

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2023



**BNP PARIBAS
CARDIF**

A seguradora para um mundo em mudança

SUMÁRIO

3

Introdução

Sobre o relatório **3**

Mensagem da Diretora de RH,
ESG e Comunicação **4**

6

Quem somos

BNP Paribas Cardif **7**

BNP Paribas Cardif Brasil **8**

Destaques 2023 **8**

Propósito, Missão, Visão e Valores **9**

Produtos e serviços **10**

12

Crescimento sustentável

Estratégia e sustentabilidade **13**

Materialidade **14**

Nossos compromissos **15**

16

Desempenho

Nossos negócios **17**

19

Seguradora Responsável

Proposta de Valor **20**

Economia circular **23**

Relacionamento com
parceiros e clientes **24**

Transformação digital **27**

29

Investidora Responsável

Impacto positivo
nos investimentos **30**

32

Organização Responsável

Ética, transparência e segurança

Governança corporativa **33**

Gestão de riscos **36**

Ética e *compliance* **36**

Dados e segurança da informação **39**

Valorização das pessoas e suas diversidades

Nosso time **40**

Ser Cardif é ser você **44**

Cardif Balance: nosso Programa
de Qualidade de Vida **45**

Voluntariado e filantropia **46**

Cuidados com os nossos
impactos ambientais **48**

Gestão de fornecedores **49**

50

Complemento aos indicadores GRI

55

Sumário de conteúdo GRI

61

Anexo

66

Créditos

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-2, 2-3

Neste primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade da BNP Paribas Cardif Brasil, referente ao ano de 2023, apresentamos um panorama das iniciativas em andamento para atender nossos compromissos sociais, ambientais e de governança, além de trazer os destaques operacionais e financeiros. A partir desta edição, teremos publicações anuais das nossas ações de sustentabilidade.

O documento foi produzido com base nas Normas GRI (Global Report Initiative), considerando o período 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Também observamos os indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board) específicos para o setor de seguros. A elaboração do conteúdo seguiu os temas materiais definidos no estudo de materialidade realizado no segundo semestre de 2023. Os temas materiais aprovados direcionaram a seleção dos indicadores qualitativos e quantitativos reportados.

Estão cobertas por esse documento as empresas que compõem a organização nesse período, sendo: Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A, NCVP Participações Societárias S/A e Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A, de participação majoritária e também inclusas nas demonstrações financeiras, e a Luizaseg Seguros S/A, que passou a ser controlada pela organização em outubro de 2023.

Os leitores encontrarão a narrativa dos eventos do ano no corpo do texto. Para melhor fluência do conteúdo, os dados de indicadores estão apresentados na seção Complemento aos indicadores da GRI.

Comentários ou dúvidas sobre este relatório ou as práticas de sustentabilidade da BNP Paribas Cardif Brasil podem ser enviados para o e-mail: esg@cardif.com.br.



O conteúdo deste relatório foi elaborado com base nos temas materiais definidos no estudo de materialidade realizado no segundo semestre de 2023

MENSAGEM DA DIRETORA DE RH, ESG E COMUNICAÇÃO



Fernanda Campos
Diretora de RH, ESG e Comunicação

Fazemos parte do Grupo BNP Paribas, presente em mais de 60 países, que estabeleceu como princípio atuar fortemente para reduzir a desigualdade socioeconômica e contribuir para o enfrentamento às mudanças climáticas. Vivemos um momento de profundas transformações e incertezas na sociedade, que exige uma revisão do papel das empresas na dinâmica social e ambiental. Ciente das nossas responsabilidades como empresa privada, há muitos anos o Grupo vem integrando os princípios ESG à estratégia de negócios, garantindo coesão entre discurso e prática por meio de ações efetivas e articulações entre diversos atores aos quais direcionamos recursos direta ou indiretamente. Como parte desse ecossistema, acreditamos que estamos diante de uma grande oportunidade de evoluir ainda mais a nossa posição como seguradora, como investidora e como organização, a fim de fortalecer nossa estratégia e cultura sustentável.

Neste primeiro relatório de sustentabilidade da BNP Paribas Cardif Brasil, motivo de grande orgulho, divulgamos de forma consolidada nossa trajetória empresarial no país e os passos dados como companhia responsável e sustentável, orientada pelos critérios ESG (sigla em inglês para meio ambiente, social e governança corporativa).

Definimos como uma de nossas ambições combinar desempenho financeiro com impacto positivo na sociedade e no meio em que atuamos, concretizado no propósito de tornar os seguros mais acessíveis. No Brasil, traduzimos esse propósito no objetivo estratégico de proteger o maior número de brasileiros ao estimular uma maior compreensão da função social dos seguros, que impacta diretamente toda a sociedade:

**Acessibilidade e inclusão
são atributos da nossa
Proposta de Valor e estão
presentes na forma como
inovamos e desenvolvemos
soluções de proteção**

População, como forma de poupar dinheiro e atenuar perdas; **Empresas**, apoio no seu crescimento econômico; **Estado**, suporte em momentos de crise como o da covid-19; e **Economia**, contribuição para o compartilhamento e a transferência de riscos, auxiliando no impulsionamento do consumo, de empregos etc.

Sabemos que alcançar este propósito em larga escala só é possível com um esforço coletivo. Para isso, tem se mostrado essencial nosso modelo de negócios B2B2C, que implica em estabelecer parcerias com empresas estratégicas, construídas a partir de relações de confiança e visão de longo prazo.

Recentemente, definimos o plano estratégico Ambição Brasil 2030, com uma série de objetivos para assegurar a consolidação do nosso propósito, tendo como centralidade impulsionar os parceiros e proteger os brasileiros, sob o imperativo da transformação digital, da melhor experiência e atendimento aos clientes e do

crescimento sustentável e em larga escala com os parceiros. Pretendemos consolidar as nossas relações com varejistas e bancos, além de potencializar as oportunidades de negócios com companhias nativas digitais.

Nosso plano estratégico define as principais ações necessárias para atender também os Pilares GTS (*Growth, Technology and Sustainability* – Crescimento, Tecnologia e Sustentabilidade) – definidos globalmente pelo Grupo BNP Paribas. Em 2023, investimos para potencializar o crescimento de nossos parceiros, focamos em tecnologia para estar à altura das necessidades e expectativas dos clientes e implantamos as medidas que nos preparam para ter a sustentabilidade no coração dos negócios.

Crescimento

O nosso Grupo tem no Brasil uma de suas maiores operações no mundo e os robustos investimentos feitos no país em 2023 terão repercussão no futuro de nossas operações. Com orgulho, renovamos por mais 10 anos e meio a parceria com o Magazine Luiza, com quem já temos relação comercial há mais de 20 anos. Com esse mesmo espírito, estabelecemos uma parceria de 20 anos com o Banco BRB, em um investimento que demonstra nosso compromisso com o Brasil.

Atingimos a marca histórica de R\$ 3,1 bilhões de faturamento, uma expansão de 21% em relação ao ano anterior

Atuamos em um setor sensível às oscilações econômicas, seja alta da inflação, taxa de juros, desemprego ou queda do consumo. Presente desde 2000 no Brasil, a BNP Paribas Cardif pôde testar sua resiliência, ultrapassar crises e comprovar os fundamentos da sua solidez e confiança no potencial do país ao longo desse tempo. Em 2023, atingimos a marca histórica de R\$ 3,1 bilhões de faturamento, uma expansão de 21% em relação ao ano anterior, com mais de 23 milhões de certificados ativos e uma média de 1,2 milhão de apólices emitidas por mês.

Tecnologia

A transformação digital que estamos empreendendo teve papel fundamental na aceleração de nossos resultados. A digitalização de todas as etapas do ciclo da apólice é uma grande meta e objeto de um sólido plano de investimentos. Avançamos na oferta da experiência *omni-channel* para os clientes e parceiros, tendo já três quartos dos sinistros abertos em canais digitais. Também avançamos em soluções de automação com uso de inteligência artificial, que nos levou a atingir uma eficiência operacional em que metade dos sinistros relacionados a desemprego, por exemplo, é solucionada de forma imediata e sem interação humana.

Sustentabilidade

Acreditamos que temos em nossos produtos o principal instrumento para gerar impacto positivo na sociedade. Definimos a acessibilidade e a inclusão como atributos da nossa Proposta de Valor e estão presentes na forma como inovamos e desenvolvemos soluções de proteção. Passamos a perseguir a simplificação em tudo que envolve nossos produtos de seguros, da linguagem das propostas e contratos à redução de exclusões e de documentos solicitados na abertura de sinistros. Procuramos minimizar os fatores que inibam qualquer pessoa a buscar proteção. Um exemplo de produto pensado nesses termos foi o Crédito Protegido Sênior, seguro prestamista desenhado para suprir o impeditivo de crédito para pessoas com mais de 70 anos, que criamos em 2023 junto ao Banco BRB.

Contribuímos para o enfrentamento às mudanças climáticas e à desigualdade social também por meio de nossos produtos. Em razão das características da nossa operação no Brasil, uma parte significativa da oferta de seguro está atrelada a um bem, cuja perda ou dano pode ser de grande impacto para o cliente e cujo descarte representa um risco ambiental. Nossa adesão à economia circular permite que esse bem tenha o ciclo de vida estendido. Reparamos mais de 60 mil produtos em 2023 por meio dos seguros de Garantia Estendida e Quebra Acidental.

Para levar adiante nossa agenda ESG e nossa Proposta de Valor, o sistema de governança corporativa que sustenta a Companhia vem exercendo um papel essencial. Ele nos garante a prevalência da ética, transparência e segurança em nossas operações por meio de um sólido arcabouço de controles internos, gestão de riscos, segurança da informação e *compliance*.

Pessoas

A confiança depositada em nossas estruturas de governança se estende à integridade e à excelência de nossa equipe. Temos consciência de que as pessoas que trabalham na BNP Paribas Cardif são o alicerce da transformação cultural que estamos desenvolvendo para nos manter como organização movida pela colaboração, diversidade, inclusão, conhecimento, alta *performance* e inovação. Construímos com nossos colaboradores um ambiente de trabalho um relacionamento cada vez mais próximo com os parceiros e clientes, apoiado em responsabilidade, transparência e sustentabilidade.

Finalizando este nosso balanço, gostaríamos de agradecer a todos que participaram ativamente ou acompanharam de alguma forma essa nossa jornada por um negócio cada vez mais responsável e sustentável. É somente graças ao esforço coletivo dos nossos colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros que conseguimos entregar resultados tão expressivos como os deste primeiro Relatório Anual de Sustentabilidade da BNP Paribas Cardif Brasil.

Obrigada e tenha uma ótima leitura!

Fernanda Campos

Diretora de RH, ESG e Comunicação

BNP Paribas Cardif Brasil



QUEM SOMOS

- BNP Paribas Cardif
- BNP Paribas Cardif Brasil
- Destaques 2023
- Propósito, Missão, Visão e Valores
- Produtos e serviços

BNP PARIBAS CARDIF

Na América Latina, além do Brasil, a BNP Paribas Cardif tem operações no Chile, Colômbia, Peru e México

Somos parte do conglomerado financeiro global do BNP Paribas, com sede na França, presença em 63 países e 183 mil colaboradores, com o qual compartilhamos um ecossistema e os benefícios de abrangência, trajetória e *expertise* internacional.

Integramos a seguradora BNP Paribas Cardif, líder global em parcerias *bancassurance* e seguros prestamistas, com mais de 8 mil colaboradores pelo mundo. Há mais de 50 anos, operamos no formato B2B2C, um modelo de negócio único, baseado em parcerias estratégicas e adotado globalmente. Desenvolvemos soluções de seguros para mais de 500

parceiros de diversos setores, possibilitando que mais de 80 milhões de clientes ao redor do mundo consigam colocar em prática seus projetos enquanto se mantêm protegidos dos imprevistos da vida, como acidentes, doenças, morte e desemprego. Presentes em mais de 30 países, atingimos globalmente um faturamento de € 30 bilhões em 2023.

Na América Latina, além do Brasil, a BNP Paribas Cardif tem operações no Chile, Colômbia, Peru e México. Atuando em conjunto com mais de 100 parceiros, temos a missão de contribuir para o fortalecimento de um mercado com grandes oportunidades para a evolução de seguros.



Números globais

BNP Paribas
 € **46,9** bilhões de receita
 € **11,2** bilhões de receita líquida

BNP Paribas Cardif

€ 255 bilhões de ativos sob gestão	€ 30,3 bilhões de faturamento	76% previdência + 24% proteção
€ 1,4 bilhão de lucro líquido antes dos impostos	€ 1,7 bilhão alocados para investimentos de impacto positivo	

BNP Paribas Cardif Latam

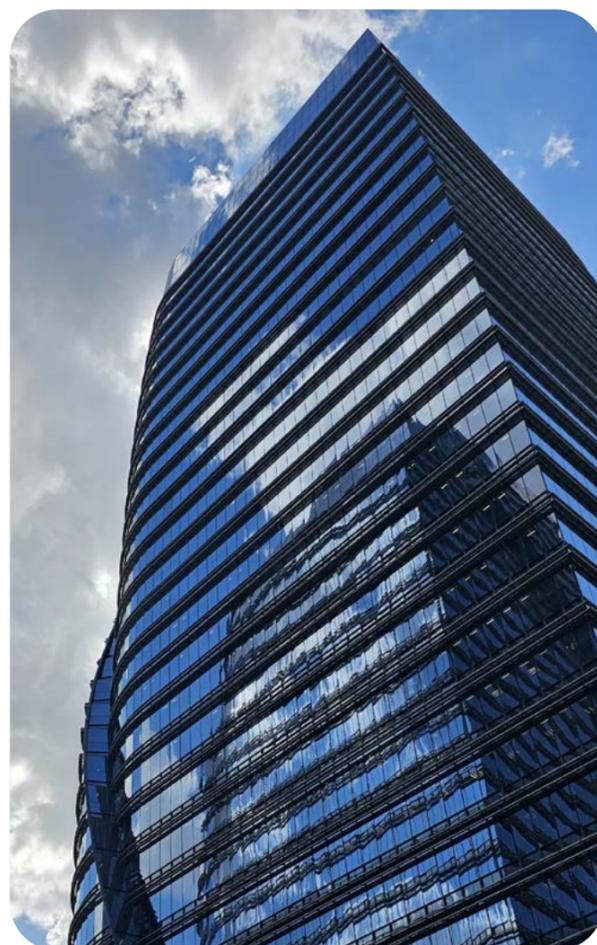
€ **1,7** bilhão de faturamento
 € **154** milhões de lucro líquido antes dos impostos

BNP PARIBAS CARDIF BRASIL

Operando no formato B2B2C, nossos seguros são comercializados por meio de outras empresas que atuam em diferentes setores, como instituições financeiras tradicionais e bancos de montadoras, empresas de varejo e nativos digitais. Assim, temos maior capilaridade e alcançamos públicos mais diversos. Este modelo de negócio contribuiu para nos consolidar como a maior especialista em seguros massificados do Brasil, *expertise* que impulsionou nossa posição de destaque em proteção financeira, garantia estendida, garantia estendida veicular e microsseguros.

Com o propósito de tornar os seguros mais acessíveis, refinamos nossa relação com os parceiros e clientes, aprendendo a nos adaptar às suas necessidades. Desenvolvemos produtos sob medida e melhoramos continuamente nossos processos e soluções, além de adicionar valor aos nossos seguros por meio de serviços que podem ser utilizados desde o primeiro dia e de uma experiência completa em toda a jornada da apólice.

Reduzir o número de exclusões nos contratos, usar linguagem mais clara e ter soluções que incluam grupos com menor acesso aos seguros são ações que também fazem parte do nosso propósito. Trabalhamos para que os brasileiros tenham cada vez mais a cultura de se proteger com os seguros, que, para isso, precisam ser cada vez mais acessíveis.



Desenvolvemos produtos sob medida e melhoramos continuamente nossos processos e soluções

DESTAQUES 2023



R\$ **2,2** bilhões
ativos sob gestão
12% dedicado a fundos ESG



R\$ **2,3** bilhões
vendas líquidas
R\$ **2,6** bilhões
receitas líquidas



399 colaboradores*
52% são mulheres
38% de mulheres na liderança

* Apenas colaboradores da operação Brasil.



R\$ **3,1** bilhões
faturamento
21% de crescimento em relação ao ano anterior



+ 23 milhões
de certificados ativos

1,2 milhão
de novas apólices por mês

PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES



Propósito

Tornar os seguros
mais acessíveis

Potencializar parceiros, empoderar
pessoas e proteger brasileiros

Visão

Ser a melhor seguradora
de afinidades com a maior
presença na vida dos
brasileiros e sempre a primeira
escolha entre os parceiros

Missão

Potencializar nossas parcerias porque, por
meio delas, protegemos brasileiros

Faremos isso com uma Proposta de Valor sólida, escalável
e sustentável, assegurada por times protagonistas e
engajados, sob uma cultura de alta *performance*

Valores

Juntos,
protegemos pessoas

Cuidamos de um número cada vez
maior de brasileiros

Potencializamos
nossas parcerias

Estamos preparados para construir
e fortalecer nossas alianças

Crescemos
com resultados

Com atitude, transformamos
oportunidades em realizações

Somos éticos e
transparentes

Só há um jeito de trabalhar,
o jeito certo

PRODUTOS E SERVIÇOS

Promovemos evoluções contínuas em nosso portfólio a fim de oferecer produtos inovadores, simples, acessíveis e de alto valor por meio de canais físicos e digitais

Nossas principais linhas de negócio são prestamista, garantia estendida (incluindo automotiva) e roubo e furto de portáteis com quebra accidental. Nossos seguros são distribuídos para os clientes por meio da parceria com grandes empresas brasileiras, para quem desenvolvemos soluções customizadas e rigorosamente construídas graças à nossa especialidade em seus mercados, aliada aos nossos profundos conhecimentos em *analytics* e atuarial.

Acreditamos que o melhor modo de ajudar os parceiros a distribuir nossos produtos é encontrar as soluções mais relevantes para os seus clientes. Para isso, promovemos evoluções contínuas em nosso portfólio a fim de oferecer produtos inovadores, simples, acessíveis e de alto valor por meio de canais físicos e digitais.

Desenvolvemos também ecossistemas de serviços agregados para que o cliente utilize nossos produtos sem precisar de um sinistro, oferecendo uma rede extra de serviços que podem ser usados gratuitamente a qualquer momento após a contratação, o que aumenta a percepção de valor.



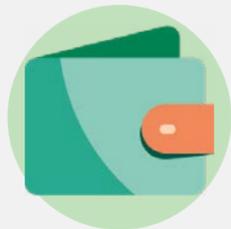
Empresas parceiras

Varejo

Bancos

Digital

Linhas de produtos



Proteção financeira

Prestamista, Proteção Cyber, Proteção de conta e cartões, Proteção de Renda e Seguro Pix



Proteção de bens

Franquia, Garantia Estendida, Garantia Estendida Auto, Garantia Mecânica, Proteção de bens, Quebra Acidental, Roubo e Furto, Residencial e Seguro GAP



Proteção para vida e família

Proteção Pessoal, Proteção Saúde e Vida



Participação de mercado 2023 - Brasil

Market Share	1º em Proteção Financeira (prestamista)	2º em Garantia Estendida	1º em Garantia Estendida Auto	1º em Microseguros
21,4%	24,7%	25,5%	44,8%	60,2%

Fonte: Susep

* Posição entre as seguradoras independentes, desconsiderando seguradoras cativas de bancos.



CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

- Estratégia e sustentabilidade
- Materialidade
- Nossos compromissos

ESTRATÉGIA E SUSTENTABILIDADE

Nossos propósito, missão, visão e valores demonstram que os cuidados sociais, ambientais e de governança são parte muito relevante de nossas práticas e Proposta de Valor. Além disso, a nossa estratégia e modelo de negócio refletem a responsabilidade que assumimos de gerar impacto positivo nas atividades desenvolvidas como seguradora, investidora e empresa.

Recentemente, estabelecemos a Ambição Brasil 2030, um plano estratégico para assegurar a consolidação do propósito de tornar os seguros

mais acessíveis para os brasileiros, tendo como centralidade os clientes e os parceiros. Em um mundo marcado por novas necessidades e transformações aceleradas, definimos também as principais ações necessárias para atender os Pilares GTS (*Growth, Technology and Sustainability* – Crescimento, Tecnologia e Sustentabilidade), definidos globalmente pelo Grupo BNP Paribas.

No coração da estratégia está a Proposta de Valor, que formulamos com a finalidade de expandir a relevância das soluções de seguros para que sejam desejadas, de fato, como um benefício para a vida dos clientes e fator-chave nos negócios dos parceiros. Nessa jornada, estabelecemos atributos mensuráveis que envolvem a participação de colaboradores de todas as áreas (saiba mais na [pág. 20](#)).

A Ambição Brasil 2030 visa atender o propósito de tornar os seguros mais acessíveis aos brasileiros



Jornada da sustentabilidade

Acreditamos que ser uma companhia responsável constitui um fator essencial para o crescimento bem-sucedido, pois propicia atender às expectativas crescentes dos nossos parceiros e seus clientes, atrair e reter colaboradores e contribuir com soluções para os desafios ambientais e sociais que enfrentamos no planeta.

Demos início a um forte investimento para alavancar a frente de ESG na BNP Paribas Cardif Brasil, com diretrizes e linhas de ação consolidadas. Essa estratégia está baseada no direcionamento da nossa Casa Matriz, no estudo

de Materialidade que realizamos com nossos principais *stakeholders* e nas relevantes demandas regulatórias nesse tema. Queremos gerar impacto positivo e, com esse objetivo, estabelecemos um conjunto de diretrizes que se desdobram em planos de ação e em atribuições definidas para cada área da Companhia.

CONHEÇA
[Política de Responsabilidade Social, Sustentabilidade e ESG](#)

Diretrizes ESG

Como Investidora
Investir com responsabilidade social e ambiental

Como Organização

Manter atuação com ética, transparência e segurança
Valorizar as pessoas e suas diversidades

Como Seguradora

Impulsionar a inovação e tecnologia
Potencializar o relacionamento com parceiros e clientes
Oferecer produtos acessíveis e com atributos de sustentabilidade
Expandir atuação em economia circular na cadeia de valor

MATERIALIDADE

GRI 2-29, 3-1

Realizamos, em 2023, o primeiro estudo de materialidade da BNP Paribas Cardif Brasil com o objetivo de avaliar nossos riscos e impactos sob a visão de nossos *stakeholders* e suas percepções sobre as atividades da Companhia.

Utilizamos a metodologia da dupla materialidade, que consiste na avaliação de questões de sustentabilidade sob o prisma ESG em duas perspectivas: socioambiental (de dentro para fora) e financeira (de fora para dentro), conforme descrito a seguir:

Materialidade socioambiental – Avalia de que forma o negócio impacta a sociedade e o meio ambiente, seja positiva ou negativamente. Nessa abordagem, foram realizadas reuniões de trabalho com especialistas internos (classificação e avaliação de impacto socioambiental) e entrevistas com especialistas externos (levantamento qualitativo de impacto socioambiental).

Materialidade financeira – Analisa como os aspectos socioambientais e de governança impactam o negócio e os resultados financeiros, em especial os de efeito negativo. Para a avaliação desses riscos, a liderança da Companhia passou por entrevistas e consulta *online*, nas quais classificaram a probabilidade e a severidade dos riscos de cada tema.

Utilizamos a dupla materialidade, que considera impactos socioambientais e financeiros

O Comitê Executivo, como o mais alto órgão de governança ESG da Companhia, desempenhou um papel crucial nesse processo, supervisionando ativamente e assegurando o alinhamento estratégico e a transparência. A conclusão do processo de materialidade se deu em 2023 e, de acordo com a Norma 666 da Susep, o estudo será atualizado a cada três anos para garantir sua relevância contínua.

A construção final da matriz considera a avaliação de diferentes *stakeholders* identificados no processo sobre a relevância dos temas propostos. A metodologia adotada se divide nas seguintes etapas:

01

Entendimento do contexto da Companhia

Definição de pontos importantes para o início do projeto como o entendimento inicial do negócio, a forma de trabalho e o escopo.

02

Identificação de temas, públicos, riscos e impactos

Análise de documentos e *frameworks* setoriais sobre o contexto interno, local, regional e setorial da sustentabilidade para identificar os temas que possam ser considerados relevantes para a organização, assim como os impactos socioambientais e os riscos relacionados. Também se define o mapa de *stakeholders*, com a identificação dos públicos que devem ser envolvidos no processo de materialidade.

03

Priorização dos temas

Por meio de entrevistas, reuniões de trabalho e consultas *online* com diversos grupos de *stakeholders*, incluindo provedores de capital, parceiros comerciais, clientes, colaboradores internos, especialistas externos, fornecedores e prestadores de serviço, chegou-se aos temas priorizados, a partir de uma avaliação de risco e impacto, assim como uma avaliação de percepção de relevância dos temas para os *stakeholders*.

04

Consolidação dos temas materiais

Os temas prioritários são definidos tendo em vista a consolidação dos dados obtidos na dupla materialidade, constituindo, assim, a materialidade com as questões mais relevantes para a Companhia e suas atividades.

05

Validação dos temas

Etapa final, tem o objetivo de apresentar a Matriz de Materialidade ao mais alto órgão de governança da empresa e obter sua aprovação.

Temas materiais GRI 3-2

Tema material	Descrição	ODS
Ser responsável como Investidora		
Investimento responsável social e ambientalmente	Atuação como investidora em frentes sustentáveis e fundos verdes, buscando participar de investimentos socioambientais por meio de critérios ESG qualificadores e classificadores.	-
Ser responsável como Seguradora		
Inovação e tecnologia	Investimento em tecnologia e transformação digital, bem como o desenvolvimento de soluções inovadoras para impulsionar a criação de novos produtos e a capacidade de adaptação a novos cenários, tendências de mercado e circularidade do modelo de negócio.	   
Relacionamento com parceiros e clientes	Promoção da transparência no relacionamento, comunicação e contratos com os parceiros comerciais e clientes, incluindo práticas mais responsáveis de venda. Garantia da qualidade do serviço oferecido aos clientes, considerando sua segurança e satisfação.	 
Produtos acessíveis e com atributos de sustentabilidade	Desenvolvimento de produtos e serviços com impactos socioambientais positivos, oferecendo um portfólio que torne soluções de proteção acessíveis a todas as pessoas, respeitando os diferentes perfis e preservando o meio ambiente.	   
Economia circular	Gestão de resíduos das atividades e da cadeia de valor, garantindo o aumento do tempo de vida dos produtos segurados, a reciclagem e a destinação adequada, favorecendo a inclusão social e a preservação ambiental.	
Ser responsável como Organização		
Ética, transparência e segurança	Transparência, conformidade com normas e leis, promoção do Código de Conduta e dos atributos de ética e <i>compliance</i> nos processos organizacionais. Clareza na governança e nas demonstrações financeiras, proteção de dados e combate a práticas de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro.	
Valorização das pessoas	Promoção da carreira e desenvolvimento, além de incentivo à qualidade de vida. Garantia de um ambiente de trabalho diverso, com a promoção da equidade de oportunidades e da inclusão em termos de raça, gênero, idade, origem, deficiência e orientação sexual, além do respeito à pluralidade de opiniões.	   

NOSSOS COMPROMISSOS

GRI 2-23

Por meio da governança, a Companhia demonstra compromisso com uma conduta empresarial responsável, fundamentada em diversas políticas, processos e documentos. Alinhados com instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como o Pacto Global das Nações Unidas e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, esses compromissos abrangem a aplicação do princípio da precaução e o respeito aos direitos humanos, incluindo todas as disposições da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Priorizando grupos em situação de risco e vulneráveis, os compromissos são amplamente divulgados e estão disponíveis para consulta pública. Os documentos que firmam esses compromissos podem ser acessados nos *links* ao lado.

Aprovados pela diretoria executiva, esses compromissos se aplicam igualmente a todas as atividades da organização e suas relações de negócios, sendo comunicados por meio de canais internos, no *site*, em relatórios anuais, entrevistas com a imprensa e documentos oficiais.



[Política local de ESG](#)

[Pacto Global das Nações Unidas \(Global Compact\)](#)

[Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos](#)

[Objetivos de Desenvolvimento Sustentável \(ODS\) das Nações Unidas](#)



DESEMPENHO

• Nossos negócios

NOSSOS NEGÓCIOS

GRI 201-1

Além dos resultados excelentes, tivemos em 2023 avanços que terão ampla repercussão positiva para o futuro da Companhia

Atingimos, em 2023, um recorde em faturamento de R\$ 3,1 bilhões, resultado 21% maior que 2022, sustentado por nossas linhas de negócios criadas em estreita colaboração com a rede de parcerias. Coerente com a nossa Proposta de Valor, apoiamos a estratégia de cada parceiro com ampliações do portfólio de seguros, a qualificação contínua dos serviços e a concepção de produtos inovadores.

Além dos resultados excelentes, tivemos em 2023 avanços que terão ampla repercussão positiva para o futuro da Companhia. Com a consolidação da nossa parceria com o Banco BRB (iniciada no fim de 2022) e a renovação por mais dez anos com o Magazine Luiza (com a qual temos parceria há mais de 20 anos), alcançamos mais um patamar estratégico no propósito de tornar os seguros acessíveis.



Varejo

A estabilização da inadimplência e o início da queda dos juros, junto à retomada do consumo, beneficiaram as atividades no Varejo. Somado a esses fatores, o desempenho na venda de seguros neste segmento se manteve positivo, impulsionado pelos produtos de Garantia Estendida e Roubo e Furto com Quebra Acidental.

Avançamos no propósito de tornar os seguros mais acessíveis, com inovação em diversas linhas de produtos, com destaque para:

- Redução de 70% dos riscos excluídos nas condições gerais;
- Ampliação das coberturas de **Roubo e Furto** (furto simples) e **Incapacidade Física** (afastamento por doenças ocupacionais e psiquiátricas);
- Oferta de seguro prestamista para clientes acima de 70 anos, ampliando a acessibilidade desse produto;
- Criação do Proteção Saúde, com cobertura para doenças graves, além de acesso a serviços de telemedicina, telepsicologia, rede de descontos para consultas, exames e medicamentos.



Bancos

Líder mundial em parcerias *bancassurance*, mantivemos uma atuação destacada na relação com bancos no Brasil. Essa vertical foi responsável por um crescimento expressivo movido pela recuperação do mercado automotivo e primeiro ano completo de operação com o Banco BRB, que representou um forte impulso na receita, ancorado nos produtos Proteção Financeira e Proteção de Vida, desenhados sob medida para o perfil dos clientes da empresa.

Em especial na atuação com Bancos de Montadoras, crescemos quase 30% no comparativo com 2022, impulsionados pelos produtos Garantia Estendida Veicular, Garantia Mecânica, Reembolso de Franquia e GAP Veículos (modalidade que garante o valor da diferença entre a nota fiscal de compra e o valor de mercado do veículo em caso de perda total). Em todas as linhas, avançamos na incorporação de soluções inovadoras de proteção.

Nossas linhas de seguros **Proteção Financeira e Proteção de Renda**, distribuídas pelas instituições financeiras, trouxeram inovações em 2023 dentro da nossa estratégia de reduzir exclusões e de possibilitar o uso imediato do seguro adquirido, sem a necessidade de sinistro. Vale destacar:

- Retirada a exclusão em razão de doença pre-existente;
- Reduzido de 365 para 100 dias o tempo mínimo de registro CLT para acionamento de cobertura em caso de desemprego;

- Adicionada condição especial para MEI (Microempreendedor Individual);

Foi adicionado um conjunto de serviços agregados que formam o que chamamos de **Ecossistema de Empregabilidade**, composto por:

- Acesso gratuito à Coursera, uma plataforma internacional de cursos *online* certificados por grandes e renomadas instituições de ensino;
- Consultas por vídeo com conselheiros de carreira e psicólogos;
- Seleção de vagas de emprego de acordo com o perfil do cliente;
- Acesso a relatórios de comparativo salarial.

Novas formas de trabalhar em parceria

Em conjunto com nossos parceiros estratégicos, adotamos novas formas de trabalhar:

- Times multidisciplinares alocados para atender as demandas de criação de produtos;
- Desenvolvimento de novas estratégias focadas em vendas e pós-vendas no digital;
- Melhorias e inovações em processos em busca de maior *performance* comercial;
- Atendimento comercial dedicado e *in loco* na sede de nossos parceiros.

Digital

Dedicamos o ano a um movimento intenso para as parcerias com *fintechs*, alinhado ao plano estratégico Ambição 2030. A partir de um *roadmap* minucioso, promovemos o reforço da estrutura de equipes dedicadas e novas competências, seguido de um redesenho total de processos e recursos.

Criamos um time de aceleração digital com o foco na concepção de produtos e na busca de oportunidades para o usuário digital. Em 2023, a vertical mostrou avanços promissores, em especial com o crescimento dos parceiros Neon e PagBank, apresentando um crescimento de 97% em relação ao período anterior.

Os produtos desenvolvidos em sintonia com a dinâmica do mundo digital – Proteção Conta e Cartão, Proteção Cyber e Seguro Pix – também estão alinhados à nossa diretriz de oferecer produtos simples, úteis e justos. De forma clara, atendem necessidades decorrentes do uso massivo de produtos financeiros digitais.

- Protegem da exposição constante a riscos de uso indevido de cartões e operações bancárias;
- Cobrem os prejuízos financeiros causados por roubo de dados pessoais e consequente fraude *online*;
- Oferecem camadas adicionais de segurança para os riscos inéditos trazidos pela agilidade dos serviços digitais.

Valor econômico direto gerado e distribuído em 2023 GRI 201-1

Valor econômico direto gerado

	Valor
Receitas	R\$ 2,6 bilhões

Valor econômico retido

	Valor
Valor econômico retido	R\$ 1,10 bilhão

Valor econômico distribuído

	Valor
Custos operacionais	R\$ 1,01 bilhão
Salários e benefícios de empregados	R\$ 118 milhões
Pagamentos a provedores de capital	R\$ 126 milhões
Pagamentos ao governo	R\$ 263 milhões
Investimentos na comunidade	R\$ 102 mil
Total distribuído	R\$ 1,5 bilhão





SEGURADORA RESPONSÁVEL

- Proposta de Valor
- Economia circular
- Relacionamento com parceiros e clientes
- Transformação digital

Temas materiais

Inovação e tecnologia

Relacionamento com parceiros e clientes

Produtos acessíveis e com atributos de sustentabilidade

Economia circular

PROPOSTA DE VALOR

GRI 3-3 Inovação e tecnologia, 3-3 - Produtos acessíveis e com atributos de sustentabilidade, SASB FN-IN-410b.2



Tornar os seguros mais acessíveis gera valor e crescimento sustentável

Acreditamos que o setor de seguros tem um papel central para acelerar o desenvolvimento social e queremos contribuir para que esse impacto positivo seja exercido em todo seu potencial. Isso é especialmente importante em mercados desafiadores como o brasileiro, no qual os clientes ainda não têm amplo conhecimento de seguros e são carentes de proteção.

Encaramos esse cenário como oportunidade para a quebra de paradigmas e mudança na forma de oferecer seguros, entendendo as necessidades de cada perfil de cliente e aportando valor ao negócio de cada um dos nossos parceiros. Assim, potencializamos as fortalezas da BNP Paribas Cardif, nos posicionando não apenas como seguradora, mas também como uma parceira que une esforços para alcançar resultados sustentáveis e estratégicos.

Pilares da Proposta de Valor

Oferecer ao cliente:

- Produtos simples, acessíveis e de alto valor, com serviços e assistências integrados
- Experiência *omnichannel*
- Diversificação dos produtos para atender todas as necessidades
- Atendimento humanizado e personalizado

Oferecer ao parceiro:

- Seguros integrados à sua estratégia
- Interfaces customizáveis
- Produtos que valorizem a sua marca

Para apoiar essas ações, dispomos de nossa **capacidade e expertise operacionais, analíticas e tecnológicas** que sustentam todos esses compromissos, retroalimentando os negócios e proporcionando a melhor experiência na jornada dos clientes.

A BNP Paribas Cardif tem o objetivo de se antecipar às necessidades das pessoas, ofertando a solução certa, no momento certo e com os parceiros certos para atingir seu propósito de tornar os seguros mais acessíveis



Valor Cliente

Entendemos que o sucesso do nosso negócio se concretiza quando o cliente utiliza nossos produtos e serviços e temos a oportunidade de devolver parte desse investimento que ele nos confiou para ser protegido. Essa é uma transformação na concepção de sinistro e, para torná-la palpável, estabelecemos um indicador que chamamos de “Valor Cliente”, assegurando que nossa criação e oferta de produtos e serviços estejam estreitamente alinhadas às circunstâncias pessoais dos clientes em cada momento da vida, cobrindo de um celular quebrado ao surgimento repentino de uma doença grave.

Também adicionamos benefícios aos produtos para que possam ser usados de imediato, como serviços para fortalecer a empregabilidade, inseridos no seguro Proteção Financeira, e telemedicina e telepsicologia para quem comprou o seguro Proteção Saúde.

Com essa finalidade, desenvolvemos processos e metodologias, reavaliamos metas financeiras, envolvemos os colaboradores de todas as áreas da Companhia para aplicar a métrica do Valor Cliente em seu trabalho e buscamos o engajamento dos parceiros estratégicos na estruturação e precificação dos projetos. Conduzimos uma revisão contínua de nosso portfólio e, apoiados em *analytics* e ciência atuarial, estamos revendo exclusões para que um número maior de pessoas possa se beneficiar das nossas soluções de proteção. Ampliamos as coberturas a partir de uma maior segmentação e buscamos captar necessidades ainda não cobertas, sejam elas graves ou corriqueiras, para colocar no mercado produtos cada vez mais funcionais.

Quatro passos para garantir que o cliente perceba o real benefício dos produtos oferecidos:

01

Análise profunda do escopo do produto

02

Avaliação quantitativa (risco, usabilidade, aceitação vs taxa de rejeição de reivindicações)

03

Avaliação qualitativa (clareza de comunicação e treinamento contínuo da força de vendas para oferecer melhor experiência ao cliente)

04

Monitoramento constante (usabilidade das coberturas e serviços)

Linguagem acessível e processos simples

À luz da nossa longa experiência no setor de seguros do Brasil, concluímos que burocracia e a linguagem complexa dos contratos dificultam a compreensão das vantagens que as proteções oferecem, afastando um público em potencial. Entendemos que a jornada de tornar os seguros mais acessíveis passa obrigatoriamente pela forma como nos comunicamos com os clientes e parceiros.

Acreditamos que a simplificação dos seguros deve começar desde a comunicação nas vendas, com o máximo de transparência para que o cliente saiba bem o que está contratando. Buscamos assegurar que nossos documentos

contratuais sejam didáticos e simples para que um público mais amplo possa ter total compreensão sobre as condições do produto. Evitamos jargões de natureza excessivamente técnica ou jurídica e, quando isso não é possível, procuramos explicá-los de forma simplificada.

Consideramos, ainda, ser necessária a simplificação dos próprios produtos, reduzindo documentos, exclusões e quaisquer circunstâncias que possam impedir o acionamento em caso de sinistro. Desde 2022, realizamos uma força-tarefa de simplificação que resultou em redução de 70% dos riscos excluídos e 25% dos documentos exigidos nos principais produtos que operamos.



Proteção Saúde Magalu oferece assistências de saúde com valores acessíveis

Em um cenário em que 75% dos brasileiros não possuem plano de saúde e dependem, exclusivamente, do Sistema Único de Saúde (SUS), desenvolvemos o produto Proteção Saúde Magalu, planejado para aproveitar a capacidade de escala da plataforma de *e-commerce* do Magazine Luiza, um dos nossos parceiros estratégicos. Trata-se de um seguro para diagnósticos de doenças graves como câncer, AVC e infarto que conta com uma rede credenciada de assistência de telemedicina com clínico geral, telepsicologia (sem custo) e de especialidades, como

cardiologia e pediatria (com coparticipação). O serviço se completa com a oferta de descontos em consultas presenciais, exames clínicos e de imagem, medicamentos e serviços complementares de saúde e bem-estar, entre outros. Custando a partir de R\$ 22,80 (valor de abril/2024), o produto é vendido nas lojas físicas e no *site* do Magalu. Sem vínculo com compra de produtos, a solução sintetiza nossa habilidade de encontrar soluções relevantes e acessíveis para as necessidades dos clientes de nossos parceiros.

Simplificamos os produtos, reduzindo documentos, exclusões e circunstâncias que possam impedir o acionamento em casos de sinistros

BRB Crédito Protegido Sênior estende o crédito à longevidade

Restrito a quem tem mais de 70 anos, o crédito de longo prazo se abriu finalmente para essa parcela da população. Com a solução desenhada pela BNP Paribas Cardif em parceria com o Banco BRB e a BRB Seguros, o Crédito Protegido Sênior é uma solução diferenciada no mercado brasileiro. Ela possibilita o acesso ao crédito a quem tem entre 71 e 85 anos e consiste em um seguro prestamista, específico para garantir proteção contra a inadimplência a quem toma e a quem concede crédito. Ao quebrar essa barreira, a iniciativa reconhece a tendência de longevidade da população e valoriza o potencial dessa faixa etária, que quer continuar a ser atendida em suas expectativas em saúde e qualidade de vida, obtendo tranquilidade financeira para si e sua família. As coberturas incluem morte natural ou acidental e invalidez permanente total por acidente. Exemplo de solução modelada sob medida para um parceiro estratégico, o produto coloca em prática o que acreditamos ser a função social do seguro.

SIMPLIFICAÇÃO DO SEGURO

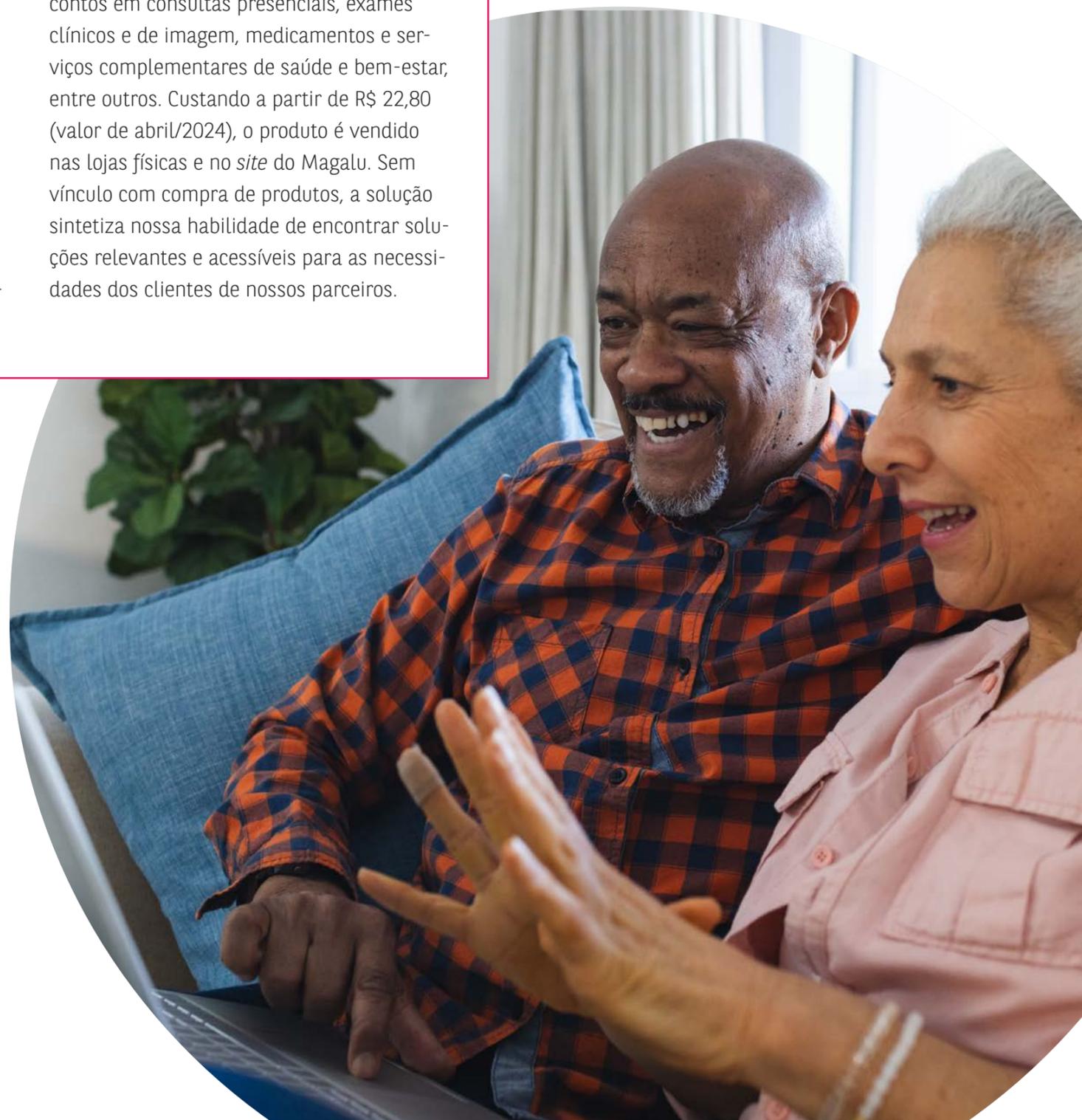


70%

Redução dos riscos excluídos

25%

Menos documentos exigidos



ECONOMIA CIRCULAR

GRI 306-1, 306-2, 3-3 Economia Circular

Nosso compromisso com os aspectos socioambientais determina a economia circular como uma das abordagens prioritárias para conferir efetividade às nossas ações na cadeia de valor.

CIRCULARIDADE



69 mil
produtos reparados



27,8 mil
produtos salvos e reutilizados



100%
dos descartes realizados de forma ambientalmente responsável

Para isso, contribuimos para a transformação sustentável do mercado de consumo estendendo a vida útil de aparelhos como celulares, eletrodomésticos, móveis, bicicletas e outros bens por meio da reparação do produto e destinação de peças em perfeitas condições de uso para recondicionar um novo aparelho.

Promovemos a diminuição do descarte ao dar prioridade às reparações em detrimento das substituições. No processo de reparo na Garantia Estendida, são consertados atualmente cerca de 75% dos produtos, entre celulares, materiais de informática, linhas branca e marrom. No processo de Quebra Acidental, o percentual de reparo é ainda maior, atingindo 85% dos casos. Quando não há possibilidade de reparação, temos um processo logístico chamado Salvados, pelo qual parceiros especializados coletam os produtos defeituosos para reaproveitamento de peças. O que não é possível reaproveitar é descartado de forma ecológica, com uma efetividade de 60%.



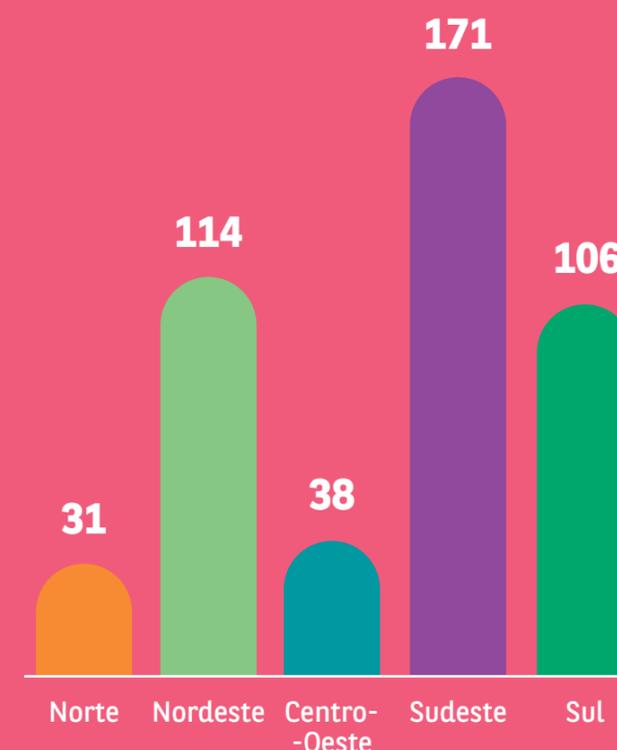
Rede de assistências técnicas

Para atender os clientes de seguros de Garantia Estendida e Quebra Acidental de eletroeletrônicos, contamos com uma rede formada por mais de 460 assistências técnicas homologadas, distribuídas por todo o território nacional. Temos parceria de mais de dez anos com metade delas, enquanto um quarto está conosco entre cinco e nove anos - uma evidência da estabilidade e confiança entre as partes. Preservamos a qualidade da rede por meio da análise frequente do nível de serviço prestado, que estabelece uma pontuação por desempenho para garantir o melhor atendimento e a melhor experiência ao cliente.

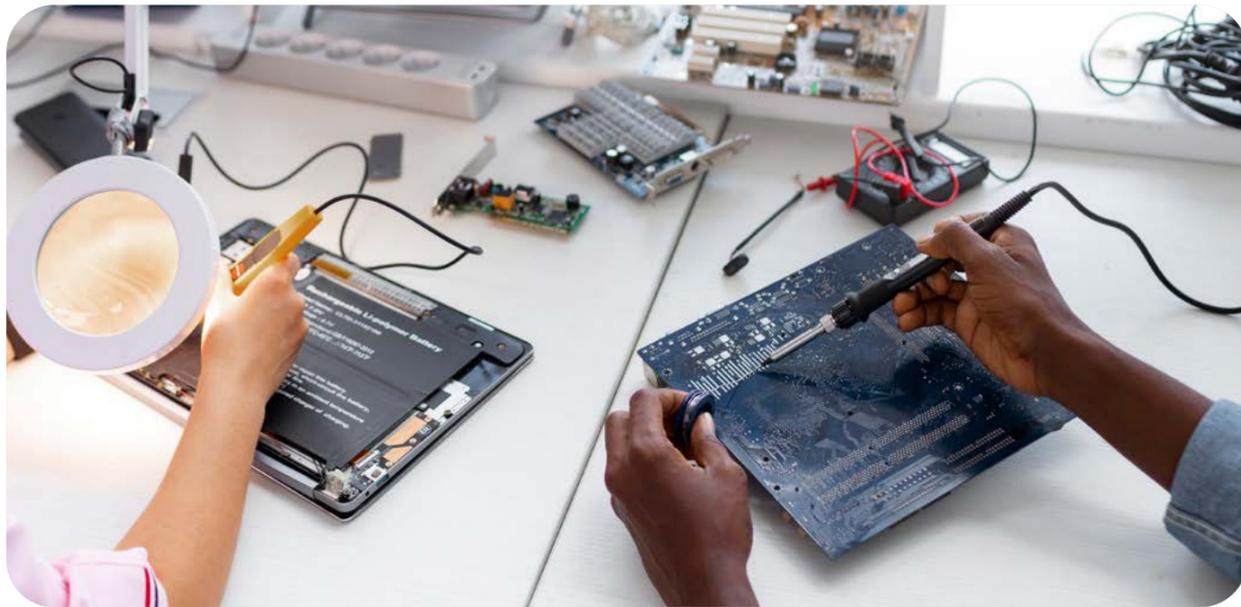
Esta rede de assistências representa a base para que as nossas iniciativas de economia circular funcionem, por serem responsáveis pelo atendimento direto dos reparos provenientes de sinistros de Quebra Acidental e Garantia Estendida. Além do atendimento em domicílio e nas oficinas, as assistências também providenciam a retirada e encaminhamento de produtos para atender requisitos de logística reversa, seja para reaproveitamento das peças remanescentes ou para destinação ambientalmente correta. No total, elas recebem mais de 99 mil solicitações de serviços no ano e o reparo de celulares representa um terço desse atendimento; eletrodomésticos e aparelhos de entretenimento dividem 70%.

Um dos grandes desafios de gestão da rede está no tamanho continental do país, como mostram os números de distribuição regional (ver gráfico). Outro desafio reside na pulverização, já que 94% são micro e pequenas empresas, de gestão familiar. As assistências constituem em si um recorte das demandas sociais do país, o que vemos como uma oportunidade para proporcionar impacto positivo na sociedade. Na realidade comum aos microempreendedores, elas enfrentam desafios como manutenção do estoque para peças de reposição, controle de impostos, fluxo de caixa e qualidade de atendimento.

Distribuição da rede de assistência*



* Fonte: relatórios internos.



Capacitação em empreendedorismo

Prezamos pela constante evolução dos nossos fornecedores e, com esse propósito, em parceria com o Sebrae, criamos um programa de capacitação aos profissionais das nossas Assistências Técnicas parceiras. O programa contribuiu para a profissionalização e a competitividade da rede ao oferecer cursos nos módulos de Atendimento ao Cliente, Inteligência Emocional, Finanças, Fluxo de Caixa e Estoque.

Cerca de 1.200 pessoas, entre proprietários e funcionários, participaram e foram certificados na primeira rodada do programa em 2022, representando 254 assistências técnicas, de 143 cidades. A iniciativa resultou na elevação do nível de qualidade de serviço e de satisfação dos clientes de nossos parceiros, além de fortalecer o engajamento, a fidelização em relação à BNP Paribas Cardif e melhorar a gestão das microempresas. Aumentamos em 11% o índice de classificação das assistências, que leva em consideração

o aumento da reparabilidade e a diminuição do tempo de atendimento aos clientes.

Oficializada como um programa permanente da Companhia, a capacitação ocorreu em formato híbrido em 2023. As 40 principais assistências de todo o país foram convidadas para passar dois dias no nosso escritório, em São Paulo, em um evento denominado Cardif Day. Os empreendedores participaram de um treinamento em temas específicos como técnicas de negociação, *performance*, estratégia e humanização de atendimento – que dialoga com o programa DNA WOW, que desenvolvemos para que os atendimentos sejam cada vez mais humanizados e pautados na empatia pelo cliente. Na ocasião, também adicionamos uma apresentação extra sobre sustentabilidade, focada em economia circular, como maneira de capacitar e trocar boas práticas entre todos os presentes.

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E CLIENTES

GRI 2-29, 3-3 Relacionamento com clientes e parceiros, FN-IN-270a.2

Potencializamos os negócios dos nossos parceiros e, assim, ampliamos o alcance dos seguros para proteger as pessoas

Definimos como nossa missão potencializar os negócios de nossos parceiros e, por meio deles, ampliar o alcance dos seguros para proteger as pessoas. Com isso, ajudamos os parceiros a transformarem a experiência de seus clientes. Refinamos essa relação ano após ano, criando produtos que, mesmo massificados, correspondam às expectativas de empresas de variados segmentos e públicos de diferentes vieses.

Compromisso com os clientes

Nossos clientes precisam de respostas imediatas e claras em todas as etapas de sua relação com a Companhia. Incorporamos diversas tecnologias na jornada do cliente para simplificar aplicações e melhorar a facilidade de uso. Estamos empenhados no desenvolvimento de soluções que propiciam uma experiência *omnichannel* em toda a jornada da apólice, com a integração de diferentes canais – *online* e *offline* – para solicitação de serviços, realização de consultas e acionamento do seguro.

Mesmo com os avanços nos projetos de automação de sinistros, no entanto, permanecemos atentos para que o desenvolvimento tecnológico esteja em linha com os processos de humanização das relações, garantindo que o trato com os clientes seja sempre atencioso para ajudá-los nos momentos em que mais precisam.

Métricas de experiência do cliente

Desenvolvemos metodologias de relacionamento visando a padrões de excelência e mobilizamos uma robusta estrutura de atendimento orientada por políticas e processos que buscam assegurar a satisfação dos clientes. Em todas as etapas da distribuição de seguros oferecemos soluções para auxiliar nossos parceiros na pré-venda e venda dos produtos, e assumimos o atendimento direto no pós-venda e em toda a jornada de sinistro.

Para medir a satisfação geral dos clientes, uma pesquisa é realizada ao fim de cada ligação pela nossa central de atendimento. Ela é composta por algumas perguntas que permitem que tenhamos dois indicadores-chave: o NPS (Net Promoter Score) de Atendimento e o CSAT (Customer Satisfaction Score – Nota de satisfação do Consumidor). O nosso NPS de Atendimento em 2023 foi de 67 pontos, importante evolução de 13 pontos desde 2019. Já o CSAT alcançou 93 pontos e o histórico desse indicador é superior a 90 desde 2020.

Também temos uma pesquisa NPS exclusiva para sinistros que avalia a nossa *performance* e satisfação dos clientes nos momentos em que eles realmente precisam da seguradora.

Nesse recorte, obtivemos um NPS total de 72 pontos em 2023 – *versus* 69 pontos em 2022. Esse índice tem evoluído constantemente, apresentando um crescimento de 22 pontos de 2019 a 2023. Consideramos a metodologia como uma das principais métricas de avaliação do nível de satisfação e lealdade dos nossos clientes,

pois mede sua predisposição em recomendar nossos serviços, possibilitando identificar oportunidades e avançar nas ações que melhoram a experiência oferecida.

Uma das metas para 2023 era reduzir as reclamações no atendimento de sinistro. O objetivo foi atingido e na comparação entre o primeiro e o quarto trimestre de 2023, obtivemos uma redução de 42% no índice de reclamações.



Índices de satisfação e recomendação



NPS DE SINISTROS

72 pontos

crescimento de 22 pontos desde 2019

NPS DE ATENDIMENTO

67 pontos

crescimento de 13 pontos desde 2019

CSAT

93 pontos

nível de excelência superior a 90 desde 2020

Evolução da NPS de sinistros



Índices de atendimentos de sinistros em 2023

Reclamações sobre sinistros

6,46%

Abertura via digital

45%

Solução imediata

44%

E2E digital*

19%

* E2E (*end to end*) significa que o processo é digital do começo ao fim, ou seja, não tem intervenção humana.

Gestão de clientes

Duas empresas terceirizadas de *call center* e *contact center* atuam na linha de frente do atendimento, com sua gestão sendo feita por uma equipe interna da BNP Paribas Cardif. Elas estão sujeitas à constante avaliação prevista em cláusulas contratuais, respondendo a indicadores como tempo de resposta, que deve ocorrer em até 24 horas. Já nas redes sociais, a primeira interação com o segurado acontece em até dois minutos, considerando dias úteis no período das 9h às 18h.

A BNP Paribas Cardif possui o Selo RA 1000 do Reclame Aqui, que atesta a excelência no atendimento por parte das empresas cadastradas. Apenas as organizações que atingem a reputação máxima conquistam o selo. A manutenção dessa certificação e a busca por melhor *performance* fazem parte das metas da nossa área de Relacionamento com Clientes.

Veja abaixo os principais requisitos para avaliação e os nossos índices de atendimento na plataforma:



Requisitos para o Selo RA1000	Índices BNP Paribas Cardif
Contar com 50 ou mais avaliações de clientes	1.565 avaliações
Ter um índice de resposta igual ou superior a 90%	99% de respostas
Ter um índice de solução igual ou superior a 90%	90,1% de casos solucionados
Ter uma média de avaliações (realizadas apenas pelos consumidores) igual ou maior a 7	Média de 7,9

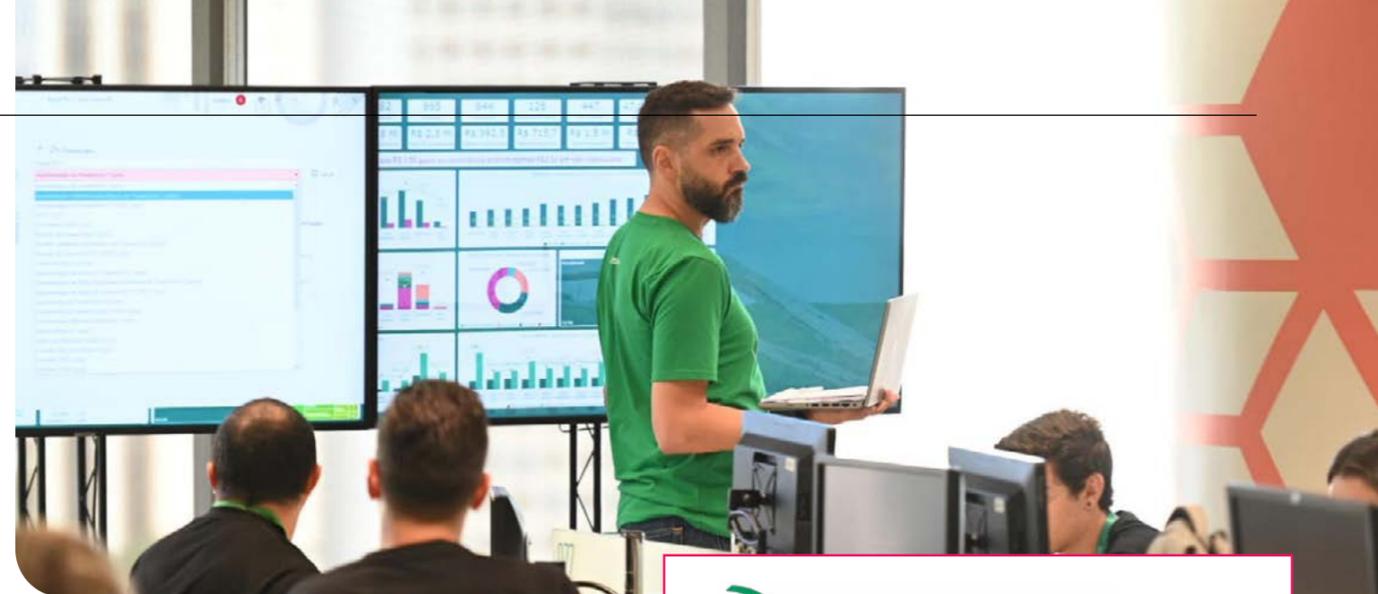
ESTRUTURA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Na estrutura da área, as equipes dedicadas também exercem um papel destacado no assessoramento das equipes internas para a melhoria de processos e produtos.

Multimeios – Centraliza a gestão dos atendimentos por meios digitais, considerando WhatsApp, redes sociais, *site*, *e-mails* e *chat*.

Qualidade da Jornada – Responsável pelo suporte aos dois *call centers* e pela execução do planejamento, incluindo treinamento das equipes de atendimento direto, dimensionamento das ações e padronização de processos relacionados a esses serviços. Entre as atribuições, estão também a gestão de qualidade e reporte de indicadores.

Soluções ao Cliente – Cuida das demandas e reclamações que não envolvam regulação de sinistros, como alteração de dados cadastrais, envio de segunda via de certificado e suporte aos parceiros.



CAPACITAÇÃO DOS ATENDENTES

Alinhar o atendimento terceirizado aos valores e cultura da BNP Paribas Cardif constitui um cuidado essencial na jornada do cliente. Gerenciamos cada etapa para que as pessoas na linha de frente com o cliente nos representem integralmente. Além de uma trilha de aprendizado, esse cuidado envolve a elaboração de *briefings* e *scripts* para o direcionamento do atendimento a cada tipo de demanda. As capacitações têm recorrência mensal para a compreensão de novos produtos ou atualizações, bem como o repasse de processos, normas e políticas. Também realizamos periodicamente campanhas motivacionais com a finalidade de engajar essa equipe.

A trilha de aprendizado inclui:

- Treinamento em *compliance* para ciência dos padrões éticos e regulatórios adotados pela Companhia, como a norma ISO 27001, referência internacional para a gestão da Segurança da Informação;
- Capacitação geral em seguros;
- Explicação detalhada sobre cada produto e serviço comercializado pela Companhia;
- Grade comportamental com temas associados à inteligência emocional e Atendimento WOW.



Relação humanizada

Atuamos em momentos críticos da vida dos clientes, atendendo sinistros que podem ser motivados por desemprego, doença, falecimento, roubo ou quebra de um bem. Diante disso, buscamos um diferencial na prestação do serviço, pautado na empatia, na naturalidade de um atendimento sem *scripts* e capaz de despertar admiração em quem entra em contato via telefone. O programa Atendimento Humanizado Wow, implantado em 2023, se tornou um ativo da Companhia na busca de uma experiência positiva para quem necessita de assistência naquele momento.

Ainda que estejamos caminhando rapidamente na digitalização, entendemos que um grande número de clientes valoriza a conexão humana. Assim, antes de serem instruídos sobre as etapas necessárias para resolução de sua demanda, eles recebem o acolhimento do atendente em uma demonstração de solidariedade, respeito e atenção ao ser humano por trás da ligação.



Atendimento ao cliente

Manifestações	2023
Reclamações gerais (Sinistro/ Vendas/ Pós-Vendas e outros)	40.282
Informações	332.342
Solicitações	354.433
Sinistros	25.000
Elogios	4.569
Total	756.626

Relacionamento próximo com os parceiros

Estamos comprometidos em apoiar nossos parceiros em cada etapa do ciclo do produto e a fornecer os ativos digitais e tecnológicos necessários ao crescimento do seu negócio, além de compartilhar com eles a criação de produtos que atendam as necessidades de seus clientes.

Por meio do modelo de atuação B2B2C, faz parte do nosso planejamento estratégico desempenhar o papel de habilitador para os parceiros, atuando de maneira muito próxima para a sustentação dos negócios em conjunto e em longo prazo. O acompanhamento de indicadores de *performance*, *follow-up* de projetos e decisões estratégicas são realizados em fóruns periódicos com a participação do Comitê Executivo de ambas as empresas. No dia a dia, a troca entre as equipes da Companhia e os parceiros é constante em busca de tratativas para problemas operacionais, melhorias em processos, coconstrução de produtos e incrementos na jornada do cliente, entre outras. Como maiores especialistas globais em relações de parceria, temos profundo conhecimento no mercado de atuação de nossos parceiros para aportar com soluções que trarão rentabilidade.

Como a proteção dos interesses dos clientes é uma prioridade, buscamos parceiros que compartilhem desse valor

Como a proteção dos interesses dos clientes é uma de nossas prioridades, buscamos parceiros que compartilhem nossos valores e igualmente respeitem as leis e os regulamentos aplicáveis. Previsto em nossa Política de Conformidade, este cuidado se expressa nos procedimentos que adotamos antes de estabelecer uma relação comercial e consiste na análise de potenciais parcerias, incluindo a estrutura societária da empresa, com o objetivo de entender seus negócios e operações com clientes finais e demais *stakeholders*. Esse processo de *due diligence* abrange análise de riscos como: lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, corrupção, conflito de interesses, venda casada, fraude e outros potenciais problemas de reputação.

Considerado um imperativo dentro do Grupo BNP Paribas, o conjunto dessas análises visa proteger a reputação da nossa Companhia e manter um elevado padrão de conformidade. Ao

longo da relação comercial, realizamos o monitoramento periódico dessas parcerias. Na ocorrência de eventuais desvios, a Companhia tem como prática recusar ou desfazer o contrato.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A estratégia desenhada para sustentar o nosso crescimento nos próximos anos tem, entre os principais pilares, um forte investimento em transformação digital, condicionado ao desenvolvimento de um ecossistema que permita melhoria da eficiência operacional, criação de processos mais ágeis, digitalização e automação para ganho de escala. São elementos estratégicos para a Companhia e que sempre serão considerados no desenvolvimento dos negócios.

Em razão da nossa *expertise* na operação de seguros massificados, que envolve a gestão de um grande volume de sinistros operados no país, contamos com uma base de dados robusta e sólida. Nesse sentido, além da tecnologia em si, um dos grandes diferenciais é nosso foco em *analytics*, que nos possibilita o desenvolvimento de soluções e inovações cada vez mais assertivas.

Avanços em *cloud* e Inteligência Artificial para otimizar processos

Em 2023, tivemos grandes avanços em Tecnologia da Informação para sustentação da nossa transformação digital. Entre eles está a implementação de uma nova fundação digital em *cloud* e do uso de Inteligência Artificial na automação de processos em duas frentes críticas: gestão de sinistros, em que aceleramos as fases de decisão e pagamento; e oferta/venda, na qual buscamos ficar alinhados às necessidades dos parceiros nativos digitais para a oferta de produtos e serviços mais personalizados e atrativos para cada perfil de cliente.

A nova fundação digital nos permite escalar a operação e reduzir nossos tempos de processamento, proporcionando uma melhor experiência para nossos clientes e parceiros. Além disso, nos oferece mais agilidade na implementação e manutenção de nossas soluções, diminuindo o risco de impacto nos processos produtivos.

Um passo fundamental para esses avanços consistiu na ampliação das APIs (Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicação), que promoveu uma aceleração no ritmo de comunicação com os clientes e parceiros, proporcionando mais estabilidade e segurança a todo o processo. Encerramos 2023 com 11% das transações de venda sendo feitas via API e vislumbramos um caminho de rápida expansão desse percentual.

Outro avanço importante vem ocorrendo na meta de digitalização de todas as etapas do ciclo da apólice, com a implantação de ferramentas que nos auxiliam desde a contratação



dos serviços até o acionamento do segurado em caso de sinistro. Alguns produtos apresentaram um salto de produtividade, como no caso da cobertura de desemprego do seguro prestamista, em que 52% dos sinistros foram totalmente processados sem intervenção humana E2E (*end-to-end*) digital. Isso resultou em uma redução de 21% nos custos, queda no prazo de processamento de seis para um dia e aumento do NPS (Nível de Satisfação com Atendimento) de 69 para 72. Os resultados dessa transformação são perceptíveis em números:

+ de **2 milhões**
de apólices
vendidas por
meio digital

23%
da análise e aprovação
dos sinistros feitas sem
intervenção humana

45%
de sinistros
abertos em
canais digitais

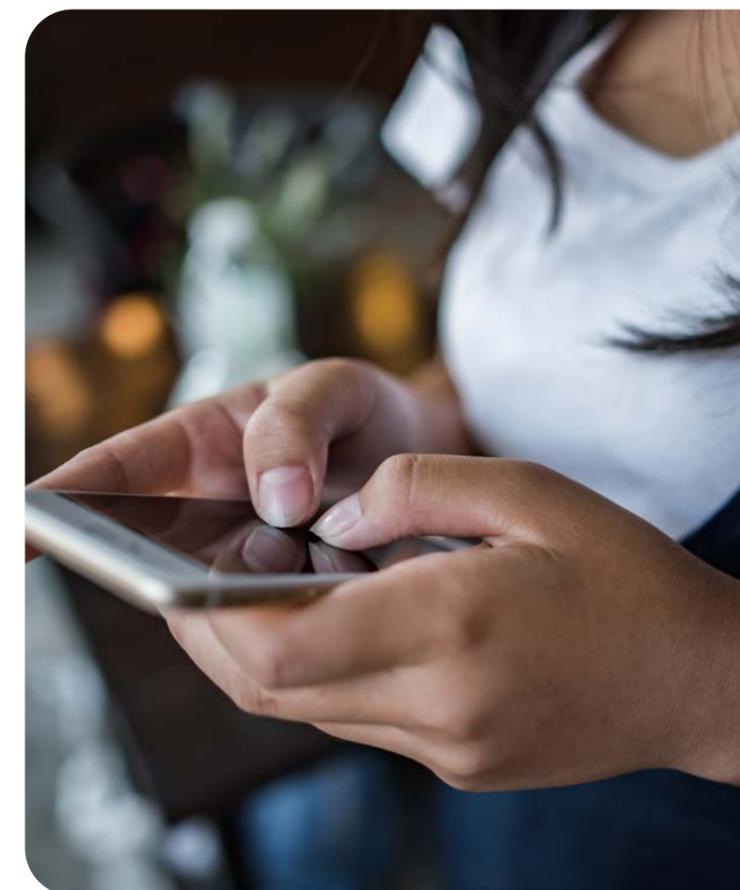
100%
da jornada de sinistro automatizada para Garantia
Estendida, Quebra Acidental e Desemprego

68%
dos sinistros decididos
em até cinco dias

ABERTURA DE SINISTROS PELO WHATSAPP

A automação de sinistros também teve avanços do ponto de vista de acessibilidade, com a expansão do uso do WhatsApp como novo canal para a resolução de sinistros nos seguros de Garantia Estendida e Desemprego Involuntário. Afinal, esse se trata de um dos meios de comunicação preferidos pelos clientes brasileiros e, em algumas categorias de sinistro, seu uso ultrapassa a casa dos 60%.

A BNP Paribas Cardif foi uma das pioneiras no Brasil a oferecer o WhatsApp como canal de relacionamento com clientes e, além do uso da plataforma em si, a Companhia possui tecnologias adicionais como *chatbot* (*chat* com inteligência artificial) e OCR (*software* para leitura automática de documentos) que agilizam a experiência do cliente e trazem mais facilidade ao processo de abertura de sinistros.





INVESTIDORA RESPONSÁVEL

• Impacto positivo nos investimentos

Temas materiais

Investimento responsável social e ambientalmente

IMPACTO POSITIVO NOS INVESTIMENTOS

GRI 3-3 Investimento responsável social e ambientalmente, FN-IN-410a.2

Nossas ações estão focadas em combinar desempenho financeiro com impacto positivo na sociedade

Ao adquirirem uma apólice de seguros da BNP Paribas Cardif, os clientes confiam parte das suas economias a um grupo segurador tradicional e sólido. É por isso que nós, especialistas em seguros, temos o compromisso de administrar essa reserva financeira com segurança e responsabilidade, de forma a assegurar a todos os clientes a tranquilidade necessária para quando mais precisarem.

Com a evolução da relevância de temas ESG na sociedade, além de prestarmos contas da gestão de investimentos aos órgãos reguladores, enxergamos um potencial em nossa indústria como força de investimento propulsora para acelerar tópicos sustentáveis urgentes.

Gradativamente, integramos critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) em nossas decisões de investimento e temos como objetivo combinar desempenho financeiro com impacto positivo, de forma a contribuir para um objetivo ambiental ou social. Nossa estratégia de investimentos segue as diretrizes estabelecidas para todo o conglomerado do Grupo BNP Paribas no mundo, que assumiu um amplo compromisso com a descarbonização da economia, o financiamento de projetos de energia renovável, o combate ao desmatamento, a conservação dos oceanos e a redução das desigualdades sociais.



Em 2023,
12%
do nosso portfólio de investimentos estava alocado em fundos ESG, os fundos verdes

A abordagem consiste em filtrar o universo de investimentos por meio de processos de seleção bem estruturados. Implementamos filtros normativos e/ou legais a fim de excluir empresas corporativas ou fundos que não cumpram tratados ou padrões internacionais. Seguimos políticas europeias incorporadas pelo BNP Paribas e pela BNP Paribas Cardif para restringir ou excluir os investimentos em setores considerados críticos em emissões que contribuem para o efeito estufa, como os produtores ou consumidores intensivos de combustível fóssil.

Como complemento às análises, aplicamos filtros normativos e legais adaptados para cada classe de ativos, tendo em vista avaliar as estratégias de transição energética das empresas em que investimos. Quanto a títulos detidos indiretamente, utilizamos a análise e o filtro para selecionar as instituições financeiras emissoras. Por meio dos investimentos, privilegiamos setores e empresas com estratégias consistentes de sustentabilidade.

Como investimos

Setores sob restrição ou exclusão	Setores de preferência
<ul style="list-style-type: none"> • Mineração e geração de eletricidade a partir do carvão • Petróleo ou gás xisto, areias petrolíferas, recursos de petróleo ou gás na região do Ártico • Fabricação de tabaco • Armamento, incluindo munições, armas químicas, biológicas, nucleares e urânio empobrecido • Extração ou produção de fibras de amianto 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão ambientalmente sustentável de recursos naturais vivos e uso da terra • Energia renovável e eficiência energética • Gestão sustentável de água e águas residuais • Prevenção e controle da poluição: agricultura sustentável, preservação de terras e florestas • Serviços de saúde e bem-estar • Educação e treinamento • Acesso à infraestrutura básica • Fornecimento de energia limpa e acessível • Acesso a serviços essenciais (saúde e educação) • Habitação a preços acessíveis • Geração de emprego • Avanço socioeconômico e empoderamento: de gênero, raça e pessoas com deficiência

Protocolo para investimentos ESG



Nosso propósito é investir de forma consciente e sustentável para gerar retornos satisfatórios aos nossos *stakeholders*, levando em conta a longevidade da nossa operação e o bem-estar dos nossos segurados. Estamos convencidos de que a integração de critérios não financeiros à estratégia de gestão de ativos é uma fonte de resiliência para a segurança dos clientes e traz impactos positivos para a sociedade. Vemos a sustentabilidade como um motor para o crescimento dos negócios que ajudará os nossos parceiros a alcançar mais clientes e a propagar os benefícios do seguro responsável para a sociedade como um todo.

Em 2016, aderimos aos Princípios para Investimento Responsável (PRI). Em 2021, nos comprometemos com a Ação Climática 100+, iniciativa de estímulo às empresas para melhorar a governança climática, reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e divulgar suas emissões em relatórios. Também em 2021, a BNP Paribas Cardif aderiu ao Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), que reúne seguradoras e fundos de pensões internacionais que se comprometeram a alinhar as suas carteiras de investimentos com uma trajetória de neutralidade carbônica até 2050. Em setembro de 2022, a BNP Paribas Cardif publicou os objetivos intermediários de carbono neutro para 2050 válidos para todas as operações no mundo.

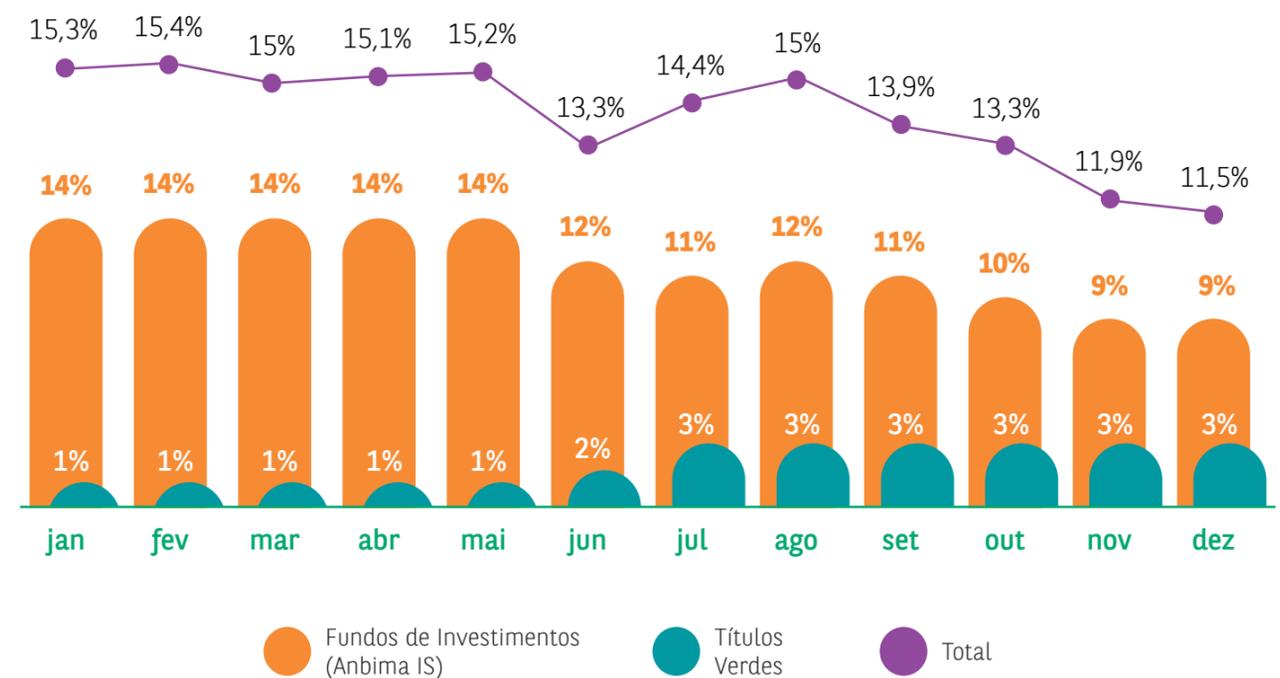
Investimentos sustentáveis no Brasil

Atuamos para ampliar a carteira em relação a investimentos ambientais e socialmente responsáveis no Brasil. Em 2023, finalizamos o ano com cerca de 12% do total do nosso portfólio de investimentos alocado em fundos ESG, conhecidos como fundos verdes.

Nosso propósito é investir de forma consciente e sustentável para gerar retornos satisfatórios aos nossos *stakeholders*



Alocação ESG - % Ativos sob Gestão (em 2023)





ORGANIZAÇÃO RESPONSÁVEL

- Governança corporativa
- Gestão de riscos
- Ética e *compliance*
- Dados e segurança da informação
- Nosso time
- Ser Cardif é ser você
- Cardif Balance: nosso Programa de Qualidade de Vida
- Voluntariado e filantropia
- Cuidados com os nossos impactos ambientais
- Gestão de fornecedores

Temas materiais

Ética, transparência e segurança

Valorização de pessoas e suas diversidades

ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E SEGURANÇA

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-29, 3-3 Ética, transparência e segurança



A BNP Paribas Cardif está comprometida com as melhores práticas de governança e transparência, reforçando sua responsabilidade com colaboradores, parceiros, clientes e fornecedores

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O nosso compromisso como companhia, de gerar valor para os nossos diferentes públicos de interesse, constitui parte fundamental da governança. Atuamos alinhados às melhores práticas de transparência refletidas em um robusto plano de políticas, diretrizes, processos e reportes, e também na estrutura de órgãos colegiados com responsabilidades definidas para a tomada de decisões e a condução dos negócios.

Quatro empresas constituem a BNP Paribas Cardif no Brasil: Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A, Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A, Luizaseg Seguros S/A e NCVP Participações Societárias S/A. Desde outubro de 2023, a *joint venture* formada com a rede varejista Magazine Luiza teve as ações adquiridas pela NCVP Participações Societárias S/A, que passou a deter o controle total da empresa.

Diferentes áreas da empresa são responsáveis pelos processos de governança, entre elas Compliance, Riscos, Jurídico, Segurança da Informação e Controles Internos. Vale destacar que, enquanto atividade, a função de Controles Internos já existia na BNP Paribas Cardif Brasil desde sua fundação, mas, desde 2021, foi implantada como Diretoria de Controles Internos e Conformidade, liderada por um executivo independente vinculado e com reporte à Casa Matriz (França).

Em relação ao processo de nomeação e seleção de conselheiros para o mais alto órgão de governança e seus comitês, ambos seguem diretrizes e recomendações específicas, que incluem: a definição de um perfil de competências desejadas, a promoção da transparência em todo o processo, a avaliação criteriosa dos candidatos, a garantia da independência dos membros selecionados e a promoção da educação continuada, entre outros fatores. No exercício do cargo, os membros da governança cumprem uma agenda de aprimoramento sobre as atividades da Companhia e de atualização sobre os temas relacionados à estratégia de negócios. Regularmente, passam por avaliação de desempenho com a finalidade de preservar os mais altos níveis de conduta e eficiência para uma atuação empresarial responsável.



O Conselho de Administração supervisiona estrategicamente e aprova políticas relacionadas ao desenvolvimento sustentável, enquanto cabe ao Comitê Executivo estabelecer e liderar o negócio e as pessoas, definir missão, visão e valores, além de desenvolver estratégias para implementação e supervisão. Entre as atividades do Comitê Executivo estão zelar pela eficácia dos processos, fazer a gestão dos riscos e impactos e reportar para os membros

do Conselho de Administração as informações relativas à prevenção ou identificação desses impactos e as providências adotadas.

A Companhia possui políticas e procedimentos claros para prevenir e mitigar conflitos de interesse, corrupção, fraude, lavagem de dinheiro e diversos outros temas relacionados. As ações de controle e prevenção incluem capacitações regulares sobre o tema, governança de planos de ação preventivos e corretivos, divulgação interna, reportes e compartilhamento de boas práticas com a Matriz e, sempre que demandado, para o Órgão Regulador sobre os eventuais incidentes. A política de remuneração dos altos executivos segue as diretrizes da governança global do Grupo BNP Paribas e respeita a legislação local vigente.

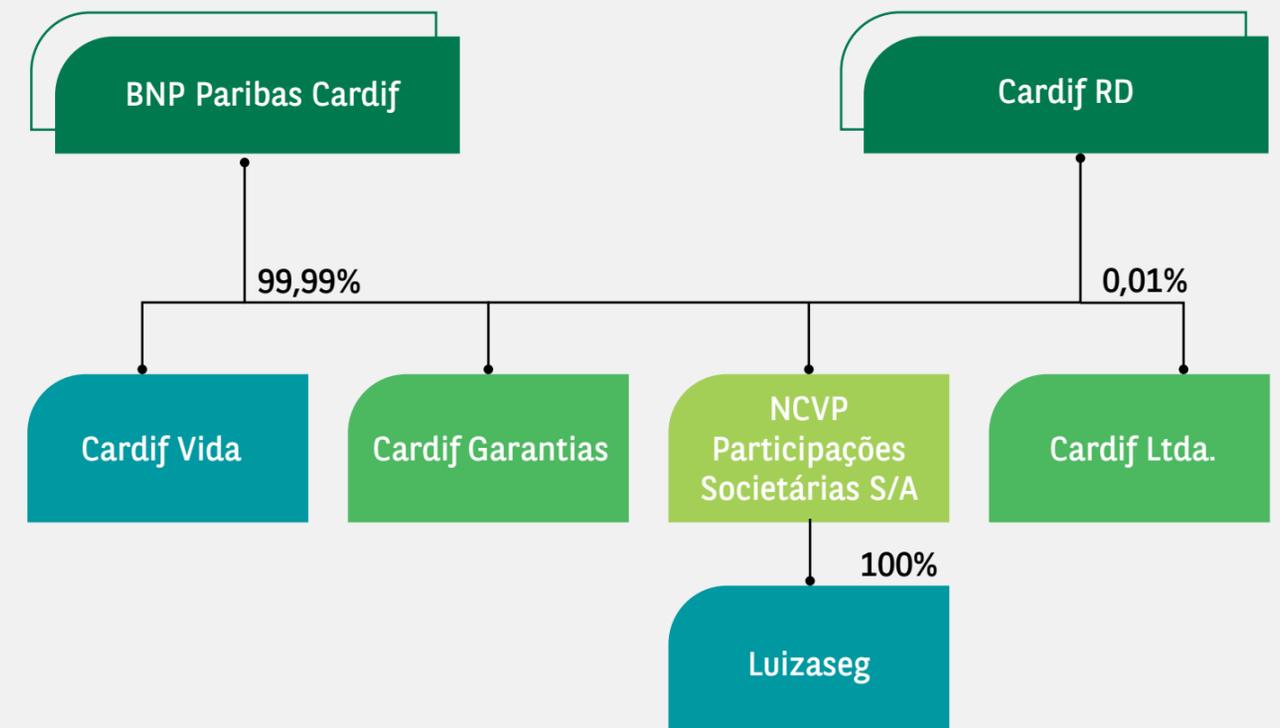
A Companhia possui políticas para prevenir e mitigar conflitos de interesse, corrupção, fraude e lavagem de dinheiro

Estrutura de governança GRI 2-9

Três membros formam o Conselho de Administração: um representante da Casa Matriz, o CEO Latam e o CEO Brasil. A operação brasileira está vinculada à BNP Paribas Cardif Latam e cada função do Comitê Executivo Brasil (Comex) se reporta a seu correspondente regional no Comitê Executivo Latam, inclusive a Presidência.

A estrutura de governança se completa com três comitês: o Comitê de Riscos, o Comitê de Auditoria, ambos de caráter estatutário e de obrigação regulatória, e o Comitê de Controles Internos e Compliance, responsável pelo acompanhamento da segunda linha de defesa de gestão de riscos.

Estrutura societária



Conselho de Administração

As empresas que compõem a BNP Paribas Cardif no Brasil são conduzidas por Conselhos de Administração separados. Os colegiados têm a incumbência de orientar e validar o planejamento estratégico, supervisionar a gestão, estabelecer e zelar pelas políticas e normas da Companhia, além de garantir o cumprimento das normas legais do país.

Conselho de Administração Cardif Vida e Cardif Garantias

Presidente

Francisco Valenzuela

Conselheiras

Sheynna Hakim
Ana Dezier

Conselheiro suplente

Ricardo Guimarães

Conselho de Administração Luizaseg

Presidente

Francisco Valenzuela

Conselheiros

Sheynna Hakim
Ricardo Guimarães
Marcel Dorf

Diretoria Luizaseg (Estatutários e não estatutários)

CEO

Sheynna Hakim

Diretor de Finanças e Atuarial

Renato Oliveira

Diretor Comercial

Paulo Murari

Diretor de ETO*

Alex Silva

Diretora de RH, ESG e Comunicação

Fernanda Campos**

Diretoria Comitê Executivo (Estatutários e não estatutários)

CEO

Sheynna Hakim

Vice-presidente

Patrick Pages

Diretor de Finanças e Atuarial

Renato Oliveira

Diretor Comercial

Marcel Dorf

Diretor de ETO

Alex Silva

Diretora de RH, ESG e Comunicação

Fernanda Campos*

Diretor de Marketing

Gonzalo Salcedo

* Efficiency, Technology & Operations.

** Também exerce a função de Diretora de Controles Internos.



Comitê de Auditoria e Comitê de Riscos

Presidente e membro independente

Regivaldo Dallemole

Membros

Manuel Lepe
Miriam Assis



GESTÃO DE RISCOS GRI 2-12

Pela natureza de nossa atividade como seguradora, a exposição a riscos – operacionais, financeiros e reputacionais – constitui um fator inerente ao cotidiano dos negócios. Por isso, a função de gestão de riscos recebe tratamento de total prioridade na escala de atividades da Companhia. Adotamos normas, indicadores e procedimentos de gestão de riscos da Casa Matriz e regulatórios (Susep/CNSP) para prevenir, minimizar ou administrar os efeitos negativos decorrentes de riscos, e utilizamos uma ferramenta integrada, de livre acesso e compartilhada com todo o conglomerado para tal gestão. Possuímos mecanismos para fazer frente ao compromisso de prevenir e combater atos de suborno, financiamento ao terrorismo, lavagem de dinheiro e fraudes.

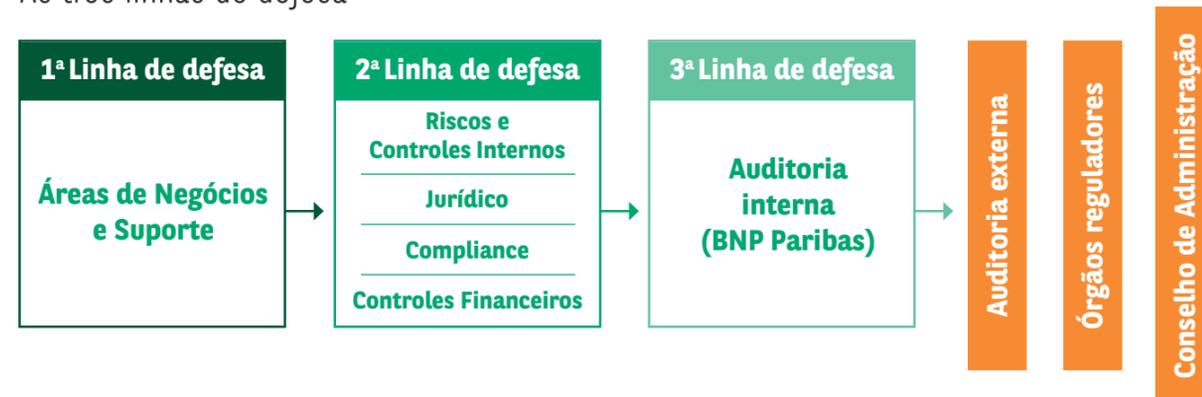
Mantemos um esforço contínuo para aprimorar nossa arquitetura de procedimentos e controles tendo em vista a rápida evolução vivida pelo setor de seguros e as inovações em produtos e serviços. As áreas de Controles Internos, Riscos, Compliance e Conformidade desempenham um papel

essencial para que a Companhia possa ofertar um produto mais adequado ao cliente, reduzindo as reclamações e melhorando a sinistralidade, entre outras aplicações. No seu ordenamento, as áreas dispõem de Comitês com objetivos específicos e equipes dedicadas que atuam de forma independente nas funções de governança.

Além dessa estrutura, foi criada a figura do *Operational Permanent Controller* (OPC - Controlador Operacional Permanente) como forma de descentralizar a gestão e disseminar uma mentalidade de risco por toda a Companhia. Em cada área, um ou dois membros da equipe são selecionados e treinados trimestralmente para ser a referência em riscos e *compliance*, somando aproximadamente 40 representantes. Exercendo a dupla função de especialista e representante das áreas de controle, cabe a esse colaborador fazer o mapeamento e a gestão de riscos no seu espaço, registrando, reportando e acompanhando as ocorrências, de forma a fortalecer a atuação preventiva em relação a riscos.

Estrutura de gestão de riscos

As três linhas de defesa



ÉTICA E COMPLIANCE

GRI 2-25, 2-26, 2-29, 205-1, 205-2

As áreas de Compliance, Controles Internos, Riscos e Auditoria Interna trabalham em conjunto dentro de nossos negócios em âmbito local e global para identificar e lidar de maneira proativa com riscos significativos de conformidade. Uma das principais missões da área de Compliance é zelar pela reputação da BNP Paribas Cardif, garantindo que ela se mantenha como uma seguradora confiável, não só pelo cumprimento das leis e regulamentos, mas também pelo comprometimento junto a seus clientes e parceiros.

As políticas e os normativos que orientam as atividades da Companhia demonstram nosso compromisso com uma conduta empresarial responsável, alinhada a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como o Pacto Global das Nações Unidas, do qual somos signatários, entre outros compromissos. (Saiba mais na [pág. 15](#))

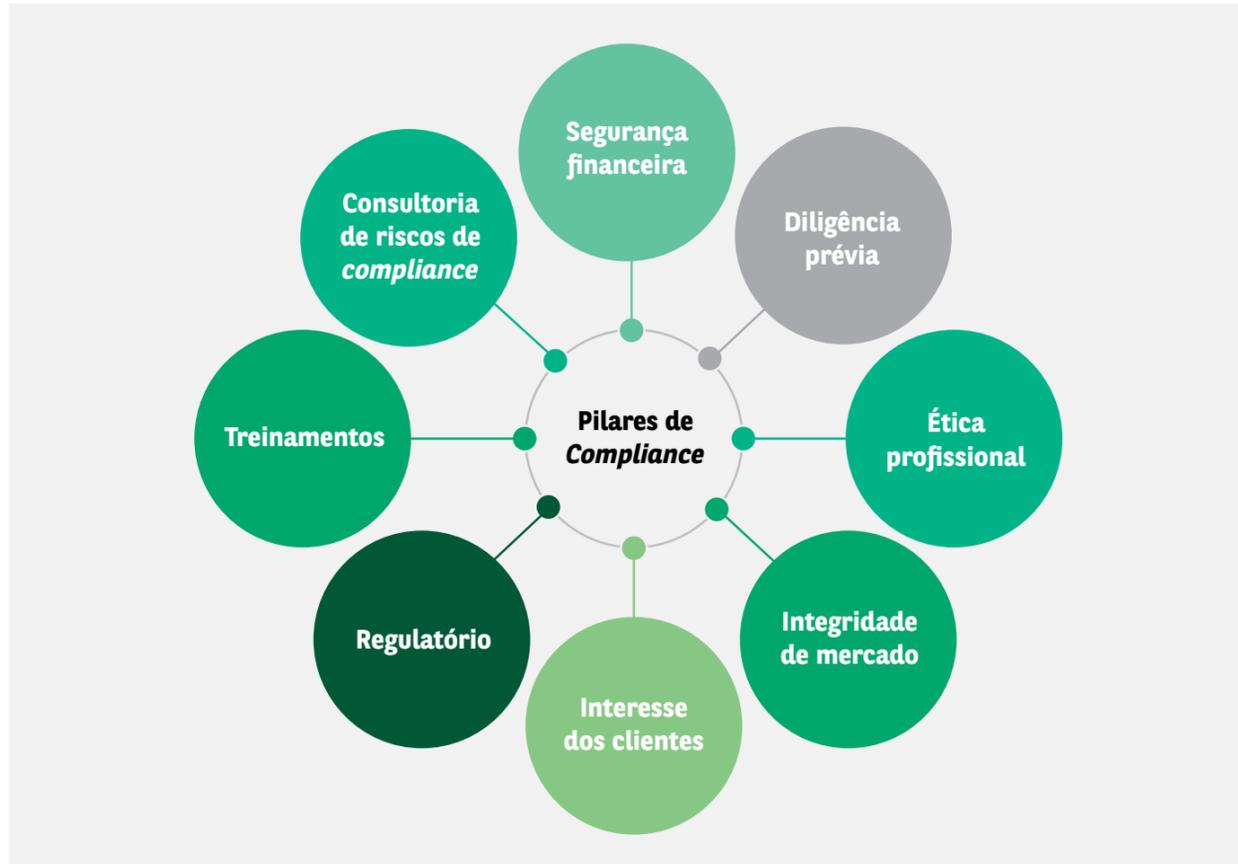


CONHEÇA

Política de Conformidade

O exercício da conformidade prevê garantir a segurança da Companhia e dos nossos negócios como um todo, buscando a adaptação às crescentes demandas de reguladores, clientes e opinião pública. Cabe à equipe de Compliance fornecer orientação, avaliar e lidar com riscos, conduzir treinamentos e investigar quaisquer violações relatadas, sempre respeitando os princípios de independência, integração e descentralização. Localmente, a equipe de Compliance se reporta ao Compliance Regional e este ao Compliance Global, sediado na Casa Matriz, na França.

Entre as atividades que estão a cargo da área para zelar pela integridade e conformidade, se incluem: proteção ao interesse do cliente, validação de materiais de *marketing*, monitoramento financeiro, treinamentos e comunicação.



Prevenção ao risco de corrupção

A estrutura anticorrupção da BNP Paribas Cardif reflete nosso empenho em prevenir e detectar atos de corrupção e tráfico de influências. Tal estrutura inclui: governança, mapeamento de riscos de corrupção, políticas, procedimentos e ferramentas para auxiliar no gerenciamento e controle dos riscos identificados, além de canal de denúncias, controles, relatórios e treinamentos anticorrupção obrigatórios aos colaboradores. Nossos colaboradores têm a responsabilidade de apoiar essa iniciativa e esperamos o mesmo de nossas partes relacionadas, como parceiros, fornecedores e prestadores de serviços.

A organização avalia 100% das transações em relação ao risco de corrupção, desde um pagamento de sinistro até a escolha de um novo funcionário ou fornecedor. No mercado como um todo, os principais riscos mapeados relacionados à corrupção são: presentes e hospitalidades, lavagem de dinheiro e conflitos de interesse. Em 2023, não ocorreram casos de corrupção envolvendo a organização e/ou seus empregados.

Nosso Código de Conduta dedica um capítulo específico aos procedimentos de prevenção e combate à corrupção incorporados pela Companhia. Entre os membros do quadro de governança, 100% foram comunicados e treinados em relação às políticas e aos procedimentos de combate à corrupção.

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de *compliance* GRI 205-2

Treinamento/Tema	Target	Concluídos	%
Onboarding e demais treinamentos relacionados	482	473	98,13%

Jornada de Conduta em 2023 GRI 205-2

Empregados	Comunicados	Treinados
Número total de membros no ano	399	393
Número total de membros comunicados/treinados	474	466
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	98,5

Empregados por categoria funcional	Comunicados (%)	Treinados (%)
Diretoria	100	100
Superintendência/Gerência	100	95,31
Coordenação	100	100
Demais cargos	100	98,97
Total	100	98,5



Treinamentos em ética e *compliance*

Realizamos periodicamente uma série de treinamentos com o objetivo de promover o conhecimento aprofundado dos colaboradores quanto às exigências e responsabilidades legais, assim como quanto às diretrizes corporativas, capacitando-os a identificar, prevenir, tratar e comunicar situações de risco ou com indícios de irregularidades.

Entre os treinamentos obrigatórios, há um específico para prevenção à lavagem de dinheiro e ao combate ao terrorismo. Ele também é realizado com nossos parceiros de negócios.

Contamos com diferentes formatos para a disseminação dos temas de *compliance* e ética, com o objetivo de levar os conteúdos de forma mais didática aos colaboradores. É possível conferir mais sobre eles ao lado.

As temáticas ESG também estão entre os treinamentos que oferecemos com a Academia de Sustentabilidade, uma plataforma *e-learning* disponível a todos os colaboradores com diversos treinamentos sobre sustentabilidade, finanças sustentáveis e práticas da Companhia nesta frente. Para 2024, estamos preparando um novo módulo de treinamento sobre sustentabilidade, já com a meta de formar 90% do time até o fim de 2025.

E-learning

Treinamentos *online* relacionados a conduta e riscos operacionais são realizados anualmente de forma obrigatória para todos os colaboradores.

Onboarding

Todo novo colaborador tem uma sessão com o time de Compliance para comunicação e alinhamento com as diretrizes da Companhia.

Semana Papo Sério

Evento anual dedicado a disseminar os conteúdos de *compliance* de forma lúdica e divertida por meio de estratégias de gamificação de diferentes formatos, valendo premiações e reconhecimentos. Uma maneira leve de aprender temas mais complexos.

Canal de Denúncia

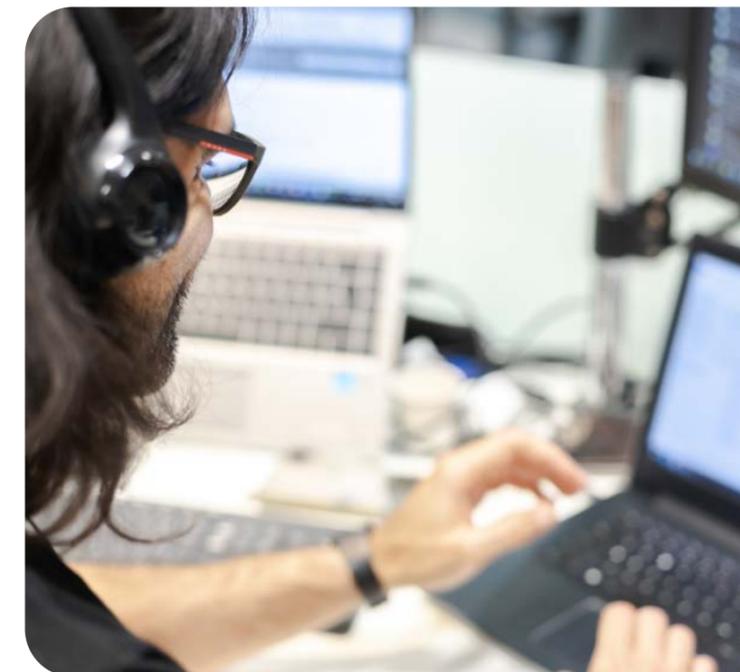
A Companhia possui mecanismos de queixa disponíveis 24 horas por dia para identificar e reparar impactos negativos, incluindo o combate a fraude, corrupção, assédio e outros casos de desvio de conduta. Esse processo destina-se aos públicos interno e externo e permite denúncia anônima de uma situação suspeita ou contrária aos nossos valores. O registro de denúncia é tratado pelo Comitê de Ética e partes possivelmente envolvidas.

O Canal de Denúncias funciona sem interação humana, com acesso tanto por um 0800 quanto por formulário *online*, com garantia de total confidencialidade e autonomia na condução da verificação. Em 2023, foram recebidas seis queixas, todas tratadas e solucionadas. A partir de 2024, passará a ter gestão externa por meio de uma ferramenta específica que garantirá mais agilidade e simplificação para o acesso.

Canal de Denúncia

Telefone: 0800 200 0622

Online: [Formulário disponível](#)



Código de Conduta

Zelamos pela prática empresarial realizada dentro dos mais altos padrões de comportamento ético. Dispomos de um Código de Conduta que se aplica a todos os colaboradores do Grupo BNP Paribas e estabelece as regras éticas que devem ser seguidas no trabalho. Além disso, nossos negócios estão ancorados no princípio de estabelecer relações com nossos *stakeholders* fundamentadas na confiança, na transparência e na lisura.

O [Código de Conduta](#) reflete nossos valores e cultura, incorporando as melhores práticas, orientações e exemplos do que a Companhia espera de seus colaboradores e públicos de interesse. Regularmente, são realizados treinamentos para assegurar uma postura consciente sobre essas premissas. O treinamento específico de Jornada de Conduta é anual e obrigatório para todos na empresa. Em 2023, 98,3% dos colaboradores concluíram o curso.



DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Atuamos em um setor de extrema sensibilidade às violações de privacidade e segurança da informação, motivo pelo qual contamos com um complexo e rigoroso sistema de controles que fortalecem a cultura interna. A gestão da segurança da informação e dos riscos relacionados está prevista e descrita em procedimentos, processos, normas e políticas, incluindo nosso Código de Conduta, sendo divulgados e reforçados continuamente entre nossos colaboradores. Toda estrutura faz parte do nosso sistema de gestão de segurança da informação (ISMS), certificado pela norma ISO 27001 desde 2012.

Os requisitos da Companhia em relação à cibersegurança estão cobertos por políticas específicas que abordam os variados aspectos exigidos para garantir a proteção e segurança dos dados das operações com parceiros e clientes. Mantemos atualizados os profissionais necessários para atender com agilidade todas as diretrizes das autoridades regulatórias e para estar preparados para a evolução contínua do mundo digital.

Nossos procedimentos seguem os altos padrões determinados pelo Grupo BNP Paribas, aplicados por equipes especializadas, com atribuições claramente definidas. De acordo com nossas políticas, a área de TI deve fornecer suporte tecnológico para a proteção das informações, procurando eliminar ou diminuir as vulnerabilidades e implantando os controles adequados às necessidades do negócio, sempre com o objetivo de reduzir os riscos à segurança da informação. O suporte da equipe, além de envolver a utilização de equipamentos tecnológicos, prevê a definição e atualização de procedimentos adequados e a preparação dos treinamentos para garantir a capacitação de todos os colaboradores.

A proteção de informações não é exigida apenas no universo digital, também é necessário adotar práticas para proteger o nosso espaço de trabalho. Com esse propósito, realizamos anualmente a campanha Safe Desk para lembrar regras simples, mas muito eficazes, para evitar danos à reputação da BNP Paribas Cardif e riscos financeiros e judiciais em caso de vazamentos de dados.



Privacidade e proteção de dados

Assegurar a preservação dos dados pessoais dos clientes de nossos parceiros constitui um compromisso mandatório para a Companhia. Temos uma equipe dedicada a essa missão, para a qual mantemos conformidade rigorosa às leis e regulamentações nacionais e internacionais. Nossos procedimentos estão alinhados às determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As normas, políticas e os procedimentos sobre o tema são parte obrigatória dos treinamentos dos colaboradores. Somados a eventos e ações de comunicação, esses recursos ajudam a fazer com que todos se mantenham conscientes sobre a prioridade crítica da proteção dos dados de quem aderiu aos nossos produtos e serviços de seguros.

CONHEÇA
[Política de Segurança da Informação e Cibernética Externa](#)

VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS E SUAS DIVERSIDADES



NOSSO TIME

GRI 2-7, 2-8, 2-19, 2-20, 2-29, 3-3 Valorização das pessoas

**A equipe da BNP Paribas Cardif Brasil
conta com quase 400 profissionais
atuando em sua sede em São Paulo**

Promover a análise e a definição de um plano para transformação cultural da Companhia foi um dos principais desafios assumidos em 2023, envolvendo a alta gestão e a liderança de Recursos Humanos. A área atua de forma estratégica, alinhada às diretrizes de negócios e completamente dedicada à equipe de 399 profissionais que trabalham na BNP Paribas Cardif Brasil, alocados na sede em São Paulo.

Em um ano marcado por grandes transformações, crescimento acelerado e construção do plano estratégico Ambição Brasil 2030, a BNP Paribas Cardif Brasil não poderia deixar de investir nas pessoas, afinal, elas são o grande motor da organização.

Por isso, dedicou o ano a fazer um diagnóstico de cultura organizacional com o objetivo de conhecer e fortalecer os elementos que são parte do DNA e da essência da Companhia, além de estabelecer novas necessidades e comportamentos que ajudarão a entregar sua estratégia de negócios.

Para o sucesso desse movimento de transformação, o envolvimento da liderança foi essencial, já que ela é fundamental como promotora do engajamento das equipes e estimuladora de um olhar inovador, ágil, transversal e colaborativo.

Outros fatores relevantes da cultura da BNP Paribas Cardif que levaram a atingir excelentes resultados em 2023 são o ambiente saudável, respeitoso e seguro, as constantes possibilidades de desenvolvimento profissional e



Na BNP Paribas Cardif temos um excelente lugar para se trabalhar, que propicia desenvolvimento profissional com impacto positivo

peçoal para o nosso time e um senso de pertencimento ancorado em um propósito claro voltado ao impacto positivo na sociedade.

Alinhado à nossa cultura, buscamos proporcionar um equilíbrio entre vida pessoal e profissional, respeitando o estilo de vida e as necessidades de cada um. Do mesmo modo, queremos propiciar um ambiente de trabalho em que cada indivíduo seja capaz de se expressar livremente, independentemente de gênero, idade, raça e orientação sexual, tendo espaço para se desenvolver plenamente.

Também valorizamos o desenvolvimento de um time que se aproprie da gestão da própria carreira. Para isso, oferecemos diversos programas, iniciativas, plataformas de aprendizagem, trilhas de desenvolvimento específicas para talentos, planos de sucessão, *upskilling*, *reskilling* e muito mais para que nossos colaboradores invistam em formação contínua e se desenvolvam para lidar com as necessidades de uma sociedade em rápida mudança.

Carreira e desenvolvimento GRI 401-1, 404-2

A Companhia investe em uma série de programas para assegurar a seus profissionais a assimilação das competências demandadas pelas necessidades do mercado, oferecendo qualificação e requalificação, estimulando a mobilidade interna entre áreas – até mesmo dentro do Grupo – e fomentando a formação de novos líderes.

Investimos em programas de desenvolvimento e capacitação que englobam uma variedade de escopos, incluindo iniciativas para aperfeiçoamento das habilidades necessárias para o nosso negócio, conhecimento em tecnologia e digital, conteúdos direcionados para liderança, diversidade e inclusão, ética e conformidade, sustentabilidade etc. Além dos treinamentos internos, oferecemos apoio financeiro para capacitações externas, abrangendo desde cursos de idiomas até cursos livres, em parceria com instituições de ensino internacionais. Também contamos com programas de mobilidade e intercâmbio de conhecimento com a Matriz (França) e demais países onde a Companhia opera.

Entre os recursos oferecidos para alavancar a trajetória profissional, os colaboradores têm acesso a múltiplas plataformas de treinamento e desenvolvimento. Está incluído no programa um conjunto abrangente de ferramentas educativas apresentadas ao lado.

No âmbito da formação de liderança, há uma grade própria de acordo com o nível dos gestores, abrangendo desde trilhas específicas a programas de imersão para a evolução de habilidades e competências.

- **Treinamentos mandatórios de fortalecimento de processos e da cultura corporativa**
- **Plataforma Coursera, que dá acesso a mais de oito mil cursos *online* com instituições renomadas e certificados internacionais**
- **Cursos e treinamentos da Academia de Sustentabilidade**
- **DDAA Academy, academia oferecida pelo Grupo BNP Paribas para desenvolvimento dos colaboradores em *upskilling* e *reskilling* no mundo ágil**
- **Plataformas Pluralsight e DataCamp, com conteúdos específicos para desenvolvimento das áreas de tecnologia e dados**
- **Plataforma interna About Me, que facilita conexões e processos de mobilidade**
- **Treinamento Líder do Futuro para desenvolvimento de habilidades de liderança**
- **Innovation Hours, uma trilha de capacitação voltada para desenvolver *skills* de inovação**

Pesquisa de clima organizacional

Realizada anualmente, a pesquisa Stay Connected utiliza a metodologia eNPS (Employee Net Promoter Score) para medir a satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho, fornecendo análise sobre quatro vertentes: bem-estar, liderança, engajamento e eficiência operacional. Em 2023, alcançamos **64 pontos** e destacaram-se como principais aspectos de indicação da Companhia para se trabalhar: **os benefícios, o modelo de trabalho híbrido e o ambiente de trabalho.**

Remuneração e benefícios GRI 2-20

Abrangente, o processo para desenvolvimento das políticas de remuneração envolve várias etapas. Inicia-se com uma análise de mercado sobre as práticas remuneratórias em empresas similares a fim de garantir a competitividade salarial. Com base nessa análise, são desenvolvidos pacotes de remuneração que levam em consideração não apenas os salários, mas também benefícios e incentivos adicionais. Além disso, são realizadas avaliações de desempenho dos colaboradores para garantir que a remuneração seja justa, alinhada ao mérito e que ajude a identificar os melhores talentos e a recompensá-los adequadamente.

O processo de determinação da remuneração, inclui revisões periódicas para assegurar o alinhamento aos objetivos estratégicos da empresa. Consultores de remuneração são envolvidos no processo para trazer *expertises* interna e externa, garantindo que as medidas adotadas estejam alinhadas com as tendências do mercado e as melhores práticas da indústria.

Valorizamos a transparência e a divulgação contínua para que os colaboradores tenham clareza sobre como sua remuneração é estruturada e quais critérios são considerados. A remuneração de todos os colaboradores é composta por uma parte fixa e outra variável, sendo a fixa definida com base em convenções coletivas, pesquisas do mercado local e na equidade interna. Já a porção variável é concedida por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR), o qual possibilita aos colaboradores receberem uma parte dos resultados financeiros da Companhia.

Vale ressaltar que em 2023 evoluímos em dois importantes processos de remuneração. Fizemos um amplo trabalho de equiparação salarial entre homens e mulheres com as mesmas atribuições, a fim de excluir diferenças salariais não explicáveis, que podem ser causadas por vieses inconscientes e outros problemas de ordem social. E também estruturamos a carreira em Y, entendendo a diversidade das ambições de carreira do nosso time e dando a possibilidade de crescerem profissionalmente sem necessariamente terem que assumir papéis de liderança de pessoas.

Os pacotes de remuneração levam em consideração salários, benefícios e incentivos adicionais



Benefícios GRI 401-2

Proporcionamos à nossa equipe uma experiência completa de cuidados por meio da oferta de um pacote de benefícios flexível que se adapta de acordo com o momento de vida e as necessidades de cada perfil familiar. Pela plataforma do Beneflex, os benefícios são convertidos em pontos e o colaborador escolhe quantos pontos destinar a cada um. E ainda há a opção de aproveitar algum saldo nesses pontos para reembolso de escola, cursos, material escolar, ótica etc.

Essa opção de pacote flexível existe há mais de 10 anos na BNP Paribas Cardif e esse é um grande diferencial, pois apenas 10% das empresas brasileiras aderem a esse modelo no Brasil.

Os benefícios são oferecidos a todos os colaboradores (em tempo integral, parcial e temporário) e foram pensados para facilitar a convivência familiar, a parentalidade, o equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional, além de estimular cuidados com a saúde física, mental e financeira.

Benefícios tradicionais

- Seguro saúde
- Plano odontológico
- Vales-refeição e alimentação
- Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR)
- Previdência privada com depósito em dobro pela Companhia
- Assistência funeral familiar, incluindo pais e sogros
- Reembolso de creche ou babá até os 5 anos e 11 meses da criança



Modelo de trabalho flexível

Reconhecido como valioso critério para atração e retenção de talentos, o modelo de trabalho híbrido, totalmente flexível, é um ponto forte na política de gestão de RH da BNP Paribas Cardif. A norma prevê autonomia dos gestores e colaboradores para definir o melhor formato, com recomendação de atuação 50% remota e 50% presencial. Em algumas áreas, nas quais se faz necessária maior presença no ambiente da Companhia, o gestor pode sugerir a programação, que será definida em comum acordo. É importante ressaltar que todas as lideranças são treinadas para gerenciamento de processos no modelo de trabalho híbrido. O método, iniciado por questões sanitárias durante a pandemia de covid-19, ganhou aprimoramento ao longo do tempo e hoje atinge um grau elevado de satisfação na avaliação dos colaboradores que, em uma pesquisa interna, deram o índice de favorabilidade de 89 dentro de uma nota máxima de 100.

Benefícios diferenciados

Saúde física e mental

- Wellhub (antes Gympass) – oferece atividades físicas, *mindfulness*, nutrição e qualidade do sono
- Conte Comigo, programa de apoio emocional, social, financeiro e jurídico
- Medicamentos com subsídio para todos os membros da família
- Campanhas de vacinação, como gripe e HPV
- Atendimento médico no escritório
- Oferta diária de frutas e lojinha saudável no escritório
- Quick massage gratuita

Equilíbrio entre vida pessoal e profissional

- Jornada de trabalho flexível e modelo híbrido
- Licença não remunerada de até cinco dias por ano
- Day-off no dia dos pais, dia das mães e aniversário
- Short Friday

Cuidados com a família

- Licença-maternidade e paternidade estendidas, com a possibilidade de jornada completamente remota por seis meses após a licença
- Programa de gestante e *gift card* no nascimento ou na adoção de filhos
- Isenção de coparticipação durante o pré-natal e até 1 ano da criança
- Cantinho da mamãe, um espaço aconchegante no escritório para facilitar a retirada e armazenamento de leite materno

Apoio financeiro

- Adiantamento de 50% do 13º salário no início do ano
- Descontos na compra ou locação de carros pela Arval
- Empréstimo consignado com tarifas exclusivas
- Descontos e condições especiais na contratação de seguros por meio do Despreocupe-se

SER CARDIF É SER VOCÊ

GRI 405-1

Temos como fundamento promover a diversidade e a inclusão em nossas atividades e procuramos assegurar que os nossos líderes continuem fomentando um ambiente respeitoso e seguro, onde todos possam se expressar livremente e suas diversidades sejam valorizadas.

Na BNP Paribas Cardif Brasil, buscamos consolidar nossa estratégia de inclusão por meio de iniciativas capazes de promover a conscientização sobre a importância de cada um poder expressar livremente a própria identidade, com igualdade de direitos e oportunidades.

A equipe de Recursos Humanos é a responsável por desenhar e conduzir iniciativas, mensurar e acompanhar indicadores e impulsionar o tema de diversidade, equidade e inclusão na Companhia.

Entre as diversas iniciativas com esse objetivo, a Companhia mantém sempre aberto um banco de talentos direcionado à candidatura de pessoas negras, indígenas, LGBTQIAP+, 50+ e Pessoas com deficiência, com a finalidade de



52%
da Companhia é
composta por mulheres,
e 38% delas ocupam
posições de liderança

facilitar o acesso e fortalecer a representatividade nos processos seletivos. Além disso, possui um programa interno de indicação, em que os colaboradores podem sugerir perfis de profissionais para preenchimento das vagas e caso esses candidatos tenham alguma característica de diversidade e sejam contratados, o prêmio pela indicação é dobrado.



Nossas ações de Diversidade, Equidade e Inclusão têm como base valorizar cada indivíduo, respeitando suas diferenças

Lugar seguro e igualitário para as mulheres

Ao longo dos anos, foi destinada grande atenção a equidade de gênero, pois temos a ciência que não basta contratar e desenvolver as mulheres, mas também oferecer um ambiente cada vez mais seguro e saudável para todas. Por isso, contamos com diversas ações para que as colaboradoras se sintam protegidas e amparadas em qualquer situação, entre elas:

- Canal de denúncias anônimas, no qual quaisquer práticas de discriminação ou assédio podem ser reportadas;
- Rodas de conversas sobre diferentes assuntos, desde saúde emocional, desenvolvimento pessoal e profissional a segurança e inclusão feminina em diversas esferas;
- Programa de Mentoria;
- Programa para gestantes, com acompanhamento da saúde da mãe e bebê, licença-maternidade de seis meses e opção de trabalhar 100% remoto por mais seis meses após a licença.



A equidade salarial também é uma questão relevante para a BNP Paribas Cardif, que já promove a prática utilizando uma metodologia que equipara os salários de homens e mulheres com as mesmas atribuições. E a representatividade também é fundamental, por isso, em todos os processos seletivos para posições de liderança é obrigatório haver a presença de candidatas mulheres.

Comunidade de DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão)

A Companhia lançou, no fim de 2022, uma comunidade interna dedicada a desenvolver e reformular propostas e ações voltadas a diversidade, equidade e inclusão. Composto por representantes de todas as diretorias da Companhia, o Grupo atua de forma transversal e tem entre suas atribuições realizar ações internas para disseminar e educar os colaboradores sobre as diversas frentes de inclusão e diversidade; ressaltar a importância desse trabalho para a sociedade; idealizar projetos para a BNP Paribas Cardif colocar em prática, como vagas afirmativas e metas de capacitação; criar uma cultura interna efetiva para essa frente; e promover o engajamento dos colaboradores, nomeando, entre os participantes, embaixadores para condução das discussões sobre o tema.

A atuação do Grupo em 2023 originou sete iniciativas, englobando letramento e ações voltadas a diversos temas: equidade de gênero, educação antirracista, aprofundamento sobre as questões LGBTQIAPN+, parentalidade e outros. Em uma delas, abrangendo vieses inconscientes, 87% de todo quadro de colaboradores foi capacitado, contando com a participação ativa da liderança.

CARDIF BALANCE: NOSSO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA

GRI 403-6

Tendo como prioridade o acolhimento do colaborador, além do oferecimento de um ambiente de trabalho seguro, com garantia de proteção da saúde extensiva à família, a Companhia oferece um robusto pacote de benefícios focado no bem-estar e na saúde física e mental de seus colaboradores, respeitando o estilo de vida e as necessidades de cada um.

Para garantir que todos tenham conhecimento e acesso fácil e eficaz a esses serviços, eles são constantemente divulgados em eventos, treinamentos e em uma variedade de canais de comunicação.

Desde a pandemia, a BNP Paribas Cardif sentiu a necessidade de ir além e formatar um programa completo de qualidade de vida. Foi quando nasceu o Cardif Balance, com o objetivo de promover uma integração entre o corpo e a mente, totalmente focada no bem-estar.

Em 2023, o destaque foi para o Mês do Equilíbrio, um período inteiro de atividades no nosso escritório, incluindo aulas de *yoga*, meditação, rodas de conversa sobre saúde emocional, *screening* de saúde e outras iniciativas que colocaram toda a Companhia em movimento.



Além do mês do equilíbrio, tivemos o campeonato de tênis We are Tennis Cup, uma iniciativa global que promove a prática do esporte por meio de um torneio interno entre os colaboradores em que a equipe vencedora participa de uma etapa na França, nas quadras de Roland Garros. Já que o Grupo BNP Paribas é patrocinador desse torneio há mais de 50 anos, nada mais justo do que oferecer essa exclusividade ao nosso time.

E por falar em esporte, nossa equipe também participa anualmente da corrida corporativa promovida pela Bloomberg, realizada no Parque do Povo. E é nesse local onde também acontecem os encontros do nosso time de vôlei, que se reúne toda terça-feira para praticar o esporte e interagir.

No fim de 2023, aplicamos uma pesquisa que identificou que as atividades físicas preferidas dos colaboradores da BNP Paribas Cardif são caminhada, dança e *beach tennis*. Quando se trata de lazer e *hobbies*, no entanto, são a música, a leitura e a culinária que ocupam o lugar mais alto do pódio. E indo além das atividades listadas como as mais populares, sabemos que nutrição e sono estão entre os principais temas de interesse dos colaboradores quando o assunto é Qualidade de Vida. Por isso, para 2024, o programa Cardif Balance ganhará novas ações.



Segurança do trabalho

Vale lembrar que a Companhia conta com um corpo de brigadistas para zelar pela proteção física das nossas instalações e pela segurança dos nossos colaboradores, nosso bem mais valioso. Seguindo as normas estabelecidas pelo Edifício São Paulo Corporate Towers, o treinamento de brigadistas é realizado anualmente para que o grupo esteja apto a socorrer os colaboradores em casos de acidente no ambiente de trabalho, aplicar primeiros socorros até a chegada de atendimento especializado e seja capacitado para prevenir e combater incêndios, além de coordenar as pessoas em situações de emergência e acidentes até a chegada do Corpo de Bombeiros.

VOLUNTARIADO E FILANTROPIA

GRI 2-29

Entendemos que nossa
responsabilidade vai além
do trabalho, dos negócios
ou da vida pessoal: ela se
estende aos compromissos
com a sociedade e com as
comunidades que vivem nos
locais em que operamos

Programa de Voluntariado

O social é uma área de grande foco dentro das diretrizes de ESG da BNP Paribas Cardif, pois entendemos que nossa responsabilidade vai além do trabalho, dos negócios ou da vida pessoal, ela estende-se aos compromissos com a sociedade e as comunidades. Temos como um de nossos principais objetivos impactar positivamente as pessoas e o meio ambiente por meio de ações de voluntariado e filantropia.

Dessa forma, nossos colaboradores são parte essencial do nosso Programa de Voluntariado. Estimulamos ativamente o envolvimento deles em causas que beneficiam educação, proteção do meio ambiente, saúde e segurança e redução da desigualdade social. Com esta finalidade, estabelecemos uma meta global de atuação voluntária, chamada de 1 Million Hours 2 Help (Um Milhão de Horas para Ajudar), que consiste em doar 1 milhão de horas de trabalho dos nossos colaboradores ao redor do mundo a iniciativas de voluntariado.

Em 2023, batemos um recorde de dedicação às ações de voluntariado no Brasil, alcançando **1.332 horas**.

Principais causas apoiadas

Educação

MENTORIA PARA JOVENS

Apoiamos a ONG Ser+ em seu programa de mentoria ao protagonismo e à empregabilidade juvenil, compartilhando experiências de vida e carreira em eventos com jovens em situação de vulnerabilidade. Os jovens são convidados a participar de futuros processos de seleção do Programa Jovem Aprendiz.

FORTALECIMENTO DE MICROEMPREENDEDORES

Programa direcionado para nossa rede de assistência técnica para capacitação empreendedora, desenvolvido e aplicado pelo Sebrae em conjunto com nossa equipe de Operações. (Saiba sobre a experiência na [pág. 24](#))

160 horas de voluntariado

+200 horas de voluntariado

Preservação ambiental

DOAÇÃO DE COMPUTADORES

Concebido pelas equipes de TI e Facilities, o projeto destina computadores fora de uso e em boas condições a ONGs para promover o reúso e a economia circular. Em 2023, 230 máquinas foram destinadas para as ONG's Bom Caminho, Casa do Pequeno Cidadão e Instituto PROA, que disponibilizam os *notebooks* para auxiliar na inclusão digital de pessoas com pouco acesso à tecnologia.

CUIDADOS AMBIENTAIS

Em conjunto com a ONG Limpa Brasil, um grupo de 60 voluntários participou de uma ação nas vizinhanças da EMEF Profa. Dr^a. Irene Garcia Costa de Souza, que atende mais de 400 crianças, para limpar, plantar e revitalizar as áreas de entorno, dando um exemplo de educação cívica e ambiental.

48 horas de voluntariado

+350 horas de voluntariado



Inclusão social

SONHOS REALIZADOS

Dedicado às crianças com doenças graves, a ONG Make-A-Wish Brasil teve o apoio da equipe de voluntários da Companhia em várias ações que levaram alegria e esperança a elas. Realizamos os sonhos de levar uma criança para conhecer o parque do Beto Carreiro e de promover um dia de compras no *shopping*.

322 horas de voluntariado

Saúde e segurança

DOAÇÃO DE SANGUE

Todo ano, dedicamos uma manhã à ação de coleta externa de sangue realizada em parceria com o Instituto Pró-Sangue, do Hospital das Clínicas de São Paulo. Cerca de 80 voluntários participaram em 2023, impactando mais de 320 vidas, dado que uma bolsa de sangue pode beneficiar até quatro pessoas.

50 horas de voluntariado

FINANCIAMENTO DE PROJETOS SOCIAIS

O Apoio uma Causa é uma ação formulada para desenvolver competências de apoio social entre os colaboradores. O programa permite que qualquer colaborador crie um projeto em parceria com uma ONG e o apresente a um Comitê da BNP Paribas Cardif para buscar recursos para sua viabilização. Em 2023, tivemos cinco projetos escolhidos, são eles:

Empregabilidade, autoconhecimento

e autoestima

ONG Programadores do Amanhã
Colaboradora: Palloma Rocha/RH

Wish Challenge Cardif

ONG Make-A-Wish
Colaboradora: Ana Gomes/Tecnologia

Crescendo e aprendendo

ONG Aprendizes de Jesus
Colaboradora: Hanan Dorgham/Comercial

MatClass

Associação Matemática em Movimento –
Colaborador: Luciano Benício/Comercial

Descobrimo que posso sonhar grande

ONG Entre Rodas
Colaboradoras: Elaine Silva e Paloma Vale/Operações

144 horas de voluntariado

Prevenção à obesidade e ao sobrepeso com Unicef

Como companhia, temos o propósito de contribuir para a sociedade em diversas frentes de modo a impactar positivamente as pessoas. Em razão da gravidade que representa para a saúde, definimos como uma de nossas causas globais realizar ações para mitigar complicações e riscos ligados ao sobrepeso e à obesidade, que já atinge mais de 1 bilhão de pessoas no mundo. Essa doença se mostra mais preocupante por estar atingindo crianças e adolescentes em larga escala, uma vez que muitos não recebem dietas nutritivas do sistema alimentar e de saúde.

Em 2021, lançamos uma estratégia global após entendermos que devem ser tomadas medidas urgentes para ajudar as pessoas a terem uma vida mais saudável, oferecendo soluções acessíveis para isso. Na sequência, juntamos forças com o UNICEF (Fundo das Nações Unidas para a Infância). Um dos principais resultados desta colaboração foi a criação da orientação global conhecida como SBCC (Social Behaviour Change Communications – em português Comunicações de Mudança de Comportamento Social), utilizada para disseminar informações sobre as mudanças comportamentais e sociais necessárias para a prevenção do excesso de peso, atualmente utilizada pelos escritórios nacionais do UNICEF em todo o mundo.

Em razão da grande concentração de pessoas com sobrepeso na América Latina, nos aliamos ao UNICEF América Latina e Caribe no Programa



de Prevenção à Obesidade de Crianças e Adolescentes para amplificar nossas iniciativas na região. No Brasil, envolvemos, além dos colaboradores, os parceiros para ampliar o alcance da causa. As iniciativas conduzidas pelo UNICEF visaram alcançar crianças e adolescentes nas escolas, seus professores e os funcionários escolares.

Em 2023, mais de 4 mil estudantes participaram das atividades presenciais e cerca de 170 mil pessoas por contatos *online* para incentivar hábitos saudáveis e a prevenção da obesidade. Um grupo recebeu treinamento para que seus membros atuassem como mobilizadores em suas famílias e redes de relacionamento, inclusive nas redes sociais, produzindo vídeos e organizando encontros de conversa sobre o tema.

CUIDADOS COM OS NOSSOS IMPACTOS AMBIENTAIS

GRI 306-1, 306-2

Temos metas estabelecidas para controlar os impactos das nossas atividades sobre o meio ambiente, de acordo com as diretrizes estabelecidas para todas as operações da BNP Paribas Cardif no mundo. Como parte desse compromisso, a sede da Companhia no Brasil, localizada em São Paulo (SP) e que concentra toda nossa operação no país, está instalada em um edifício que possui certificação Leed (Leadership in Energy & Environmental Design - liderança em energia e *design* ambiental)

na categoria Platinum, uma garantia de que atende aos mais altos requisitos de conformidade com a gestão ambiental sustentável.

Desde a construção, o projeto do edifício segue os requisitos do U.S. Green Building Council para obter o selo Leed. Entre os critérios observados para a concessão do certificado estão **eficiência no uso da água e da energia, a atmosfera interna, localização, transporte e inovação.**



Gestão de resíduos do escritório

Os resíduos gerados por nossas atividades são os comuns de escritório, com impacto de baixa severidade. Ainda assim, temos um olhar contínuo para sempre ter ações mais sustentáveis, como:



5 mil kg

de lixo são destinados para a reciclagem (papel, plástico, metal e vidro)

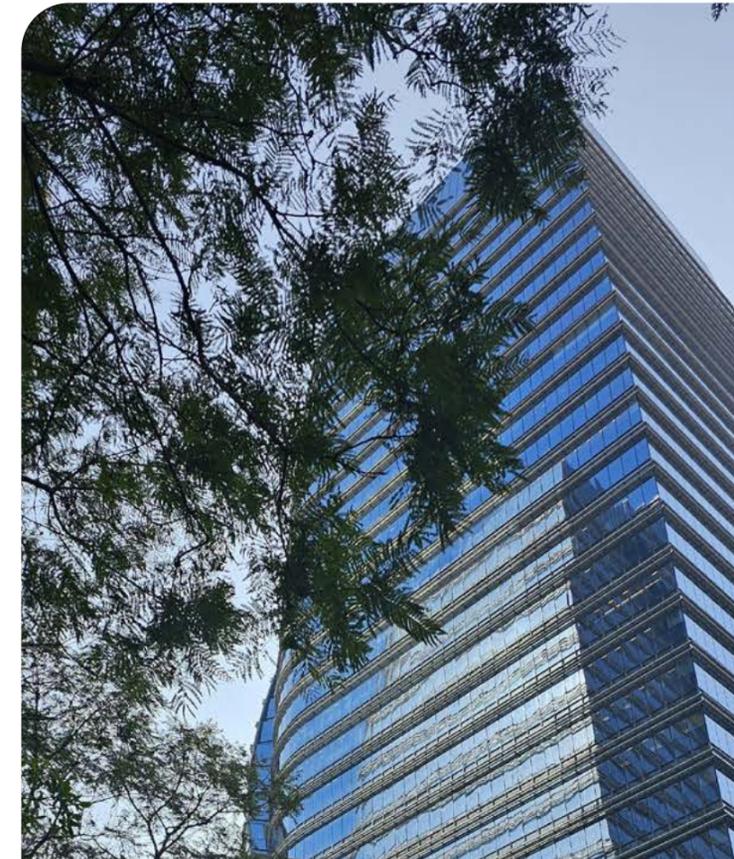
90 %

de redução no uso de copos plásticos

Incentivamos que os colaboradores tragam suas próprias garrafas ou usem os copos de vidro que oferecemos

30 %

da nossa frota é composta por carros híbridos, aumento de 17% em relação a 2022



E mais!

- Sensores de água nas pias dos banheiros
- Sensores de movimento para ativação da iluminação
- Lixeiras de coleta seletiva e de recolhimento de pilhas e baterias
- Uso de papel certificado em 100% das impressões
- Política de brindes que incentiva uso de materiais sustentáveis e proíbe fabricações em plástico

GESTÃO DE FORNECEDORES

GRI 2-6, 2-29, 204-1, 308-1, 414-1, 414-2

Consideramos o relacionamento com os fornecedores como parte inseparável de nossas atividades e estendemos a eles os nossos compromissos com as boas práticas, a ética e gestão sustentável. Nossa cadeia de suprimentos consiste em uma ampla variedade de empresas, totalizando 419 fornecedores em 2023. O valor estimado de pagamentos a eles foi de aproximadamente R\$ 266 milhões, sendo 99% dos recursos destinados a empresas brasileiras.

Em nossa base, há empresas locais e nacionais e de pequeno, médio e grande portes, principalmente de serviços. Nela, estão incluídas as empresas que atendem os segurados em caso de sinistro e compõem o ecossistema dos produtos - as assistências técnicas para Garantia Estendida, empresas funerárias para o seguro Vida, oficinas mecânicas para Autos e clínicas de saúde previstas no produto Saúde Magalu.

No início do contrato, os fornecedores são informados sobre nossos compromissos em sustentabilidade e ESG

Temos o compromisso de aplicar as diretrizes compartilhadas globalmente pela BNP Paribas Cardif à cadeia, o que inclui o alinhamento da gestão de fornecedores aos objetivos estratégicos de Finanças Sustentáveis e ESG definidos pelo Grupo. No Brasil, o processo se encontra em evolução e tem metas previstas para 2025 em cinco pilares: ESG, trajetória de carbono, inclusão, economia circular e capital natural. Na matriz de avaliação ESG em implantação, está estabelecido o peso obrigatório de 15% para avaliação de pedido de proposta.



Crítérios para contratação

Em 2023, mantivemos os critérios sociais na seleção de novos fornecedores - dos 40 novos fornecedores selecionados, nove foram submetidos a esses critérios, representando um percentual de 22,5%. Esse processo visa garantir que os fornecedores adotem práticas alinhadas com os valores e compromissos da empresa em áreas como diversidade, igualdade e inclusão.

Vale ressaltar que essa prática se aplicava especificamente às propostas envolvendo alta complexidade e alto valor agregado. Elas podem envolver customização e requererem um nível mais detalhado de escopo para os fornecedores. Utilizamos diferentes processos de avaliação, de acordo com os tipos de serviço, complexidade e valor. A partir de janeiro de 2024, os critérios ESG (ambientais, sociais e de governança) serão incorporados a todos os processos de licitação.



99% dos recursos pagos a fornecedores foram destinados a empresas brasileiras

A Companhia tem plena atenção aos possíveis impactos sociais negativos que possam ocorrer na cadeia de fornecedores, incluindo condições precárias de trabalho, trabalho forçado, exploração de trabalho infantil, discriminação e assédio, desigualdade social, salários injustos, deslocamento forçado e corrupção. Quando identificados, é proposto um acordo de melhorias para o fornecedor, com o objetivo de mitigar ou eliminar os impactos sociais negativos. Se a situação não for regularizada, o contrato é suspenso.

No início do contrato, os fornecedores passam por um processo de integração no qual são informados sobre os nossos compromissos em sustentabilidade e ESG e o que esperamos em termos de ética e conduta. Após a homologação, a gestão do contrato fica a cargo direto das áreas contratantes, inclusive a avaliação de desempenho. Também se encarregam da análise reputacional, sob procedimentos orientados pela área de Compliance, que atua diretamente apenas quando surge algum aspecto desabonador.



**COMPLEMENTO
AOS INDICADORES
GRI**

Seguradora responsável

Seguros | Informações transparentes e conselhos justos para clientes FN-IN-270a.1

O valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com comunicação e *marketing* de Seguros para clientes novos e recorrentes em 2023 foi R\$ 1.685.748. Este valor diz respeito a despesas com processos, cuja alegação refere-se à falta de transparência no momento da oferta. O respectivo total junto ao Procon e Contencioso é composto de:

- Honorários advocatícios R\$ 903.146,96;
- Restituição de prêmio R\$ 589.308,86;
- Dano moral R\$ 88.340,56;
- Multa R\$ 56.406,93;
- Custas processuais R\$ 33.567,96
- Honorários de sucumbência R\$ 14.976,73

Governança

Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança GRI 2-18

O Comitê Executivo (Comex), composto pela CEO e diretores executivos, passa por avaliação de desempenho em relação à *performance* das metas da empresa e alinhamento com a cultura, propósito, missão, visão e valores. Essas avaliações acontecem anualmente e são conduzidas pela CEO, com suporte da Regional e da Matriz.

Em resposta às avaliações, a organização adota medidas que incluem revisão das políticas e estratégias organizacionais, implementação de programas de treinamento, intensificação do engajamento de *stakeholders* e ajuste dos sistemas de recompensas. Mudanças na composição do mais alto órgão de governança não são imediatas, mas podem ocorrer se identificada a necessidade.

Políticas de remuneração GRI 2-19

A política de remuneração da Companhia segue as práticas da Matriz e respeita a legislação local vigente, tanto em relação aos altos executivos quanto às equipes. O pagamento de remuneração variável, por meio do Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR), está sujeito à aprovação do sindicato da categoria por meio de convenção/acordo coletivo.

Incorporação de compromissos de políticas GRI 2-24

Para garantir a transparência e a implementação eficaz dos compromissos de políticas, o Conselho de Administração supervisiona ativamente a incorporação desses compromissos em todos os níveis da organização. Para delegar responsabilidades e garantir a implementação adequada dos compromissos, a organização adota uma abordagem sistêmica, definindo metas claras, atribuindo responsabilidades com base nas habilidades e competências, estabelecendo autoridade e prestação de contas, comunicando eficazmente as responsabilidades e promovendo a colaboração. Os compromissos são integrados nas estratégias organizacionais, políticas e operações por meio de várias medidas, como definição de metas alinhadas, treinamento e conscientização, responsabilidade clara, comunicação interna, monitoramento contínuo, relatórios transparentes e desenvolvimento de procedimentos operacionais.

Na implementação dos compromissos nas relações de negócios, a organização adota uma abordagem criteriosa, incluindo seleção rigorosa de parceiros, inclusão de cláusulas contratuais, auditorias e monitoramento, treinamento e capacitação, comunicação aberta e transparente, incentivos e recompensas, resolução de problemas e melhorias contínuas, e avaliação periódica de parceiros.

Conformidade com leis e regulamentos GRI 2-27

Durante o ano de 2023, com as constantes mudanças regulatórias, a organização teve alguns desafios de adaptação e recebeu cinco multas aplicadas pela Susep exclusivamente relacionadas à distribuição de seguros. Essas multas, totalizando R\$ 483.461,71, foram uma consequência de não conformidades com o Código de Defesa do Consumidor no território nacional. Vale dizer que todos os casos que resultaram em multas foram priorizados e receberam a devida atenção para a resolução junto aos parceiros e clientes.

Em contrapartida, não foram registradas sanções não monetárias durante o período.

Participação em associações GRI 2-28

- Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg) - Comissão de Assuntos Jurídicos, Comissão de Seguros Geral Afinidades, Comissão Diretoria
- Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fenaprevi) - Comissão de Assuntos Jurídicos
- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) - Open Insurance e Comissão de ASG.
- Participação em comissões da CNseg:
 - Comissão de Gestão de Riscos (CGR)
 - Registro Nacional de Sinistros (RNS)
 - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da Universidade de São Paulo (Fipe-CNseg)



Colaboradores

Novas contratações e rotatividade de empregados em 2023 GRI 401-1

Faixa etária	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Abaixo de 30 anos	48	16	33,33	5	21,87
Entre 30 e 50 anos	330	46	13,94	53	15,00
Acima de 50 anos	21	1	4,76	3	9,52
Total	399	63	15,79	61	15,54

Gênero	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Homens	193	34	17,62	26	15,54
Mulheres	206	29	14,08	35	15,53
Total	399	63	15,79	61	15,54

As taxas de contratações e rotatividade foram calculadas com base no número final de empregados do período (dez 2023). Sendo assim, foi feita uma proporção simples entre o total de contratações no ano e número final de empregados e o total de demissões do ano pelo número final de empregados.



Licença-maternidade/ paternidade em 2023 GRI 401-3

Total de empregados	
Homens	193
Mulheres	206

Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	
Homens	8
Mulheres	8

Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	
Homens	8
Mulheres	8

Homens	8
Mulheres	8

Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	
Homens	8
Mulheres	8

Homens	8
Mulheres	8

Taxa de retorno	
Homens	100
Mulheres	100

Taxa de retenção	
Homens	100
Mulheres	100

100% dos homens e mulheres que tiraram licença-maternidade/ paternidade retornaram ao trabalho e se mantiveram empregados por, pelo menos, mais 12 meses.

Média de horas de capacitação em 2023, por empregado GRI 404-1

Média de horas de capacitação realizada pelos empregados da organização durante o período coberto pelo relatório por gênero

Gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	193	5.549	28,8
Mulheres	206	6.175	30,0
Total	399	11.724	29,4

Média de horas de capacitação realizada pelos empregados da organização durante o período coberto pelo relatório por categoria funcional

Categoria funcional	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretor	6	231,13	38,5
Executivo	6	240,6	40,1
Diretor	6	240,6	40,1
Superintendente	19	522,8	27,5
Gerente	45	1.838,50	40,8
Coordenador	33	1.102	33,3
Consultor	62	1.589,40	25,6
Analista	220	5.128	23,3
Assistente	8	591	73,8

Os treinamentos contabilizados compreendem: treinamentos *online* obrigatórios, capacitações/letramentos de temas diversos ao longo do ano (diversidade, inovação, produtos de seguros), horas para formação em graduação (bolsa de estudo dada pela Companhia), horas em formação de língua estrangeira (bolsa de estudo dada pela Companhia), horas investidas em *offsites* e *workshops* de times.

Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira por categoria funcional em 2023 (%) GRI 404-3

	Homens	Mulheres	Total
Diretor Executivo	75	100	83,33
Diretor	100	0	100
Superintendente	77,78	100	89,47
Gerente	100	94,44	97,78
Coordenador	100	100	100
Consultor	93,02	94,74	93,55
Analista	98,82	98,52	98,64
Assistente	100	100	100
Total	96,37	98,06	97,24

Nota: 100% dos colaboradores que não tiveram análise de desempenho em 2023 entraram após o período do comitê de avaliação de desempenho.

Diversidade em órgãos de governança e empregados GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por gênero em 2023

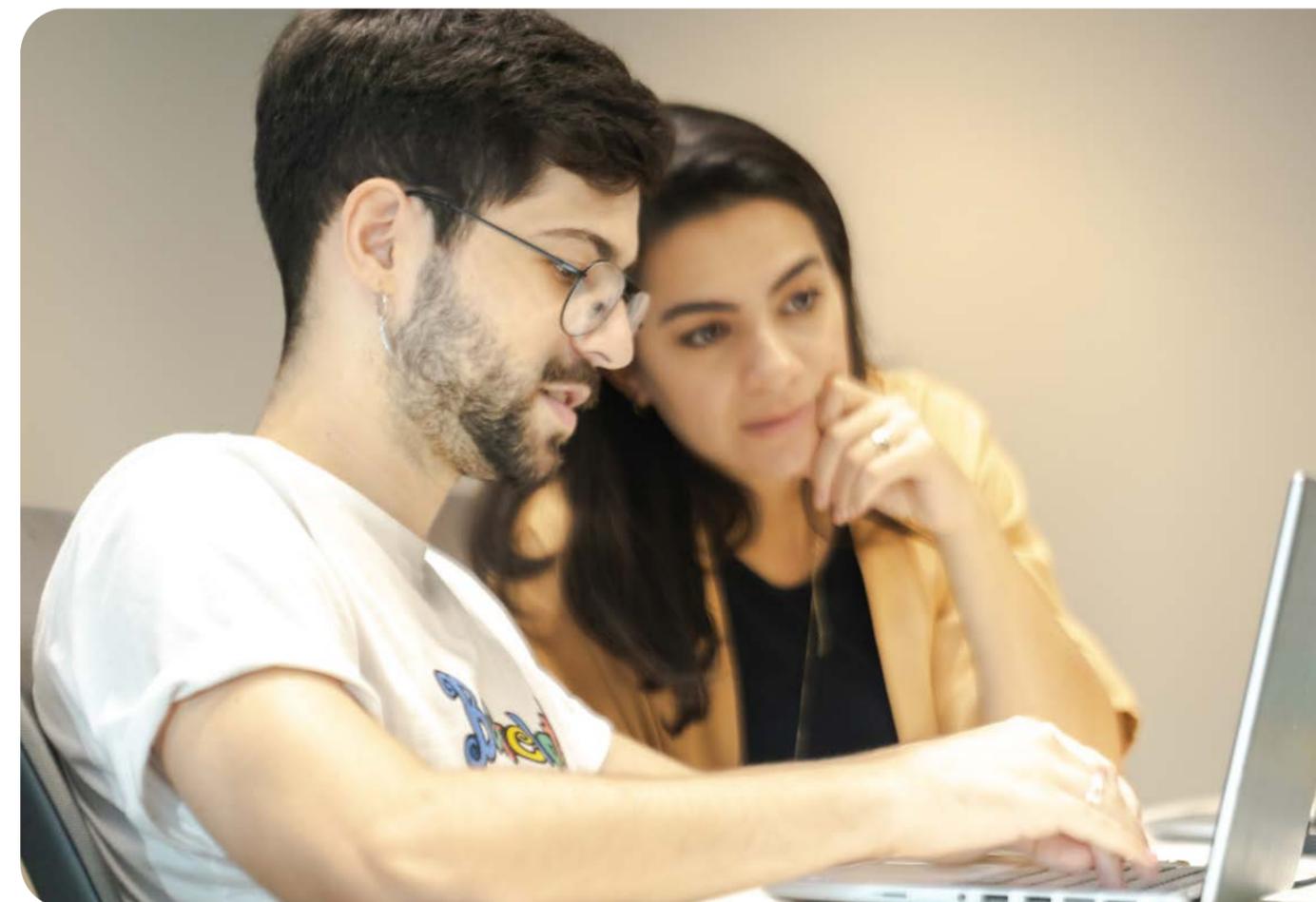
Conselho de Administração	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	2	2	4
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	50	50	100

Nota: Para esse dado, foi considerada a relação de 2023 dos membros do conselho da Cardif Vida/Garantias.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária em 2023

Conselho de Administração	Percentual
Abaixo de 30 anos	0
Entre 30 e 50 anos	75
Acima de 50 anos	25
Total	100

Nota: Para esse dado, foi considerada a relação de 2023 dos membros do conselho da Cardif Vida/Garantias.



Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero em 2023

	Homens	Mulheres	Total
Diretor Executivo	66,67	33,33	100
Diretor	100,00	0,00	100
Superintendente	47,37	52,63	100
Gerente	60,00	40,00	100
Coordenador	54,55	45,45	100
Consultor	69,35	30,65	100
Analista	38,64	61,36	100
Assistente	12,50	87,50	100
Total	48,37	51,63	100

Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária em 2023

	Percentual
Diretor Executivo	
Abaixo de 30 anos	0
Entre 30 e 50 anos	83,33
Acima de 50 anos	16,67
Total	100
Diretor	
Abaixo de 30 anos	0
Entre 30 e 50 anos	83,33
Acima de 50 anos	16,67
Total	100
Superintendente	
Abaixo de 30 anos	0
Entre 30 e 50 anos	94,74
Acima de 50 anos	5,26
Total	100
Gerente	
Abaixo de 30 anos	0
Entre 30 e 50 anos	93,33
Acima de 50 anos	6,67
Total	100
Coordenador	
Abaixo de 30 anos	0
Entre 30 e 50 anos	93,94
Acima de 50 anos	6,06
Total	100

	Percentual
Consultor	
Abaixo de 30 anos	8,06
Entre 30 e 50 anos	85,48
Acima de 50 anos	6,45
Total	100
Analista	
Abaixo de 30 anos	18,18
Entre 30 e 50 anos	78,18
Acima de 50 anos	3,64
Total	100
Assistente	
Abaixo de 30 anos	37,50
Entre 30 e 50 anos	50,00
Acima de 50 anos	12,50
Total	100
[Total]	
Abaixo de 30 anos	12,03
Entre 30 e 50 anos	82,71
Acima de 50 anos	5,26
Total	100

Percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional em 2023

	Percentual
Negros	
Diretor Executivo	0
Diretor	0
Superintendente	15,79
Gerente	17,78
Coordenador	18,18
Consultor	25,81
Analista	31,82
Assistente	62,50
Total	27,07
PCDs	
Diretor Executivo	0
Diretor	0
Superintendente	0
Gerente	0
Coordenador	0
Consultor	0
Analista	1,36
Assistente	0
Total	0,75

Nota: Os dados de Orientação Sexual de colaboradores não são informados de forma nominal. Por isso, não é possível inserir a informação de LGBTQIAPN+.

Gestão de fornecedores

Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais em 2023

GRI 308-1

Descrição	Total
Novos fornecedores contratados	40
Novos fornecedores contratados considerando critérios ambientais	9
Percentual	0,22

Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas GRI 308-2

Impactos potenciais negativos mapeados na análise dos nove fornecedores avaliados:

- Impactos das operações, produtos e serviço na biodiversidade
- Consumo de energia de fontes não renováveis
- Geração de resíduos
- Descarte inadequado de resíduos
- Descarte inadequado de efluentes
- Emissões de GEE

Até o momento, não há histórico de rescisão por motivos/impactos ESG nem impactos reais identificados na cadeia.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Declaração de uso BNP Paribas Cardif relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 01/01/2023 a 31/12/2023 com base nas Normas GRI.

GRI 1 usada GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Conteúdos gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	A Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A, conhecida como BNP Paribas Cardif, é uma organização com fins lucrativos, operando como uma Sociedade Anônima Fechada. Sua sede está localizada na Av. Presidente Juscelino Kubitschek 1.909, Torre Sul, 8º andar. Para obter informações sobre suas operações internacionais, consultar: https://www.bnpparibas-cardif.com/en/worldwide	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		03
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato		03
	2-4 Reformulação de informações	Este é o primeiro relatório anual de sustentabilidade da empresa.	
	2-5 Verificação externa	Este relatório não foi verificado por auditoria externa.	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 49		
	2-7 Empregados	40	8, 10	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	No total, são 222 trabalhadores terceirizados. Desses, 18 são prestadores de serviço de limpeza e outros 204 são das áreas de Tecnologia, Projetos e Substituição de mão de obra temporária.		8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	34		5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	33		5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	35		16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	34		16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	34		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Todo o relatório foi validado pelos membros da alta gestão, assegurando que os dados são precisos, confiáveis e alinhados com os objetivos estratégicos e valores da Companhia.		
	2-15 Conflitos de interesse	34		16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	34		

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	34		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	51		
	2-19 Políticas de remuneração	51		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	42		
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	A alta liderança encontra-se em processo de transição durante o período de publicação desse relatório. Portanto, não foi possível uma declaração, tendo esta sido realizada pela Diretora de RH, Comunicação e ESG, membro do Comitê Executivo e responsável pela área de sustentabilidade da Cardif.		
	2-23 Compromissos de política	15	16	
	2-24 Incorporação de compromissos de política	51		
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	36		
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	36	16	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	A organização define casos de não conformidade como significativos com base nas disposições legais e regulatórias vigentes. Esses critérios garantem que os casos estratégicos recebam a devida atenção e prioridade na resolução e mitigação de riscos.	
	2-28 Participação em associações	51	
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	14	
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores estão cobertos por acordos de negociação coletiva.	8
Temas materiais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	14	
	3-2 Lista de temas materiais	15	
Inovação e Tecnologia			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20	
Valorização das pessoas			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	40	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício e outros planos de aposentadoria	A organização não oferece plano de benefício e outros planos de aposentadoria.	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero	A organização define um salário-mínimo maior que o salário-mínimo local. Quanto a proporção de salários, a organização considera essa informação confidencial. Informação confidencial:	5, 8
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	O percentual de membros da diretoria de unidades operacionais importantes contratados localmente é de 91,7 (%). Na prática, 11 dos 12 diretores executivos são brasileiros.	8
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	41	4, 5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	42	3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	52	5, 8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	45	3
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	52	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	41	8

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	53	5, 8, 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	53	5, 8
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No ano de 2023, não tivemos casos de discriminação. Hoje, temos canais anônimos e com tratativas sigilosas para casos de discriminação, assédio, conduta etc.	5, 8
Investimento responsável social e ambientalmente			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	30	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Não há um processo formal de mapeamento e análise dos impactos econômicos indiretos decorrentes da atividade de Seguros da BNP Paribas Cardif. As análises existentes restringem-se à avaliação dos Investimentos Responsáveis e seus impactos na economia.	1, 3, 8
Economia Circular			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativo relacionados a resíduos	23, 48	3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	23, 48	3, 6, 8, 11, 12
Relacionamento com parceiros e clientes			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	24	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	17	8, 9
Produtos acessíveis e com atributos de sustentabilidade			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	A organização não acompanha possíveis impactos, riscos e oportunidades nos negócios decorrentes de mudanças climáticas.	13
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	49	8
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	49	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	49	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	49	5, 8, 16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	49	5, 8, 16
		Todos os materiais de publicidade e promoção seguem o fluxo de aprovação do comitê técnico de validação existente na Companhia. Os materiais destinados para esse fim seguiram este processo, o que garante a suas conformidades. Vale ressaltar que a Companhia não sofreu nenhum tipo de advertência ou atuação sobre os materiais nestes aspectos.	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing		16
Ética, transparência e segurança			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	33	
	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	36	16
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	36	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2023 não ocorreram casos de corrupção envolvendo a organização e/ou seus empregados	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não há ações contra a organização que versem sobre concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.	16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	73,33% dos produtos e serviços são avaliados quanto aos impactos na saúde e segurança. Isso corresponde a 11 dos 15 produtos da organização.	16
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não foi identificado nenhum caso de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços, considerado para avaliação eventuais penalidades ou sanções relacionadas diretamente à composição técnica dos produtos mencionados e não às jornadas de venda ou utilização do produto.	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	A organização não recebeu nenhuma reclamação por terceiros ou órgãos reguladores.	16

Sumário de Conteúdo SASB

Tópico	Título	Código	Página
Informações Transparentes & Conselhos Justos para Clientes	Quantidade total de perdas monetárias resultantes de procedimentos legais associados à comercialização e comunicação de informações relacionadas a produtos de seguro para novos e antigos clientes	FN-IN-270a.1	51
	Taxa de reclamações por sinistros.	FN-IN-270a.2	27
	Taxa de retenção de clientes	FN-IN-270a.3	A taxa de retenção em 2023 foi de 23%, considerando informação de parceiro comercial, do qual há uma operação para retenção de seguros, implementada como estratégia para redução dos níveis de cancelamento.
	Descrição da abordagem para informar os clientes sobre os produtos.	FN-IN-270a.4	A abordagem do seguro junto ao cliente é realizada no momento da venda do produto Mercantil, seguindo o <i>core</i> do parceiro. A apresentação da estrutura da oferta inclui benefícios e características do produto, valor do seguro e a forma de utilização.
Incorporação de fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimento	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de gestão de investimentos.	FN-IN-410a.2	30
Políticas elaboradas para incentivar o comportamento responsável	Discussão sobre produtos e/ou características de produtos que incentivam ações e/ou comportamentos saudáveis, seguros e/ou ambientalmente responsáveis.	FN-IN-410b.2	21

ANEXO

TABELAS SUSEP

Tabela GVR

Tabela GVR	Governança dos riscos de sustentabilidade
Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual

Deve ser descrito o papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep nº 666, de 27 de junho de 2022 e na Resolução CNSP 416 de 20 de julho de 2021.

Detalhamento das informações

(a) Descrição da forma pela qual o conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.

A BNP Paribas Cardif Brasil possui Estrutura de Gestão de Riscos e Sistema de Controles Internos que permeiam toda a Companhia, inclusive para supervisionar os riscos de sustentabilidade, não segregando o tratamento deste risco dos demais. A estrutura de governança de riscos está formalizada nos seguintes documentos: Governança Local de Riscos, Marco de Apetite de Riscos e Métricas, Declaração de Apetite a Riscos (RAS), Política de Controles Internos e Gestão do Risco Operacional e Política de Gestão dos Riscos de Sustentabilidade (ESG).

O Conselho de Administração, dentre suas atribuições legais e regulatórias, tem como função o acompanhamento estratégico da gestão de riscos.

Responsabilidades: Compreensão global do perfil de risco, abrangendo natureza, impactos e ações de gestão; Aprovação da Governança Local de Riscos, da Política de Controles Internos e da Declaração de Apetite a Riscos (RAS), delineando responsabilidades da Diretoria; Zelo pela efetividade da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e do Sistema de Controles Internos (SCI); e Garantia dos recursos necessários para o desenvolvimento dos mecanismos de controles necessários para o cumprimento das governanças.

Ao Diretor Responsável pelos Controles Internos cabe: Orientar e supervisionar a implementação e operacionalização do SCI e da EGR e as atividades da unidade de gestão de riscos e conformidades; Prover a unidade de gestão de riscos com os recursos necessários ao adequado desempenho de suas respectivas atividades; Informar periodicamente, e sempre que considerar necessário, o Conselho de Administração e o Comitê de Riscos de quaisquer assuntos materiais relativos a controles internos, conformidade e gestão de riscos.

A Diretoria, composta pelo Presidente e Diretores Estatutários Executivos, além de implementar a estratégia definida pelo Conselho de Administração, deve assegurar que as políticas e procedimentos relacionados à sustentabilidade sejam implementados em toda a organização, considerando a alocação de recursos para iniciativas de sustentabilidade e a supervisão das operações para garantir que estejam em conformidade com as metas estabelecidas. Particularmente, a Diretoria de Controles Internos, Conformidades e ESG tem uma gestão ativa sobre os riscos de sustentabilidade, garantindo conformidade e alinhamento estratégico.

O Comitê de Riscos auxilia o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva da Companhia na adequada compreensão dos tipos de risco, incluindo os riscos de sustentabilidade, de suas características e interdependências, das fontes de riscos e de seu potencial impacto sobre o negócio. Tem como responsabilidade avaliar periodicamente a efetividade da EGR, em especial quanto a: i) a observância do apetite por risco e da política de gestão de riscos; ii) o desempenho do diretor responsável pelos controles internos; iii) o desempenho da unidade de gestão de riscos; iv) a efetividade de ações adotadas para o saneamento de deficiências; além de avaliar, sob o enfoque de riscos, o plano de negócio da Companhia, e auxiliar na definição do correspondente apetite por risco, auxiliar nos processos de tomada de decisões estratégicas relacionadas à gestão de riscos e revisar a política de gestão de riscos, formulando e avaliando propostas de alterações.

O Comitê de Auditoria tem como principal atividade a avaliação do plano anual de Auditoria Interna, incluindo o relatório anual de Auditoria Interna, além de cumprir com os requisitos regulatórios quanto a ratificações das Auditorias Externas sobre as Demonstrações Financeiras, sendo canal de suporte ao Conselho de Administração e um importante mecanismo da Estrutura da Gestão de Riscos.

(b) Descrição do papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.

Conselho de Administração

- A) Aprovar as políticas e documentos pertinentes a Gestão de Riscos e Controles Internos da Companhia;
- b) Aprovar e acompanhar o apetite ao risco e as diretrizes gerais de gestão de riscos;
- c) Aprovar e acompanhar a Matriz de Materialidade de ESG;
- d) Monitorar por meio de Comitês e fóruns específicos as tendências e atualizações dos riscos de sustentabilidade.

Comitê de Riscos

- a) Supervisionar a implementação da estratégia de riscos, inclusive dos riscos de sustentabilidade e avaliar sua eficácia;
- b) Reportar as avaliações do apetite ao risco e as diretrizes gerais de gestão de riscos.

Diretor Responsável por Controles Internos

- a) Garantir que a cultura de gestão de riscos esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização;
- b) Garantir os recursos, ferramentas e instâncias necessárias para o funcionamento da estrutura de gestão de riscos e controles internos, incluindo os riscos de sustentabilidade.

Comitê de Auditoria

- Avaliar o acompanhamento e cumprimento das normas e procedimentos das auditorias independente e interna, revisar demonstrações financeiras, monitorar os processos e controles da BNP Paribas Cardif Brasil e recomendar práticas, procedimentos e políticas.
- Cumprir com os requerimentos previstos na Resolução CNSP 416/2021 e demais, quanto a órgão de aprovação e validação.

Áreas da Companhia

- a) Identificar, avaliar, monitorar os riscos, inclusive de sustentabilidade, e propor alternativas de mitigação e melhores controles;
- b) Comunicarem os OPCs (*Operational Permanent Controller*) e as áreas de Segunda Linha de Defesa, sempre que identificar riscos críticos e/ou significante em seu processo;
- c) Atuar de forma preventiva no mapeamento e identificação dos seus riscos, adotando medidas e ações que mitiguem eventuais materializações e impactos;
- d) Estabelecer mecanismos de monitoramento dos seus indicadores de riscos;
- e) Elaborar e implementar planos de ações que permitam melhorar o ambiente de controles que permeiam os seus processos e riscos;
- f) Reportar falhas e incidentes ocorridos nos seus processos, bem como a causa-raiz e ações de correções / melhorias.
- g) Garantir o cumprimento das governanças e metodologias de Gestão de Riscos e Controles Internos, dentro das suas áreas de atuação.
- h) Realizar os treinamentos disponíveis na Companhia sobre gestão de riscos, controles, segurança e *compliance*.

(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.

Nível Estratégico: está ligado com a visão do futuro, sustentabilidade dos negócios e sucesso de longo prazo da organização.

Fazem parte deste nível o Conselho de Administração, Diretoria Executiva Estatutária, Comitê de Riscos, Comitê de Auditoria e o Diretor de Controles Internos, que atuam para que a Companhia alcance os seus objetivos estratégicos, por meio de uma Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) que contempla, de forma não exaustiva, metodologias de avaliações, definições de apetites, monitoramento de indicadores e acompanhamento da maturidade do ambiente de controles.

É essencial que, nesse nível, as partes tenham uma visão clara e objetiva das diretrizes que norteiam as tomadas de decisões, entre elas o posicionamento da Companhia quanto ao seu plano de negócio e a intersecção com os temas materiais mapeados na matriz de impacto socioambiental, bem como as tendências regulatórias e de mercado.

Tem papel fundamental também na implantação e sustentação de uma cultura que possibilite fazer a gestão dos riscos, incluindo de sustentabilidade, de forma assertiva e transversal, apoiando e engajando junto às partes interessadas, como colaboradores, clientes, investidores e sociedade.

Conselho de Administração: instância superior da organização que desempenha um papel fundamental na proteção e sustentabilidade da empresa, garantindo que os riscos sejam gerenciados de forma eficaz e alinhada com os interesses dos *stakeholders*.

Comitê de Riscos: instância importante dentro da Estrutura de Gestão de Riscos, onde é endereçada a supervisão dos riscos da Companhia, entre eles o de sustentabilidade, além de apoiar o Conselho de Administração em uma gestão eficaz do ambiente.

Comitê de Auditoria: se reúne de forma semestral para ratificar e evidenciar a eficiência da Estrutura de Gestão de Riscos e o ambiente de Controles da Companhia, por meio de trabalhos e avaliações realizadas por membros internos e externos, se necessário endereçando oportunidades de melhorias e recomendações.

Diretoria Executiva Estatutária: é responsável por viabilizar os recursos necessários, podendo ser materiais ou humanos, ao Diretor Responsável pelos Controles Internos, além de garantir sua autoridade e independência, segundo as premissas regulatórias vigentes, bem como não limitar o acesso às informações essenciais para o desempenho de sua função e das suas equipes.

Diretor de Controles Internos: desempenha um papel fundamental na governança e na gestão de riscos, especialmente no contexto da sustentabilidade, podendo também desempenhar outras atribuições relativas à governança, de caráter de fiscalização ou controle, sendo-lhe vedado, direta ou indiretamente, o acúmulo de funções relativas à gestão, de caráter executivo ou operacional, ou que impliquem em assunção de riscos relevantes relativos ao negócio.

Tático

O nível tático é o responsável por criar metas e condições para que as ações estabelecidas no planejamento estratégico sejam atingidas. Além disso, suas ações e planejamentos são voltadas para um médio prazo, interpretando o que foi definido no nível estratégico e transformando em planos concretos, fazendo com que a Companhia trabalhe de forma sólida e sustentável.

Os Riscos de Sustentabilidade são tratados nesse nível, a partir de metodologias, governanças e diretrizes, como: i) Mapeamento e Avaliação de Riscos, identificando situações de eventuais exposições e vulnerabilidades onde a Companhia está exposta e sua suficiência de controles; ii) Disseminação da Cultura, para que as partes interessadas se sintam pertencentes ao processo e atuem de forma a atender as necessidades da Companhia; iii) Transversalidade de Processos, integrando áreas e funções, viabilizando a gestão dos riscos, inclusive de sustentabilidade; iv) Monitoramento e Remediação, por meio de indicadores-chave onde se faz possível o acompanhamento e progresso dos riscos, controles e atividades, podendo atuar de forma corretiva e/ou preventiva quando da identificação de alguma deficiência ou ameaça.

As áreas chamadas de segunda linha de defesa atuam de forma a apoiar e as áreas de primeira linha de defesa nas identificações, avaliações, monitoramentos e tratamento dos riscos, provendo metodologias e ferramentas de controles utilizados na gestão de riscos. Na Cardif Brasil, a área de Riscos e Controles Internos faz parte dessa segunda linha de defesa e está subordinada ao Diretor de Controles Internos.

Operacional

O nível engloba todas as categorias de colaboradores da Companhia. É de onde saem as ações e metas traçadas pelo nível tático para atingir os objetivos das decisões estratégicas. Normalmente são ações de curto prazo que buscam alcançar resultados específicos.

Importante reforçar que o bom funcionamento do nível operacional depende da clareza e efetividade dos outros dois níveis que estão acima, o tático e o estratégico, por isso é essencial a integração e comunicação dessas partes.

Os Riscos de Sustentabilidade são tratados nesse nível, de uma forma similar ao que é realizado no nível tático, contudo com análises e ações mais detalhadas e faseadas, que permitam às partes implementarem ações, mapearem seus riscos e processos, e realizarem tomadas de decisões mais ágeis e ligadas à operação do dia a dia.

Cabe ressaltar que dentro de todos os níveis deverão existir processos de escalonamento e retroalimentação das informações, para que esse organismo integrado de Gestão de Riscos e Controles Internos possa funcionar de forma efetiva.

Tabela EST

Tabela EST	Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade
Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
	Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.

Detalhamento das informações

(a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos.
Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) para os demais riscos de sustentabilidade, ou Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático, (a.2) para os eventos de risco ambiental e (a.3) para os eventos de risco social.
Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazos)

De forma tempestiva, mas não menos que anualmente, a Companhia passa por um processo de Mapeamento de Riscos, permeando todas as áreas e temas onde, baseado em uma metodologia de RCSA (*Risk and Control Self Assessment* - Autoavaliação de Riscos e Controles), as funções de primeira e segunda linha revisam as matrizes e cartografias de riscos que estão dentro dos seus escopos e responsabilidades. Para o ano de 2023, esses exercícios foram concluídos sem riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos e seus resultados ratificados no Comitê de Riscos. Cabe ressaltar que, nesses exercícios, os riscos residuais poderão ser classificados como baixo, médio, alto ou muito alto. Entendemos que riscos com o residual alto ou muito alto são os mais propensos a gerar algum tipo de perda relevante a curto, médio e longo prazos.

(b) descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.

A metodologia utilizada para avaliar a exposição que a Companhia possui, frente aos riscos de sustentabilidade, bem como às potenciais perdas, é chamada de RCSA (*Risk and Control Self Assessment* - Autoavaliação de Risco e Controle). Cabe à área de Riscos e Controles Internos fazer a gestão e governança, tal qual realizar eventuais atualizações e calibrações quando necessário.

A partir dessa metodologia, é possível que as áreas da Cardif Brasil identifiquem, mapeiem, classifiquem, mensurem e façam a gestão dos seus riscos de forma padronizada, baseadas em critérios e limites corporativos estabelecidos.

Todos os níveis, sejam estratégico, tático e operacional, participam desses exercícios que acontecem, no mínimo, uma vez ao ano, cada um com suas responsabilidades e formas de atuação.

A avaliação do risco de perda baseada na metodologia RCSA inicia-se com treinamentos e reuniões lideradas pela área de Riscos e Controles Internos, junto aos referentes das áreas de primeira e segunda linha de defesa, chamados de OPC (*Operational Permanent Controller*). Na Cardif Brasil temos aproximadamente 43 OPCs, permeando todas as áreas da Companhia e divididos entre titulares e suplentes.

Após essas reuniões e treinamentos, os OPCs iniciam suas campanhas de Mapeamento de Riscos, com as seguintes etapas de avaliações:

i) Avaliação do Risco Inerente; ii) Avaliação do *Framework* (Estrutura) de Controles; iii) Avaliação do Risco Residual.

Em cada uma das etapas, são consideradas informações que fazem parte da EGR e SCI como o histórico de incidentes materializados para os riscos; resultados de testes de controles; resultados de auditorias, fiscalizações e outras avaliações independentes; histórico de planos de ações; nível de documentação e formalização dos processos, entre outras variáveis.

Riscos residuais com resultados “alto” ou “muito alto”, obrigatoriamente precisam ser endereçados por planos de ações, visando aperfeiçoar o ambiente de controle.

No fim, todas as campanhas de avaliação são desafiadas pelas áreas de segunda linha de defesa, aprovadas e validadas pelos Diretores ou Superintendentes Operacionais responsáveis pelas áreas, consolidadas pela área de Riscos e Controles Internos e apresentada para ratificação nos Comitês pertinentes.

(c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.

Conforme mencionado no item (b), não tivemos riscos de sustentabilidade com resultados residuais materiais na campanha de 2023. Contudo, uma vez identificada alguma situação, a Companhia possui um processo de escalonamento, formalização e retroalimentação, onde são avaliados os impactos desses riscos por diferentes áreas e instâncias, eventualmente tomando alguma medida corretiva ou preventiva, dentro do seu escopo de atuação.

(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono.

Temos metas estabelecidas para controlar os impactos das nossas atividades sobre o meio ambiente, de acordo com as diretrizes determinadas para todas as operações da BNP Paribas Cardif no mundo. Como parte desse compromisso, a sede de Companhia no Brasil, localizada em São Paulo (SP) e que concentra toda nossa operação no país, está instalada em um edifício que possui certificação Leed (*Leadership in Energy & Environmental Design* - liderança em energia e *design* ambiental) na categoria Platinum, uma garantia de que atende aos mais altos requisitos de conformidade com a gestão ambiental sustentável. Os resíduos gerados por nossas atividades são os comuns de escritório, com impacto de baixa severidade. Ainda assim, temos um olhar contínuo para sempre ter ações mais sustentáveis. Em 2023: destinamos quase 5 toneladas de lixo para a reciclagem (papel, plástico, metal e vidro); reduzimos em 90% o uso de copos plásticos, que não disponibilizamos mais no escritório; e quase 30% da nossa frota própria de carros é composta por carros híbridos ou elétricos.

As medidas tomadas para evitar a produção de resíduos se concentram sobre a nossa cadeia de valor, principalmente *downstream*, ou seja, em relação aos clientes, em uma abordagem de circularidade, tema estratégico para a Companhia. Para isso, contamos com a ajuda de parceiros certificados para cuidar do recolhimento e destinação correta dos produtos. Na gestão do processo, temos uma equipe dedicada para monitorar frequentemente a atuação desses parceiros logísticos e verificar a efetividade das coletas.

Tabela GER

Tabela GER	Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade
Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual

Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022 e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021

Detalhamento das informações

(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.

A Cardif Brasil possui um processo de mapeamento e mensuração de riscos baseado na metodologia do RCSA (*Risk and Control Self Assessment*), estando essa documentada e detalhada nas Políticas de Gestão de Riscos e demais procedimentos locais.

O processo é composto por basicamente cinco etapas, sendo:

- 1) *Kick-off* da campanha de identificação, por meio de treinamentos e reuniões com os referentes de Controles Internos e Riscos existentes em cada área da Companhia (aproximadamente 43 colaboradores);
- 2) Avaliação dos riscos levantados pelas próprias áreas. Cada responsável, avalia seus próprios riscos, respeitando a metodologia que engloba a mensuração do risco inerente, a avaliação do *framework* de controle e a avaliação do risco residual. Os riscos são mensurados de forma quantitativa, com base nos apetites de riscos e impactos financeiros definidos pela Companhia e também por meio de potenciais consequências qualitativas, que juntas chegam a uma classificação de “baixo”, “médio”, “alto” ou “muito alto”.
- 3) Uma vez finalizadas as análises pelas áreas e aprovadas pelos gestores, os riscos e campanhas passam pela revisão e desafio das áreas de Segunda Linha de Defesa (Controles Internos, Compliance, Jurídico e Controles Internos Financeiros). O objetivo é garantir que as avaliações estejam condizentes com o ambiente de controle das áreas, levando em consideração gatilhos como incidentes históricos, planos de ações em aberto e recomendações de auditorias, entre outros.
- 4) Passados pelas revisões e desafios de Segunda Linha, esses riscos são consolidados e apresentados aos Diretores Executivos para validação e aprovação, conforme as segregações das estruturas internas da Companhia.
- 5) Por fim, as matrizes com os respectivos resultados e, se necessário, os planos de ações para melhoria do ambiente de controle, são apresentados e ratificados nos Comitês de Riscos e Auditoria.

(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.

Tratamento: Conforme a metodologia e política de gestão e tratamento de riscos, riscos com residual “alto” ou “muito alto” requerem a criação de plano(s) de ação de forma obrigatória. Esses planos são criados pelas áreas donas dos riscos, passando por um fluxo de validação e desafio com as áreas de segunda linha de defesa, para entendimento da sua efetividade e tratamento da causa-raiz. Um dos objetivos principais dessas ações é incrementar os mecanismos de controles, para reduzir a probabilidade e impacto do risco.

Monitoramento: Todos os riscos mapeados são geridos por meio da ferramenta local de “Archer - GRC”. Por meio desse sistema, todos os colaboradores da Companhia podem acompanhar o comportamento e tendência de uma forma transversal, conectando *assessments*, planos de ações, resultados de testes de controles, incidentes operacionais e resultados de auditorias, entre outros assuntos que, juntos, impactam na variação da maturidade do risco em tempo real. Além disso, dentro da própria ferramenta, existem visões e painéis previamente definidos com os principais indicadores que permitem o monitoramento e eventuais intervenções, quando necessárias.

Reporte: De forma trimestral, para o Comitê de Riscos e semestral para os Comitês de Auditoria e de Controles Internos, os indicadores de riscos são apresentados à Diretoria Executiva e demais membros. Essa é uma forma da alta direção da Companhia poder acompanhar as tendências dos riscos e, se necessário, tomar alguma medida de tratamento. No mais, de forma periódica, são realizadas reuniões em nível operacional com as áreas da Companhia e principalmente por meio do grupo de referentes de controles internos (OPCs).

(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.

A BNP Paribas Cardif tem atuação nacional e a venda dos nossos seguros é feita pelos canais de distribuição dos nossos parceiros de negócios. Não temos relação de venda direta com os clientes finais. Desde que a operação esteja alinhada às nossas estratégia, modelo de negócio e governança corporativa, não estabelecemos limites de concentração econômica, geográfica, de produtos ou de serviços.

(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.

Esses processos serão definidos a partir do estudo de materialidade que foi finalizado em dezembro de 2023. Com base nele, serão realizados os desdobramentos dos riscos de forma mais aprofundada e definido como impactam nas áreas da Companhia. Utilizamos a metodologia da dupla materialidade, que consiste na avaliação de questões de sustentabilidade em duas perspectivas: socioambiental (de dentro para fora) e financeira (de fora para dentro).



CRÉDITOS

BNP Paribas Cardif Brasil

Coordenação

Fernanda Campos
Diretora de RH,
ESG e Comunicação

Tamara Monzani
Gerente de ESG e
Sustentabilidade

Mariana Guedes
Consultora de ESG e
Sustentabilidade

**Agradecemos a todos os
que contribuíram para a
elaboração deste relatório.**

Grupo Report

www.gruporeport.com.br

Gestão do projeto

Beatriz Miranda
Camila Henriqson

Conteúdo

Inês Godinho
Naná Prado

Consultoria GRI

Julia Espeschit

Materialidade

Tainara Sobreiro

Projeto gráfico

Rubem Hojo

Diagramação

Bruna Finkennauer

Revisão ortográfica

Catalisando Conteúdo



BNP PARIBAS
CARDIF