

## POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA



**SUMÁRIO**

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. DIRETRIZES</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1. Princípios aplicados às práticas de conduta</b> .....	<b>3</b>
<b>2.2. Ciclo de vida dos produtos</b> .....	<b>5</b>
<b>2.3. Perfil dos clientes</b> .....	<b>7</b>
<b>3 - RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
<b>4 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL</b> .....	<b>9</b>

**Elaborado por:**  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

DocuSigned by:

*Naiara Bugnaro Malavasi Renata Brandão*

843943F75175431...

**Elaborado por:**  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

DocuSigned by:

*Renata Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

**Aprovado por**

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

**Vigente a partir de**    **Revisado em**    **Página**

01/07/2020    25/11/2020    2 de 9

## 1. OBJETIVO

Definir princípios e estabelecer as práticas de conduta da companhia de modo a oferecer o tratamento adequado aos clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos comercializados, incluindo as responsabilidades junto aos intermediários no processo de comercialização.

Para uma melhor compreensão desta Política, e em conformidade com a Resolução CNSP N° 382, de 04 de março de 2020, define-se:

- **Práticas de conduta:** práticas de negócio adotadas pelo ente supervisionado ou intermediário ao longo do ciclo de vida do produto que afetam ou estão associadas com o relacionamento e o tratamento do cliente;
- **Ciclo de vida do produto:** todas as fases do produto de seguro, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações;
- **Cliente:** pessoa interessada em adquirir produtos de seguro, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador e/ou o beneficiário;
- **Intermediário:** o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, tais como o corretor de seguros e o representante de seguros.

Para efeitos deste documento onde for localizada a expressão “CESCEBRASIL”, leia-se Cescebrasil Seguros de Garantias e Crédito S/A.

## 2. DIRETRIZES

### 2.1. Princípios aplicados nas práticas de conduta

O Grupo CESCE, do qual a CESCEBRASIL faz parte e compartilha dos mesmos valores e princípios, através de seu Código de Ética, considera que a integridade corporativa e a observância de comportamentos éticos empresariais constituem o valor fundamental para a manutenção da confiança dos clientes, colaboradores, corretores, fornecedores, prestadores de serviços, terceiros e todos aqueles que mantêm relações no desempenho de seu trabalho.

Portanto, dentre os seus valores e princípios, a CESCEBRASIL considera primordiais para sua cultura organizacional e na condução de suas atividades e operações:

- **Compromisso com o cliente:** Para a CESCEBRASIL seus clientes são o centro de sua atividade, e, por isso, busca estabelecer vínculos duradouros e leais, com aporte recíproco de valor agregado, relação de confiança mútua e boa-fé.

Os produtos da CESCEBRASIL são desenvolvidos e adaptados considerando a normativa aplicável e as necessidades dos clientes, através da prestação de um serviço de qualidade, utilizando-se de canais de comunicação seguros, com tecnologias atualizadas e com revisão contínua de seus processos organizacionais.

As ações de conscientização e programas de capacitação periódica são oferecidas aos colaboradores responsáveis pela comercialização dos produtos, levando em consideração os interesses de

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

Aprovado por

Vigente a partir de Revisado em Página

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

01/07/2020 25/11/2020 3 de 9

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

DocuSigned by:

*Naiara Bugnaro Malavara*

843943F75175431...

DocuSigned by:

*Renata Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos (desenvolvimento, promoção, intermediação, distribuição, venda de produtos, pós-venda, regulação e liquidação de sinistros).

- **Transparência:** A CESCEBRASIL é comprometida em disponibilizar a seus clientes o máximo de informação possível, de forma precisa e compreensível, sobre todos os produtos oferecidos, bem como em transmitir informações completas e seguras sobre o ciclo de vida dos mesmos (desde sua promoção, oferta, divulgação até o momento que possa gerar uma indenização e eventual recuperação do crédito), visando minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente e a redução do risco de assimetria de informação.

Os canais de contato, como os Departamentos Comerciais, Atendimento ao Cliente e Ouvidoria, estão disponíveis no site da CESCEBRASIL [www.cescebrasil.com.br](http://www.cescebrasil.com.br) e são amplamente divulgados caso qualquer parte deseje encaminhar reclamações, incidências ou dúvidas.

- **Conformidade legal e normativa:** a CESCEBRASIL considera primordial o rigoroso cumprimento da legislação, normas e acordos, tanto nacionais quanto internacionais, que regulam o desenvolvimento de sua atividade e o ciclo de vida de seus produtos. Desta forma, colabora com a SUSEP e demais órgãos na definição das normas que regem seu funcionamento, oferecendo a máxima transparência e acesso a informações sobre negócios aos organismos de supervisão.
- **Confidencialidade da informação:** para a CESCEBRASIL a informação constitui um ativo que deve ser muito bem protegido, especialmente em se tratando à proteção de dados de caráter pessoal, cujo cumprimento da legislação é um compromisso da Companhia.

Neste sentido, toda informação relativa a clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, planos estratégicos, informação financeira, comercial, estatística, legal ou equivalente deve ser considerada confidencial e tratada como tal (salvo aquela de caráter público).

As normas e procedimentos relacionados ao tema (Política de Privacidade e Política Interna de Segurança da Informação) estão disponíveis a todos os funcionários e são seguidos de modo a garantir a segurança do acesso a seus sistemas informatizados e aos arquivos físicos.

- **Responsabilidade no desenvolvimento do negócio:** Todos os colaboradores são responsáveis por atuar em todos os momentos, salvaguardando e defendendo os melhores interesses da CESCEBRASIL, não participando de atividades que gerem ou aparentem gerar conflitos entre seus próprios interesses e os interesses da Companhia, ou que comprometam sua devida objetividade e profissionalismo.

Nenhum colaborador ou administrador poderá conceder, aprovar ou influenciar para que sejam aprovados contratos ou negócios entre a CESCEBRASIL e seus parceiros, clientes ou fornecedores, com os quais tenha algum tipo de vínculo ou interesse econômico ou pessoal.

A CESCEBRASIL também estabelece regras de remuneração de executivos, conselheiros e demais colaboradores, em especial daqueles ligados diretamente à atividade comercial, assim como a remuneração do intermediário/corretor, não conflitantes com o tratamento adequado do cliente.

- **Relacionamento ético e responsabilidade compartilhada:** a CESCEBRASIL entende ser necessário compartilhar dos seus valores e princípios junto a seus clientes, corretores, prestadores de serviços, terceiros e demais partes envolvidas no desenvolvimento de suas atividades.

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

Aprovado por

Vigente a partir de Revisado em Página

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

01/07/2020 25/11/2020 4 de 9

DocuSigned by:

*Naiara Brugnaro Malavasi*

843943F75175431...

DocuSigned by:

*Renato Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

A seleção e contratação de pessoas, relações de contratos (com prestadores de serviços ou com clientes) é realizada com critérios técnicos, profissionais e econômicos objetivos, cumprindo as normas de cadastro, seleção e contratação estabelecidas, de modo a evitar situações de conflito de interesses, participação em atividades ligadas à fraude, lavagem de dinheiro ou terrorismo, ou seja, circunstâncias que possam questionar a integridade da companhia.

Para o devido cumprimento do exposto, os colaboradores devem seguir a Norma Interna de Gestão de Compras e Contratação de Serviços em Geral e as Políticas de Prevenção à Fraude e Lavagem de Dinheiro.

Da mesma forma, a relação entre CESCEBRASIL e seus intermediários/corretores não deve prejudicar o tratamento adequado ao cliente, evitando qualquer conflito de interesses decorrente desta relação. Para tal, cabe a ambas as partes a responsabilidade por assegurar capacitação periódica de seus colaboradores de modo a desempenhar suas atividades de acordo com as corretas práticas de conduta.

De acordo com a Resolução CNSP Nº 382, de 04 de março de 2020, antes da aquisição de um produto de seguro que tenha um intermediário/corretor, este último deverá disponibilizar formalmente ao cliente, no mínimo, informações sobre:

- Qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha em um ente supervisionado;
- Qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no capital detido por um ente supervisionado ou pelo controlador de um ente supervisionado;
- A existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário de produtos de seguros, com exclusividade para um ou mais entes supervisionados, informando os respectivos nomes ou os nomes dos entes supervisionados para os quais atua como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade;

Estas informações são disponibilizadas ao cliente, pelo intermediário, por meio dos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento oficiais ou pelo respectivo sítio eletrônico do intermediário, quando houver, devendo ser dada publicidade sobre a forma de acesso às informações.

Por outro lado, em momento anterior à contratação e não havendo exigência em relação à forma de entrega, o intermediário deverá disponibilizar ao cliente as informações relativas à sua remuneração pela intermediação do contrato (comissionamento), acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

A CESCEBRASIL mantém estreita parceria com seus corretores, promovendo eventos e treinamentos relacionados aos produtos comercializados pela CESCEBRASIL, visando atender adequadamente ao cliente no que tange ao desenvolvimento, na promoção, na intermediação e na venda de seus clientes, à medida de suas necessidades e de modo adequado ao seu perfil.

## 2.2. Ciclo de vida dos produtos

Atualmente a Companhia conta com quatro principais produtos aprovados pela SUSEP – Superintendência de Seguros Privados, que são “moldados” de acordo com as necessidades de seus clientes, respeitando sempre a normativa aplicável a cada um deles.

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

DocuSigned by:

*Naiara Bugnaro Malavalli*

843943F75175431...

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

DocuSigned by:

*Renato Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

Aprovado por

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

Vigente a partir de

01/07/2020

Revisado em

25/11/2020

Página

5 de 9

São eles:

- **Seguro de Crédito Interno** – Apólice de seguros que visa proteger o Segurado de eventuais perdas financeiras oriundas de sua atividade mercantil (compra e venda e/ou prestação de serviços), a prazo, em âmbito nacional.
- **Seguro de Crédito à Exportação** - Apólice de seguros que visa proteger o Segurado de eventuais perdas financeiras oriundas de sua atividade mercantil (compra e venda e/ou prestação de serviços), a prazo, em âmbito internacional.
- **Seguro Garantia – Segurado Público** – Contrato de seguro que garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo tomador perante o segurado público.
- **Seguro Garantia – Segurado Privado** - Contrato de seguro que garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo tomador perante o segurado privado.

A continuação descreve-se o ciclo de vida desses produtos e sua relação junto ao cliente (desde o seu desenvolvimento, promoção, intermediação, distribuição, venda de produtos, pós-venda, regulação, liquidação de sinistros e renovação):

Como mencionado, tal ciclo inicia-se dentro da Companhia com o **desenvolvimento de produtos** pelo Departamento de Produtos, por meio da análise da viabilidade e do planejamento de novos produtos ou alterações de produtos já existentes, adequando-os às necessidades dos clientes, de acordo com a Legislação pertinente e seguindo ao exposto na Norma Interna de Produtos.

As Condições Gerais dos produtos são estanques e somente sofrem alterações quando e se o normativo que o rege for alterado. Em havendo necessidade de elaboração de um condicionado diferenciado, a Companhia o elabora e o sujeita à aprovação da matriz do Grupo CESCE, aos resseguradores e à SUSEP. Uma vez aprovado, fica à disposição da Diretoria da CESCE que, ao julgar pertinente, libera a sua comercialização.

Para a **promoção e divulgação de seus produtos**, a Companhia cumpre com o princípio de boa-fé, transparência e diligência, esclarecendo e minimizando qualquer tipo de incompreensão por parte do cliente, além de respeitar a livre iniciativa e a livre concorrência inerentes à sua atividade.

Quanto à **oferta e venda do produto**, desde o primeiro contato, a Equipe Comercial e os Intermediários/Corretores buscam aproximar-se da realidade do cliente, ofertando condições que melhor se adaptem ao seu perfil e com o tipo de mercado em que opera. Os colaboradores devem informar e esclarecer objetivamente, baseando-se no perfil do cliente, todas as características e os riscos inerentes a cada produto de seguro ofertado, garantindo o devido enquadramento do cliente com o produto ofertado.

Os produtos da CESCEBRASIL são distribuídos preferencialmente através de corretores de Seguros altamente especializados, mas também se realiza a distribuição diretamente, através de seu Departamento Comercial, que conta com Superintendentes, Gerentes Executivos, Gerentes Regionais e Executivos de Contas. Todos sofrem constante treinamento realizado pela matriz do Grupo CESCE.

Além do Departamento Comercial, o cliente tem acesso direto ao Departamento de Atendimento ao Cliente e de Sinistros da companhia, que presencialmente, por telefone e/ou por e-mail, irão auxiliá-los de forma clara e objetiva no momento do **pós-venda**, aconselhando e orientando adequadamente ao cliente em caso de eventuais dúvidas.

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

Aprovado por

Vigente a partir de Revisado em Página

DocuSigned by:

*Naiara Brugnaro Malavolta*

843943F75175431...

DocuSigned by:

*Priscila Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

01/07/2020

25/11/2020

6 de 9

Para os Produtos do Seguro de Crédito, o cliente tem acesso à Plataforma online da Companhia, onde pode administrar seus limites de crédito solicitados, solicitar revisões, registrar de vendas e avisar sinistros, de forma rápida, prática e segura, estando o Departamento de Atendimento ao Cliente apto e pronto para ajudá-lo com tais atividades.

Quanto às **operações de sinistros**, para ambos os ramos em que a Seguradora opera, ao receber um aviso de sinistro, imediatamente o Departamento de Sinistros inicia seu processo de regulação, com a análise dos documentos enviados e verificação quanto à sua adequação às condições contratadas. Toda a operação relacionada (aviso, a regulação e indenização) ocorre de forma tempestiva, transparente e apropriada, passando por revisões de mais de um colaborador, consultas ao Departamento Jurídico quando necessário e contato direto e constante com o Segurado. Os procedimentos estão detalhados na Norma Interna Expectativa e Aviso de Sinistro.

Reclamações recebidas internamente pelos Departamentos Comercial e de Atendimento ao Cliente são atendidas tempestivamente e esclarecidas com a máxima diligência.

Eventuais conflitos entre os clientes e a CESCEBRASIL são devidamente mediados pela área de Ouvidoria, em no máximo quinze dias úteis contados a partir da protocolização da demanda, com a finalidade de obtenção de solução definitiva para a demanda ou a reclamação.

Quando se aproxima o fim da vigência das apólices, o Departamento Comercial retoma as negociações seguindo os princípios já mencionados, sempre considerando a necessidade do cliente e ofertando soluções adequadas a seu perfil.

### 2.3. Perfil dos clientes

Por atuar exclusivamente nos ramos de seguros de crédito e seguros garantia, produtos voltados a pessoas jurídicas, a CESCEBRASIL é uma Seguradora que tem como clientes apenas empresas. Neste sentido, conta com uma equipe especializada ao atendimento integral a empresas de diversos portes, visando atender a todos com excelência, pautando suas relações nos princípios da boa-fé e da transparência.

CESCEBRASIL busca adequar seus produtos aos objetivos e às necessidades do cliente, tornando-os compatíveis à sua situação financeira do cliente através de análises contínuas de sua operação, apresentando-lhe os riscos relacionados a cada produto para que seja capaz de decidir sua tolerância e capacidade para suportá-los.

Nos produtos de seguros de crédito, a empresa atua primordialmente nos seguimentos voltados a empresas médias e pequenas. Já nos seguros garantia, centra suas operações nos clientes médios e grandes, sendo, portanto, uma empresa capaz de atender integralmente a múltiplos portes de clientes.

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1. Todos os colaboradores

Seguir ao exposto nesta Política e conduzir suas atividades e operações, de acordo com suas respectivas áreas, observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados.

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

Aprovado por

Vigente a partir de Revisado em Página

DocuSigned by:

*Maiana Brugnaro Malavolta*

843943F75175431...

DocuSigned by:

*Roberto Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

01/07/2020 25/11/2020 7 de 9

### 3.2. Departamento Jurídico e de Produtos

Analisar a possibilidade de desenvolvimento de novos produtos ou alterações de produtos já existentes, adequando-os às necessidades dos clientes, sempre seguindo os princípios determinados nesta Política e contemplando todos os requisitos técnicos e legais, com base nos normativos da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e na Legislação pertinente.

Revisar o material a ser comercializado e orientar as equipes comerciais e técnicas sempre que necessário.

### 3.3. Áreas Comerciais, Intermediários e Pós-vendas

Seguir ao exposto nesta Política realizando a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos que atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil dos clientes definidos pela companhia, provendo informações claras e adequadas antes, durante e depois da venda do produto.

Adotar medidas que tenham por objetivo minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados, fornecendo orientações adequadas ao cliente, com o objetivo de mitigar a assimetria de informações que possa dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil.

### 3.4. Departamentos de Sinistros

Garantir que os princípios desta Política sejam atendidos nas atividades desempenhadas, considerando as condições estabelecidas para o tratamento do cliente, que devem garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento seja realizada de modo tempestiva, transparente e apropriada.

### 3.5. Controles Internos

O Departamento de Controles Internos verificará o descrito neste documento periodicamente. Realizará testes sobre os controles das áreas envolvidas, podendo solicitar a qualquer momento documentos e informações inerentes ao processo, tendo autonomia para identificar irregularidades e solicitar adequação de procedimentos.

Deve assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais relacionados ao relacionamento e ao tratamento dos clientes, conforme trata esta Política.

### 3.6. Diretores

Aprovar o conteúdo e publicação das Políticas, Normas Internas e Manuais de Procedimentos da CESCEBRASIL, garantindo que seu conteúdo esteja em conformidade com as estratégias da Organização e que a conduta exigida pelo presente documento seja respeitada em sua totalidade.

Promover cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes, para isso aprovando capacitação periódica dos colaboradores integrantes do ciclo de vida do produto na seguradora, juntamente aos intermediários (corretores) com os quais a empresa trabalha.

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

DocuSigned by:

*Maiara Brugnaro Malavolta*

843943F75175431...

Elaborado por:  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

DocuSigned by:

*Rineta Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

Aprovado por

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

Vigente a partir de

01/07/2020

Revisado em

25/11/2020

Página

8 de 9



### 3.7. Ouvidoria

Recepcionar, analisar e tratar, de forma adequada e formalmente, reclamações de clientes que não puderam ser solucionadas por outros canais de atendimento, prestando os devidos esclarecimentos aos reclamantes sobre as medidas adotadas.

## 4. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- RESOLUÇÃO CNSP Nº 382, DE 04 DE MARÇO DE 2020.

**Elaborado por:**  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLES INTERNOS

**Elaborado por:**  
DEPARTAMENTO JURÍDICO  
E DE PRODUTOS

**Aprovado por**

**Vigente a partir de**    **Revisado em**    **Página**

DocuSigned by:

*Naiara Brugnaro Malavolta*

843943F75175431...

DocuSigned by:

*Renata Brandão*

69EB8A850E0D4B9...

DocuSigned by:

*Cristina Salazar*

92E84EE5D3EA433...

DocuSigned by:

*Mario Eguti*

0C1DCE488716490...

01/07/2020

25/11/2020

9 de 9