



gente
seguradora

Documento	POL	POLÍTICA	
Área	DIR	DIRETORIA	
Processo / Assunto	002	Política Institucional de Conduta	
Versão	2	Atualização	
Código do documento	POL – DIR.002.2		
Criado por	Noeli Ap de Jesus		
Revisado por	Flavia Nicoletti		
Aprovado por	Eduardo Wais		
Início de Vigência	26/03/2024		
Fim de Vigência	26/03/2027		
Nível de confidencialidade	Restrito		

Histórico das Revisões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
01/07/2020	01	Emissão Inicial
26/03/2024	02	Atualização e alteração do layout.

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ABRANGÊNCIA E APLICABILIDADE	3
4.	DEFINIÇÕES.....	3
5.	NORMA DE REFERÊNCIA	3
6.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	4
7.	DIRETRIZES	4
7.1.	Capacitação Contínua:	5
7.2.	Transparência na Relação com Clientes:	5
7.3.	Divulgação e Oferta de Produtos:.....	5
7.4.	Monitoramento e Indicadores:	5
7.5.	Cliente Oculto:	5
7.6.	Brindes e Presentes:	5
7.7.	Sanções e Consequências:	5

1. INTRODUÇÃO

A Gente Seguradora S/A, comprometida com a ética, transparência e boas práticas no relacionamento com seus clientes, estabelece esta Política Institucional de Conduta. Este documento reflete os valores e diretrizes que orientam nossas atividades, garantindo o cumprimento da Resolução CNSP nº 382/2020 e promovendo um ambiente de confiança e segurança para todos os envolvidos.

2. OBJETIVO

Esta Política Institucional de Conduta tem como objetivo dispor sobre os princípios adotados pela Gente Seguradora S/A no relacionamento com clientes, garantindo a adoção de boas práticas, transparência e conformidade com a Resolução CNSP nº 382/2020.

3. ABRANGÊNCIA E APLICABILIDADE

Os princípios e diretrizes desta política devem ser observados por todos os colaboradores, intermediários e prestadores de serviços que atuem na intermediação e distribuição de produtos da Gente Seguradora S/A.

4. DEFINIÇÕES

- **Ciclo de Vida do Produto:** Todas as fases desde a concepção, desenvolvimento, distribuição, renovação e tratamento de sinistros e reclamações.
- **Cliente Oculto:** Servidor da Susep designado para avaliar a adequação das práticas da empresa.
- **Tratamento Adequado do Cliente:** Diretrizes para garantir transparência, informação adequada e respeito ao perfil do cliente.
- **Intermediário:** Responsável pela promoção e distribuição de produtos, como corretores e representantes.

5. NORMA DE REFERÊNCIA

Resolução CNSP 383 de 20 de março de 2020 - Dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários, no que se refere ao relacionamento com o cliente, e sobre o uso do cliente oculto na atividade de supervisão da Susep, na forma definida por esta Resolução, e dá outras providências.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A aplicação desta política envolve diversas áreas da empresa, cada uma com funções específicas para garantir sua efetividade e cumprimento:

- **Diretoria:** Aprovar e revisar a política periodicamente, garantindo que suas diretrizes estejam alinhadas às exigências regulatórias e boas práticas de mercado.
- **Diretor Responsável:** Supervisionar a implementação da política e assegurar sua observância em todas as operações da empresa.
- **Gestão de Riscos e Controles Internos:** Monitorar riscos relacionados ao cumprimento da política, identificar eventuais falhas e sugerir ajustes necessários.
- **Ouvidoria:** Tratar reclamações de clientes, atuar como mediadora de conflitos e garantir que todas as demandas sejam tratadas de forma tempestiva e eficiente.
- **Colaboradores e Intermediários:** Atuar em conformidade com a política, garantindo que as práticas de conduta estejam alinhadas aos princípios de transparência, ética e respeito ao cliente.
- **Auditoria Interna:** Avaliar periodicamente a efetividade dos controles estabelecidos nesta política, realizando testes e sugerindo aprimoramentos conforme necessário.

7. DIRETRIZES

A Gente Seguradora S/A estabelece diretrizes fundamentais para garantir o tratamento adequado ao cliente, a transparência na oferta de produtos e a conformidade com normativos regulatórios.

-
- 7.1. **Capacitação Contínua:** A empresa deve garantir que todos os colaboradores, intermediários e prestadores de serviço passem por treinamentos periódicos e obrigatórios para compreenderem os princípios e diretrizes desta política. O treinamento deve abordar aspectos como transparência na comercialização de produtos, tratamento adequado ao cliente, proteção de dados pessoais e prevenção de conflitos de interesse.
- 7.2. **Transparência na Relação com Clientes:** A comunicação com clientes deve ser clara, acessível e precisa, garantindo que todas as informações relevantes sobre os produtos sejam devidamente apresentadas. A oferta de produtos deve considerar as necessidades do cliente, minimizando riscos de contratação inadequada e respeitando seu perfil financeiro e de proteção.
- 7.3. **Divulgação e Oferta de Produtos:** Todas as ações de marketing e publicidade devem seguir padrões éticos e não induzir o cliente ao erro. A linguagem utilizada deve ser simples, objetiva e acessível. O cliente deve ser informado sobre a possibilidade de adquirir produtos de forma independente, sem vinculação forçada a outros serviços ou bens.
- 7.4. **Monitoramento e Indicadores:** Serão implementados mecanismos para avaliar a efetividade das diretrizes estabelecidas nesta política, por meio de indicadores de desempenho, auditorias e revisão contínua dos processos. O monitoramento permitirá a identificação de pontos de melhoria e ajustes necessários para aprimorar a experiência do cliente.
- 7.5. **Cliente Oculto:** A empresa reconhece que a Susep poderá utilizar a técnica de Cliente Oculto para avaliar a adequação das práticas adotadas, sem necessidade de aviso prévio. A Gente Seguradora S/A se compromete a manter padrões elevados de atendimento e conformidade para assegurar que tais avaliações resultem em indicadores positivos.
- 7.6. **Brindes e Presentes:** A Gente Seguradora S/A proíbe a oferta ou o recebimento de brindes, presentes e qualquer outro benefício que possa ser interpretado como uma tentativa de influência indevida nas relações comerciais e institucionais. Exceções poderão ser analisadas apenas quando envolverem itens promocionais de baixo valor e que não comprometam a imparcialidade e ética da organização. Os colaboradores devem reportar qualquer oferta recebida à área de Compliance para avaliação e registro.
- 7.7. **Sanções e Consequências:** O descumprimento desta política pode resultar em penalidades administrativas, sanções disciplinares e outras consequências previstas pela regulamentação vigente. Situações de descumprimento devem ser reportadas imediatamente à área de Compliance para apuração e adoção das medidas cabíveis.