

Communication on Progress Pacto Global

Referência – Setembro 2013 a Dezembro 2014

CARTA DO CEO

Rio de Janeiro, 28 de dezembro de 2015.

É com prazer que a Mongeral Aegon renova pelo terceiro ano consecutivo seu apoio continuado ao Pacto Global e renova o compromisso da empresa com a iniciativa e seus princípios. Durante os anos de 2013 e 2014, a Mongeral Aegon realizou uma significativa reestruturação, com impacto em toda sua estrutura organizacional. Para atender às mudanças, a área de Comunicação foi uma das impactadas, recebendo as atribuições de gestão das atividades relacionadas à incorporação de premissas da sustentabilidade ao relacionamento com seus stakeholders e à sua estratégia de negócios.

Como reflexo do processo de reestruturação, demos início a um diagnóstico estruturado do cenário atual e de quais serão as prioridades a serem tratadas ao longo dos próximos anos. Dessa forma, o relatório que segue está centrado nas ações desenvolvidas no final de 2013 e ao longo de 2014. Nesse período, as ações de sustentabilidade da companhia avançaram, mas ainda seguem em processo de amadurecimento e, com isso, ainda não foi possível incorporar ao COP ao relatório de sustentabilidade, seguindo as diretrizes GRI.

A Mongeral Aegon segue signatária do Princípio para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e Princípios para o Investimento Responsável. Em relação ao Carbon Disclosure Project (CDP), em 2014, a companhia decidiu seguir somente como observadora das atividades desenvolvidas, e não mais membro apoiador, em função da redefinição do posicionamento com relação ao tema. O mesmo é válido para a Natural Capital Declaration (NCD).

A companhia segue comprometida com o desenvolvimento sustentável e com sua contribuição de forma ampla para o desenvolvimento de produtos e serviços cada vez mais inclusivos para seus clientes e beneficiários, bem como parceiros de venda e o mercado segurador.

Atenciosamente,

Helder Molina

Presidente

PRINCÍPIOS 1, 2, 3, 4, 5 E 6 – TRABALHO E DIREITOS HUMANOS

A Mongeral Aegon tem o compromisso de conduzir seus negócios em conformidade com os mais elevados padrões éticos, observando a legislação em vigor. Dessa forma, possui como premissa a atuação em conformidade legal e repudia de forma pública qualquer tipo de discriminação, bem como práticas de trabalho escravo e infantil em toda sua cadeia produtiva.

Assim, a companhia reafirma o seu compromisso com o cumprimento de todas as leis, normas e orientações do Governo na prevenção do uso de suas instalações, produtos e serviços por pessoas com objetivos ilícitos, que deve ser seguido por todos os seus funcionários e prestadores de serviço. Para isso, cabe também à área de *compliance* assegurar o funcionamento do sistema de controles internos, mitigando os riscos para o negócio e disseminando a cultura de controles.

Para investigar qualquer tipo de denúncia, a Mongeral Aegon conta com uma Ouvidoria, que é uma instância superior, ligada diretamente à presidência da empresa. Isso permite que todas as reclamações possam ser tratadas e solucionadas com imparcialidade e independência. E, especificamente para os funcionários, os Recursos Humanos possuem um canal “Fale com o RH”, em que o colaborador pode fazer qualquer tipo de reclamação ou denúncia de forma identificada ou anônima, conforme sua preferência. Os índices de reclamações da Mongeral Aegon são relativamente baixos, em relação à média do mercado. Em 2013, foram registradas 380 reclamações e, em 2014, 423.

Em 2014, uma mudança significativa, iniciada no ano anterior, foi assumida pela Mongeral Aegon: a definição de um propósito que vai além de sua estratégia de negócios. Da visão de “ser uma empresa de distribuição de serviços financeiros como canal de vendas de produtos próprios e de parceiros, atuando com competência, flexibilidade e agilidade”, que guiou com sucesso o crescimento da companhia nos últimos anos, o forte componente de ser uma empresa de pessoas para pessoas evidenciou a necessidade de olhar para o que de fato uma seguradora de vida e previdência tem para contribuir com a sociedade. **“Existimos para ajudar as pessoas a assumir a responsabilidade por seu futuro financeiro”** passou a ser o propósito da empresa e é ele que passou a guiar a empresa e sua atuação.

Todas essas transformações pelas quais a companhia vem passando nos últimos anos, que culminaram na mudança do propósito, permitiram que a sustentabilidade começasse a se mais incorporar ao negócio, com cada vez mais elementos relacionados ao enriquecimento da forma como a empresa entende o seu *core business* - soluções em seguros de vida e previdência privada. Dessa forma, os investimentos e as ações de engajamento com os públicos, a partir de 2014, foram bastante priorizados para impactos diretos nas pessoas ao longo da cadeia de

valor. Com isso, a companhia optou pela descontinuação por tempo indeterminado do Projeto Craques Mongeral Aegon mencionado no relatório anterior.

Educação como agente indutor de transformação – o lançamento da Universidade Mongeral Aegon, em 2013, merece destaque. Dividida em seis escolas - Corporativa, Lideranças, Negócios, Operações, Técnica e Relacionamento e Sustentabilidade - todas elas abrigam grades de treinamentos divididos em etapas de formação, capacitação e desenvolvimento, ofertadas nos formatos presencial, *online* e *blended* (presencial e *online*).

A escola de Relacionamento e Sustentabilidade é a que tem atuação voltada para os demais públicos, que não colaboradores e corretores parceiros. Seu maior objetivo é levar educação financeira a um número cada vez maior de pessoas. Em 2014, durante a 1ª Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), em maio, o portal de conteúdo da companhia, [EuPlanejo360.com.br](http://euplanejo360.com.br), abordou uma série sobre o tema (<http://euplanejo360.com.br/dinheiro/artigo/materia/cinco-liceos-para-ajudar-no-seu-planejamento-financeiro>). O assunto também foi amplamente trabalhado nas redes sociais e em palestras para funcionários e corretores de todo o Brasil.

Educação Financeira para crianças – em 2014, a Mongeral Aegon trouxe, pela primeira vez, o tema para a comemoração do dia das crianças. Além de engajar os filhos dos colaboradores com atividades lúdicas sobre finanças na programação especial para a semana da criança, também foi produzida uma série de conteúdos para as redes sociais da companhia e para o portal [EuPlanejo360.com.br](http://euplanejo360.com.br), incluindo um jogo para *download*, disponível no [link http://euplanejo360.com.br/familia/artigo/materia/especial-educacao-financeira-para-criancas](http://euplanejo360.com.br/familia/artigo/materia/especial-educacao-financeira-para-criancas).

Reformulação das ações de voluntariado – alinhado com o processo de reestruturação das iniciativas existentes sob as premissas da sustentabilidade, as quatro ações tradicionais de voluntariado – Páscoa, Dia das Crianças, Inverno e Natal – foram unificadas de forma a criar um relacionamento continuado da empresa e de seus colaboradores com as instituições e os beneficiados. Instituições em todo o Brasil foram mapeadas para se tornarem parceiros fixos em cada uma das regiões nas quais a empresa está presente - 30 instituições e mais de 2 mil pessoas beneficiadas. Outra novidade foi a incorporação destas ações no calendário de atividades anual e de forma integrada aos programas que já ocorrem na companhia de mobilização dos colaboradores.

Hospital Pequeno Príncipe – através da Lei de Renúncia Fiscal prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente, a Mongeral Aegon segue patrocinando parte do projeto “Pelo Direito à Vida”, do Hospital Pequeno Príncipe, em Curitiba (PR), que há mais de 30 anos é referência em

pediatria no país. O projeto consiste na aquisição de materiais e equipamentos para o hospital, desenvolvimento de pesquisas científicas, qualificação profissional e produção de conhecimento de forma a melhorar a qualidade de vida dos pacientes e reduzir a mortalidade infanto-juvenil.

Programa de Formação de Corretores – desde 2002, a Mongeral Aegon é uma das únicas seguradoras no mercado habilitada pela Escola Nacional de Seguros (Funenseg) para formar corretores de seguros para o mercado, com a certificação da Superintendência de Seguros Privados do Ministério da Fazenda (Susep). Desde que foi criado, o programa já habilitou mais de 2.000 profissionais e, somente em 2014, foram mais de 780 treinandos, como são chamados os profissionais que iniciam na parceria com a empresa.

Em 2014 teve início a reformulação de todo o processo de atração, seleção, formação e retenção desses profissionais na parceria com a empresa, visando não só melhores resultados, como também profissionais ainda mais conectados com o propósito da empresa e, portando, mais capazes de atender aos atuais e futuros clientes em suas necessidades cada vez maiores de informação e consultoria. A expectativa é que até o fim do primeiro semestre de 2016, todas as sucursais da empresa estejam já aplicando o novo processo.

Clima e qualidade de vida – A Mongeral Aegon segue acreditando que o sucesso de seus negócios está relacionado à valorização dos colaboradores. Por isso, a qualidade do clima organizacional e a integração dos colaboradores de todo o país e a qualidade de vida dos colaboradores são grandes preocupações da companhia, que possui uma filosofia de “portas abertas”, permitindo a liberdade de comunicação, independente de cargos. Tradicionalmente, a companhia é muito aberta a ouvir seus públicos de relacionamento, especialmente funcionários e corretores.

A segunda edição da pesquisa de Clima foi realizada em 2014, em parceria com a Great Place to Work, para garantir a total confidencialidade e imparcialidade do resultado. A adesão foi 2% maior do que a primeira pesquisa, realizada em 2012, e 82% (mais de 720 pessoas), do total de colaboradores, responderam o questionário, com 58 perguntas quantitativas e três qualitativas, que geraram 2.532 comentários.

Como forma de aprofundar o entendimento dos resultados, foram realizados grupos focais com, aproximadamente, 110 funcionários da matriz e unidades, que foram convidados pela empresa, por apresentarem senso crítico e perfil colaborativo em relação às questões do dia a dia. Os resultados foram divulgados de forma integrada para todos por meio dos canais de comunicação e foi realizada uma série de encontros com o RH, utilizando o Espaço RH – uma estratégia de comunicação integrada com participação de todas as áreas da companhia que

será apresentado mais adiante – que contaram com a participação de aproximadamente 350 colaboradores.

Em paralelo, foram desenvolvidos 65 planos de ações de melhorias, construídos pelas 19 áreas e unidades de produção que ficaram abaixo de 70% de aprovação. Durante um ano, tiveram acompanhamento direto do RH para implementação do plano de ação com iniciativas que colaborassem para a melhoria interna do departamento e que culminou em uma reaplicação da pesquisa para medir os avanços alcançados. A pesquisa resultou também na criação de um workshop sobre o plano de carreira, na execução do programa de desenvolvimento das lideranças e na formatação do Espaço RH com funcionários e o Espaço RH com lideranças, com o objetivo de ouvir sugestões, críticas e opiniões dos colaboradores, organizado mensalmente pelo RH. Também

Para os novos funcionários e estagiários, a companhia possui um Programa de Acompanhamento ao Novo Funcionário e estagiário – PANFE, que tem como objetivo identificar fatores que precisam ser ajustados, tanto técnicos, quanto comportamentais, para auxiliar o processo de adaptação do novo colaborador nos três primeiros meses de trabalho. Em 2014, foram realizadas 67 entrevistas. Da mesma forma, quando um funcionário é desligado, a companhia realiza uma entrevista de desligamento. Ao todo, foram ouvidos 179 pessoas para obter suas percepções dele em relação à companhia, como o clima, ambiente de trabalho, estilo de liderança etc.

O acompanhamento da qualidade de vida dos funcionários, da Matriz e Unidades, é realizado anualmente. Em 2014, o projeto alcançou 93% dos funcionários, um crescimento de 20% em comparação com 2013. Ao longo do ano, foram realizadas 1.872 sessões de shiatsu para os colaboradores, cerca de 20 pessoas participaram do programa de Gestantes e, uma média de 230, frequentou a academia da Matriz, no Rio de Janeiro. Durante a Semana da Saúde também foram realizadas palestras de conscientização sobre qualidade de vida e dicas para uma vida saudável, com a participação de 75 pessoas.

Em 2014, a companhia encerrou o ano com uma estrutura organizacional formada por 1.233 colaboradores, incluindo os terceirizados e jovem aprendiz. Desses, 556 (45%) são homens e 667 (55%) mulheres. Ao longo do ano foram contratados 421 colaboradores, sendo 415 funcionários e seis estagiários. A taxa de rotatividade foi de 33%, menor do que a média do mercado, que é de 43,4%, segundo o DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos¹.

¹ Fonte DIEESE <http://www.dieese.org.br/notaaimpresa/2014/numerosRotatividadeBrasil.pdf>

A política de remuneração da Mongeral Aegon segue com base nos anos anteriores e visa estabelecer e administrar uma estrutura de cargos, salários e benefícios equitativa e justa. Esta política é revista anualmente e 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 não estabelece 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, conforme no ano anterior.

A companhia também 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.

PRINCÍPIOS 7, 8 E 9 – AMBIENTAL

De dentro para fora, novos hábitos – internamente, a adesão de nossos colaboradores às ações da empresa supera as expectativas a cada dia. 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.

A Mongeral Aegon possui como premissa que as ações voltadas para a sustentabilidade devem permear por toda a companhia de forma contínua. Dessa forma, em 2013, revitalizamos a ação com uma edição especial do Programa Integração, exibido via TV corporativa, mensal e exclusivo para funcionários. Nele, houve o incentivo aos colaboradores de troca de ideias e experiências sustentáveis.

A companhia também realiza os processos internos de análise de riscos, sempre que possível, de forma eletrônica, evitando a impressão de documentos desnecessariamente. Além disso, também há um aumento dos processos de venda que utilizam canais digitais, com propostas e transações eletrônicas.

PRINCÍPIO 10 – ANTICORRUPÇÃO

2014 foi um ano de aprofundamento de diagnóstico e definição de ações relevantes, que passaram a ser conduzidas pela área de Comunicação, em parceria com a diretoria de Relações Institucionais, esta também responsável por governança e *compliance*.

A inclusão das iniciativas de sustentabilidade, o crescimento do porte da companhia e a atuação cada vez próxima dos órgãos reguladores também contribuíram para uma reestruturação, no mesmo ano, da área de *compliance*. Desta forma, a área passou a poder atuar de forma mais próxima das demais áreas da companhia, com melhor gestão de governança. Essa mudança deslocou a área da diretoria Financeira para a diretoria Institucional.

Como consequência dessas mudanças, a área criou um Comitê de *Compliance*, formado por representantes de diversas áreas, das diferentes empresas do Grupo Mongeral Aegon, que se reúnem mensalmente. O objetivo do comitê é ter um grupo multidisciplinar, para garantir a conformidade legal em todas as áreas e identificar necessidades de adaptação e mudanças de forma proativa e preventiva. Anualmente, cabe a área de *Compliance* avaliar e revisar a política de compras e de seleção de fornecedores.

A empresa possui também uma série de normas e procedimentos para todos os funcionários e corretores, que incluem uma cartilha de Prevenção e Combate a Fraudes, Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e políticas de controles internos e de alçadas. Sempre que há alguma atualização, os colaboradores são informados por e-mail e pelo Portal Corporativo. Todos os funcionários também 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. Durante o treinamento de Boas-Vindas do colaborador, também feito um treinamento online que inclui questões relativas aos temas, para garantir que a informação foi absorvida.

A Mongeral Aegon possui ainda canais ativos para recebimento de denúncias de casos de corrupção, lavagem de dinheiro e combate à fraude. A companhia mantém uma Ouvidoria que, em 2014, não registrou denúncias envolvendo corrupção ou lavagem de dinheiro, nem ação judicial envolvendo práticas de corrupção, lavagem de dinheiro ou concorrência desleal.

A companhia reitera que 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.

No caso de dúvidas sobre este relatório, favor contatar nossa equipe:

Juliana Frota – especialista de comunicação

Tel.: (55 21) 3722-2404

e-mail: jfrota@mongeralaegon.com.br