

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

V.04 – Março/2024



ESCOLHA VIVER COM TRANQUILIDADE

## SUMÁRIO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	DEFINIÇÕES.....	3
3.	Ramos de atuação .....	3
4.	ABRANGÊNCIA .....	4
5.	normas relacionadas .....	4
6.	RESPONSABILIDADES.....	4
7.	diretrizes .....	6
8.	CONTROLE DAS OPERAÇÕES.....	7
9.	INTERMEDIÁRIOS DE NEGÓCIOS E TERCEIROS .....	7
10.	PRINCÍPIOS DE CONDUTA .....	8
11.	PROGRAMAS DE TREINAMENTOS .....	10
12.	monitoramento e testes periódicos .....	10
13.	DISPOSIÇÕES FINAIS .....	11
14.	HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES .....	12
15.	aprovação.....	12

## 1. OBJETIVO

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

## 2. DEFINIÇÕES

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

## 3. RAMOS DE ATUAÇÃO

- Riscos Diversos (Ramo 0171);

- Garantia Estendida (Ramo 0195);
- Prestamista (Ramo 1377);
- Microseguro de Danos (1602);
- Microseguros de Pessoas (1601).

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

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

#### 4. ABRANGÊNCIA

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

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

#### 5. NORMAS RELACIONADAS

- Resolução Susep nº 382, de 04 de março de 2020;
- Código de Ética do Grupo Zema.

#### 6. RESPONSABILIDADES

##### A. Diretoria Executiva

- Promover a cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado da seguradora e intermediários com os clientes;

- Disseminar a cultura da transparência para que os funcionários e intermediários se sintam confortáveis em apontar as falhas nos processos, para que os problemas sejam resolvidos antes de chegarem até o cliente;
- Promover investimentos em desenvolvimento e captação de pessoal para que os colaboradores e intermediários estejam qualificados e capacitados para atuarem com as especificidades do negócio;
- Aprovar essa Política e apoiar a área de Gestão de Riscos e *Compliance* na sua divulgação.

#### **B. Área de Gestão de Riscos e *Compliance***

- Apoiar e orientar a confecção desta Política e suas revisões, sempre que necessários;
- Identificar, monitorar e revisar os riscos relacionados a essa Política;
- Avaliar os controles desenvolvidos para atendimento desta Política;
- Conferir as operações realizadas e cumprimento das regras;
- Registrar os planos de ações adotados para mitigar reclamações e melhorar a satisfação dos consumidores, sempre que aplicável.

#### **C. Área Comercial**

- Garantir a publicidade desta Política para os Intermediários de Seguros e/ou Prestadores de Serviços;
- Acompanhar e Fiscalizar o cumprimento desta Política pelos Intermediários de Seguros;
- Disseminar a cultura do atendimento adequado ao Cliente aos Intermediários de Seguros;
- Reportar, à diretoria e à área de Gestão de Riscos e *Compliance*, qualquer conduta dos Intermediários em desconformidade com essa Política através do Relatório de Supervisão dos Representantes de Seguros.

#### **D. Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)**

- Estabelecer critérios de mensuração para medir a satisfação dos clientes;
- Apresentar, no mínimo, semestralmente os resultados das medições de satisfação dos clientes para a diretoria;

- Propor planos de ação, em conjunto com a Ouvidoria e Coordenação Operacional, para adequação de produtos e serviços visando a satisfação do cliente, sempre que possível.

#### **E. Ouvidoria**

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

#### **F. Demais colaboradores**

- Promover e cumprir as disposições da Política Institucional de Conduta, independente do cargo ou atividade desempenhada;
- Reportar à diretoria executiva e à área de Gestão de Riscos e *Compliance*, qualquer conduta dos Intermediários em desconformidade com essa Política.

### **7. DIRETRIZES**

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

- Concepção de produtos e de serviços, incluindo o desenho, o desenvolvimento e o mercado-alvo;
- Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente;

- Gestão do atendimento prestado a clientes, inclusive o registro e o tratamento de demandas e reclamações;
- Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de colaboradores e de intermediários que atuem com a distribuição e comercialização de seus produtos.

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

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

## 8. CONTROLE DAS OPERAÇÕES

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

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

## 9. INTERMEDIÁRIOS DE NEGÓCIOS E TERCEIROS

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

- Corretores de Seguros e de Microseguros;
- Representantes de Seguros e Microseguros;
- Prestadores de Serviços Acessórios: Assistências Técnicas, etc.

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

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

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

## 10. PRINCÍPIOS DE CONDUTA

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

1. Oferecer tratamento justo e equitativo a clientes, de forma ética e adequada;
2. Assegurar a conformidade, legal e infra legal, e a legitimidade dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;
3. Levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos, quando for o caso;
4. Realizar a oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, correta, precisa e adequada, adotando práticas que reduzam os riscos de incompreensão por parte do cliente, com relação ao seguro comercializado e aos serviços decorrentes de sua contratação, durante todas as fases do ciclo de vida do produto;
5. Prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando a redução do risco de falha ou ausência de informação na elaboração da proposta ou antes da emissão do bilhete de seguro (quando aplicável) e durante a vigência do contrato de seguro;



6. Garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada, ofertando ao cliente o esclarecimento de dúvidas de forma ágil e eficaz;
7. Dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles;
8. Garantir a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos injustos para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente;
9. Observar, em relação aos seus clientes, as exigências da legislação que trata da proteção de dados pessoais, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de governança.

### **Tratamento adequado do cliente**

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

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

## 11. PROGRAMAS DE TREINAMENTOS

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

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

## 12. MONITORAMENTO E TESTES PERIÓDICOS

### Monitoramento de *Compliance*

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

### Auditoria Interna

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

## 13. DISPOSIÇÕES FINAIS


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

A responsabilidade de revisão e alteração do texto desta Política é da área de **Gestão de Riscos e Compliance**, com periodicidade de 2 (Dois) anos podendo ser revisado em período inferior, devendo submetê-la à aprovação da Diretoria.

## 14. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

nº versão	Solicitante	Data Revisão	Aprovação
1	Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>	14/07/2021	Diretoria Executiva
2	Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>	28/07/2022	Diretoria Executiva
3	Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>	17/08/2023	Diretoria Executiva
4	Gestão de Riscos e <i>Compliance</i>	30/03/2024	Diretoria Executiva

## 15. APROVAÇÃO

DocuSigned by:  
  
 EF7AA6828F07428...  
 Marcilio Fernando Matias Silva  
 Diretor de riscos e *compliance*

DocuSigned by:  
  
 5217996EBD1B41A...  
 Ricardo Zema Neto  
 Diretor Executivo