



SulAmérica



Relatório Anual 2019
Indicadores Ambientais, Sociais e
de Governança (ASG)



2019 Relatório Anual

O documento representado aqui faz parte do Relatório Anual da Companhia e apresenta, de forma integrada, nossos principais indicadores ambientais, sociais e de governança (ASG), em complemento aos econômico-financeiros.

Foram tomadas como base as diretrizes e princípios do Global Reporting Initiative (GRI, na sigla em inglês), do PSI e dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês) e padrões para relatórios da Sustainability Accounting Standards Board (SASB, na sigla em inglês). Também foi considerado o alinhamento das iniciativas e suas contribuições aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Em 2016, seguindo a estrutura conceitual para Relatos Integrados, proposta pelo Comitê Internacional para Relatos Integrados (IIRC, na sigla em inglês), revisamos nosso processo de coleta de dados, consolidando indicadores, índices e relatórios, que passaram a ser reportados de acordo com cinco capitais: Financeiro, Humano, Intelectual, Social e de Relacionamento. Foi ainda desenvolvida uma nova metodologia de indicadores, denominados, indicadores SULA, que estão alinhados com os temas materiais da SulAmérica.

Essa mudança é resultado da busca pela integração e transparência do processo de comunicação com os nossos clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, corretores e a sociedade civil.

Quem Somos

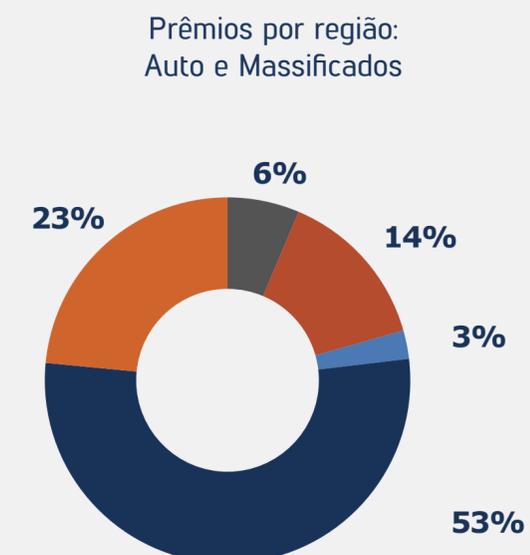
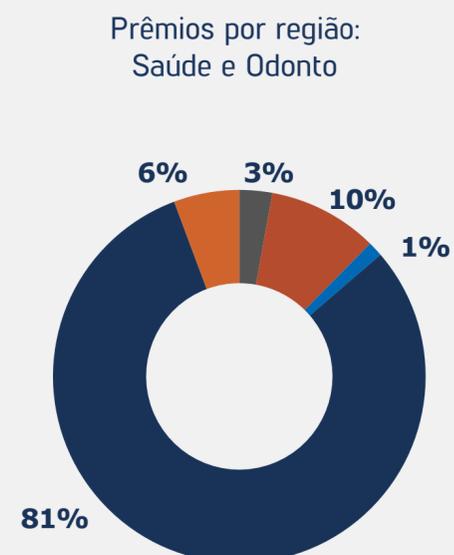
A SulAmérica atua nos ramos de seguro saúde e odontológico, automóveis e outros ramos elementares. A Companhia atua ainda nos segmentos de seguros de vida e acidentes pessoais, gestão de ativos, gestão de ativos, capitalização e previdência privada.

No aspecto financeiro, as receitas operacionais da Companhia atingiram R\$ 22,3 bilhões. Em 31 de dezembro de 2019, a SulAmérica Investimentos tinha R\$ 46,0 bilhões em ativos sob gestão, e as reservas de previdência totalizaram R\$ 8,1 bilhões.

Com mais de 5 mil funcionários, seus negócios são realizados por meio de uma ampla e diversificada rede de distribuição, com sedes administrativas localizadas na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121 – Rio de Janeiro, e na Rua dos Pinheiros, 1673 – São Paulo, contando ainda com escritórios em todo o país.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|-----------------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 1 | Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório | Para conhecer os principais fatos históricos da Companhia, acesse o site de Relações com Investidores da empresa . | 102-10 | - | - | - | - |
| SULA 2 | Localização da sede da organização e, países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas | A Companhia possui operações com abrangência em todo o Brasil. Suas principais unidades administrativas estão localizadas nos municípios do Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP. Para mais detalhes sobre as unidades, acesse o site institucional da Companhia . | 102-3 102-4 | - | - | - | - |
| SULA 3 | Nome, porte e natureza jurídica da organização e porcentagem das carteiras por região | A SulAmérica Seguros, Previdência, Investimentos e Capitalização (nome fantasia)/ Sul América S.A. (razão social) consiste em uma Sociedade Anônima, empresa privada de capital aberto. É uma empresa de grande porte, com receita de R\$ 22,3 bilhões em 2019 e mais de 5 mil funcionários. A SulAmérica é considerada uma midcap, de acordo com a classificação de capitalização de mercado. | 102-1 102-5 102-7 G4-FS6 | - | - | - | - |

SULA 3: Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (ex. micro/pequena e média/ grande), e por setor. (GRI FS6)



| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|------------------|------|-----------------|-----|-----|
| SULA 5 | Mensagem do presidente e principais acontecimentos | A mensagem do presidente e os principais acontecimentos da Companhia estão no site de <u>Relações com Investidores</u> . | 102-14 102-15 | - | Mensagem do CEO | - | I |
| SULA 6 | Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética | <p><u>Missão, visão e valores</u> <u>Código de Conduta Ética</u> Este Código foi aprovado pelo Conselho de Administração da SulAmérica S.A. e aplica-se a todas as companhias do conglomerado SulAmérica.</p> <p>Administradores (assim entendidos como os membros do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento e membros da Diretoria), empregados e estagiários (em conjunto, denominados Colaboradores) devem zelar para que todo e qualquer relacionamento, interno ou externo, seja pautado por respeito e transparência, em absoluta conformidade com os valores da SulAmérica, com este Código de Conduta Ética (Código) e com as leis e os regulamentos aplicáveis.</p> <p><u>Código de Ética para Fornecedores e Prestadores de Serviços</u></p> | 102-16 | - | 7 e 10 | 16 | I |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|-------------------------------------|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 9 | Liste a participação em associações | <p>A SulAmérica tem participação ativa junto nas entidades de classes e órgãos que regulamentam suas áreas de atuação, contribuindo nas discussões mais relevantes que auxiliam no posicionamento do setor sobre normas, bem como na construção de boas práticas. A SulAmérica tem membros em todas as federações do mercado segurador e atua nos diversos fóruns de debates sobre regulamentação de suas atividades.</p> <p>Participam em cargos de diretoria, em comissões e em grupos de trabalho nas federações e na Confederação Nacional de Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg), além de sindicatos e outros órgãos representativos do setor, 103 executivos e funcionários da Companhia.</p> <p>Essas atuações, somadas ao desempenho dos profissionais dedicados aos assuntos regulatórios e relacionamento com os órgãos governamentais – Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS), Banco Central do Brasil (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Superintendência de Seguros Privados (Susep) – permitem à SulAmérica antever as mudanças, organizando-se antecipadamente para fazer frente às novas exigências, bem como contribuir para o aperfeiçoamento de regulamentação do setor. Como parte de sua estratégia de sempre levar boas práticas nacionais e internacionais ao mercado segurador, a SulAmérica possui representante na Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNSeg.</p> <p>Em âmbito internacional, a Companhia está representada nas discussões internacionais por meio da participação no Conselho do Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês), da <i>United Nation Environment - Financial Initiative</i> (UNEP-FI), e no conselho técnico do CDP da América Latina.</p> <p>A companhia ainda participa dos grupos de trabalho de Direitos humanos e Integridade do Instituto Ethos e do grupo de trabalho voltado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável na Rede Brasileira do Pacto Global.</p> <p>Em 2019, foi criada a Aliança Global de Investidores para o Desenvolvimento Sustentável (GISD Alliance - na sigla em inglês), uma iniciativa das Nações Unidas que reúne um grupo de 30 líderes empresariais de todo o mundo para trabalharem juntos com a finalidade de destravar investimentos para financiar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A SulAmérica está presente neste grupo, representada pelo Presidente do Conselho, Patrick Larragoiti.</p> <p>Ainda, a SulAmérica integrou a iniciativa Investidores pelo Clima, lançada em 2019 pela SITAWI com patrocínio do Instituto Clima e Sociedade (iCS) e apoio do PRI e CDP, e a Iniciativa Brasileira em Finanças Verdes da Climate Bonds Initiative.</p> | 102-13 | - | - | 17 | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 10 | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente | <p>A SulAmérica é associada à organizações nacionais e internacionais que contribuem com diretrizes, indicadores, princípios e metas para a gestão sustentável de seus negócios. Os compromissos voluntários orientam a Companhia para práticas de gestão em prol dos direitos humanos, dos direitos do trabalho, da preservação ambiental, do combate à corrupção, além de relações éticas e transparentes com a sociedade.</p> <p>Alguns dos compromissos e iniciativas são PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros), PRI (Princípios do Investimento Responsável) e Pacto Global.</p> <p>Reconhecimentos: Em 2019 a Companhia foi incluída pelo segundo ano consecutivo no Índice Dow Jones de Sustentabilidade na carteira de mercados emergentes e pelo terceiro ano consecutivo no FTSE4Good.</p> <p>Assinatura de manifestos e declarações voluntárias adicionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifesto de Paris pela Ação (<i>Paris Pledge for Action</i>) Assinado na COP-21, a Conferência do Clima da ONU, o pacto reforça o Acordo Global do Clima, definido em Paris. O foco é mobilizar diversos setores da sociedade em todo o mundo para reduzir o aquecimento global com o controle da emissão de gases de efeito estufa. • Declaração sobre Risco Climático da Geneva Association (<i>The Climate Risk Statement of The Geneva Association</i>) A Geneva Association é uma organização com foco em pesquisa e olhar de futuro para o setor de seguros no mundo. A SulAmérica assinou sua declaração em 2014 e se comprometeu com uma série princípios direcionadores de ações para o combate às mudanças climáticas e seus efeitos na sociedade e nos negócios. • Declaração de Investidores sobre Títulos Verdes Idealizado pela <i>Climate Bonds Initiative</i> (CBI, na sigla em inglês) em parceria com o PRI e a SITAWI Finanças do Bem, o documento incentiva a criação de títulos de dívida com foco em projetos de impacto ambiental positivo no Brasil. A SulAmérica Investimentos assinou a declaração, que também tem uma versão global. • Declaração de Investidores sobre Desmatamento e Incêndios Florestais na Amazônia A SulAmérica Investimentos assinou em 2019 a Declaração de investidores sobre desmatamento e incêndios florestais na Amazônia organizada pelo PRI e CERES que solicita às companhias maior comprometimento e esforços para o combate ao desmatamento. | 102-12 | - | - | 17 | - |

Materialidade

A Matriz da Materialidade concretiza a discussão realizada com a alta liderança e principais stakeholders externos (corretores, clientes, órgãos reguladores, investidores, acionistas e prestadores de serviços) da SulAmérica com relação aos assuntos mais relevantes para a Companhia segundo sua estratégia de negócios.

Após consulta a esses públicos, foram priorizados cinco temas de atuação: Qualidade do Atendimento e Serviços, Inovação em Produtos e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro. (GRI Standards 103-1)

- **Qualidade do Atendimento e Serviços:** A SulAmérica está sempre aberta a conversar com nossos clientes e rede de parceiros de negócios. O diálogo constante ajuda a identificar as demandas e melhorar a experiência de todos com os produtos e serviços. Para isso, foram criados diversos canais de atendimento, pesquisas de satisfação e ferramentas para clientes, corretores e prestadores de serviços.
- **Inovação em Produtos e Serviços:** As soluções são pensadas para atender não só as necessidades dos clientes e parceiros, mas também da sociedade como um todo. Os mais inovadores produtos e serviços respondem aos desafios econômicos, ambientais e sociais, e essa é a forma da SulAmérica transformar o mundo.
- **Desenvolvimento do Capital Humano:** Colaboradores, clientes, corretores, prestadores de serviços e a sociedade como um todo são indispensáveis para fazer da SulAmérica o maior grupo segurador independente do Brasil. Cada um importa e por isso a Companhia valoriza, respeita e encoraja o desenvolvimento das pessoas envolvidas nos negócios.
- **Responsabilidade na Cadeia de Valor:** A diversidade e a quantidade de parcerias é o que faz a SulAmérica ter a grande capacidade de oferecer produtos para diferentes necessidades das pessoas. Do corretor ao prestador de serviços, passando por nossos fornecedores, equipes comerciais, áreas de marketing e clientes, estabeleceu-se uma relação de confiança, ética e responsabilidade. É essa relação que possibilita que os produtos e serviços da Companhia sejam utilizados de acordo com requisitos sociais e ambientais estabelecidos, contribuindo de forma ativa e positiva com a Sociedade
- **Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro:** Incentivar a responsabilidade financeira é uma prioridade para nós, pois nossos produtos e serviços contribuem para a segurança e estabilidade financeira de nossos clientes. Investimos em iniciativas, produtos e serviços para ajudar nossos clientes e corretores a cuidar do seu capital no presente e no futuro. Isso também passa pela conscientização do uso adequado do seguro, que tem um papel social e econômico fundamental em nossa sociedade.

Para mais informações acesse o site de [Relações com Investidores](#), na seção Stakeholders e Materialidade.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|----------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 12 | Liste todos os aspectos relevantes identificados na definição do conteúdo do processo de relatório | <p>O relatório considera, conforme a materialidade, os cinco temas de atuação listados como estratégicos da Política Corporativa de Sustentabilidade, elaborada em um processo que contou com a participação de stakeholders internos e externos.</p> <p>Para mais informações acesse o site de Relações com Investidores da Companhia</p> | 102-47 | - | - | | - |
| SULA 13 | Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização, base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar, e abordagens para o engajamento das partes interessadas. | <p>A SulAmérica possui ações e práticas específicas para engajamento de corretores, clientes e prestadores (Saúde e Auto/ Massificados).</p> <p>De forma complementar, direta e indiretamente (CNSeg), é realizado o engajamento de stakeholders das agências reguladoras e do poder judiciário para aumento do conhecimento sobre os desafios e dilemas do setor.</p> <p>Para mais informações acesse o site de Relações com Investidores da Companhia</p> | 102-40 102-42 102-43 | - | - | | - |
| SULA 14 | Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders | <p>Os principais temas levantados foram: Qualidade do Atendimento e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Inovação em Produtos e Serviços, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e uso Consciente do Seguro, considerados temas estratégicos.</p> <p>Para mais informações, clique aqui.</p> | 102-44 | - | - | | - |

Governança

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

A Companhia está comprometida com as recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC que abrangem os princípios de transparência, equidade, prestação de contas/ accountability e responsabilidade corporativa.

Para mais informações acesse o site de [Relações com Investidores](#), na seção Governança.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 17 | Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução | <p>A Companhia possui um processo para análise de produtos que avalia, sob diversos aspectos, os riscos e oportunidades associados a cada projeto. O PARP foi implementado pela área de controladoria atuarial como componente de uma postura responsável que visa ganhos tangíveis, ao longo do tempo, produzindo estímulos adicionais para melhorias internas, como a transparência, a agilidade e a decisão por consenso. O processo consiste em um rol de análises multidisciplinares que buscam mitigar riscos e avaliar oportunidades sobre novas iniciativas ou parcerias, contribuindo para as boas práticas de governança corporativa da Companhia.</p> <p>Ver nota explicativa 5 das Demonstrações Financeiras.</p> | 102-11 | - | - | 16 | I |
| SULA 18 | Estrutura e composição do órgão de governança e das suas comissões | A estrutura e composição do órgão de governança e dos comitês de assessoramento do conselho. Clique aqui . | 102-18 102-22 | - | - | - | I |
| SULA 19 | Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo). | Patrick Antonio Claude de Larragoiti Lucas é o presidente do Conselho de Administração da SulAmérica, exercendo também cargos nos comitês de Governança e Divulgação, Investimentos e Capital Humano. | 102-23 | - | - | - | - |
| SULA 21 | Delegação de autoridade em temas econômicos, ambientais e sociais, e cargos e funções de nível executivo responsáveis por esses tópicos | <p>Desde 2009, a SulAmérica conta com o Comitê de Sustentabilidade - formado pelos principais executivos da Companhia, um especialista externo e um membro do Conselho de Administração - que, em 2011, passou a ser um comitê de assessoramento do Conselho de Administração. Desde então, o foco do Comitê passou a ser a elaboração de uma estratégia de sustentabilidade alinhada ao plano estratégico da Companhia de forma a trabalhar os riscos e oportunidades da organização além das fronteiras tradicionais dos negócios, inserindo nas discussões da liderança uma visão de sustentabilidade articulada ao redor dos desafios socioambientais que compõem as agendas e pautas de suas partes interessadas.</p> <p>O Comitê de Sustentabilidade é assessorado pela Superintendência de Sustentabilidade que compila as demandas e informações coletadas pelos diversos canais de comunicação e atendimento da Companhia e nas diversas interações com os stakeholders estratégicos, além de apresentar riscos e oportunidades socioambientais, para definição das iniciativas e projetos da Companhia e apresentação dos mais relevantes ao Conselho.</p> | 102-19 102-20 | - | - | - | I |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 22 | <p>Relate os processos de consulta usado entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais.</p> <p>Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de <i>feedback</i> para o mais alto órgão de governança</p> | <p>O Comitê de Sustentabilidade é assessorado pela Superintendência de Sustentabilidade que organiza e realiza as ações no tema.</p> <p>Todos os resultados obtidos são apresentados ao Comitê que atua na orientação do conselho de administração e gestão executiva.</p> | 102-21 | - | - | - | I |
| SULA 24 | <p>Processo de seleção e nomeação dos quadros superiores e comitês</p> | <p>Os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração são compostos por membros do Conselho de Administração e da Diretoria, todos com comprovada experiência nos temas de responsabilidade do grupo da qual faz parte, bem como por consultores externos independentes capazes de contribuir de forma relevante para o desenvolvimento dos trabalhos em grupo. O Conselho de Administração é eleito anualmente pelos acionistas da companhia e os membros da Diretoria pelo Conselho de Administração.</p> <p>O processo de eleição dos membros dos comitês é conduzido pelo Conselho de Administração. A seleção de membros para o Conselho de Administração e para seus Comitês de Assessoramento atende a três critérios, conforme o caso: (i) requisitos mínimos legais, quando existentes; (ii) recomendações das melhores práticas de governança corporativa emanadas por institutos de referência como IBGC, COSO E IIA, entre outros; (iii) requisitos mínimos definidos nos regimentos internos de cada órgão. Especificamente para o Comitê de Sustentabilidade e para o Comitê de Capital Humano, foram selecionados membros externos com reconhecida experiência em responsabilidade socioambiental e de capital humano, respectivamente, além de membros de <i>management</i> representantes das áreas que concentram os maiores impactos na Companhia.</p> <p>Para informações sobre os processos de seleção e nomeação dos quadros superiores e comitês, acesse o site de Relações com Investidores.</p> | 102-24 | - | - | - | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 25 | <p>Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse.</p> <p>Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders</p> | <p>A SulAmérica dispõe de uma Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse que estabelece os procedimentos a serem observados por colaboradores, administradores e controladores da Companhia e de suas controladas, tanto em operações a serem realizadas entre tais partes, como em outras situações em que haja potencial conflito de interesses, em atenção às melhores práticas de Governança Corporativa e à primazia dos interesses da Companhia. Tal política estabelece que as operações celebradas pela Companhia com partes relacionadas devem observar condições de mercado, objetivando assegurar seu caráter estritamente comutativo.</p> <p>Ainda, a política determina que, havendo interesses conflitantes com os interesses da Companhia por parte de acionista ou membro da administração em relação a determinada(s) matéria(s) a ser(em) deliberada(s) em reunião colegiada ou Assembleia, deve este manifestar, tempestivamente, seu conflito de interesse ou interesse particular, declarando-se impedido de participar das discussões e deliberações sobre o assunto. Caso este não o faça, outra parte presente à reunião poderá manifestar o conflito existente, que será declarado por maioria de votos dos presentes em tal conclave. São vedadas, pela referida política, as seguintes transações com partes relacionadas da Companhia: (i) aquelas realizadas em condições diversas às de mercado, de forma a prejudicar os interesses da Companhia; e (ii) concessão de empréstimos ao seu controlador, administradores e às demais partes relacionadas definidas no item 2 da Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse. É vedada também, nos termos do Código de Ética da companhia, a participação de administradores e funcionários em negócios de natureza particular ou pessoal que interfiram ou conflitem com os interesses da Companhia ou que resultem da utilização de informações confidenciais obtidas em razão do exercício do cargo ou função que ocupem na Companhia.</p> <p>As Políticas da Companhia, encontram-se disponíveis no site de Relações com Investidores, na seção <u>Políticas e Regimentos</u></p> | 102-25 | - | 10 | 16 | I |
| SULA 26 | <p>Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização</p> | <p>O Conselho de Administração periodicamente revisa o planejamento estratégico da Companhia, o qual norteará a definição dos valores, missão e visão, além de políticas e metas relacionadas aos impactos ambientais e sociais da Companhia.</p> | 102-26 | - | - | - | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|--|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 27 | Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do alto órgão de governança sobre temas econômico, ambiental e social. | <p>A Companhia conta com o Comitê de Sustentabilidade, formado pelos principais executivos da Companhia, um especialista externo e um membro do conselho de administração, que atua no assessoramento do Conselho de Administração. O Comitê se reúne 4 vezes por ano e em todas as sessões existe um momento para compartilhamento de tendências e pautas relevantes. Em complemento, um dos membros independentes do Comitê com reconhecida expertise no tema é responsável por levar informações e atualizações em todas as sessões.</p> <p>Estas informações e tendências são levadas periodicamente ao Conselho de administração e anualmente é realizada uma apresentação um com o objetivo aumentar nível de conhecimento e engajamento do Conselho em relação ao tema.</p> | 102-27 | - | - | - | - |
| SULA 28 | <p>Relate os processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais.</p> <p>Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação.</p> <p>Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.</p> | <p>A Diretoria da Companhia possui mecanismo de avaliação de desempenho baseado em indicadores de desempenho financeiro e operacional, bem como em índices de satisfação dos principais stakeholders e em objetivos de sustentabilidade. Os membros da Diretoria da Companhia, anualmente, são avaliados pelo Conselho de Administração ou pelo Comitê de Capital Humano com base em metas estabelecidas em contratos de gestão, alinhados às estratégias da Companhia. Ademais, anualmente, os membros do Conselho de Administração e dos seus comitês de assessoramento participam de um processo de auto avaliação de seu desempenho individual e do desempenho do órgão como colegiado, identificando e propondo ações que contribuam para o aperfeiçoamento da sua performance. Para o Conselho de administração, contempla-se também aspectos relativos ao desempenho e interação com os comitês de assessoramento.</p> <p>O processo de avaliação do Conselho de Administração está disponível na seção Administração do site de Relações com Investidores.</p> | 102-28 | - | - | - | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|--|----------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 30 | <p>Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de due diligence.</p> | <p>A Companhia conta com o Comitê de Sustentabilidade formado pelos principais executivos, que atua no assessoramento do Conselho de Administração. Sua principal atribuição é atuar no alinhamento ao plano estratégico de forma a trabalhar os riscos e oportunidades da organização além das fronteiras tradicionais dos negócios, inserindo nas discussões da liderança uma visão de sustentabilidade articulada ao redor dos desafios socioambientais que compõem as agendas e pautas de suas partes interessadas. Desse modo, o Conselho de Administração monitora o tema e é frequentemente atualizado sobre o andamento das ações de mitigação e controle.</p> | 102-29 102-30 102-31 | - | - | - | - |
| | <p>Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.</p> | <p>As informações discutidas e apresentadas ao Conselho de Administração e ao Comitê de Sustentabilidade são, direta ou indiretamente, resultado de processos de consulta e diálogo com os stakeholders. De modo direto são apresentados dados sobre pesquisas e demandas específicas, ou seja, informações que dependem diretamente da ação dos stakeholders. As consultas indiretas consideram informações coletadas por terceiros e organizadas sob a forma de documentos públicos, relatórios ou entrevistas, nas quais as informações têm origem conhecida, porém não foram geradas diretamente para a Companhia.</p> | | | | | |
| | <p>Papel da alta administração na avaliação a eficiência da gestão do risco econômico, ambiental e social Frequência de gerência sênior em impactos, riscos e identificando oportunidades econômicas, ambientais e sociais</p> | <p>O Conselho de Administração trata do tema de forma anual, durante reunião dedicada ao tema sustentabilidade. Já o Comitê de Sustentabilidade trata do tema pelo menos 4 vezes por ano, conforme regimento. O Comitê Executivo atua de forma mais intensa, uma vez que a Vice Presidência de Capital Humano, Administrativo e Sustentabilidade tem posição fixa no colegiado que se reúne semanalmente para deliberar sobre assuntos da companhia.</p> | | | | | |
| SULA 31 | <p>Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados</p> | CEO | 102-32 | - | - | - | - |
| SULA 32 | <p>Relacione o processo usado para se comunicar preocupações críticas ao alto órgão de governança Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las</p> | <p>A SulAmérica conta com uma sólida estrutura de Governança Corporativa que assegura o fluxo de informações entre a Diretoria da Companhia e o Conselho de Administração. Adicionalmente o Conselho de Administração possui o canal Fale com o Conselho para que quaisquer questões pertinentes sejam a ele endereçadas.</p> <p>O Compliance reporta os desvios de condutas ao Comitê Executivo através do Relatório de Controles Internos e ao Comitê de Ética. Essas condutas estão reportadas no indicador SULA 38.</p> | 102-33 102-34 | - | - | - | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|--------------------|--|--|------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 33 | <p>Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Salário fixo e remuneração variável – Remuneração baseada no desempenho – Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) – Bônus – Ações exercíveis ou diferidas – Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento – Pagamentos de rescisão – Clawbacks – Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados <p>Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores</p> | <p>A Política de Remuneração define os critérios de remuneração do mais alto órgão de governança e executivos seniores da companhia.</p> <p>A avaliação de executivos é realizada pelo Contrato de Gestão, que inclui uma avaliação 360° e a comparação do desempenho ante metas quantitativas definidas no início do ano.</p> | 102-35 | - | - | - | - |
| SULA 34 SULA 36 | <p>Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração.</p> <p>Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização</p> <p>Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável</p> | <p>Cabe aos Acionistas da Companhia em sede de assembleia geral decidir sobre a remuneração anual global da Administração. Nesta oportunidade, são discutidos e avaliados os votos dos Acionistas, bem como eventuais opiniões emanadas. Adicionalmente, a Companhia conta com um Comitê de Capital Humano que, dentre as suas competências, propõe a remuneração compatível com as melhores práticas observadas pelo mercado de atuação da Companhia para os membros da Administração da Companhia. Adicionalmente, a Companhia dispõe de uma Política de Remuneração.</p> <p>Na remuneração de colaboradores, a SulAmérica participa das negociações sindicais para elaboração da Convenção Coletiva dos Secundários (CCT) levando como subsídio pesquisas salariais do mercado e resultados de pesquisas de clima e engajamento junto a funcionários.</p> | 102-36 102-37 | - | - | - | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|--------------------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 38 | Contribuições políticas | A partir de 2015, em vista da edição da lei 13.165, a legislação passou a vedar a doação de pessoas jurídicas a partidos políticos e candidatos, o tema foi objeto de Ação Direta de Inconstitucionalidade julgada no STF, que reafirmou a vedação. Neste sentido, em concordância com a lei, a SulAmérica não realizou contribuições a partidos políticos. | 415-1 | - | - | - | - |
| SULA 39 | Os casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas | <p>A SulAmérica lançou sua Política Anticorrupção em 09/12/2014, alinhada com a Lei da Lei da Empresa Limpa 12.846/13.</p> <p>A Política Anticorrupção da SulAmérica é pública e está no nosso site de relações com investidores. Os colaboradores, neste conceito estão englobados empregados, administradores e estagiários, fazem adesão eletrônica ao documento e há o monitoramento periódico da adesão de novos colaboradores.</p> <p>Para trabalhar bem os conceitos de combate à corrupção, a Companhia dispõe de treinamento e-learning interativo obrigatório a todos os colaboradores. Existem também treinamentos presenciais para as áreas mais suscetíveis ao risco de corrupção, tendo em vista a interação com a administração pública.</p> <p>A Companhia também se utiliza dos Agentes de GRC – colaboradores em cada vice presidência, criteriosamente selecionados e especialmente treinados para serem os pontos focais mais próximos das áreas nos assuntos de integridade, conformidade e ética.</p> <p>Acontecem também diversas ações de comunicação, tais como matérias no portal do funcionário, nos monitores dos halls dos andares e elevadores, papel de parede dos computadores, entre outros meios de comunicação, que abordam o tema integridade. O patrocínio da alta administração com os temas de Governança, Riscos e Compliance ocorre periodicamente.</p> <p>Em relação aos parceiros de negócios e fornecedores, todos contratos possuem cláusula de aderência à Política Anticorrupção da SulAmérica e ao Código de Conduta Ética, garantindo assim, responsabilidade na cadeia de valor.</p> <p>Em 2019, não houve registro de denúncia envolvendo corrupção e lavagem de dinheiro, encerradas ou em andamento, movidas contra a SulAmérica ou algum de seus empregados.</p> <p>Em 2019, a SulAmérica registrou 371 comunicações nos grupos I e II estabelecidos na Circular SUSEP N° 445/12 para avaliação dos órgãos competentes. Além disso, a Companhia reporta para o Conselho de Controles de atividades Financeiras, órgão do governo que trata sobre lavagem de dinheiro, qualquer indício desta prática. Essas comunicações são propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas, de acordo com a regulamentação em vigor. Em 2019 foram realizadas 11 comunicações negativas.</p> <p>*Comunicação realizada referente a não ocorrência de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas, de acordo com a regulamentação em vigor.</p> | 205-1 205-3 DMA Anti-corrupção | - | 10 | 16 | I |

Gestão de Risco

O processo de gestão de riscos da SulAmérica tem como finalidade suportar o alcance dos objetivos estratégicos da organização, identificar e gerenciar potenciais eventos que possam afetar os resultados esperados para os próximos períodos. Neste processo são considerados riscos corporativos, de negócios, de crédito e de mercado, bem como os socioambientais, buscando garantir capital adequado para sustentar as operações e compromissos financeiros da Companhia, de acordo com o apetite a riscos vigente. O processo é executado em fases integradas e contínuas, a saber:

- (a) **Identificação dos riscos:** processo de identificação e priorização dos riscos que possam afetar os resultados de curto ou longo prazo estabelecidos;
- (b) **Quantificação dos riscos:** os riscos priorizados são quantificados através de modelagens específicas envolvendo a probabilidade de ocorrência e seus possíveis impactos;
- (c) **Resposta aos riscos:** De acordo com os resultados do processo de quantificação e alinhado com o apetite a riscos vigente, são elaborados planos de ação de resposta aos riscos;
- (d) **Monitoramento e reporte:** As informações de cada risco e os respectivos planos de ação de resposta aos riscos são monitorados e gerenciados através de indicadores e relatórios pela área de riscos corporativos, a qual os reporta às Unidades de Negócio, ao Comitê de Riscos, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração, de acordo com periodicidade pré-definida ou sempre que julgar necessário. Adicionalmente apuramos para cada uma das controladas a suficiência do Patrimônio Líquido em relação ao capital apurado a partir dos modelos de requerimento de capital regulatórios e internos próprios, baseados nas melhores práticas de gestão de riscos.

Para mais informações sobre o gerenciamento de riscos da Companhia, leia a nota 5 (Gestão de Riscos) da última versão das [Demonstrações Financeiras](#) da SulAmérica, ou acesse a última versão do [Formulário de Referência da Companhia](#), nos itens 4 (Fatores de Risco) e 5 (Gerenciamento de Riscos e Controles Internos).

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|--|---------------|------|--------------|-----|--------|
| SULA 55 | Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos | <p>A implementação das diretrizes socioambientais é um processo contínuo que considera não só a de compras de produtos e serviços, como também a seleção e referenciamento de prestadores e parceiros de negócios.</p> <p>Faz parte do ciclo de contratação de serviços e produtos a exigência de plano atendimento à Clausula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, que compartilha todos os compromissos assumidos pela SulAmérica para sua cadeia de valor.</p> <p>Na carteira de Automóveis, onde há maiores riscos ambientais e sociais, a vistoria e sindicância são parte integral do processo de referenciamento de prestadores. As sindicâncias e vistorias de prestadores são realizadas com frequência, mas também há um cronograma de reavaliações dos prestadores que são realizadas a cada dois anos.</p> <p>Na área de gestão e administração de ativos, a identificação dos riscos socioambientais consiste em analisar as empresas a serem investidas, incluindo os aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança). Alguns itens avaliados são a forma de uso e a fonte de insumos como água, energia e matérias primas, impacto em mudanças climáticas, relação com trabalhadores, comunidades, clientes e fornecedores, independência do conselho administrativo, ética, transparência e accountability, entre outros. Para cada item avaliado é estabelecida uma nota, e após todos os itens classificados, uma nota geral é dada para a empresa, em relação aos critérios ASG.</p> | G4-FS9 | - | - | - | I |
| SULA 58 | Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios | <p>Em complemento ao acompanhamento no âmbito do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos e do Comitê de Sustentabilidade, a Companhia possui um processo para avaliação de produtos e parcerias (PARP) que considera, sob diversos aspectos, os riscos e oportunidades associados a cada projeto ou produto.</p> <p>Entre outros itens, são avaliadas a adesão dos produtos e serviços aos compromissos voluntários, às Políticas de Sustentabilidade e Ambiental, bem como sua contribuição aos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI).</p> | G4-FS2 | - | 1 a 10 | - | I e II |
| SULA 60 | Número total e percentual de operações de análise de riscos à corrupção e os riscos significativos identificados | Todas as unidades da companhia são submetidas à avaliação de riscos relacionados a corrupção, lavagem de dinheiro e outros riscos mapeados como significativos e de alto impacto. Mais informações ver SULA 39. | 205-1 | - | 10 | 16 | I |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 61 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, devido à não-conformidade com leis e regulamentos | <p>Em relação à SUSEP, em 2019, não houve multas significativas – acima de R\$ 1 milhão – resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos.</p> <p>Quanto à ANS, não houve multa acima de 1 milhão no período de 2019. Sobre sanções não monetárias, houve a aplicação de duas penas de advertência pela ANS.</p> <p>As multas consideradas como significativas para a SulAmérica apresentam valores iguais ou superiores a 1 milhão de reais</p> | 419-1 | - | - | - | - |
| SULA 64 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados. | Não foram identificados casos de não conformidade com os regulamentos e códigos, relativos a comunicação de marketing, publicidade, promoção e patrocínio. | 417-3 | - | - | 16 | - |

Capital Financeiro

O capital financeiro dentro da SulAmérica consiste em seus recursos financeiros adquiridos por meio de suas atividades e operações de seguros (saúde, residencial, odontológico, vida, previdência e viagem), capitalização e gestão e administração de ativos.

Em 2019, as receitas operacionais alcançaram R\$22,3 bilhões no ano e resultou em um lucro líquido de R\$1,2 bilhão, aumento de 30,7% na comparação com o ano anterior.

Para mais informações acesse o site de [Relações com Investidores](#).

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|--|---|--------------|-----|-----|
| SULA 68 | Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização Valor econômico direto gerado e distribuído | Sul América S.A., Sul América Companhia Nacional de Seguros, Saepar Serviços e Participações S.A., Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A., Sul América Companhia de Seguro Saúde, Sul América Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Cival Reinsurance Company Ltd., Sul América Santa Cruz Participações S.A., Sul América Serviços de Saúde S.A., Sul América Odontológico S.A., Sul América Capitalização S.A.- SULACAP, Sul América Investimentos Gestora de Recursos S.A. e Fundos de Investimentos Exclusivos, Docway Aplicativo para Serviços em Saúde S.A, Sul América Serviços e Participações S.A, Sul América Holding S.A, Sul América Participações e Investimentos, PRODENT - Assistência Odontológica Ltda. Ver também as Demonstrações Financeiras | 102-45 201-1 DMA Desempenho econômico | HC-MC-000.A HC-MC-240a.1 FN-IN-270a.2 HC-MC-000.A FN-IN-410a.1 FN-IN-000.A | - | 8 | - |

SULA 68 – Investimento Social

| | Beneficiários diretos e indiretos | Organizações beneficiárias | Investimento não incentivado | Investimento incentivado |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 2009 | 10.921 | 16 | 888.868,59 | 154.703,70 |
| 2010 | 12.448 | 33 | 905.536,08 | 1.411.628,84 |
| 2011 | 13.830 | 41 | 478.309,00 | 1.186.995,85 |
| 2012 | 4.319 | 35 | 177.117,71 | 1.031.272,43 |
| 2013 | 5.206 | 58 | 178.256,04 | 1.139.943,08 |
| 2014 | 4.855 | 18 | 196.000,00 | 3.882.730,00 |
| 2015 | 408.313 | 6 | 143.348,37 | 6.218.116,00 |
| 2016 | 18.400 | 5 | 124.367,78 | 6.981.568,00 |
| 2017 | 341.474 | 8 | 172.704,02 | 6.294.450,76 |
| 2018 | 330.265 | 24 | 292.314,38 | 6.446.758,66 |
| 2019 | 44.859 | 39 | 395.687,04 | 7.847.735,20 |
| Total | 1.150.031 | 283 | 3.952.509,01 | 42.595.902,52 |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|--|--------------|-----|-------------|
| SULA 69 | Mercados atendidos. | Os clientes da SulAmérica são divididos em pessoas físicas e jurídicas. Em Automóveis, Capitalização, Vida e Previdência, o maior número de clientes são pessoas físicas, enquanto que, em Saúde, Odonto e Gestão de Ativos, são pessoas jurídicas. A SulAmérica atua em todo o Brasil. | 102-6 | - | - | - | - |
| SULA 71 | Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva ou negativa. | <p>A SulAmérica Investimentos utiliza métricas sociais e ambientais na avaliação das empresas investidas.</p> <p>Os critérios aplicados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiental: Água, Energia e materiais; Biodiversidade e uso do solo; Mudanças climáticas; Manejo de resíduos. • Social: Relação com trabalhadores; Relação com comunidades; Relação com clientes; Relação com fornecedores. <p>A SulAmerica possui um fundo de investimento em ações que tem critérios socioambientais para a seleção de ativos, Sul America Total Impacto FIA, com R\$ 15.104.455,74, representando 0,04% do AUM. Além dos critérios ASG de seleção a promove a doação de 100% da taxa de administração para uma organização de impacto social na Amazônia, a Vagalume.</p> | G4-FS11 | FN-IN-410a.2 FN-AC-410a.2 FN-AC-410a.1 | 1 a 10 | - | I, II e III |



Capital Intelectual

O capital intelectual da SulAmérica compreende ativos intangíveis organizacionais baseados em conhecimento técnico, assim como sistemas capazes de garantir um processo adequado na subscrição de riscos, eficiente na gestão de sinistros e responsável nos investimentos, contribuindo para a sustentabilidade dos negócios.

Deste modo, os produtos SulAmérica foram desenvolvidos para que pessoas e empresas mantenham sua saúde e patrimônio protegidos, atuando em prol dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial dos ODS 3 – Saúde e Bem Estar e 11 – Cidades Sustentáveis.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|--------------------|------|--------------|----------|-----|
| SULA 77 | Principais marcas, produtos e / ou serviços | <p>A SulAmérica atua nos ramos de seguro saúde e odontológico, automóveis e outros ramos elementares. A Companhia atua ainda nos segmentos de seguros de vida e acidentes pessoais, gestão de ativos, produtos de previdência privada e capitalização.</p> <p>Para saber mais sobre nossos produtos e serviços, acesse o site da SulAmérica e depois nos menus Para você ou Para Empresa, ou acesse a página de sustentabilidade</p> | 102-2 | - | - | - | - |
| SULA 78 | <p>Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência.</p> <p>Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso.</p> <p>Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros de pessoas de baixa renda</p> | <p>Com o objetivo de oferecer acessibilidade às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, foi atribuído um número telefônico gratuito ao SAC específico para este fim, sem intermediários e em caráter preferencial. O SAC presta informações básicas e institucionais dos ramos Auto, Saúde, Vida e Previdência.</p> <p>Em Saúde e Odonto, a companhia possui no portfólio em comercialização produtos com abrangência nacional, sendo vários níveis de planos que atendem às necessidades das empresas para oferta do benefício a todos os níveis hierárquicos.</p> <p>A partir de 2019 iniciou-se o desenvolvimento e comercialização de planos saúde regionais, os quais contam com redes otimizadas, em parceria com parceiros estratégicos, visando atender uma faixa tradicionalmente não atendida pelos produtos tradicionais. Esta nova linha propicia oportunidade de acesso ao sistema de saúde complementar a uma gama maior de clientes por um valor mais acessível.</p> <p>Em Odonto, os produtos são comercializados além do corretor, no site Odonto Fácil e SulAmérica Odonto Individual, com preço inicial acessível.</p> <p>Na linha de Auto e Massificados, o Auto Compacto, oferece proteção completa (colisão, incêndio e roubo/ furto), com um perfil de garantias mais enxuto, que é até 20% mais barato que o seguro Auto tradicional. No ramo de massificados, o seguro residencial com pacotes de baixo custo.</p> | G4-FS13 G4-FS14 | - | 1 | 3, 8, 11 | I |

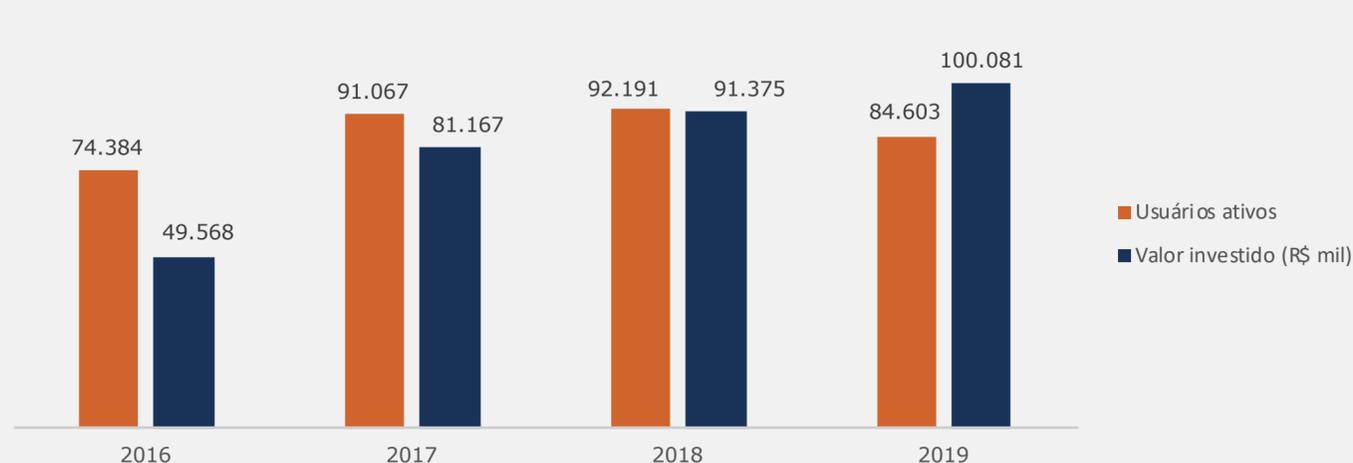
| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 79 | Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiários | <p>A SulAmérica, em linha com sua política de sustentabilidade e seus temas estratégicos, possui diversas iniciativas de Educação Financeira.</p> <p>Previdência Comunicações via e-mail marketing, mídia social, mala direta incentivando o cliente a pensar na melhor forma de tratar suas economias. Há ainda dentro do produto Educaprevi, a Assistência Escola Online que consiste em um portal com atividades para apoio de crianças e jovens em fase escolar. A ferramenta oferece recursos como tira-dúvidas, aulas online de todas as disciplinas da 5ª série do Ensino Fundamental ao vestibular, testes virtuais e revisão de matérias.</p> <p>Programa Educação Financeira O Programa de Educação Financeira tem como finalidade conscientizar colaboradores e familiares para uma mudança comportamental, buscando uma melhoria na sua saúde financeira de toda a família do colaborador. Promovendo espaços de reflexão individual, em grupo de colaboradores e estimulando a ação também no ambiente familiar, sobre comportamento financeiro. O Programa dura em torno de 6 meses e conta com palestras para o grupo, palestra para a família dos colaboradores selecionados e assessorias individuais com consultores certificados. As inscrições para o Programa são feitas por auto indicação.</p> <p>Relatórios Econômicos Além de profundo processo de KYC (know your client) visando orientá-lo no investimento mais adequado a seu momento e vida e perfil de risco, a Companhia publica em seu site matérias envolvendo educação financeira. Para acessar, clique aqui.</p> | G4-FS16 | - | 1 | 8 | I |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|---------------------------|--|----------------------------|-------------|-----|
| SULA 80 | Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade | <p>Em busca de um papel mais ativo em prol do desenvolvimento sustentável, a SulAmérica vem integrando benefícios socioambientais em seus produtos e serviços.</p> <p>Motorista Amigo Os clientes SulAmérica Auto podem contar com o Motorista Amigo que leva o segurado e seu carro para casa com toda segurança se ele não estiver em condições de dirigir. O Motorista Amigo contribui para a redução de acidentes de trânsito e para uma cultura de direção com responsabilidade.</p> <p>Descarte Responsável Os clientes SulAmérica Residencial e Empresarial podem contar com a facilidade do serviço de coleta, separação e reciclagem de eletrodomésticos, eletroeletrônicos e móveis. Em parceria com a Ecoassist Serviços Sustentáveis, a Companhia lançou em agosto de 2013 o serviço Descarte Responsável, que além de oferecer conforto e economia ao cliente, garante que os objetos e resíduos sejam descartados adequadamente. Antes de serem descartados, os objetos recolhidos na residência do segurado são selecionados e avaliados. Em 2019, 184 segurados utilizaram o serviço.</p> <p>Aplicativo Auto.Vc O app, disponibilizado no Google Play e App Store gratuitamente para clientes ou não da Companhia, estimula a direção segura, dando pontuação por cada viagem feita e avaliando, assim, atitudes inseguras, como frenagens bruscas e excesso de velocidade. Com base na pontuação são oferecidos brindes e um desconto no seguro Auto que pode chegar a até R\$ 440. Ao longo da jornada do usuário ele também recebe dicas para uma direção mais prudente, o que ajuda a contribuir com um trânsito mais seguro.</p> <p>SulAmérica Empresarial – Estabelecimentos de Ensino O seguro Empresarial SulAmérica Estabelecimentos de Ensino, é voltado para escolas e outras instituições do ramo da educação e possui garantia de responsabilidade civil para <i>bullying</i>. A cobertura garante o reembolso das despesas as quais o estabelecimento for responsabilizado judicialmente por atos de <i>bullying</i> ocorridos em suas dependências causados por alunos, professores e funcionários. Este produto atende às necessidades específicas das instituições de ensino, ajudando a disseminar o sistema educacional, com o objetivo de proteger quem aprende e ensina, garantindo tranquilidade para diversos estabelecimentos de ensino.</p> <p>SulAmérica Empresarial Coworking O seguro traz todas as coberturas de um produto empresarial e ainda conta com diferencial exclusivo para o segmento: garantia para os bens dos coworkers (clientes com algum vínculo contratual). Através de produtos que atendam às necessidades específicas de Coworkings, a SulAmérica ajuda a viabilizar estes novos modelos baseados em espaços de trabalho com conceito de economia colaborativa e sustentabilidade, usando a otimização do espaço físico para reduzir custos e reunir profissionais de diferentes áreas.</p> <p>SulAmérica Container O lançamento do seguro para contêineres reflete a atenção da Companhia às transformações e demandas do mercado ao garantir que os proprietários desses espaços possam usufruir de toda a proteção que um seguro oferece. Por meio de um produto que atenda às necessidades de novas modalidades de construção, a SulAmérica ajuda a viabilizar estes modelos com conceito de sustentabilidade, usando a otimização do espaço físico e uso de recursos naturais.</p> | 203-2 G4-FS7 G4-FS8 | HC-MC-260a.1 HC-MC-260a.2 HC-MC-260a.3 FN-IN-410b.2 | 1, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 | 3, 8, 11 | I |

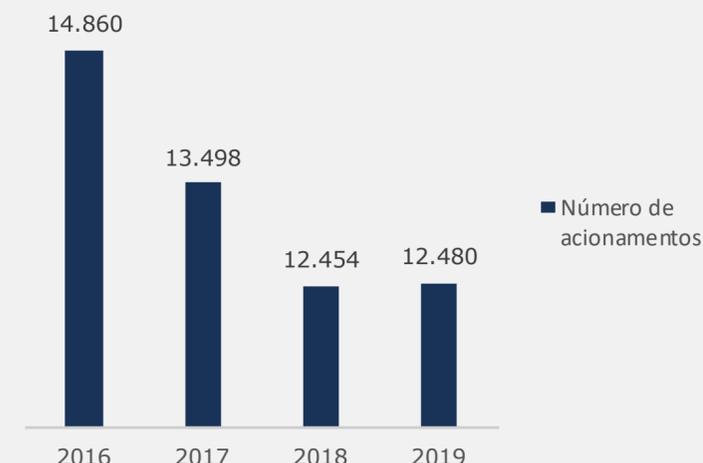
| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------------------|--|----------------------|----------|-----|
| SULA 80 | Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade | <p>SulAmérica Auto Mulher O SulAmérica Auto Mulher oferece benefícios exclusivos para este segmento como a disponibilização de motorista para levar a segurada até sua casa após meia noite, quando estiver sozinha ou acompanhada apenas por mulheres, acompanhante à delegacia em caso de roubo ou furto e possibilidade de contratação de cobertura de franquia zero no primeiro acidente, entre outros.</p> <p>Saúde Ativa Os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável são um chamado universal para ação contra a pobreza, proteção do planeta e para garantir que todas as pessoas tenham paz e prosperidade. Os ODS refletem os desafios da sociedade e equilibram as três dimensões do desenvolvimento sustentável: econômica, a social e a ambiental. Nosso negócio de Saúde é o que possui relação mais direta com o ODS 3: Saúde e Bem-Estar com alinhamento de nossas iniciativas à 10 das 13 metas deste ODS.</p> <p>Para acessar cada uma das metas nacionais do Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 3, trabalho conduzido pelo IPEA, clique aqui.</p> <p>A materialização do compromisso da Companhia com o desenvolvimento sustentável é o alinhamento dos negócios aos desafios socioambientais ao transformamos nossa organização em um motor para promoção de benefícios para a sociedade. Nesse sentido, nossa unidade de negócio de saúde desempenha papel chave no alinhamento da companhia ao ODS 3.</p> <p>A SulAmérica oferece para todos os segurados de saúde o Programa Saúde Ativa, um conjunto de iniciativas focadas na gestão integrada da saúde, promovendo mais qualidade de vida e bem estar. Este programa é direcionado tanto para segurados saudáveis quanto para casos mais complexos. Com ações de promoção à saúde, bem-estar, prevenção de doenças e seus agravos, ele auxilia as empresas a cuidarem do bem mais precioso que possuem: as pessoas.</p> <p>As iniciativas são implementadas de acordo com as necessidades do segurado e a maturidade da empresa em gestão de saúde e bem-estar, sejam em comportamentos que impactam na saúde e bem-estar ou em casos mais complexos, como pacientes oncológicos, gestantes de risco, patologias na coluna e articulações, entre outros. Tudo isso está alinhado à expertise do Saúde Ativa – uma referência no desenvolvimento e na implantação de estratégias sustentáveis em saúde.</p> <p>No total, 185.563 já foram impactados pelas iniciativas do programa e, o portal Saúde ativa já impactou 1.060.778 pessoas pelos conteúdos publicados no site. No portal, disponibilizamos para a população em geral cerca de 400 matérias com conteúdo abrangendo temas como obesidade, saúde da mulher, saúde financeira, saúde mental, doenças crônicas, entre outros.</p> <p>Para mais informações: clique aqui.</p> | 203-2 G4-FS7 G4-FS8 | HC-MC-260a.1 HC-MC-260a.2 HC-MC-260a.3 FN-IN-410b.2 | 1, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 | 3, 8, 11 | |

SULA 80 – Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental

SULA 80 – Saúde Ativa



SULA 80 – Motorista Amigo



SULA 80 – Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental

| Iniciativas e Serviços do Programa Saúde Ativa | Descrição | Principais resultados | Alinhamento ODS 3 | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| | | | META 3.1 | META 3.2 | META 3.3 | META 3.4 | META 3.5 | META 3.6 | META 3.7 | META 3.8 | META 3.9 | META 3.A | META 3.B | META 3.C | META 3.D | |
| Atenção no Alto Risco | Voltado ao processo de estabilidade e recuperação do segurado no pós-alta hospitalar, especialmente quando há situações agravantes. Nela contribuimos no esclarecimento de dúvidas que podem aparecer no momento de pós-alta hospitalar por meio de monitoramento telefônico e visitas domiciliares | 15.385 pacientes acompanhados no pós alta hospitalar e orientados quanto ao risco de reinternação | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3.800 monitoramentos ativos | | | X | X | X | | | X | | | | | | |
| | | 525 altas do programa | | | | | | | | | | | | | | |
| Coluna ativa / Coluna in Company | Problemas relacionados à coluna afetam a vida de cada vez mais pessoas, gerando desconforto e perda na qualidade de vida. Estes problemas também são a principal causa de absenteísmos dentro das empresas. A iniciativa Coluna Ativa auxilia na redução e controle de complicações relacionadas a problemas de coluna. Através de uma equipe de multiprofissionais qualificados conseguimos melhorar o quadro clínico com atendimentos focados nas necessidades pessoais de cada segurado. Já a Coluna in Company, orienta sobre cuidados posturais, alongamento e fortalecimento dentro do meio corporativo para tratar e prevenir lesões na coluna vertebral. | 1.008 pacientes atendidos | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 47% de redução em cirurgias | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 656 altas clínicas | | | | | | | | | X | | | | | |

SULA 80 – Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental

| Iniciativas e Serviços do Programa Saúde Ativa | Descrição | Principais resultados | Alinhamento ODS 3 | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|--|
| | | | META 3.1 | META 3.2 | META 3.3 | META 3.4 | META 3.5 | META 3.6 | META 3.7 | META 3.8 | META 3.9 | META 3.A | META 3.B | META 3.C | META 3.D | | |
| Rede de atenção Primária à Saúde | Este modelo coloca o indivíduo no centro da do cuidado atendendo à maioria das questões de saúde da população. | 9.000 atendimentos ambulatoriais | | | | | | | | | X | X | | | | | |
| | | 3.000 beneficiários acompanhados | | | | | | | | | | | | | | | |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|--|--------------|-----|-----|
| SULA 84 | Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente | <p>A SulAmérica possui uma estratégia de segurança cibernética revisada anualmente, executada por uma equipe direcionada ao assunto e estruturada para gerenciar os riscos de segurança cibernética.</p> <p>São realizadas ações periódicas de <i>risk assessment</i>, plano de continuidade de negócios e resposta a incidentes testado regularmente, auditora externa do sistema de segurança da informação e procedimento de resposta a incidentes para gerenciar falhas de segurança de informações confidenciais.</p> <p>A Política de Segurança é divulgada para todos os colaboradores na plataforma da companhia, assim como o procedimento interno para resposta à incidentes.</p> <p>Não houve nos últimos 3 anos nenhuma violação da segurança de dados da companhia e não foram registradas queixas de clientes ou órgãos reguladores relativas a violação de privacidade de dados.</p> | 418-1 | HC-MC-230a.3 HC-MC-230a.2 HC-MC-230a.1 | - | - | - |

CLIENTE
É VALOR
PRA GENTE

Capital Humano

O capital humano é formado pelos colaboradores, com suas experiências, motivações e competências visando excelência na execução, foco no cliente, adaptabilidade, colaboração e gestão de equipe de alto desempenho, contribuindo assim, para o desenvolvimento de projetos, operações, produtos e serviços inovadores que satisfaçam o cliente e garantam a sustentabilidade do negócio.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---------------|---------------|--------------|--------------|-----|-----|
| SULA 85 | Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região | Tabela abaixo | 102-8 | FN-AC-330a.1 | 1 e 6 | 8 | I |

SULA 85 – Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região (GRI 102-8)

| Tipo de Emprego | | Gênero e Região | | | | | | | | | |
|---------------------|-------|-----------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| | | Centro-Oeste | | Nordeste | | Norte | | Sudeste | | Sul | |
| | | Feminino | Masculino | Feminino | Masculino | Feminino | Masculino | Feminino | Masculino | Feminino | Masculino |
| Liderança Executiva | 30 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 21 | 0 | 1 |
| Liderança | 722 | 1 | 10 | 13 | 11 | 2 | 2 | 327 | 334 | 11 | 11 |
| Especialista | 2.963 | 23 | 22 | 47 | 46 | 15 | 6 | 1.503 | 1.201 | 54 | 46 |
| Administrativa | 937 | 14 | 3 | 31 | 11 | 7 | 2 | 612 | 224 | 27 | 6 |
| Operacional | 817 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 | 2 | 655 | 152 | 0 | 1 |
| Total | 5.469 | 40 | 38 | 88 | 74 | 27 | 12 | 2.931 | 1.869 | 91 | 64 |

¹Para este indicador não são considerados estagiários e aprendizes. ²Foi considerada a base de colaboradores em dez/19. ³A SulAmérica categoriza os cargos conforme metodologia da PWC.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|---------------|------|--------------|------|-----|
| SULA 86 | Relate o percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva | Todos os funcionários da SulAmérica são abrangidos pela Convenção Coletiva dos Securitários (CCT), seguindo as convenções de seus respectivos estados ou a convenção da federação. Acesse a CCT de São Paulo e a CCT do Rio de Janeiro , locais em que mais se concentram funcionários SulAmérica. | 102-41 | - | - | 8 | - |
| SULA 87 | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região | Tabela abaixo | 401-1 | - | 6 | 5, 8 | - |

SULA 87 – Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região (GRI 401-1)

| Faixa Etária | | | |
|-----------------|-----------|------------|----------|
| | Admitidos | Desligados | Turnover |
| Até 25 anos | 249 | 95 | 3,16% |
| De 26 a 35 anos | 442 | 383 | 7,58% |
| De 36 a 45 anos | 296 | 263 | 5,14% |
| De 46 a 55 anos | 42 | 98 | 1,29% |
| De 56 a 65 anos | 4 | 26 | 0,28% |
| Mais de 65 anos | 0 | 6 | 0,06% |
| Total | 1.033 | 871 | 17,5% |
| Região | | | |
| | Admitidos | Desligados | Turnover |
| Centro- Oeste | 8 | 13 | 0,19% |
| Nordeste | 16 | 17 | 0,30% |
| Norte | 4 | 3 | 0,06% |
| Sudeste | 978 | 810 | 16,44% |
| Sul | 27 | 28 | 0,51% |
| Total | 1.033 | 871 | 17,5% |
| Gênero | | | |
| | Admitidos | Desligados | Turnover |
| Feminino | 648 | 385 | 9,50% |
| Masculino | 518 | 353 | 8,01% |
| Total | 1.166 | 738 | 17,5% |

(1) Para este indicador não são considerados estagiários, aprendizes e executivos.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|------|-----|
| SULA 88 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após a licença de maternidade / paternidade, discriminados por sexo | <p>De out/17 a set/18, 129 mães usufruíram da licença maternidade, 115 retornaram e 97 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes, gerando uma taxa de retorno de 89,14% e taxa de permanência de 75,19%. 121 mães tiraram licença maternidade em 2019.</p> <p>Em relação à licença paternidade, 105 pais foram beneficiados de out/17 a set/18, sendo que todos os 105 retornaram ao término da licença e 95 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes. Uma taxa de retorno de 100% e taxa de permanência de 90,48%. 72 pais tiraram licença maternidade em 2019.</p> | 401-4 | - | 1, 2 e 6 | 5, 8 | I |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 89 | Composição dos órgãos de governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, idade e outros indicadores de diversidade | A composição dos órgãos de governança pode ser encontrada no site de Relações com Investidores . | 405-1 | - | 1 e 6 | - | I |

SULA 89 – Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (GRI 405-1)

| Escolaridade | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|-----------|--------------|----------------|-------------|--|
| | Liderança Executiva | Liderança | Especialista | Administrativo | Operacional | |
| Ensino Fundamental Completo | 0 | 5 | 24 | 13 | 3 | |
| Ensino Fundamental Incompleto | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Ensino Médio Completo | 1 | 137 | 1.219 | 509 | 617 | |
| Superior Completo | 21 | 437 | 1.490 | 378 | 193 | |
| Pós Graduação/Mestrado/MBA | 8 | 141 | 225 | 37 | 3 | |
| Doutorado | 0 | 2 | 5 | 0 | 0 | |

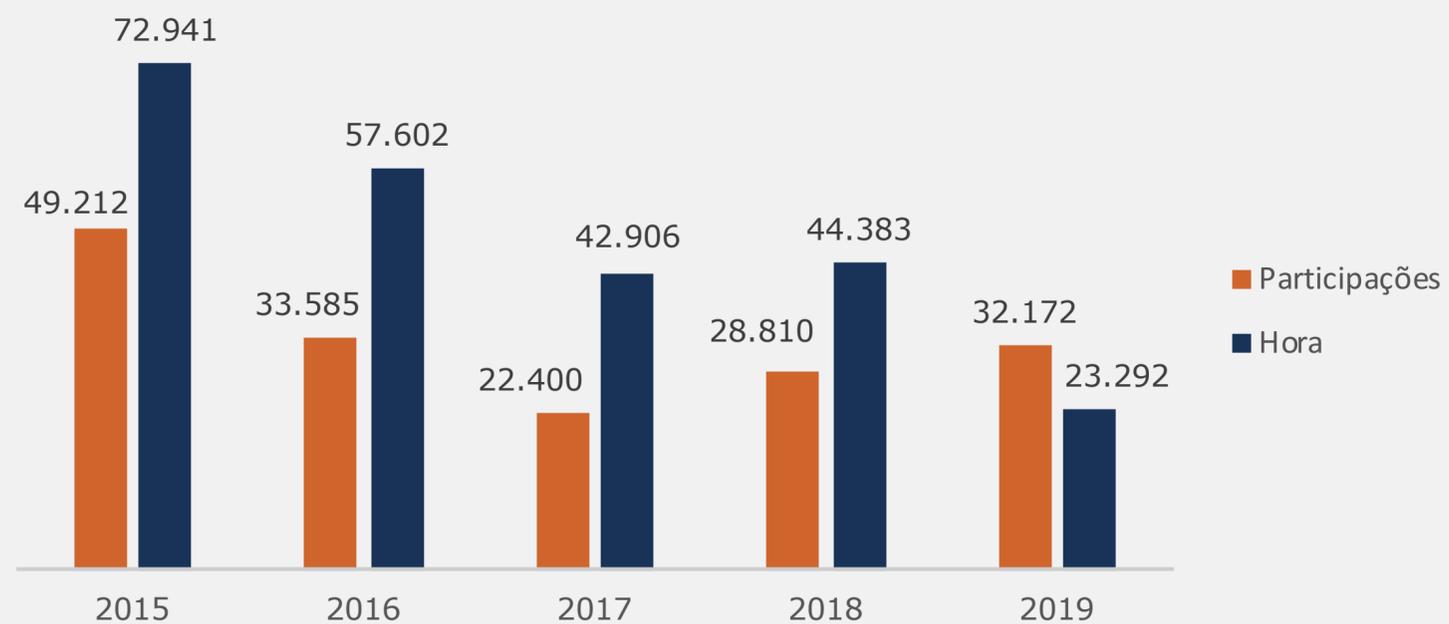
SULA 89 – Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (GRI 405-1)

| Raça | | | | | |
|---------------------|----------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|
| | Liderança Executiva | Liderança | Especialista | Administrativo | Operacional |
| Amarelo | 0 | 6 | 20 | 11 | 5 |
| Branco | 29 | 531 | 1.651 | 387 | 286 |
| Indígena | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Negro | 0 | 6 | 118 | 51 | 65 |
| Pardo | 1 | 178 | 1.173 | 488 | 461 |
| Faixa Etária | | | | | |
| | Liderança Executiva | Liderança | Especialista | Administrativo | Operacional |
| Até 25 anos | 0 | 0 | 271 | 153 | 127 |
| De 26 a 35 anos | 0 | 142 | 1.234 | 379 | 308 |
| De 36 a 45 anos | 9 | 342 | 950 | 268 | 302 |
| De 45 a 55 anos | 12 | 194 | 410 | 103 | 68 |
| De 56 a 65 anos | 7 | 39 | 88 | 28 | 8 |
| Acima de 65 anos | 2 | 5 | 10 | 6 | 4 |

¹ Foi considerada a base de colaboradores em dez/19.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|--|--|------|--------------|-----|-----|
| SULA 90 | Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional | <p>A SulAmérica realiza diversos programas para aprimorar competências e habilidades e desenvolver a capacidade de seus colaboradores. Em 2019, a companhia investiu mais de R\$ 7 milhões em treinamentos desenvolvidos internamente, palestras, subsídios à participação em cursos e eventos de formação externa, entre outras formas de desenvolvimento profissional e de carreira. Foram mais de 28 mil participações de colaboradores nos treinamentos oferecidos pela Universidade Corporativa da SulAmérica – Universas.</p> <p>Alguns dos programas são:</p> <p>CarreiraCon A convenção de carreira com o tema Reinvente-se atingiu mais de 3.000 participações durante os 6 dias de evento, nas sedes do RJ e SP. Foram dezenas de atividades que reforçaram o protagonismo e autoconhecimento com olhar para os temas de diversidade e inclusão.</p> <p>Programa Sua Estrada: Tem como objetivo desenvolver colaboradores chave para a organização em diversos níveis de atuação profissional. Foram duas edições com focos diferenciados: 1ª Gestão: Mapeamento e preparação de profissionais de nível sênior para assumir cargos de primeira gestão. Foram mais de 1.200 colaboradores mapeados, 54 priorizados para participar de treinamentos específicos com foco em negócio, gestão e pessoas totalizando mais de 180hs de treinamento com 90% de favorabilidade. 65% dos priorizados foram movimentados ao longo dos dois anos de vigência o programa. Especializado: Mapeamento e desenvolvimento de colaboradores com expertise e conhecimento técnico crítico para o negócio – atuários, estatísticos e médicos. Foram mais de 120 colaboradores mapeados, gerando em torno de 100 indicações de treinamento individual personalizado de acordo com a necessidade do negócio e aspirações de carreira do colaborador. Além disso, todo o grupo foi convidado a participar de treinamentos comportamentais como resiliência, influência e comunicação. 30% do grupo foi movimentado ao longo do primeiro ano de programa.</p> <p>Em 2019 lançamento o Programa Cientista de Dados que formará 20 cientistas da dos na Cia.</p> <p>SulaTalks Evento que reuniu os líderes da SulAmérica para debaterem temas da atualidade (artes, comunicação, neurociência, etc.). Em 2019 tivemos 170 participações da liderança.</p> <p>Trilha comercial Desenvolvimento de trilha de formação exclusiva para a área comercial, atingindo cerca de 180 gestores de vendas e gerentes de unidade. Com mais de 80hs de treinamento presencial, e a participação de todos os heads de negócio, incluindo operações e inovação, abordamos temas como Accountability, Criação de redes de influência, Liderança estratégica e Negociação para resultados, convidando as equipes a repensar sua atuação buscando maior autonomia, conhecimento do negócio e do mercado segurador a luz de tendências de inovação e comportamento.</p> <p>Digital Week: Em julho de 2019 aconteceu a Digital Week, evento que disseminou a cultura digital abordando o momento de transformação digital da SulAmérica e principais tendências de mercado, contou com 30 palestras e 2.400 participações.</p> | 404-1 DMA Treinamento e Educação | - | - | 4 | I |

SULA 90 – Participação e Carga Horária em Treinamento



SULA 90 – Número médio de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por sexo e categoria funcional (GRI 404-1)

| Cargo | Carga Horária | | Participação | |
|---------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| | Feminino | Masculino | Feminino | Masculino |
| Liderança Executiva | 2 | 7 | 3 | 11 |
| Liderança | 861 | 670 | 1.238 | 947 |
| Especialista | 5.679 | 4.401 | 8.124 | 6.110 |
| Administrativo | 3.551 | 1.171 | 5.858 | 1.690 |
| Operacional | 3.725 | 788 | 4.529 | 895 |
| Estagiário | 1.076 | 1.361 | 1.192 | 1.575 |
| Total | 14.894 | 8.398 | 20.944 | 11.228 |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|--|----------------------------|------|-----------------------|-----|-----|
| SULA 91 | <p>Total de horas de treinamento para empregados em políticas de direitos humanos e aspectos relacionados com os direitos humanos relevantes para as operações dos procedimentos de organização, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.</p> <p>Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção Procedimento(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar a política e os procedimentos ambientais e sociais aplicados em linhas de negócio</p> | <p>Treinamento de Direitos Humanos: A SulAmérica desenvolveu em 2011 um curso e-learning de Direitos Humanos que aborda temas que estão relacionados ao ambiente de trabalho e tem como objetivo disseminar o conceito de direitos humanos e valores éticos. Em 2019, foram 205 participações e 205 horas de treinamento.</p> <p>Treinamentos Legal Compliance: Seguindo a regulamentação sobre lavagem de dinheiro lançada em 2011, a SulAmérica desenvolveu um programa institucional de combate e prevenção à lavagem de dinheiro para que todos os colaboradores entendam o tema. Antes disso a SulAmérica já havia implantado a obrigatoriedade do curso de combate à fraude. Em 2019, 1.675 funcionários, concluíram os cursos de combate à fraude, e prevenção à lavagem de dinheiro.</p> <p>Além dos treinamentos de ética e legal compliance, que totalizaram em 1.711 participações e horas, a SulAmérica vem fortalecendo a cultura focada na gestão do risco e criou diversas ações de GRC. Governança, Riscos e Compliance são os componentes da sigla GRC, um modelo de gestão orientado para uma atuação ética, alinhado com o apetite ao risco e em conformidade com as leis e normativos internos. Foram treinados 21 agentes multiplicadores do GRC, 318 participações na Sessão Pipoca, que em palestras e curtas metragem relacionados ao tema, e por fim, 814 participações na Semana GRC.</p> <p>Treinamentos de Sustentabilidade: A SulAmérica vem investindo na disseminação de conceitos ambientais, sociais e de governança (ASG) em suas linhas de negócios, principalmente para as equipes das áreas de gestão e administração de ativos, produtos, controle e RI - Relação com Investidores. Em 2019, 427 funcionários realizaram o curso de Sustentabilidade e Temas Estratégicos de Sustentabilidade na plataforma da UNIVERSAS.</p> | 412-2 205-2 G4-FS4 | - | 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10 | 4 | I |
| SULA 97 | <p>Proporção da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e na remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo os mais bem pagos) no mesmo país</p> <p>Relação entre o aumento percentual da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e o aumento médio percentual na remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo os mais bem pagos)</p> | <p>A proporção entre a remuneração anual do indivíduo mais bem pago na SulAmérica é de 8,51 vezes maior que a remuneração média anual de todos os empregados.</p> <p>A proporção da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e na remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o indivíduo mais bem pago) é de 6,80 vezes.</p> <p>E a relação entre o aumento percentual na remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização, e o aumento médio percentual na remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo o mais bem pago) é de 5,61 vezes.</p> | 102-37 102-38 102-39 | - | - | 8 | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---------------|---------------|------|--------------|------|-----|
| SULA 98 | Razão matemática de salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminadas por Categoria de alojamento funcional e unidades operacionais relevantes | Tabela abaixo | 405-3 | - | 1 e 6 | 5, 8 | I |

SULA 98 – Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes (GRI 405-2)

| | Salário | | Proporção |
|----------------|---------------|---------------|-----------|
| | Feminino | Masculino | |
| Liderança | R\$ 13.845,85 | R\$ 15.245,81 | -9,18% |
| Especialista | R\$ 5.236,38 | R\$ 5.847,27 | -10,45% |
| Administrativo | R\$ 3.073,32 | R\$ 2.796,80 | 9,89% |
| Operacional | R\$ 1.659,38 | R\$ 1.663,68 | -0,26% |
| Total | R\$ 23.814,93 | R\$ 25.553,56 | -6,80% |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 99 | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira, discriminadas por sexo e categoria funcional | A SulAmérica avalia anualmente o desempenho de seus colaboradores, considerando a performance em relação às metas e sua evolução de habilidades e competências. Em 2019, 87,9% dos colaboradores foram avaliados pelo sistema de Gestão de Performance e Desenvolvimento (GPD). Já as equipes Comerciais (7,2%) são avaliadas pelo programa Remuneração extraordinária de Vendas (ReX), que oferece bônus atrelado à superação de metas de vendas. O desempenho do colaborador frente à meta é apurado trimestralmente e a remuneração é paga a cada semestre, de acordo com o cumprimento das condições do programa. | 404-3 | - | - | - | - |

SULA 99 – Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional – Funcionários Área Comercial (GRI 404-3)

| | Avaliação de desempenho | | | Total |
|----------------|-------------------------|------------|--|------------|
| | Feminino | Masculino | | |
| Liderança | 42 | 63 | | 105 |
| Especialista | 229 | 138 | | 367 |
| Administrativo | 79 | 12 | | 91 |
| Operacional | 0 | 0 | | 0 |
| Total | 350 | 213 | | 563 |

SULA 99 – Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional – Demais funcionários (GRI 404-3)

| | Avaliação de desempenho | | | Total |
|----------------|-------------------------|--------------|--|--------------|
| | Feminino | Masculino | | |
| Liderança | 323 | 333 | | 656 |
| Especialista | 1.427 | 1.167 | | 2.594 |
| Administrativo | 580 | 205 | | 785 |
| Operacional | 589 | 117 | | 706 |
| Total | 2.919 | 1.822 | | 4.741 |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 101 | Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos | <p>A SulAmérica possui uma equipe, dentro da Vice Presidência de Capital Humano, Administrativo e Sustentabilidade, destinada à Gestão de Saúde dos colaboradores, que além das atribuições de exames ocupacionais periódicos, conta com iniciativas de saúde e bem estar.</p> <p>Em 2019 foi implantado o ambulatório de atenção primária na unidade de Pinheiros, com médico de família, ginecologista, nutricionista, médico do trabalho, enfermagem de atenção primária a saúde e massoterapia.</p> <p>Foram vacinadas mais de 800 pessoas contra o Sarampo e mais de 5.100 colaboradores e dependentes contra a gripe.</p> <p>No tema de saúde financeira, foram capacitadas mais de 100 famílias de colaboradores, ajudando a reduzir o nível de endividamento da maioria delas.</p> <p>Mais de 50 check ups foram realizados em nossos executivos, garantindo a saúde física e mental dos dirigentes da Companhia.</p> <p>Por fim, foram implantados programas de saúde na área de saúde mental, autismo, oncologia, gestação saudável, atividade física, telepsicologia, ortopedia, alimentação saudável em nossos escritórios de São Paulo e Rio de Janeiro, foram disponibilizados planos de saúde, odontológico e seguro viagem, mesmo quando em férias, aos colaboradores e familiares.</p> | 403-1 | - | - | 3 | - |
| SULA 102 | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo | Tabela abaixo | 403-2 | - | - | - | - |

SULA 102 – Taxas de lesões, dias perdidos e absenteísmo (GRI 403-2)

| Região | | | |
|--------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------|
| | Taxa de Lesões (TL) | Taxa de Dias Perdidos (TDP) | Taxa de Absenteísmo (TA) |
| Centro-Oeste | 0,00 | 0,04 | 0,32 |
| Nordeste | 3,44 | 0,06 | 0,49 |
| Norte | 0,00 | 0,11 | 0,84 |
| Sudeste | 0,46 | 0,13 | 0,99 |
| Sul | 0,00 | 0,00 | 0,38 |
| Gênero | | | |
| | Taxa de Lesões (TL) | Taxa de Dias Perdidos (TDP) | Taxa de Absenteísmo (TA) |
| Feminino | 0,52 | 0,16 | 1,21 |
| Masculino | 0,53 | 0,07 | 0,54 |

¹ A taxa de absenteísmo considera as horas de licença médica/ horas programadas x 100.

² A taxa de lesão é dada pelo (número de acidentes x 1.000.000) / horas trabalhadas, não são contabilizados acidentes de trajeto.

³ A taxa de dias perdidos é calculado pelos dias úteis perdidos devido a acidentes, a partir do primeiro dia de afastamento até o dia anterior ao seu retorno x 100/ horas trabalhadas)

SULA 102 – Número de acidentes, afastamento, casos de LER e óbitos (GRI 403-2)

| | 2017 | 2018 | 2019 | Varição |
|-----------------------------------|------|------|------|---------|
| Número de acidentes | 18 | 29 | 18 | -38% |
| Casos de LER | 0 | 0 | 0 | - |
| Óbitos em decorrência do trabalho | 0 | 0 | 0 | - |

¹ O número de acidentes reportados em 2018 se refere a acidentes de trajeto.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|----------------|------|--------------|------|--------|
| SULA 105 | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização | <p>Os benefícios oferecidos pela SulAmérica estão disponíveis na seção Faça parte do Time no site insitucional da Companhia. Os benefícios Plano de Saúde, Seguro Odontológico, PrevSas, Auxílio funeral, creche/babá e vale-alimentação não são oferecidos aos temporários.</p> <p>Para os colaboradores a SulAmérica oferece ainda o programa “viver bem” que consiste em atendimento psicológico telefônico, sala de amamentação, ambulatório de atenção primária, jornada flexível e teletrabalho.</p> <p>A SulAmerica possui também o Programa Saúde Ativa que é um conjunto de iniciativas focadas em ações de prevenção e promoção à Saúde de acordo com a necessidade de cada pessoa.</p> | 201-3 401-2 | - | - | 3, 8 | - |
| SULA 106 | Período mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se eles são especificados nos acordos coletivos | Este tipo de garantia já é prevista em lei, não sendo necessário Acordo Coletivo de Trabalho para garantir este direito. | 402-1 | - | 3 | - | - |
| SULA 107 | Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas gravados, processados e resolvidos através de mecanismo formal de reclamação e queixas | Em 2019, a SulAmérica registrou 120 novas reclamações trabalhistas, sendo que 36 reclamações eram de ex-empregados e o restante reclamações de terceiros. Dessas 120 ações, 26 já foram encerradas em 2019. Também em 2019, 137 reclamações registradas em período anterior a 31 de dezembro de 2018 foram encerradas. Total de encerramentos: 163. | 103-2 | - | - | 8 | I e II |

Capital Natural

O cuidado com o capital natural é um princípio presente em muitos compromissos voluntários que assumimos. Eles nos inspiraram a criar a nossa Política Ambiental e nosso Programa de Gestão Ambiental. Para controlar o impacto do nosso negócio na natureza, temos duas iniciativas principais:

Metas ambientais:

Assumimos como meta as seguintes reduções no consumo de recursos naturais:

- Energia: 60% de redução entre 2014 e 2023. Em 2019, a SulAmérica atingiu a marca de redução de 49% do consumo e a previsão para 2020 é de atingirmos 56% de redução.
- Água: 75% de redução entre 2014 e 2023. Em 2019, a SulAmérica atingiu a marca de redução de 73% do consumo e a previsão para 2020 é de atingirmos 75% de redução.
- Lixo reciclável: 35% de aumento entre 2014 e 2023. Em 2019, a SulAmérica superou a meta de redução atingindo o resultado 48%.
- Lixo comum: 12% de redução entre 2014 e 2023
- Emissão de gases de efeito estufa: 35% de redução entre 2014 até 2023

Fazemos campanhas e ações de consumo consciente envolvendo colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.

- Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa:

Medimos e publicamos a emissão de gases causadores de efeito estufa em nossas operações desde 2010. A análise ajuda a definir estratégias para reduzir e compensar esse impacto no meio ambiente. Para saber mais, acesse o nosso [histórico de inventários](#)

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|-------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 115 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume | <p>A Companhia é uma grande consumidora de papel e tem adotado uma série de ações para redução do consumo, com especial destaque para a digitalização de processos (mais informações no indicador SULA 119).</p> <p>Em 2019, mais de 176,3 toneladas de papel foram impressos em kits manuais e folheterias, que representam uma redução de 15% em relação ao ano anterior.</p> | 301-1 | - | 8 | - | - |
| SULA 116 | <p>Consumo de energia na organização</p> <p>Redução do consumo de energia</p> <p>As reduções no consumo de energia relacionados a produtos e serviços</p> | <p>Em busca da melhoria de sua eficiência operacional, a SulAmérica possui um programa de ecoeficiência (mais informações no indicador SULA 119) e desenvolve campanhas para conscientizar seus colaboradores quanto ao consumo racional de recursos como energia elétrica, água e combustíveis.</p> <p>Entre algumas das ações, se destacaram a mudança de horário de desligamento e religamento das luzes, elevadores e sistema de ar condicionado nas unidades administrativas que contribuem diretamente para a economia de energia elétrica.</p> | 302-1 302-4 302-5 | - | 7, 8 e 9 | 7 | I |

SULA 116: Consumo de energia dentro da organização (GRI 302-1, 302-4)

| Energia Renovável (MWH) | | | | | |
|-------------------------|--------|--------|--------|-------------------|---------------------|
| Energia Elétrica | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 ¹ | Varição (2018-2019) |
| Sede RJ | 7.249 | 6.719 | 6.142 | 4.523 | -26,4% |
| Sede Pinheiros/SP | 2.354 | 2.405 | 2.280 | 2.194 | -3,8% |
| Sucursais | 2.658 | 2.347 | 2.141 | 2.385 | 11,4% |
| Subtotal | 12.261 | 11.471 | 10.563 | 9.101 | -13,8% |
| Etanol | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição (2018-2019) |
| Frota Própria | 677 | 596 | 874 | 822 | -5,9% |

SULA 116: Consumo de energia dentro da organização (GRI 302-1, 302-4)

| Diesel | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição (2018-2019) |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------|
| Sede RJ | 13 | 20 | 11 | - | - |
| Sede Pinheiros/SP | 90 | 54 | 14 | 14 | -3,0% |
| Frota Própria | - | 2 | - | - | - |
| Subtotal | 104 | 75 | 25 | 14 | -44,7% |
| Gasolina | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição (2018-2019) |
| Frota Própria | 3.092 | 3.615 | 2.951 | 2.207 | -25,2% |
| Total | 16.134 | 15.757 | 14.413 | 12.144 | -15,7% |

¹ No segundo semestre/19 foram realizadas alterações de layout na Sede RJ, e metade do prédio deixou de ser utilizado e foi devolvido ao locador, o que acarretou em uma menor utilização de energia elétrica.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|-------------------------|--|-----------------|----------------------|-------------|---------------------|------------|------------|
| SULA 117 | Consumo de energia fora da organização | Tabela abaixo | 302-2 | | 8 | 7 | - |

SULA 117: Consumo de Energia fora da organização (GRI 302-2)

| Fontes de Emissões (GJ) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição (2018-2019) |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|
| AUTO Chaveiro | 464 | 422 | 422 | 339 | -19,6% |
| AUTO Mecânico | 5.951 | 5.630 | 5.556 | 5.154 | -7,2% |
| AUTO Reboque | 111.322 | 103.675 | 96.573 | 99.557 | 3,1% |
| AUTO Táxi | 10.080 | 4.163 | 4.069 | 4.644 | 14,1% |
| Reembolso de km rodado | 8.974 | 9.699 | 10.358 | 7.611 | -26,5% |
| Saúde Ambulância | 1.001 | 585 | 146 | 46 | -68,5% |
| Sinistros - Massificados ³ | 125 | - | - | - | - |
| Transporte de documentos | - | - | 13.543 | 11.617 | -14,2% |
| Táxi para funcionários ² | 1.694 | 1.869 | 1.416 | 2.564 | 81,0% |

(1) A SulAmérica não reportará as emissões de Resíduos Sólidos devido a impossibilidade de não conversão dessa emissão para Gigajoule. Esse valores pode ser encontrado no Inventário de Emissões de GHG do site GHG Protocol Brasil. (2) Em fevereiro e março de 2016 o sistema do prestador Ticket sofreu uma alteração e não foi possível coletar estas informações. (3) A partir de setembro de 2016 a SulAmérica encerrou suas atividades com esse fornecedor na carteira de Massificados. (4) Em 2018, passamos a reportar a fonte transporte de documentos, transporte esse feito de caminhão pelas diversas unidades da SulAmérica pelo Brasil, realizado por meio de transportadora. (5) Para os serviços 24h AUTO (chaveiro, mecânico, reboque e táxi) e Saúde Ambulância foram utilizadas as quantidades de serviços utilizados multiplicadas pela média de km dos últimos três anos.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---------------|-------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 118 | Total de retirada de água por fonte Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada | Tabela abaixo | 303-1 303-3 303-5 | - | 7, 8 e 9 | 6 | I |

SULA 118: Total de retirada de água por fonte (GRI 303-1, 303-3)

| Consumo de Água (m³) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Varição (2018-2019) |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| Sede RJ - Rede | 18.591 | 15.233 | 14.436 | 11.236 | -22,2% |
| Sede RJ - Reuso (303-3) | 8.959 | 4.563 | 3.708 | 2.970 | -19,9% |
| Subtotal Sede RJ | 27.550 | 19.796 | 18.144 | 14.205 | -21,7% |
| Sede Pinheiros/SP - Rede | 7.995 | 12.649 | 6.441 | 6.262 | -2,8% |
| Sede Pinheiros/SP - Reuso (303-3) ¹ | 9.205 | 8.838 | 7.822 | 11.497 | 47,0% |
| Subtotal Sede Pinheiros/SP | 17.200 | 21.487 | 14.263 | 17.759 | 24,5% |
| Sucursais - Rede | 11.930 | 12.878 | 8.397 | 8.168 | -2,7% |
| Total | 56.680 | 54.161 | 40.805 | 40.132 | -1,6% |

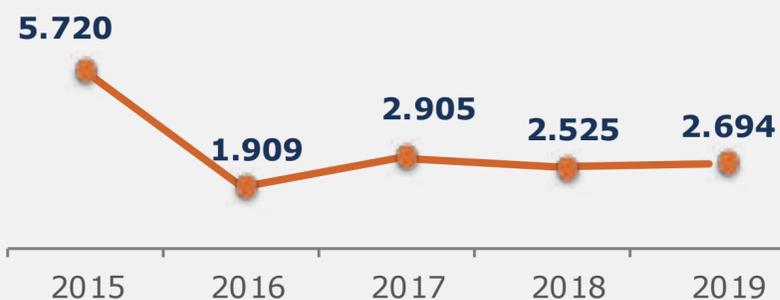
(1) Em 2016, o consumo reportado na sede Pinheiros contemplava somente o período de junho a dezembro, devido a um erro no hidrômetro da Sabesp. (2) Em 2017, a redução do volume de água potável na Matriz deve-se a ações de redução de consumo, tais como diminuição do fluxo nos redutores de vazão em lavatórios, sanitários e mictórios. Em relação à ETAC, houve redução na água de reuso devido a problemas no sistema de armazenagem e tubulação. (3) Ainda em 2018, tivemos a redução do consumo de água nas Sucursais, devido ao fechamento de duas unidades e redução orgânica.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 119 | <p>Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais</p> <p>Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal</p> | <p>Visando mitigar seus impactos ambientais, a SulAmérica possui diversos programas e iniciativas internamente e em sua cadeia de valor para redução de papel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reembolso digital: funcionalidade disponível no aplicativo SulAmérica e a partir do portal Saúde OnLine, que permite a solicitação de reembolso enviando imagens dos pedidos e recibos ou notas fiscais. - Demonstrativo de IRPF digital: demonstrativo para preenchimento da declaração anual de imposto de renda dos últimos anos, fica disponível tanto no aplicativo como no Saúde OnLine. - Extrato de utilização digital: Extrato que fica disponível tanto no aplicativo como no Saúde Online, apresentando todos os procedimentos que foram realizados pelo segurado em um período determinado, assim como os valores de coparticipação cobrados - Solicitação e acompanhamento de medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos pelo aplicativo: Funcionalidade disponível no aplicativo SulAmérica por meio da qual os segurados que estão em tratamento podem solicitar e acompanhamento o envio de medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos orais, recebendo-os em casa. - Médico na tela: Funcionalidade disponível no aplicativo SulAmérica que oferece o serviço de Teleorientação Médica, o qual disponibiliza o contato direto entre paciente e médico, por meio de videoconferência. Estão disponíveis as especialidade de clínica geral e pediatria - Médico em casa: Benefício oferecido aos clientes dos produtos atualmente comercializados, por meio do qual cada segurado pode solicitar até duas consultas domiciliares por ano. O benefício está disponível para crianças até 12 anos e adultos acima de 65 anos. - Previdência: O corretor disponibiliza a contratação online para seu cliente, realizando a assinatura digital, e após a aceitação da proposta, toda documentação (boletos, regulamento do produto, certificados) é encaminhada digitalmente para o segurado. Em 2019, 12.399 propostas novas utilizaram esse modelo. - Portal do Cliente (Espaço do Cliente): Disponibilização, na área logada para o cliente, de todas as informações do seguro contratado (como apólice / cartão do segurado). Opção do cliente se reenviar o e-mail do kit digital contendo todas as informações sobre o seguro dele, caso não esteja encontrando em sua caixa de e-mails. - Kit 100% digital Auto e Residencial: Esta é a opção padrão de envio das informações do seguro Auto e para Condomínio e Empresarial é uma das opções disponibilizadas. Com o kit 100% digital o cliente recebe as informações do seguro apenas por email e sms, não sendo necessário o envio de via impressa. | 103-2 | - | - | - | - |

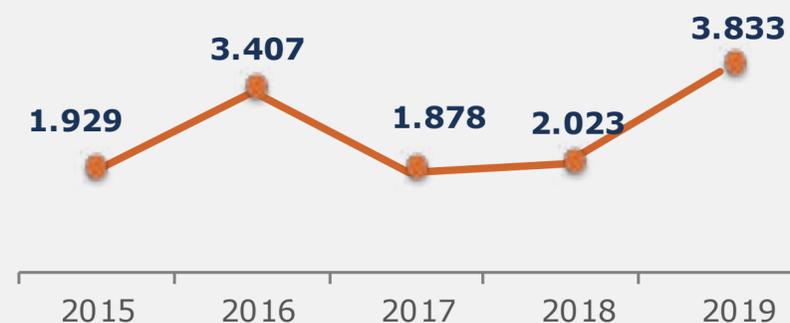
| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|---------------|--------------|--------------|-----|-----|
| SULA 119 | <p>Iniciativas para Mitigação de Impactos Ambientais</p> <p>Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal</p> | <p>- Aplicativo Auto: Disponibiliza todas as informações do seguro contratado (coberturas contratadas, franquias, cartão do segurado). O cliente ainda conta com um botão de emergência, onde pode acionar o reboque ou socorro mecânico pelo aplicativo, agilizando o atendimento e assim, ficando menos tempo exposto ao risco. O cliente também pode acionar com desconto parceiros que oferecem serviço de estética para o carro (como lavagem à seco, que economiza água), e pequenos reparos no veículo (pelo aplicativo o cliente envia a foto da área a ser reparada e recebe orçamento de oficinas, ele também escolhe qual a oficina que quer reparar o veículo e faz o pagamento pelo próprio app). Além disso, pode acompanhar o status do sinistro e de pagamento, tem todas as informações sobre o seu corretor, tem acesso a descontos em produtos e serviços, entre outros.</p> <p>- Aviso e acompanhamento do sinistro pela web: Através dessa ferramenta, o cliente consegue abrir o sinistro de forma mais rápida, envia documentos e fotos, e acompanha em tempo real o sinistro. Pela ferramenta ele também recebe a autorização do reparo e o orçamento, o tratamento é 100% eletrônico.</p> <p>Em relação a seus impactos, em 2019, a SulAmérica não recebeu nenhuma reclamação referente a impactos ambientais.</p> | 103-2 | - | - | - | - |
| SULA 121 | <p>Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas</p> | <p>O impacto de eventos climáticos nas carteiras de Residencial, Empresarial e Condomínio da SulAmérica totalizou R\$ 8,7 milhões em indenizações decorrentes de vendavais, alagamentos e chuvas de granizo, que representa 15,63% de todos os sinistros pagos.</p> <p>Na carteira de Automóveis, vendavais, alagamentos e chuvas de granizo resultaram em cerca de R\$ 64,5 milhões pagos em indenizações, o que corresponde a 2,68% de todo o sinistro pago.</p> <p>Nas demais carteiras não foi possível identificar o impacto financeiro das mudanças do clima.</p> | 201-2 | FN-IN-450a.2 | 7 e 8 | 13 | I |

SULA 121: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas (GRI 201-2)

Sinistros Eventos Climáticos
Condomínio, Residencial e Empresarial



Sinistros Eventos Climáticos Auto



| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---------------|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 122 | As emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1) | Tabela abaixo | 305-1 | - | 7, 8 e 9 | 13 | I |
| SULA 123 | As emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) de aquisição de energia (Escopo 2) | | 305-2 | | | | |
| | Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3) | | 305-3 | | | | |
| | Redução de gases de efeito estufa (GEE) | | 305-5 | | | | |

SULA 122: Emissões de gases de efeito estufa por escopo (GRI 305-1, 305-2, 305-3)

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Redução |
|---|-----------|----------|----------|----------|---------|
| Escopo 1 - Emissões diretas (CO2e) | 1.107,03 | 1.192,50 | 968,55 | 528,00 | -45,5% |
| Escopo 2 - Emissões indiretas relativas à compra de energia (tCO2e) | 1.101,57 | 1.065,78 | 781,51 | 682,97 | -12,6% |
| Escopo 3 - Emissões indiretas da cadeia de valor (tCO2e) | 10.117,12 | 9.619,98 | 9.267,83 | 9.958,32 | 7,5% |

SULA 122: Emissões de gases de efeito estufa detalhadas por escopo em 2019

| Escopo 1 – Emissões diretas | | | | | | |
|---|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|-------------------------------|
| | CO2 (t) | CH4 (t) | N2O (t) | HFC (t) | CO2e (t) | Emissões de CO2 biogênico (t) |
| "Combustão estacionária" | 3,35 | - | - | - | 3,35 | 0,36 |
| "Combustão móvel" | 397,92 | 0,21 | 0,05 | - | 417,85 | 303,56 |
| "Emissões fugitivas" | 0,99 | - | - | 0,06 | 106,81 | - |
| Total Escopo 1 | 402,26 | 0,21 | 0,05 | 0,06 | 528,00 | 303,92 |
| Escopo 2 – Emissões indiretas relativas à compra de energia (abordagem por "localização") | | | | | | |
| | CO2 (t) | CH4 (t) | N2O (t) | HFC (t) | CO2e (t) | Emissões de CO2 biogênico (t) |
| Eletricidade | 682,97 | - | - | - | 682,97 | - |
| Total Escopo 2 | 682,97 | - | - | - | 682,97 | - |
| Escopo 3 – Emissões indiretas da cadeia de valor | | | | | | |
| | CO2 (t) | CH4 (t) | N2O (t) | HFC (t) | CO2e (t) | Emissões de CO2 biogênico (t) |
| Categoria 1: Bens e serviços comprados | 7.786,77 | 1,28 | 0,57 | - | 7.988,31 | 909,11 |
| Categoria 5: Resíduos gerados na operação | - | 3,67 | - | - | 91,83 | - |
| Categoria 6: Viagens a negócios | 1.840,69 | 0,12 | 0,12 | - | 1.878,18 | 126,05 |
| Total Escopo 3 | 9.627,46 | 5,07 | 0,69 | - | 9.958,32 | 1035,15 |

| Indicadores SULA | | Resposta | | | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|--|---|---------------|--------------|--------------|-----------------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 127 | Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição | Tabela abaixo | | | 306-2 | - | 8 | - | - |
| SULA 127: Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição (GRI 306-2) | | | | | | | | | |
| Aterro Sanitário (t) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Variação (2018-2019) | | | | |
| SulAmérica (Sede RJ e Sede Pinheiros/SP) | 294 | 123 | 118 | 83 | -29,7% | | | | |
| Subtotal – Aterro Sanitário (t) | 294 | 123 | 118 | 83 | -29,7% | | | | |
| Reciclagem (t) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Variação (2018-2019) | | | | |
| SulAmérica (Sede RJ e Sede Pinheiros/SP) | 66 | 34 | 37 | 75 | 103,9% | | | | |
| Capsulas de nespreso | - | - | - | 2 | - | | | | |
| Veículos Prensados | 602 | 1.475 | 1.096 | 893 | -18,5% | | | | |
| Peças automotivas | 75 | 57 | 45 | 33 | -25,1% | | | | |
| Cabos de telefonia e TI | - | 1 | - | - | - | | | | |
| Vidros | 807 | 729 | 430 | 704 | 63,6% | | | | |
| Subtotal – Reciclagem (t) | 1.551 | 2.296 | 1.607 | 1.707 | 6,2% | | | | |
| Descarte adequado/ Descontaminação (unidades) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Variação (2018-2019) | | | | |
| Lâmpadas (Sede RJ e Sede Pinheiros/SP) | - | 1.672 | 3.500 | - | - | | | | |
| Reutilização/ Doação (unidades) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Variação (2018-2019) | | | | |
| Mobiliários | 26 | 70 | 84 | 87 | 3,6% | | | | |
| Equipamentos | 1.308 | 67.00 | - | - | - | | | | |

(1) Em 2016, o fornecedor que recolhia o lixo na Matriz passou a adotar a medida de caçamba por reporte, utilizando a metodologia de 230kg/m³. (2) Em 2017, a SulAmérica teve como diretriz a recuperação e manutenção interna dos equipamentos, evitando assim encaminhá-los para reciclagem (3) Em 2017, a SulAmérica realizou um projeto piloto, em que os veículos não indenizados, em pátios há mais de um ano, foram encaminhados para prensagem. O projeto ocorreu de acordo com a legislação, com os proprietários devidamente notificados. (4) O número informado em 2016 englobava o resíduo de todo o condomínio. A partir de 2017, o número informado é apenas do prédio da SulAmérica Matriz. (5) A coleta de lâmpadas pelo fornecedor ocorre somente a partir de 1.500 unidades, que são armazenadas até que a SulAmérica possua a quantidade mínima. (6) Em 2017, ocorreram mudança das unidades e retrofits onde o estado de conservação dos mobiliários anteriores estavam depreciados, aumento o número de mobiliários descartados. (7) A redução do resíduo encaminhado ao aterro e o aumento da reciclagem na sede Pinheiros é consequência de ações treinamento e conscientização a respeito da coleta seletiva. (8) A reciclagem de peças automotivas reportada neste indicador é proveniente do estado de São Paulo.

Capital Social e de Relacionamento

A SulAmérica desenvolveu um modelo de relacionamento ético e transparente com seus clientes, corretores, parceiros de negócio, órgãos reguladores, acionistas, governo e com a sociedade. Esse modelo tem resultado em uma melhoria contínua nos índices de satisfação e na fidelização de clientes, contribuindo para o fortalecimento da marca e aumento das receitas. Como contrapartida para a Sociedade, a companhia amplia sua capacidade de geração de valor compartilhado e contribuição para a segurança e bem estar coletivo.

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 137 | Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local | <p>A Companhia atua de forma proativa no apoio a projetos sociais, culturais e esportivos com abrangência nacional. Portanto, 100% do território nacional está habilitado para receber investimento da companhia para o desenvolvimento de projetos.</p> <p>Doação via leis de incentivo: Seguindo a política de investimento social, a Companhia atua de forma proativa no apoio a projetos sociais, culturais e esportivos focados na promoção de saúde, bem-estar e inclusão financeira, com alto impacto social e localizados em cidades onde a SulAmérica possui operação/negócios.</p> <p>Nesse contexto, coube à área de Comunicação e Mobilização capitanear a seleção de organizações/projetos via Fundo Nacional do Idoso e Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, além do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD).</p> <p>O processo de escolha acontece de duas maneiras:</p> <p>1. Fizemos um levantamento dos projetos aptos a receber recursos via PRONON e PRONAS. Dentre todos eles, priorizamos aqueles que tratavam de pesquisa e/ou prevenção e que tivessem potencial para posterior desenvolvimento de trabalho voluntário com nossos colaboradores. Após isso, validamos a escolha com as áreas de Compliance, Comercial, a BU de Saúde e o COMEX.</p> <p>2. Para as organizações aptas a captar recurso via fundos do Idoso e da Infância e Adolescência, promovemos um Edital, publicado na Plataforma PROSAS – que além de hospedar e divulgar, também nos apoiou com sua expertise para seleção das organizações. Ao todo, em um mês de divulgação, nosso edital teve 5.141 acessos e recebeu 172 inscrições.</p> <p>Após uma análise que levou em consideração diversos aspectos (como, por exemplo, alinhamento aos ODS, fit com os negócios da SulAmérica, impacto e potencial de continuidade dos trabalhos), selecionamos as organizações que receberiam as doações – escolha posteriormente validada pelas áreas de Compliance, Comercial, a BU de Saúde e o COMEX.</p> <p>Dito tudo isso, em 2019, em linha com a Política de Investimento Social, a SulAmérica apoiou 14 projetos sociais:</p> <p>PRONON Associação Mário Penna Belo Horizonte/MG Projeto: Implementação de um Biobanco e Desenvolvimento de um Painel de Biomarcadores para Oncologia de Precisão do Câncer de Ovário e Mama</p> | 413-1 | - | 1 | 11 | III |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 137 | Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local | <p>PRONAS/PCD Instituto D'Or Rio de Janeiro/RJ Projeto: Células neurais e organoides cerebrais derivados de iPS e como plataformas para o estudo dos efeitos de canabinóides na Síndrome de Dravet (Pesquisa)</p> <p>Obra social Dona Meca Rio de Janeiro/RJ Projeto: Promover a habilitação, a reabilitação e a inclusão social de crianças e adolescentes com deficiência, em contexto multidisciplinar, através de atividades físicas, visando a inclusão social, o desenvolvimento psicomotor (incluindo cognitivo) e a melhoria da qualidade de vida.</p> <p>APAE de Belford Roxo Belford Roxo/RJ Projeto: Oferecer novas modalidades de atendimentos (cardiologia, neurologia, pediatria, oficinas terapêuticas de capoeira, de dança e de arte terapia) para crianças e adolescentes com deficiência, a fim de propiciar diagnóstico, reabilitação, estimulação e manutenção das capacidades funcionais dos beneficiários atendidos.</p> <p>APAE Belém Belém/PA Projeto: O Despertar Auditivo: implantação de exames audiológicos na instituição.</p> <p>Fundo do Idoso Santa Casa de Curitiba Curitiba/PR Projeto: Estruturar um centro de exames de endoscopia e colonoscopia, para um mutirão de atendimentos prioritários a uma fila de, em média, 6.800 pessoas. Resultado esperado: • Realizar 840 exames por mês, levando a fila de espera ao mais próximo de zero em até 08 meses. • Realizar mais de 30.000 exames em cinco anos dentro da vida útil dos equipamentos.</p> <p>Grupo de Pacientes Artríticos de Porto Alegre Porto Alegre/RS Projeto: Promover atendimento multidisciplinar humanizado, atividades físicas, oficinas terapêuticas e palestras que contribuam para a promoção da saúde e da qualidade de vida de 230 idosos portadores de doenças reumáticas. Resultado esperado: • Melhora dos sintomas da doença e da saúde • Estímulo à prática de atividades físicas e atividades em grupo • Melhora do condicionamento físico e do bem-estar emocional</p> | 413-1 | - | 1 | 11 | III |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 137 | Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local | <p>Instituto Ânima Divinópolis/MG Projeto: Universidade Aberta à Pessoa Idosa: Capacitar idosos nos cursos de Direito do Idoso, Finanças, Informática, Saúde, Inclusão Digital, Inglês, Empreendedorismo e nas oficinas de Hortas Urbanas, Cinema e Alfabetização, oferecendo a eles acesso a educação e formação de qualidade de modo gratuito. Resultado esperado: • Capacitar 1000 idosos, com pelo menos 80% de idosos certificados.</p> <p>Fundo da Infância e da Adolescência Instituto do Câncer Infantil Porto Alegre/RS Projeto: garantir a manutenção e a qualificação do atendimento prestado com o objetivo melhorar a qualidade de vida dos pacientes e familiares assistidos pelo ICI, possibilitando auxílios fundamentais para a continuidade do tratamento e aumentando os índices de cura. Resultado esperado: • Aumentar a assistência multidisciplinar às crianças e adolescentes assistidos • 494 beneficiados diretos</p> <p>Associação Mineira de Reabilitação Belo Horizonte/MG Projeto: Promoção de cuidado e saúde de crianças e adolescentes com deficiência física, entre 0 e 17 anos. Serão disponibilizadas 1340 vagas para as orientações técnicas aos cuidadores (famílias/profissionais da educação) envolvidos no cuidado do público com deficiência e 746 atendimentos/mês às crianças, adolescentes e suas famílias. Resultado esperado: • Melhorar na qualidade de vida de crianças e adolescentes com deficiência.</p> <p>Instituto Sorrir para Vida São Paulo/SP Projeto: Oferecer assistência clínica odontológica especializada a crianças e adolescentes com deficiências, doenças sistêmicas, doenças infectocontagiosas, alterações comportamentais e temporais. Resultado esperado: • 100 atendimentos odontológicos mensais • Realização de 6 palestras durante o ano para pacientes, familiares, cuidadores, instituições e/ou hospitais • 12 ações de escovódromo para pacientes e familiares.</p> | 413-1 | - | 1 | 11 | III |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 137 | Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local | <p>Sorri - Bauru Bauru/SP Projeto: Promover a saúde auditiva de crianças de 5 a 7 anos da rede estadual de ensino. Resultado esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar cerca de 20% de crianças com alguma alteração condutiva, 15% com impedimentos para o exame e 1% deficiência auditiva • Intervir precocemente em 100% dos casos de crianças com alterações condutivas, impedimentos para o exame e deficiência auditiva, de modo a reduzir o impacto negativo na funcionalidade • 1.000 beneficiados diretos <p>Frente de Assistência à Criança Carente Fortaleza/CE Projeto: Através da prática do judô e do muay thai, promover atividades educativas, esportivas e de lazer para crianças e jovens, mitigando a exposição a situações de violência e violações de direitos. Resultado esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusão da atividade física para autodesenvolvimento • Fortalecimento de uma cultura de paz, com o envolvimento de familiares nas atividades propostas, diminuindo o distanciamento das gerações • 100 beneficiados diretos <p>Grupo Marista Curitiba/PR Projeto: O Conviver Marista (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos) oferece educação integral inovadora que potencializa crianças e adolescentes a construir conhecimentos de forma participativa, em áreas de vulnerabilidade. Resultado esperado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender 750 crianças e adolescentes entre 6 e 17 anos • Atuar em bairros de extrema vulnerabilidade social na cidade de Curitiba. | 413-1 | - | 1 | 11 | III |

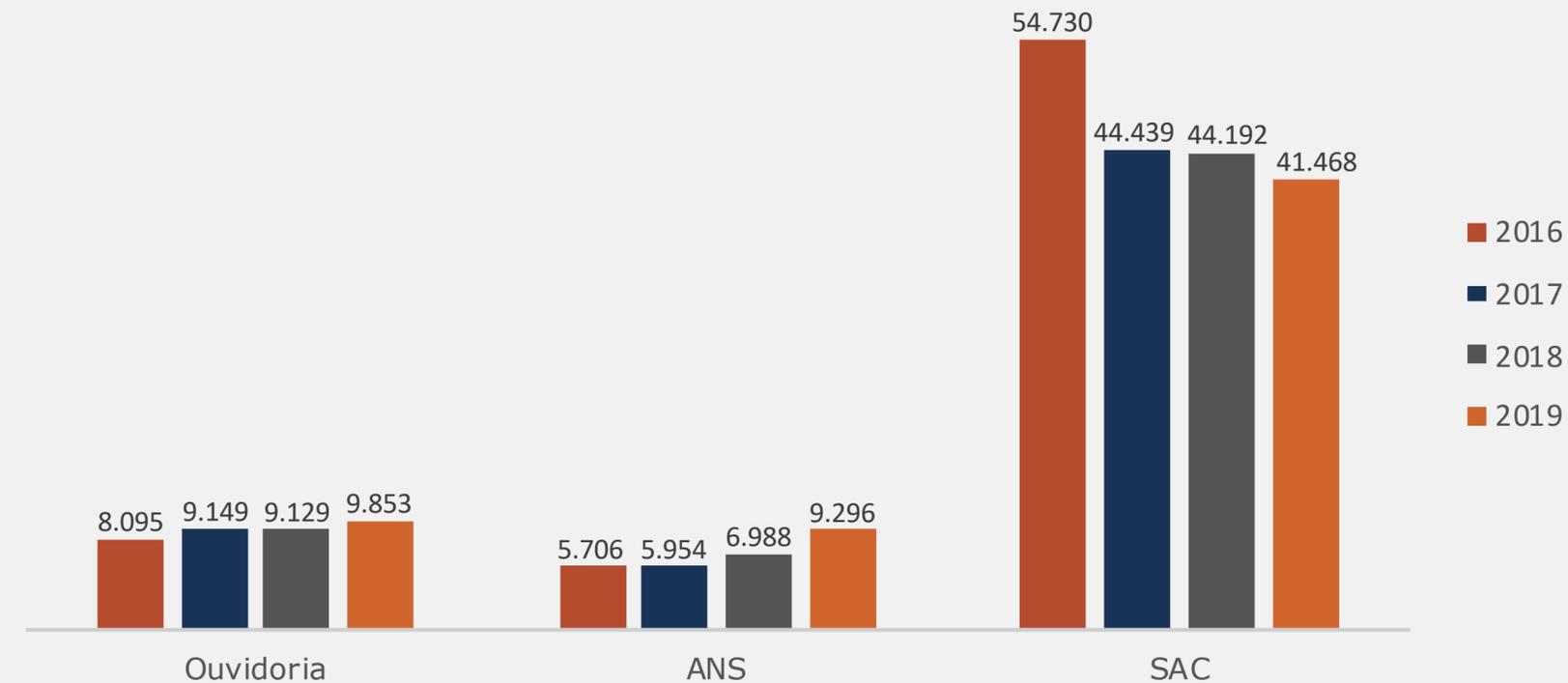
| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 137 | Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local | <p>Dia da Cidadania: Em 2019, a SulAmérica realizou duas edições do Dia da Cidadania – uma no Rio de Janeiro e outra em São Paulo. Iniciativa de responsabilidade social, o evento oferece gratuitamente serviços de saúde, cultura e lazer, gerando impacto positivo à população do entorno das principais sedes administrativas da Companhia.</p> <p>Ao todo, foram oferecidos 51 serviços à população (sendo 36 no RJ e 15 em SP), como por exemplo, exame oftalmológico completo, corte de cabelo, aferição de glicemia e pressão arterial, isenção de taxas para retiradas de documentos, auxílio na busca de emprego, orientação jurídica e orientação para cuidados bucais.</p> <p>As ações movimentaram 101 voluntários e somaram 6.298 atendimentos – com destaque para a confecção e distribuição gratuita de 407 óculos na edição carioca do evento. Importante ressaltar que 13 organizações receberam recursos não incentivados da SulAmérica por conta de parcerias para viabilização do Dia da Cidadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABRATI – Associação de Apoio a Terceira Idade • ADJ – Associação de Diabetes Juvenil • Aliança Resgate Org. Não-Governamental • Associação Acorde das Oficinas para Desenvolvimento • Associação de Apoio Renovatio • Associação Mães pela Diversidade • ASSPTJ- Associação dos Assistentes Sociais e Psicólogos do Tribunal da Justiça do estado de SP • Brenda Lee • CIES Global • Ideia Fértil • IMBRA – Instituto Muda Brasil • ONG Núcleo Espiral • Verbem Oculos S.A <p>-----</p> <p>Outras ações: Ao longo de 2019, promovemos também outras ações com viés de responsabilidade social. Foram elas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Campanha de arrecadação de material escolar 2. Campanha de doação de sangue (duas em SP e uma no RJ) 3. Campanha de inverno (para arrecadação de cobertores e agasalhos) 4. Natal Solidário (para arrecadação de brinquedos) <p>Além disso, duas ações foram promovidas com o intuito de arrecadar materiais para doação. Ao todo, movimentamos 972 voluntários, beneficiando 2.765 pessoas e 12 organizações com os 5.092 itens arrecadados.</p> | 413-1 | - | 1 | 11 | III |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|----------------|------|--------------|-------|----------|
| SULA 138 | Número de reclamações e queixas relacionadas a impactos na sociedade, registradas, processadas e resolvidas por meio de mecanismo de reclamação formal | Em 2019, foram recepcionados 84 registros no canal de denúncias, sendo 34 Relações de Trabalho, 16 Conduta Inadequada com Terceiros, 9 Conflito de Interesses, 6 assédio, 6 Informações Confidenciais, 4 Uso Indevido da Imagem da SulAmérica, 4 Proteção do Patrimônio e Informações e 5 Outros. | 103-2 | - | - | 11 | II |
| SULA 143 | Descrever a organização da cadeia de suprimentos | Clique aqui para acessar o vídeo. | 102-9 | - | - | 12 | - |
| SULA 145 | Impactos negativos e significativos reais e potenciais para práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e meio ambiente na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito | <p>Para a SulAmérica, são considerados impactos negativos significativos o trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, envolvimento em corrupção, negligência em questões socioambientais e não observância dos direitos trabalhistas.</p> <p>O principal impacto com relação a práticas trabalhistas e de direitos humanos na cadeia de fornecedores da SulAmérica é o descumprimento da CLT, seja por não assinatura de carteira de trabalho ou por evasão de impostos e encargos sociais.</p> <p>Para mitigar esses riscos, 100% dos contratos da SulAmérica, nos quais é possível utilizar a minuta-padrão, possuem uma cláusula trabalhista, para garantir que prestadores de serviços e fornecedores cumpram a legislação trabalhista brasileira, bem como apresentem documentos do cumprimento, como por exemplo guias de recolhimento de encargos trabalhistas. Em complemento, todos os contratos consideram a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental que condiciona à manutenção dos serviços contratados à observância das leis e compromissos voluntários assumidos pela Companhia no tema.</p> | 308-2 414-2 | - | - | 8 | II e III |
| SULA 146 | Porcentagem de novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios relativos às práticas trabalhistas, ambientais, direitos humanos e sociedade | <p>Conforme procedimento padrão, todo fornecedor passa por avaliação criteriosa sobre envolvimento em corrupção, negligências ambientais.</p> <p>Conforma norma, todo fornecedor deve ser avaliado e analisado de acordo com as práticas trabalhistas para ser aprovado e liberado para negociações, porém nenhum fornecedor foi contratado somente com base em critérios ambientais.</p> <p>Acesse o indicador SULA 150 para mais informações sobre o tema.</p> | 308-1 414-1 | - | - | 8, 12 | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|---|-------------------------|------|----------------|-------|-----|
| SULA 147 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes | <p>A SulAmérica atende seus segurados por meio de seus prestadores de serviços referenciados e os seleciona por meio de critérios como abrangência da estrutura oferecida, capacidade técnica, central de atendimento 24 horas, custo e qualidade no atendimento de acordo com as necessidades de cada segmento de negócios.</p> <p>Já para a contratação de fornecedores locais, a área de Suprimentos considera custo, localidade, qualidade dos produtos e capacidade de entrega, salvo quando são produtos com qualidades técnicas específicas.</p> | 204-1 | - | - | 8, 12 | - |
| SULA 150 | Percentual e número total de contratos de investimentos significativos e que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação relacionados com os direitos humanos | <p>Para garantir que seus fornecedores compartilhem os compromissos da SulAmérica em sustentabilidade, todos os novos contratos têm uma cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Empresarial.</p> <p>Na área de Suprimentos, os contratos padrões possuem cláusulas de responsabilidade trabalhista e direitos humanos – as exceções são contratos que seguem o modelo proposto pelo fornecedor.</p> <p>Todos contratos possuem cláusula de aderência ao Código de Conduta Ética, garantindo assim, responsabilidade na cadeia de valor.</p> | 412-3 | - | 1, 2, 4, 5 e 6 | 8, 12 | I |
| SULA 151 | <p>Operações e fornecedores identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva podem ser violados ou há risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito</p> <p>Operações e fornecedores identificadas como de risco para a ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição efetiva do trabalho infantil</p> <p>Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo</p> | <p>Em 2019, não foram registrados casos em que a negociação coletiva e liberdade de associação tenham sido cercidos em todas as unidades da companhia ou entre seus principais prestadores de serviços.</p> <p>A SulAmérica inseriu desde 2013 nos contratos uma cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, que contém o tema abolição do trabalho infantil.</p> <p>Acesse o indicador SULA 150 para mais informações sobre o tema.</p> | 407-1 408-1 409-1 | - | 1, 2, 3, 4 e 5 | 8, 12 | I |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|------------------|--------------|--------------|-----|-----|
| SULA 155 | Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação | A SulAmérica conta com diversos mecanismos internos e externos para questões éticas, legais, fraude e corrupção, além de escritórios de advocacia que prestam serviços de consultoria jurídica, quando necessário. | 102-17 | FN-AC-510a.2 | - | 16 | - |
| SULA 156 | Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias | <p>Mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fala Comigo - canal de denúncias disponível no site institucional, gerido por uma empresa terceira, Contato Seguro, que garante a independência e o alinhamento com as melhores práticas de mercado, que permite a qualquer nível hierárquico da companhia, registrar qualquer possível descumprimento às diretrizes do Código de Conduta Ética; e - Política internas e externas, que serão tratadas pelo Comitê de Ética (fórum colegiado). | | | | | |
| SULA 160 | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente | <p>A SulAmérica realiza diversas pesquisas de qualidade e satisfação junto aos seus públicos estratégicos (segurados, clientes, prestadores, corretores e analistas de investimentos) como forma de aprimoramento de processos e melhoria da qualidade de seus produtos e serviço</p> <p>A Companhia utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mensura o grau de satisfação e lealdade de seus clientes. Entre os benefícios do NPS, destacamos a facilidade e simplicidade de uso, além da identificação de ações para otimizar a fidelização, melhorando ainda mais a experiência do cliente com nossos produtos e serviços.</p> <p>Os principais resultados das pesquisas realizadas em 2019 foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O índice de satisfação dos corretores em relação à SulAmérica teve um aumento de 1,2 p.p. em relação a 2018 com 81,5% de satisfação. - A Agência Nacional de Saúde (ANS) avalia mensalmente os planos de saúde privados e em dezembro de 2019 a SulAmérica ocupava a 16ª posição no ranking de reclamações, diminuindo 3 posições em relação a dezembro do ano passado. | 102-43 102-44 | - | - | 8 | I |

SULA 160 – Reclamações recebidas



Além dos canais acima, as reclamações são recebidas pelo Procon (2.190 reclamações), SUSEP (1.347 reclamações), Imprensa (85 reclamações) e Outros Canais (1.374 reclamações)

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|--|---------------|------|--------------|-----|----------|
| SULA 162 | Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações. | A SulAmérica não teve em 2019, a inclusão de exigências ambientais e/ou sociais em contratos de clientes. Possui, no entanto, a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. Para conhecer a cláusula clique aqui | G4-FS3 | - | 1 a 10 | 12 | I e II |
| SULA 167 | Interações com clientes / investidas / parceiros de negócios a respeito dos riscos e oportunidades ambientais e sociais | Em busca de um papel mais ativo em prol do desenvolvimento sustentável, a SulAmérica vem integrando benefícios socioambientais em seu negócios, produtos e serviços. Para inovações em produtos e serviços, ver SULA 80; para iniciativas na cadeia de valor, ver SULA 127; e para iniciativas de educação financeira e uso consciente de seguros, ver SULA 79. | G4-FS5 | - | 1 a 10 | - | II e III |

Outros

Indicadores

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|---|---|---------------|------------------------------|--------------|-----|--------|
| SULA 170 | Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio | <u>Política Ambiental</u> <u>Política de Doações e Investimentos de Interesse Social</u> <u>Política Corporativa de Sustentabilidade</u> <u>Política de Risco Socioambiental</u> <u>Política de Investimento Responsável e de Responsabilidade Social</u> | G4-FS1 | FN-IN-450a.3 FN-AC-410a.2 | 1 a 10 | 12 | I e II |
| SULA 171 | Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite | Conforme descrito no site de <u>Relações com Investidores</u> | 102-46 | - | - | 16 | - |
| SULA 172 | Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório | As informações socioambientais, em certos casos, abrangem apenas algumas unidades, por ausência de indicadores ou impossibilidade de monitoramento. Nesses casos foram inseridas notas explicativas nas tabelas, gráficos e textos. | 103-1 | - | - | - | - |
| SULA 173 | Para cada questão relatar seu limite fora da organização | Para conhecer os temas materiais identificados pela companhia, acesse o site de <u>Relações com Investidores</u> | 103-1 | - | - | - | - |
| SULA 174 | Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações. | Em 2019, nos dados em que houve mudança na metodologia de cálculo, foi inserida uma nota explicativa sobre a natureza da mudança. | 102-48 | - | - | - | - |
| SULA 175 | Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório. | Todas as mudanças significativas de métodos de medição em relação a 2019 estão notificadas no próprio texto, planilha ou gráfico a que se refere à mudança | 102-49 | - | - | - | - |
| SULA 176 | Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas. | 1/1/2019 a 31/12/2019 | 102-50 | - | - | - | - |
| SULA 177 | Data do relatório anterior | 31/03/2019 | 102-51 | - | - | - | - |
| SULA 178 | Relatório questão do ciclo | Anual | 102-52 | - | - | - | - |
| SULA 179 | Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo | <u>Site Institucional.</u> <u>Site de Relação com Investidores.</u> Informações socioambientais: sustentabilidade@sulamerica.com.br / +55 (11) 3779-5027 Para demais informações: ri@sulamerica.com.br | 102-53 | - | - | - | - |

| Indicadores SULA | | Resposta | GRI Standards | SASB | Pacto Global | ODS | PSI |
|------------------|--|--|------------------|------|--------------|-----|-----|
| SULA 180 | Tabela que identifica a localização das informações no relatório | A SulAmérica elabora seu Relatório Anual de acordo com a opção Essencial, relatando os impactos do seu desempenho econômico, ambiental, social e de governança. Este documento – Índice Remissivo GRI – contém informações sobre os indicadores ou direciona para os sites da companhia que contenha as respostas | 102-54 102-55 | - | - | - | IV |
| SULA 181 | Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. | <p>A administração da SulAmérica é responsável pela elaboração e apresentação das informações constantes no Relatório Anual, com referência ao período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019. Desde 2008, este relatório é elaborado de acordo com critérios, premissas e metodologias do Global Reporting Initiative (GRI). Em 2017, a companhia passou a utilizar a versão GRI Standards (opção de reporte Essencial). Desde 2011, a SulAmérica tem verificação externa de seus relatórios anuais.</p> <p>Para asseguração externa de seu Relatório Anual, a SulAmérica busca no mercado empresas que tenham os requisitos desejáveis para realizar asseguração de seu relatório e inventário.</p> <p>A contratação é realizado pelas áreas de Compras e Sustentabilidades, em que Compras se certifica dos critérios financeiros e de compliance, e Sustentabilidade das questões técnicas. Clique aqui para visualizar a carta de asseguração.</p> | 102-56 | - | - | - | - |

The logo for SulAmérica features a white, stylized wave graphic above the company name. The wave consists of two rounded peaks and a central trough, resembling a stylized horizon or a wave. Below the wave, the text "SulAmérica" is written in a clean, white, sans-serif font. The "Sul" is in a slightly smaller weight than "América", and the "A" in "América" has a small accent mark over it. The entire logo is centered on a solid dark blue background.

SulAmérica