
| Norte | 1 | 5 | 6 | 0 | 7 | 7 |
| Nordeste | 4 | 16 | 20 | 7 | 18 | 25 |
| Centro-oeste | 11 | 16 | 27 | 11 | 17 | 28 |
| Sudeste | 601 | 1.306 | 1.907 | 564 | 1.216 | 1.780 |
| Sul | 13 | 11 | 24 | 18 | 10 | 28 |
| TOTAL | 630 | 1.354 | 1.984 | 600 | 1.268 | 1.868 |

EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO

| Tipo de emprego | 2019 | | | 2020 | | |
|------------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | Homens | Mulheres | Total | Homens | Mulheres | Total |
| Jornada integral | 388 | 508 | 896 | 399 | 509 | 908 |
| Jornada parcial | 242 | 846 | 1.088 | 201 | 759 | 960 |
| TOTAL | 630 | 1.354 | 1.984 | 600 | 1.268 | 1.868 |

Empregados por faixa etária



| 2019 | | 2020 | |
|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
| 933 | < 30 anos | 797 | < 30 anos |
| 972 | De 30 a 50 anos | 997 | De 30 a 50 anos |
| 79 | > 50 anos | 74 | > 50 anos |
| 1.984 | Total | 1.868 | Total |

EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL*

| | 2019 | 2020 |
|--|-------|-------|
| Presidência/Diretoria/Superintendência | 26 | 27 |
| Gerência | 72 | 72 |
| Consultor/Coordenador | 162 | 172 |
| Técnica/Analista/Supervisão | 1.715 | 1.592 |
| Aprendiz | 39 | 39 |
| Estagiário | 9 | 5 |

*Aprendizes não estão sendo contabilizados no total de colaboradores.

Saúde física e emocional

Além de oferecer assistência médica aos colaboradores, por meio de prestadoras reconhecidas pela qualidade de serviços, a Brasilseg mantém um conjunto de benefícios voltados à qualidade de vida. Em 2020, a empresa criou o Espaço Saúde, ambulatório que mantém profissionais disponíveis no ambiente de trabalho para exames ocupacionais, atendimento de clínica geral, coleta de exames laboratoriais e atendimento de especialidades, como pilates, RPG, ginecologia, psicologia e acupuntura, entre outras.

No cenário de pandemia, o foco no bem-estar emocional das equipes levou a organização a desenvolver várias ações. Todas as consultas foram feitas por videochamada e o envio de pedidos de exames e receitas aconteceu de forma digital. Na impossibilidade de realizar eventos presenciais, foram criadas ações *on-line* com programação especial, incluindo aulas de yoga, relaxamento e alongamento; palestras de diversos temas (saúde mental, comportamentos na pandemia, trabalho em *home office*, prevenção de doenças); e encontros virtuais para o compartilhamento de vivências. Foram disponibilizados no Workplace da companhia materiais informativos e campanhas para que os colaboradores pudessem postar fotos e compartilhar experiências.

O POP, programa de assistência social, disponibiliza profissionais especializados, 24 horas por dia, para orientar o colaborador sobre diferentes temas: psicologia, fisioterapia, nutrição, atividade física, advocacia, entre outras especialidades. O atendimento é feito por telefone, e é sigiloso e

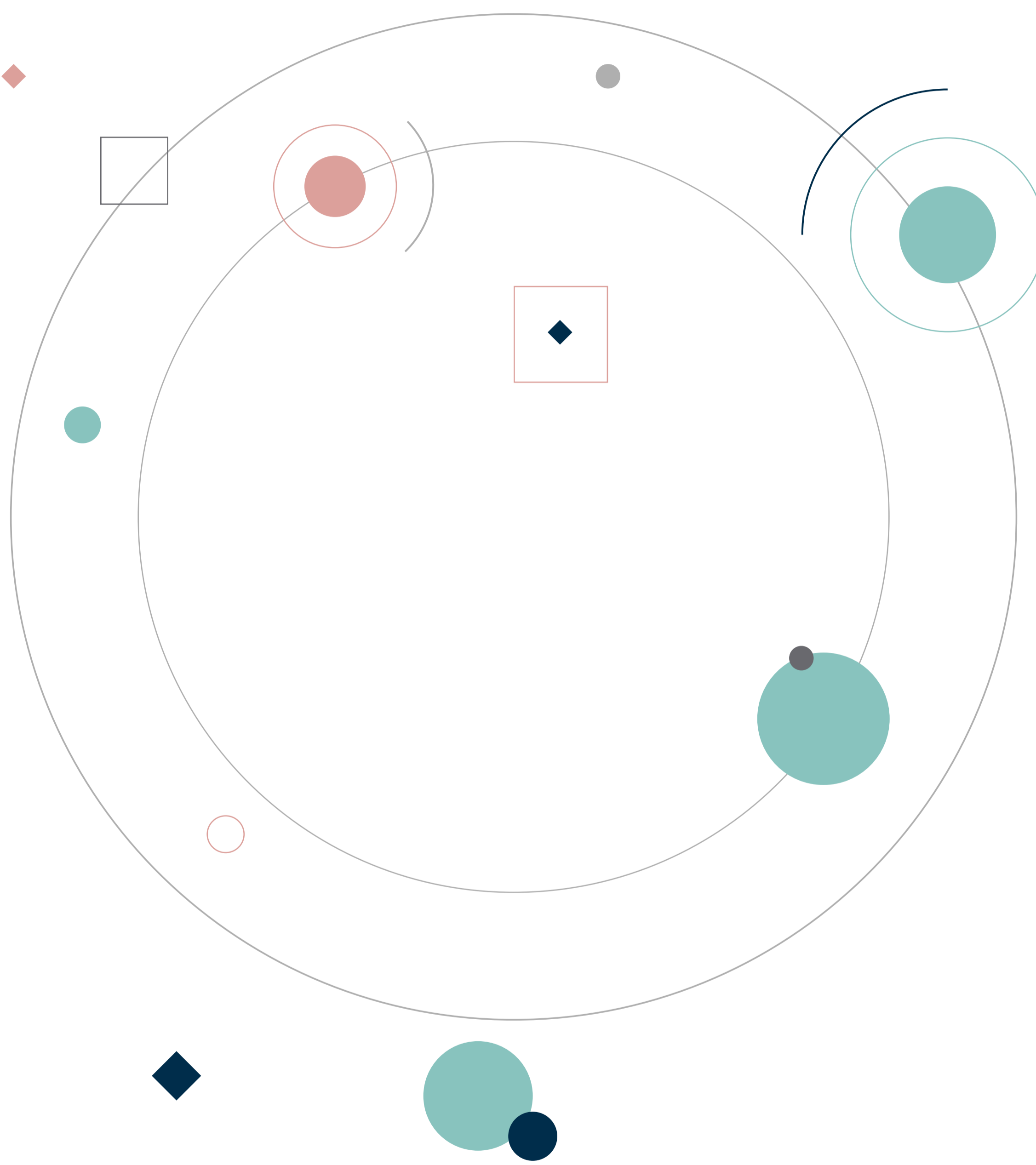
personalizado. Em 2020, o POP foi de extrema importância no apoio àqueles que se sentiram mais impactados emocionalmente pelos desafios impostos pela pandemia de Covid-19 ou tiveram casos de falecimento de familiares. No período, foram registrados mais de 2,5 mil atendimentos.

Em 2020, a Brasilseg inovou na forma de aplicação da vacina, utilizando o sistema *drive-thru* para colaboradores, estagiários, aprendizes, familiares e prestadores de serviços. Foram imunizadas 2.295 pessoas, sendo 1.206 colaboradores, 1.007 dependentes e 82 prestadores.

Home office emergencial

Em 2020, por conta do enfrentamento da pandemia de Covid-19, a Brasilseg priorizou a segurança e a saúde de seus colaboradores e familiares. O trabalho de mais de 1.900 colaboradores foi rapidamente adaptado para forma remota. A viabilização do trabalho em *home office* exigiu a disponibilização de 454 computadores; aquisição de 2.000 licenças de VPN; criação de novos canais de comunicação (WhatsApp e telefone 0800); adoção de medidas para mitigação de riscos cibernéticos; e reavaliação da infraestrutura de TI. Na Central de Atendimento, apenas mantiveram o trabalho presencial os atendentes da equipe de sinistros, e a equipe de TI, essencial para pôr em prática o plano de contingência. Foram fornecidas cadeiras ergonômicas e adquiridos novos *headsets* com entrada P2, para os colaboradores utilizarem durante os atendimentos realizados em *home office*.

Temas associados à segurança e à saúde ocupacional também figuraram na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente (SIPATMA), que registrou ações tanto na sede, em São Paulo, como na Central de Relacionamento, em Franca. Em 2020, a SIPATMA foi realizada de forma *on-line*, por meio do *workplace*, com abordagem de temas sobre saúde e segurança do trabalho, prevenção de doenças e temas relativos à pandemia de Covid-19, atingindo 946 visualizações.



Workplace

Com a criação da rede social interna da empresa, a Brasilseg transformou a maneira das pessoas trabalharem e interagirem. O *workplace* possibilita mais agilidade no compartilhamento de informações, incentiva o diálogo e a troca de experiências. Com aplicativo móvel e os mesmos recursos oferecidos por plataformas como Facebook, Instagram e WhatsApp, a ferramenta ainda possibilita acompanhar e medir o engajamento dos colaboradores por meio de quantidade de visualizações de conteúdo, número de curtidas, comentários ou enquetes.

#BrasilsegComVC

Em 2020, a empresa lançou a ação #BrasilsegComVC. A *live* mensal é comandada pelo Presidente da Brasilseg e outros gestores que comentam o dia a dia da empresa, com interação dos colaboradores por meio do envio de perguntas. O evento, com uma hora de duração, se tornou um canal direto de comunicação da alta liderança com toda a equipe.

Desenvolvimento e performance

O plano de Desenvolvimento e Performance da Brasilseg é alicerçado pelos seguintes fundamentos: proporcionar oportunidades de crescimento profissional, por meio de um ciclo meritocrático; fomentar práticas e processos que tragam transparência sobre as expectativas da empresa para cada indivíduo e como sua contribuição impacta no atingimento dos objetivos do negócio; e estimular a colaboração e a responsabilização de cada um sobre seu próprio desenvolvimento profissional.



Universidade Corporativa

GRI 103 | 404, 404-1

A Universidade Corporativa é um ambiente de aprendizagem criado para desenvolver e aperfeiçoar conhecimento. O centro de ensino disponibiliza conteúdos presenciais (comportamentais e técnicos) e *on-line*, em cinco escolas: Digital, Produtos, Clientes, Alta Performance, Cultura e Liderança. Com mais de 400 conteúdos disponíveis, o ambiente virtual da Universidade Corporativa pode ser acessado pelos colaboradores, 24 horas por dia, a partir de qualquer dispositivo conectado à internet.

Durante 2020, a plataforma garantiu aos colaboradores a continuidade de seus planos de desenvolvimento profissional, suprindo os desafios impostos pelo distanciamento social, e teve ampla migração de treinamentos concebidos de forma originalmente presencial para a plataforma, a fim de garantir a continuidade dos negócios e a excelência em serviços para clientes.

Em 2020, o indicador de média de horas de capacitação teve queda – 19,62 horas em média, contra 65,8 horas em 2019 –, sob influência do contexto restritivo da pandemia.

Média de horas de capacitação de empregados por gênero



MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL

2020

| | |
|--------------------|--------------|
| Diretoria | 0,67 |
| Gerência | 5,85 |
| Chefia/Coordenação | 11,2 |
| Técnica/Supervisão | 22,49 |
| Administrativo | 18,85 |
| Operacional | 21,2 |
| Trainees | 0 |
| TOTAL | 19,62 |

Agenda de diversidade

A partir do lema “A primeira impressão que fica é o respeito”, a Brasilseg desenvolve o Programa Diversidade com o objetivo de combater estereótipos e qualquer tipo de preconceito. A programação inclui palestras e comunicações em datas comemorativas, como o Dia da Consciência Negra. Os colaboradores são incentivados a criar grupos no *workplace* para troca de ideias e apresentação de propostas de ações afirmativas relacionadas a temas de gênero, raça, PcD e LGBT+.



Desempenho do negócio

GRI 103 | 201, 201-1



Resultado e perspectiva

GRI 103 | 201, 201-1

Apesar do ambiente desafiador causado pela pandemia da Covid-19, a Brasilseg acompanhou o bom desempenho comercial do segmento em 2020. Foram R\$ 10,39 bilhões em prêmios emitidos, um aumento de 15,47% em relação ao ano anterior. A boa performance foi impulsionada pelos segmentos de seguros de pessoas e de agronegócio, com crescimento de 12,32% e 22,65%, respectivamente.

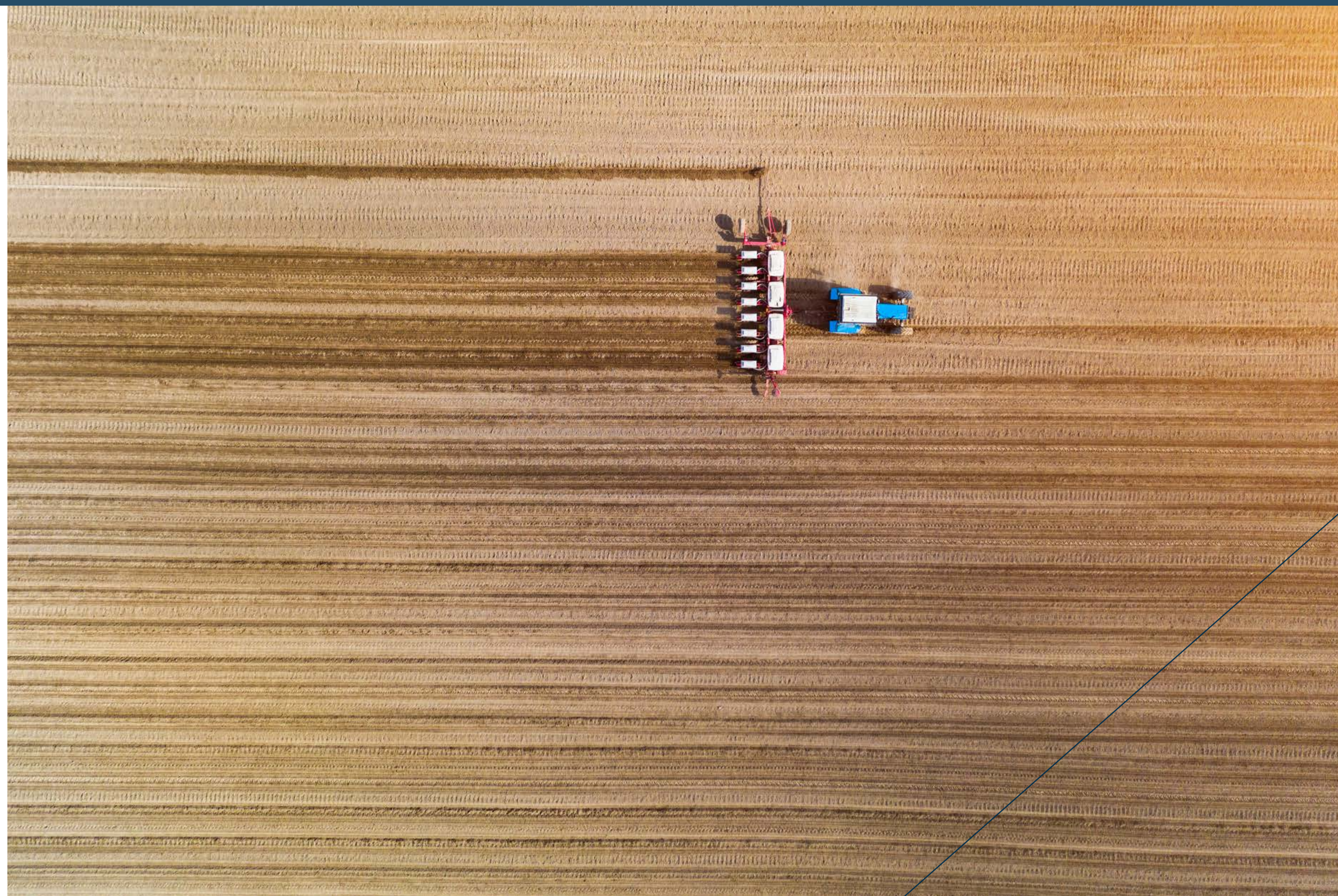
O Seguro Rural teve aumento pela demanda por produtos, especialmente após o incremento do volume de recursos federais para o Programa de Subvenção do Prêmio do Seguro Rural, que mais do que dobrou em relação ao exercício anterior. Adicionalmente, em 2020, a companhia passou a ofertar seguros agrícolas para o público do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e expandiu seus canais de distribuição por meio de parcerias com cooperativas rurais para a venda de seguro agrícola aos produtores que não financiam a safra no Banco do Brasil.

A companhia seguiu líder absoluta em seguros para o agronegócio, com 57,08% do mercado, e divide a liderança dos seguros de pessoas, com participação de 14,82%. Ao final do ano, o lucro líquido do Grupo Brasilseg atingiu R\$ 1,47 bilhão, um aumento de 1,28% em relação a 2019, valores representativos no resultado da *holding* BB Seguros.



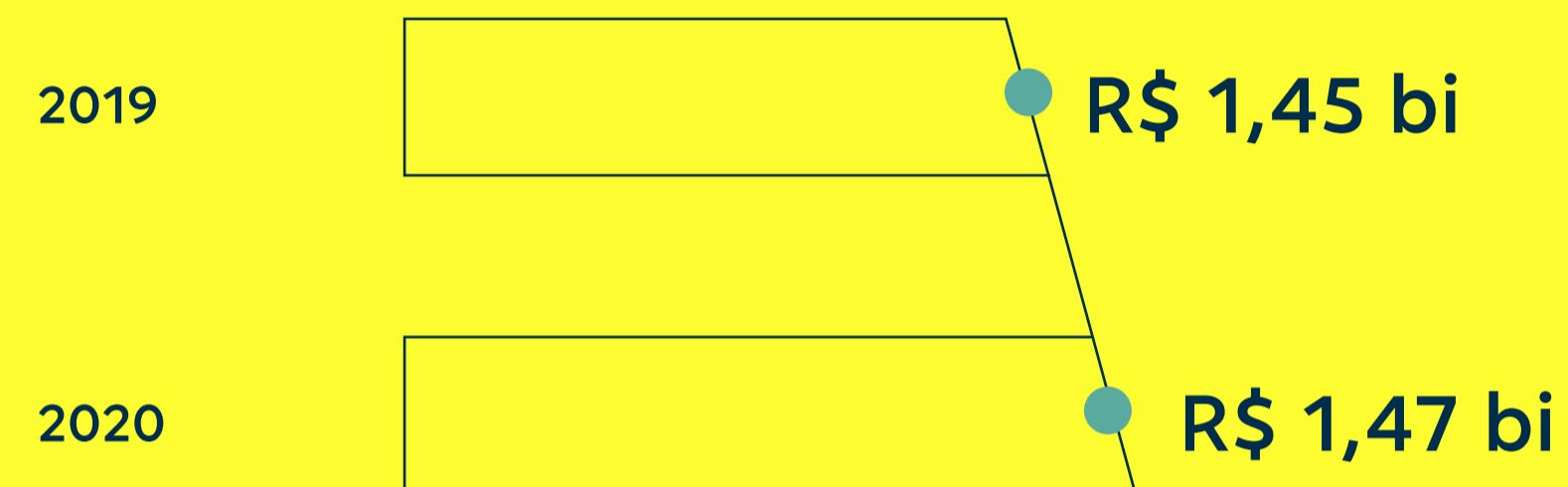
Outro produto que vem sustentando um bom desempenho de prêmios emitidos é o seguro prestamista. O cenário favorável de originação do crédito consignado e capital de giro PJ, bem como a manutenção de níveis de cancelamento estáveis, são os principais fatores que explicam a *performance*.

As vendas do Seguro de Vida ganharam tração com o aumento crescente do interesse dos clientes por esse tipo de cobertura, frente ao aumento da percepção de risco gerado pela pandemia. O resultado também tem, na sua origem, o lançamento de portfólio, em 2020, amparado em uma estratégia que tem como pilares a melhoria da jornada de comercialização dos produtos em todos os canais e a inclusão de benefícios que aumentem a percepção de valor pelos clientes.

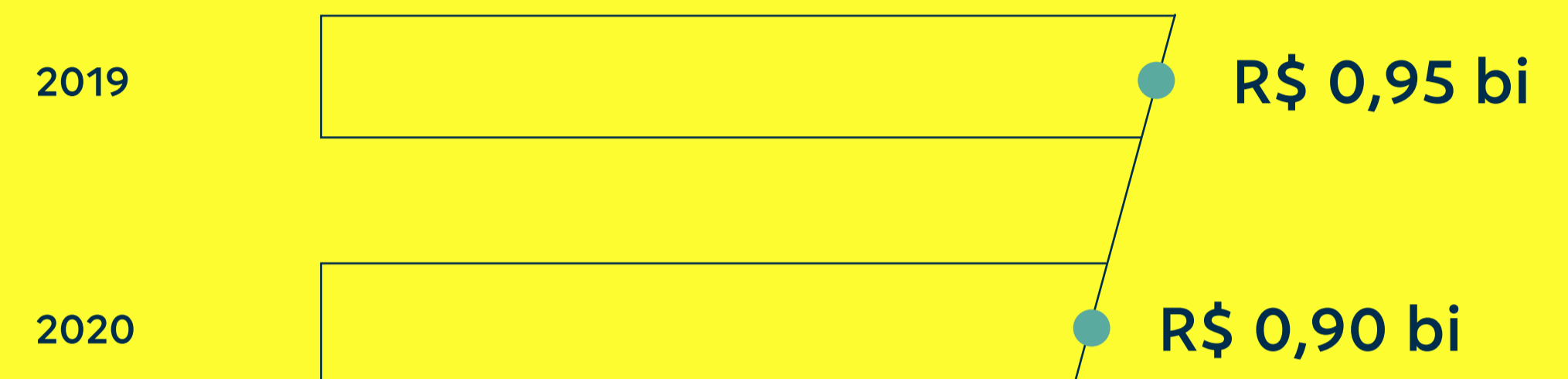


Nossos indicadores

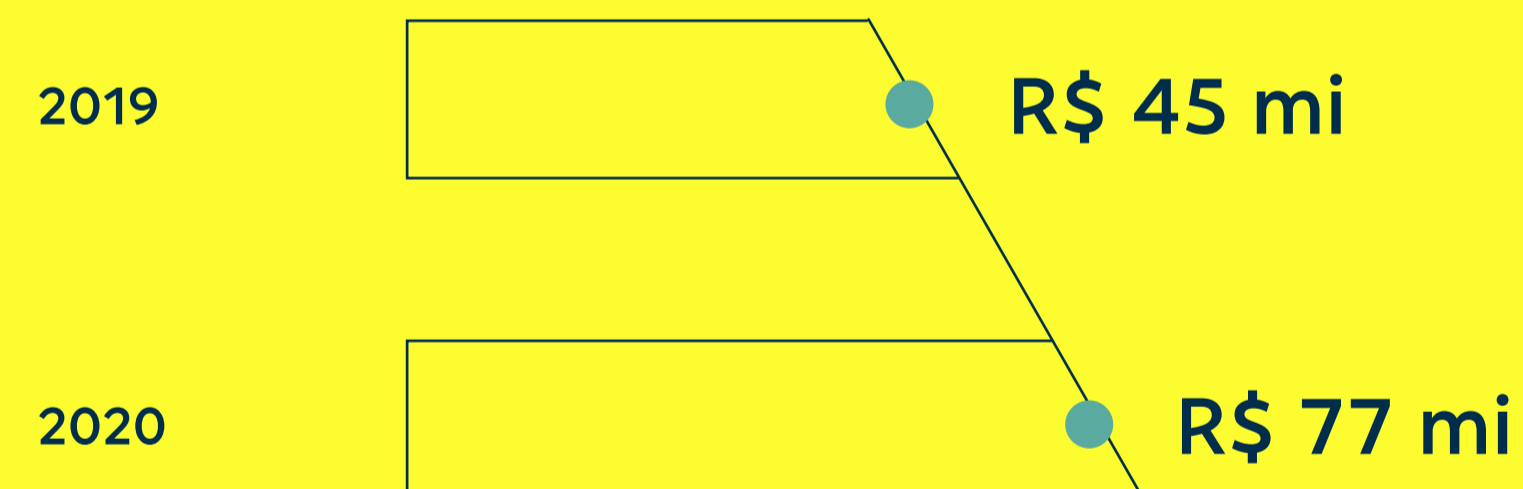
Lucro líquido



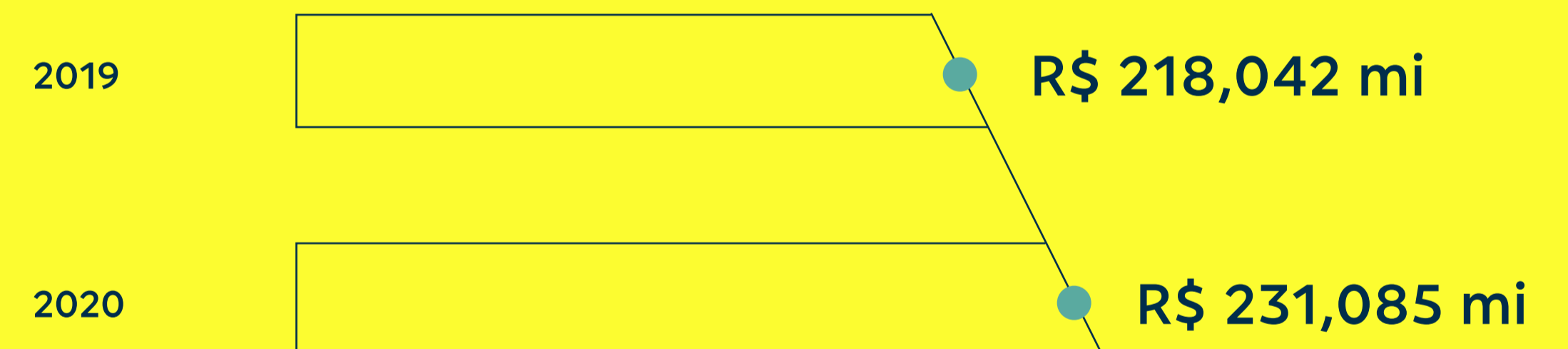
Impostos, contribuições e taxas



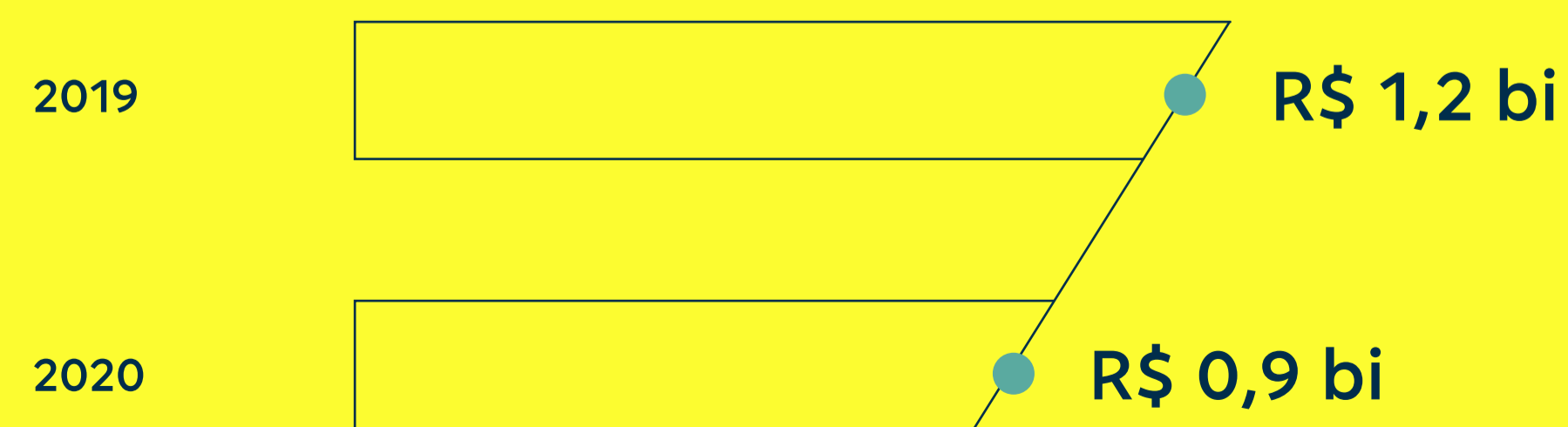
Capex



Pagamentos de salários



Dividendos pagos a acionistas



BB MAPFRE PARTICIPAÇÕES S.A.
Demonstrações do Resultado em 31 de dezembro de 2020 e 2019 (em milhares de reais, exceto lucro líquido por ação)

| | Nota | 2020 | 2019 |
|--|------|------------------|------------------|
| Receitas | | 1.468.583 | 1.448.717 |
| Resultado de equivalência em investimentos em controladas | 6a | 1.468.583 | 1.448.717 |
| Outras receitas e (despesas) | | (4.045) | (3.449) |
| (-) Despesas administrativas | 9b | (4.045) | (3.449) |
| (=) Resultado antes das receitas (despesas) financeiras líquidas e impostos | | 1.464.538 | 1.445.268 |
| (+) Resultado financeiro | 9a | 2.274 | 3.390 |
| Receitas financeiras | | 2.288 | 3.391 |
| Despesas financeiras | | (14) | (1) |
| (=) Resultado antes dos impostos | | 1.466.812 | 1.448.658 |
| (-) Imposto de renda | 10a | 266 | 9 |
| (-) Contribuição social | 10a | 159 | 5 |
| (=) Lucro líquido do exercício | | 1.467.237 | 1.448.672 |
| Atribuível aos acionistas | | | |
| BB Seguros Participações S.A. – 74,99% | | 1.100.281 | 1.086.359 |
| MAPFRE Brasil Participações S.A. – 25,01% | | 366.956 | 362.313 |





Sumário de Conteúdo da GRI



| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|--------------------------------|---|------------|---------|-------|
| CONTEÚDOS GERAIS | | | | |
| GRI 101: Fundamentos 2016 | GRI 101 não possui Conteúdos | | | |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | | | |
| | 102-1 Nome da organização | 7 | | |
| | 102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços | 12 | | |
| | 102-3 Localização da sede da organização | 7 | | |
| | 102-4 Local de operações | 7 | | |
| | 102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica | 7 e 10 | | |
| | 102-6 Mercados atendidos | 7 | | |
| GRI 102: Conteúdos gerais 2016 | 102-7 Porte da organização | 4 e 9 | | |
| | 102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores | 49 | | 8, 10 |
| | 102-9 Cadeia de fornecedores | 41 | | |
| | 102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores | Não houve | | |
| | 102-11 Princípio ou abordagem da precaução | 20 | | |
| | 102-12 Iniciativas externas | 31 | | |
| | 102-13 Participação em associações | 40 | | |

| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|------------------------------------|---|-------------|---|-----|
| ESTRATÉGIA | | | | |
| GRI 102: Conteúdos gerais 2016 | 102-14 Declaração do mais alto executivo | 5 | | |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | | | | |
| | 102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento | 11, 18 e 19 | | 16 |
| GRI 102: Conteúdos gerais 2016 | 102-17 Mecanismos de aconselhamento e manifestação de preocupação sobre comportamento ético | 19 | | |
| GOVERNANÇA | | | | |
| GRI 102: Conteúdos gerais 2016 | 102-18 Estrutura de governança | 16 | | |
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | | | | |
| | 102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> | 33 | | |
| | 102-41 Acordos de negociação coletiva | 100% | | 8 |
| | 102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i> | | Não há processo estruturado para priorização de públicos, entretanto, a materialidade engajou as partes interessadas com as quais a companhia se relaciona. | |
| GRI 102: Conteúdos gerais 2016 | 102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i> | | Todos os públicos de relacionamento da Brasilseg foram envolvidos no último processo de materialidade. Foram entrevistados prestadores de serviço, acionistas, colaboradores, associação do setor e órgão regulador. Quanto aos clientes, os relatórios de satisfação foram utilizados para apuração dos temas prioritários. Veja mais nas páginas 29 e 33. | |
| | 102-44 Principais preocupações e tópicos levantados | 29 e 33 | | |



| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|--------------------------------|---|---|---------|-----|
| PRÁTICAS DE REPORTE | | | | |
| | 102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas | 3 | | |
| | 102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos | 3 | | |
| | 102-47 Lista de tópicos materiais | 20, 35, 36, 47, 48, 54 e 55 | | |
| | 102-48 Reformulações de informações | Houve revisão nos dados operacionais e financeiros dos segmentos de negócio. Confira no capítulo A Brasilseg. | | |
| | 102-49 Alterações no relato | Não houve alterações no relato. | | |
| GRI 102: Conteúdos gerais 2016 | 102-50 Período coberto pelo relatório | 3 | | |
| | 102-51 Data do relatório mais recente | Relatório 2019, publicado no primeiro semestre de 2020. | | |
| | 102-52 Ciclo de emissão de relatórios | 3 | | |
| | 102-53 Contato para perguntas sobre o relatório | sustentabilidade@brasilseg.com.br | | |
| | 102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI | Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI, na opção Essencial. | | |
| | 102-55 Sumário de conteúdo da GRI | 58 | | |
| | 102-56 Verificação externa | 63 | | |

| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|------------------------------------|--|-----------------------------|---------|--------------|
| TÓPICOS MATERIAIS | | | | |
| DESEMPENHO ECONÔMICO | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 20, 35, 36, 47, 48, 54 e 55 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 55 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 20, 35, 36, 47, 48, 54 e 55 | | |
| | 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído | 54, 55 | | 8, 9 |
| GRI 201: Desempenho econômico 2016 | 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas | 20 e 36 | | 13 |
| ENERGIA | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 48 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 48 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 48 | | |
| | 302-1 Consumo de energia dentro da organização | 48 | | 7, 8, 12, 13 |
| GRI 302: Energia 2016 | 302-4 Redução do consumo de energia | 48 | | 7, 8, 12, 13 |

| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|-------------------------------|---|------------|---------|----------------------|
| EMISSÕES | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 47 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 47 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 47 | | |
| | 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) | 47 | | 3, 12, 13, 14, 15 |
| GRI 305: Emissões 2016 | 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) | 47 | | 3, 12, 13, 14, 15 |
| | 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) | 47 | | 3, 12, 13, 14, 15 |
| | 305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | 47 | | 13, 14, 15 |
| EFLUENTES E RESÍDUOS | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 45 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 45 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 45 | | |
| | 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos | 45 | | 3, 6, 11, 12 |
| GRI 306: Resíduos 2020 | 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos | 45 | | 3, 6, 11, 12 |
| | 306-3 Resíduos gerados | 46 | | 3, 6, 12, 14, 15 |
| | 306-4 Resíduos não destinados para disposição final | 45 | | 3, 11, 12 |
| | 306-5 Resíduos destinados a disposição final | 45 | | 3, 6, 11, 12, 14, 15 |

| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|---|---|--|---|----------|
| CONFORMIDADE AMBIENTAL | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 22 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 22 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 22 | | |
| | GRI 307: Conformidade ambiental 2016 | 307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais | Não houve sanção pecuniária e/ou não monetária em 2020. | 16 |
| AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 41 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 41 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 41 | | |
| | GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016 | 308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | 41 | |
| 308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | | 42 | | |
| CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 49 e 53 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 49 e 53 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 49 e 53 | | |
| | GRI 401: Capacitação e educação 2016 | 401-1 Média de horas de treinamento, por ano, por empregado | 53 | 5, 8, 10 |



| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|--|---|------------|---------|----------|
| AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 41 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 41 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 41 | | |
| GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016 | 414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais | 41 | | 5, 8, 16 |
| MARKETING E ROTULAGEM | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 29 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 29 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 29 | | |
| GRI 417: Marketing e rotulagem 2016 | 417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços | 29 | | 16 |
| Suplemento Setorial Financeiro-Marketing e rotulagem | FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário | 35 e 40 | | 1, 8, 10 |

| GRI Standard | Conteúdo | Página/URL | Omissão | ODS |
|---|---|------------|---------|-----------------|
| PRIVACIDADE DO CLIENTE | | | | |
| | 103-1 Explicação do tópico material e seu limite | 23 | | |
| GRI 103: Forma de gestão 2016 | 103-2 Forma de gestão e seus componentes | 23 | | |
| | 103-3 Avaliação da forma de gestão | 23 | | |
| GRI 418: Privacidade do cliente 2016 | 418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes | 23 | | 16 |
| PORTFÓLIO DO PRODUTO | | | | |
| | FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais | 20 | | 10 |
| Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto | FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade | 38 | | 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 | 38 | | |

KPMG Assessores 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 verificação limitada dos auditores independentes **GRI 102-56**

Ao Conselho de Administração e Acionistas
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 verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2020 (“Relatório”) acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

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 2020 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, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de informações sociais e ambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicável para dados históricos não financeiros.

Essa metodologia exige o cumprimento de requisitos éticos, incluindo os de independência, e o trabalho também é realizado para fornecer verificação limitada de que as informações divulgadas no Relatório da Brasilseg, tomadas como um todo, estão livres de distorção relevante.

Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e 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, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação 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, 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 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, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- › 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 da Brasilseg. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- › entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- › análise dos processos para a elaboração do Relatório 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);
- › 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;
- › análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- › 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.
- › confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

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

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, cal-

cular 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

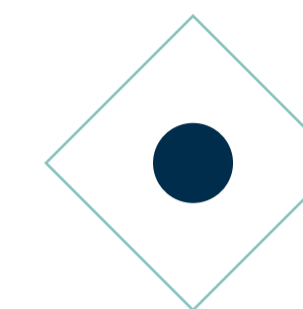
Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2020 da Brasilseg, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato 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, 31 de maio de 2021

KPMG Assessores Ltda.

Marcio Andrade Barreto

Sócio - diretor



Créditos

Coordenação geral

Superintendência de Estratégia e ASG

Fernando Teófilo

Cristiane Zambrana

Projeto editorial integrado

grupo report - rpt.sustentabilidade

Edição e reportagem

Guto Lobato

Consultoria GRI

Jeniffer Santanna

Inventário de emissões de GEE

Thiago Milagres

Gestão de projetos e relacionamento

Ana Souza e Ricardo Duarte

Projeto gráfico e diagramação

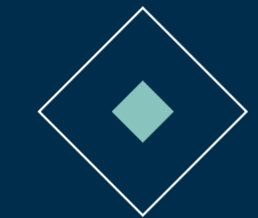
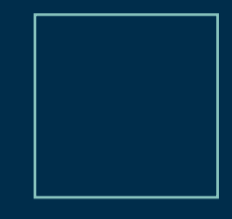
Diego Ribeiro e Marcela Souza

Revisão ortográfica

Pedro Kirst

Rosangela Kirst





BRASILSEG

Uma empresa BB Seguros