

## EDIÇÃO ESPECIAL PARA O COP – COMMUNICATION ON PROGRESS PACTO GLOBAL :: Referência – 2012/2013

### CARTA DO CEO

É com grande prazer que informamos nosso segundo COP ao Pacto Global, iniciativa à qual aderimos há dois anos e com a qual nos comprometemos de forma cada vez mais profunda. O ano de 2013 foi repleto de mudanças estruturais significativas na Mongeral Aegon. Por isso, a empresa faz seu COP de forma independente dos demais reportes. É intenção para o próximo ano incorporar o COP ao relatório de sustentabilidade, que segue as diretrizes GRI.

A Mongeral Aegon acredita que a forma de conduzir os negócios é o que torna uma empresa parceira e corresponsável pelo desenvolvimento sustentável. Com esse compromisso, construímos uma história de tradição. No final de 2013, consolidamos a transição da nossa missão, visão e valores corporativos, para que estivessem em linha com essa visão de futuro. Ajudar as pessoas a assumir a responsabilidade pelo futuro financeiro é nosso propósito, que passa a guiar nosso posicionamento de negócios, e a ser exercido com base nos valores corporativos sermos claros, trabalharmos em parceria e superarmos expectativas.

Dando continuidade ao projeto de responsabilidade social através do esporte, o Craques Mongeral Aegon (mais informações disponíveis em [www.mongeralaegon.com.br](http://www.mongeralaegon.com.br)), e desenvolvendo os primeiros reports para as iniciativas internacionais as quais aderimos, como Pacto Global, Princípios para o Investimento Responsável (PRI, na sigla em inglês), o Carbon Disclosure Project (CDP), a Declaração de Capital Natural (NCD, na sigla em inglês) e os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI), seguimos trabalhando em direção à disseminação dos preceitos e práticas ligadas à sustentabilidade de forma cada vez mais integrada ao dia a dia de negócios.

Em uma iniciativa pioneira no mercado segurador brasileiro, a Mongeral Aegon lançou, também em 2013, a primeira loja de seguros nacional com processo 100% online e consultivo. Dar o primeiro passo nos permitiu construir bases sólidas para nos aproximarmos dos públicos que nos interessam, ampliando nossos pontos de contato com o cliente para onde ele quer que estejamos - desde presentes em sua residência ou local de trabalho por meio dos nossos corretores parceiros, até o atendimento consultivo via internet, através da loja, passando pela nova onda de redes sociais.

O reporte ao Pacto Global visa não só externar nosso comprometimento com o desenvolvimento sustentável, como também reforça a governança em sustentabilidade, de forma transversal à política de gerenciamento de riscos, desenvolvimento de produtos, estratégia de investimentos, incluindo o engajamento dos colaboradores e dos públicos de relacionamento para um atingimento cada vez mais amplo de engajamento. Assim, a companhia acredita que contribuirá de forma cada vez mais ampla para os interesses de longo prazo de seus clientes e beneficiários, bem como para parceiros, para a indústria e para o seu próprio negócio.

Atenciosamente,  
Helder Molina  
Presidente

## TRABALHO E DIREITOS HUMANOS

### Princípios 1 a 6

A Mongeral Aegon atua em conformidade com a legislação que trata do combate às diversas formas de discriminação, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, e torna público o seu repúdio a tais práticas. A companhia também se compromete a zelar para que toda a sua cadeia produtiva esteja alinhada e comprometida a denunciar possíveis condutas não aderentes à causa.

Nossa área de Controles Internos é responsável por avaliar todos os cenários da companhia, os processos, as atividades, identificar pontos de possível exposição a riscos que possam acarretar algum tipo de prejuízo ou problemas específicos. Dentre estes controles, temos o Código de Ética Corporativa, um instrumento que expressa as práticas a serem seguidas por todas as pessoas que representam a Mongeral Aegon em alguma instância. Nosso Código de Conduta, dentre outros aspectos, trata do ambiente de trabalho de nossos funcionários. A Mongeral Aegon tem como compromisso zelar por um ambiente de trabalho saudável e seguro para todos, respeitando a liberdade de expressão, a integridade e a privacidade das pessoas. Seguindo essas regras, não registramos casos de discriminação em nosso quadro de funcionários nos anos de 2012 e 2013.

A empresa possui a filosofia de “portas abertas”, à exemplo do líder maior da companhia, o presidente Helder Molina, que utiliza essa filosofia através de seu exemplo. Sua gestão é claramente focada em pessoas. Ele e os demais diretores circulam pela empresa e falam diretamente com os colaboradores. A hierarquia não impede ou dificulta as comunicações internas.

Nossas lideranças são capacitadas constantemente para fornecerem canal de comunicação aberto e contínuo com seus colaboradores. Os funcionários também têm livre acesso ao RH, para a comunicação face a face. Quando desejam ter mais privacidade ou até mesmo o anonimato para denúncias e reclamações, utilizam os canais de comunicação disponibilizados e divulgados pela empresa: o Fale com o RH (que é o canal formal de recebimento de mensagens, dúvidas, sugestões e queixas de nossos colaboradores) e também o Fale com a Auditoria, canal para denúncias de fraudes. Em ambos as mensagens podem ser enviadas de forma anônima.

Além dos canais descritos acima, e reforçando a importância que damos a ouvir nossos colaboradores, foi criada, no ano passado, a área de Consultoria Interna. Essa área tem como premissa ser uma facilitadora do relacionamento entre a empresa e o colaborador. Utiliza como indicador de atuação não só o Fale com RH, mas também números que sinalizam a necessidade de atenção e escuta aos colaboradores para conformação do problema, como baixa performance dos profissionais, *turnover*, solicitação do próprio funcionário quando relata uma situação indesejada, ou mesmo solicitação do gestor.

Um dos métodos utilizados são entrevistas individuais com os funcionários, para aferir o seu grau de satisfação em relação às práticas de RH e estilo de gestão de sua liderança. Através desse diagnóstico e em parceria com as demais áreas de recursos humanos, a Consultoria Interna prevê soluções específicas para cada equipe. A partir daí, é estruturado um plano de ação de melhorias, e realizado acompanhamento mensal das ações recomendadas. Aproximadamente seis meses após, uma nova entrevista com o colaborador é realizada, para obter um comparativo dos resultados alcançados. Tudo isso garantindo a confidencialidade do funcionário (se assim ele desejar) e prezando pela imparcialidade na condução do problema.

Também em 2013, o espaço Papo com o Presidente foi lançado com a proposta de o próprio presidente ouvir a opinião dos funcionários sobre os pontos fortes e os que precisam ser desenvolvidos pela ou na empresa, bem como coletar ideias que possam fazer a diferença. Esta iniciativa deu ao nosso colaborador a oportunidade de trazer contribuições de melhoria para o ambiente de trabalho.

A política de benefícios da Mongeral Aegon inclui planos de assistência médica e odontológica, integralmente cobertos pela companhia, vale transporte, seguro de vida em grupo, vale refeição e alimentação, auxílios creche e funeral, licença maternidade e paternidade, remuneração variável e fundo de pensão, que abrange todos os colaboradores próprios. Ao oferecer esses benefícios, buscamos estar alinhados às práticas de mercado e acreditamos ser uma forma de atrair e reter talentos. Em 2012, criamos uma taxa para mensurar a rotatividade, que fechou o ano em 1,95%. Também sabemos que, atualmente, mais de 150 colaboradores trabalham na empresa há mais de dez anos, o que indica que temos um ambiente de trabalho de qualidade e virtuoso em termos ações de atração e retenção de talentos.

Um desafio que permeia nossa atuação é a relação com os corretores parceiros, profissionais autônomos de vital importância para o desenvolvimento do nosso negócio. Para isto, temos um departamento denominado Desenvolvimento Comercial, cuja missão é capacitar as lideranças para a captação e formação de novos corretores. Além do programa de desenvolvimento desses profissionais, estrutura de apoio às vendas e campanhas de incentivo, investimos em programa de fidelidade que premia parcerias duradouras. Ademais, oferecemos bonificação por categoria de corretores, que variam de acordo com o volume de vendas realizadas.

Somente nos últimos cinco anos, investimos R\$ 15 milhões em iniciativas de formação e desenvolvimento dos corretores parceiros, além de campanhas de vendas e eventos, e prevemos o investimento de mais R\$ 10 milhões nos próximos dois anos.

A Mongeral Aegon acredita que o sucesso de seus negócios está relacionado à valorização dos colaboradores. Acreditamos que para atingir nossa missão de estar ao lado das pessoas na construção dos seus futuros, temos que valorizar o nosso primeiro público, fortalecendo a proposta de sermos uma empresa de pessoas para pessoas. Para manter um ambiente de trabalho com harmonia predominante, a companhia possui um Programa de Acompanhamento dos Novos Funcionários e Estagiários (PANFE), que visa acompanhar o processo de adaptação à empresa por meio de encontros virtuais e presenciais ao longo dos seis primeiros meses. Para os colaboradores, a companhia conta com programas de desenvolvimento profissional e iniciativas de saúde e segurança, compostas por treinamentos presenciais e *online*, cursos para qualificação de lideranças e campanhas corporativas.

Realizamos em 2012, a pesquisa de clima interna “Voz Ativa” para identificar os pontos de melhoria no ambiente de trabalho. A pesquisa se revelou uma excelente oportunidade para o colaborador contribuir com opiniões referentes aos diversos subsistemas de RH, às práticas de gestão e demais ações do dia a dia da organização. O elevado índice de adesão à pesquisa (82% responderam) é para nós uma evidência de que nossos colaboradores têm o hábito de falar e trazer suas contribuições de melhoria.

Ao longo deste ano, investimos em mais de 280 treinamentos, alcançando cerca de 3.600 participações. O Programa de Estágio também foi reformulado, com quatro pilares de atuação: formação técnica, formação comportamental, participação socioambiental e qualidade de vida.

Ainda em 2012, tivemos um aumento considerável de carga horária devido à implantação da plataforma *e-learning*, além do fato de o acesso ser liberado fora da empresa, o que possibilitou maior tempo e disponibilidade para que os funcionários realizassem os treinamentos no horário e local de sua preferência.

Além disso, lançamos o Programa Milhas do Conhecimento, que obteve uma aceitação muito grande de todos os funcionários. O Programa consiste em presentear com um vale presente todos os funcionários que atingirem uma determinada pontuação dentro do Programa. Dentre os programas de treinamento e desenvolvimento oferecidos pela Companhia, destacam-se o Programa Multiplicadores, Multiplicando Conhecimento, Trilha de Desenvolvimento e Programa de Desenvolvimento de Lideranças.

A Mongeral Aegon registrou, no final de 2013, 810 funcionários, sendo 784 próprios sob regime CLT e 26 prestadores de serviços. Do total de 784 colaboradores próprios, 479 são mulheres (61%) e 305 são homens (39%). Dentre os 26 prestadores de serviços, 9 são mulheres (35%) e 17 são homens (65%). Os colaboradores são contratados sob regime CLT, todos por tempo indeterminado, e trabalham em tempo integral. Complementando nosso quadro de colaboradores, temos mais de 4 mil corretores parceiros, autônomos como rege a legislação brasileira, sem vínculo empregatício.

A Política de remuneração da Mongeral Aegon visa estabelecer e administrar uma estrutura de cargos, salários e benefícios equitativa e justa. Esta política prevê critérios de remuneração para que a companhia trate seus colaboradores de forma compatível com as práticas do mercado segurador. Os salários-base e a participação nos lucros dos funcionários obedecem a proporção 1x1, ou seja, não há distinção por gênero no salário-base ou na participação nos lucros mínima atribuída pela Mongeral Aegon aos seus colaboradores. O critério adotado considera a PLR mínima atribuída pelo sindicato de cada categoria funcional.

A Mongeral Aegon é defensora da livre associação de todos os seus colaboradores e corretores parceiros e acredita que essa postura fortalece e incentiva a participação criativa de todos que contribuem direta ou indiretamente para o desenvolvimento da empresa.

Para promover a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, a companhia implantou o programa Saúde para Vida Toda. As atividades contam com avaliação funcional periódica, planilha de exercícios, acompanhamento de profissional especializado, entre outras atividades, como shiatsu. Na matriz, no Rio de Janeiro, os funcionários têm uma academia gratuita à disposição. A empresa também realiza avaliações anuais sobre o perfil de saúde dos funcionários, e acompanha os perfis de risco, prestando assessoria especializada. Anualmente, também é realizada a Semana da Saúde, com ações simultâneas em todas as unidades do país para cuidado com a saúde e combate ao estresse.

## MEIO AMBIENTE

### Princípios 7, 8 e 9

Para compartilhar valor com a sociedade, anualmente a Mongeral Aegon desenvolve quatro campanhas: Páscoa Solidária, Inverno Solidário, Criança Feliz e Natal Solidário. O objetivo da companhia é incentivar junto aos colaboradores da matriz e das unidades a prática do voluntariado. Em 2012, as quatro ações arrecadaram mais de 6 mil doações e beneficiaram mais de 1.000 pessoas em instituições carentes em todo o país.

Internamente, a adesão de nossos colaboradores às ações da empresa supera as expectativas a cada dia. Lançado em 2010, o Programa Novos Hábitos surgiu com o objetivo de conscientizar os colaboradores para o uso adequado dos recursos naturais, dentro e fora da companhia.

Em abril de 2012, para marcar o Dia Mundial do Meio Ambiente, realizamos um evento que resultou na redução de 22% no consumo de copos plásticos na matriz da empresa nos sete dias seguintes à data. Com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre práticas sustentáveis, disponibilizamos um curso online sobre sustentabilidade, que aborda o que é o *triple bottom line* e como pode ser implantado nas organizações. Todos os funcionários que concluíram o curso ganharam um copo de acrílico com a logo do Programa Novos Hábitos e ajudaram a empresa no desafio de redução de consumo de copos descartáveis.

Em seguida, a companhia instalou sensores de presença em todas as áreas comuns, começando pela matriz, no Rio de Janeiro, onde atuam cerca de 500 colaboradores.

Em mais uma ação de reforço dos compromissos assumidos na trilha para a sustentabilidade, a Mongeral Aegon lançou seu programa de coleta seletiva, o Reciclar é Pensar no Futuro. Inicialmente, as novas lixeiras estão instaladas na sede da seguradora, no Rio de Janeiro, com a separação do resíduo seco (reciclável) do orgânico. Para marcar a data, a companhia promoveu palestras para todos os colaboradores, para informar a todos da importância do projeto, além de distribuir cartilhas explicativas.

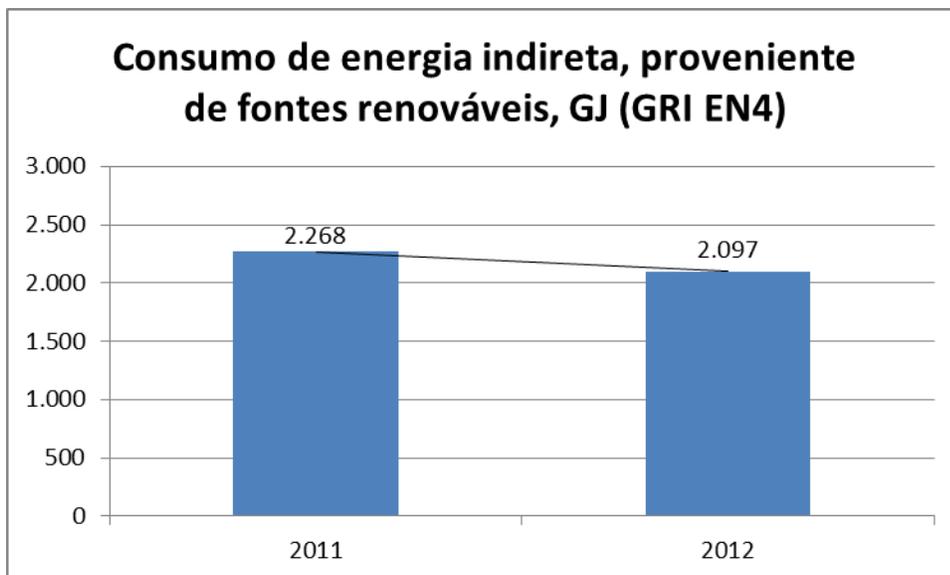
As 55 sucursais da Mongeral Aegon no Brasil também foram estimuladas a realizar a coleta seletiva, de acordo com suas realidades.

Temos como premissa que as ações voltadas para a sustentabilidade devem permear por toda a companhia de forma contínua.

O prédio da sede da Mongeral Aegon, localizado no Rio de Janeiro, compra energia elétrica da Light, concessionária de energia, responsável pela distribuição de eletricidade no estado do Rio de Janeiro.

Em 2012, registramos um consumo anual de 2.097 GJ de eletricidade, ante 2.268 do ano de 2011. Houve uma redução em torno de 7,95% no consumo total de energia entre os anos de 2011 e 2012. Atribuimos esta queda ao estímulo da campanha de Novos Hábitos e à constante abordagem para aumentar o nível de conscientização dos nossos funcionários.

Atualmente, investimos numa série de medidas que visam, no médio prazo (2015), um maior controle do uso e, conseqüentemente, redução no consumo de energia. Obras que envolvem a troca de todas as instalações e cabeamento elétrico, de rede de dados e de telefonia, assim como a troca de relógios antigos por mais modernos e padronizados, são exemplos destas medidas. Acreditamos, assim, que, ao fim de todas as intervenções de melhorias, com toda a rede elétrica nova e dentro dos melhores e mais atuais padrões de qualidade, teremos um maior controle do uso e conseqüentemente uma redução maior no consumo.



## CONTRA A CORRUPÇÃO

### Indicador 10

Para a mantermos a transparência de nossas atividades, disponibilizamos diferentes canais de comunicação com os nossos públicos de relacionamento, que podem ser acessados no Fale Conosco, disponível no website [www.mongeralaegon.com.br](http://www.mongeralaegon.com.br). Acreditamos que a qualidade de nossos serviços reside na competência de nossos funcionários, corretores e contratados. Todas as partes envolvidas neste processo devem se corresponsabilizar pela qualidade da prestação de nossos serviços.

As diretrizes de conduta da Mongeral Aegon estão expressas no Código de Ética Corporativa, que apresenta uma cultura organizacional própria voltada para os resultados da empresa e sua imagem, focando a satisfação de seus clientes e funcionários. O Código de Conduta é entregue a todos os colaboradores, terceiros e corretores parceiros da companhia no momento na integração.

A Mongeral Aegon possui um Código específico para a prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro contendo diretrizes da companhia para lidar com questões relacionadas à corrupção. O documento foi elaborado em formato de cartilha e expressa boas práticas, orientações sobre os conceitos (o que é lavagem de dinheiro e o que é fraude) e como prevenir esse tipo de conduta. Além disso, há normativas internas referentes à lavagem de dinheiro e fraude: política de controle interno, política de prevenção contra fraude, política de prevenção de lavagem de dinheiro, política de alçadas.

Todas estas normativas são divulgadas para os empregados e, aos poucos, esses controles vão disciplinando e direcionando todas as ações da companhia. Os funcionários recebem o código de ética quando ingressam na companhia e, como forma de ratificar o compromisso com as diretrizes, o novo empregado assina uma declaração após ler, tirar dúvidas e confirmar que compreendeu e que está de acordo com as diretrizes. Além dos funcionários, os corretores também recebem e assinam este documento se comprometendo com as diretrizes nele expressas.

Em 2012 e em 2013 não houve registro de casos de corrupção. As denúncias sobre o tema podem ser feitas pelos nossos canais de comunicação e são encaminhadas ao nosso ouvidor para as devidas providências.

Questões de ordem jurídica são tratadas pela Superintendência Jurídica. Além deste departamento, a área de *compliance* atua no monitoramento e divulgação de novos normativos, agindo, quando necessário, na formação e acompanhamento de grupos de trabalho/planos de ação visando à conformidade com as normas internas e externas, que, uma vez necessárias, são acompanhadas permanentemente e/ou até que necessário para que atinjam a conformidade exigida pela companhia.

A Mongeral Aegon segue com rigor as leis e regulamentos estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), órgão regulador do mercado de seguros e previdência privada no Brasil. Todas as nossas operações são supervisionadas pelas diretorias executivas e visam atender aos requisitos impostos por este órgão e seus órgãos adjacentes. Quando instaurados os processos administrativos perante à SUSEP, somos intimados a apresentar defesa, coordenada pelo Departamento Jurídico. Quando é necessário apresentar defesa, o departamento providencia sua elaboração (com apoio de escritório externo especializado) e sua apresentação perante à SUSEP.

À disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Cecília Seabra

Gerente de Comunicação

Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A.