

1 – Objetivo

Esta Política Institucional de Conduta tem como objetivo dispor sobre os princípios adotados pela Gente Seguradora S/A, no que se refere ao relacionamento com o cliente, que devem ser observados por todos os colaboradores.

2 – Abrangência

Os princípios contidos nesta Política Institucional de Conduta deverão ser observados e cumpridos por todos os colaboradores, sobretudo os que interagem com clientes dos produtos de seguro ofertados pela Gente Seguradora S/A durante todo o ciclo de vida do produto.

3 – Termos e Definições

3.1 - 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;

3.2 - Cliente: pessoa interessada em adquirir o seguro, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido ou o titular;

3.3 - Colaboradores: administradores, funcionários, prestadores de serviços e parceiros que cumprem o papel de intermediação dos produtos de seguros;

3.4 - Intermediário: o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, tais como o corretor de seguros, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros;

3.5 - Produto: seguros comercializados pela Gente Seguradora S/A.

4 – Princípios

4.1 – A Gente Seguradora S/A conduz suas atividades e operações durante todo o ciclo de vida do produto de seguro, naquilo que lhe compete, observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade e boa-fé, objetivando a livre iniciativa e livre concorrência, primando pelo tratamento adequado aos clientes.

4.2 – A Gente Seguradora S/A realiza a promoção da cultura organizacional que incentiva, entre todos os colaboradores, o tratamento adequado voltado para um relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes. Todos os colaboradores, no atendimento ao cliente, devem conduzir suas atividades alinhados a Resolução CNSP n° 382/2020 e a Política Institucional de Conduta, observando e zelando pelo tratamento ético e adequado ao cliente.

4.3 – A Gente Seguradora S/A está comprometida a desenvolver produtos de seguro sempre considerando os interesses dos diferentes perfis de clientes, conforme as melhores práticas de mercado, buscando a convergência das necessidades de seus segurados com as da instituição, e assegurando a conformidade dos produtos de seguro e serviços comercializados com a legislação e normativos internos aplicáveis.

4.4 – A Gente Seguradora S/A permanentemente estimula a prestação de informações em linguagem clara e adequada quando da oferta, promoção e divulgação de seus produtos de seguro, adotando práticas de comunicação com objetivo de minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente, bem como realiza a prestação de informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação.

4.5 – A Gente Seguradora S/A garante que toda a operação relacionada a sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, ocorra de forma tempestiva, transparente e apropriada, prezando pelo tratamento rápido e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes.

4.6 – A Gente Seguradora S/A observa as exigências da legislação específica que trata da proteção de dados pessoais dos seus clientes, inclusive no tocante às regras de boas práticas e de governança.

5 – Diretrizes

5-1 – **Concepção e desenvolvimento de produtos de seguro:** a Gente Seguradora S/A deve cumprir o fluxo do processo de desenvolvimento de produto – PDP, que contempla 03 etapas macros, a saber: (a) Pré-desenvolvimento: realizar o planejamento estratégico do produto de seguro baseado na pesquisa e definição do perfil dos clientes que compõe o público-alvo (órgãos públicos através de processos licitatórios e setor privado) do produto de seguro a ser comercializado. Os produtos de seguro devem sempre ser pensados levando em consideração os objetivos e as necessidades do cliente. (b) Desenvolvimento: contemplar as especificações do produto de seguro, definição das regras de subscrição, as variáveis utilizadas objetivando a precificação justa e adequada ao perfil de clientes público-alvo e observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. (c) Pós-desenvolvimento: monitorar o desempenho do produto de seguro, buscando a melhoria contínua e desenvolvendo mecanismos de controle para mitigação dos riscos.

5-2 – **Oferta, distribuição e venda:** a Gente Seguradora S/A deve assegurar que a oferta do produto de seguro, por meio de seus intermediários, seja adequada às necessidades e aos interesses dos clientes. Os colaboradores devem informar e esclarecer de forma precisa e com base no perfil do cliente todas as características e os riscos de cada produto de seguro, garantindo o enquadramento do cliente no perfil do produto contratado. O cliente deve estar sempre ciente da não obrigatoriedade de contratação de produto acessório.

5-3 – **Promoção e Divulgação:** a divulgação da oferta de produto de seguro deve utilizar linguagem simples e clara, incluindo todas as informações relevantes do produto, visando minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente, bem como deve ser sempre direcionada aos clientes que se enquadrem no público-alvo do produto de seguro.

5-4 – **Coleta, tratamento e manutenção de informações de clientes:** a coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos clientes devem ser conduzidas pela Gente Seguradora S/A com responsabilidade e ética, observando as exigências da legislação que trata sobre a proteção de dados pessoais e as boas práticas de mercado.

5-5 – **Atendimento ao cliente:** os clientes devem ser atendidos de forma tempestiva e adequada nas suas demandas. Os colaboradores envolvidos no atendimento ao cliente devem tratar as solicitações, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao cliente e a solução adequada das ocorrências registradas. Eventuais conflitos entre os clientes e a Gente Seguradora S/A devem ser devidamente mediados pela área de Ouvidoria com o intuito de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação.

Política Institucional de Conduta – Versão 01 – 01/07/2020

5-6 – **Monitoramento:** a Gente Seguradora S/A deve: (a) monitorar a aderência à Política Institucional de Conduta;

(b) acompanhar métricas e indicadores avaliando, periodicamente, o desempenho e a qualidade do atendimento prestado por seus colaboradores, bem como as reclamações realizadas pelos clientes; e

(c) mensurar a efetividade da Política Institucional de Conduta, dos processos, dos procedimentos, dos manuais de boas práticas e dos controles. Os métodos de monitoramento, acompanhamento e mensuração acima deverão ser testados, periodicamente, pela Auditoria Interna.

5-7 – **Seleção e relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços:** Os prestadores de serviços e fornecedores que atendem e se relacionam com a Gente Seguradora S/A e com seus clientes devem ter habilidades para realizar a interação adequada, com zelo, agilidade, integridade, diligência e ética, observando os princípios constantes nesta Política Institucional de Conduta. Para garantir isto, o processo de escolha dos prestadores de serviços e fornecedores baseiam-se em critérios técnicos, comerciais, estratégicos, de qualidade e sustentabilidade, observando sempre os interesses e necessidades da Gente Seguradora S/A e seus clientes. A remuneração dos prestadores de serviços, bem como o controle dos serviços executados por eles devem ser realizados em consonância com os critérios estabelecidos pela Gente Seguradora S/A e em contrato firmado, estando cientes de que a qualquer momento poderá ser solicitada documentação para atualização cadastral e comprovação de regularidade fiscal e previdenciária, a fim de verificar a idoneidade e evitar que a Gente Seguradora S/A seja responsabilizada por atos praticados por seus fornecedores, terceiros e parceiros, que não compartilham com os seus valores de ética, responsabilidade social e transparência. Cabe ressaltar que não se admite que um colaborador obtenha qualquer tipo vantagem pessoal na relação com fornecedores e prestadores de serviço, e não se tolera que fornecedores ofereçam contrapartidas aos colaboradores em troca de benefícios no processo de contratação.

5-8 – **Treinamento:** Todos os funcionários da Gente Seguradora S/A, sobretudo os que realizam atividades concernentes ao relacionamento com o cliente, os prestadores de serviços e parceiros que cumprem o papel de intermediários dos produtos de seguro devem ser treinados e habilitados a fim de atender a Resolução CNSP nº 382/2020 e a Política Institucional de Conduta. O treinamento, que é obrigatório, deve ser revisto e aperfeiçoado continuamente, e realizado anualmente, de forma a preparar e manter os colaboradores, novos ou atuais, atualizados e cientes das melhores práticas para a condução do relacionamento e conduta com o cliente condizentes com os princípios e valores da Gente Seguradora S/A.

6 – Responsabilidades e Papéis

Diretoria: aprovar a Política Institucional de Conduta e suas atualizações.

Diretor Responsável: zelar pela observância do cumprimento da Política institucional de Conduta.

Áreas de Negócios e Administrativas: (a) definir, de maneira apropriada, processos e procedimentos e elaborar manuais de boas práticas, aplicáveis a cada área, em consonância com a CNSP nº 382/2020 e a Política Institucional de Conduta, que devem orientar a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos de seguros aos clientes, bem como o atendimento;

(b) assegurar que o tratamento de avisos de sinistros e eventos cobertos, reclamações e demandas do cliente ocorra de forma adequada e tempestiva;

(c) garantir que seus respectivos colaboradores sejam treinados e capacitados de acordo com o programa de treinamento.

Auditoria: (a) auditar e testar periodicamente os mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos e a sua eficácia e efetividade; e
(b) avaliar a adequação e a conformidade dos processos, procedimentos e manuais de boas práticas.

Gestão de Risco e Controle Interno: (a) assegurar a conformidade com a CNSP nº 382/2020 e a Política Institucional de Conduta;
(b) coordenar o desenvolvimento do programa de treinamento de colaboradores;
(c) disseminar a Política Institucional de Conduta;
(d) coordenar junto as áreas de negócios e administrativas o desenvolvimento de mecanismos, métricas e indicadores para acompanhamento, controle e mitigação dos riscos para subsidiar planos de ação para falhas operacionais; e
(e) monitorar a aderência à Política.

Atendimento ao Cliente: (a) atender as demandas dos clientes, referentes às informações, dúvidas, reclamações ou cancelamentos de produtos de forma tempestiva; e
(b) identificar outras demandas apresentadas pelos clientes, buscando nas respectivas áreas as soluções necessárias para as ocorrências registradas.

Ouvidoria: (a) analisar e tratar, adequada e formalmente, as reclamações dos clientes que não foram satisfatoriamente solucionadas por outros canais de atendimento, prestar os esclarecimentos necessários aos reclamantes sobre suas demandas e providências adotadas; (b) engajar departamentos e colaboradores para obter os esclarecimentos e providências necessárias para as soluções das demandas dos clientes;
(c) atuar como mediador de conflitos entre a supervisionada e os reclamantes.

Intermediários: (a) realizar a promoção, intermediação e distribuição dos produtos de seguros zelando pelos princípios da Política Institucional de Conduta no relacionamento com o cliente, ofertando produtos de acordo com os objetivos e as necessidades do cliente e prestando todas as informações necessárias de forma adequada e clara;
(b) informar aos clientes a existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos de seguros com exclusividade e os respectivos nomes das seguradoras que representa, caso não haja contrato de exclusividade, informar os nomes das seguradoras para as quais atua como intermediário; e
(c) informar aos clientes o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato de seguro, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

7 – Revisões

Esta Política Institucional de Conduta será revisada anualmente pelos controles internos, gestão de riscos, superintendência executiva e diretoria.