

**GRUPO SEGUADOR BANCO DO BRASIL E MAPFRE**

# **PRINCÍPIOS PARA SUSTENTABILIDADE EM SEGUROS**

**2015**

**GRUPO SEGUADOR**



**E**m um período de profundas mudanças socioambientais, torna-se ainda mais estratégico incluir a sustentabilidade no centro do negócio. Isso porque a análise dos aspectos ambientais, sociais e de governança pode ser sinônimo de oportunidades de negócio, redução de custos e promoção do crescimento.

Esse pensamento faz parte do dia a dia do GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE, que já integrou a sustentabilidade ao posicionamento estratégico do negócio, liderando a cadeia de valor em busca de resultados integrados e de uma atuação equilibrada com seus públicos de interesse.

Essa atuação é orientada pelo **Modelo de Gestão da Sustentabilidade**, focado no entendimento e na análise das mudanças socioambientais e de governança que impactam direta ou indiretamente no resultado dos negócios, na reputação da empresa e/ou na relação com nossos *stakeholders*.

Esse modelo possibilita aprimorar o processo de gestão de riscos socioambientais da empresa, bem como identificar novas oportunidades de negócio.

Além de incorporar a sustentabilidade nas decisões estratégicas, o GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE mantém participação ativa em associações e órgãos nacionais e internacionais que promovem a sustentabilidade, participando e contribuindo de maneira ativa para a formulação de políticas públicas.

Também seguimos princípios e acordos internacionais dos quais somos signatários, como os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

Todo esse esforço permitiu ao GRUPO SEGURADOR BB E MAPFRE estar novamente entre as 61 empresas mais sustentáveis do país, segundo o *Guia Exame de Sustentabilidade 2013/2014*, uma das maiores revistas de negócios do país.

### **Por que o GRUPO é signatário?**

O GRUPO SEGURADOR está alinhado a estes princípios por acreditar na sua relevância para o desenvolvimento do segmento.

### **O que fizemos?**

Em 2014, foram desenvolvidas pelo GRUPO diversas iniciativas para disseminar a gestão da sustentabilidade entre sua cadeia de valor, de maneira alinhada aos princípios do PSI.

Destacamos algumas delas a seguir:

## Princípio 1

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

### ESTRATÉGIA PARA A COMPANHIA

#### Plano Estratégico

A reunião anual de planejamento estratégico estabelece metas ASG (ambientais, sociais e de governança) para resultados sustentáveis para cada uma das unidades, de negócios e funcionais, da empresa, maximizando o engajamento de executivos e funcionários dentro das estratégias de sustentabilidade.

#### Medidas de desempenho e Remuneração

As metas de sustentabilidade definidas no planejamento estratégico são monitoradas e gerenciadas nos resultados da empresa, influenciando os Planos de Participação dos Lucros e Resultados.

#### Processos Internos

A empresa administra as questões ASG nas operações internas, reduzindo custos e engajando funcionários através de iniciativas que minimizam a impressão, incentivam a reciclagem e otimizam o consumo de energia.

### GESTÃO DE RISCO E SUBSCRIÇÃO

#### Estudos e Pesquisas

A empresa realiza estudos setoriais para acompanhar os mais relevantes desafios relacionados às questões ASG, oportunidades e riscos nos mercados locais, conduzindo estratégias de sustentabilidade e melhorando nosso desempenho.

#### Políticas de subscrição

As políticas de subscrição de Grandes Riscos foram analisadas em relação à sustentabilidade, com o objetivo de reduzir a exposição aos riscos socioambientais e otimizar as oportunidades de negócio, em linha com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

## GESTÃO DE RISCO E SUBSCRIÇÃO (cont.)

### Política de Gestão de Riscos

Foi incluída uma categoria de riscos socioambientais e de governança na política corporativa.

### Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS)

Para promover o conhecimento dos riscos e impactos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) nas unidades de negócio da empresa, foi realizado, em 2014, o treinamento “Resíduos Sólidos Perigosos e Não Perigosos – Diretrizes para Auditorias e Avaliações de Riscos e responsabilidades”. O encontro contou com a participação de aproximadamente 40 colaboradores das Diretorias de Massificados, Riscos de Pessoas, Automóveis, Grandes Riscos e Jurídico.

### Gestão da cadeia de valor

Foram realizadas avaliação e monitoramento dos fornecedores para incentivar a prevenção e o gerenciamento de riscos, buscando o desenvolvimento de práticas sustentáveis e a adoção de uma visão sistêmica que vai além da análise comercial e valorizam fornecedores que buscam se diferenciar em relação à sustentabilidade. Também foi lançado o Manual de Compras Sustentáveis, em conjunto com o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

### Homologação de Fornecedores

Programas para colaboradores e cadeia de fornecedores para educar e discutir os principais impactos ASG nas operações comerciais. O programa visa incluir aspectos ASG no processo de homologação dos fornecedores.

### Plano de Continuidade de Negócios (PCN)

Diante da crise hídrica que diversas cidades do Brasil enfrentam atualmente, formou-se um Grupo de Trabalho visando assegurar a manutenção de atividades e operações no caso de indisponibilidade de água.

## DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

### Inclusão Financeira

Desenvolvimento de produtos e serviços para classes sociais mais necessitadas no Brasil para garantir a inclusão financeira e promover o acesso a serviços de seguros, como os produtos “Agroamigo” e “Seguro Vida Agricultura e Familiar”.

### **Microseguros**

A primeira companhia de seguros autorizada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) a operar com microseguro no Brasil.

### **Seguro Residencial**

Assistências sustentáveis que oferecem consultoria ambiental (orientação especializada e esclarece as dúvidas do cliente sobre consumo consciente de energia e água e medidas que podem ser adotadas na residência) e o descarte inteligente (que faz a destinação correta de móveis, equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos de acordo com as melhores práticas de sustentabilidade).

### **Seguro Floresta ABC**

Seguro com cobertura para riscos climáticos de florestas. Tem impacto ambiental por ser derivado de uma linha de crédito destinada à agricultura de baixo carbono. Os contratos desta linha de crédito do programa Agricultura de Baixo Carbono (ABC) firmados desde o Plano Agrícola e Pecuário 2010/2011 impulsionaram o GRUPO a lançar um seguro específico para o segmento florestal, um dos mais importantes da cadeia do agronegócio para reduzir o carbono da atmosfera.

### **RC Danos Ambientais**

O produto foi desenvolvido para atender as demandas de reparos por danos materiais e/ou físicos involuntários, resultantes da contaminação por vazamento repentino e acidental de substâncias perigosas ou contaminantes, como resultado de um acidente com veículo transportador ocorrido durante a vigência da apólice de seguro.

### **Tratamento de veículos provenientes de sinistros**

Nos dois Pátios de Salvados, localizados no estado de São Paulo, os resíduos são direcionados para reciclagem e reaproveitados. Há parcerias com empresas para a destinação das carcaças de forma ambientalmente correta. Já as sucatas são comercializadas com empresas devidamente cadastradas. Entre janeiro e dezembro de 2014, foram destinadas à reciclagem mais de 83 mil toneladas de material.

**DESENVOLVIMENTO  
DE PRODUTOS E  
SERVIÇOS (cont.)****Descontaminação de veículos no Pátio de Salvados**

Estruturou-se o programa de descontaminação de veículos salvados, o qual gerará um conjunto de materiais informativos, processuais e legais para a gestão ambientalmente correta e eficiente dos resíduos gerados durante o processo de descontaminação, mitigando eventuais riscos ambientais e cumprindo a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

**Destinação final dos eletroeletrônicos**

Foi realizado um diagnóstico ambiental do processo de destinação final dos eletroeletrônicos descartados pelos seguros de garantia estendida, com a finalidade de mitigar possíveis riscos derivados do conceito da corresponsabilidade para a destinação final de resíduos, conforme a PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

**Certificação Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)**

Realizaram-se análises e procedimentos necessários para atestar que a nova sede da empresa obedece a critérios de sustentabilidade antes, durante e depois da sua construção. Indicadores contemplados nos processos: uso racional da água; eficiência energética; redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos; qualidade dos ambientes internos da edificação; e atendimento a necessidades locais, definidas pelos profissionais da GBC, específicas para cada empreendimento analisado.

**Certificação ISO 14001**

Obtenção da certificação ISO 14001, para a sede administrativa da companhia, o que confirma que o sistema de gestão ambiental da Empresa está alinhado às melhores práticas.

**Publicação do primeiro inventário de GEE (gases do efeito estufa), com ano-base de 2013**

Obteve-se o certificado Selo Ouro com a publicação do primeiro inventário de GEE (gases do efeito estufa), seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, que é coordenado pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (FGV-Eaesp). Os seguintes indicadores foram reportados: energia; resíduos; transporte de colaboradores; viagens a negócio; consumo.

---

**ADMINISTRAÇÃO DE SINISTROS****SIM 24h**

Central de Atendimento ao Cliente que atende uma média de 100.000 chamadas por mês, estruturada para uma solução justa e eficaz.

---

**VENDAS E MARKETING****Canais de Comunicação**

Revistas, sites comerciais *on-line* e marketing interno para estabelecer comunicação direta e assertiva com os principais *stakeholders* da empresa, incluindo funcionários, agentes, parceiros comerciais e clientes.

---

## Princípio 2

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

### CLIENTES E FORNECEDORES

#### Gestão Estratégica de Cadeia de Fornecedores

A empresa implementou uma Política de Relacionamento Sustentável com a Cadeia de Fornecedores e desenvolveu um programa para medir, avaliar e monitorar o nível de atividades sustentáveis dos fornecedores.

#### Manual de Compras Sustentáveis

Durante o ano, a Empresa participou da criação do Manual de Compras Sustentáveis, desenvolvido pelo Grupo de Trabalho de Compras do CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável). Elaborado no segundo semestre de 2013 e lançado em 2014, esse material foi criado com o objetivo de oferecer aos profissionais da área de compras uma ferramenta prática e complementar para a tomada de decisão, com o diferencial de incorporar critérios de sustentabilidade na seleção de fornecedores.

#### Bicicletas Elétricas

Assistência a clientes para o suporte técnico e mecânico fornecida através de bicicletas elétricas no Rio de Janeiro. A iniciativa tem como objetivo trazer benefícios para a mobilidade urbana local, reduzir as emissões de CO2 e atender casos simples de maneira rápida.

#### Pesquisa online

O GRUPO desenvolveu uma pesquisa online para identificar os temas socioambientais mais relevantes para o seu negócio de acordo com a visão de seus principais *stakeholders*. A pesquisa está alinhada às diretrizes da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI). No total, 784 pessoas participaram, entre fornecedores, clientes e colaboradores.



## CLIENTES E FORNECEDORES (cont.)

### Pesquisa Datafolha

Com o objetivo de evidenciar os principais temas socioambientais que devem ser apoiados ou desenvolvidos por uma seguradora, o GRUPO encomendou uma pesquisa ao Datafolha. A pesquisa foi aplicada em mais de 200 municípios brasileiros e, no total, 2.376 pessoas foram entrevistadas.

## SEGURADORAS, RESSEGURADORAS E INTERMEDIÁRIOS

### Academia de Sustentabilidade

Beneficiando mais de 2.600 pessoas desde sua criação, a Academia consiste na realização de encontros com a finalidade de capacitar e disseminar questões de sustentabilidade, discutir desafios e oportunidades na indústria de seguros e aumentar a consciência em relação aos potenciais impactos dos temas ASG na estratégia da empresa. Em 2014, foram realizados 17 encontros da Academia, com a participação de 713 pessoas – entre colaboradores, corretores e fornecedores.

Os principais temas abordados foram: os Impactos da Política Nacional de Resíduos Sólidos no mercado segurador; Compras Sustentáveis; a Aplicabilidade das diretrizes GRI em relatórios de sustentabilidade e a contribuição desses indicadores e dos aspectos ASG para o processo decisório nas organizações; Seguro Rural e Sustentabilidade; Planejamento Estratégico com foco no longo prazo; Controles Internos; PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros); entre outros.

### Disseminação para Inspectores de Risco

Em 2014, foi realizado o segundo workshop de inspetores de risco, com capacitação de 73 inspetores para uma cultura de gestão de riscos que leve em consideração os aspectos sociais, ambientais e de governança (ASG) no processo de subscrição e análise de riscos entre os clientes. Até 2014, mais de 40 mil vistorias foram realizadas considerando os aspectos ambientais, sociais e de governança.

### Educação financeira e cultura de proteção

Em 2014, foi realizada uma série de workshops, que contou com a participação de mais de 1.200 colaboradores das agências bancárias, além de programas de treinamento gerencial e-learning sobre seguros de vida, com mais de 20 mil acessos na rede bancária, e treinamentos dirigidos aos profissionais da Rede MAPFRE, que dão atendimento a mais de 22 mil corretores.

## 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.

### GOVERNOS, ÓRGÃOS REGULADORES E FORMULADORES DE POLÍTICAS

#### CNSEG

Integração da CNSEG (Confederação Nacional das Empresas de Seguros) e membro da sua Comissão de Sustentabilidade para promover e enriquecer os debates para a inclusão de temas ASG no mercado de seguros.

#### FUNENSEG

Parceria com a Fundação Escola Nacional de Seguros para desenvolver programas e seminários que disseminem temas ASG para toda a cadeia de valor da indústria de seguros.

### OUTROS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

#### CESVI

Criado em 1996, o Centro de Experimentação e Segurança Viária foi a primeira instituição dedicada a pesquisas e estudos para a segurança viária. O centro possui experiência elevada com a gestão de restos de veículos em Fim De Vida.

Atualmente, o GRUPO BB E MAPFRE desenvolve com o CESVI projetos para revisar a gestão de resíduos dos veículos sinistrados, com a finalidade de garantir a destinação final ambientalmente correta.

#### CEBDS

O GRUPO BB E MAPFRE integra e participa ativamente de vários grupos de trabalho temáticos no Conselho Empresarial Brasileiro Para o Desenvolvimento Sustentável (filial WBCSD local) e preside o Grupo Temático de Mobilidade Urbana, com a finalidade de avançar na discussão sobre alternativas mais limpas e sustentáveis de mobilidade urbana.

### OUTROS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS (cont.)

Continuamos trabalhando em conjunto com governos, órgãos reguladores e formuladores de políticas para garantir o posicionamento proativo da empresa em relação ao tema.

- Integrante da Rede Brasileira do Pacto Global
- Integrante do grupo de empresas para o Reporte Integrado.
- Preside a Comissão de Sustentabilidade da Câmara Oficial Espanhola de Comércio.

## Princípio 4

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

### RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA

#### Relatório de Sustentabilidade

Desde 2007, o GRUPO elabora o seu Relatório de Sustentabilidade de acordo com as diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative)

#### Gestão da Materialidade

O GRUPO vem desenvolvendo sua materialidade, a partir de um conjunto de iniciativas que promovem diálogo com stakeholders diversos, e buscam condensar as discussões para questões tangíveis socioambientais que estejam ainda à sombra do negócio e que poderão dar importante insumo para a revisão de processos, atuação, produtos, assistências, assim como no diálogo com a sociedade.

#### Guia Exame

Reconhecida em 2014 pelo GUIA EXAME (revista nacional especializada em gestão de sustentabilidade) como uma das 61 empresas mais sustentáveis do Brasil.

### O que pretendemos?

- Discutir o desenvolvimento de novos produtos e serviços que introduzam a visão do UN PSI nas diversas áreas de atuação.
- Ampliar a disseminação do UN PSI para colaboradores e parceiros de Negócio.
- Continuar desenvolvendo iniciativas para disseminar os princípios, atingindo resultados e comunicando-os ao público.
- Além de incorporar a sustentabilidade em nossas decisões estratégicas, iremos manter participação ativa em associações e órgãos nacionais e internacionais que atuem para promover a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental, participando e contribuindo de maneira ativa para a formulação de políticas públicas.
- Também seguiremos princípios e acordos internacionais dos quais somos signatários, o Pacto Global, iniciativa desenvolvida pela ONU para mobilizar empresas a adotarem em suas práticas valores relacionados a dez princípios; e os Objetivos do Milênio, conjunto dos oito maiores problemas mundiais, para serem trabalhados e atingidos até 2015 por todos os países.