

Dezembro/2023



Relatório Anual de Sustentabilidade – 2023



Índice

SUSTENTABILIDADE

01

Gestão Responsável

02

Sobre a Política de Sustentabilidade

03

Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas nos Negócios

04

Monitoramento da Aderência às Diretrizes

05

Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas no Relacionamento com as Partes Interessadas

06

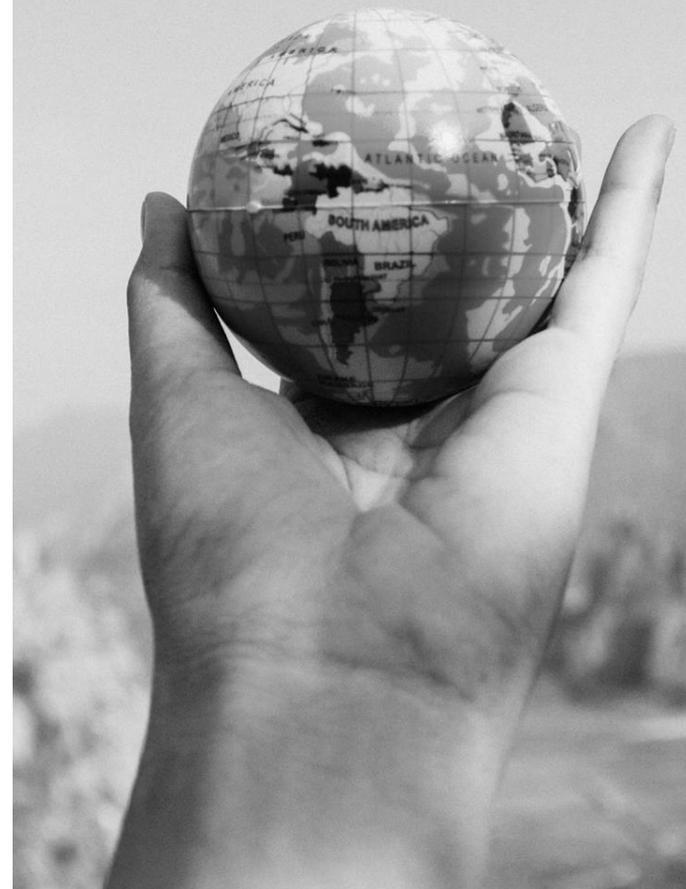
Monitoramento da Aderência às Diretrizes

07

Avaliação da Aderência

08

Conclusão



Gestão Responsável

A Crefisa Seguros, ora denominada Seguradora, entende a importância do seguro na vida das pessoas para **minimizar o impacto** que a ocorrência de um evento adverso pode causar, especialmente em momentos delicados, como a morte ou acidentes de parentes.

A atuação da Seguradora é pautada na **ética, transparência, inclusão social, sustentabilidade e responsabilidade social**, promovendo um ambiente saudável e colaborativo, com equipes conectadas e em sinergia, proporcionando assim estímulo à inovação, a melhora na capacidade de resolver problemas complexos e o aumento da criatividade para gerar soluções e assegurar a satisfação dos clientes.



Assim, a Seguradora estabeleceu compromissos que visam à uma gestão responsável e elaborou uma Política de Sustentabilidade, ora denominada **Política**, que tem por objetivo estabelecer as **diretrizes de naturezas sociais, ambientais e climáticas** que devem direcionar seus negócios e sua relação com as partes interessadas, considerando os princípios da relevância e proporcionalidade.

Além disso, por meio de uma **gestão criteriosa de riscos social, ambiental e climática**, a Seguradora garante que seus clientes e parceiros compartilham dos mesmos valores sociais e práticas sustentáveis adotados pela instituição.



Para assegurar a efetividade da Política, a Seguradora estabeleceu os seguintes pilares:

GOVERNANÇA

- ✓ Definição de papéis e responsabilidades;
- ✓ Aprovação da Política pela Presidência;
- ✓ Atualização da Política a cada 3 anos ou tempestivamente quando houver mudança significativa nas diretrizes; e
- ✓ Monitoramento e reporte da efetividade da Política à Diretoria.



Gestão do Risco de Sustentabilidade

- ✓ Política específica para gerenciamento de riscos social, ambiental e climático;
- ✓ Diretrizes para identificação, avaliação, mitigação, monitoramento e reporte dos riscos social, ambiental e climático que a Seguradora está exposta; e
- ✓ Gestão integrada de riscos permitindo avaliar a interação entre eles.

DIVULGAÇÃO

- ✓ Publicação da Política em intranet; e
- ✓ Publicação da Política no site da instituição.

Diretrizes **Sociais, Ambientais e Climáticas** nos Negócios

Sociais

Baseiam-se no respeito aos direitos humanos, no combate ao assédio no ambiente de trabalho, na gestão inclusiva com estímulo à equidade de oportunidades e de ideias, independente de gênero, raça, idade, orientação sexual, deficiência ou religião e na ética e transparência para a condução de seus negócios.



Ambientais

Pautam-se pela redução dos impactos ambientais negativos das operações da instituição através de ações sustentáveis no seu dia a dia e da parceria com empresas comprometidas com causas ambientais.



Climáticas

Fundamentam-se na avaliação do risco climático na relação com partes interessadas, conforme critérios estabelecidos pela estrutura de gerenciamento de riscos da instituição.



Monitoramento da Aderência às Diretrizes



Sociais

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Respeito aos direitos humanos e prevenção de parcerias com empresas suspeitas de infringir direitos sociais constitucionalmente garantidos.	Inclusão Social; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Volume de Clientes e de Parceiros bloqueados por suspeita de infringir direitos sociais constitucionalmente garantidos.
Estímulo à equidade de oportunidades e de ideias, independente de gênero, raça, idade, orientação sexual, deficiência ou religião.	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	(%) de Mulheres colaboradoras; (%) de Mulheres em cargos de liderança; (%) de Colaboradores com mais de 50 anos;
Combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	(%) de Aderência de colaboradores aos treinamentos do programa de prevenção ao assédio moral e sexual; (%) de Aderência de colaboradores ao treinamento sobre construção de um ambiente de trabalho saudável.
Ética e transparência na condução de seus negócios, com disponibilidade de canais de denúncia acessíveis às partes interessadas para acolhimento e apuração de indícios de violação aos valores da instituição	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	(%) de Colaboradores com adesão à Política de Compliance



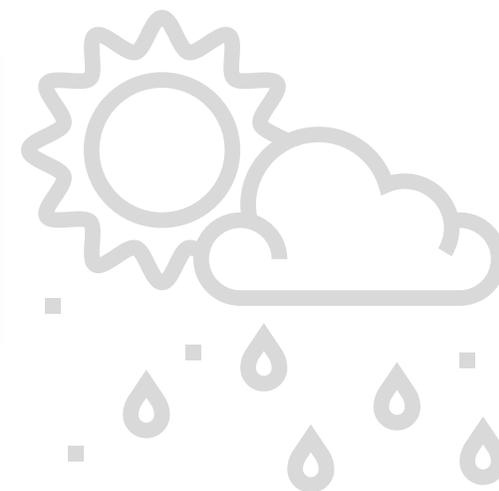
Ambientais

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Redução dos impactos ambientais negativos das suas operações	Sustentabilidade	Volume de descarte adequado



Climáticas

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Incorporação de análise do risco climático na relação com partes interessadas, conforme critérios estabelecidos pela estrutura de gerenciamento de riscos da instituição.	Sustentabilidade	Quantidade de clientes e parceiros com risco climático



Sociais, Ambientais e Climáticas no Relacionamento com as Partes Interessadas

Do mesmo modo que define o conjunto de regras que devem ser observadas na condução dos negócios, a Seguradora estabelece diretrizes para o relacionamento com seus clientes, colaboradores e parceiros.

Clientes



Expandir o acesso a seguros e serviços, tendo como premissas o respeito aos direitos humanos e à inclusão social e a qualidade no atendimento.

Colaboradores



Proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo, a partir de ações de desenvolvimento e capacitação, saúde e bem-estar.

Parceiros



Assegurar o relacionamento apenas com parceiros que atendem aos princípios sociais, ambientais e climáticos estabelecidos na Política.

Monitoramento da Aderência às Diretrizes

6

Clientes

DIRETRIZ SOCIAL	COMPROMISSO RELACIONADO	AÇÕES RELACIONADAS	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Prover acesso ao seguro e serviços	Inclusão Social; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Oferta de produtos e serviços específicos	Volume de apólices
Qualidade no atendimento a clientes como premissa na comercialização de produtos e prestação de serviços.	Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Programa visando à excelência no atendimento Monitoria da qualidade do atendimento Gestão de Consequências	Avaliação no Reclame aqui e no Consumidor.gov Reclamações no SAC Indicadores de qualidade do atendimento



Colaboradores

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	AÇÕES RELACIONADAS	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Oferecer aos colaboradores um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo, a partir de ações de desenvolvimento e capacitação, saúde e bem-estar.	Inclusão Social; Responsabilidade Social	Educação Corporativa Programa Viva Bem Programa Saúde Mais Parcerias com empresas destinadas ao bem-estar e saúde	Quantidade de treinamentos disponibilizados nas trilhas de aprendizagem Quantidade de vertentes disponibilizadas pelo programa Qualidade de Vida Quantidade de parcerias disponíveis visando ao bem-estar e saúde
Manter canais de denúncia para tratar suspeitas de desvios éticos e práticas contrárias às políticas institucionais, como assédio moral ou sexual, discriminação, desrespeito e conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho.	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Comunicação e Conscientização Gestão de Consequências Campanha Compromisso com o Certo	(%) de Colaboradores que aderiram à Política de Compliance Quantidade de denúncias realizadas nos canais disponíveis (%) de Colaboradores denunciados Taxa de procedência
Promover práticas de valorização da diversidade, da equidade e da inclusão no ambiente de trabalho.	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Diversidade e Inclusão na Atração de Talentos Educação Corporativa Campanhas de Comunicação e Conscientização Gestão de Consequências	(%) de Colaboradores Mulheres (%) de Colaboradores acima de 50 anos (%) de Mulheres em cargos de liderança

Parceiros

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	AÇÕES RELACIONADAS	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Monitorar os aspectos sociais, ambientais e climáticos para contratação e manutenção de parceiros atendendo aos princípios da Política de Sustentabilidade.	Responsabilidade Social	Normativos internos relacionados ao RSAC Gestão de Consequências	Quantidade de parceiros avaliados em critérios SAC Volume de parceiros bloqueados por questões SAC

Avaliação da Aderência

Com o reinício das operações no 1º Trimestre de 2023, a área de Gestão de Riscos, subordinada ao gestor responsável por riscos da Seguradora, implantou o monitoramento do risco social, ambiental e climático (RSAC) e dos indicadores de aderência relacionados às diretrizes da sua política de sustentabilidade.

A gestão dos riscos é suportada por uma governança e por um arcabouço de políticas, metodologias e procedimentos, baseados no **modelo das Três Linhas de Defesa**, onde cada linha tem seu papel e responsabilidade quanto a identificar, avaliar, mensurar, monitorar e tratar o RSAC e quanto à aderência da Seguradora à sua Política de Sustentabilidade.



Avaliação da Aderência

O modelo das Três Linhas de Defesa garante, de uma forma simples e sistemática, o sucesso das iniciativas de gerenciamento de riscos.

Primeira Linha

A primeira linha de defesa é composta pelas áreas de negócios, de operações e de tecnologia da informação da Seguradora. Cada unidade tem riscos operacionais inerentes às suas atividades e é responsável por manter controles internos eficientes para mitigar os riscos em seus processos e implantar ações corretivas para resolver eventuais deficiências.

Segunda Linha

A segunda linha de defesa é composta pela área que realiza o gerenciamento de riscos e de conformidade (Compliance), que atua em conjunto com as áreas da primeira linha, dando suporte na identificação, avaliação e mitigação dos riscos.

Terceira Linha

A terceira linha de defesa é representada pela Auditoria Interna, que revisa, de modo sistemático e eficiente, as atividades da primeira e da segunda linhas, contribuindo para seu aprimoramento.



Avaliação da Aderência

O **gestor responsável por riscos** deve suportar a Diretoria em assuntos relacionados a riscos e ao sistema de controles internos da Seguradora, recomendar alterações nas estratégias da Crefisa Seguros em decorrência de riscos, monitorar o cumprimento das diretrizes estabelecidas em sua RAS e demais políticas relacionadas a riscos, bem como deve avaliar a suficiência e eficácia do sistema de controles internos, considerando os normativos internos e regulatórios e os objetivos estratégicos da empresa.

Já a **área de Gestão de Riscos**, sob sua gestão, é responsável por monitorar e assegurar o cumprimento dos limites internos estabelecidos pela Diretoria e acionar as áreas de negócios para enquadramento, quando pertinente.

A **Diretoria** da Seguradora é responsável por assegurar a disseminação da cultura de gerenciamento de riscos, por estabelecer os níveis de exposição e de tolerância aos riscos para que a instituição possa atingir seus objetivos estratégicos e avaliar as alterações propostas pelo gestor de riscos.

Durante o ano de 2023, todos os **indicadores de aderência se mantiveram enquadrados nos limites** definidos pela Diretoria.

Conclusão

O engajamento da sua alta administração em compromissos de naturezas social, ambiental e climática, refletidos nas suas estratégias, e o enquadramento dos limites de aderência à Política de Sustentabilidade mostram quem a Seguradora vem desempenhando um papel importante na vida dos brasileiros, ratificando seu empenho em contribuir para o desenvolvimento sustentável do país.

