

Índice

1. Introdução:	1
1.1 Valores.....	1
1.2 Visão da Suhai	1
2. Objetivo:.....	1
3. Aplicação do documento:	2
4. Definições:	2
5. Responsabilidades:	3
6. Produtos:.....	3
6.1 Tratamento adequado aos clientes:	4
7. Corretores, Parceiros Comerciais e Assessorias:.....	5
7.1 Remuneração dos intermediários:.....	5
7.2 Divulgação das relações que possam gerar conflitos de interesse:.....	5
8. Prestadores de serviços:	6
8.1 Brindes, Presentes e Gratificações	6
9. Clientes:	7
9.1 Relacionamento com clientes.....	7
9.2 Atendimento:.....	7
9.3 Ouvidoria:.....	7
9.4 Regulação de Sinistros:	8
9.5 Proteção dos dados pessoais dos clientes:.....	8
10. Relacionamentos	8
10.1 Relacionamento com parceiros e fornecedores	8
10.2 Relacionamento com a mídia.....	9
10.3 Relacionamento com os órgãos governamentais.....	9
10.4 Relacionamento com o sindicato	10
10.5 Relacionamento com a concorrência	10
11. Colaboradores:	10
11.1 Relacionamento com os colaboradores	10
11.2 Capacitação periódica:.....	11
11.3 Política de remuneração:	11

11.4	Conflitos de interesses.....	12
11.4.1	Atividades Paralelas	12
11.4.2	Atividades Políticas e Religiosas	12
11.4.3	Indicações	14
11.5	Confidencialidade das informações.....	15
12.	Gestão de Riscos e Controles Internos:.....	13
12.1	Monitoramento:.....	14
12.2	Comitê de Ética.....	16
12.3	Tratamento para o não cumprimento do código de ética.....	16
13.	Anexos.....	17
13.1	ANEXO I – Checklist de monitoria de atendimento via call center e chat	17
13.2	ANEXO II – Metodologia Net Promoter Score (NPS)	17

	Área/Diretoria: Todas as áreas	Código:	PÁGINA: 1 / 16
	Tipo de Documento: Política	Versão: 01	
		Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

1. Introdução:

De acordo com o que estabelece a Resolução CNSP n° 382, de 04 de março de 2020, os entes supervisionados devem elaborar, implementar e gerenciar política institucional de conduta que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com a referida Resolução.

Em complemento ao normativo citado, este documento visa demonstrar os valores e padrões éticos a serem seguidos por todos os colaboradores da Suhai Seguradora.

1.1 Valores

Acolher e proteger as pessoas: Receber as pessoas, sejam fornecedores, clientes, parceiros ou funcionários, de maneira cordial, acolhedora e protegê-las de acordo com o propósito da Suhai.

Sempre buscamos o “UAU”: A Suhai trabalhará para superar as expectativas de seus clientes.

Ousadia e inovação: A Suhai já nasceu diferente e tem que pensar assim todos os dias, desde sempre.

Atitude de dono: Tratar empresas, bens, clientes e parceiros como donos do negócio.

Dados orientam nossas decisões: Estamos na era da informação, isto deve pautar as decisões da Suhai em todos os aspectos.

1.2 Visão da Suhai

Ser a primeira escolha de pessoas que precisem de segurança inovadora e inteligente.

2. Objetivo:

Esta política possui o objetivo de estabelecer as diretrizes a serem seguidas por todos os funcionários em suas atividades e não somente a estes, mas como também os prestadores de serviços e representantes vinculados a Suhai em relação aos padrões de tratamento adequado e cooperativo aos clientes, valores e padrões éticos.

	Área/Diretoria: Todas as áreas	Código:	PÁGINA: 2 / 16
	Tipo de Documento: Política	Versão: 01	
		Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

3. Aplicação do documento:

Esta política é aplicável não somente a própria Seguradora, mas também aos respectivos intermediários, tais como corretores, representantes de seguros e estipulantes, se e quando utilizados.

A norma se aplica, principalmente, mas não exclusivamente, a pontos de contato os clientes, tais como áreas de Subscrição, Comercial, Sinistros, Atendimento, Ouvidoria, dentre outras.

4. 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;

Ente supervisionado: A sociedade seguradora, a sociedade de capitalização ou a entidade aberta de previdência complementar;

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;

Conflito de interesse: Configura-se conflito de interesse quando, por conta de um interesse próprio, um funcionário pode ser influenciado a agir contra os princípios da empresa, tomando uma decisão inapropriada ou deixando de cumprir alguma de suas responsabilidades profissionais. São situações em que o julgamento e/ou atitude da pessoa esteja talvez distorcida em favor de outros interesses, em detrimento dos da organização;

Práticas de conduta: Práticas de negócio adotadas pelo ente supervisionado ou intermediário ao longo do ciclo de vida do produto que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente;

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018);

Código de ética: Documento formal que estabelece diretrizes que orientam as pessoas quanto às suas posturas e atitudes, moralmente aceitas ou toleradas pela companhia. Tem a finalidade de enquadrar todos os colaboradores em uma conduta politicamente correta e em linha com a boa imagem da **SUHAI**;

NPS (Net Promoter Score): Metodologia utilizada para mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		3 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

5. Responsabilidades:

Comitê Executivo: Avaliar e aprovar as diretrizes previstas nesta política institucional de conduta em uma frequência no mínimo anual.

Diretoria Comercial: Zelar pela observância do cumprimento das diretrizes estabelecidas na política institucional de conduta conforme previsto na Resolução CNSP n° 382/20.

Gestão de Riscos e Controles Internos: Acompanhar, controlar e mitigar os riscos, assim como avaliar a efetividade, identificação e correção de eventuais deficiências.

Comercial: Prover detalhes das coberturas e possíveis especificidades dos produtos comercializados pela **SUHAI**, com vistas a garantir a plena observância aos princípios da ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados.

Atendimento (Central de atendimento, Comando e Ouvidoria): Prestar tratamento tempestivo, de forma ética e adequada às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes. A gestão e diretoria das áreas de atendimento deverão prover tempestivamente meios de capacitação dos colaboradores no que se refere à qualidade do atendimento aos clientes.

Sinistros: Garantir que os avisos de sinistros, sua regulação e pagamento, bem como as reclamações e demandas, sejam tratados internamente de forma tempestiva, transparente e apropriada.

Produtos: Elaborar e prover as informações contratuais de maneira clara e apropriada, visando à redução do risco de má compreensão das informações pelos segurados. Avaliar a legalidade das coberturas dos novos produtos a serem ofertados, inclusive no que se refere às diretrizes de proteção dos dados pessoais dos clientes.

Gestão de Pessoas: Em conjunto com o corpo diretivo, a área de Gestão de Pessoas possui como atribuição principal relacionada a esta política assegurar que a estrutura de remuneração dos executivos e demais colaboradores não gerem possíveis conflitos de interesse.

Todos os colaboradores: Ler, compreender e seguir as diretrizes desta política.

6. Produtos:

Com a finalidade de assegurar a conformidade legal e infra legal dos produtos oferecidos e comercializados, todo e qualquer produto em desenvolvimento deve ser submetido à avaliação jurídica e atuarial anteriormente à disponibilização ao mercado. Para execução de

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		4 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

tal avaliação a **SUHAI** poderá contratar assessoria jurídica especializada. Nesta avaliação também deverão ser considerados os requerimentos legais exigidos pela SUSEP na elaboração, oferta e distribuição dos produtos desenvolvidos.

A Área de Produtos deverá avaliar se as informações estão expostas de forma clara e adequadas ao público. Em complemento a disponibilização das informações de forma clara, a Área Comercial, em conjunto com os corretores, deverá adotar meios de apresentação e divulgação que mitiguem o risco de má interpretação por parte dos clientes.

Com base na experiência dos segurados capturada pelas áreas de atendimento e Ouvidoria, a Área de Produtos avaliará a necessidade de adequação das informações e divulgações de forma a melhorar a clareza e transparência dos produtos. De posse destas mesmas informações, deverá ser atualizada a página de principais dúvidas (FAQs) aos segurados, disponível no site Seguradora, com a finalidade de manter as informações claras e mitigar o risco de má interpretação por parte dos clientes.

6.1 Tratamento adequado aos clientes:

Faz-se necessário que as condições estabelecidas para o tratamento aos clientes observem, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) o desenvolvimento, a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil dos clientes;
- b) haja provimento proativo e efetivo de informação clara e adequada antes, durante e depois da venda do produto;
- c) sejam adotadas medidas que tenham por objetivo minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados aos clientes,
- d) haja um aconselhamento e orientações adequados aos clientes, mitigando assimetria de informações que possam dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil;
- e) os avisos de sinistros, reclamações e demandas sejam tratados de forma adequada e tempestiva;
- f) forneça proteção da privacidade de dados pessoais, na forma da legislação vigente; e
- g) caso o produto de seguro seja acessório a outro bem, artigo ou serviço, de qualquer espécie, o intermediário, ou, em caso de venda direta, a Seguradora, deverá informar sobre a não obrigatoriedade de contratação do produto acessório, além de garantir que o cliente possa adquirir estes bens, artigos ou serviços independentemente da contratação do produto acessório, ressalvado o disposto em legislação e regulamentação específica.

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		5 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

7. Corretores, Parceiros Comerciais e Assessorias:

Os corretores, parceiros comerciais diretos ou geridos por assessorias (intermediários) deverão apresentar as propostas dos produtos de forma clara e adequada de modo a facilitar o entendimento por parte dos clientes. Para garantia de que as informações serão apresentadas corretamente, e, conseqüentemente, possam ser melhor compreendidas, a Área Comercial da **SUHAI** aplicará as seguintes diretrizes:

- 1) Novos corretores: Os novos corretores receberão treinamento sobre os detalhes dos produtos ofertados pela **SUHAI**, através de executivos comerciais responsáveis pelo seu atendimento; e
- 2) Os corretores poderão ser divididos por carteira, região e/ou perfil de atuação, onde cada executivo de contas da **SUHAI** ficará responsável por executar ações de atualização a respeito dos detalhes dos produtos ofertados.

De forma complementar às diretrizes anteriores, a Área Comercial promoverá ações de comunicações por meio dos materiais de comercialização e divulgação, canais de atendimento oficiais e/ou eletrônicos do intermediário, quando houver, com o objetivo de destacar as particularidades das coberturas e/ou atualizações que os produtos da **SUHAI** oferecem aos clientes.

7.1 Remuneração dos intermediários:

A remuneração dos corretores é baseada na aplicação dos percentuais de comissão negociados sobre o volume de prêmios emitidos. Em hipótese alguma a **SUHAI** elaborará uma estrutura de remuneração que possa gerar conflitos de interesse ou que possam prejudicar o atendimento adequado ao cliente (ex: Vendas de produtos que não sejam de interesse do cliente para melhor remuneração do corretor).

7.2 Divulgação das relações que possam gerar conflitos de interesse:

A relação entre a **SUHAI** e os intermediários não deverá prejudicar o tratamento adequado ao cliente, devendo ficar claro para os clientes qualquer conflito de interesses decorrente desta relação.

Antes da aquisição do produto, o intermediário deve disponibilizar formalmente ao cliente, no mínimo, informações sobre:

I - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha na Seguradora;

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		6 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

II - qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital detida pela Seguradora ou pelo seu controlador; e

III - a existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos de seguros com exclusividade, informando os respectivos nomes ou os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade.

As informações que tratam dos itens I e II devem ser disponibilizadas aos clientes por meio dos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento oficiais ou pelo site do intermediário. A informação que trata do item III deve estar disponível por meio do endereço eletrônico e constar da comunicação direcionada aos clientes.

8. Prestadores de serviços:

A escolha dos prestadores de serviços deve ser efetuada pela área solicitante (ex: Operacional), conforme política de alçadas da **SUHAI**. O critério de seleção e escolha dos prestadores deverá considerar aspectos qualitativos e quantitativos conforme determinado no manual de compras (AAD-MN001_Procedimento_Compras).

Todo prestador de serviço, cujo serviço tenha impacto diretamente na prestação do serviço ao cliente deverá ser notificado a respeito do código de conduta. A SUHAI deverá garantir que não haja conflito de interesse na prestação de serviço e/ou que existam cláusulas de remuneração do fornecedor que ocorra em detrimento da qualidade do serviço prestado aos clientes **SUHAI**.

8.1 Brindes, Presentes e Gratificações

É estritamente proibido:

- 1) Aceitar gratificação, suborno ou corrupção (passiva ou ativa), seja oferecendo/recebendo dinheiro ou quaisquer outros benefícios, para conquistar alguma vantagem indevida para si, para terceiros ou para a empresa. Isto pode ser oriundo de pessoa ou empresa com os quais a companhia mantenha relações de compra, venda ou prestação de serviços;
- 2) Solicitar presentes, patrocínios, gratificações ou qualquer outra forma de vantagem pessoal para fornecedores e parceiros da Suhai e nem colocá-los em posição em que se sintam obrigados a oferecê-los.

Para garantir a imparcialidade, bem como eliminar possíveis expectativas de retribuição, favorecimento, tratamento preferencial ou relações de negócio, a Suhai orienta que, via de regra, todo e qualquer brinde/presente encaminhado aos nossos colaboradores seja doado

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		7 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

para sorteio em eventos coletivos de acordo com procedimento interno. Brindes institucionais com a logomarca do fornecedor, como agendas, cadernos ou canetas estão excluídos desta regra e podem ser aceitos. Exceções deverão ser tratadas pelo Comitê de Ética.

9. Clientes:

Os clientes e seus representantes deverão ter acesso a meios de comunicação com os quais possam efetuar solicitações e eventuais reclamações. Tais canais deverão ser divulgados por meio dos materiais de comercialização (nas Propostas e Apólices de seguro), e através de outros meios alternativos, tais como sítio eletrônico da **SUHAI**, redes sociais e outros.

9.1 Relacionamento com clientes

A Suhai trabalhará de maneira contínua com a finalidade de promover a melhoria dos processos, capacitação dos colaboradores e a qualidade dos serviços. Para buscar atingir tais objetivos, a Suhai adotará as seguintes diretrizes:

- 1) Incentivo aos colaboradores para que alcancem a excelência e excedam as expectativas dos clientes através de respostas flexíveis e rápidas com maior eficácia na utilização dos recursos da organização;
- 2) Fidelização dos clientes assegurando que os objetivos da empresa estejam ligados às suas necessidades e expectativas;
- 3) É imperativo para a Suhai, que o tratamento ao cliente, em qualquer situação, seja pautado pela cordialidade, respeito e princípios de boa educação;
- 4) Prezar sempre pela privacidade das informações pessoais dos clientes (maiores detalhes na sessão 9.5 desta política).

9.2 Atendimento:

A Área de Atendimento deverá tratar as solicitações de forma adequada, visando solucionar problemas e esclarecer dúvidas dos clientes. De modo a garantir a qualidade dos atendimentos assim como a satisfação dos clientes, são aplicados métodos de avaliação qualitativos e quantitativos, com a finalidade de servir de base para melhoria contínua a partir de tais métricas.

9.3 Ouvidoria:

De maneira complementar ao serviço de atendimento, a Ouvidoria deverá prestar atendimento adequado e tempestivo para as solicitações/reclamações em segunda instância,

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		8 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

ou seja, as solicitações que por alguma razão não puderam ser solucionadas no primeiro contato com o serviço de atendimento.

De maneira análoga ao serviço de atendimento, a Ouvidoria deve adotar métricas de avaliação qualitativas e quantitativas, com a finalidade de melhoria contínua no atendimento aos clientes.

9.4 Regulação de Sinistros:

A área de sinistros da SUHAI se comprometerá a efetuar a regulação de sinistros de maneira imparcial, buscando assegurar um tratamento sem discriminações e efetuando as indenizações da maneira mais célere possível.

Para maiores detalhes em relação aos procedimentos de regulação de sinistros os funcionários envolvidos nesta atividade deverão consultar o manual de procedimentos da área.

9.5 Proteção dos dados pessoais dos clientes:

A Suhai adotará meios de coleta, tratamento e utilização dos dados pessoais dos segurados de maneira segura e aderente aos requerimentos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). De maneira complementar, deverão ser seguidas as diretrizes relacionadas ao controle de acesso e segurança da informação previstas nas políticas ATI-MN008_Politica_Controlde_Acesso e ATI-MN006_Politica_Seguranca_Informacao.

10. Relacionamentos

Esta sessão possui a finalidade de pautar e estabelecer as diretrizes a respeito dos relacionamentos da Suhai Seguradora com seus fornecedores, mídia, órgão governamentais, sindicatos e concorrentes.

10.1 Relacionamento com parceiros e fornecedores

O relacionamento com parceiros e fornecedores será pautado com base no respeito, confiança, imparcialidade e transparência, com o objetivo de aumentar a capacidade de criar valor para ambas às partes através do princípio de relações mutuamente benéficas;

Espera-se de todas as partes interessadas a mesma postura ética assumida pela Suhai.

	Área/Diretoria: Todas as áreas	Código:	PÁGINA: 9 / 16
	Tipo de Documento: Política	Versão: 01	
		Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

A escolha e a contratação de fornecedores deverão ser feitas através de processos rigorosos e baseados em critérios técnicos e éticos. Deste modo é permitido contratar amigos ou parentes, mas é obrigatória a comunicação à alta direção da empresa.

Serão garantidas oportunidades transparentes e equitativas aos fornecedores e as decisões serão tomadas exclusivamente por mérito;

Será sempre exigido dos parceiros e fornecedores da Suhai:

- 1) Idoneidade e cumprimento da legislação vigente;
- 2) Confidencialidade e sigilo sobre todos dados e informações que venham a ter acesso, sejam da Suhai ou dos clientes;

10.2 Relacionamento com a mídia

A Suhai respeita os diferentes meios de comunicação, portanto, é imprescindível a manutenção de um bom relacionamento com a mídia. Todos os colaboradores, prestadores de serviços e representantes, deverão zelar pela imagem e reputação da Suhai.

Apenas a Presidência, ou alguém por ela designada, está autorizada a falar em nome da empresa, bem como conceder entrevistas sobre temas e assuntos corporativos;

Todos os pedidos e solicitações de informação de qualquer veículo de comunicação sobre a Suhai deverão ser encaminhados para a Presidência.

10.3 Relacionamento com os órgãos governamentais

A Suhai buscará atuar sempre com seriedade, responsabilidade e transparência, buscando um bom relacionamento com todas as esferas dos órgãos governamentais. Para tal, são estabelecidas as seguintes diretrizes:

- 1) A Suhai cumprirá rigorosamente com todas as exigências legais;
- 2) Os compromissos tributários, trabalhistas e previdenciários exigidos pela legislação brasileira serão sempre mantidos em dia, ou seja, os vencimentos, resposta de eventuais processos e afins serão atendidos nos prazos estabelecidos por lei.
- 3) Em todos os contatos com representantes de órgãos governamentais a Suhai estará presente com dois representantes e, em hipótese alguma, compactua com qualquer forma de pagamento ilícito.

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		10 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

10.4 Relacionamento com o sindicato

A Suhai preza por um relacionamento próximo e respeitoso com todas as entidades sindicais aplicáveis ao negócio:

- 1) A Suhai respeita a livre associação dos colaboradores;
- 2) A Suhai estará sempre aberta ao diálogo com os órgãos representativos, respeitando e cumprindo as negociações e acordos coletivos.

10.5 Relacionamento com a concorrência

A Suhai respeita seus concorrentes e atua no segmento de forma ética e transparente.

A troca de informações em fóruns específicos relacionados ao negócio sempre deve manter o respeito ao sigilo e à confidencialidade de informações.

11. Colaboradores:

Todos os colaboradores ao ingressarem na **SUHAI** deverão ler e assinar o termo de ciência e acordo da política institucional de conduta, documento este que, dentre outros assuntos, aborda as diretrizes para o tratamento ético e adequado ao cliente, fornecedores e parceiros, assim como a privacidade das informações pessoais.

Como um dos meios alternativos de disseminação de cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento equilibrado com os clientes, a **SUHAI** deverá promover treinamentos periódicos assim como meios de acesso a esta Política de conduta.

11.1 Relacionamento com os colaboradores

Espera-se um comportamento responsável e maduro dos colaboradores, sendo assim, é dever de todos:

- 1) Respeitar a legislação vigente: Conhecer e cumprir as políticas, os regulamentos internos e os procedimentos estabelecidos;
- 2) Seguir todas as orientações e procedimentos, bem como tomar todos os cuidados necessários para o desempenho seguro de suas funções;
- 3) Proteger e utilizar de maneira correta os ativos e recursos (exemplo: bens móveis, imóveis, propriedade intelectual, serviços e qualquer tipo de informações geradas ou obtidas em decorrência da relação de trabalho) disponibilizados pela empresa para o exercício de suas funções, evitando o desperdício e o mau uso: danos, perdas, furtos ou extravios;

	Área/Diretoria: Todas as áreas	Código:	PÁGINA: 11 / 16
	Tipo de Documento: Política	Versão: 01	
		Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

- 4) Utilizar conscientemente os computadores, internet, e-mails e impressões;
- 5) Ao utilizar a internet, acessar somente os sites permitidos de acordo com as políticas da companhia;
- 6) Não contribuir para a propagação ou divulgação de conteúdos impróprios;
- 7) Não compartilhar senhas e crachás;
- 8) Ser respeitoso ao realizar comentários sobre outros colaboradores e clientes e não dar continuidade a conversas indiscretas e desagradáveis, assim como não reforçar boatos;
- 9) Nenhum colaborador está autorizado a permanecer nas dependências, ou em atividades externas relacionadas à empresa, portanto ou sob efeito de qualquer tipo de droga ilícita ou entorpecentes, inclusive quando excessivamente alterado por bebidas alcólicas.
- 10) O uso de cigarro está autorizado apenas nas áreas sinalizadas para este fim;

Se necessário, os colaboradores poderão contar com a ajuda de seus gestores caso necessitem de maiores esclarecimentos sobre dependência química.

11.2 Capacitação periódica:

Com a finalidade de aprimoramento constantemente, a **SUHAI** aplicará treinamentos de reciclagem em uma frequência ao menos anual aos colaboradores sobre o código de ética e conduta.

11.3 Política de remuneração:

A Remuneração dos executivos e demais funcionários deverão ser constituídas de forma que não possibilite situações que possam gerar conflitos de interesse em relação ao tratamento adequado aos clientes. Não serão permitidas situações na política de remuneração da **SUHAI** situações como:

- 1) Remuneração variável atrelada à quantidade de sinistros negados;
- 2) Remuneração variável atrelada à aceitação de riscos;
- 3) Remuneração variável atrelada à quantidade de atendimentos efetuados pela central de atendimento e ouvidoria; e
- 4) Remuneração variável atrelada ao volume de emissão para os executivos.

Não será permitida qualquer outra estrutura de remuneração (mesmo que não relacionada nos exemplos anteriores) que gere potenciais conflitos de interesse.

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		12 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

11.4 Conflitos de interesses

Com a finalidade de mitigar possíveis conflitos de interesse que possam vir a ocorrer nas atividades e relação entre a Suhai e os colaboradores, foram estabelecidas algumas diretrizes para acompanhamento e cumprimento de todos conforme detalhamento dos tópicos a seguir.

11.4.1 Atividades Paralelas

Cada colaborador será responsável por suas atividades fora da jornada de trabalho na Suhai, no entanto, tais atividades não devem:

- 1) Comprometer ou prejudicar a imagem da Suhai;
- 2) Concorrer com as atividades e serviços prestados pela Suhai;
- 3) Interferir na capacidade de os colaboradores desempenharem o trabalho;
- 4) Acarretar constrangimento às partes envolvidas (empresa, clientes, fornecedores, parceiros, colaboradores, etc.);
- 5) Em hipótese alguma, utilizar informações da Suhai e/ou dos clientes, em outras atividades;
- 6) Não se pode empregar tempo que contratualmente deveria ser dedicado à empresa para fins particulares.

11.4.2 Atividades Políticas e Religiosas

A Suhai possui uma postura isenta em relação a assuntos políticos e religiosos e não colabora com doações e propagandas a qualquer instituição vinculada a partidos políticos. A Suhai respeita as convicções pessoais e o direito do colaborador de se envolver em atividades relacionadas desde que:

- 1) Tais atividades ocorram somente fora do ambiente de trabalho e sem interferência no mesmo;
- 2) Não haja manifestação ou promoção de campanha político partidária e/ou religiosa nas dependências da Suhai, bem como a utilização dos ativos e recursos da empresa para essa(s) finalidade(s).

11.4.3 Indicações

Todo e qualquer processo de indicação para as vagas de trabalho na Suhai será tratado com transparência e imparcialidade, principalmente naquelas que possam favorecer ou sugerir um conflito de interesses, como também propiciar conluio.

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		13 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

Independente do grau de parentesco com o colaborador da Suhai, os candidatos a vagas internas ou na escolha de fornecedores serão submetidos a todas as etapas e critérios técnicos dos processos de seleção.

Todas as indicações devem ser comunicadas à área de Recursos Humanos, que encaminhará as situações que necessitem de validação para alta direção ou o Comitê de Ética.

11.5 Confidencialidade das informações

O tratamento correto e a proteção das informações é responsabilidade de todos e faz parte da rotina da Suhai. Desta forma, é imprescindível que todos sigam as diretrizes estabelecidas:

- 1) Não compartilhar quaisquer informações ou dados referentes às atividades desenvolvidas pela empresa incluindo questões pertinentes à área comercial, financeira, administrativa e operacional, de propriedade ou relacionadas aos clientes e seus familiares (nome, endereço, tipo / forma e rotina de serviço contratado), bem como de fornecedores, com colaboradores que não necessitem das mesmas para o desempenho de suas funções, tampouco para o público externo, independente do meio, seja este impresso, eletrônico ou verbal;
- 2) A confidencialidade refere-se também a postagens em redes sociais, mensagens eletrônicas, fotos, áudios, vídeos ou quaisquer outros tipos de mídias. Antes de postar qualquer informação ou imagem consulte seu gestor ou o Comitê de Ética. Esta regra permanece mesmo após o término do contrato de trabalho, de acordo com o “Termo de Acordo de Confidencialidade e outras Avenças”.
- 3) Todos os dados que compõem trabalho de todos são propriedade da empresa, deste modo é terminantemente proibido copiar, enviar, compartilhar ou utilizar tais informações para fins que não sejam autorizados.

Caso haja dúvidas a respeito da confidencialidade de alguma informação por parte dos funcionários, os gestores estarão disponíveis para maiores esclarecimentos.

12. Gestão de Riscos e Controles Internos:

A Área de Gestão de riscos e Controles internos será responsável pelo acompanhamento dos controles e mitigação dos riscos com a finalidade de assegurar no mínimo:

- 1) A implementação das disposições previstas na política institucional de conduta;
- 2) O monitoramento do seu cumprimento;
- 3) A avaliação da sua efetividade; e
- 4) A identificação e a correção de eventuais deficiências.

	Área/Diretoria:	Código:	PÁGINA:
	Todas as áreas		14 / 16
	Tipo de Documento:	Versão: 01	
	Política	Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

12.1 Monitoramento:

A Área de Gestão de Riscos e Controles internos executará o monitoramento por meio de revisões anuais dos processos chave da Seguradora (Comercial, Subscrição, Sinistros, Ouvidoria, etc) considerando em suas análises também as áreas que possuem rotinas e procedimentos operacionais relativos ao relacionamento e tratamento dos clientes.

12.2 Comitê de Ética

Para a gestão da ética e desta política, a Suhai possui um comitê de ética formado por Diretores e liderado pelo Presidente do Conselho, com reporte ao Conselho de Administração. Suas principais atribuições são:

- 1) Esclarecer dúvidas de interpretação das diretrizes estipuladas;
- 2) Avaliar situações de descumprimento da política e decisão da(s) ação(ões) a ser(em) tomada(s);
- 3) Analisar situações não previstas na política e definir como proceder;
- 4) Oferecer suporte aos colaboradores na decisão a ser tomada nas situações de violação deste documento;
- 5) Revisar e atualizar a política.

12.3 Tratamento para o não cumprimento do código de ética

É dever de todos os colaboradores da Suhai seguir as diretrizes desta política, assegurar seu cumprimento e trabalhar em conformidade com os padrões éticos.

Não se deve admitir que situações de descumprimento desta política ocorram na execução das atividades da Suhai, sendo responsabilidade de todos os envolvidos reportar por meio dos canais de comunicação disponíveis, possíveis violações que venha a ocorrer (canal para denúncias anônimas disponível em nosso site: www.suhaiseguradora.com).

Os casos de descumprimento à política institucional de conduta estarão sujeitos a medidas disciplinares administrativas e/ou legais.

Revisão	Data	Elaborado/Revisado por:	Descrição da Alteração
01	30/06/2020	Felipe Oliveira / Alexandre Staffa	Emissão inicial

	Área/Diretoria: Todas as áreas	Código:	PÁGINA: 15 / 16
	Tipo de Documento: Política	Versão: 01	
		Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

13. Anexos

13.1 ANEXO I – Checklist de monitoria de atendimento via call center e chat



• **ATTITUDE DE DONO - Peso (100%): 50**
 50% - Teve a disposição de resolver o problema do cliente?
 50% - Esgotou todas as alternativas?
 50% - Passou as informações corretas/necessárias?

• **ACOLHER E PROTEGER PESSOAS - Peso (100%): 50**
 50% - Devolver a tranquilidade do cliente?
 50% - Calvou/ Bom Humor/ Simpatia com o Cliente?
 50% - O atendimento foi ágil? TMA
 50% - NPS

• **SEM DEFICIÊNCIAS - Peso (100%): 0**
 - ATENDIMENTO SEM DEFICIÊNCIAS

Total da Avaliação: 100 **Concelto:** Excelente

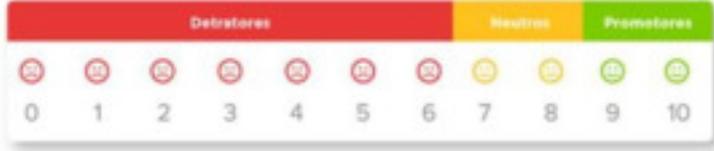
13.2 ANEXO II – Metodologia Net Promoter Score (NPS)

O que é o Net Promoter Score?

O Net Promoter Score é uma metodologia criada por Fred Reichheld. Essa métrica tem como objetivo mensurar o grau de satisfação e fidelidade dos consumidores.

Nossa pesquisa de NPS é classificada por meio de uma pergunta simples:
"Em uma escala de 0-10, que nota você atribuiria ao atendimento da Suhai Seguradora?"
 A fórmula também é simples:
NPS = % de clientes promotores - % de clientes detratores.

Cálculo NPS



Net Promoter Score =
 % Promotores -
 % Detratores

	Área/Diretoria: Todas as áreas	Código:	PÁGINA: 16 / 16
	Tipo de Documento: Política	Versão: 01 Emissão: 30/06/2020	
Título:	<i>Política Institucional de Conduta</i>		

Notas de 0 a 06 – Clientes Detratores – São aqueles clientes que indicam que a suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.

Notas de 07 e 08 – Clientes Neutros – São aqueles clientes que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa.

Notas de 09 a 10 – Clientes Promotores – Passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.



Detratores							Neutros		Promotores	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10