

## Communication on Progress Pacto Global Referência – janeiro 2021 a dezembro 2021

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

A MAG Seguros tem como propósito oferecer soluções de proteção individual nos diversos momentos de vida de todos os brasileiros, conduzindo o seu negócio em conformidade com os meios legais e padrões éticos adequados. Desta forma, a companhia repudia de forma pública qualquer tipo de discriminação, bem como práticas de trabalho escravo e infantil em toda sua cadeia produtiva.

Para prevenir o uso de suas instalações, produtos, e serviços por pessoas com objetivos ilícitos, possuímos uma estrutura de Governança Corporativa que pressupõe ações proativas e preventivas dos gestores das diferentes áreas de negócio da MAG Seguros, subsidiando a área de controle com evidências, relatórios de controles e falhas em processamento que possam influenciar nos objetivos institucionais ou que estejam em desconformidade com a legislação em vigor e os princípios do Pacto Global.

A **Ouvidoria** da MAG Seguros, que está ligada diretamente à presidência, tem como papel estabelecer uma instância adicional de diálogo entre a companhia e seus diversos públicos de relacionamento, clientes, corretores e parceiros. Desta forma, a área atua de forma isenta e independente, garantindo imparcialidade e confidencialidade. Assim, busca atuar não apenas na solução das demandas, mas também na identificação do fato gerador, gestão e melhoria de processos internos da companhia. As Áreas e Unidades de Negócio também podem solicitar ajuda da Ouvidoria, como um mediador na interlocução interna, para a resolução de alguma situação específica que estão conduzindo com o cliente.

Outro importante canal de diálogo é o “**Fale com a Gente**”, sob responsabilidade da diretoria de Gente & Gestão. Nele, o colaborador pode tirar suas dúvidas, fazer alguma sugestão ou até mesmo reclamação, de forma anônima ou identificada, conforme a sua preferência.

A MAG Seguros tem uma preocupação constante tanto com os seus serviços prestados e produtos quanto com os aspectos sociais e de pessoas. Prova disso é que, desde o ano de 2016, a companhia figura entre as 10 melhores empresas para se trabalhar no Rio de Janeiro, entrando em 2018 na lista das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, de acordo com uma pesquisa elaborada pela **Great Place to Work (GPTW)**.

Em 2020, a companhia entrou no ranking da GPTW Mulher, sendo reconhecida como umas das 55 melhores empresas para as mulheres trabalharem no Brasil, ficando em 30º posição nas empresas de grande porte.

Em 2021, nos consolidamos como a 3ª melhor empresa para se trabalhar no Rio de Janeiro, resultado que reflete nossos esforços em ouvir os colaboradores e trabalhar em planos de ação para tornar a empresa cada vez melhor. A avaliação realizada pela GPTW considera tanto a visão dos colaboradores quanto a empresa, área em que atua, e também um caderno de evidências com todas as nossas práticas realizadas no ano de avaliação.

A pesquisa mede o nível de confiança que criamos na empresa, através do questionário composto pelas 58 afirmativas do modelo padrão, com o acréscimo de algumas outras e com demografias para identificar se estamos no caminho certo para sermos um Great Place To Work For All. Até 2021 o caderno de evidências avaliava as práticas de gestão de pessoas e agora será focado no impacto da nossa cultura no dia a dia de todos que trabalham na MAG Seguros a partir de seis pilares: confiança, maximização do potencial humano, valores, inovação, eficácia e movimentos da liderança.

A organização conta, ainda, com investimento em diversos programas sociais e de ambiente organizacional, os quais são listados a seguir:

## **MAG Day**

O MAG Day foi criado com o objetivo de reforçar a cultura organizacional, transmitir mensagens estratégicas e realizar treinamentos e momentos de capacitação. O evento mensal envolve todos os colaboradores da companhia em todo país e é transmitido de forma online, o que possibilita o acesso, integração e sinergia dos times. Com o novo modelo de trabalho híbrido adotado pela companhia, alguns eventos estão ocorrendo de forma presencial, com a transmissão online de maneira simultânea. Nesse evento, o CEO e lideranças reforçam e esclarecem os pontos adotados sobre a estratégia da empresa, deixando a gestão transparente para os colaboradores.

## **Carta Diretriz**

Elaboração de documento formal com os objetivos da companhia para o ano vigente e sua respectiva disseminação para proporcionar o alinhamento da estratégia corporativa junto aos colaboradores da empresa de modo integrado e uniforme. A Carta Diretriz é apresentada anualmente pelo CEO e fica disponível a todos os funcionários.

## **Ciclo de Gente**

O Ciclo de Gente é um processo de gestão de desempenho desenvolvido em 2019 com o objetivo de realizar uma gestão mais estratégica da carreira dos colaboradores da companhia por meio de um processo focado no desenvolvimento, transparência, coerência e redução da subjetividade nas decisões de gente. Em 2021 o ciclo completou 3 anos, e é notória a consolidação e o amadurecimento deste processo na companhia.

O Ciclo tem como objetivo verificar, de uma maneira global e integrada, o desenvolvimento de cada colaborador olhando a sua performance e comportamento. De acordo com o resultado, o colaborador recebe incentivos educacionais, visibilidade na companhia e pode ser movimentado para outras áreas de acordo com o seu interesse de carreira e performance.

O Ciclo é realizado em cinco fases: Planejamento das Metas; Avaliação comportamental; Reunião de Gente; Plano de Desenvolvimento Individualizado (PDI); e Recompensa do Desempenho (PPR – Programa de Participação do Resultado).

Na fase das metas os funcionários são envolvidos nas metas da sua área para alcance dos objetivos da companhia. Com isso os funcionários além de focarem nas suas próprias entregas, devem sempre observar se as suas entregas contribuem para as dos outros colegas e times. Na fase da avaliação comportamental, é avaliada a frequência em que o colaborador demonstra os comportamentos esperados pela companhia. Os

funcionários participam da ação que possuem 3 etapas: autoavaliação, avaliação do líder e avaliação do liderado. Ao final, o funcionário tem uma visão geral sobre como é visto na companhia. Na fase da reunião de gente discutimos o potencial e o comportamento de cada colaborador. Em 2021, realizamos 178 reuniões com mais de 1.200 funcionários avaliados. Após a conclusão dessa etapa, o funcionário cria um planejamento sobre as ações que irá realizar para o seu autodesenvolvimento ao longo do próximo ciclo.

A recompensa por desempenho acontece após o processo da fase de apuração de metas. E, pelo sistema interno da empresa todos os funcionários acompanham o status das metas corporativas e das suas áreas para realizar o cálculo da sua PPR. Para garantir o entendimento de todos no assunto, ofertamos vídeos aulas e trabalhamos as informações nos nossos canais de comunicação sobre os conceitos, metodologia e a base de cálculo. Além disso, o processo de Gestão de Desempenho possui uma página própria para que o funcionário consulte as informações e envie dúvidas.

## **Nossa Gente**

Para reforçar e manter vivos os valores corporativos em cada um dos mais de 1.400 colaboradores da companhia, foi criada a série Nossa Gente. Nela, são contadas histórias baseadas tanto na trajetória profissional de funcionários como na aplicação de um dos valores – Ser Presente, História de Transformação, Atitude de Dono e Relações Duradouras – em suas jornadas na MAG.

## **Programa de Oportunidades Internas**

A MAG disponibiliza, através de e-mail institucional, as oportunidades abertas ao público interno, onde os colaboradores visualizam todos os detalhes da posição e tem sua candidatura atrelada, caso queiram participar do processo, ao Sistema de Gente da companhia. O setor de Recursos Humanos posiciona o candidato em todas as etapas da seleção, comunicando, inclusive, a todos os participantes, o nome do candidato aprovado, reafirmando, assim, nosso compromisso com a transparência. A companhia conta com diversos casos de sucesso relacionados ao crescimento profissional em decorrência de vagas internas e, em 2021, cerca de 15% das delas (54 de 345) foram fechadas neste formato.

## **Programa Boas-Vindas**

Todos os novos contratados participam do Programa Boas-Vindas, conduzido pela universidade corporativa. Através deste programa a MAG faz o acolhimento do novo profissional na companhia. É neste momento em que são apresentados os detalhes sobre a história, a cultura, o pacote de benefícios, o nosso negócio e a mecânica da avaliação de desempenho, por exemplo. A partir deste momento, a empresa dá início ao acompanhamento destes novos funcionários, que acontece após os primeiros 30 e 70 dias da contratação.

## **MAG Universidade**

A empresa dedica atenção especial para a formação, capacitação e desenvolvimento de seus funcionários. Por isso, conta com a MAG Universidade, constituída por cinco escolas: Escola Corporativa, Escola de Liderança, Escola de Negócios, Escola de Operações e Escola de Diversidade e Inovação.

Apenas em 2021, foram realizadas mais de 70 mil horas de treinamento online para todos os públicos da companhia, como corretores, colaboradores e parceiros

## **Escola de Diversidade e Inovação**

Em 2021 a MAG Seguros lançou a Escola de Diversidade e Inovação, uma escola voltada para fomentar a cultura de inovação entre os nossos colaboradores, gerar conteúdos relevantes sobre inovação e promover o intercâmbio e o conhecimento da diversidade e da inovação. Só em 2021 tivemos 17 cursos de formação que juntos somaram mais de 40 horas e 500 pessoas foram treinadas por nossa escola.

## **TV Corporativa**

A MAG TV começou a operar oficialmente em 2009, tendo dois objetivos principais: motivar a força de vendas da empresa, e comunicar de forma síncrona, os assuntos e pautas mais importantes para corretores e funcionários da área de vendas, uma vez por semana. Para corretores, um programa específico, o Sexta Super, que vai ao ar toda semana às 17h. Mobiliza, em média, mais 500 pessoas toda semana. Para as lideranças da área de vendas, especificamente, mobilizamos, também de forma síncrona, uma vez por semana, cerca de 250 colaboradores. Este programa tem 30 minutos de duração e se destina a colocar gerentes, superintendentes e diretoria alinhados com as diretrizes da alta liderança da companhia em relação aos processos, campanhas e planejamentos. Ambos os programas são exibidos pelo You Tube. A MAG TV tem ainda um importante papel na difusão da cultura organizacional, sem depender de fornecedores externos de produtos audiovisuais. Nessa área da empresa são produzidas webséries, produtos para treinamento da força de vendas, produtos para esclarecimento dos processos internos, e ainda produtos para os canais digitais da empresa. A vantagem de ser ter uma TV corporativa que produz muito, é que a comunicação interna e externa flui melhor, sem retrabalhos em função do não entendimento da cultura da empresa.

Outro importante papel do setor é produzir diariamente um jornal eletrônico, o Notícias do Dia, com as principais informações da empresa, guardando a memória do que já foi realizado pelos diversos setores da companhia e com isso, mantendo atualizados, tanto corretores, parceiros, quanto colaboradores, do que acontece no dia a dia. É uma forma de dar visibilidade a tudo de bom que acontece na empresa.

## **Programa Agentes de Engajamento**

Esta iniciativa tem como objetivo garantir maior adesão dos colaboradores às práticas culturais e éticas da companhia, gerando atitudes que estejam alinhadas ao direcionamento estratégico do grupo. Além disso, o agente de engajamento tem a missão de (i) apoiar no processo de engajamento, disseminando, influenciando e incentivando atitudes positivas frente às ações e iniciativas da companhia; (ii) se posicionar como um canal para comunicação rápida e precisa em todo o território nacional; (iii) contar com profissionais para reduzir as distâncias físicas entre matriz (Rio de Janeiro) e demais localidades da companhia no Brasil. Os funcionários colaboradores que possuem um perfil mais relacional, que gostem de interagir com os colegas e transmitem credibilidade nas suas ações passam por um processo seletivo interno para se tornar Agentes Integração de Engajamento, que é um papel totalmente voluntário.

## **Valorização por Tempo de Casa**

A companhia tem inúmeros funcionários com muito tempo de serviços prestados. A partir de 5 anos, o colaborador é reconhecido pela sua dedicação e empenho, recebendo base da pedra de marco de tempo de casa e após isso, a cada 5 anos, receberá uma pedra que se encaixa na mesma base, simbolizando a construção de sua jornada corporativa.

## **Portal Corporativo (Intranet)**

Esta é mais uma ferramenta que auxilia a comunicação. O Portal Corporativo é acessado diariamente mediante do login no sistema. Nele, é possível encontrar as informações mais relevantes para os funcionários no dia a dia, listagem de aniversariantes, ações de reconhecimento, movimentação de pessoal e informações estratégicas da empresa, como, por exemplo, as diretrizes anuais redigidas pelo próprio presidente. O Portal também é utilizado para publicar as políticas da companhia, legislações aplicáveis ao negócio, procedimentos operacionais e o Código de Ética e Conduta.

## **Espaço da Gente**

Trata-se de fórum periódico direcionado aos funcionários líderes. O Espaço da Gente tem como função tratar de assuntos de gestão de pessoas, bem como processos, políticas e práticas de Gente & Gestão, além de informações institucionais e acontecimentos importantes.

## **Semana de Educação Financeira**

Anualmente a companhia realiza a Semana de Educação Financeira, envolvendo os colaboradores em todo o país com ações voltadas para fomentar o planejamento financeiro, tema tão relevante ao negócio da MAG Seguros. Nossas iniciativas, inclusive, nos credenciaram a receber o Selo ENEF, concedido pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef).

## **Conexão Estágio**

A MAG valoriza e entende o programa estágio como uma poderosa ferramenta de recrutamento e seleção. A contratação destes jovens talentos traz diversos benefícios para a companhia, entre eles, o espírito contínuo de renovação.

Para garantir o engajamento destes profissionais, a área de Educação Corporativa apoia os gestores no plano de desenvolvimento dos estagiários, com ações mensais que intercalam momentos online e presenciais nas quais são trabalhadas as competências desejadas, que podem ser comportamentais, técnicas, digitais e analíticas.

Em 2021 mais de 30 estagiários passaram pelo programa, sendo desenvolvidos em temas como Marca Pessoal, Conhecimento de Negócio e Visão de Futuro da companhia. Os encontros contam com convidados de áreas diversas do Grupo MAG, agregando conhecimento e aproximando os Estagiários de áreas chaves para o negócio.

## **Insurtech Innovation Program**

Desenvolvimento de programa anual de fomento à tecnologia e inovação no mercado segurador nacional em parceria com a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Participam de cada ciclo estudantes de universidades de todo o país e colaboradores da companhia, tendo em vista que o programa acontece de forma online. Nele, os participantes desenvolvem projetos com impacto significativo para a indústria de seguros, ao mesmo tempo que aprendem.

Desde 2018 acontece o Insurtech Innovation Program, um programa de inovação aberta da MAG Seguros em parceria com a universidade PUC-Rio e a resseguradora IRB Brasil RE.

Em cada ano, cerca de 20 alunos universitários e em média 12 colaboradores da MAG Seguros e do IRB são selecionados para trabalharem em grupos multidisciplinares. Eles têm a missão de criar soluções inovadoras para problemas reais das empresas e, para isso, contam com metodologia e infraestrutura física e tecnológica diferenciadas da PUC-Rio.

Aberto a estudantes de graduação de diferentes cursos, e instituições de ensino superior de todo o Brasil, o programa conferiu relevante conhecimento técnico, metodológico e ferramental, ao mesmo tempo que desenvolveu competências como trabalho em equipe, pró atividade, comunicação, iniciativa, estabelecimento de metas, independência e autoconfiança. Ao longo dos 5 anos de programa tivemos mais de 500 pessoas envolvidas, contamos com mais de 90 colaboradores participando e 80 projetos inovadores foram gerados com uma taxa de aproveitamento de 15%.

## **Programa de conexão com scale-ups Endeavor**

Em maio de 2020, a área de Gestão da Inovação lançou o programa de conexão com startups do Grupo Mongeral Aegon em parceria com a Endeavor, organização líder no apoio a empreendedores de alto impacto ao redor do mundo.

Com essa nova parceria a área de Gestão da Inovação trouxe para todo o grupo um processo estruturado de trabalho com scale-ups, o que significa trabalhar com startups maduras com faturamento de até 20 milhões de reais, que já estão atuando no mercado e proporcionam uma integração e um resultado mais rápido para a empresa

Esse é um programa de extrema importância pois representa nossa entrada no ecossistema de startups e nos permite acelerar o desenvolvimento de diversas iniciativas e criar novos negócios para empresa com o apoio das melhores startups de diferentes segmentos.

Atualmente contamos com mais de 400 startups mapeadas, geramos mais de 40 conexões e realizamos 13 provas de conceito.

## **Novas Ideias**

Desde 2020 a MAG Seguros já desenvolveu duas edições do Novas Ideias, iniciativa voltada para fomentar a sugestão e o desenvolvimento de ideias inovadoras por parte dos corretores parceiros e também incentivar a contribuição com ideias inovadoras por parte de nossos colaboradores. As duas edições do programa contaram com 10 categorias e, em cada uma delas, um grupo de executivos da seguradora avaliava a aderência ao negócio e a viabilidade. Ao todo foram inscritas 376 ideias.

## Clima organizacional

Anualmente, a companhia realiza uma pesquisa de clima em parceria com a Great Place to Work com o objetivo de garantir ferramentas para trabalhar o ambiente corporativo da MAG, tornando-o cada vez melhor.

A participação dos colaboradores é fundamental para nortear processos de melhoria relacionados ao clima organizacional e à empresa de um modo geral. Há um forte trabalho da Diretoria de Gente e Gestão na realização de ações visando garantir um bom ambiente de trabalho.

Além da pesquisa de clima GPTW, periodicamente é realizado um trabalho de Diagnóstico de Clima com empresas do Grupo MAG também com o objetivo de identificar melhorias. Em 2021 foram investidas aproximadamente 70h para a escuta ativa dos colaboradores em conversas individuais.

## Qualidade de vida

A companhia conta com uma série de benefícios voltados para a saúde e bem-estar dos colaboradores.

Dedicado em equilibrar a vida profissional e pessoal, incentivando os colaboradores a saírem do sedentarismo e também na promoção de ações de autocuidado, temos o programa **Você + Saudável** que foi criado com o objetivo reforçar os benefícios que já temos na MAG abordando os 2 principais pilares que compõem o bem-estar: saúde mental e saúde física, para que possa proporcionar um equilíbrio entre mente e corpo.

O **Happy Day** proporciona uma folga no mês do aniversário do colaborador além de uma recarga a mais no Sodexo.

O programa **Família Segura** proporciona assistência à novas famílias, para que elas se sintam ainda mais seguras neste momento especial, mas extremamente delicado. É realizado através de uma jornada, a fim de garantir um acompanhamento antes, durante e depois da gestação.

O **Milhas de Saúde** é um aplicativo de gestão da qualidade de vida e desenvolvimento humano. O aplicativo conta com um ranking de pontuação que são computados pela participação nas atividades oferecidas pela empresa e nas atividades do dia a dia. São consideradas as atividades saudáveis e a adoção de bons hábitos (por categoria) pelos participantes, desde que devidamente comprovadas por meio do aplicativo.

O Grupo MAG também participa do Programa **Empresa Cidadã**, que se destina a prorrogar a duração da licença maternidade e da licença paternidade (Lei nº 13.257/2016). Esta é uma ação da MAG que reforça o nosso valor “Ser Presente”, na qual as mães e pais têm a oportunidade de estar mais perto dos seus filhos, principalmente respeitando a orientação da OMS em amamentar a criança até os seis meses. A licença maternidade passa a ter mais 60 dias, totalizando 180 dias de licença, desde que seja solicitado até o último dia do mês seguinte ao nascimento. Com isso, fica vedada a matrícula da criança em creche ou organização similar ao longo deste período. E para os pais, o programa prorroga de 5 dias úteis e consecutivos para mais 15 dias, totalizando 20 dias de licença paternidade. Para isso, os mesmos precisam comprovar participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável, antes do nascimento da criança e solicitar o benefício em até cinco dias

corridos após o parto. A ampliação do benefício também se aplica as mães que realizarem o processo de adoção ou guarda judicial da criança, prorrogando a licença maternidade.

O **Gympass** proporciona aos colaboradores oportunidade de realizar atividades físicas com preços mais acessíveis em todo o Brasil.

A fim de garantir uma melhor qualidade de vida aos colaboradores, também contamos com uma **médica clínica geral**. O colaborador pode agendar a sua consulta pelo Portal Corporativo ou através do site do calendly, para esclarecer dúvidas/orientações. Durante o ano de 2021, a médica realizou mais de 2.044 atendimentos, e ficou à disposição para orientar os colaboradores em relação ao coronavírus. Também foi disponibilizado para dar apoio aos colaboradores internados, um médico plantonista que realizava visitas hospitalares.

A diretoria de Gente & Gestão fez questão de acompanhar de perto todos os casos de colaboradores que se contaminaram com a doença, a fim de garantir a prestação de todo auxílio necessário. Além disso, a companhia também passou a contar com o setor **SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho**, que visa cuidar especificamente da saúde e segurança de seus profissionais.

A empresa também conta ainda com a presença de uma **nutricionista** a fim de contribuir com hábitos alimentares saudáveis. O agendamento também é feito por meio do Portal Corporativo, ou através do site do calendly, e segue sendo realizado para todo o Brasil.

A MAG promove anualmente a **campanha de vacinação** preventiva ao vírus da gripe. Esta prática é custeada totalmente pela empresa, sem nenhuma coparticipação dos funcionários. A adesão em todo país é sempre alta, atingindo, aproximadamente, 80% dos colaboradores em 2020 e 2021, superando a adesão de anos anteriores. Com a pandemia, a ação foi adaptada pelo modelo drive thru e pela retirada de vouchers.

O **Tamo Junto** tem como objetivo preservar e restabelecer o bem-estar emocional e social do empregado e da sua família, resultando em uma melhora na qualidade de vida a partir da prevenção do aparecimento ou o agravamento de doenças emocionais/psicossomáticas e estimular a busca precoce por ajuda e a busca por aconselhamento focal e objetivo.

A companhia também oferece **plano odontológico** e **plano de saúde** com isenção de coparticipação do plano em caso de gestação. A companhia também realiza, todo o ano, em abril, a Semana da Saúde, em celebração ao Dia Mundial da Saúde, oferecendo serviços e aulas para a promoção do bem-estar e qualidade de vida.

## **Espaço Conviver**

O Espaço Conviver busca promover integração, descanso e relaxamento em um ambiente que conta grandes e confortáveis sofás, e televisão para a integração, descanso e relaxamento.

## **Entrevista de Desligamento**

Realizado pelas equipes de Atração de Talentos e Gestão de Talentos Comerciais. As analistas de RH realizam a entrevista após o desligamento do colaborador.

A empresa conta com esta importante etapa na jornada do colaborador para que possa promover um momento de escuta a fim de obter percepções sobre a empresa. Estes dados são analisados e servem para o aperfeiçoamento das práticas de gestão e processos internos.

### **Programa de Formação de Novos Corretores**

Esta é uma prática realizada em parceria com a Escola Nacional de Seguros (ENS). Tem a duração de 12 meses e ao final, o participante sai certificado com o registro profissional na Superintendência de Seguros Privados do Ministério da Fazenda (Susep). Parte do treinamento inclui a habilitação técnico-profissional, além de atividades práticas em campo para prospecção de novos negócios e aprendizado de técnicas de venda. Desenvolvemos internamente cursos online, videoaulas e avaliações, além de revistas passatempo voltadas para a fixação de conteúdo – ferramentas para apoiar o estudo e melhorar o desempenho dos profissionais no exame da ENS.

### **Instituto de Longevidade**

Esta iniciativa, lançada em 2016, é um sonho de mais de 10 anos do presidente do Conselho de Administração da MAG Seguros, Nilton Molina. O Instituto de Longevidade Mongeral Aegon é patrocinado pela seguradora e tem como papel debater os impactos econômicos e sociais do aumento da expectativa de vida no país. O Instituto conta com três pilares de atuação: trabalho, cidades e conhecimento.

Com a população envelhecendo cada vez mais e o número de jovens diminuindo, a necessidade de termos essa mão de obra ativa por mais tempo é iminente. Preocupados com as dificuldades e preconceitos sofridos hoje por pessoas com mais de 50 anos no mercado de trabalho, o Instituto considera extremamente importante desenvolver ações nessa área. Uma delas é o Projeto de Lei do Regime Especial de Trabalho do aposentado (RETA) elaborado pelo Instituto em parceria com pesquisadores da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas. Seu objetivo é facilitar a participação dos aposentados acima de 60 anos no mercado de trabalho de maneira formal. Além disso, oferecemos em nosso portal, cursos de requalificação profissional para pessoas que já passaram dos 50 anos, mas ainda querem se atualizar e manter suas vidas profissionais ativas.

As ações na área de cidades partem do fato de que a maior parte da população idosa está concentrada em centros urbanos. Posto isso, o Instituto de Longevidade vê a importância de trazer debates e contribuições para que as cidades brasileiras se preparem melhor para o envelhecimento de suas populações.

Pensando nisso foi desenvolvido o Índice de Desenvolvimento Urbano para Longevidade (IDL), que utiliza dados públicos para medir o preparo dos municípios avaliados em relação ao envelhecimento da população. Em sequência a esta ação, o Instituto se propôs a aproveitar o conhecimento desenvolvido com o IDL para oferecer uma capacitação para gestores públicos que com base nos resultados gerados no Índice, poderia pensar e desenvolver políticas que atendam a população de suas cidades. Daí, surgiu o projeto Gestão Pública para Longevidade.

Para desenvolver projetos que melhorem a vida de quem tem mais de 50 anos, é necessário primeiro entender as necessidades, expectativa e realidade que essas pessoas vivem. Em parceria com os dois outros institutos do grupo na Holanda e nos

Estados Unidos, o Instituto realiza uma pesquisa que analisa o Preparo para a Aposentadoria em 15 países através do Índice Aegon de Preparo para Aposentadoria (ARRI).

O Instituto de Longevidade MAG já impactou mais de 23 milhões de pessoas por meio de seus canais e suas ações. Conta com o mais relevante portal de conteúdo voltado para a temática de longevidade no Brasil, sendo reconhecido pelo Google como fonte confiável de conteúdo jornalístico. Somente em seu portal, mais de 7 milhões de pessoas leram seus conteúdos voltados à longevidade financeira e houve mais de 13 milhões de visualizações de página. Por meio da divulgação de ações do Instituto de Longevidade na imprensa, já foram impactadas mais de 14 milhões de pessoas. A instituição ultrapassou a marca de 440 mil pessoas cadastradas, sendo que mais de 27 mil delas são membros participantes, o que significa que têm acesso aos serviços gratuitos – cursos de requalificação profissional e desconto em medicamentos.

Dentre outras ações, o Instituto firmou o acordo de cooperação técnica com o INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) para intermediação de serviços previdenciários (INSS Digital), e foi lançado o Programa Viver MAG: Pacote pago de benefícios para aposentados e pensionistas do INSS, disponibilizando aos membros opções de proteção financeira.

Também foi firmada uma parceria com a maior rede de farmácias do Brasil (Grupo RD – DrogaRaia e Drogasil), através do qual é oferecido descontos em medicamentos do país aos nossos membros. São mais de 2.600 farmácias em todo território nacional.

## **PRINCÍPIOS 7, 8 E 9 – AMBIENTAL**

A companhia investiu, nos últimos anos, na comercialização dos seus produtos através de canais digitais, utilizando plataformas de vendas online e aplicativos. Essa postura estimulou a redução significativa da utilização e emissão de documentos impressos. A usabilidade de documentos eletrônicos não se restringiu às áreas comerciais da companhia, mas também aos departamentos e processos administrativos, sendo, constantemente, divulgada nos meios de comunicação internos para provocar a conscientização de seus colaboradores.

Outro fator com propósitos ambientais que a MAG investiu foi na coleta seletiva de lixo, através de parceria com empresa terceirizada. Nessa ação, o lixo é segregado em três tipos: extraordinários, recicláveis e lixos químicos, para processar o descarte apropriado de cada tipo de resíduo.

Outro aspecto que merece destaque é o foco na qualidade do serviço de atendimento. É comum, quando há a decisão de comprar algum bem de consumo ou serviço, o cliente consultar o site Reclame Aqui para ver a nota e a reputação da empresa. Em 2021, a MAG Seguros, foi finalista do Prêmio Reclame Aqui, na categoria Previdência, o que muito orgulha a companhia por esse ser um reconhecimento de todo trabalho em proporcionar uma boa experiência aos clientes, beneficiários e parceiros da companhia.

Para dar destino adequado ao mobiliário e equipamentos eletrônicos, além de contribuir com o trabalho remoto dos colaboradores, a companhia realizou a doação de mais de 300 equipamentos, como cadeiras, gaveteiro e computador para os colaboradores em 2020 e 2021.

Também vale destacar uma iniciativa muito importante para garantir clareza e transparência das informações no período de pandemia. A companhia desenvolveu um boletim periódico enviado por e-mail e em vídeo por Whatsapp.

As áreas de Gente & Gestão e Comunicação, sempre que necessário, disparam e-mails acerca de fatos relevantes para a organização. Este é um meio de comunicação que tem o objetivo de informar, integrar e valorizar os colaboradores, que nestas mensagens costumam ser os protagonistas para esta divulgação, seja com fotos ou depoimentos, sempre fazendo a valorização dos nossos colaboradores.

## **PRINCÍPIO 10 – ANTICORRUPÇÃO**

Os últimos anos foram de aprofundamento de diagnósticos, definições e ações relevantes, que passaram a ser conduzidas pela área de Compliance, responsável por assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, o fortalecimento e a conformidade dos seus processos.

O objetivo é mitigar os riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como disseminar a cultura de controles para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos existentes, além de atuar na orientação, conscientização e na prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à imagem da instituição.

Em 2021, a MAG Seguros foi reconhecida em 1º lugar na dimensão Governança, no segmento Mercado de Seguros, de acordo com o prêmio Época 360°, realizado pela revista Época Negócios. Desta forma, a companhia, que já vinha ocupando posições de destaque na premiação ao longo dos últimos anos, torna-se uma referência no mercado segurador nacional no que tange à Governança Corporativa.

Ainda em 2019, a MAG assinou a Declaração de Compromisso do Setor de Seguro, sendo a terceira empresa brasileira a assinar esta declaração, com o objetivo de proteger os Patrimônios da Humanidade com gerenciamento de riscos, soluções de seguros e investimentos como formas poderosas de enfrentar os crescentes desafios econômicos, sociais e ambientais.

Com esse compromisso global, a companhia firma o seu engajamento nos Princípios de Sustentabilidade em Seguro (PSI) na proteção dos ativos inestimáveis que compõem a herança mundial para as gerações presentes e futuras, além de incentivar a comunidade financeira em geral a se comprometer com a ação.

A empresa conta com os comitês de Auditoria, e as Comissões de Risco, de Compliance e de Contingência. A comissão de Risco tem objetivo de zelar pela adequação e eficiência da gestão de riscos da Mongeral Aegon, assessorando a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração na supervisão dos riscos da companhia e nas decisões estratégicas.

Já o comitê de Auditoria tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração na supervisão da elaboração das demonstrações financeiras da MAG Seguros e de suas controladas, bem como na prestação dos serviços de auditoria externa, além das atividades da área de controles internos e avaliação da efetividade da auditoria interna.

A comissão de Compliance possui o objetivo é assessorar o CEO no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à difusão da cultura de controles internos, mitigação de riscos e conformidade com normas aplicáveis.

A comissão de Contingência, responsável por assessorar a Diretoria Executiva quanto à possibilidade de acionamento do Plano de Continuidade de Negócio (PCN) e, no caso de acionamento, gerir o PCN desde a ocorrência do evento até o retorno à normalidade das atividades na MAG.

Com o objetivo de reforçar os valores corporativos com diretrizes claras e objetivas de como a companhia espera que seus profissionais se relacionem com os colegas-parceiros e com a sociedade em geral, baseado nos princípios das boas práticas de gestão, o Código de Ética e Conduta da MAG é amplamente divulgado internamente e publicado no site institucional da companhia.

Desta forma, a empresa reforça junto a todos os colaboradores o conceito de ética, a Missão, Visão e Valores, constituída por um conjunto de práticas e ideias que lhe emprestam força e perenidade, o compromisso com a diversidade, confidencialidade e proteção de dados e registros da companhia, a relação com os clientes, governo, órgãos reguladores, parceiros comerciais e fornecedores, a relação com a mídia e mídias sociais, atividades externas, ambiente de trabalho, valores inegociáveis, conflito de interesses, combate à fraude e lavagem de dinheiro.

Para reforçar e ampliar os esforços e promover a disseminação da cultura de Controles Internos, a empresa conta com o programa de Agente de Controles Internos e Compliance, no qual há a seleção de funcionários chave de áreas críticas, com o intuito de propagar o conhecimento adquirido em encontros específicos sobre a cultura de Controles Internos e Compliance. Atualmente são 31 agentes, com a responsabilidade de auxiliar os gestores no acompanhamento de assuntos que envolvam o sistema de controles internos em suas áreas de atuação e, caso necessário, reportar tempestivamente à área de Controles Internos sobre a necessidade de apoio na solução das deficiências identificadas.

Durante 2021, foram realizados três encontros do programa, tendo em seu escopo, a apresentação da estrutura da Diretoria de Governança, Riscos e Compliance. Dado o cenário de pandemia, os encontros foram realizados remotamente, com a abordagem de temas relevantes que impactam não somente o mercado segurador, mas com a explanação de tópicos com abrangência geral, vinculados a riscos, governança e apresentação de gestores da Diretoria de Governança, Riscos e Compliance.

Vale ainda destacar que a MAG dispõe de 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. As atualizações são informadas por e-mail e ficam disponibilizadas na intranet para os colaboradores. Cada funcionário também recebe o Código de Ética quando ingressa na companhia e, como forma de ratificar o compromisso com as diretrizes, assina uma declaração após ler, tirar dúvidas e confirmar que compreende e está de acordo. Durante o treinamento de boas-vindas do colaborador, também é feito um treinamento online que inclui questões relativas aos temas de Prevenção e Combate a Fraudes, Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, e Código de Ética e Conduta, para garantir que a informação foi absorvida.

No caso de denúncias de corrupção, lavagem de dinheiro, fraude, e outros, a empresa conta agora com um **Canal de Denúncia** totalmente reformulado. O objetivo é proporcionar um ambiente de trabalho íntegro, seguro e inclusivo e está a serviço de nossos clientes, colaboradores, corretores parceiros e empresas parceiras. Nesse novo

canal o sigilo é o fundamental e para isso foi contratado uma ferramenta apartada do nosso ambiente, hospedado fora dos servidores da MAG. O Canal é administrado pela Contato Seguro, empresa independente, de modo a garantir imparcialidade, bem como oferecer a segurança do anonimato e não retaliação aos usuários. O relato pode ser feito via site da Contato Seguro ou contato telefônico. No canal é possível relatar casos sobre: assédio, conflito de Interesses, corrupção, discriminação, fraude, lavagem de dinheiro e outras condutas inadequadas que não estejam de acordo com o Código de Ética e Conduta, com nossos valores ou com as leis.

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.

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

Mônica Fonseca – Gerente de Compliance

Tel.: +55 (21) 99313-9598

e-mail: [mfonseca@mag.com.br](mailto:mfonseca@mag.com.br)