



POLÍTICA DE CONFORMIDADE CORPORATIVA



**BNP PARIBAS
CARDIF**

ÍNDICE

QUEM SOMOS	3
NOSSOS VALORES	5
INTRODUÇÃO	6
NOSSOS PRINCÍPIOS DE CONDUTA NOS NEGÓCIOS	8
INTERESSE DOS CLIENTES	8
SEGURANÇA FINANCEIRA	8
INTEGRIDADE DE MERCADO	9
ÉTICA PROFISSIONAL	9
RESPEITO PELOS COLEGAS	9
PROTEÇÃO DO GRUPO	10
ENVOLVIMENTO COM A SOCIEDADE	11
NOSSO COMPROMISSO NO COMBATE À CORRUPÇÃO	12
NOSSO COMPROMISSO NA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO	13
NOSSO PROGRAMA DE GESTÃO DE CONFORMIDADE	15
NOSSA MISSÃO	15
NOSSOS PILARES	15
NOSSAS PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES	16
IDENTIFICAÇÃO E MITIGAÇÃO DE RISCOS	17
ESTRUTURA LOCAL DE COMPLIANCE NA CARDIF	21
BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	22

BNP PARIBAS CARDIF NO MUNDO

Líder mundial em seguros de crédito, a BNP Paribas Cardif tem um papel essencial na vida dos clientes segurados, fornecendo soluções econômicas que permitem a proteção contra eventos inesperados. Como uma empresa comprometida, a BNP Paribas Cardif se esforça para ter um impacto positivo na sociedade e contribuir para que os seguros sejam acessíveis ao maior número de pessoas possível, em um mundo moldado pela emergência de novos usos e estilos de vida. A empresa cria soluções de negócio com cerca de 500 parceiros em uma variedade de setores (bancos e instituições financeiras, empresas automotivas, varejistas, telecomunicações, companhias de energia, consultores financeiros), que então comercializam os produtos para seus consumidores.

A BNP Paribas Cardif é reconhecida especialista global em seguros pessoais, atuando em 33 países, com fortes posições em três regiões: Europa, Ásia e América Latina. Com quase 8.000 funcionários no mundo, a empresa atingiu prêmios emitidos brutos de € 24,8 bilhões em 2020.



BNP PARIBAS CARDIF BRASIL

É especialista na distribuição e líder em seguros massificados, com mais de 20 anos de atuação no País. Desenvolve produtos sob medida, distribuídos por meio de parceiros nos mercados de Bancos e Financeiras, Automóvel, Varejo e Digital. Possui mais de 29 milhões de certificados ativos, comercializa aproximadamente 1,2 milhão de novas apólices por mês.

A companhia é constituída por três empresas: Cardif Vida, Cardif Garantias e Luizaseg - joint venture formada com a rede varejista Magazine Luiza. Em 2020, o faturamento total da BNP Paribas Cardif do Brasil foi de R\$ 2,3 bilhões.

NOSSOS VALORES



CRIATIVIDADE

BOAS IDEIAS FACILITAM PROCESSOS.



EMPREENDEDORISMO

ESTAMOS ATENTOS E ENCORAJAMOS O NOVO.



ESPECIALIDADE

NOSSA EXPERIÊNCIA É NOSSO DIFERENCIAL.



ÉTICA

RESPEITO E TRANSPARÊNCIA SÃO NOSSOS ALICERCES.



FOCO NO CLIENTE

PRATICAR A EMPATIA É SE COLOCAR NO LUGAR DO OUTRO.

Um dos nossos principais pilares de atuação é a cultura de compliance, pois acreditamos no estabelecimento de regras claras para promover o respeito à ética e uma forte atuação da área de Compliance.

Nesse sentido, criamos essa Política de Conformidade Corporativa, com o objetivo de apresentar aos nossos parceiros, clientes, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores os princípios de conduta de negócios adotados pela BNP Paribas Cardif, assim como nosso comprometimento no combate à corrupção, e o Programa de Gestão de Conformidade.

Comprometimento da alta administração com o Programa de Gestão de Conformidade.

A alta administração tem a responsabilidade de supervisionar e garantir a existência, qualidade e eficiência do Programa de Gestão de Conformidade, que se reforça pelo fato do Conselho de Administração ser

INTRODUÇÃO

responsável pela aprovação deste presente documento.

Além disso, ela tem também a missão de promover a integração e o alinhamento estratégico entre as áreas da companhia, logo, tem um papel essencial na orientação a todos sobre a implementação de políticas e procedimentos de conformidade, em consonância com o arcabouço legal e normativo.

É essencial para a gestão de conformidade que a alta administração da BNP Paribas Cardif seja modelo de conduta ética, servindo de exemplo para todos os colaboradores, fornecedores e parceiros, de modo a ratificar e promover apoio irrestrito às práticas estabelecidas no Programa de Gestão de Conformidade.

Como ferramenta para atuar no combate à fraude, corrupção, assédio e outros casos de desvio de conduta, a BNP Paribas Cardif criou o Canal de Denúncias.

Este espaço é destinado a qualquer pessoa (clientes, colaboradores, parceiros, prestadores de serviços e/ou outros) que identificou uma situação suspeita ou contrária aos valores da companhia.



**VOCÊ PODE FAZER
UMA DENÚNCIA
PARA O CANAL
DE DUAS FORMAS:**

Telefone: 0800 200 0622

**Online: formulário
disponível [neste link](#).**

**Atendimento
sem interação
humana e
totalmente
sigiloso.**

NOSSOS PRINCÍPIOS DE CONDUTA NOS NEGÓCIOS

INTERESSE DOS CLIENTES

Nosso modelo de negócios baseia-se no B2B2C, ou seja, a BNP Paribas Cardif comercializa seus produtos de seguro por meio de parceiros (distribuidores), que estão em contato com os consumidores finais. A ligação com o consumidor final durante o processo de vendas é feita pelo distribuidor; por isso, buscamos parceiros que compartilhem nossos valores, respeitem as leis e os regulamentos aplicáveis.

A BNP Paribas Cardif faz da proteção dos interesses dos clientes uma de suas prioridades. Por isso, seis regras de conduta são observadas por nós e nossos parceiros no relacionamento com os clientes:

- 1 DEMANDAS E NECESSIDADES:** os produtos e serviços oferecidos devem atender às demandas e necessidades dos clientes;
- 2 INFORMAÇÕES:** o cliente deverá ser informado quanto aos riscos relacionados de cada produto e as informações fornecidas aos clientes devem ser claras, exatas e não enganosas.
- 3 PRECIFICAÇÃO:** a precificação de produtos e serviços deve ser transparente e justa e o seguro vendido deverá ser compatível com a condição financeira do cliente.
- 4 CONFLITOS DE INTERESSES:** quaisquer conflitos de interesses devem ser identificados e administrados de modo a não prejudicar os interesses do cliente; e,
- 5 SERVIÇO:** a promessa que fazemos para os clientes nos termos e condições do contrato deve ser cumprida. Garantimos a boa comunicação entre a BNP Paribas Cardif e seus parceiros para tratar eventuais reclamações dos clientes de maneira justa, em tempo hábil, e corrigir o problema mais rapidamente possível.
- 6 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES:** todas as reclamações deverão ser tratadas de forma adequada, dentro do prazo e geridas pelas áreas competentes.

SEGURANÇA FINANCEIRA

Buscamos construir e fortalecer, com todas as leis aplicáveis, a prevenção de atividades criminosas e terroristas, além de defender ações internacionais realizadas por meio da indústria financeira. Por isso, estabelecemos regras claras para promover uma forte cultura ética.

É responsabilidade de todos os colaboradores respeitar rigorosamente as políticas internas relacionadas ao tema de Segurança Financeira, como “Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo”, “Anticorrupção” e “Política Global de Sanções”.

É responsabilidade de todos estar alerta e contribuir para o combate a todas as formas de criminalidade econômica, inclusive fraude, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, independentemente das circunstâncias, ou do parceiro ou da parte interessada envolvida.

INTEGRIDADE DE MERCADO

Estamos comprometidos em construir e fortalecer uma cultura de responsabilidade e integridade para melhor servir aos interesses de nossos clientes. Por isso, respeitamos as regras contra o uso de informações confidenciais e privilegiadas, respeitamos as leis de concorrência, cooperamos com reguladores do mercado e sempre tomamos o cuidado de agir com justiça e com integridade nos relacionamentos comerciais com nossos clientes, parceiros, prestadores de serviços e fornecedores.

ÉTICA PROFISSIONAL

A corrupção é inaceitável para a BNP Paribas Cardif. Independentemente de sua forma e circunstância, a empresa tem tolerância zero em relação a qualquer atividade relacionada à corrupção. Por isso, é dever de todos os colaboradores, terceiros, prepostos, prestadores de serviços ou demais pessoas relacionadas nunca, direta ou indiretamente, solicitar ou oferecer comissões ilícitas e nunca prometer dar ou aceitar qualquer benefício comercial impróprio que possa ter impacto sobre o comportamento do beneficiário.

Estabelecidas as regras detalhadas e os princípios da empresa sobre o tema, para garantir um alto e consistente padrão de integridade individual e ética profissional, nossos colaboradores também devem reportar qualquer atividade comercial exercida fora da BNP Paribas Cardif em que poderá haver risco para a reputação de nossa empresa ou conflitos de interesses.

RESPEITO PELOS COLEGAS

Incentivamos o tratamento respeitoso entre nossos colaboradores com o objetivo de manter um ambiente de trabalho positivo, no qual todos sejam tratados com dignidade. Esse mesmo comportamento é incentivado nas relações com nossos parceiros, clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

CÓDIGO DE CONDUTA

O Grupo BNP Paribas está empenhado em reconhecer e recompensar as pessoas que incorporam os seus valores e que são exemplares em termos de atuação segundo o Código de Conduta. Da mesma forma, o Grupo não irá tolerar quaisquer violações deste. As medidas adequadas deverão ser adotadas contra os colaboradores que não atuam de acordo com o Código de Conduta, com a legislação e regulamentação locais, conforme especificado na Política de Desligamento de Recursos Humanos (item 5.4).

PROTEÇÃO DO GRUPO

Nos preocupamos com a proteção dos bens patrimoniais e ativos, uma vez que a empresa disponibiliza a seus profissionais suas propriedades físicas, tecnológicas, intelectuais, ativos financeiros, o nome da empresa, sua marca e relacionamento com os clientes e parceiros, devendo os mesmos zelar por esses bens e suas informações.

À BNP Paribas Cardif é constantemente confiada uma grande quantidade de dados pessoais e confidenciais, incluindo informações de clientes, fornecedores, prestadores de serviços e colaboradores, os quais constituem um dos ativos estratégicos e cruciais para as suas atividades. A gestão de todas as informações em posse da BNP Paribas Cardif segue rigorosamente os padrões estabelecidos pelas legislações de proteção de dados pessoais, como a GDPR (Regulamentação Geral sobre a Proteção de Dados 2016/679 da União Europeia).



ENVOLVIMENTO COM A SOCIEDADE

Nossa ambição é ter impacto positivo sobre nossos parceiros, clientes e sobre a sociedade em geral. Nesse sentido, o Grupo BNP Paribas defende e mantém os mais altos padrões de conduta e ética nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Assim, ele reconhece e se compromete em respeitar uma série de princípios e normas que servem de base para a forma pela qual opera, incluindo:

- United Nations Sustainable Development Goals (Metas de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas);
- 10 Principles of the United Nations Global Compact (10 Princípios do Pacto Global da ONU);
- OECD Guidelines for multinational enterprises (Diretrizes da OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico para empresas multinacionais);
- Os padrões internacionalmente aceitos de direitos humanos, conforme definidos no International Bill of Human Rights (Carta Internacional de Direitos Humanos);
- Os padrões centrais de direitos do trabalho, conforme elaborados pela International Labour Organisation (Organização Internacional do Trabalho).



NOSSO COMPROMISSO NO COMBATE À CORRUPÇÃO

Conduzimos nossos negócios com honestidade e em linha com as leis vigentes; sendo assim, temos tolerância zero à corrupção, independentemente da forma ou circunstância em que aconteça. Definimos corrupção como:

“Ofertar, solicitar ou aceitar direta ou indiretamente uma vantagem indevida (ou promessa de vantagem indevida) de qualquer natureza que possa afetar o exercício adequado de um cargo ou conduta requerida de responsável por um cargo relacionado (seja no setor público ou privado).”

Sendo a corrupção uma prática ilegal e contrária à ética com que conduzimos nossos negócios, o Grupo BNP Paribas aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas e participa do combate anticorrupção iniciado por organizações internacionais, como a OECD.

A estrutura anticorrupção do Grupo 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, canal de denúncias, treinamentos anticorrupção obrigatórios aos colaboradores, controles e relatórios.

Nossos colaboradores têm a responsabilidade de apoiar essa iniciativa e esperamos o mesmo de nossas partes relacionadas, como parceiros, fornecedores e prestadores de serviços.



NOSSO COMPROMISSO NA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

A BNP Paribas Cardif cumpre as leis e normas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, por isso firma parcerias somente com empresas de reputação ilibada e que exerçam atividades legítimas de negócios, não estabelecendo, em hipótese alguma, parcerias com entidades ou indivíduos sancionados por atividades criminosas ou terroristas.

Cabe a toda a sociedade o combate a tais atos ilícitos para a construção de um Brasil melhor e a BNP Paribas Cardif presta sua contribuição, também divulgando o que segue:

Afinal, o que significa lavagem de dinheiro? Trata-se do processo que pode ocorrer em múltiplas etapas com o mesmo propósito: dar aparência de legalidade a bens que originalmente provêm de atividades ilícitas, por meio das seguintes fases:

1 COLOCAÇÃO

Consiste em colocar o dinheiro obtido de forma ilegal no sistema financeiro, por meio de compra de bens ou de outras transações financeiras, para lhe dar aparência de legal. Para dificultar a identificação da sua origem, a colocação é feita em pequenas quantias, preferencialmente com a utilização de estabelecimentos comerciais que trabalham com dinheiro em espécie.

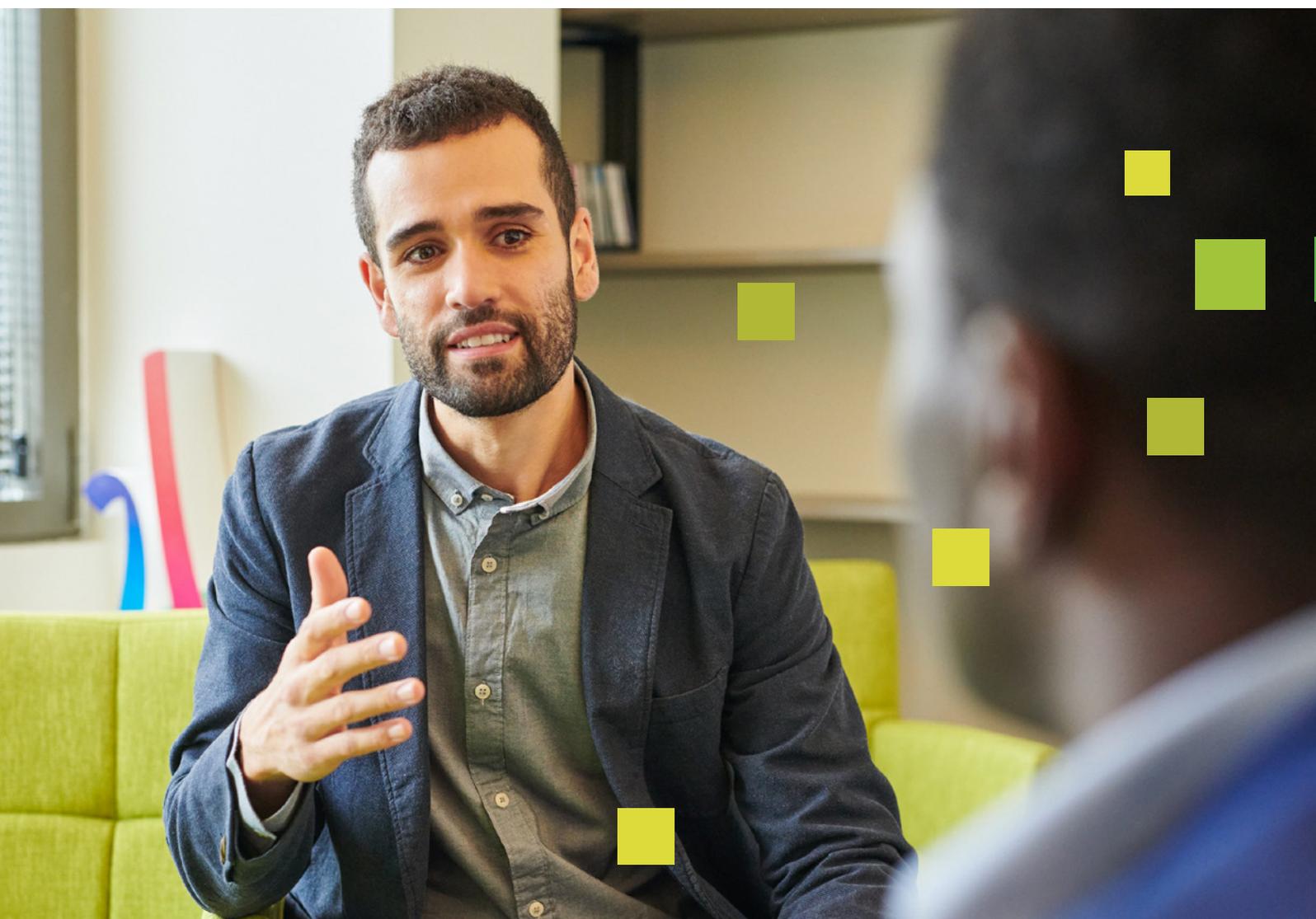
2 OCULTAÇÃO

Visa encobrir ou disfarçar todo o rastro que o dinheiro de origem ilegal possa deixar, criando novas transações financeiras para estabelecer o anonimato dos verdadeiros donos dos recursos. A movimentação de recursos, via de regra, é feita por meio eletrônico, com transferências para “contas de aluguel”, anônimas ou “fantasmas”, principalmente em países amparados por lei de sigilo bancário.

3 INTEGRAÇÃO

É a última etapa, em que os recursos são reintroduzidos no sistema econômico-financeiro completamente desligados de sua origem criminosa. As organizações criminosas investem em empreendimentos que facilitem suas atividades, buscando fazer com que prestem serviços entre si, formando deste modo uma cadeia, o que torna extremamente difícil distinguir a origem legal da ilegal. Assim, o dinheiro “sujo” torna-se aparentemente legítimo, ou “limpo”, daí a utilização do termo “lavagem de dinheiro”, pois terá sido incorporado ao sistema com a utilização de transações de aparência legal.

Em caso de identificação de atividades suspeitas relacionadas aos negócios da BNP Paribas Cardif, você poderá utilizar o Canal de Denúncias da companhia por meio do telefone 0800 200 0622 ou pelo formulário disponível em nosso site institucional, www.bnpparibascardif.com.br (menu Quem Somos > Compliance > Canal de Denúncias), que, de forma segura e anônima, permitem a comunicação sobre esses temas.



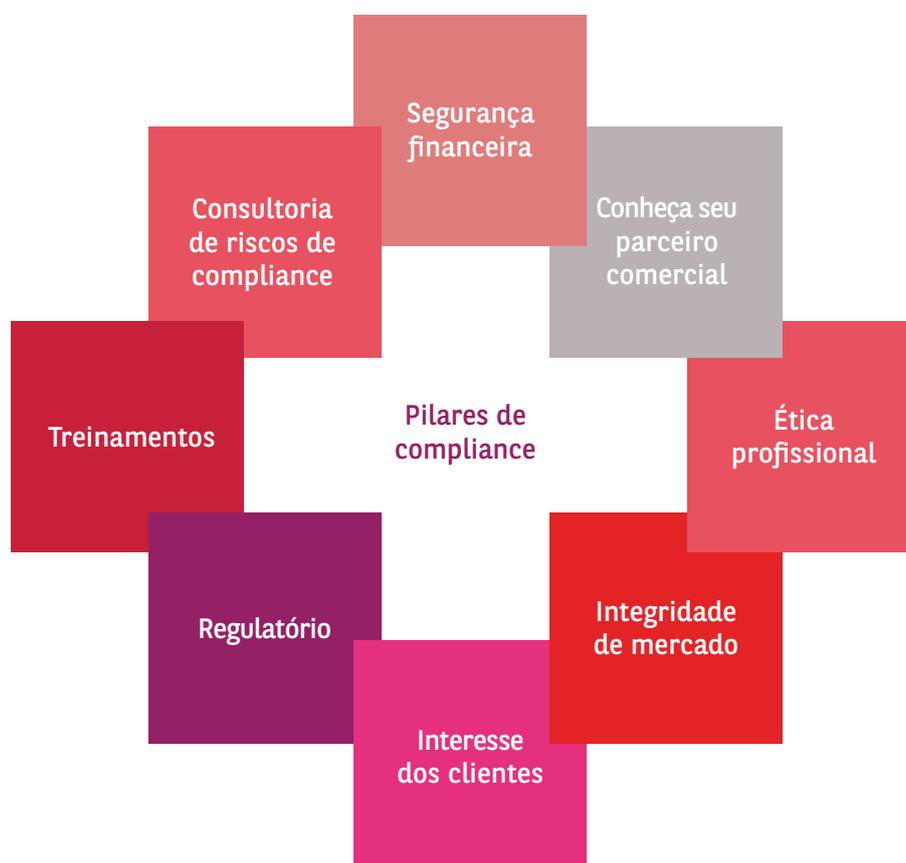
NOSSO PROGRAMA DE GESTÃO DE CONFORMIDADE

NOSSA MISSÃO

Uma das principais missões da área de Compliance é garantir que a BNP Paribas Cardif permaneça como uma seguradora confiável, não só pelo cumprimento das leis e regulamentos, mas também pelo comprometimento junto a seus clientes e parceiros.

A conformidade é uma função em movimento, em que mudanças regulatórias, geopolíticas e societárias se colocam cada vez mais como ponto crucial na estratégia e nas ações cotidianas da BNP Paribas Cardif e seus clientes. A conformidade também deve garantir a segurança do Grupo, suas linhas de negócios e territórios, o que implica a adaptação às crescentes demandas de reguladores, clientes e opinião pública.

NOSSOS PILARES





NOSSAS PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

- Identificar e analisar riscos de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo;
- Atuar na luta contra a corrupção;
- Conhecer os parceiros com os quais mantemos relações comerciais (*Due Diligence*);
- Assegurar que o comportamento profissional dos colaboradores da BNP Paribas Cardif esteja em conformidade com as regras de conduta estabelecidas no Código de Ética do Grupo;
- Garantir a transparência com nossos clientes, parceiros, fornecedores, terceiros e o mercado;
- Realizar controles de monitoramento para evitar abuso de mercado;
- Garantir a segurança quanto a informações confidenciais e privilegiadas;
- Fazer com que os interesses dos clientes sejam nossa prioridade;
- Oferecer produtos e serviços que realmente atendam às necessidades dos clientes, contendo informações claras e precisas sobre características, custos e riscos dos produtos;
- Atender às demandas regulatórias;
- Garantir que os colaboradores realizem os treinamentos periódicos obrigatórios de compliance;
- Detectar e gerenciar situações de conflito de interesses;
- Garantir a implementação das políticas de compliance e disponibilização delas aos colaboradores; e
- Identificar e mitigar constantemente riscos de compliance.

IDENTIFICAÇÃO E MITIGAÇÃO DE RISCOS

As áreas de Compliance, Controles Internos, Gerenciamento de Riscos e Auditoria Interna trabalham em conjunto dentro de nossos negócios âmbito local e global para identificar e lidar de maneira proativa com riscos significativos de compliance.

Tais riscos são analisados periodicamente, de forma que adaptações sejam realizadas ao Programa de Gestão de Conformidade, sempre que houver necessidade.

Com base nisso, a BNP Paribas Cardif utiliza os seguintes componentes para incorporar medidas preventivas nas atividades diárias de nossos negócios:

Políticas e procedimentos

As políticas de compliance da BNP Paribas Cardif norteiam nossos colaboradores sobre as normas e padrões estabelecidos pelo Grupo, com o objetivo de auxiliar no desempenho de suas responsabilidades profissionais em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

Os manuais de procedimentos são descritos com o detalhamento das atividades e processos das áreas, com o objetivo de garantir o cumprimento das regras e a continuidade dos negócios.

Monitoramento

A BNP Paribas Cardif monitora regularmente o Programa de Gestão de Conformidade para garantir que os controles adotados estejam mitigando os riscos de compliance identificados. O objetivo desse monitoramento é aperfeiçoar a prevenção e a detecção do programa para combater quaisquer irregularidades.

ALGUNS DOS PRINCIPAIS MONITORAMENTOS REALIZADOS:

Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo

Monitoramento das atividades e operações suspeitas, elaboração de relatórios, envio das respectivas comunicações aos órgãos reguladores e realização de análises reputacionais das partes com as quais mantemos relacionamento comercial.

Sanções e embargos

O Grupo BNP Paribas tem estabelecido um Programa de Sanções de Compliance, que consiste em:

- I Políticas, sistemas e controles internos desenhados para o cumprimento de sanções;
- II Realização de testes independentes;
- III Reporte e registro das análises/controles; e
- IV Programa de treinamentos periódicos.

A equipe de Compliance é responsável por implementar este programa e garantir, por meio de monitoramento constante, que todos os clientes e demais partes relacionadas não estejam sancionados ou embargados.

Intermediários

A realização do processo de “Conheça seu Intermediário”, antes de estabelecer uma relação comercial, consiste na análise das empresas parceiras, incluindo toda a sua estrutura societária, com o objetivo de entender seus negócios e operações com clientes finais.

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. O conjunto dessas análises visa proteger a reputação da BNP Paribas Cardif e é um ponto-chave para manter o elevado padrão de qualidade do “Processo de Gerenciamento de Riscos de Compliance”.

Ao longo da relação comercial é realizado monitoramento periódico dessas parcerias por meio de novas análises, de acordo com o risco identificado.

Presentes e convites

Presentes e convites podem ser aceitos ou oferecidos pela BNP Paribas Cardif desde que estejam de acordo com as políticas e os procedimentos estabelecidos pelo Grupo. A equipe de Compliance é responsável por monitorar o cumprimento de tais regras junto às demais áreas da empresa. A seguir estão algumas das principais proibições estabelecidas pelo Grupo BNP Paribas relacionadas a presentes aos colaboradores:

- Oferecer presente a funcionários públicos;
- Oferecer presente com dinheiro do próprio bolso;
- Solicitar presentes;
- Aceitar ou oferecer qualquer presente que tenha valor monetário superior ao definido pela entidade;
- Aceitar ou oferecer pagamento em espécie ou qualquer outro meio de pagamento ou prêmio;
- Receber de cliente ou parceiro remuneração pessoal por prestação de serviços;
- Aceitar mandato ou procuração de qualquer natureza;
- Beneficiar-se (de forma pessoal ou familiar) de herança de clientes, doação ou seguro de vida; e
- Doar ou contribuir com políticos e partidos políticos, direta ou indiretamente.

Atividades externas de colaboradores

Novos colaboradores precisam preencher um formulário informando se realizam atividade comercial paralela, além da BNP Paribas Cardif. A área de Compliance é responsável por realizar esse controle e analisar eventuais conflitos de interesses no caso de o colaborador exercer uma atividade externa. Anualmente é solicitada a renovação dos formulários a todos os colaboradores, caso tenham iniciado atividade externa após o período de admissão.

Proteção ao interesse do cliente

A equipe de Compliance é responsável por garantir que os interesses dos clientes estejam protegidos. Uma das ações é analisar e validar junto às demais áreas responsáveis todas as comunicações comerciais e treinamentos dirigidos aos clientes. O objetivo desse monitoramento é garantir que todos os materiais tenham informações claras, exatas e verdadeiras em relação aos produtos e serviços oferecidos (características, composição e preço), bem como garantir que boas práticas de atendimento sejam cumpridas, protegendo assim os interesses dos clientes.

Validação de materiais de marketing

A equipe de Compliance é responsável por analisar e validar junto às demais áreas responsáveis todas as comunicações comerciais dirigidas aos clientes. O objetivo desse monitoramento é garantir que todos os materiais tenham informações claras, exatas e verdadeiras em relação aos produtos e serviços oferecidos (características, composição e preço), atendendo assim aos interesses dos clientes.

Monitoramento financeiro

A equipe de Controles Internos realiza testes periódicos a fim de garantir a exatidão dos registros contábeis e assegurar a confiabilidade dos relatórios e demonstrações financeiras.

Treinamentos

Investimos constantemente no desenvolvimento de treinamentos de compliance, por acreditar que essa é uma ferramenta estratégica importante de prevenção e orientação para que os colaboradores atuem de maneira ética e de acordo com as leis e as normas da nossa empresa. O objetivo dos treinamentos de compliance é promover o conhecimento aprofundado dos colaboradores quanto às exigências e responsabilidades legais, bem como quanto às diretrizes corporativas, capacitando-os a identificar, prevenir, tratar e comunicar situações de risco ou com indícios de irregularidades.

Comunicação

A BNP Paribas Cardif se comunica com seus colaboradores por meio de diversos canais com o objetivo de garantir que os princípios de conduta, políticas e procedimentos sejam amplamente conhecidos por todos. O objetivo dessas ações é fornecer o máximo de informações e orientações aos colaboradores, de forma que estejam aptos a desempenhar suas atividades dentro dos padrões de conformidade definidos pela empresa.

Auditoria interna e inspeção geral

São realizadas regularmente auditorias sobre o Programa de Gestão de Conformidade e demais processos da empresa, com o objetivo de avaliar de maneira proativa e sistemática a implementação e a eficácia dos controles, identificação de riscos e recomendação de medidas para a adoção de melhores práticas. Além das auditorias internas, o Grupo BNP Paribas conta com a inspeção geral, com uma equipe de 1.300 membros composta por auditores e inspetores, tanto generalistas quanto especialistas. Esses profissionais atuam de maneira independente e têm como missão agregar valor e apresentar propostas de melhorias para as operações do Grupo.

Auditorias externas

Periodicamente, são contratadas auditorias externas independentes para avaliar nossos processos e garantir o cumprimento de legislações locais, incluindo as de órgãos reguladores. Algumas dessas auditorias são realizadas anualmente, com o objetivo de garantir o cumprimento específico da legislação referente à prevenção e ao combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, para avaliação do cumprimento da Circular nº 344 da Susep, assim como para analisar os controles atuariais. Semestralmente, é realizada uma auditoria para avaliação das demonstrações financeiras e trimestralmente ocorre uma análise dos questionários trimestrais da Susep.

ESTRUTURA LOCAL DE COMPLIANCE NA BNP PARIBAS CARDIF

A função de Compliance da BNP Paribas Cardif é organizada de forma que cada time de Compliance das entidades espalhadas pelo mundo atue de maneira eficiente e cumpra seu papel, sempre respeitando os princípios de independência, integração e descentralização.

Em cada país onde a BNP Paribas Cardif conduz negócios há um *Local Compliance Officer* responsável pela implementação local e a eficácia do Programa de Gestão de Conformidade. Esses especialistas fornecem orientação, avaliam e lidam com riscos, conduzem treinamentos e investigam quaisquer violações relatadas.

Cada equipe de Compliance local se reporta hierarquicamente ao Compliance Regional e este ao Compliance Global, baseado na França.



BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Nosso sucesso está em ser a escolha preferida dos clientes. Para ganhar a confiança deles, todos os colaboradores, intermediários, fornecedores e prestadores de serviços devem sempre agir de maneira que proteja o tratamento adequado aos clientes, mantendo-se em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, em especial a Resolução CNSP nº 382, de 4 de março de 2020 ou norma que vier a substituí-la.

Para conseguir isso, a BNP Paribas Cardif investe em entender as necessidades dos seus clientes. A comunicação com eles é feita de forma transparente e os serviços que lhes são oferecidos devem ser alinhados com as suas reais necessidades. Caso um cliente esteja insatisfeito, é dever da companhia agir de forma rápida e eficiente para garantir a sua satisfação.

A BNP Paribas Cardif trata o cliente como prioridade. Por isso, as seguintes regras de conduta são enfatizadas por nós e devem ser observadas por nossos colaboradores, intermediários, prestadores de serviços e fornecedores no relacionamento com os clientes:

1 COMPREENDER AS NECESSIDADES DOS CLIENTES

Temos o dever de compreender as necessidades dos clientes e, com isso, somos responsáveis por:

- Sempre buscar entender o perfil, necessidades, expectativas e interesses dos clientes para (i) que possamos oferecer produtos apropriados e (ii) que ao longo do Ciclo de Vida dos Produtos possamos agir da forma mais apropriada em cada situação.

2 GARANTIR O TRATAMENTO ÉTICO E JUSTO AOS CLIENTES

É fundamental assegurar o tratamento ético e justo aos clientes garantido os princípios abaixo:

- Agir com ética, justiça, honestidade e transparência em todas as atividades para ganhar a confiança dos nossos clientes; e
- Evitar tratar qualquer cliente de maneira preferencial e indevida.

3 PROTEGER OS INTERESSES DE CLIENTES

Temos forte compromisso de proteger os interesses dos nossos clientes, o que nos obriga a:

- Conhecer e respeitar as leis e regulamentos aplicáveis, em especial aquelas que protegem os direitos dos consumidores;

- Desenvolver produtos levando-se em consideração a real necessidade do cliente;
- Garantir que os produtos comercializados sejam fáceis de explicar;
- Garantir que os produtos possam ser compreendidos pelos clientes, durante e depois de sua comercialização;
- Praticar preços justos e transparentes em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis;
- Garantir que os Produtos e atividades em geral estejam de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis;
- Nunca agir em nome de um cliente sem autorização;
- Garantir o tratamento de avisos de sinistros e eventos cobertos de forma adequada e tempestiva; e
- Garantir que as políticas de remuneração dos colaboradores não estejam em conflito com o tratamento adequado do cliente.

Especificamente no relacionamento com intermediários, prestadores de serviços e fornecedores, garantir a responsabilidade de:

- Buscar a parceria com intermediários, prestadores de serviços e fornecedores que partilham de nossos valores e das diretrizes desta Política Institucional de Conduta;
- Garantir que todos os nossos intermediários sejam devidamente treinados, enfatizando as boas práticas de vendas e frisando que a prática de venda casada é proibida;
- Compreender os papéis e responsabilidades de todas as partes envolvidas no Ciclo de Vida do Produto e assegurar, contratualmente, que não haja conflitos de interesse que possam afetar negativamente os clientes;
- Assegurar contratualmente o fornecimento proativo e efetivo de informação clara e adequada antes, durante e depois da venda do produto;
- Assegurar contratualmente a adoção de medidas que minimizem o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados ao cliente;
- Assegurar contratualmente que quando um produto for acessório a outro bem, artigo ou serviço, de qualquer espécie, o intermediário deverá informar sobre a não obrigatoriedade de contratação do produto acessório, além de garantir que o cliente possa adquirir estes bens, artigos ou serviços independentemente da contratação do produto acessório, ressalvado o disposto em legislação e regulamentação específica;

- Assegurar contratualmente que as políticas de remuneração dos intermediários, prestadores de serviços e fornecedores, bem como de seus colaboradores, não estejam em conflito com o tratamento adequado do cliente; e
- Assegurar contratualmente o direito de supervisão pela BNP Paribas Cardif dos serviços providos e do cumprimento das normas de conduta desta Política Institucional de Conduta pelos parceiros, intermediários, prestadores de serviços e fornecedores.

4 COMUNICAR COM TRANSPARÊNCIA NAS AÇÕES DE VENDA E MARKETING

Todas as comunicações comerciais dirigidas a clientes tem como objetivo ser transparentes em relação aos serviços e produtos oferecidos e nós devemos:

- Garantir que todas as comunicações com clientes sejam justas, honestas, transparentes, compreensíveis e que não sejam enganosas;
- Fornecer todas as informações necessárias para permitir que os clientes entendam:
 - O que eles estão comprando, inclusive o que se espera em relação ao desempenho, preço e risco; e
 - Pelo que estão pagando, inclusive o custo dos produtos, serviços e orientação que forem escolhidos.
- Realizar as vendas e marketing dos produtos e serviços oferecidos pelo Grupo com honestidade; e
- Responder a perguntas dos clientes da melhor forma que nos for possível e em tempo hábil.

5 PROTEGER A CONFIDENCIALIDADE DE CLIENTES

É importante que a confidencialidade dos clientes permaneça protegida, o que significa:

- Tratar todas as relações com clientes como estritamente confidencial;
- Guardar sempre a confidencialidade das informações do cliente, salvo quando a divulgação e/ou uso destas informações for permitido pela legislação e regulamentação aplicável e/ou com o consentimento expresso do cliente;
- Compartilhar informações do cliente dentro da BNP Paribas Cardif com aqueles colegas que realmente precisarem ter acesso a estas informações

para servirem aos interesses dos clientes, em conformidade com a legislação e regulamentação aplicável e as normas internas;

- Coletar apenas os dados que forem necessários para um propósito específico; e
- Cumprir com o que determina o sistema de barreiras de informação do Grupo.

6 TRATAR RECLAMAÇÕES DE CLIENTES DE MANEIRA JUSTA

Temos o dever de tratar as reclamações de cliente de maneira justa. Isto significa que:

- Tratamos das reclamações dos clientes de maneira justa, transparente e em tempo hábil.

7 RELACIONAMENTO COM INTERMEDIÁRIOS

A relação entre a BNP Paribas Cardif e o intermediário não deve prejudicar o tratamento adequado ao cliente. Para garantir isso é fundamental:

- Ser proativo na identificação, administração e comunicação de qualquer situação em que o relacionamento entre a BNP Paribas Cardif e o intermediário poderia ter um conflito de interesse para com o tratamento adequado ao cliente;
- Garantir que relacionamentos societários entre a BNP Paribas Cardif e intermediários sejam devidamente divulgados aos clientes, nos termos da regulamentação aplicável;
- Assegurar contratualmente que eventuais obrigações de exclusividade de intermediários sejam devidamente divulgadas aos clientes, nos termos da regulamentação aplicável; e
- Assegurar contratualmente que o montante da remuneração do intermediário seja devidamente divulgado aos clientes, juntamente com os valores de prêmio comercial, nos termos da regulamentação aplicável.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

PUBLICADO POR:

BNP Paribas Cardif Brasil

www.bnpparibascardif.com.br

f /BnpParibasCardifDoBrasil

in /bnp-paribas-cardif

DATA DE PUBLICAÇÃO:

Novembro de 2021

