

2020

Relatório anual de
sustentabilidade

ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT



Seguros,
Previdência e
Serviços Financeiros

Detalhe da roupa típica das baianas, em Salvador
Detail of the baianas's typical clothing in Salvador city, Bahia



Elevador Lacerda em Salvador/ Lacerda Elevator in Salvador city, Bahia

Somos Brasil. Somos Sabemi

We are Brazil. We are Sabemi

O que faz a identidade brasileira única é sua multiplicidade de culturas. Somos um país de muitas etnias, cores, sotaques e relevos também, porque até na natureza somos diversos. Usamos a fotografia para captar toda esta riqueza cultural e natural, vencendo as dimensões continentais em um momento que precisamos estar distantes. Assegurar é a alma do nosso negócio e, asseguramos a representatividade de cada Estado brasileiro, cada parte deste mosaico, reunindo olhares de muitos fotógrafos. Agradecemos a curadoria da Agência Argosfoto e a todos estes profissionais que, com sua sensibilidade, nos ajudaram a tornar tangível o que somos. Somos Brasil. Somos Sabemi.

Brazilian identity is unique due its multiplicity of cultures. We are a country of many ethnicities, colors, accents and reliefs as well, because even in nature we are diverse. We use photography to capture all this cultural and natural richness, overcoming our continent-sized country at a time when we need to be distant. Ensuring is the soul of our business, and we ensure the depiction of each Brazilian state, each part of this mosaic, bringing together the eyes of many photographers. We are grateful for the curatorship of Argosfoto Agency and all these professionals who with their sensibility helped us to make tangible what we are. We are Brazil. We are Sabemi.

*Arcos da Lapa na cidade do Rio
Lapa's Arcs in Rio city, Rio de Janeiro*



*Unidos da Ponte/Carnaval no Rio
Unidos da Ponte/Carnival in Rio city, Rio de Janeiro*

GRUPO SABEMI SABEMI GROUP

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Mensagem do presidente

Message from CEO

GRI 102-14

Ao longo dos seus quase 50 anos, o Grupo Sabemi já presenciou inúmeros fatos e movimentos que alteraram a dinâmica da sociedade – de crises políticas e econômicas à ascensão disruptiva da tecnologia –, mas nada se compara ao que vivenciamos desde março de 2020. A pandemia da Covid-19 pegou a todos de surpresa e obrigou empresas a promoverem mudanças radicais nas suas operações. Em 2020, nosso foco esteve no “cuidado com as pessoas – colaboradores, segurados e demais públicos – e cuidado com o negócio”. Para os colaboradores, criamos condições de trabalho remoto, com uma série de ações de apoio à saúde e ao bem-estar. Em respeito aos segurados, durante os primeiros sete meses de pandemia, suspendemos novas inscrições no cadastro do serviço de proteção ao crédito. Entre as ações de responsabilidade social no enfrentamento da Covid-19, realizamos uma doação de R\$ 600 mil para dois hospitais.

Over its nearly 50 years, the Sabemi Group has witnessed countless facts and movements that changed the dynamics of society – from political and economic crises to the disruptive rise of technology – but nothing compares to what we have experienced since March 2020. Everyone has been taken aback by the Covid-19 pandemic and it has forced companies to make radical changes to their operations. In 2020, our focus was on “caring for people – employees, policyholders and other stakeholders – and caring for the business.” For employees, we have created remote working conditions, with a series of actions to support health and well-being. Out of respect for policyholders, during the first seven months of the pandemic, we have suspended new registrations in the credit protection service registration. Among the social responsibility actions when challenging Covid-19, we made a donation of BRL 600,000 to two hospitals.

**Em 2020,
nosso foco foi
o cuidado com
as pessoas e
com o negócio**

**In 2020,
our focus was on
caring for people
and caring for
the business**



Antonio Tulio Lima Severo

Diretor-presidente do Grupo Sabemi
The Sabemi Group CEO

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Para garantir a continuidade das nossas operações, aceleramos processos e projetos que já estavam sendo mapeados. O fruto desse empenho são nossos resultados positivos no balanço do ano. Em 2020 a carteira de Seguros e a de Previdência somaram R\$ 141,5 milhões, enquanto o resultado financeiro do Grupo Sabemi foi de R\$ 105,3 milhões. O EBITDA Ajustado foi de R\$ 69 milhões e o Patrimônio Líquido foi de R\$ 296,5 milhões, 10,46% acima do que o registrado em 2019. Os desafios são colocados todos os dias, mas a experiência que adquirimos ao longo destas quase cinco décadas de atuação nos permitiu construir uma marca sólida e robusta, sem perder o dinamismo e a agilidade. Somos impulsionados por nossa alma jovem e empreendedora, e nossa atuação no presente é ancorada em demandas que se renovam a cada nova geração. Sabemos que somos parte dessas mudanças.

To ensure the continuity of our operations, we accelerated processes and projects that were already being mapped. The result of this effort is our positive results in the year's balance sheet. In 2020, portfolios of Insurance and Pension Plan summed was BRL 141.5 million, while the financial result of the Sabemi Group was BRL 105.3 million. Adjusted EBITDA was R\$ 69 million and Shareholders' Equity was R\$ 296.5 million, 10.46% higher than that recorded in 2019. Challenges are posed every day, but the experience we have acquired over these almost five decades of operations has allowed us to build a solid and robust brand, without losing dynamism and agility. We are driven by our young and entrepreneurial soul, and our performance in the present is anchored in demands that are renewed with each new generation. We know we are part of these changes.

**Somos
impulsionados
por nossa
alma jovem e
empreendedora**

**We are
driven by our
young and
entrepreneurial
soul**



Antonio Tulio Lima Severo

Diretor-presidente do Grupo Sabemi
The Sabemi Group CEO

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Principais indicadores / Main indicators

App Sabemi
Sabemi App



95%

formalização de contratos de serviços financeiros

95% formalization of contracts - financial services

Nossos segurados
Our insured



9,2

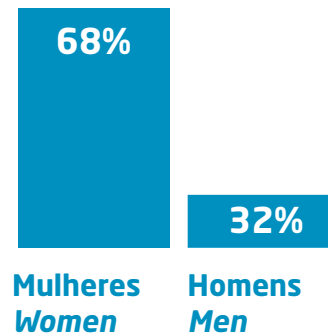
SAC
Nota de satisfação segurados

9.2 satisfaction rating Customer Service of policyholders

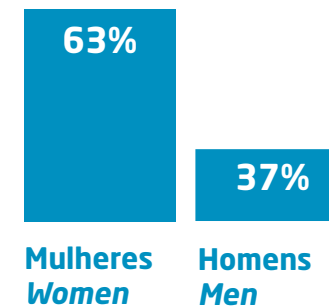
Nossos colaboradores
Our employees



Gênero / Gender



Gênero - cargos de gestão
Gender - management positions



GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP
Perfil corporativo / Corporate Profile
GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-45

Com quase 50 anos de atuação no mercado, o Grupo Sabemi opera nos segmentos de seguros e previdência e de serviços financeiros para atender servidores públicos federais, incluindo militares das Forças Armadas e demais servidores do Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE), além de clientes pessoa física em geral.

Em 2020, a inovação marcou a agenda da Sabemi com novos produtos no portfólio e parcerias para o aprimoramento de processos. Entre os destaques, estão a opção de pagar o seguro por meio de cartão de crédito, a implantação da Chave PIX (representando uma alternativa de pagamento disponibilizada aos segurados) e a digitalização da Jornada de Contratação de Assistência Financeira.

Entre seus parceiros comerciais, a Empresa conta com marcas reconhecidas nacionalmente no setor financeiro, como Daycoval, Pan e Máxima.

O Grupo Sabemi é constituído por duas *holdings*: de um lado, a Sabemi Participações S.A., que controla a Sabemi Negócios e a Sabemi Tec; de outro lado, a Severo Participações S.A., que tem como subsidiária a Sabemi Seguradora, a qual além de operar no segmento de seguros, concede Assistências Financeiras aos seus segurados. A estrutura organizacional contempla, ainda, a Sabemi Previdência e a Sabemi Investimentos Imobiliários.

GRI 102-7

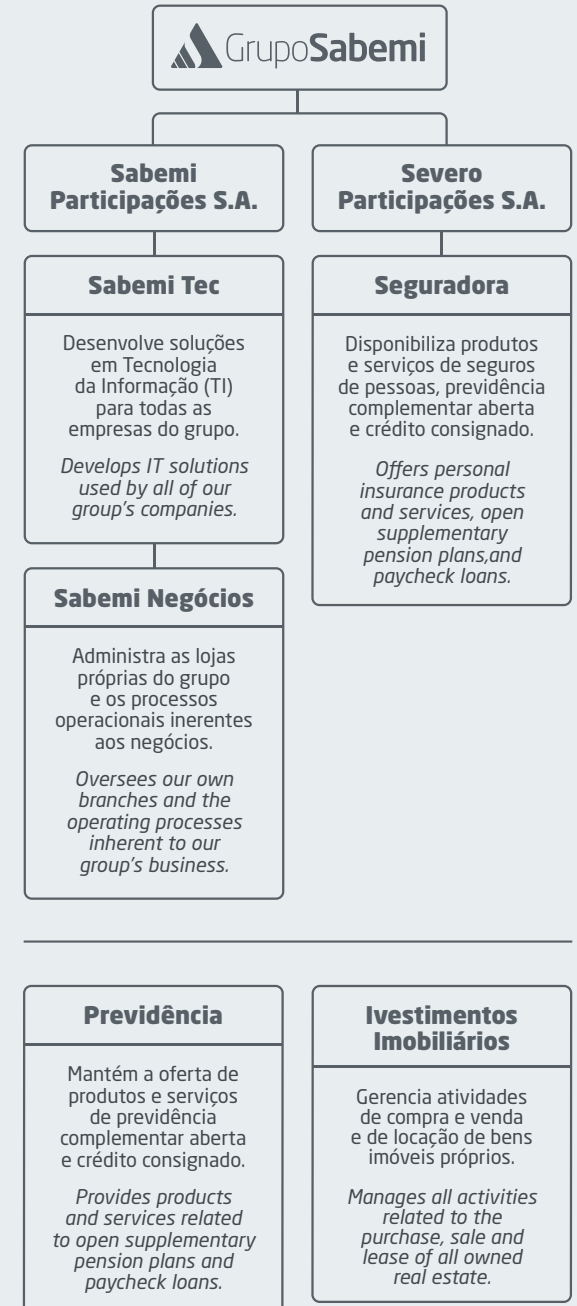
OPERACIONAIS / OPERATING	2019	2020
Nº de colaboradores / Number of Employees	522	509
Nº de segurados / Number of Insured	396.818	302.117
Nº de representantes/corretores Number of Representatives/Insurance Brokers	329	286
Nº de filiais / Number of Subsidiaries	29	27

With nearly 50 years of experience in the market, the Sabemi Group operates in the insurance and pension and financial services segments to serve federal public servants, including military personnel from the Armed Forces and other employees of the Integrated System of Personnel Administration (SIAPE), in addition to individual customers in general.

In 2020, innovation marked Sabemi's agenda with new products in the portfolio and partnerships to improve processes. Among the highlights are the option to pay for the insurance by credit card, the implementation of the PIX Key (representing a payment alternative available to policyholders) and the digitalization of the Financial Assistance Contracting Journey.

Among its business partners, the Company has nationally recognized brands in the financial industry, such as Daycoval, Pan and Máxima.

The Sabemi Group is made up of two holding companies: on the one hand, Sabemi Participações S.A. controls Sabemi Negócios and Sabemi Tec. On the other hand, Severo Participações S.A. has as its subsidiary Sabemi Seguradora, which, in addition to operating in the insurance segment, provides Financial Assistance to those insured by it. The organizational structure also includes Sabemi Previdência and Sabemi Investimentos Imobiliários.

Estrutura / Structure
GRI 102-5


GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Missão / Mission

GRI 102-16

Atuar na atividade de seguros de pessoas e assistência financeira aos segurados, por meio de parcerias exitosas que assegurem o crescimento sustentável da organização e a satisfação dos segurados e colaboradores, permitindo que os acionistas tenham o maior retorno possível do seu investimento.

To act in the personal insurance activity and financial assistance to the insured, through successful partnerships that ensure the sustainable growth of the organization and the satisfaction of the insured and employees, allowing that the shareholders have the highest possible return on their investment.

Visão / Vision

Ser um grupo empresarial altamente valioso e desejado pelo mercado.

To be a highly valuable and desired business group by the market.

Valores / Values

Pragmatismo

O foco na solução, com muita agilidade e enfrentamento de todos os desafios, é fator fundamental para o alcance dos objetivos.

Meritocracia

O crescimento pessoal vem do trabalho e valoriza as pessoas talentosas e dedicadas, estimulando as boas ideias e o comprometimento com a busca dos melhores resultados.

Excelência no trabalho em equipe

O trabalho em equipe fundamentado na qualidade, eficiência e eficácia é fator decisivo para os desenvolvimentos pessoal e empresarial.

Adaptabilidade

Valorização da velocidade de resposta e da capacidade e flexibilidade das pessoas de se adaptarem rapidamente à exigência de novos modelos de trabalho.

Inovação

Valorização da inovação e da criatividade, por necessitar de permanente renovação e soluções inovadoras em todas as áreas, a fim de oferecer experiências altamente atrativas a seus segurados.

Obstinação por resultados

A atuação no mercado com intensos desafios competitivos intensifica a valorização da permanente ousadia e ambição pela conquista de melhores resultados.

Pragmatism

Focusing on the solution, with great agility and facing all the challenges, is a fundamental factor for achieving the objectives.

Meritocracy

Personal growth comes from work and values talented and dedicated people by encouraging good ideas and commitment to the pursuit of the best results.

Excellence in Teamwork

Teamwork based on quality, efficiency and effectiveness is a decisive factor for personal and business development.

Adaptability

valuing the speed of response and the ability and flexibility of people to adapt quickly to the demand for new work models.

Innovation

Valuing innovation and creativity, as it requires permanent renovation and innovative solutions in all fields, in order to offer highly attractive experiences to its customers.

Obstinate for results

operating in the market with intense competitive challenges, it intensifies the appreciation of permanent boldness and ambition to achieve better results.

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Abrangência nacional e canais digitais

National coverage and digital channels

GRI 102-3, 102-4

“Somos Brasil. Somos Sabemi” — a expressão reflete o posicionamento da Companhia, que tem sede em Porto Alegre e atua em todas as regiões do Brasil.

O modelo diversificado de canais de vendas abrange uma rede de lojas próprias em 22 estados e no Distrito Federal, complementada pela ação de representantes e corretores, alcançando a totalidade do território nacional.

Nos últimos anos, foram intensificadas as vendas por canais digitais com o aplicativo Sabemi Digital. Além disso, o novo site tem recursos que possibilitam que o interessado seja direcionado para a loja mais próxima a ele.

“We are Brazil, we are Sabemi” — the expression reflects the positioning of the Company, which has main place of business in Porto Alegre and operates in all regions of Brazil.

The diversified sales channel model encompasses a network of owned stores in 22 states and the Federal District, complemented by the action of representatives and insurance brokers, covering the entire national territory.

In recent years, sales through digital channels have been intensified with the Sabemi Digital application. In addition, the new website has features that allow the customer to be directed to the nearest store.

ENCONTRE UMA LOJA SABEMI FIND A SABEMI STORE

GRI 102-4

Ao preencherem o formulário de contato no site, os interessados são direcionados para o atendimento da loja mais próxima. Eles podem, também, buscar os endereços de lojas no próprio site.

By filling out the contact form on the website, customers are directed to the services of the nearest store. They can also search store addresses on the website itself.

clique para conhecer
click to know



www.sabemi.com.br

APP SABEMI 2020

95%

da formalização
de contratos
de serviços
financeiros
realizados de
forma digital

SABEMI APP - 2020

95% of the
formalization
of financial
services contracts
performed
digitally



GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP



Praia de Copacabana no Rio
Copacabana Beach in Rio city, Rio de Janeiro

Produtos e serviços / Products and services

GRI 102-2

Em 2020, a Sabemi ampliou sua presença no mercado de seguros com o lançamento de novos produtos que oferecem todos os benefícios e cuidados já consolidados no portfólio da Empresa e somam facilidades, como pagamento único e proteção anual. Entre os lançamentos, está o Seguro Coletivo para atender necessidades do segmento pessoa jurídica, possibilitando às empresas agregar uma oferta de seguro de acidentes pessoais aos serviços já oferecidos aos seus clientes e colaboradores. O novo site da Sabemi traz o portfólio completo, com os benefícios de cada produto, e ainda permite acesso a vários canais de comercialização e contato.

In 2020, Sabemi expanded its presence in the insurance market. It launched new products that offer all the benefits and care already consolidated in the Company's portfolio and add facilities such as one-time payment and annual protection. Among the launches is the Collective Insurance to meet the needs of the corporate segment. This allows companies to add a personal accident insurance offer to the services already offered to their insured and employees. Sabemi's new website brings the complete portfolio, with the benefits of each product. It also allows access to various sales and contact channels.



Encontre a
lista completa
de produtos
www.sabemi.com.br/produtos/

Find the
complete list
of products
www.sabemi.com.br/produtos/

clique para acessar
click to know

FORMATO 100% DIGITAL / 100% DIGITAL FORMAT

A Companhia estabeleceu objetivos desafiadores para a sua área comercial em 2020, um ano atípico devido à pandemia da Covid-19. A necessária adaptação das rotinas de trabalho foi bem-sucedida. Foram mantidos os índices de produtividade, mesmo depois da migração para o *home office* de parte da força de vendas. A partir desses dados, a Empresa percebeu que poderia aumentar o número de colaboradores sem as limitações de espaço que as lojas físicas impõem. Desse modo, a estratégia inovadora de migração para o formato 100% digital com lojas remotas, como são chamadas, proporcionou redução de custos e elevação da produtividade para essa força de vendas.

The Company set challenging goals for its business area in 2020, a typical year due to the Covid-19 pandemic. The necessary adaptation of work routines was successful. Productivity indexes were maintained, even after the migration to the work-from-home scheme of part of the sales force. Based on these data, the Company realized that it could increase the number of employees without the space limitations imposed by physical stores. Thus, the innovative strategy of migrating to a 100% digital format with online stores, as they are called, resulted in cost reductions and increased productivity for this sales force.

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Captação de recursos

Fund raising

Desde 2007, a Sabemi é originadora de contratos de crédito para Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs) desenvolvidos em parceria com reconhecidos *players* do mercado. Posicionados entre os mais rentáveis do gênero e geridos de forma a honrar integralmente as expectativas dos investidores, os FIDCs asseguram recursos para as operações de assistência financeira da Companhia.

Since 2007, Sabemi has been the originator of credit agreements for Credit Receivables Investment Funds (FIDCs in Portuguese) developed in partnership with recognized market players. Positioned among the most profitable of its kind and managed in such a way as to fully honor investors' expectations, the FIDCs ensure funds for the Company's financial assistance operations.

PARCEIROS <i>Partners</i>	FIDC SABEMI CONSIGNADO (2007)	FIDC POLO CONSIGNADO (2011) + DUAS SÉRIES	FIDC SABEMI I CONSIGNADO (2013)	FIDC SABEMI II CONSIGNADO (2014)	FIDC SABEMI III CONSIGNADO (2015)	FIDC SABEMI IV CONSIGNADO (2015)
Necton Investimentos S/A Corretora de Valores Mobiliários e Commodities***	Distribuição <i>Distribution</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração* <i>Administration*</i>	Administração* <i>Administration*</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração <i>Administration</i>
Banco Schahin	Estruturação <i>Structuring</i>	–	–	–	–	–
Korea Development Bank (KDB)	Distribuição <i>Distribution</i>	–	–	–	–	–
Polo Capital Management	–	Gestão <i>Management</i>	–	–	–	–
Banco Santander	–	Custódia <i>Custody</i>	Custódia <i>Custody</i>	Custódia <i>Custody</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>
Standard & Poor's Rating Services	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>
Freitas Leite	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>
PricewaterhouseCoopers	–	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>
KPMG	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	–	–	–	Agente verificador <i>Inspector</i>	Agente verificador <i>Inspector</i>
Angá Asset Management	–	Estruturação <i>Structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>
XP Investimentos	–	–	Distribuição <i>Distribution</i>	Distribuição <i>Distribution</i>	–	Distribuição <i>Distribution</i>
CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários	–	–	Administração <i>Administration</i>	Administração <i>Administration</i>	–	–
Banco Itaú BBA.S.A.	Custódia <i>Custody</i>	–	–	–	–	–
Oliveira Trust	–	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and control**</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and control**</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and control**</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and control</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and control</i>
Petra	–	–	–	–	Distribuição <i>Distribution</i>	–

* A administração dos fundos FIDC Sabemi I Consignado e FIDC Sabemi II Consignado foi transferida para Concórdia S.A. Corretora em 2015.

*The administration of FIDC Sabemi I Consignado and FIDC Sabemi II Consignado funds was transferred to Concórdia S.A. Corretora in 2015.

** A custódia, escrituração e controle dos fundos FIDC Polo Consignado, FIDC Sabemi I Consignado, FIDC Sabemi II Consignado foram transferidas para Oliveira Trust em 2015.

**The custody, bookkeeping and control of FIDC Polo Consignado, FIDC Sabemi I Consignado, FIDC Sabemi II Consignado funds were transferred to Oliveira Trust in 2015.

*** Nova denominação da Concórdia S.A. Corretora de Valores.

***New name of Concórdia S.A. Corretora de Valores.

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

PARCEIROS <i>Partners</i>	FIDC SABEMI V CONSIGNADO (2016)	FIDC SABEMI VI CONSIGNADO (2016)	FIDC SABEMI VII CONSIGNADO (2017)	FIDC SABEMI VIII CONSIGNADO (2017)	FIDC SABEMI IX CONSIGNADO (2018)	FIDC SABEMI X CONSIGNADO (2019)
Necton Investimentos S/A Corretora de Valores Mobiliários e Commodities***	Administração <i>Administration</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração e Coordenação <i>Administration and Coordination</i>	Administração e Coordenação <i>Administration and Coordination</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração <i>Administration</i>
Banco Santander	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de conta fiduciária <i>Trust account agent</i>
Standard & Poor's Rating Services	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	—	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>	Classificação de risco <i>Risk rating</i>
Freitas Leite	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>
Demarest Advogados	—	—	—	—	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria jurídica <i>Legal counsel</i>
PricewaterhouseCoopers	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria independente <i>Independent auditors</i>
KPMG	Agente verificador <i>Inspector</i>	Agente verificador <i>Inspector</i>	Agente verificador <i>Inspector</i>	Agente verificador <i>Inspector</i>	Agente verificador <i>Inspector</i>	Agente verificador <i>Inspector</i>
Angá Asset Management	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão, estruturação e distribuição <i>Management, structuring and distribution</i>	Gestão, estruturação e distribuição <i>Management, structuring and distribution</i>
XP Investimentos	Distribuição <i>Distribution</i>	—	—	—	—	—
Banco Itaú BBA.S.A.	—	—	—	—	Coordenação e distribuição <i>Coordination and distribution</i>	Coordenação e distribuição <i>Coordination and distribution</i>
Ativa	—	Coordenação <i>Coordination</i>	—	Distribuição <i>Distribution</i>	—	—
Oliveira Trust	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and controllership</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and controllership</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and controllership</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and controllership</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and controllership</i>	Custódia, escrituração e controlador** <i>Custody, bookkeeping and controllership</i>
Artesanal Investimentos Ltda.	—	—	Consultor Especializado <i>Senior Consultant</i>	—	—	—
Liberum Ratings	—	Classificação de risco: cotas subordinadas <i>Risk rating: subordinated shares</i>	Classificação de risco: cotas subordinadas <i>Risk rating: subordinated shares</i>	Classificação de risco: cotas subordinadas <i>Risk rating: subordinated shares</i>	—	—
Austin Rating	—	—	—	—	Classificação de risco: cotas subordinadas <i>Risk rating: subordinated shares</i>	Classificação de risco: cotas subordinadas <i>Risk rating: subordinated shares</i>
BRZ Investimentos S.A.	—	—	—	Gestão e estruturação <i>Management and structuring</i>	—	—

PARCEIROS / PARTNERS
Em ordem alfabética
Listed in alphabetical order

- Angá Asset Management
- Artesanal Investimentos Ltda.
- Ativa
- Austin Rating
- Banco Itaú BBA S.A.
- Banco Santander
- Banco Schahin
- BRZ Investimentos S.A.
- CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários
- Demarest Advogados
- Freitas Leite
- Korea Development Bank (KDB)
- KPMG
- Liberum Ratings
- Necton Investimentos S/A Corretora de Valores Mobiliários e Commodities
- Oliveira Trust
- Petra
- Polo Capital Management
- PricewaterhouseCoopers
- Standard & Poor's Rating Services
- XP Investimentos

* A administração dos fundos FIDC Sabemi I Consignado e FIDC Sabemi II Consignado foi transferida para Concórdia S.A. Corretora em 2015.

*The administration of FIDC Sabemi I Consignado and FIDC Sabemi II Consignado funds was transferred to Concórdia S.A. Corretora in 2015.

** A custódia, escrituração e controle dos fundos FIDC Polo Consignado, FIDC Sabemi I Consignado, FIDC Sabemi II Consignado foram transferidas para Oliveira Trust em 2015.

**The custody, bookkeeping and control of FIDC Polo Consignado, FIDC Sabemi I Consignado, FIDC Sabemi II Consignado funds were transferred to Oliveira Trust in 2015.

***Nova denominação da Concórdia S.A. Corretora de Valores.

***New name of Concórdia S.A. Corretora de Valores.

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Reconhecimentos 2020

2020 Awards

A Sabemi foi reconhecida, em 2020, com premiações que destacaram as boas práticas e a qualidade do ambiente de trabalho da Companhia. Entre elas, destacam-se:

Sabemi was recognized, in 2020, with awards that highlighted the good practices and quality of the Company's work environment. Among them, the following stand out:

GPTW – GREAT PLACE TO WORK

Melhores Empresas do Setor Financeiro para Trabalhar no País – 2020

6º Melhor Seguradora para Trabalhar no País – 2020

Melhores Empresas para Trabalhar no RS – 2020 (já havia conquistado o prêmio em 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018).

FIA – FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO

20º Lugar Incrível para Trabalhar no País - UOL - 2020

Certificação de Qualidade no Ambiente de Trabalho 2020/2021

GPTW – GREAT PLACE TO WORK

Best Companies in the Financial Industry to Work for in Brazil – 2020

6th Best Insurance Company to Work for in Brazil – 2020

Best Companies to Work for in RS – 2020 (had already won the award in 2014, 2015, 2016, 2017, and 2018).

FIA – ADMINISTRATION INSTITUTE FOUNDATION

20th Incredible Place to Work for in Brazil - UOL - 2020

Quality Certification in the Work Environment 2020/2021



Gaúcho com laço
Gaúcho with bow in Rio Grande do Sul



Centro Cultural do Gasômetro em Porto Alegre
Cultural Center of Gas Tank in Porto Alegre city, Rio Grande do Sul

**GOVERNANÇA
CORPORATIVA**
CORPORATE
GOVERNANCE

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Estrutura de governança

Governance structure

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-18

O Grupo Sabemi fortalece suas boas práticas em governança corporativa a fim de assegurar o desempenho, a competitividade e o êxito das estratégias de negócio, visando o longo prazo, sempre com base em um relacionamento de respeito e de transparência com os públicos com os quais a Empresa interage. A estrutura de governança do Grupo Sabemi é regida por duas instâncias:

Conselho Consultivo – Desenha as estratégias de longo prazo, sendo presidido pelo diretor-presidente e contando com quatro conselheiros, dos quais três são independentes.

Diretoria Executiva – Opera a gestão da Empresa, atuando em consonância com o Conselho Consultivo. É composta pelo diretor-presidente e três diretores executivos: Financeiro, Comercial e de Planejamento Estratégico e *Compliance*.

Seguindo elevados padrões de governança, controle e gestão de risco, as atividades de auditoria interna são prestadas pela Baker Tilly Brasil e de auditoria externa pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC).

The Sabemi Group strengthens its good practices in corporate governance in order to ensure the performance, competitiveness and success of business strategies. This aims at the long term, always based on a relationship of respect and transparency with the audiences with which the Company interacts. The Sabemi Group's governance structure is governed by two instances:

Advisory Board – *it designs long-term strategies, and it is chaired by the CEO and has four directors, three of whom are independent.*

Executive Board – *It operates the Company's management, acting in compliance with the Advisory Board. It is composed of the CEO and three executive officers: CFO, CBO, Executive Officer for Strategic Planning and Compliance.*

Following high governance, control and risk management standards, internal audit activities are provided by Baker Tilly Brasil and external audit by PricewaterhouseCoopers (PwC).

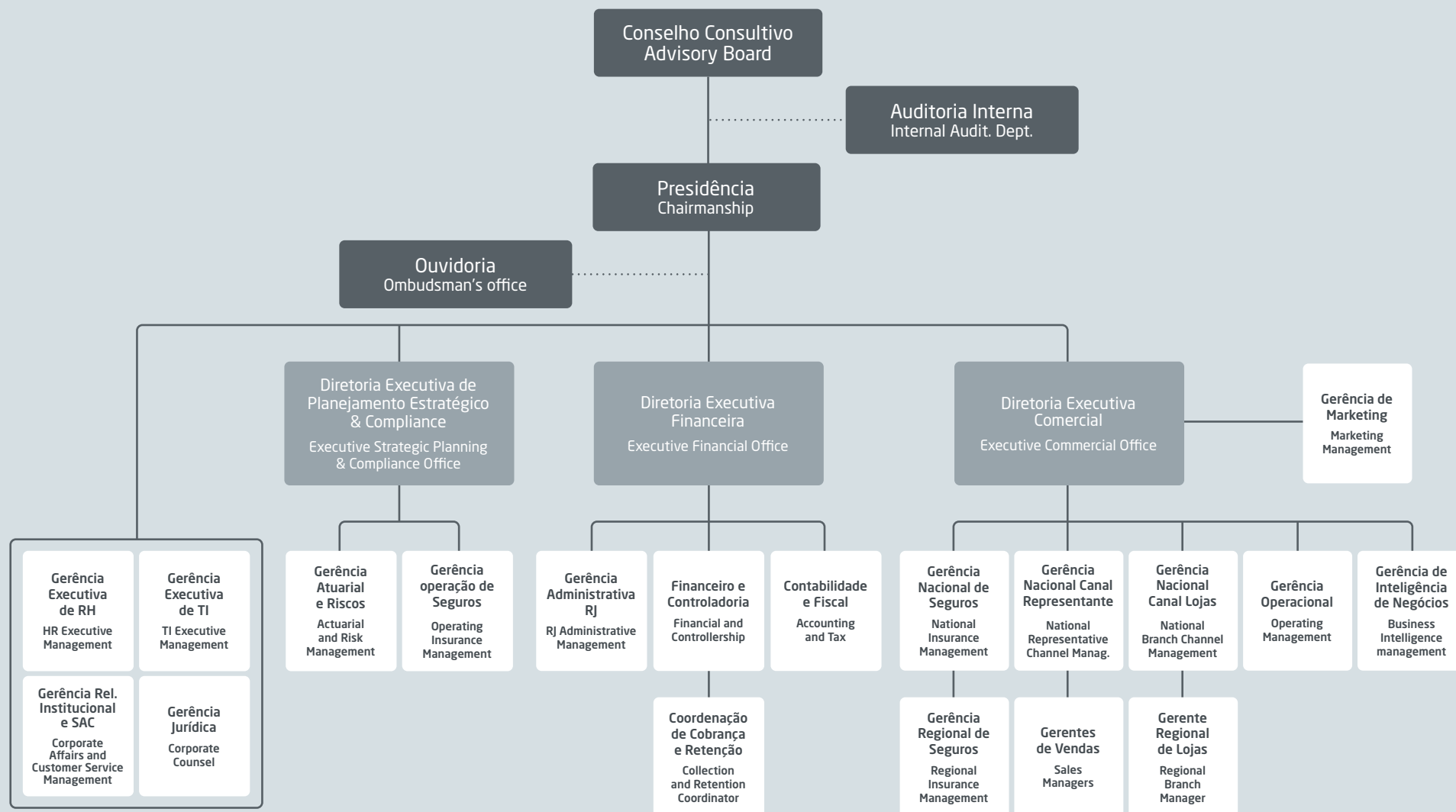


Lago São Bernardo no outono, em São Francisco de Paula
 São Bernardo lake in Autumn in São Francisco de Paula city, Rio Grande do Sul

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Estrutura organizacional

Organization Chart



GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Composição do Conselho Consultivo

Composition of the Advisory Board



**Antonio Tulio
Lima Severo**
Presidente
CEO

Fundador e acionista majoritário das *holdings* Sabemi Participações S.A. e Severo Participações S.A., preside também a Diretoria Executiva do Grupo Sabemi, à qual estão subordinadas as gerências de Recursos Humanos (RH), Tecnologia de Informação (TI), Relações Institucionais e Jurídica, além da Ouvidoria.

Founder and majority shareholder of the holdings Sabemi Participações S.A. and Severo Participações S.A., he also presides over the Executive Board of the Sabemi Group, to which the Human Resources (HR), Information Technology (IT), Institutional Relations and Legal Departments report, in addition to the Ombudsman office.

**O Grupo Sabemi
conta com
um conselho
experiente,
independente
e comprometido
com boas
práticas de
governança**

**The Sabemi
Group has an
experienced,
independent
board that is
committed
to good
governance
practices**



**Maria Izabel
Schneider Severo**
Conselheira
Board member

É acionista e já exerceu os cargos de diretora executiva e vice-presidente da Sabemi Seguradora, possuindo graduação em Educação Física (Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS), com especialização em Finanças e Gestão Empresarial (Fundação Getúlio Vargas - FGV - RJ).

She is a shareholder and has held the positions of executive officer and vice president of Sabemi Seguradora, holding a degree in Physical Education (Federal University of Rio Grande do Sul - UFRGS), completed a specialization course in Finance and Business Management (Fundação Getúlio Vargas - FGV - RJ).



Walter Longo
Conselheiro
independente
Independent
Board member

Ex-presidente da Grey Advertising, Wunderman Worldwide no Brasil, do Grupo Abril e do Grupo Newcomm Bates, faz parte dos Conselhos de Administração da Sul América, Portobello e Neoway. É graduado em Administração de Empresas (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP) e *Master in Business Administration* (MBA) pela University of Southern, Califórnia (EUA).

Former president of Gray Advertising, Wunderman Worldwide in Brazil, Abril Group and Newcomm Bates Group, he is a member of Board of Directors of Sul América, Portobello and Neoway. He holds a degree in Business Administration (Pontifical Catholic University of São Paulo - PUC - SP) and a Master in Business Administration (MBA) from the University of Southern, California (USA).



Nelson Barrizzelli
Conselheiro
Independente
Independent
Board member

Conselheiro de outras três companhias, é graduado em Economia (Universidade Mackenzie), com mestrado e doutorado (ambos pela Universidade de São Paulo - USP) em Finanças e Marketing.

AdbDirector to three other companies, he holds a degree in Economics (Mackenzie University), a master's degree and PhD (both from the University of São Paulo - USP) in Finance and Marketing.



**Jairo Laser
Procianny**
Conselheiro
Independente
Independent
Board member

Sócio da JLP Consultoria, integra também os conselhos consultivos da Oftalmalmed e da Peccin. É engenheiro mecânico com mestrado (ambos pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS) e doutorado (Universidade de São Paulo - USP) em Administração de Empresas.

A partner at JLP Consultoria, he is also a member of the advisory boards of Oftalmalmed and Peccin. He is a mechanical engineer, has a master's degree (both from the Federal University of Rio Grande do Sul - UFRGS) and a PhD (University of São Paulo - USP) in Business Administration.

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Composição da Diretoria Executiva / Composition of the Executive Board


Alexandre Girardi
 Diretor Executivo
 Financeiro
CFO

Atua no Grupo Sabemi desde setembro de 2010. Possui graduação em Contabilidade (Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUC-RS), com mestrado em Controladoria (Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos - RS) e especialização em Finanças (Fundação Getúlio Vargas - FGV - RJ).

He has been working at Grupo Sabemi since September 2010. He has a degree in Accounting (Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul - PUC - RS), holds a Master's Degree in Controllorship (University of Vale do Rio dos Sinos - Unisinos - RS) and specialization in Finance (Fundação Getúlio Vargas - FGV - RJ).



**Eliana Schwingel
 Diederichsen**
 Diretora Executiva
 de Planejamento
 Estratégico e Compliance
*Executive Officer of Strategic
 Planning and Compliance*

Já exerceu cargos de direção nas áreas comercial, de tecnologia e de operações ao longo de 39 anos de atuação no Grupo Sabemi. É graduada em Análise de Sistemas (Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos - RS), com especialização em Gestão e Engenharia de Software (Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS) e MBA em Gestão Empresarial (Fundação Getúlio Vargas - FGV - RJ).

He has held management positions in the commercial, technology and operations departments over 39 years of experience at Grupo Sabemi. She has a degree in Systems Analysis (University of Vale do Rio dos Sinos - Unisinos - RS), completed a specialization course in Software Management and Engineering (Federal University of Rio Grande do Sul - UFRGS) and an MBA in Business Management (Getúlio Vargas Foundation - FGV - RJ).



**Leandro de
 Carvalho Nunes**
 Diretor Executivo
 Comercial
CCO

Com mais de 18 anos de experiência em instituições financeiras nas áreas comercial, de varejo e empresarial, está no Grupo Sabemi desde 2009. Possui graduação em Administração de Empresas (Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos - RS), com MBA em Gestão de Pessoas (Fundação Getúlio Vargas - FGV - RJ).

Having over 18 years of experience in financial institutions in the commercial, retail and business departments, he has been working in Sabemi Group since 2009. He holds a degree in Business Administration (University of Vale do Rio dos Sinos - Unisinos - RS), has an MBA in People Management (Getúlio Vargas Foundation - FGV - RJ).

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Avançando na formulação de políticas

Advancing policy making

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-15, 419-1

A formulação de políticas tem um papel relevante na evolução de boas práticas de governança. Sob a responsabilidade da Diretoria Executiva de Planejamento Estratégico & Compliance, foram definidas 22 novas políticas, que passaram pela aprovação do mais alto órgão de decisão da Empresa em 2020. Entre as principais, destacam-se a Política de Relacionamento Institucional, a Política de Relacionamento com os Corretores e a Política de Conciliação Bancária, contabilizando um total de 42 políticas que orientam as condutas em diferentes áreas. Além das políticas corporativas, a Empresa possui mais de 200 documentos, como processos e manuais operacionais. Essa documentação está disponível a todos os colaboradores através da Plataforma Saber. Os documentos de apoio às ações de governança são atualizados com periodicidade anual ou sempre que ocorrem mudanças relevantes.

A Diretoria Executiva de Planejamento Estratégico & Compliance atuou em 28 demandas de melhoria de processos ao longo de 2020, abrangendo determinações legais e regulatórias, produtos e serviços e aprimoramentos e/ou adaptações sistêmicas.

Policy making plays an important role in the evolution of good governance practices. Under the responsibility of the Strategic Planning & Compliance Executive Board, 22 new policies were defined, which were adopted by the highest decision-making body of the Company in 2020.

Among the main ones, the Institutional Relationship Policy, the Broker Relationship Policy and the Banking Reconciliation Policy stand out. This accounts for a total of 42 policies that guide conduct in different areas.

In addition to corporate policies, the Company has more than 200 documents such as processes and operational manuals. This documentation is available to all employees through the Saber Platform. Documents supporting governance actions are updated annually or whenever relevant changes occur.

The Strategic Planning & Compliance Executive Board acted on 28 demands for process improvement throughout 2020. They cover legal and regulatory requirements, products and services and improvements and/or systemic adaptations.

Plataforma Saber - um repositório com mais de 200 documentos disponível e atualizado para todos os colaboradores

Plataforma Saber - a repository of over 200 documents available and updated for all employees

Alamedas de plátanos na Rota Romântica
Platanos trees at a road, Rio Grande do Sul

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE



Cascata do Caracol
Caracol Falls, Canela city, Rio Grande do Sul

Dentre os principais manuais criados em 2020, destacam-se o Guia dos Produtos e Negócios da Sabemi, os Manuais para Autorização de Cobrança e o Guia para Utilização do Portal do Segurado. Por atuar em um setor regulado, a Sabemi adota rigorosos mecanismos de controle para assegurar a conformidade legal de suas práticas e as de seus parceiros. Cabe às equipes de *Compliance* e Gestão de Riscos as atividades que asseguram a conformidade com as determinações legais da Superintendência de Seguros Privados (Susep), buscando antecipar-se às demandas e aperfeiçoar continuamente processos, produtos e contratos. Da mesma forma diligente, colabora permanentemente com o órgão regulador e com as autoridades para o aprimoramento do mercado e

para a constante evolução dos serviços prestados aos segurados, comunicando quaisquer indícios de irregularidade. A coordenação dessas operações cabe ao Comitê de *Compliance*, que reúne a diretora de Planejamento Estratégico & *Compliance*, a *Compliance Officer*, a gestora de riscos, a gerente da área Jurídica e a gerente de RH. Vale destacar que, em 2020, foi implantado um cronograma de atividades na esfera da auditoria interna, a partir de um plano de mitigação, considerados os riscos de nível elevado de ocorrência, de acordo com a Matriz da Sabemi. O plano foi concebido em conformidade com a metodologia de Estrutura de Gestão de Riscos da Susep. Além disso, atendeu às demandas da alta administração, estando alinhado aos procedimentos de auditorias externas.

Among the main manuals created in 2020, the Sabemi Products and Business Guide, the Billing Authorization Manuals and the Guide for Using the Insured Web Portal stand out. As it operates in a regulated industry, Sabemi adopts rigorous control mechanisms to ensure the legal compliance of its practices and those of its partners. The Compliance and Risk Management teams are in charge of the activities that ensure compliance with the legal requirements of the Superintendence of Private Insurance (Susep). This seeks to anticipate demands and continuously improve processes, products, and contracts. In the same diligent way, it permanently collaborates with the regulatory body and the authorities to improve the market and for the constant evolution of

the services provided to policyholders, reporting any signs of irregularity. The coordination of these operations is the responsibility of the Compliance Committee, which brings together the Executive Officer for the Strategic Planning & Compliance, risk manager, Legal Department manager and HR manager. It should be noted that, in 2020, a schedule of activities in the sphere of internal auditing was implemented, based on a mitigation plan, considering the high level of occurrence risks, according to the Sabemi Matrix. The plan was designed in accordance with Susep's Risk Management Framework methodology. In addition, it met the demands of senior management, and it is aligned with the procedures of external audits.

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE
Programa Somos voltado ao desenvolvimento sustentável

Somos Program focused on sustainable development

GRI 102-15

A Companhia está em fase de elaboração de sua política socioambiental, que ampliará a governança sobre os temas ESG (Ambiental, Social e Governança, na sigla em inglês). Ciente de que a sustentabilidade é uma jornada, já conta com um programa para apoiar sua gestão sustentável. Trata-se do Programa Somos – Somos Sociais, Somos Ambientais e Somos Econômicos. A atuação é coordenada por várias áreas, visando a elevar a integração dessas questões e promover a mobilização de colaboradores e de parceiros.

O Programa apoia a Empresa no enfrentamento dos desafios e oportunidades do desenvolvimento sustentável. No exercício de 2020, os efeitos da crise sanitária foram sentidos por toda a sociedade com a retração das atividades econômicas, atingindo também o setor de seguros, que sofreu com o aumento da sinistralidade e da utilização de assistências.

O ano de 2020 registrou, ainda, a implantação de mudanças regulatórias, com reflexos sobre a gestão de riscos e aumento de transparência na relação com o segurado, normativas sempre bem recebidas pela Companhia.

Por outro lado, frente ao cenário de distanciamento social, a Empresa se beneficiou de uma longa trajetória de investimentos em transformação digital. O uso das mais variadas ferramentas on-line permitiu aprimorar o relacionamento com os segurados. Em paralelo, o *home office* conferiu ganhos de produtividade para as equipes distribuídas em todo o Brasil.

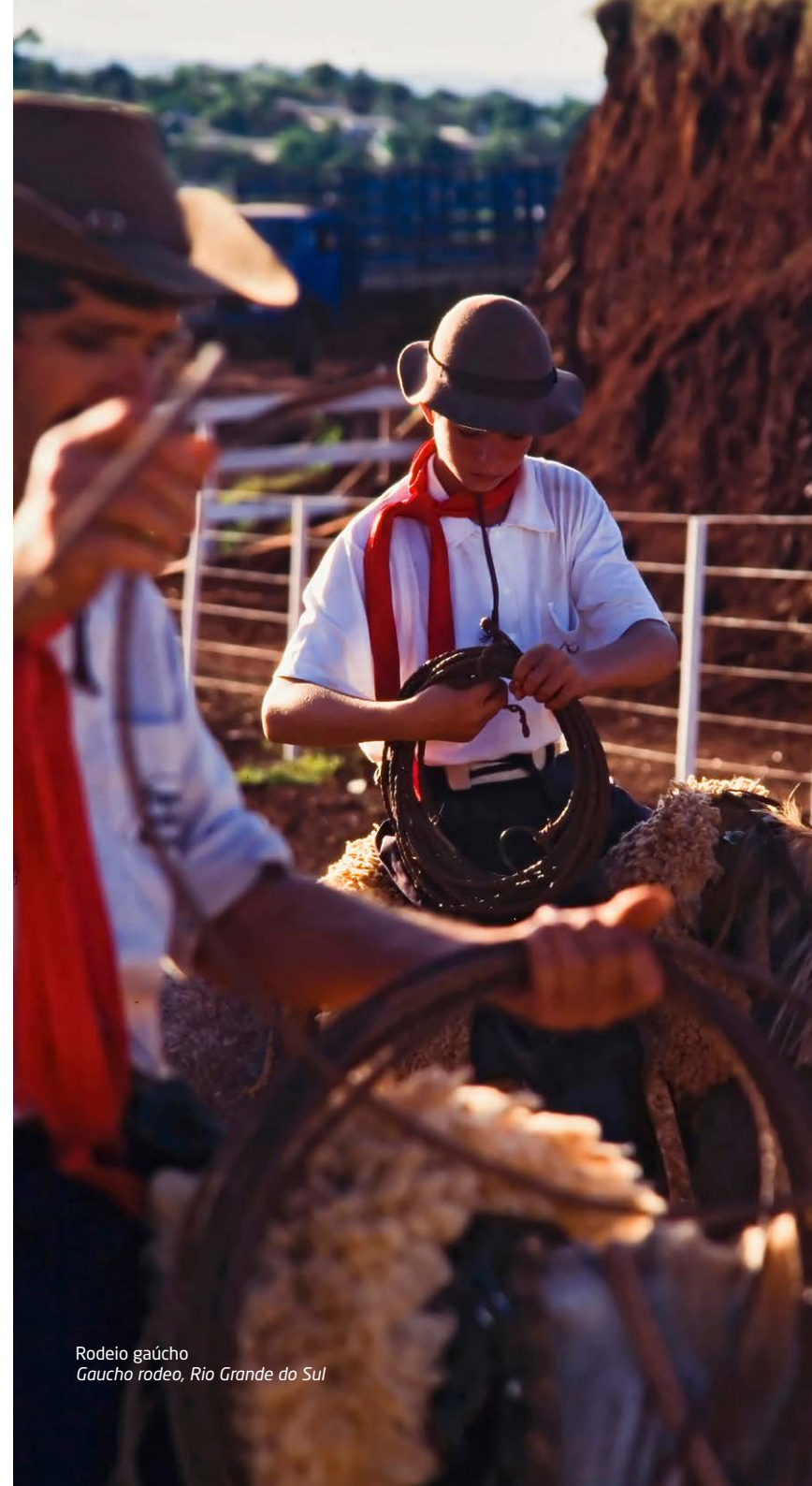
Conheça mais sobre o Programa Somos em Performance Econômica e Gestão Ambiental.

The Company is preparing its socio-environmental policy, which will expand governance on ESG (Environmental, Social and Governance) topics. Aware that sustainability is a journey, it already has a program to support its sustainable management. This is about the Somos Program – We are Social, We are Environmental, and We are Economical. The action is coordinated by several areas, aiming to increase the integration of these issues and promote the mobilization of employees and partners.

The Program supports the Company in facing the challenges and opportunities of sustainable development. In 2020, the effects of the health crisis were experienced throughout society with the retraction of economic activities, also affecting the insurance industry, which suffered from the increase in accidents and the use of assistance. In 2020 it also registered the implementation of regulatory changes that reflected on risk management and increased transparency in the relationship with the insured, regulations always well received by the Company.

On the other hand, given the social distancing scenario, the Company benefited from a long trajectory of investments in digital transformation. The use of a wide range of online tools has allowed us to improve the relationship with policyholders. In a tandem fashion, the work-from-home scheme provided productivity gains for teams distributed throughout Brazil.

Learn more about the Somos Program at Economic Performance and Environmental Management.



Rodeio gaúcho
Gaucho rodeo, Rio Grande do Sul

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Privacidade de dados do segurado

Insured data privacy

GRI 418-1

No que se refere à conformidade, a Empresa avançou também na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Cabe destacar que a Empresa conta com um profissional encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais - Data Protection Officer (DPO), responsável por monitorar as atividades de tratamento de dados da empresa, de forma a garantir que estejam em conformidade com a LGPD e boas práticas, bem como, atender reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos, receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e adotar providências; orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares, buscando assegurar a conformidade e inexistência de incidentes no tratamento de dados. O processo vem sendo assessorado por uma consultoria externa especializada, tendo como propósito maior o mapeamento de processos para identificação de riscos e proposição de planos de ação/correção.

A implantação iniciou no primeiro semestre de 2020, tendo sido planejada em cinco fases – Engajamento, Diagnóstico, Planejamento, Execução/ Ajustes e Governança – acompanhadas por indicadores de progresso. A Empresa entende que a mitigação dos riscos associados à privacidade de dados depende de uma cultura de prevenção, para a qual o conhecimento sobre o tema é fundamental. Dessa forma, investe fortemente no pilar engajamento, por meio de workshops, treinamentos específicos sobre o tema e produção de conteúdo, como vídeos, infográficos, banners, e-book e podcasts.

With regard to compliance, the Company also advanced in the implementation of the General Data Protection Act (LGPD), Act No. 13.709, dated August 14, 2018. It should be noted that the Company has a professional in charge of Personal Data Processing (DPO), responsible for monitoring the company's data processing activities, in order to ensure that they are in compliance with the LGPD and good practices, as well as deal with complaints and reports from the data subjects, provide clarifications, receive communications from the

National Data Protection Authority and take measures; guide the entity's employees and contractors regarding the measures to be taken in relation to the personal data protection; and perform other duties determined by the controller or established in complementary rules by seeking to ensure compliance and the absence of incidents in the data processing.

The process has been assisted by a specialized external consulting firm, with the main purpose of mapping processes to identify risks and propose action/correction plans. Implementation began in the first half of 2020, having been planned in five phases – Engagement, Diagnosis, Planning, Execution/ Adjustments and Governance – accompanied by progress indicators. The Company understands that mitigating risks associated with data privacy depends on a culture of prevention, for which knowledge on the subject is fundamental. Thus, the company invests heavily in the engagement pillar, through workshops, specific training in the topic and production of content such as videos, infographics, banners, e-books, and podcasts.

LGPD

A adequação à Lei Geral de Proteção de Dados é também um compromisso com os segurados, assegurando total privacidade dos dados

Compliance with the General Data Protection Law is also a commitment to policyholders, ensuring complete data privacy

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Aprimoramento das relações com o segurado

Improvement of relations with the insured

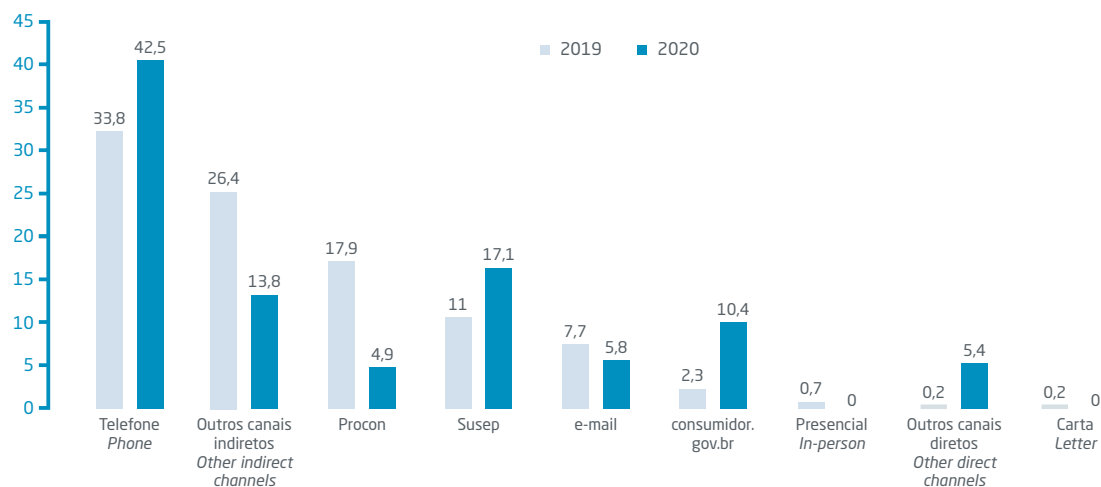
GRI 102-17

Na estrutura organizacional da Sabemi, uma das áreas que promove o aprimoramento das relações com o segurado e melhorias nos processos internos é a Ouvidoria. Ligado diretamente ao diretor-presidente e apoiado pela área de *Compliance*, o órgão cumpre o objetivo de representar os legítimos interesses dos usuários e garantir a observância das normas legais e reguladoras relativas aos direitos do consumidor e do cidadão.

A redução de acessos oriundos do Procon confirma a qualificação nos serviços. Um dos oito canais que direcionam chamadas para a Ouvidoria, o Procon caiu do terceiro lugar em 2019 para a sétima posição em 2020. Esse dado indica que o segurado vem encontrando, cada vez mais, meios de sanar suas demandas diretamente com a Empresa, antes de recorrer ao órgão de Defesa do Consumidor.

In Sabemi's organizational structure, one of the areas that promote the improvement of relations with the insured and improvements in internal processes is the Ombudsman office. Directly linked to the CEO and supported by the Compliance Department, the body fulfills the objective of representing the legitimate interests of users and ensuring compliance with legal and regulatory standards relating to consumer and citizen rights. The reduced accesses from Procon confirms the qualification in the services. One of the eight channels that direct calls to the Ombudsman office, Procon dropped from third place in 2019 to seventh in 2020. This data indicates that the insured is increasingly finding ways to solve their demands directly with the Company, before resorting to the Consumer Protection body.

Evolução de canais da Ouvidoria / Evolution of Ombudsman channels



Resultados da Ouvidoria

Ombudsman performance

O conjunto de medidas adotadas pela Companhia para posicionar o segurado em primeiro lugar teve reflexo em pelo menos três indicadores registrados pela Ouvidoria.

The set of measures adopted by the Company to place the insured in first place was reflected in at least three indicators recorded by the Ombudsman.

Comparativo / Comparative

2019*
6.828
 reclamantes
 Complainants

2,01%
2020*
1.614
 reclamantes
 Complainants

↓ 0,54%
2019/2020
42%

 redução
 número de
 chamadas
 recebidas

**42% reduction
 in the number of
 calls received**
2019/2020
17,5%
↓ 4,9%
 redução das
 chamadas
 via Procon

**calls forwarded
 by Procon**

*Considerando CPFs do segundo semestre de cada ano

*Considering CPFs for the second semester of each year

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Princípios de atendimento da Ouvidoria Sabemi

- **Transparência**
- **Eficiência**
- **Celeridade**
- **Cordialidade**

Sabemi Ombudsman Service Principles

- **Transparency**
- **Efficiency**
- **Speed**
- **Cordiality**

■ Os contatos com a Ouvidoria são disponibilizados ao público pelo site da Sabemi e por outros meios de divulgação. O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) também está treinado para identificar e encaminhar demandas específicas diretamente para a Ouvidoria, agilizando a solução. O atendimento da Ouvidoria abrange todo o território nacional e está disponível, inclusive, aos sábados, para ampliar o acesso do segurado, que já conta com o atendimento do SAC 24 horas por dia, nos 7 dias da semana, conforme requisitos legais.

■ Mesmo após a adoção do *home office* na Empresa, o patamar de atendimento da Ouvidoria não foi inferior a 98% das chamadas recebidas por meio do canal de telefonia, tendo sido avaliado com nota acima de 9 em todos os meses de 2020.

■ *Contacts are made available to the public on the Sabemi website and other means of dissemination. The Customer Service is trained to identify and forward specific demands directly to the Ombudsman by streamlining the solution. The Ombudsman service covers the entire national territory and is available, even on Saturdays, to expand the insured person's access, who already has a 24-hour Customer Services, 7 days a week, according to legal requirements.*

■ *Even after starting the work-from-home scheme in the Company, the Ombudsman's service level was not less than 98% of the calls received through the telephone channel, having been evaluated with a grade above 9 in every month of 2020.*

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Código de Conduta e Ética e combate à corrupção

Code of Conduct and Ethics and anticorruption

GRI 102-16, 102-17, 205-1

A Companhia segue diretrizes claras quanto à prevenção de corrupção e lavagem de dinheiro, mantendo uma Política de Relacionamento com os Órgãos Consignantes gerida pela área de Relacionamento Institucional. Essas diretrizes se encontram explícitas no Código de Conduta e Ética do Grupo Sabemi, destinado a todos os colaboradores, dirigentes e acionistas, bem como a representantes e corretores.

O Código disciplina a conduta profissional e ética com alinhamento aos valores da Organização e por meio da minimização da subjetividade nas interpretações sobre conflitos de interesse, comportamento, combate à corrupção e à lavagem de dinheiro e, também, trata dos usos de recursos naturais. O conteúdo do Código faz parte da integração institucional de todos os novos colaboradores. Em complementação, em 2020, a Empresa substituiu o contato interno, adotando a plataforma "Contato Seguro", um canal exclusivo e independente.

O canal tem abrangência para denúncias de práticas ilegais, incluindo suspeita de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro, entre outras ações em desacordo com a legislação em vigor ou com o Código de Conduta e Ética da Companhia. As

denúncias recebidas são tratadas pelo Comitê de *Compliance*, que avalia a necessidade de participação de outras áreas da Empresa, como Ouvidoria, Gestão de Riscos ou Diretoria, para a resolução do caso.

No atendimento à Sabemi, a plataforma Contato Seguro recebeu 11 denúncias entre setembro e dezembro de 2020. Apenas uma delas não foi finalizada, por inexistência de contato com o denunciante. Por não ser exclusivo, o canal interno usado até agosto recebia demandas de assuntos diversos, inviabilizando a contabilização para queixas relacionadas ao Código de Conduta e Ética da Companhia.

The Company follows clear guidelines regarding the prevention of corruption and money laundering. It maintains a Policy of Relationship with Consigning Bodies managed by the Institutional Relations Department. These guidelines are explicit in the Sabemi Group's Code of Conduct and Ethics, intended for all employees, managers and shareholders, as well as representatives and brokers.

The Code disciplines professional and ethical conduct in line with the Organization's values and by minimizing subjectivity in the interpretation of conflicts of interest,

Plataforma
Contato Seguro**24h
7 dias
por semana****Contato Seguro
Platform,
24 hours a
day, seven
days a week**

A plataforma "Contato Seguro" é um canal de denúncias independente que atende colaboradores, segurados, fornecedores e o público em geral, assegurando confidencialidade e não retaliação, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.

The "Contato Seguro" platform is an independent whistleblowing channel that serves employees, policyholders, suppliers and the general public. This ensures confidentiality and non-retaliation, 24 hours a day, seven days a week.

behavior, anticorruption and antimoney laundering, and also addresses the use of natural resources. The content of the Code is part of the institutional integration of all new employees. In addition, in 2020, the Company replaced the internal contact, and it started to use the "Contato Seguro" platform, an exclusive and independent channel.

The channel covers reports of illegal practices, including suspected fraud, corruption and money laundering, among other actions that do not comply with current legislation or with the Company's Code of Conduct and Ethics. Complaints received are handled by the Compliance Committee, which assesses the need for the participation of other departments of the Company, such as the Ombudsman, Risk Management or Executive Board, to solve the case. In the service provided to Sabemi, the Contato Seguro platform received 11 complaints between September and December 2020. Only one of them was not closed, due to lack of contact with the claiming party. As it was not exclusive, the internal channel used until August received requests for various matters. This made it impossible to account for complaints related to the Company's Code of Conduct and Ethics.

GOVERNANÇA CORPORATIVA / CORPORATE GOVERNANCE

Relacionamento institucional / Institutional relationship

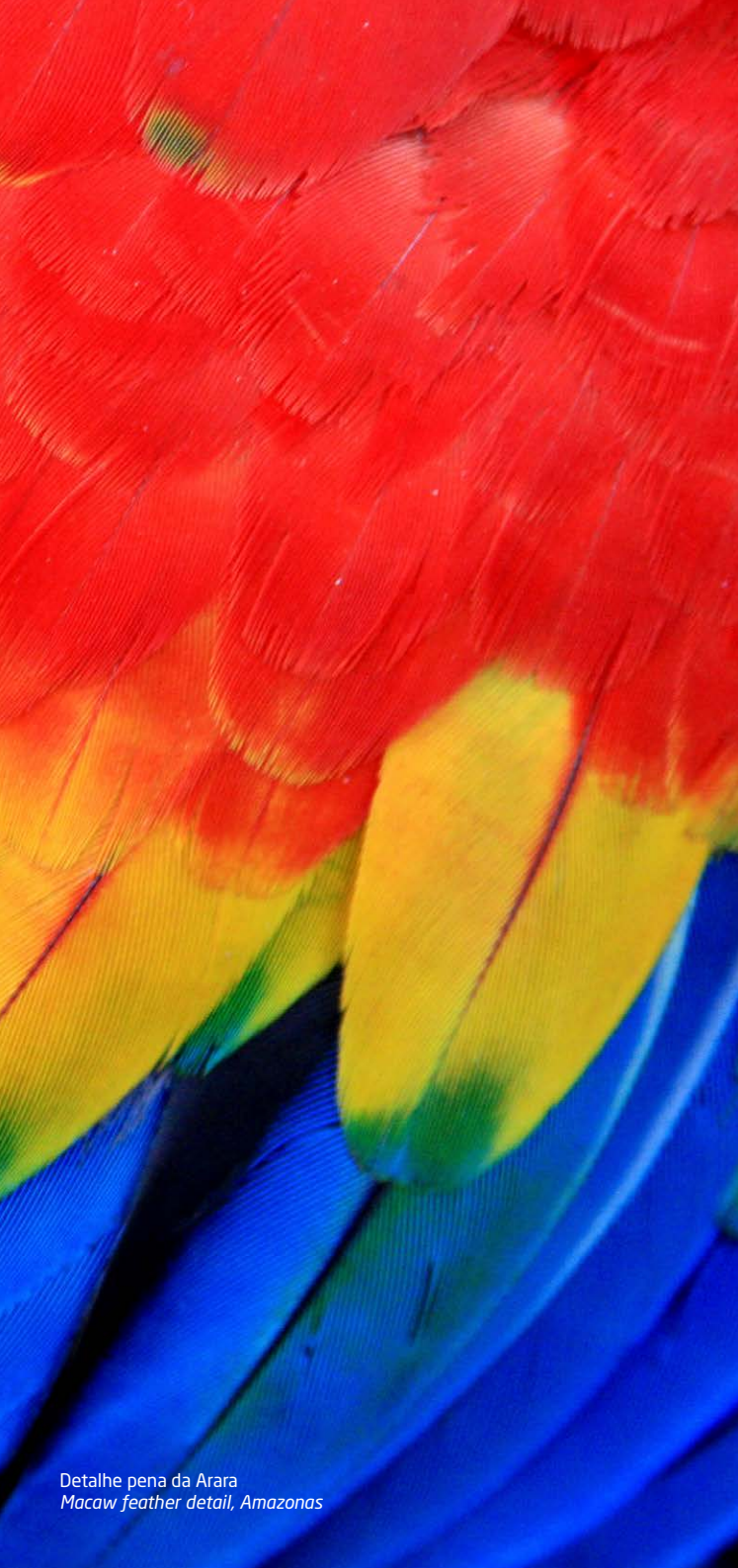
GRI 102-13

A Sabemi mantém interação permanente com as instituições que contratam seus produtos para beneficiar os segurados e as entidades de classe. Além disso, a diretora executiva de Planejamento Estratégico e *Compliance* da Companhia ocupa a presidência do Conselho Fiscal do Sindicato das Seguradoras do Rio Grande do Sul (Sindsegrs). A Empresa também

participa da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), Fundação Escola Nacional de Seguros (Funenseg) e Sindicato Nacional de Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp).

Sabemi maintains permanent interaction with institutions that purchase its products to benefit policyholders and professional associations. In addition, the Executive Director for Strategic Planning and Compliance of the Company holds the chairmanship of the Fiscal Committee of the Trade Union of Insurance Companies of Rio Grande do Sul (Sindsegrs). The

Company also participates in the National Confederation of General Insurance Companies, Private Pension and Life, Supplementary Health and Capitalization (CNseg), National Federation of Private Pension and Life (FenaPrevi), National School of Insurance Foundation (Funenseg), and National trade Union of Entities Supplementary Pension Plans (Sinapp).



Detalhe pena da Arara
Macaw feather detail, Amazonas

Vista aérea do arquipélago das Anavilhanas no
Rio Negro, afluente do Rio Amazonas, na época da cheia
*Aerial view of Anavilhanas Archipelag in Black
River in rainy season, Amazonas*



DESEMPENHO ECONÔMICO

ECONOMIC
PERFORMANCE

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE

Desempenho e cenário econômico / Performance and economic scenario

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

A pandemia impôs restrições às atividades econômicas para o País e para toda economia global. O Brasil ganhou fôlego com a reforma da previdência e se beneficiou de um crescimento mais forte no cenário externo, pelo aumento de preços das *commodities* brasileiras exportadas, especialmente no segundo semestre de 2020. Durante o ano de 2020, o Governo Federal dedicou grande atenção às questões relacionadas à pandemia e seus reflexos, no ambiente sanitário e de negócios. Contudo, não foi possível evitar a queda do Produto Interno Bruto (PIB) de - 4,1%, mas o cenário é diferente para 2021 e a meta de crescimento do PIB é de aproximadamente 3,5%. Alguns analistas são mais otimistas e apontam para uma normalização gradual da economia. A despeito desse contexto de desafios, o Grupo Sabemi seguiu com resultados positivos. Em 2020, a carteira de Seguros e a de Previdência somaram R\$ 141,5 milhões, complementadas por R\$ 18,9 milhões em receitas oriundas das operações como correspondente bancário. A soma das receitas e da excelência operacional contribuiu para que o

Resultado Operacional encerrasse o ano em R\$ 55,9 milhões. A solidez financeira também pode ser medida pelo volume das Aplicações Financeiras, que atingiram o patamar de R\$ 255,4 milhões, apresentando crescimento de 5,1% em comparação com 2019 (R\$ 243 milhões). Por sua vez, a geração de riqueza do Grupo Sabemi, em 2020, atingiu o patamar de R\$ 127,9 milhões, dos quais R\$ 44,4 milhões foram distribuídos em forma de geração de renda aos colaboradores e R\$ 37,9 milhões remuneraram acionistas. Desse valor R\$ 43,7 milhões foram destinados ao governo por meio de tributos que devem retornar à sociedade e R\$ 2 milhões foram usados em pagamentos a terceiros, contribuindo com a manutenção da atividade econômica em diferentes localidades. Mesmo após esse ano adverso, o EBITDA Ajustado do Grupo Sabemi encerrou 2020 em R\$ 69 milhões, considerado excelente pela Companhia. Esse resultado representa 23% sobre o Patrimônio Líquido que alcançou, no mesmo período, o montante de R\$ 296,5 milhões, sendo 10,6% superior aos R\$ 268 milhões de 2019. Estes resultados, além de positivos são

The pandemic imposed restrictions on economic activities for the country and for the entire global economy. Brazil gained momentum with the social security reform and benefited from a stronger growth in the external scenario, by the increase in prices of Brazilian commodities exported, especially in the second half of 2020. During the year of 2020, the Government has devoted great attention to issues related to the pandemic and its consequences in the health and business environment. However, the Gross Domestic Product (GDP) decline of - 4.1% could not be avoided, but the scenario is different for 2021 and the GDP growth target is approximately 3.5%. Some analysts are more optimistic and point to a gradual normalization of the economy. Despite this challenging context, the Sabemi Group has continued to show positive results. In 2020, portfolios of Insurance and Pension Plan summed was BRL 141.5 million, complemented by BRL 18.9 million in revenue generated by acting as a bank correspondent. The sum of the revenues and the operational excellence

contributed for the Operational Result ending the year at BRL 55.9 million. Financial strength can also be measured by the volume of Financial Investments, which reached the level of BRL 255.4 million, a 5.1% growth of compared to 2019 (BRL 243 million). In turn, the Sabemi Group's wealth generation in 2020, reached the level of BRL 127.9 million, of which BRL 44.4 million were distributed as income generation to employees and BRL 37.9 million compensated the shareholders. Of this amount, BRL 43.7 million were destined to the government through taxes that must be returned to society and BRL 2 million were used in payments to third parties. This contributed to the maintenance of economic activity in different locations. Even after this adverse year, the Sabemi Group's EBITDA Adjusted ended 2020 at BRL 69 million, considered excellent by the Company. This result represents 23% over the Shareholders' Equity that reached, in the same period, the amount of BRL 296.5 million, 10.6% greater than BRL 268 million in 2019.

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE

também cheios de significado diante do cenário de incertezas que predominou em 2020. Como será apresentado ao longo deste capítulo, o Grupo Sabemi confirmou, mais uma vez, seu compromisso social, o que se reflete pela sensibilidade em prazos maiores de carteiras com atraso, nas doações para o enfrentamento da Covid-19 e pelo compromisso com os tributos, que se traduzem na geração de valor para toda a sociedade.

A expectativa para 2021 é muito positiva e se baseia em ações concretas realizadas em 2020. O Grupo Sabemi não interrompeu seus investimentos e processos voltados a fortalecer a governança corporativa e intensificou ações com foco nas necessidades dos segurados, ao mesmo tempo que avançou na estratégia de ampliar a presença nacional, e vem incorporando cada vez mais tendências de mercado no lançamento de novos produtos.

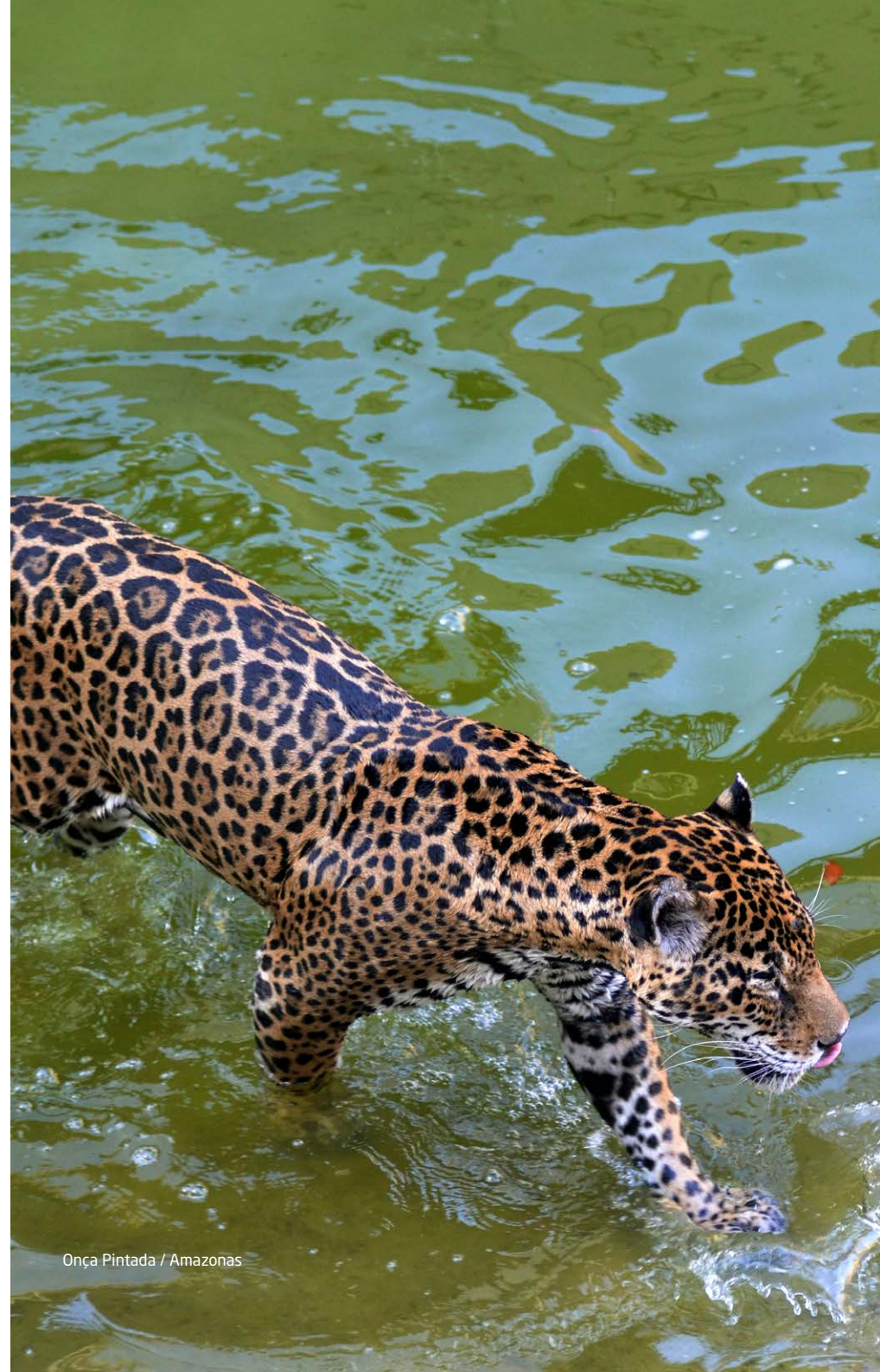
These results, in addition to being positive, are also full of meaning given the uncertain scenario that prevailed in 2020. As will be shown throughout this chapter, the Sabemi Group once again confirmed its social commitment, which is reflected by the sensitivity in longer terms of overdue portfolios, in donations to face Covid-19 and by its commitment to taxes. This translates into the generation of value for the entire society.

The expectation for 2021 is very positive and is based on concrete actions carried out in 2020. The Sabemi Group has not interrupted its investments and processes aimed at strengthening corporate governance and intensified actions focused on the needs of the insured, while it has advanced in its strategy of expanding its national presence, and has been increasingly incorporating market trends when launching new products.

R\$ 69 milhões

EBITDA Ajustado em 2020

*BRL R\$ 69 million
Adjusted EBITDA in 2020*



Onça Pintada / Amazonas

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE

GRUPO SABEMI

Balancos patrimoniais em 31 de dezembro*

Balance sheets on December 31st*

ATIVO / ASSETS	2020
CIRCULANTE (R\$ MIL) / CURRENT (BRL THOU)	347.998
Disponível / Available	56.050
Aplicações / Investments	255.440
Créditos de operações com seguros e resseguros <i>Credits from insurance and reinsurance operations</i>	184
Créditos de operações com previdência complementar <i>Credits from supplementary pension plan operations</i>	6.025
Títulos e créditos a receber <i>Negotiable instruments and credits to receive</i>	30.299
NÃO CIRCULANTE (R\$ MIL) / NON-CURRENT (BRL THOU)	91.160
Realizável a longo prazo / Non-current receivables	43.559
Investimentos / Investments	33.320
Imobilizado / Fixed assets	8.147
Intangível / Intangible assets	6.134
TOTAL DO ATIVO (R\$ MIL) / TOTAL ASSETS (BRL THOU)	439.158
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	
LIABILITIES AND SHAREHOLDER EQUITY	
CIRCULANTE (R\$ MIL) / CURRENT (BRL THOU)	75.420
Contas a pagar / Accounts payable	33.797
Débitos de operações com seguros e resseguros <i>Debts from insurance and reinsurance operations</i>	3.428
Débitos de operações com previdência complementar <i>Debts from supplementary pension plan operations</i>	18
Depósitos de terceiros / Third-party deposits	5.821
Provisões técnicas - seguros e resseguros <i>Technical provisions - insurance and reinsurance</i>	14.696
Provisões técnicas - previdência complementar <i>Technical provisions - supplementary pension plans</i>	17.660
NÃO CIRCULANTE (R\$ MIL) / NON-CURRENT (BRL THOU)	67.218
Contas a pagar / Accounts payable	7.142
Provisões técnicas - previdência complementar <i>Technical provisions - supplementary pension plans</i>	6.117
Outros débitos / Other debts	53.959
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ MIL) / SHAREHOLDER EQUITY (BRL THOU)	296.520
Patrimônio líquido da controladora / Controller's shareholder equity	273.204
Patrimônio líquido dos não controladores <i>Non-controllers' shareholder equity</i>	23.316
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$ MIL)	439.158
TOTAL LIABILITIES AND SHAREHOLDER EQUITY (BRL THOU)	

*Balanco patrimonial consolidado das empresas: Sabemi Participações/Severo Participações/Sabemi Inv. Imobiliários/Sabemi Seguradora /Sabemi Negócios/Sabemi Tec. /Sabemi Prev. Privada

Demonstração do resultado em 31 de dezembro*

Income statement on December 31st*

DEMONSTRAÇÃO RESUMIDA DO RESULTADO CONSOLIDADO	2020
SUMMARIZED CONSOLIDATED INCOME STATEMENT	
RECEITA LÍQUIDA DE SEGUROS E PREVIDÊNCIA (R\$ MIL)	125.298
NET INSURANCE AND PENSION REVENUE (BRL THOU)	
Operações de Seguros / Insurance Operations	98.778
Prêmios Ganhos / Earned premiums	105.486
Sinistros ocorridos / Claims incurred	(6.708)
Operações de Previdência / Pension plan operations	26.520
Receita de contribuições / Revenue from dues	35.998
Despesas com benefícios e resgates <i>Expenses with benefits and redemptions</i>	(9.478)
OPERAÇÕES DE CORRESPONDENTES (R\$ MIL)	18.812
CORRESPONDENTS' OPERATIONS (BRL THOU)	
RECEITA LÍQUIDA TOTAL (R\$ MIL) / TOTAL NET REVENUE (BRL THOU)	144.110
Custos de aquisição / Purchase costs	(35.042)
Despesas administrativas / Administrative expenses	(119.098)
Despesas com tributos / Tax expenses	(19.383)
RESULTADO FINANCEIRO (R\$ MIL) / FINANCIAL RESULT (BRL THOU)	105.340
Outras receitas e despesas operacionais <i>Other operating income and expenses</i>	(20.121)
RESULTADO OPERACIONAL (R\$ MIL) / OPERATING RESULT (BRL THOU)	55.806
LUCRO LÍQUIDO ANTES DE IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES (R\$ MIL)	55.806
RESULT BEFORE TAXES AND PROFIT SHARING (BRL THOU)	
Imposto de renda, contribuição social e participações <i>Income tax, payroll charges, and profit sharing</i>	(18.002)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO (R\$ MIL) / YEAR'S NET PROFIT (BRL THOU)	37.804
EBITDA AJUSTADO (R\$ MIL) / ADJUSTED EBITDA (BRL THOU)	68.939

*Demonstração consolidada das empresas: Sabemi Participações/Severo Participações/Sabemi Inv. Imobiliários/Sabemi Seguradora /Sabemi Negócios/Sabemi Tec./Sabemi Prev. Privada

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE**Demonstração do valor adicionado**

Statement of added value on December 31st*

Exercícios findos em 31 de dezembro* Business years ending on December 31*	2020
1 - RECEITAS (R\$ MIL) / REVENUES (BRL THOU)	190.706
1.1) Receitas com operações de seguros / Revenues from insurance operations	106.217
1.2) Receitas com operações de previdência complementar Revenues from supplementary pension plan operations	35.604
1.3) Vendas de mercadorias, produtos e serviços Sales of goods, products and services	18.811
1.4) Outras receitas / Other revenues	30.074
2 - BENEFÍCIOS E SINISTROS (R\$ MIL) / BENEFITS AND CLAIMS (BRL THOU)	18.195
2.1) Sinistros / Claims	8.427
2.2) Variação da provisão de sinistros ocorridos, mas não avisados Variation in the provision for claims incurred but not reported	(1.024)
2.3) Despesas com benefícios e resgates Expenses with benefits and redemptions	8.146
2.4) Variação da provisão de eventos ocorridos, mas não avisados Variation in the provision for events occurred but not reported	666
2.5) Outros / Others	1.980
3 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (R\$ MIL) INPUTS PURCHASED FROM THIRD PARTIES (BRL THOU)	148.758
3.1) Serviços de terceiros, comissões líquidas Third-party services, net commissions	67.714
3.2) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros Supplies, power, third-party services, and others	63.338
3.3) Perda / Recuperação de valores ativos / Loss/recovery of active values	60
3.4) Outros / Others	17.646
4 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1 - 2 - 3) (R\$ MIL) GROSS ADDED VALUE (1 - 2 - 3) (BRL THOU)	23.753
5 - DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO (R\$ MIL) DEPRECIATION AND AMORTIZATION (BRL THOU)	3.564
6 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (4 - 5) (R\$ MIL) NET ADDED VALUE PRODUCED BY THE ENTITY (4 - 5) (BRL THOU)	20.189
7 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA (R\$ MIL) ADDED VALUE RECEIVED IN TRANSFERS (BRL THOU)	107.648
7.1) Receitas financeiras / Financial revenues	107.643
7.2) Outras / Others	5
8 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (6 + 7) (R\$ MIL) TOTAL ADDED VALUE TO SHARE (6 + 7) (BRL THOU)	127.837
9 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL) / ADDED VALUE SHARING (BRL THOU)	127.837
9.1) Pessoal / Employees	44.424
9.2) Impostos, taxas e contribuições / Taxes, fees and dues	43.696
9.3) Remuneração de capitais de terceiros Yield of third-party capital	1.913
9.4) Remuneração de capitais próprios Company capital remuneration	37.804

** Demonstração do valor adicionado consolidado das empresas: Sabemi Participações/Severo Participações/Sabemi Inv. Imobiliários/Sabemi Seguradora/Sabemi Negócios/Sabemi Tec./Sabemi Prev. Privada

A estratégia fiscal do Grupo Sabemi

Tax strategy from Sabemi Group

GRI 207-1, 207-2

A estratégia fiscal do Grupo Sabemi é orientada pelo cumprimento da legislação brasileira vigente, dentro de uma política considerada conservadora. A Companhia compartilha da visão de que as obrigações pecuniárias decorrentes de suas atividades empresariais promovem impactos positivos para o desenvolvimento social. A gestão está a cargo da Diretoria Executiva Financeira, que conta com o suporte da Equipe de TAX da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC) e de consultoria em serviços jurídicos especializados. Essa estrutura assegura uma gestão robusta, que envolve monitoramento, análise e validação dos controles fiscais. Seguindo os requisitos legais vigentes, o Grupo Sabemi executa o Planejamento Tributário a partir de projeções mensais, contribuindo para a Gestão do Fluxo de Caixa. A partir do encerramento mensal, é feito o recolhimento dos tributos, já ajustados, dentro do prazo previsto. A conformidade legal reflete o posicionamento do Grupo Sabemi, que se ancora na regulação, na transparência e na confiança para condução das relações com órgãos reguladores e com investidores.

Sabemi Group's tax strategy is guided by compliance with current Brazilian legislation, within a policy considered conservative. The Company shares the view that the pecuniary obligations arising from its business activities promote positive impacts on the social development. The management is under the responsibility of the Financial Executive Board, which is supported by the TAX team of PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC) and by consulting in specialized legal services. This structure ensures robust management, which involves monitoring, analysis and validation of tax controls. Following current legal requirements, the Sabemi Group carries out the Tax Planning based on monthly projections, contributing to Cash Flow Management. From the monthly closing, the tax payment, already adjusted, within the established period is made. Legal compliance reflects the positioning of the Sabemi Group, which is based on regulation, transparency and trust in conducting relations with regulatory bodies and investors.

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE
Responsabilidade socioempresarial

Corporate Social Responsibility

A estratégia de planejamento tributário não está dissociada das políticas da Empresa na esfera da responsabilidade socioempresarial. Por meio do Programa Somos, a Sabemi integra os pilares econômico e social, direcionando seus recursos oriundos das leis de incentivos fiscais e ampliando sua atuação com iniciativas de impacto social. Com essas medidas, a Empresa apoia o desenvolvimento em comunidades locais, nas áreas de abrangência de suas operações, e contribui para fortalecer a presença regional da marca Sabemi. As projeções orçamentárias englobam a identificação antecipada do volume disponível e dos projetos e entidades aptas a serem beneficiadas por essas verbas. A Companhia destina recursos por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA), do Fundo Nacional do Idoso (FNI), do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON), do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD) e da Lei do Bem. No âmbito da cultura, utiliza a Lei Rouanet, considerada o principal mecanismo de fomento à cultura no País. Nos últimos dois anos, a Sabemi vem buscando ampliar os públicos beneficiados e o apoio cultural, antes mais concentrado no Estado do Rio Grande do Sul, que abriga a matriz do

The tax planning strategy is not dissociated from the Company's policies in the realm of socio-corporate responsibility. Through the Somos Program, Sabemi integrates the economic and social pillars by directing its funds from tax incentive laws and expanding its operations with social impact initiatives. With these measures, the Company supports development in local communities, in the areas covered by its operations, and contributes to strengthening the regional presence of Sabemi's brand. Budget projections include the early identification of the available volume and the projects and entities eligible to benefit from these funds. The Company allocates funds through the Sports Incentive Act, the Municipal Fund for the Rights of Children and Adolescents (FIA), the National Fund for the Elderly (FNI), the National Oncology Care Support Program (PRONON), the National Program to Support Health Care for People with Disabilities (PRONAS/PCD) and the Law of the Good. In the field of culture, it uses the Rouanet Act, considered to be the main mechanism for promoting culture in Brazil. Over the past two years, Sabemi has been seeking to expand the benefited audiences and cultural support, previously more concentrated in the State of Rio Grande do Sul, which houses

Projetos apoiados - 2020 / Supported projects - 2020

LEI / ACT	PROJETO/INSTITUIÇÃO / PROJECT/INSTITUTION	VALOR (R\$) / VALUE (BRL)
Lei Rouanet Rouanet Act	Opus - Porto Alegre (RS)	150.000,00
	Pró-biblioteca - Porto Alegre (RS)	12.651,00
	Médicos do Sorriso - Gravataí (RS)	3.350,00
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA) Municipal Fund for the Rights of Children and Adolescents (FIA)	Instituto do Câncer Infantil - Porto Alegre (RS) Children's Cancer Institute - Porto Alegre (RS)	10.000,00
	Hospital Pequeno Príncipe - Curitiba (PR) Pequeno Príncipe Hospital - Curitiba (PR)	9.000,00
	Instituto da Criança com Diabetes - Porto Alegre (RS) Institute of Children with Diabetes - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Santa Casa - Porto Alegre (RS)	4.000,00
	Fundação Thiago de Moraes Gonzaga - Porto Alegre (RS) Thiago de Moraes Gonzaga Foundation - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Via Vida Pró-doações e Transplantes - Porto Alegre (RS) Via Vida Pro-Donations and Transplants - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Lei de Incentivo ao Esporte	12.000,00
Sports Incentive Law		12.000,00
		4.000,00
		5.000,00
		5.000,00
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) National Oncology Care Support Program (PRONON)	Hospital Pompéia - Caxias do Sul (RS) Pompéia Hospital - Caxias do Sul (RS)	38.000,00
	Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD) National Program to Support Health Care for People with Disabilities (PRONAS/PCD)	38.000,00
Fundo Nacional do Idoso (FNI) National Fund for the Elderly (FNI)	Sociedade Porto-alegrense de Auxílio aos Necessitados (SPAAN) - Porto Alegre (RS) Porto Alegre Society of Aid to the Needy (SPAAN) - Porto Alegre (RS)	16.500,00
	Associação Beneficente Pella Bethânia - Taquari (RS) Pella Bethânia Beneficent Association - Taquari (RS)	10.000,00
	Hospital São José - Criciúma (SC)	7.500,00
	Asilo Gustavo Nordlund - Porto Alegre (RS) / Gustavo Nordlund Asylum - Porto Alegre (RS)	4.000,00
Total / Total		356.001,00

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE

Grupo. Já a partir de 2021, a Empresa ganhará amplitude nacional pelo reposicionamento estratégico Somos Brasil. Somos Sabemi.

A destinação anual é gerida de forma conjunta pelas áreas de Marketing e da Diretoria Executiva Financeira, seguindo critérios de aderência ao propósito da Empresa e da elegibilidade das instituições e projetos, conforme as especificidades de cada lei. Em 2020, por intermédio da Sabemi Seguradora e da Sabemi Negócios, foi destinado o montante de R\$ 356 mil para 14 iniciativas, entre projetos e instituições, em três estados brasileiros.

Leia mais sobre o Programa Somos no capítulo Gestão Ambiental.

the Group's main office. As of 2021, the Company will gain nationwide coverage through the Somos Brasil. Somos Sabemi strategic repositioning. The annual allocation is managed jointly by the Marketing and the Financial Executive Board, following criteria of adherence to the Company's purpose and the eligibility of institutions and projects, according to the specificities of each act. In 2020, through Sabemi Seguradora and Sabemi Negócios, the amount of BRL 356,000 was allocated to 14 initiatives, including projects and institutions, in three Brazilian states.

Read more about the Somos Program in the Environmental Management chapter.

PROGRAMA SOMOS SOCIAIS

R\$ 600 mil
 para o combate à Covid-19

SOMOS SOCIAIS PROGRAM
BRL 600,000 to
fight Covid-19

O Hospital Arcanjo São Miguel, de Gramado, RS, e o Hospital de Caridade, de Canela, RS, receberam doações de diversos equipamentos destinados ao tratamento da Covid-19.

Arcanjo São Miguel Hospital, in Gramado, RS, and Hospital de Caridade, in Canela, RS, received donations of various equipment, including breathing apparatus, pulmonary ventilators and other materials for the treatment of Covid-19.



Teatro Amazonas / The Amazon Theatre, Amazonas

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE

Inadimplência

Nonperformance

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Em que pese a inadimplência ser um tema influenciado pelo cenário político-econômico, com incidência sobre a capacidade de renda do segurado, o Grupo Sabemi mantém uma gestão proativa, seguindo diretrizes distintas e adaptadas ao perfil de suas duas carteiras, a de produtos de seguros e previdência e a de serviços financeiros. A supervisão da carteira de seguros cabe à área de Controladoria e a de serviços financeiros é gerida pela área de Cobrança do Grupo Sabemi, que vem aplicando melhorias constantes na estrutura de crédito.

Although nonperformance is an issue influenced by the political and economic scenario, with an impact on the insured's income capacity, the Sabemi Group maintains a proactive management. This follows different guidelines and adapted to the profile of its two portfolios, that of insurance products and pension and financial services. The supervision of the insurance portfolio is the responsibility of the Controllorship and the Financial Services is managed by the Collection Department of the Sabemi Group, which has been constantly improving its credit structure.

Carteiras em atraso / Overdue portfolios

O fato relevante de 2020 se deve ao impacto da Covid-19 também sobre a área de Cobrança do Grupo Sabemi. Coube a essa área o enfrentamento da delicada situação de fazer a gestão de cobrança de segurados inadimplentes em um momento de taxas crescentes de desemprego e tendo, pela primeira vez, parte da equipe atuando em *home office*. É importante destacar a atitude do Grupo Sabemi que, durante os primeiros sete meses de pandemia, optou por suspender novas inscrições no cadastro do serviço de proteção ao crédito. Superado o desafio e com resultados positivos sobre os índices de recuperação projetados, a Sabemi atribui o bom desempenho a dois fatores: à flexibilidade adotada nas negociações e à maturidade da equipe, que se manteve aberta a encontrar soluções que atendessem o segurado. Com relação às negociações pagas, no comparativo entre 2020 e 2019, houve um acréscimo de 66%. Quando considerado o resultado em termos de valores, esse crescimento chega a 10% para o mesmo período analisado. Em 2020, a área de Cobrança contabilizou 13.805 pagamentos

de segurados relacionados a parcelas em atraso. O ano de 2020 indicou, também, uma clara tendência de descentralização no que se refere aos canais de negociação. Até 2019, cerca de 85% dos acordos eram realizados por telefone, enquanto, em 2020, 40% desse tipo de solicitação foram originadas por meio de aplicativos de mensagens, como o WhatsApp. A Empresa acredita que, em breve, esse formato venha a ser o principal canal para essas negociações e, dessa forma, vem investindo na estratégia de transformação digital voltada à centralidade no segurado.

The relevant fact in 2020 is due to the impact of Covid-19 also on the Collection Department of the Sabemi Group. This department was responsible for facing the delicate situation of managing the collection of delinquent policyholders at a time of rising unemployment rates and having for the first time, part of the team working from home. It is important to underscore the attitude of the Sabemi Group, which, during the first seven months of the pandemic, opted to suspend new registrations in the credit

protection service registration. Overcoming the challenge and with positive results on the projected recovery rates, Sabemi attributes the good performance to two factors: flexibility adopted in negotiations and maturity of the team, which remained open to finding solutions that would serve the insured. Regarding the paid negotiations, in the comparison between 2020 and 2019, there was an increase of 66%. When considering the result in terms of values, this growth reaches 10% for the same period reviewed. In 2020, the Collection recorded 13,805 payments from policyholders related to overdue installments. The year of 2020 also indicated a clear trend towards decentralization with regard to negotiation channels. Until 2019, around 85% of agreements were made over the phone, while in 2020 40% of these types of requests were made through instant messaging applications such as WhatsApp. The Company believes that this format will soon become the main channel for these negotiations. Therefore, it has been investing in the digital transformation strategy aimed at the centrality of the insured.

DESEMPENHO ECONÔMICO / ECONOMIC PERFORMANCE
Retenção / Retention

Uma das estratégias de escuta para melhor entender as demandas dos segurados foi o desmembramento da equipe de Retenção da área de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Com essa iniciativa, foi possível dar um atendimento exclusivo ao segurado que apresenta intenção de cancelar o seguro ou quitar antecipadamente seus serviços financeiros contratados. Essa ação resultou no aumento dos índices de retenção da Companhia.

Em março de 2020, foram estruturadas duas áreas dedicadas à retenção, uma para serviços financeiros e outra para produtos de seguros. Um diferencial é a preparação desses dois times, que passam por um treinamento especializado e contam com produtos específicos para essa etapa do atendimento. As equipes iniciaram com 12 pessoas e ganharam novos integrantes ao longo do ano. Campanhas para premiar os melhores desempenhos individuais e premiações globais fazem parte das estratégias para motivar o time. Considerando o período posterior a essa reestruturação, foram atendidos mais de 20 mil segurados, que atribuíram ao atendimento uma nota de satisfação de 9,3.

Essa iniciativa está associada às demais melhorias sistêmicas e investimentos voltados à centralidade das necessidades dos segurados, que visam favorecer o relacionamento e aumentar os índices de satisfação.

One of the listening strategies to better understand the demands of policyholders was the dismemberment of the Retention team from the Customer Service. With this initiative, it was possible to provide exclusive assistance to policyholders who intend to cancel the insurance or discharge their contracted financial services in advance. This action resulted in an increase in the Company's retention rates.

In March 2020, two department dedicated to retention were structured, one for financial services and the other for insurance products. One advantage is the preparation of these two teams, which undergo specialized training and have specific products for this stage of service. The teams started with 12 people and gained new members throughout the year. Campaigns to reward the best individual performances and global awards are part of the strategies to motivate the team. Considering the period after this restructuring, more than 20,000 policyholders were served, who attributed a satisfaction score of 9.3 to the service.

This initiative is associated with other systemic improvements and investments aimed at the centrality of the needs of policyholders, which aim to favor the relationship and increase satisfaction rates.

Tendência de mudança nos canais de negociação
Trends in negotiation channels

2019
85%
 solicitações por telefone

2019 - 85%
 of agreements were made over the phone

2020
40%
 solicitações por aplicativos de mensagem

2020 - 40%
 of agreements were made from instant messaging applications

Vista aérea do Arquipélago das Anavilhanas no Rio Negro, afluente do Rio Amazonas, na época da cheia
 Aerial view of Anavilhanas Arquipelag in Black River in rainy season, Amazonas

Festa junina em Iguatu
The June Festival in Iguatu city, Ceará



Praia de Majorlândia em Aracati
Majorlandia Beach in Aracati city, Ceará

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS

RELATIONSHIP WITH AUDIENCES

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS / RELATIONSHIP WITH AUDIENCES

Melhorar a experiência do segurado

Improve the insured's experience

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 417-3, 418-1

A Companhia vem adotando uma estratégia de maior exposição da marca, alinhada à visão de convergir todo o negócio em torno do segurado e de suas necessidades. Isso exigiu, ao longo de 2020, uma intensa sincronia entre as áreas Comercial, Marketing e TI. Atualmente, um time com diferentes competências tem a missão de conceber novos produtos que utilizem todas as possibilidades abertas pela tecnologia digital e, ao mesmo tempo, mantenham o foco do segurado.

Esse posicionamento busca melhorar a experiência do segurado, proporcionando uma ampla gama de canais para acessar a Empresa dentro de uma postura transparente. Estende-se à régua de relacionamento, levando conhecimentos que auxiliam o segurado a conhecer e a aproveitar o potencial máximo de todos os benefícios oferecidos pelos produtos contratados e outros conteúdos relevantes. A empresa investe, também, em tecnologias disruptivas, que contribuem para simplificar processos na contratação de produtos e serviços. Além disso, a inovação vem avançando nos processos internos para garantir que, além da comodidade, o segurado tenha segurança sobre a privacidade e a proteção de seus dados. Com essas medidas, a Empresa estimula a disseminação de uma cultura de proteção de riscos e assegura a conformidade em relação à comunicação.

The Company has been using a strategy of greater brand exposure, in line with the vision of converging the entire business around the insured and their needs. This required, throughout 2020, an intense synchrony between the Business, Marketing and IT Departments.

Currently, a team with different skills has the mission of designing new products that use all the possibilities opened up by digital technology while maintaining the focus of the insured.

This positioning seeks to improve the insured's experience by providing a wide range of channels to access the Company within a transparent stance. It extends to the relationship rule by bringing knowledge that helps the insured to know and take full advantage of all the benefits offered by the contracted products and other relevant content. The company also invests in disruptive technologies, which contribute to simplifying processes for contracting products and services. Additionally, innovation has been advancing in internal processes to ensure that, in addition to convenience, the policyholders have security regarding privacy and protection of their data. With these measures, the Company encourages the dissemination of a culture of risk protection and ensures compliance with regard to communication.

**MONITORAMENTO
SAC 2020**
9,2
**nota de
satisfação**
**2020 SAC
MONITORING**
**9.2
satisfaction
rating**




Jornada do segurado / Customer's journey



RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS / RELATIONSHIP WITH AUDIENCES
Valor compartilhado

Shared value

GRI 203-1

A reformulação do site da Sabemi e o lançamento do Portal do Segurado, em 2020, fazem parte do plano de reposicionamento da marca, com a consolidação de uma plataforma robusta de acesso a serviços e de interação com segurados e com os parceiros. O site é, também, um ponto de contato importante com a marca, pois o segurado tem ao seu dispor diferentes canais digitais de atendimento.

O atingimento de metas de produção comercial traz sustentação ao negócio, mas o objetivo da Companhia visa também gerar valor compartilhado com segurados e parceiros, em cenários cada vez mais complexos. Se a aceleração tecnológica dos últimos dois anos abriu oportunidades de aproximação e interação direta com esses públicos, também elevou o patamar de expectativas. A fim de supri-las, a Organização ampliou suas ações de relacionamento, incluindo o gerenciamento da marca nas redes sociais.

As diretrizes da comunicação são baseadas na transparência e no marketing responsável, seguindo ainda as exigências do ambiente regulatório. Os conteúdos têm como prioridade divulgar informação útil e estão acessíveis em diferentes formatos, incluindo podcasts. Um exemplo é o TimTimporDimDim, que oferece

uma planilha de organização financeira pessoal. A iniciativa também distribui conteúdos relacionados à educação financeira por meio do blog, podcasts e postagens nas redes sociais da Sabemi, que somente no mês de lançamento, dezembro de 2020, obteve um expressivo alcance, demonstrando o interesse das pessoas por informação financeira de uma fonte segura e confiável.

Representantes e corretores exercem um papel importante nesse modelo de negócio. A Empresa direciona investimentos na integração digital e na evolução de processos para assegurar que eles também ocupem um lugar no futuro que a Sabemi está projetando.

The reformulation of Sabemi's website and the launch of the Insured Web Portal, in 2020, are part of the brand's repositioning plan, with the consolidation of a robust platform for accessing services and interacting with policyholders and partners. The website is also an important point of contact with the brand, as the insureds have different digital service channels at their disposal.

The achievement of business production goals supports the business, but the Company's objective is also to generate shared value with policyholders and partners, in increasingly complex

scenarios. If the technological acceleration of the last two years has opened up opportunities to approach and interact directly with these audiences, it has also raised the level of expectations. In order to meet them, the Organization has expanded its relationship actions, including brand management on social media. The communication guidelines are based on transparency and responsible marketing, also following the requirements of the regulatory environment. The contents are prioritized to disseminate useful information and are accessible in different formats, including podcasts. One example is TimTimporDimDim, which offers a personal financial organization spreadsheet. The initiative also distributes content related to financial education through the blog, podcasts and posts on Sabemi's social media. Only in the month of its launch, December 2020, it achieved an expressive reach, and it demonstrates people's interest in financial information from a safe and reliable source. Representatives and brokers play an important role in this business model. The Company directs investments in digital integration and process evolution to ensure that they also have a place in the future that Sabemi is envisioning.

 clique para conhecer
 click to know


TimTimporDimDim Educação financeira nas redes sociais
 TimTimporDimDim financial education on social media

7 STORIES 
 7 STORIES

ALCANCE DE 366 MIL PESSOAS
 REACH OF 366 THOU PEOPLE

255 MIL INTERAÇÕES
 255 THOU INTERACTIONS

8 POSTS 
 8 POSTS

ALCANCE DE 16 MIL PESSOAS
 REACH OF 16 THOU PEOPLE

+ 6 MIL REAÇÕES
 + 6 THOU REACTIONS

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS / RELATIONSHIP WITH AUDIENCES

Canais para ampliar o relacionamento com o segurado

Channels to expand the relationship with the insured

Para aumentar a escuta ao segurado, foram intensificados os canais de atendimento, que representam uma base sólida para a inovação e para os processos de melhoria. O objetivo do Portal do Segurado é oferecer comodidade, transparência e autonomia, com recursos de acessibilidade. Nesse espaço, o segurado encontra os principais documentos relativos aos produtos contratados e pode realizar a comunicação de sinistros.

A Empresa mantém, também, mecanismos internos consistentes, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que se destina ao primeiro nível, atendendo demandas relacionadas a toda gama de questões relativas a produtos e serviços. Adicionalmente, as equipes do SAC realizam a triagem das chamadas e, se identificada a necessidade, encaminham para a Ouvidoria, em conformidade com as boas práticas de governança do Grupo Sabemi.

O acesso ao SAC está disponível por meio de múltiplos canais, como 0800, WhatsApp e e-mail, além do chat no site e nas redes sociais. De forma presencial, o serviço é oferecido nas cidades de Porto Alegre e Rio de Janeiro, obedecendo às restrições de operação conforme resoluções municipais relacionadas à pandemia.

Pela sua importância estratégica, o SAC conta com uma gerência própria, que se reporta diretamente à presidência da Sabemi e tem o compromisso de elevar continuamente o nível de satisfação do segurado.

Essa gestão ativa vem trazendo resultados consistentes a partir do monitoramento constante de indicadores internos e externos, como o site Reclame Aqui (RA) e, especialmente, a plataforma consumidor.gov.br que se tornou o site oficial do governo, passando a concentrar todas as reclamações dirigidas anteriormente à Susep. O SAC busca, para o próximo ciclo, conquistar o Selo RA 1000, que destaca as empresas que possuem excelentes índices de atendimento na plataforma. Esse reconhecimento é conferido a empresas que demonstram compromisso efetivo com o pós-venda, elevando o grau de confiança das marcas, produtos e serviços.

Leia mais sobre canais de atendimento ao segurado Sabemi no capítulo Governança Corporativa.

To increase listening to the insured, the service channels were intensified, which represent a solid basis for innovation and improvement processes.

The purpose of the Insured Web Portal is to offer convenience, transparency and autonomy, with accessibility features.

In this space, the insured finds the main documents relating to the contracted products and can report claims.

The Company also maintains consistent internal mechanisms, such as the Customer Service. This is aimed at the first level, meeting demands related to the entire range of issues related to products and services. Additionally, the Customer

Service teams screen calls and, if the need is identified, they forward them to the Ombudsman, in accordance with the good governance practices of the Sabemi Group. Access to Customer Service is available through multiple channels, such as 0800, WhatsApp and email address, in addition to chat on the website and social media. In person, the service is offered in the cities of Porto Alegre and Rio de Janeiro by complying with operating restrictions pursuant to municipal resolutions related to the pandemic.

Due to its strategic importance, the Customer Service has its own management, which reports directly to Sabemi's CEO and is committed to continuously raising the insured's satisfaction level.

This active management has been bringing consistent results from the constant monitoring of internal and external indicators, such as the website Reclame Aqui (RA) and, especially, the platform Consumidor.gov.br which became the government's official website. Now it concentrates all complaints previously addressed to Susep. For the next cycle, Customer Service seeks to win the RA 1000 Seal, which highlights companies that have excellent service rates on the platform. This recognition is given to companies that demonstrate an effective commitment to after-sales by raising the level of trust in brands, products and services. Read more about Sabemi policyholder service channels in the Corporate Governance chapter.

**MONITORAMENTO SAC 2020
2020 SAC MONITORING****9,2****nota de satisfação
9.2 satisfaction
rating****SITE RECLAME AQUI
RECLAME AQUI WEB SITE****8,3****nota final reputação
8.3 final rating
reputation****93,1%****índice de resolução
93.1% resolution
rate**

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS / RELATIONSHIP WITH AUDIENCES
GRI 205-2
2020 - CAPACITAÇÕES ON-LINE

 Ética e Prevenção à Fraude
 e à Lavagem de Dinheiro

2020 - ONLINE TRAINING

 Ethics and Fraud Prevention
 and Money Laundering

67%
corretores ativos na base
67% active insurance
brokers on the database

10 %
representantes
cadastrados na base
10% representatives
registered on the database
Relacionamento com representantes e corretores

Relationship with representatives and insurance brokers

A representatividade do canal de vendas e de representantes e corretores para a Sabemi se reflete na valorização e no relacionamento com essa rede. Em relação aos serviços financeiros, esses parceiros responderam por 47% do resultado comercial e participaram com 37% do volume de vendas de seguros e previdência em 2020.

O ano foi marcado pelo estreitamento das relações comerciais. Com ideias criativas e forte mobilização, foi possível superar os desafios que se apresentaram.

As áreas de Marketing e de Inteligência de Negócios atuam de forma conjunta para maximizar e conectar essa força de vendas às estratégias e políticas da Organização. Em 2020, com as exigências do distanciamento social, esse processo seguiu por meio de *news* eletrônicas e *lives*, enquanto a comunicação diária foi mantida pelos dois canais formais de atendimento, o Comercial e o Operacional, que conectam a rede à Sabemi.

Como parte da política da Empresa, os parceiros são engajados na integração institucional. Representantes e corretores são convidados a realizar as capacitações referentes às três temáticas: Código de Conduta e Ética, Prevenção à Fraude e Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

As campanhas de venda com premiações fazem parte das iniciativas anuais e foram especialmente importantes neste exercício. Entretanto, o destaque de 2020 se deve à formação oferecida pela Companhia às equipes de vendas, logo no início da pandemia. A formação com a StartSe, a mais inovadora escola de negócios do Brasil, teve o propósito de apoiar seus parceiros a vislumbrarem oportunidades diante das limitações impostas às atividades econômicas presenciais. Além de um evento aberto, foram selecionados 30 profissionais para o Programa Exponencial da Retomada, que incluiu o desenvolvimento de um plano de negócios, com duração de quatro semanas.

The representativeness of the sales channel and representatives and insurance broker for Sabemi is reflected in the appreciation and relationship with this network. In relation to financial services, these partners accounted for 47% of the business result and participated with 37% of the sales volume of insurance and pension plans in 2020. The year was marked by closer trade relations. With creative ideas and strong mobilization, it was possible to overcome the challenges faced. The Marketing and Business Intelligence

Department work together to maximize and connect this sales force to the Organization's strategies and policies. In 2020, with the demands of social distancing, this process continued through electronic news and live streaming, while daily communication was maintained by the two formal service channels, Business and Operational, which connect the network to Sabemi.

As part of the Company's policy, partners are engaged in institutional integration. Representatives and insurance brokers are invited to carry out training related to the three themes: Code of Conduct and Ethics, Fraud Prevention and Money Laundering Prevention.

Sales campaigns with awards are part of the annual initiatives and were especially important this year. However, the highlight of 2020 is due to the training offered by the Company to the sales teams, right at the beginning of the pandemic. The training organized by StartSe, the most innovative business school in Brazil, was intended to support its partners to envision opportunities in light of the limitations imposed on face-to-face economic activities. In addition to an open event, 30 professionals were selected for the Exponential Recovery Program, which included the development of a business plan, lasting four weeks.

RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS / RELATIONSHIP WITH AUDIENCES
Relacionamento com fornecedores

Relationship with suppliers

GRI 102-9, 102-10

A Sabemi realiza contratação local de fornecedores nas 24 cidades onde possui unidades, ajudando a impulsionar o desenvolvimento local nas cinco regiões do País. Durante o período coberto por este relato, a Empresa manteve suas políticas de contratação, e contava com 1.209 fornecedores, conforme a natureza da prestação de serviços e dos produtos, oriundos de diversas partes do Brasil e do exterior. Entre eles, estão fornecedores de equipamentos, suprimentos, manutenção predial e outros.

A Empresa também contrata serviços especializados de empresas de auditoria e assessoria, incluindo consultorias legais e de tecnologia. A ênfase na inovação digital vem levando à ampliação da base de contratos com empresas europeias, americanas e chinesas, em serviços com aplicações compartilhadas por todas as áreas da Organização, que se estendem por pacote de dados, plataformas *streaming*, *softwares* e redes sociais, somando mais de 10 fornecedores.

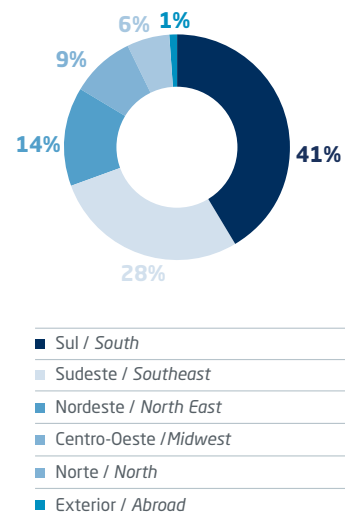
Por sua vez, os contratos com prestadores de serviços seguem todos os passos de formalização, com atendimento aos requisitos legais vigentes no País. Outra exigência é o alinhamento às políticas da Companhia

em relação às regras que disciplinam o relacionamento e ao Código de Conduta e Ética.

Além da busca por equalizar preço e qualidade em acordo com previsões orçamentárias, a área de Compras da Empresa vem considerando cada vez mais alternativas baseadas em tecnologias disruptivas. Um exemplo foi a adoção do Paytrack (plataforma de gerenciamento de viagens corporativas), não só trouxe ganhos ao processo de controle, mas beneficiou, também, o colaborador pela autonomia e comodidade. A solicitação e a prestação de contas são realizadas de forma digital, seguindo as políticas predefinidas do Grupo Sabemi.

Sabemi hires local suppliers in 24 cities where it has units. This helps to drive local development in the five regions of Brazil. During the period covered by this report, the Company maintained its hiring policies, and had 1,209 suppliers, depending on the nature of the provision of services and products, from different parts of Brazil and abroad. Among them are suppliers of equipment, supplies, building maintenance, and others.

The Company also hires specialized services from auditing and advisory

Fornecedores por região
Suppliers by region


A maioria dos contratos de prestação de serviço está nas regiões Sul e Sudeste, devido à localização da sede da Companhia no Rio Grande do Sul e à concentração de serviços especializados em São Paulo.

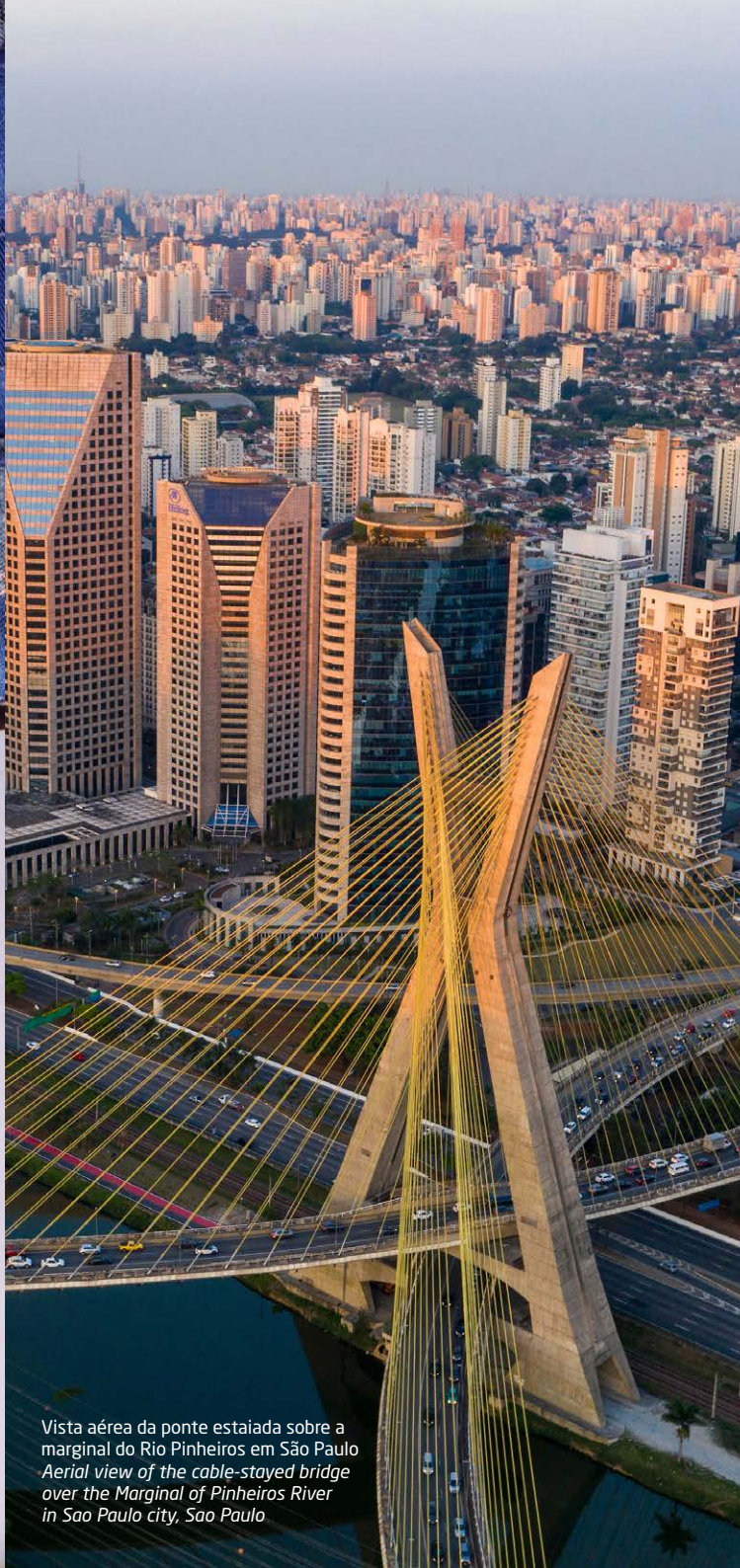
Most of the service agreements are in the South and Southeast regions, due to the location of the Company's headquarters in Rio Grande do Sul and the concentration of specialized services in São Paulo.

firms, including legal and technology consulting. The emphasis on digital innovation has led to the expansion of the base of contracts with European, American and Chinese companies, in services with applications shared by all areas of the Organization, which extend to data packages, streaming platforms, software and social media, adding up more than 10 suppliers.

In turn, agreements with service providers follow all the formalization steps, in compliance with the legal requirements in force in Brazil. Another requirement is the alignment with the Company's policies in relation to the rules governing the relationship and the Code of Ethics and Conduct.

In addition to seeking to equalize price and quality in accordance with budget forecasts, the Company's Procurement Department has been increasingly considering alternatives based on disruptive technologies. An example was the adoption of Paytrack (corporate travel management platform) not only brought gains to the control process, but it also benefited the employee through autonomy and convenience. The request and rendering of accounts are carried out digitally as it follows the predefined policies of the Sabemi Group.

Liberdade, bairro
turístico da cidade de São Paulo
*Liberdade tourist district
in Sao Paulo city, Sao Paulo*



Vista aérea da ponte estaiada sobre a
marginal do Rio Pinheiros em São Paulo
*Aerial view of the cable-stayed bridge
over the Marginal of Pinheiros River
in Sao Paulo city, Sao Paulo*

CAPITAL HUMANO

HUMAN CAPITAL

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Inovação promovida pelo capital humano

Innovation promoted by the human capital

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

O Grupo Sabemi investe em tecnologia e em pessoas, o que garante a evolução digital da empresa, por meio da inovação promovida por seu capital humano. O alinhamento da cultura organizacional com traços de personalidade, ou o fit cultural – como é mais conhecido pela área de Gestão de Pessoas – vem sendo incorporado desde o processo seletivo e se estende à gestão de desenvolvimento profissional para gerar o bem-estar dos colaboradores com inúmeras ações e benefícios. Essas medidas asseguram o engajamento das equipes, que atuam como embaixadoras da marca. Tudo isso reforça o desejo de parceria, união e força no trabalho coletivo, sempre a partir do foco do segurado, o que contribui para o sucesso do negócio. Em 2020, em que pesem os desafios relacionados à pandemia da Covid-19, a Companhia intensificou as ações de aprimoramento do ambiente de trabalho, recebendo dos colaboradores o reconhecimento à área de RH em várias premiações conquistadas nesse período. Ao mesmo tempo, o Grupo Sabemi reconhece a pluralidade de seu capital humano como um ativo valioso. A força da diversidade pode ser percebida na representatividade por gênero, que alcança 67,85% de mulheres

(345) e 32,15% de homens (164) dentro da Organização. Quando analisados os cargos de gestão, 63,01% estão ocupados por colaboradoras do sexo feminino e 36,99% por colaboradores do sexo masculino. Há indicativos também entre os indivíduos que integram a Governança Corporativa da Empresa, em que 25% são do sexo feminino e 75% são do sexo masculino.

Mais informações sobre a pluralidade do capital humano da Empresa serão apresentadas ao final do capítulo. A diversidade em relação a gênero está representada nos gráficos ao lado.

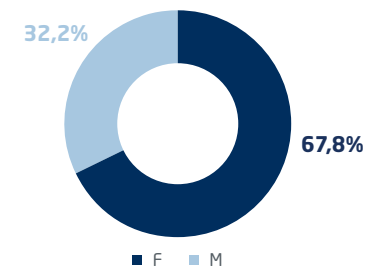
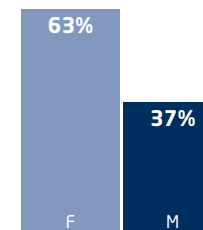
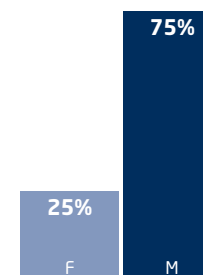
The Sabemi Group invests in technology and people, which guarantees the company's digital evolution, through innovation promoted by its human capital. The alignment of organizational culture with personality traits, or fit culture – as it is better known by the People Management Department – has been incorporated since the selection process and is extended to the professional development management to generate the well-being of employees with a number of actions and benefits. These measures ensure the engagement of teams, who act as ambassadors for

the brand.

All of this reinforces the desire for partnership, unity and strength in collective work, always from the perspective of the insured, which contributes to the success of the business. In 2020, despite the challenges related to the Covid-19 pandemic, the Company intensified actions to improve the work environment, and received recognition from the HR from employees in several awards earned during this period. At the same time, the Sabemi Group recognizes the plurality of its human capital as a valuable asset.

The strength of diversity can be seen in the representation by gender, which accounts for 67.85% of women (345) and 32.15% of men (164) in the Organization. When analyzing management positions, 63.01% are held by female employees and 36.99% by male employees. There are also indications among the individuals who are part of the Company's Corporate Governance, in which 25% are female and 75% are male.

More information about the plurality of the Company's human capital will be shown at the end of the chapter. The diversity in relation to gender is represented in the graphic aside.

GRI 405-1 % Gênero / % Gender

 % Gênero Gestão
 % Gender Management

 % Gênero Governança
 % Gender Governance


CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Relacionamentos pautados pela transparência

Relationships guided by transparency

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2

A transparência, como elemento da cultura organizacional, pauta os relacionamentos no Grupo Sabemi e molda sua comunicação. Diferentes canais são disponibilizados para o público interno, seja para informar sobre desafios, projetos e planos de ação, seja para engajar. Gestores têm acesso livre à alta administração para dar *feedbacks* ou sugerir oportunidades de melhorias de processos da gestão. Adicionalmente, eles podem usar um

canal direto para comunicação com a Área de Recursos Humanos para expressar opiniões, enviar sugestões ou *feedbacks*. O contato pode ser sigiloso, e a resposta é enviada em até 48 horas.

Transparency, as an element of organizational culture, guides the relationships at the Sabemi Group and shapes its communication. Different channels are made available to the internal public, whether to

inform about challenges, projects and action plans, or to engage people. Managers have free access to senior management to provide feedback or suggest opportunities for improvement in management processes. Besides, they can use a direct communication channel with the Human Resources Department to express opinions, send suggestions, or feedback. The contact can be confidential, and a response is sent within 48 hours.

NOVA REALIDADE / NEW REALITY

O Portal do Colaborador é um retrato da nova realidade em um ambiente totalmente digital. Os colaboradores se mantêm conectados à Companhia a qualquer hora e de qualquer lugar. Na esfera de RH, por exemplo, podem realizar operações simples, como consultar a programação de férias, contracheques e declaração de Imposto de Renda, entre outras. Os recursos se estendem à gestão com processos automatizados, que aumentam a produtividade dos gestores.

The Employee Web Portal is a portrait of the new reality in a fully digital environment. Employees remain connected to the Company at any time and from anywhere. In the HR sphere, for example, they can carry out simple transactions, such as checking vacation schedules, paychecks and tax returns, among others. The features are extended to the management with automated processes, which increase the managers' productivity.

FALE COM A SARA!

2020
3.247

ATENDIMENTOS
com o objetivo
de melhorar a vida
do colaborador

TALK TO SARA!
2020 – 3,247
assistances
aiming at
improving the
employee's life

Sara é a assistente virtual, lançada em 2020, que utiliza inteligência artificial para agilizar informações e esclarecer dúvidas, via WhatsApp, sobre muitos temas de interesse do colaborador.

Sara is the virtual assistant, launched in 2020, which uses artificial intelligence to streamline information and answer questions, via WhatsApp, on many topics of interest to the employee.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL
Rotinas integradas ao ambiente digital

Routines integrated into the digital environment

As rotinas diárias já estão totalmente adaptadas ao ambiente digital, em um processo que visa integrar a operação nacional da Empresa, criando facilidades com conectividade, autonomia e otimização do tempo para o colaborador.

Desde 2019, a comunicação interna seguiu essa diretriz, disponibilizando para 100% das equipes a utilização de plataformas interativas de gestão de projetos, o que inclui a integração de diferentes recursos de comunicação e gestão *on-line*.

Por isso, em março de 2020, foi possível assegurar, rapidamente, a migração para o *home office* de todas as áreas da Companhia, atendendo às medidas de distanciamento social exigidas pelo combate à pandemia de Covid-19, sem impacto negativo nas atividades da empresa.

Ao longo de todo o ano de 2020, as rotinas de reuniões da Diretoria com as gerências das áreas de TI, Relacionamento Institucional, RH e Jurídica para alinhar estratégias do negócio também foram mantidas no formato remoto.

E, pela primeira vez, foi imprescindível, e possível, rodar o *Mapping 2021* do Planejamento Estratégico totalmente *on-line*. Não só o planejamento foi construído por meio de reuniões remotas, como também o alinhamento sobre os temas transformadores do Grupo se deu por meio da Plataforma EAD *Hub Edu* para atingir todos os colaboradores. Por um lado, a mudança exigiu novas dinâmicas nos encontros e inovação nos formatos de apresentação, mas, por outro, diminuiu o intervalo de tempo para que os temas estratégicos alcançassem toda a base de colaboradores.

The daily routines are already fully adapted to the digital environment, in a process intended to integrate the Company's national operation. This creates facilities with connectivity, autonomy and time optimization for the employee.

Since 2019, internal communication has followed this guideline. The use of interactive project management platforms, which includes the integration of different communication and online management resources, has been made available to 100% of the teams.

Therefore, in March 2020, it was possible to quickly ensure the migration to the work-from-home jobs for all areas of the Company. This meets the social distancing measures required to combat the Covid-19 pandemic, without negative impact on the company's activities.

Throughout 2020, the routine of meetings between the Executive Board and the IT, Institutional Relations, HR and Legal departments to align business strategies were also maintained in online format.

And, for the first time, it was essential, and possible, to run Mapping 2021 of the Strategic Planning fully online. Not only was the planning built through remote meetings, but also the alignment on the Group's transforming themes took place through the EAD Hub Edu E-Learning Platform to reach all employees.

On the one hand, the change required new dynamics in meetings and innovation in presentation formats, but, on the other hand, it reduced the time span for strategic themes to reach the entire employee base.

**HUB
EDU**
**Academia
on-line**
**3.384
horas**
**HUB EDU
(Academia
on-line)
3,384 hours**

Escultura da artista plástica Tomie Ohtake na avenida Paulista, São Paulo
 One sculpture from the artist Tomie Ohtake located at avenida Paulista in Sao Paulo city, Sao Paulo

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL
Atração e retenção de talentos

Attracting and retaining talents

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 401-1

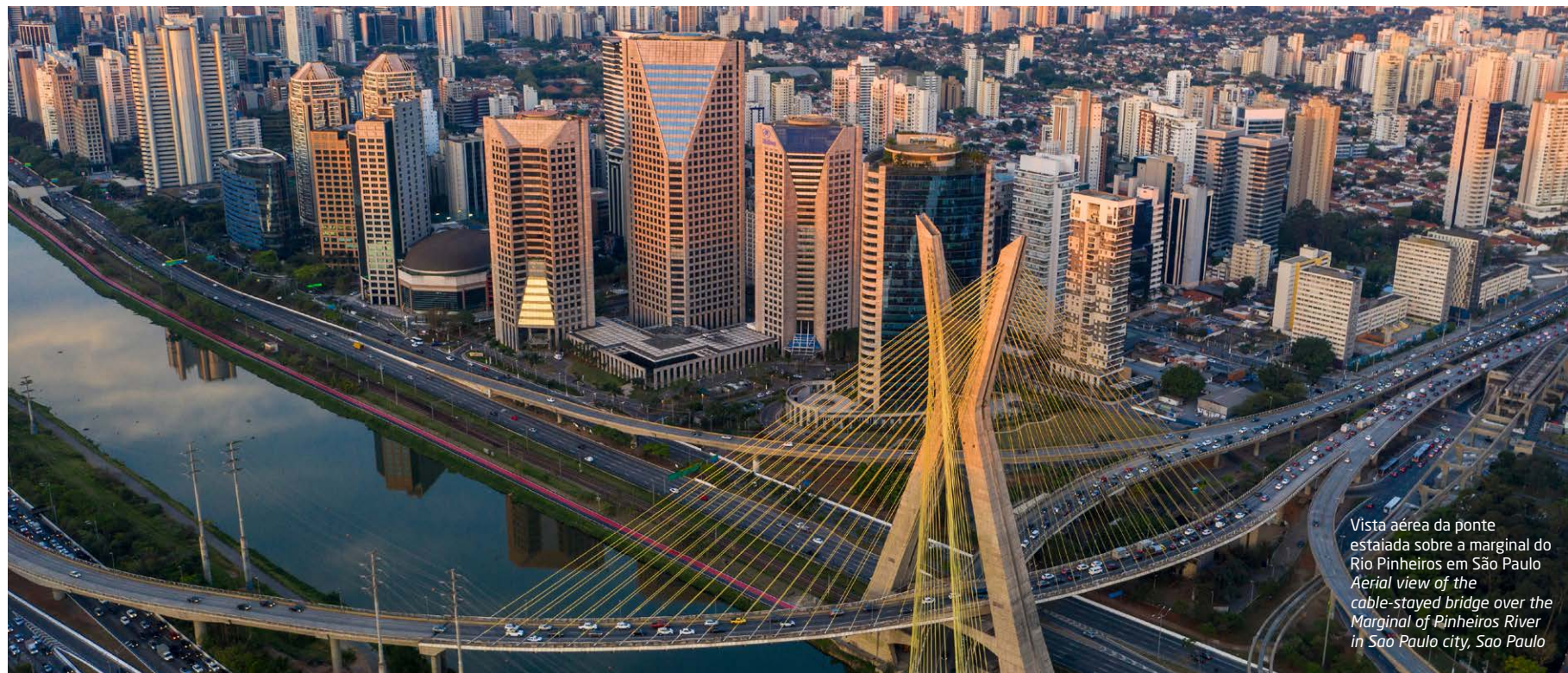
A inteligência artificial também reforça o time quando o assunto é ampliar a transparência e dar maior agilidade ao processo seletivo. Em 2020, 35% dos recrutamentos se deram com o uso da ferramenta Infojobs/PandaPé, contra 24% em 2019. Além de divulgar simultaneamente todas as vagas no LinkedIn e no PandaPé, direciona os candidatos para a área de recrutamento no site da Sabemi. O uso de ferramentas de automação adicionais para o envio de documentos torna o processo mais ágil e transparente, além de ampliar a atração de candidatos aos postos oferecidos. A eficiência da inteligência artificial, contudo, não compete com a força do orgulho de pertencimento dos colaboradores, que são os melhores promotores da Organização, como mostram os resultados do programa Indique um Amigo.

Artificial intelligence also strengthens the team when it comes to increasing transparency and speeding up the recruitment process. In 2020, 35% of recruitments took place using the Infojobs/PandaPé tool, against 24% in 2019. In addition to simultaneously advertizing all spots on LinkedIn and PandaPé, it directs applicants to the recruitment area on Sabemi's website. The use of additional automation tools for sending documents makes the process more agile and transparent, in addition to increasing the attraction of applicants for the positions offered. The efficiency of artificial intelligence, however, does not compete with the strength of the pride of belonging of employees, who are the Organization's best promoters, as shown by the results of the Recommend a Friend program.

GRI 401-2
CUSTO DOS BENEFÍCIOS SOBRE O CUSTO TOTAL
CUSTO DOS BENEFÍCIOS SOBRE O CUSTO TOTAL
24,74%
Sabemi
24.74% Sabemi
20,9%
Média do Setor Seguros (CNseg)
20.9% Average Insurance Industry (CNseg)
36%
das vagas preenchidas em 2020
36% of vacancies filled in 2020
Programa Indique um Amigo continua sendo um dos principais meios de atração
Recommend a Friend Program continues to be one of the main means of attraction

A política de retenção implica um ambiente de valorização de desenvolvimento pessoal e profissional, com benefícios, remuneração de mercado e com programa de premiações por atingimentos de metas. Além disso, os colaboradores encontram flexibilidade de horários, assegurada por um sistema de banco de horas. O pacote de benefícios vai além das exigências legais e representa 24,74% do custo total da Empresa com seus colaboradores, percentual superior à média do setor de seguros de 20,9%, conforme dados divulgados pela CNSeg para o período. Aos colaboradores que atuam em período parcial, como telefonistas, são assegurados os mesmos proveitos ofertados aos que trabalham em período integral. Por sua vez, estagiários e jovens aprendizes recebem vale-transporte e vale-refeição.

The retention policy implies an environment that values personal and professional development, with benefits, market compensation and an awards program for achieving goals. In addition, employees find flexible schedules, ensured by an compensatory time system. The benefits package goes beyond legal requirements and accounts for 24.74% of the Company's total cost with its employees, a percentage higher than the insurance industry average of 20.9%, according to data released by CNseg for the period. Employees who work part-time, such as telephone operators, are guaranteed the same income offered to those who work on a full-time basis. In turn, interns and young apprentices receive transportation and meal vouchers.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL


Vista aérea da ponte estalada sobre a marginal do Rio Pinheiros em São Paulo
 Aerial view of the cable-stayed bridge over the Marginal of Pinheiros River in Sao Paulo city, Sao Paulo

GRI 401-2 Pacote de benefícios / Benefits package

COLABORADORES TURNO INTEGRAL E PARCIAL FULL AND PART-TIME EMPLOYEES	ESTAGIÁRIOS E JOVENS APRENDIZES INTERNS AND YOUNG APPRENTICES
Vale-refeição / Meal vouchers	Vale-refeição / Meal vouchers
Vale-alimentação / Food vouchers	Vale-transporte / Transportation vouchers
Planos de saúde e odontológico / Health and dental care insurance	
Seguros de vida em grupo e individual Group and individual life insurance	Seguro de vida para jovens aprendizes Life insurance to young apprentices
Convênio com academias / Agreement with fitness centers	
Cartão de benefício com débito em folha Payroll debit benefit card	
Convênio com estacionamento / Agreement with parking lots	

Os planos de saúde e odontológico, ambos com cobertura nacional, permitem aos colaboradores acessarem os profissionais da rede credenciada por livre escolha. Além dessas opções, é disponibilizado convênio para atendimento por telemedicina, como forma adicional de acesso aos serviços de saúde. A Empresa não possui ambulatório para atendimento médico – desse modo, todos os atendimentos são realizados por meio de prestadores de serviço, sendo garantido o sigilo das informações de saúde do paciente/colaborador.

The health and dental are insurances, both with national coverage, allow employees to have access to healthcare professionals from the accredited network by free choice. In addition to these options, an agreement for telehealth care is available, as an additional form of access to healthcare services. The Company does not have an outpatient clinic for medical care – thus, all care is provided through service providers, and the confidentiality of the patient's/ employee's health information is ensured.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Licença Maternidade e Paternidade

Maternity and Paternity Leave

GRI 401-3

Direitos como a licença maternidade e paternidade são valorizados pela Empresa, que manteve taxa de retorno e de retenção em 100% após 12 meses, no período coberto por este relatório (ver tabela). Esses indicadores evidenciam que o colaborador é acolhido em seus direitos e se sente seguro para realizar planos pessoais de longo prazo.

Rights such as maternity and paternity leave are valued by the Company, which maintained a 100% return and retention rate after 12 months, in the period covered by this report. These indicators show that the employee is welcomed in their rights and feels safe to make long-term personal health care insurances.

GRI 401-3-a

Número total de empregados com direito e que tiraram licença maternidade / paternidade por gênero

Total number of employees entitled to and who took maternity / paternity leave by gender

GÊNERO GENDER	2019			2020		
	EMPREGADOS COM DIREITO EMPLOYEES WITH RIGHTS	EMPREGADOS QUE TIRARAM WHO TAKEN OUT	EMPREGADOS QUE RETORNARAM RETURNING EMPLOYEES	EMPREGADOS - 12 MESES EMPLOYEES - 12 MONTHS	TAXA DE RETORNO RETURN RATE	TAXA DE RETENÇÃO RETENTION RATE
Homens / Men	4	4	4	4	100%	100%
Mulheres / Women	18	18	18	18	100%	100%
Total / Total	22	22	22	22	100%	100%

GRI 401-3

LICENÇA MATERNIDADE
PATERNIDADE 2020

100%

**dos colaboradores
com direito retiraram
a licença, retornaram
e permanecem
após 12 meses**

**MATERNITY AND
PATERNITY LEAVE
100% of employees
with the right took
maternity/paternity
leave, returned and
remain after 12
months.**

As práticas da Sabemi em relação à valorização do seu capital humano estão refletidas também nos dados consolidados de *turnover*. A análise mostra equilíbrio entre demissões e novas contratações no que se refere a gênero, uma vez que as mulheres representam 67% do quadro funcional. Adicionalmente, o índice geral sobre demissões voltou aos patamares de 2018, reforçando a constatação de que a elevação em 2019 foi decorrente de necessidade pontual de promover uma reestruturação na área comercial, restrita àquele período. **Veja os dados detalhados ao final do capítulo.**

Sabemi's practices in relation to valuing its human capital are also reflected in the consolidated turnover data. The analysis shows a balance between layoffs and new hires in terms of gender, since women accounts for 67% of the workforce. Additionally, the general index on layoffs returned to the levels of 2018. This reinforces the finding that the increase in 2019 was due to a specific need to promote a restructuring in the business area, restricted to that period. See detailed data at the end of the chapter.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL
Capacitação e desenvolvimento / Training and Development
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 404-1, 404-3, 412-1

Em 2020, diante da complexidade do cenário da pandemia, a Companhia se reestruturou de forma ágil e eficiente para garantir a continuidade das capacitações. Em número de horas, considerando os treinamentos *on-line* e presenciais, foi registrada média de 36,6 horas de capacitação por colaborador. O dado indica aumento de 10,89 horas de capacitação por colaborador em relação a 2019, média bastante significativa para o setor de seguros. A política de treinamentos é estruturada

sobre três eixos: institucional, técnico e comportamental. Os critérios de estruturação estão em conformidade com as determinações dos órgãos reguladores do setor de seguros e as demandas de atualização, incluindo portfólio de produtos vigentes. Atendem ainda ao desenvolvimento de competências, abrangendo programas dirigidos às lideranças. As capacitações se desdobram em internas e externas e contam com canais presenciais e *on-line*.

In 2020, given the complexity of the pandemic scenario, the Company restructured itself agilely and efficiently to ensure continuity of training sessions. In number of hours, considering online and in-person training, an average of 36.6 hours of training sessions per employee was recorded. The data indicates an increase of 10.89 hours of training sessions per employee compared to 2019, a very significant average for the insurance industry.

The training policy is structured on three axes: institutional, technical, and behavioral. The structuring criteria are in accordance with the determinations of the regulatory bodies of the insurance industry and the updating demands, including the current product portfolio. They also meet the development of skills, including programs aimed at leaders. The training can be divided into internal and external ones and rely on face-to-face and online channels.

Os três eixos da política de treinamento / The three axes of training policy

INSTITUCIONAL / INSTITUTIONAL	TÉCNICO / TECHNICAL	COMPORAMENTAL / BEHAVIORAL
Relacionadas diretamente à vida organizacional e ocorrem, em média, 2 vezes por mês <i>Directly related to organizational life and occur, on average, twice a month</i>	Relacionadas ao negócio e às certificações obrigatórias <i>Relacionadas ao negócio e às certificações obrigatórias</i>	Voltadas ao desenvolvimento das competências comportamentais <i>Focused on the development of behavioral skills</i>
Integração de novos colaboradores, incluindo temas como Direitos Humanos, Ética e Integridade do Código de Conduta <i>Onboarding of new employees, including topics such as Human Rights, Ethics and Integrity of the Code of Conduct</i> Competências organizacionais / <i>Organizational skills</i> Clima organizacional e outros / <i>Organizational climate and others</i>	Produtos / <i>Products</i> Perfil de segurados / <i>Policyholder profile</i> Tipos por certificação / <i>Types by certification</i> Controles internos atendimento ao público (Vida e Previdência) <i>Internal controls customer service (Life and Pension)</i> Ouvidoria / <i>Ombudsman</i> Norma Regulamentadora nº. 5 (NR-05) <i>Regulatory Standard N°. 5 (NR-05)</i> Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) <i>Internal Accident Prevention Commission (CIPA)</i> LGPD e outros / <i>Brazilian General Data Protection Act (LGPD) and others</i>	Oficinas de capacitação com temáticas de otimismo, bem-estar e felicidade <i>Training workshops with themes of optimism, well-being, and happiness</i> Feedback / <i>Feedback</i> Gestão do tempo / <i>Time management</i> Gestão financeira / <i>Financial management</i> Inteligência emocional e outros / <i>Emotional intelligence and others</i>
2.496 horas / 156 horas dedicadas ao Código de Conduta e Ética <i>2,496 hours / 156 hours dedicated to the Code of Conduct and Ethics</i>	3.291 horas <i>3,291 hours</i>	1.906 horas <i>1,906 hours</i>
Alcance: 156 pessoas <i>Reach: 156 people</i>	Alcance: 77 capacitações distintas, sendo destas 62 externas e 15 internas <i>Reach: 77 different training sessions, of which 62 are external and 15 are internal ones</i>	Alcance: 19 capacitações e 975 participações <i>Reach: 19 training sessions and 975 participations</i>

GAME DO FEEDBACK
59 times

Feedback Game
59 teams
2020
45%
das horas do eixo
comportamental
2020 - 45% of
the hours of the
behavioral axis

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Desenvolvimento de lideranças

Leadership Development

A Empresa contempla o desenvolvimento das lideranças em treinamentos formais e na proximidade com a alta direção, propiciando espaços de interação e aprendizado conjunto. Em 2020, o processo do *Mapping 2021*, com a série de *talks* semanais sobre diversos temas ligados a tendências do setor e à transformação do Grupo Sabemi, contribuiu para a formação de lideranças, servindo de base para a implementação de novos projetos. Adicionalmente, os gestores receberam capacitação da consultoria Great Place to Work (GPTW) relacionada ao desenvolvimento de competências, para a manutenção do clima no ambiente de trabalho. Foram treinadas 39 pessoas, totalizando 273 horas.

The Company includes the development of leaders in formal training and close to the top management, providing spaces for interaction and joint learning. In 2020, the Mapping 2021 process, with a series of weekly talks on various topics related to industry trends and the transformation of the Sabemi Group, contributed to the training of leaders. This serves as a basis for the implementation of new projects. Additionally, the managers received training from the consulting firm Great Place to Work (GPTW) related to the development of skills to maintain the atmosphere in the work environment. 39 people were trained, totaling 273 hours.

Desenvolvimento de competências

273 horas

capacitação pela GPTW

Skills development
273 hours
Training by GPTW

PROJETOS EM DESTAQUE / FEATURED PROJECTS

■ CONECTA LOJAS

Capacitação para novos colaboradores das lojas Sabemi. Em 2020, os novos colaboradores da força comercial da Sabemi foram destaque em 13 edições para 65 profissionais, correspondendo a 2.184 horas.

■ PROGRAMA DESBRAVADORES

É uma das capacitações *on-line* aos gestores no âmbito do canal de vendas/ lojas, com temáticas relacionadas à liderança, à gestão de processos e negócios e à gestão de pessoas. Em 2020, 15 cursos *on-line* distintos alcançaram 100% dos gestores do canal, totalizando 107 horas.

■ DESENVOLVENDO JOVENS TALENTOS

Capacitação e compartilhamento de ideias e de experiências para jovens aprendizes. Ao final do exercício de 2020, 12 participantes do projeto foram contratados pela Companhia.

■ CONECTIVIDADE FOR JOB

A Empresa tem um programa voltado aos familiares dos colaboradores que buscam ingressar no mercado de trabalho. Em 2020, a atividade foi adaptada para a modalidade *on-line*, o que possibilitou a participação de familiares em diversos estados brasileiros, alcançando um público total de 35 pessoas.

■ CONECTA LOJAS

Training for new employees at Sabemi stores. In 2020, new employees of Sabemi's sales force were featured in 13 editions for 65 professionals, corresponding to 2,184 hours.

■ DESBRAVADORES PROGRAM

Is one of the online training courses for managers within the sales/store channel, with themes related to leadership, process and business management, and people management. In 2020, 15 different online courses reached 100% of channel managers, totaling 107 hours.

■ DEVELOPING YOUNG TALENTS

Craining and sharing ideas and experiences for young apprentices. At the end of 2020, 12 project participants were hired by the Company.

■ CONNECTIVITY FOR JOB

The Company has a program aimed at family members of employees seeking to enter the job market. In 2020, the activity was adapted for the online modality, which enabled the participation of family members in several Brazilian states. This reached a total audience of 35 people.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL
Avaliação de competências / Skill Assessment
GRI 404-3

Os colaboradores da Sabemi passam por mapeamento de competências, o que contribui para o aprimoramento dos profissionais e ajuda a Empresa a atingir resultados diferenciados. A iniciativa abrange avaliações de desempenho em ciclos no formato 360° (para gerentes) e 180° (demais colaboradores), por meio das quais os profissionais fornecem e recebem *feedback* positivo, reconhecendo também as possibilidades de aperfeiçoamento em suas competências técnicas e comportamentais.

Em 2020, foram realizadas 350 avaliações, envolvendo 95% (69% mulheres e 31% homens) do total de colaboradores, resultado que representou avanço em relação ao ano anterior, quando o percentual foi de 74%. Em consequência, foram elaborados 412 Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs), em processo que incluiu *feedbacks* contínuos, com acompanhamento *on-line* dos respectivos gestores.

PROGRAMA DECOLAR / DECOLAR PROGRAM

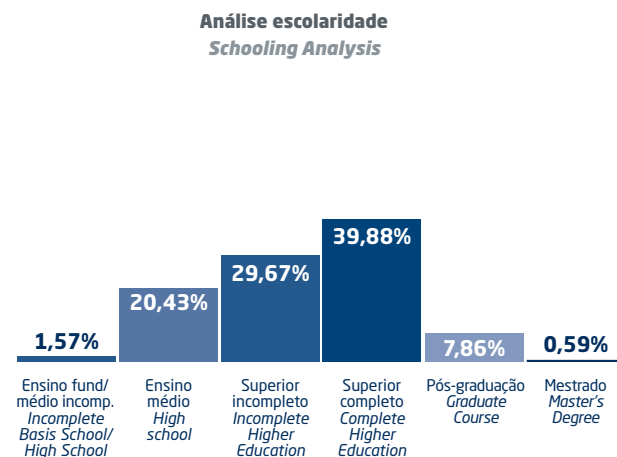
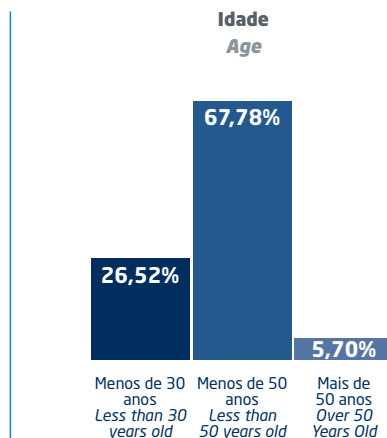
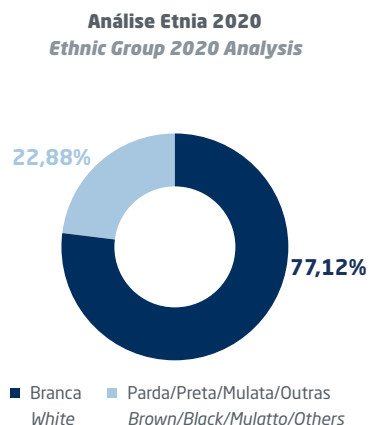
O Programa Decolar estimula os colaboradores a protagonizarem suas próprias carreiras por meio de uma jornada contínua de aprendizado. No período do relato, foi concluída a terceira edição, lançada em 2019, na qual foram selecionados 14 finalistas dos 72 inscritos. O Programa contemplou quatro encontros, em duas etapas, sobre Autoconhecimento e Métodos Ágeis, com atividades de estudos *on-line* e *workshops*. As dinâmicas contam com a facilitação de colaboradores formados nas edições anteriores do Decolar.

Sabemi's employees undergo a skill mapping, which contributes to the improvement of professionals and helps the Company achieve differentiated results. The initiative covers performance evaluations in 360° (for managers) and 180° (other employees) format cycles, through which professionals provide and receive positive feedback. They also recognize the possibilities for improvement in their technical and behavioral skills.

In 2020, 350 evaluations were carried out, involving 95% (69% women and 31% men) of the total number of employees, a result that represented an improvement in relation to the previous year, when the percentage was 74%. As a result, 412 Individual Development Plans (PDIs) were prepared, in a process that included continuous feedback, with online monitoring by the respective managers.

The Decolar Program encourages employees to take the lead in their own careers through a continuous learning journey. During the reporting period, the third edition launched in 2019 was completed, in which 14 finalists were selected from the 72 registrations. The Program included four meetings, in two stages, on Self-knowledge and Agile Methods, with online study activities and workshops. The group dynamics are guided by employees trained in previous Decolar editions.

2020
95%
Avaliação de
competências
2020
95%
Skill Assessment

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Diversidade / Diversity
GRI 405-1

A Sabemi já tem elevado desempenho na participação feminina e busca avançar ainda mais na temática da diversidade. No período do relato, lançou o Programa Plurais, com base na convicção de que a pluralidade da Organização reflete a diversidade da população brasileira e representa a riqueza de seu potencial. O Programa iniciou em 2020, com o tema da violência contra a mulher, mas vai abranger a promoção da diversidade em distintas dimensões: consciência,

atitudes pró-diversidade e inclusão. Os temas mapeados são gênero, violência, gerações, culturas, raças e LGBTQI+. Atualmente, quanto à etnia, 22,88% dos colaboradores se declaram como pardos, negros, mulatos ou outras etnias; 77,12%, como brancos. Em relação à faixa etária, 26,52% possuem menos de 30 anos de idade, 67,78% estão abaixo de 50 anos e 5,70% têm 50 anos ou mais. No quesito escolaridade, 39,88% completaram ensino superior.

Sabemi already has a high performance in terms of female participation and seeks to advance even further on the issue of diversity. During the reporting period, it launched the Plurais Program, based on the conviction that the Organization's plurality reflects the diversity of the Brazilian population and represents the wealth of its potential. The Program began in 2020, with the theme of violence against women, but it will cover the promotion of diversity in

different settings: awareness, pro-diversity and inclusive attitudes. The themes mapped are gender, violence, generations, cultures, races, and LGBTQI+. Currently, regarding ethnicity, 22.88% of employees declare themselves as brown, black, mulatto or other ethnic groups; 77.12%, as white. In relation to age group, 26.52% are under 30 years old, 67.78% are under 50 years old, and 5.70% are 50 years old or more. In terms of education, 39.88% completed higher education.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Saúde e segurança

Health and Safety

GRI 403-2, 403-5

A Sabemi está enquadrada no grau de risco I, índice considerado muito baixo, em relação à saúde e à segurança no ambiente corporativo, mas vem ampliando as ações de prevenção de doenças crônicas por meio de campanhas direcionadas ao bem-estar físico e mental dos profissionais. Em 2020, em virtude das mudanças geradas pela pandemia de Covid-19, as iniciativas focalizaram informações pertinentes ao trabalho em *home office*. Esse é o propósito do programa Pit Stop da Saúde, informativo distribuído aos colaboradores com artigos sobre saúde mental, diabetes e ergonomia, entre outras abordagens. Evento anual da Organização, a Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT) apresenta elevado grau de participação do quadro funcional. Em 2020, devido à pandemia, a SIPAT foi realizada em formato *on-line* e disponibilizada na plataforma de EaD, o que permitiu maior acesso, com a adesão de 381 participações, sendo 217 colaboradores distintos, em 405 horas de capacitação. Foram promovidas palestras com temáticas de cuidado e prevenção, abordando temas como alimentação saudável, cuidados com o corpo, doenças sexualmente transmissíveis (DSTs) e AIDS, além de bem-estar e autocuidado.

Sabemi is classified in risk I level, an index considered to be very low, in relation to health and safety in the corporate environment, but it has been expanding its actions to prevent chronic diseases through campaigns aimed at the physical and mental well-being of professionals. In 2020, due to the changes generated by the Covid-19 pandemic, the initiatives focused on information relevant to work-from-home jobs. This is the purpose of the Pit Stop da Saúde program, a newsletter distributed to employees with articles on mental health, diabetes and ergonomics, among other approaches. Annual event of the Organization, the Internal Week for the Prevention of Accidents at Work (SIPAT) presents a high level of staff attendance. In 2020, due to the pandemic, SIPAT was held in an online format and made available on the e-learning platform, which allowed greater access, with 381 attendees, 217 of which were different employees, in 405 hours of training. Workshops were held with themes of care and prevention, covered topics such as healthy eating, body care, sexually transmitted diseases (STDs) and AIDS, in addition to well-being and self-care.

Ações contra Covid-19

Action against Covid-19

O Grupo Sabemi adotou medidas para responder de forma ágil e eficiente à pandemia da Covid-19, que alterou radicalmente a rotina de toda a sociedade a partir de março de 2020. As medidas adotadas foram reconhecidas pelas equipes de trabalho: pesquisa do Great Pleace to Work mostrou que 95% dos colaboradores da Sabemi Seguradora se disseram satisfeitos com as ações adotadas no enfrentamento da pandemia. Logo nos primeiros dias de março de 2020, a Empresa já havia constituído um Comitê de Crise, com a participação da alta direção e das gerências de áreas estratégicas no combate à Covid-19. Esse comitê se reuniu diariamente, ao longo de 40 dias; após 21 de abril daquele ano, as reuniões passaram a ser feitas em um intervalo de dois em dois dias. A partir do dia 13 de março, os colaboradores que fazem parte de grupos de risco (gestantes, portadores de doenças crônicas e com idade acima de 60 anos) foram direcionados para *home office*. Nas semanas seguintes, mais profissionais começaram a trabalhar em casa para que a Empresa pudesse avaliar o desempenho das diferentes áreas sob as novas condições de trabalho. Com as providências tomadas, a rotina de reuniões da Companhia não sofreu prejuízo, sendo realizada em formato *on-line*, por meio de plataformas digitais.

The Sabemi Group took measures to respond quickly and efficiently to the Covid-19 pandemic. This radically changed the routine of the entire society as of March 2020. The measures adopted were recognized by the work teams: a Great Pleace to Work survey showed that 95% of Sabemi Seguradora's employees said they were satisfied with the actions taken to fight the pandemic. In the early days of March 2020, the Company had already set up a Crisis Committee, with the participation of top management and managers from strategic departments in the fight against Covid-19. This committee met daily for 40 days; after April 21 of that year, meetings were held every two days. As of March 13, employees who are part of risk groups (pregnant women, people with chronic diseases and over 60) were directed to the work-from-home scheme. In the following weeks, more professionals began to work from home so that the Company could evaluate the performance of different areas under the new working conditions. With the measures taken, the routine of the Company's meetings did not have any problem, and it is carried out in an online format, through digital platforms.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Ao longo do ano de 2020, os canais de comunicação interna da Empresa foram os principais meios de alinhamento e orientação aos colaboradores. Foram realizadas campanhas de esclarecimentos a respeito de transmissão, sintomas e prevenção da Covid-19, reforçando as medidas de proteção à saúde durante a pandemia. Além disso, os colaboradores foram atualizados sobre a jornada de trabalho, segurança da informação, gestão do ponto e outros itens relacionados à rotina dos profissionais sob a vigência do *home office*, sugerindo ainda formas de torná-la mais produtiva.

O programa interno Somos deu apoio para intensificar as orientações sobre a prevenção da doença, além da distribuição de kits com máscaras e álcool gel para todos os colaboradores. A ação contou com um *game on-line* para compartilhar os cuidados contra a Covid-19.

Em face do momento de isolamento social, os canais de relacionamento com o público interno trataram também de temas pertinentes à saúde mental dos colaboradores, como bem-estar, ansiedade, felicidade e entretenimento, além de indicar plataformas digitais de parceiros para exercícios físicos, meditação e dicas de nutrição. Por meio do parceiro AON, a Sabemi ofereceu serviços de teleatendimento médico para 100% dos seus colaboradores e seus dependentes.

Dessa forma, as pessoas continuaram com acesso à saúde, sem sair de casa. Em agosto de 2020, com a retomada parcial do atendimento presencial nas lojas, a Companhia adotou todas as medidas necessárias para estabelecer um retorno seguro. Com apoio aos gestores, seguiu os protocolos de distanciamento para garantir a segurança das equipes e dos segurados. Na matriz, em Porto Alegre, onde atua a maior parte do quadro de colaboradores, foram tomadas todas as medidas para adequação às diretrizes do Comitê ao longo de todo ano, adaptando-se ao sistema de gestão dos governos estadual e municipal.

Leia mais sobre as ações do Somos Sociais no capítulo Desempenho Econômico.

Throughout 2020, the Company's internal communication channels were the main means of alignment and guidance to employees. Clarification campaigns were run regarding transmission, symptoms and prevention of Covid-19. They reinforced health protection measures during the pandemic. In addition, employees were updated on working hours, information security, clocking-system management and other items related to the routine of professionals working from home, also suggesting ways to make it more productive.

The Somos internal program provided support to intensify the guidelines

Março 2020
Equipes
100%
home office

March, 2020
100% of teams
working from
home

Em 27 de março de 2020, o Grupo Sabemi estava praticamente com 100% de suas equipes em *home office*, com o necessário ajuste de sistemas, computadores e internet, para que não houvesse perda de continuidade da estrutura organizacional.

On March 27th, 2020, Sabemi Group had practically 100% of its teams working from home, with the necessary adjustment of systems, computers and Internet connection, so that there was no loss of continuity in the organizational structure.

on disease prevention, in addition to distributing kits with masks and hand sanitizer to all employees. The action featured an online game to share the precautions against the Covid-19. Given the moment of social distancing, the relationship channels with the internal public also dealt with topics relevant to the mental health of employees, such as well-being, anxiety, happiness and entertainment, in addition to recommending partners' digital platforms for physical exercise, meditation, and nutrition tips. Through its AON partner, Sabemi offered telehealth care to 100% of its employees and their dependents. In this way, people continued to have access to health care, without leaving their homes.

In August 2020, with the partial resumption of face-to-face service at the stores, the Company took all the necessary measures to establish a safe return. With support from managers, it followed the social distancing protocols to ensure the safety of teams and policyholders. At the main office, in Porto Alegre, where most of the workforce work, all measures were taken to adapt to the Committee's guidelines throughout the year. They adapted to the management system of the state and municipal governments. Read more about Somos Sociais actions in the Economic Performance chapter.

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

Indicadores complementares sobre Emprego do Grupo Sabemi

Sabemi Group's complementary employment indicators

GRI 102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores

Information about employees and other worker

GRI 102-8-a Número de empregados por tipo de contrato de trabalho por gênero

Total number of employees by employment contract, by gender

TIPO DE CONTRATO EMPLOYEE CONTRACT	2019			2020		
	HOMENS MEN	MULHERES WOMEN	TOTAL TOTAL	HOMENS MEN	MULHERES WOMEN	TOTAL TOTAL
Permanentes Permanent	161	362	523	164	345	509
Temporários Temporary	0	0	0	0	0	0
Total / Total	161	362	523	164	345	509

GRI 102-8-b Número de empregados por tipo de contrato de trabalho por região

Total number of employees by employment contract by region

REGIÃO REGION	2019			2020		
	PERMANENTES PERMANENTS	TEMPORÁRIOS TEMPORARY	TOTAL TOTAL	PERMANENTES PERMANENTS	TEMPORÁRIOS TEMPORARY	TOTAL TOTAL
Norte / North	20	0	20	22	0	22
Nordeste / Northeast	37	0	37	36	0	36
Centro-Oeste / Midwest	32	0	32	34	0	34
Sudeste / Southeast	67	0	67	60	0	60
Sul / South	367	0	367	357	0	357
Total / Total	523	0	523	509	0	509

GRI 102-8-c Número de empregados por tipo por gênero

Total number of employees by employment type by gender

TIPO DE EMPREGO EMPLOYMENT TYPE	2019			2020		
	HOMENS MEN	MULHERES WOMEN	TOTAL TOTAL	HOMENS MEN	MULHERES WOMEN	TOTAL TOTAL
Jornada integral Full-time	154	348	502	160	337	497
Jornada parcial Part-time	7	14	21	4	8	12
Total / Total	161	362	523	164	345	509

Nota: 1. A empresa não adota a prática de contratação de trabalhadores temporários. / Note: 1. The company does not adopt the practice of hiring temporary workers.
 Nota: 2. Os colaboradores em jornada parcial são telefonistas, jovens aprendizes e estagiários. / Note: 2. Part-time employees are telephone operators, young apprentices, and interns.



Viaduto do Chá, centro de São Paulo
 Viaduct of Chá in São Paulo downtown, Sao Paulo

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL
GRI 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados
New employee hires and employee turnover
GRI 401-a Número total e taxa de novas contratações de empregados, discriminados por faixa etária, gênero e região
Total number and rate of new employee hires by age group, gender and region

FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	2019			2020		
	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO NOVAS CONTRATAÇÕES NUMBER OF NEW HIRES	TAXA RATE	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO NOVAS CONTRATAÇÕES NUMBER OF NEW HIRES	TAXA RATE
Abaixo de 30 anos <i>Under 30 years old</i>	176	102	57,95%	135	59	43,70%
Entre 30 e 50 anos <i>30-50 years old</i>	316	107	33,86%	345	97	28,12%
Acima de 50 anos <i>Over 50 years old</i>	31	5	16,13%	29	–	0,00%
Total / Total	523	214	40,92%	509	156	30,65%

GÊNERO GENDER	2019			2020		
	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO NOVAS CONTRATAÇÕES NUMBER OF NEW HIRES	TAXA RATE	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO NOVAS CONTRATAÇÕES NUMBER OF NEW HIRES	TAXA RATE
Homens / <i>Men</i>	161	74	45,96%	164	51	31,10%
Mulheres / <i>Women</i>	362	140	38,67%	345	105	30,43%
Total / Total	523	214	40,92%	509	156	30,65%

REGIÃO REGION	2019			2020		
	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO NOVAS CONTRATAÇÕES NUMBER OF NEW HIRES	TAXA RATE	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO NOVAS CONTRATAÇÕES NUMBER OF NEW HIRES	TAXA RATE
Norte / <i>North</i>	20	10	50,00%	22	13	59,09%
Nordeste / <i>Northeast</i>	37	8	48,65%	36	21	58,33%
Centro-Oeste / <i>Midwest</i>	32	19	59,38%	34	22	64,71%
Sudeste / <i>Southeast</i>	67	38	56,72%	60	21	35,00%
Sul / <i>South</i>	367	129	35,15%	357	79	22,13%
Total / Total	523	214	40,92%	509	156	30,65%

CAPITAL HUMANO / HUMAN CAPITAL

GRI 401-b Número total e taxa de empregados que deixaram a empresa, discriminados por faixa etária, gênero e região
Total number and rate of employee turnover by age group, gender and region

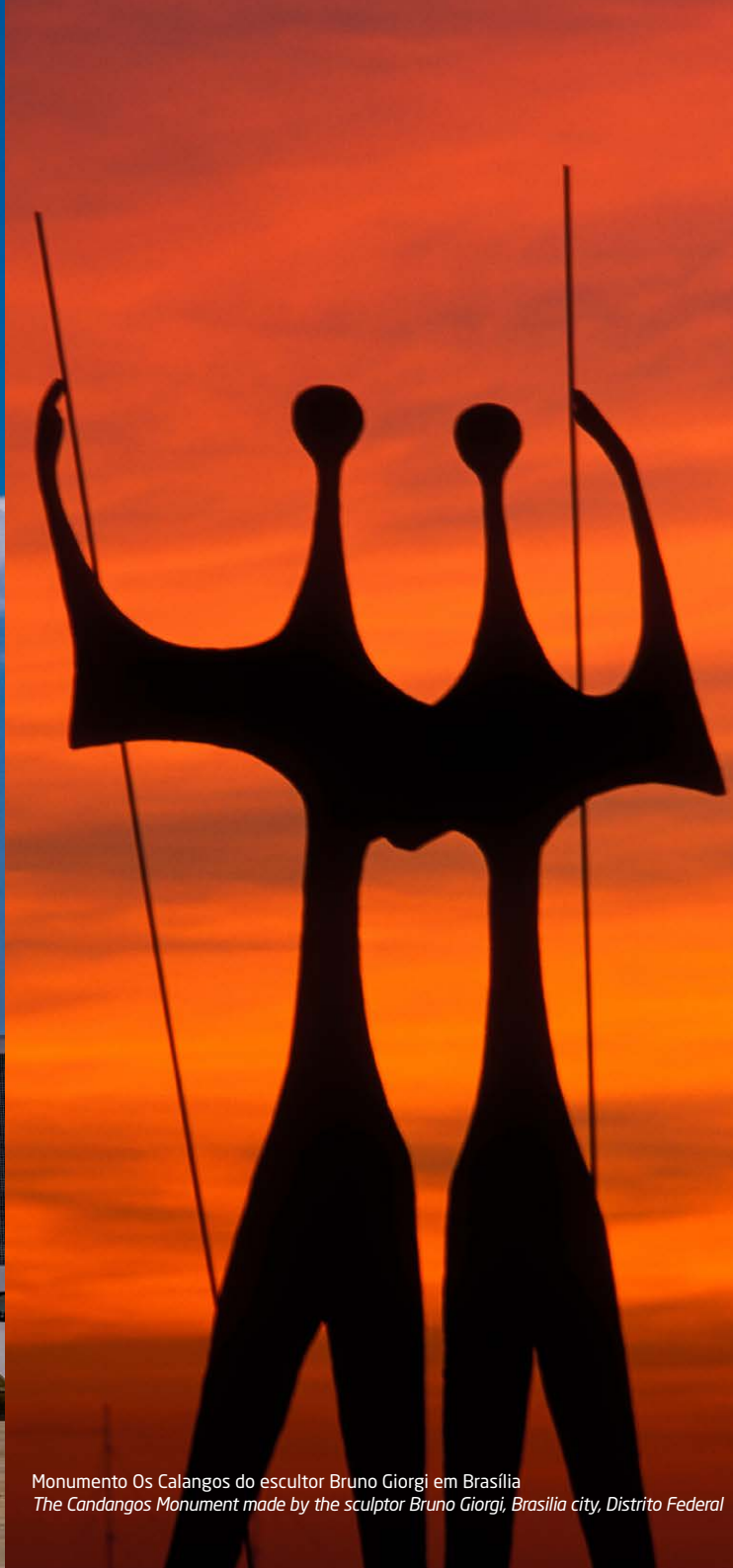
FAIXA ETÁRIA AGE GROUP	2019			2020		
	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO DEMISSÕES EMPLOYEE TURNOVER	TAXA RATE	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO DEMISSÕES EMPLOYEE TURNOVER	TAXA RATE
Abaixo de 30 anos <i>Under 30 years old</i>	176	95	53,98%	135	67	49,63%
Entre 30 e 50 anos <i>30-50 years old</i>	316	253	80,06%	345	96	27,83%
Acima de 50 anos <i>Over 50 years old</i>	31	16	51,61%	29	6	20,69%
Total / Total	523	364	69,60%	509	169	33,20%

GÊNERO GENDER	2019			2020		
	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO DEMISSÕES EMPLOYEE TURNOVER	TAXA RATE	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO DEMISSÕES EMPLOYEE TURNOVER	TAXA RATE
Homens / <i>Men</i>	161	107	66,46%	164	49	29,88%
Mulheres / <i>Women</i>	362	257	70,99%	345	120	34,78%
Total / Total	523	364	69,60%	509	169	33,20%

REGIÃO REGION	2019			2020		
	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO DEMISSÕES EMPLOYEE TURNOVER	TAXA RATE	TOTAL EMPREGADOS TOTAL EMPLOYEES	NÚMERO DEMISSÕES EMPLOYEE TURNOVER	TAXA RATE
Norte / <i>North</i>	20	18	90,00%	22	11	50,00%
Nordeste / <i>Northeast</i>	37	31	83,78%	36	22	61,11%
Centro-Oeste / <i>Midwest</i>	32	27	84,38%	34	20	58,82%
Sudeste / <i>Southeast</i>	67	77	114,93%	60	32	53,33%
Sul / <i>South</i>	367	211	57,49%	357	84	23,53%
Total / Total	523	364	69,60%	509	169	33,20%



Museu Nacional em Brasília
National Museum in Brasília city, Distrito Federal



Monumento Os Calangos do escultor Bruno Giorgi em Brasília
The Candangos Monument made by the sculptor Bruno Giorgi, Brasília city, Distrito Federal

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

DIGITAL
TRANSFORMATION

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL / DIGITAL TRANSFORMATION

Cada vez mais digital

Becoming more and more digital

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 418-1

Em um mercado competitivo como o Setor de Seguros, no qual surgem modelos de negócios totalmente digitais, a Sabemi tem a maturidade, adquirida ao longo de quase meio século de história, o conhecimento e a *expertise* para projetar sua visão de futuro. A ambição da Companhia é aumentar cada vez mais sua relevância, liderando o processo de transformação digital do setor. Nesse sentido, os dois últimos anos vêm sendo de intensas transformações, tendo como base a inovação em três frentes.

CORPORATIVO — o objetivo é tornar o ambiente 100% tecnológico e baseado na nuvem (*cloud computing*), pelas vantagens de segurança, escala e flexibilidade, assegurando os melhores padrões dos sistemas de segurança.

SEGURADOS — a Empresa projeta a conquista de uma significativa parcela de novos segurados a partir de soluções e funcionalidades, desenvolvidas para um perfil de público com maior inserção no ambiente digital.

REPRESENTANTES E CORRETORES — o terceiro pilar da estratégia se concentra em desenvolver ferramentas que facilitem as operações e agreguem valor aos parceiros de negócios, tornando a representação dos produtos Sabemi ainda mais atraente.

In a competitive market like the insurance industry, where fully digital business models emerge, Sabemi has the maturity, acquired over almost half a century of history, the knowledge and expertise to project its vision of the future. The Company's ambition is to increasingly increase its relevance by leading the industry's digital transformation process. In this sense, the last two years have been one of intense transformations, based on innovation on three fronts.

CORPORATE — the objective is to make the environment 100% technological and based on cloud computing, due to the advantages of security, scale and flexibility by ensuring the best security system standards.

POLICYHOLDERS — the Company plans to win a significant portion of new policyholders based on solutions and features developed for a public profile with greater insertion in the digital environment.

REPRESENTATIVES AND INSURANCE BROKERS — the third pillar of the strategy focuses on developing tools that facilitate operations and add value to business partners. This makes the representation of Sabemi products even more attractive.

ALGUNS PROJETOS IMPLEMENTADOS EM 2020
SOME PROJECTS IMPLEMENTED IN 2020


APLICATIVO SABEMI DIGITAL: adaptação para o atendimento multicanal. Dessa forma, os benefícios da formalização e outras inúmeras funcionalidades se estendem aos parceiros de negócio.

SABEMI DIGITAL APPLICATION: adaptation for multichannel service. Thus, the benefits of formalization and numerous other functionalities extend to business partners.

FORMALIZAÇÃO DE SEGURO VIA CELULAR: o segurado pode verificar os dados e realizar *checkout* via cartão de crédito.

MOBILE INSURANCE FORMALIZATION: the insured can verify the data and check out via credit card.

NOVO SITE SABEMI: plataforma mais aberta e amigável agiliza as atualizações.

NEW SABEMI WEBSITE: a more open and user-friendly platform speeds up updates.

BACKOFFICE: adequações para suportar o PIX, a nova modalidade de pagamento que gera grande economia para a Empresa no repasse de comissões.

BACKOFFICE: adjustments to support PIX, the new payment modality that generates great savings for the Company in the transfer of commissions.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL / DIGITAL TRANSFORMATION**Soluções digitais para um ano de pandemia**

Digital solutions for a pandemic year



Ponte Juscelino Kubitschek em Brasília
The Juscelino Kubitschek Bridge in Brasília city, Distrito Federal

A inovação digital é considerada um tema transversal, e as equipes de Tecnologia da Informação (TI) atuam de forma integrada e dinâmica junto às demais áreas. A interação é um elemento da cultura organizacional da Companhia que se mostrou essencial

para os desafios de 2020, quando a formalização digital foi um imperativo para a comercialização de serviços. O ano impactado pelas restrições decorrentes da necessidade de isolamento social levou também à criação de um novo modelo de operação, a loja remota.

Digital innovation is considered a cross-cutting theme and the Information Technology (IT) teams work in an integrated and dynamic way with other areas. Interaction is an element of the Company's organizational culture that proved to be essential for the

challenges faced in 2020, when digital formalization was an imperative for the sale of services. The year impacted by restrictions arising from the need for social distancing also led to the creation of a new operating model, the online store.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL / DIGITAL TRANSFORMATION

Da mesma forma, a disponibilidade de acesso dos colaboradores a ferramentas de criação coletiva e de design colaborativo foi decisiva para a gestão de projetos, incluindo o *Mapping 2021*, que permitiu rodar o primeiro ano do ciclo do Planejamento Estratégico 2020-2024. As contribuições são muitas e se estendem a todas as operações da Empresa, com ganhos ambientais, sociais e econômicos.

Atualmente, um time de diferentes competências tem a missão de conceber novos produtos visando à centralidade no segurado e suas necessidades, utilizando todas as possibilidades abertas pela tecnologia digital.

Adicionalmente, os investimentos da Companhia estão em sinergia com os macro-objetivos do setor público para criar um ambiente de transformação digital no País.

Os projetos de PD&I são elegíveis para a chamada Lei do Bem (Lei nº 11.196/2005), que institui incentivos fiscais a fim de fomentar a pesquisa e o desenvolvimento de inovação tecnológica. Entre os benefícios concedidos, estão dedução de custeio e a redução da alíquota efetiva dos impostos pagos. No ano de 2020, a Empresa recuperou o equivalente a R\$ 1,2 milhão, dos R\$ 3,9 milhões investidos em projetos elegíveis referentes à competência 2019, e, ainda, R\$ 820 mil dos R\$ 2,5 milhões de 2020 em incentivos fiscais.

Likewise, the availability of employees' access to collective creation and collaborative design tools was decisive for project management, including Mapping 2021, which allowed running the first year of the 2020-2024 Strategic Planning cycle. Contributions are many and extend to all the Company's operations with environmental, social and economic gains.

Currently, a team with different skills has the mission of designing new products aiming at the centrality of the insured and their needs. This uses all the possibilities opened up by digital technology.

Additionally, the Company's investments are in synergy with the macro-objectives of the public sector to create an environment for digital transformation in Brazil.

RD&I projects are eligible for the so-called Act of the Good (Act no. 11.196/2005), which institutes tax incentives to encourage research and development of technological innovation. Among the benefits granted, there are deductions for costs and the reduction of the effective tax rates paid. In 2020, the Company recovered the equivalent of BRL 1.2 million, of the BRL 3.9 million invested in eligible projects related to 2019, and also BRL 820,000 from BRL 2.5 million in 2020 in tax incentives.

R\$ 1 milhão

investidos em projetos de inovação aberta

BRL 1 million invested in open innovation

Promover adequações tecnológicas evolutivas. Esse é o conceito que levou o Grupo Sabemi a investir cerca de R\$ 1 milhão em 2020. Foi dada ênfase à inovação aberta, como a adoção de um laboratório DevOps, a ampliação do uso de ferramentas de interface de programação de aplicações (APIs) em suas soluções e a criação de processos de automação de negócio.

Promote evolutionary technology adaptations. This is the concept that led the Sabemi Group to invest around BRL 1 million in 2020. Emphasis was placed on open innovation, such as the adoption of a DevOps laboratory, the expansion of the use of application programming interface tools (APIs) in their solutions and the creation of business automation processes.

Olinda Carnaval
Carnival in Olinda city, Pernambuco



Ilha de Itamaraca, Recife
Itamaraca Island, Recife city, Pernambuco



**GESTÃO
AMBIENTAL**
ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT

GESTÃO AMBIENTAL / ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

Programa Somos reúne ações de responsabilidade socioambiental

The Somos Program brings together social and environmental responsibility actions

GRI 103-1, 103-2, 103-3

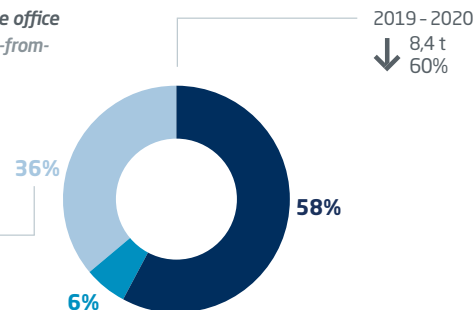
O gerenciamento dos aspectos ambientais do Grupo Sabemi se insere no âmbito do Programa Somos, iniciativa de responsabilidade socioambiental que estimula a adoção de hábitos para transformar o mundo a partir de uma perspectiva ESG (Ambiental, Social e Governança, na sigla em inglês). A Empresa reforça práticas ambientalmente sustentáveis em suas instalações para a mitigar os efeitos negativos e, ao mesmo tempo, potencializar os impactos positivos de suas operações. Para isso, envolve colaboradores e seus familiares, assim como parceiros. Entre as iniciativas, está o uso racional de recursos como água e energia, associado às medidas de implementação dos princípios Lixo Zero.

The environmental aspect management of the Sabemi Group is part of the Somos Program, a socio-environmental responsibility initiative that encourages the adoption of habits to transform the world from an ESG (Environmental, Social and Governance) perspective. The Company reinforces environmentally sustainable practices in its facilities to mitigate the negative effect while enhancing the positive impacts of its operations. For this, it involves employees and their families, as well as partners. Among the initiatives is the rational use of resources such as water and energy, associated with measures to implement the Zero Waste principles.

Redução da geração de resíduos com home office
Reduction of waste generation with work-from-home scheme

- 4,8 t reciclagem / 4.8 t recycling
- 0,5 t compostagem / 0.5 t compost
- 3,1 t rejeitos / 3.1 t waste

75% do rejeito é proveniente de resíduos sanitários
75% of the waste come from toilet waste



Aumentar a segregação e a capacidade biodegradável

Increase segregation and biodegradable capacity

Os processos são aprimorados cotidianamente para ampliar a gestão ambiental. Exemplos disso são a renovação da programação visual para identificação da coleta seletiva, que amplia a segregação, e a substituição de copos descartáveis tradicionais por outros com maior capacidade biodegradável.

Processes are improved on a daily basis to expand environmental management. Examples of this are the renewal of visual programming to identify selective collection, which increases segregation, and the replacement of traditional disposable cups with others with greater biodegradable capacity.

Educação ambiental e compromisso

Environmental education and commitment

A educação ambiental faz parte da vida corporativa do Grupo Sabemi desde a integração dos novos colaboradores e é reforçada como parte da cultura e posicionamento institucional da Companhia. Alinhadas ao conhecimento, estão ações concretas, como a renovação do kit Integração (material de boas-vindas para novos colaboradores), produzido com itens 100% recicláveis. Esse projeto integra a redução de resíduos e a geração de renda, apoiando duas entidades de assistência social sem fins lucrativos que promovem o desenvolvimento econômico e profissional de mulheres em comunidades carentes.

Environmental education is part of the Sabemi Group's corporate life since the onboarding of new employees and is reinforced as part of the Company's institutional culture and positioning. In line with knowledge, there are concrete actions, such as the renewal of the Onboarding kit (welcome material for new employees), produced with 100% recyclable items. This project integrates waste reduction and income generation, supporting two non-profit social assistance entities that promote the economic and professional development of women in needy communities.

GESTÃO AMBIENTAL / ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

Gestão de resíduos / Waste management

GRI 306-2

A gestão de resíduos foi consolidada a partir do diagnóstico que identificou volume mensal de 1,5 tonelada de detritos sólidos gerados na sede, no Rio Grande do Sul, onde trabalha a maior parte dos colaboradores, dando início a um processo estruturado de coleta seletiva e destinação, incluindo resíduos perigosos (lâmpadas, baterias e pilhas) e eletrônicos. As lojas, nos demais estados brasileiros, não geram volumes significativos, recorrendo, por esse motivo, à coleta pública para destinação de seus resíduos, de acordo com a legislação local.

Com medidas como a contratação de uma empresa especializada em reciclagem e compostagem, a Empresa se antecipou à implantação do Decreto Municipal nº 20.727, que regulamentou o Cadastro de Grandes Geradores em Porto Alegre, em junho de 2019. A Assinatura Eletrônica Docusign trouxe agilidade e eficiência às operações com benefícios ambientais, além disso a plataforma digital representou a neutralização de 1,5 tonelada de árvores pela não utilização de papel em 2020.

Waste management was consolidated from the diagnosis that it identified a monthly volume of 1.5 ton of solid waste generated at the headquarters in Rio Grande do Sul, where most employees work. This started a structured process of selective collection and disposal, including hazardous waste (lamps, batteries and cells) and electronics. The stores in other Brazilian states do not generate significant volumes, therefore resorting to public collection for the disposal of their waste, in accordance with local legislation.

With measures such as hiring a company specialized in recycling and composting, the Company anticipated the implementation of Municipal Decree No. 20.727, which regulated the Registration of Large Generators in Porto Alegre, in June 2019. The Docusign Electronic Signature brought agility and efficiency to the operations with environmental benefits, in addition to the digital platform accounted for the neutralization of 1.5 ton of trees for not using paper in 2020.

GRI 306-2. a Disposição de resíduos não perigosos (em toneladas)
 Waste by type and disposal method (in tons)

MÉTODO DE DISPOSIÇÃO / DISPOSAL METHOD	2019	2020
I. Reutilização <i>Reuse</i>	sem dados registrados <i>no data available</i>	sem dados registrados <i>no data available</i>
II. Reciclagem / <i>Recycling</i>	6,80	2,00
III. Compostagem / <i>Composting</i>	1,50	1,00
IV. Recuperação (incluindo recuperação de energia) <i>Recovery, including energy recovery</i>	sem dados registrados <i>no data available</i>	sem dados registrados <i>no data available</i>
V. Incineração (queima de massa) / <i>Incineration (mass burn)</i>	00	00
VI. Injeção subterrânea de resíduos / <i>Deep well injection</i>	00	00
VII. Aterro / <i>Landfill</i>	5,80	2,70
VIII. Armazenamento no local / <i>On-site storage</i>	00	00
IX. Outros (especifique) / <i>Other (tspecify)</i>	00	00
Total / Total	14,10	5,70

Notas: 1. A Empresa passou a realizar o monitoramento sistemático a partir de 2019. 2. Nas instalações do Grupo Sabemi, não são gerados resíduos perigosos em volumes significativos. Os resíduos considerados perigosos, como lâmpadas, baterias e pilhas, são acondicionados em recipientes apropriados e encaminhados a pontos de coletas (logística reversa). 3. Conforme RESOLUÇÃO CONAMA nº 275, de 25 de abril de 2001, a Empresa segregava resíduos em seis frações, identificadas por cores: azul (papeis/papelão), vermelho (plásticos), verde (vidro), amarelo (metal), marrom (orgânico), cinza/preto (rejeitos). A coleta interna é realizada por empresa contratada, e os resíduos são depositados temporariamente em local específico e sinalizado para esse fim. A coleta externa é diária. 4. A Empresa realiza, de forma regular, auditorias no processo de transporte e destinação da empresa contratada. Em 2020, devido à pandemia e à redução de 60% em relação ao ano de 2019, não ocorreram auditorias.

Notes: 1. The Company started to carry out systematic monitoring as of 2019. 2. At the Sabemi Group facilities, significant volumes of hazardous waste are not generated. Waste considered hazardous, such as light bulbs, cells and batteries, are packed in appropriate containers and sent to collection points (reverse logistics). 3. Pursuant to CONAMA RESOLUTION No. 275, of April 25th, 2001, the Company segregates waste into six fractions, identified by colors: blue (paper/cardboard), red (plastics), green (glass), yellow (metal), brown (organic), gray/black (waste). The internal collection is carried out by a contractor, and the waste is temporarily deposited in a specific place and marked for this purpose. External collection is daily. 4. The Company regularly carries out audits in the transportation and disposal process of the contracted company. In 2020, due to the pandemic and 60% reduction compared to 2019, there were no audits.

Campanha de consumo consciente no home office
Conscious consumption campaign in the work-from-home scheme

A transferência das atividades presenciais para o home office gerou redução de 60% de resíduos na sede, em contrapartida a geração domiciliar aumentou. Por isso a Sabemi lançou uma campanha de consumo consciente para os colaboradores, com orientações sobre a separação de resíduos domiciliares.

The transfer of on-site activities to the work-from-home scheme generated a 60% reduction in waste at the headquarters, on the other hand, household generation increased. That's why Sabemi launched a conscious consumption campaign for employees, with guidelines on the separation of household waste.

As Cataratas do Iguçu /
Iguçu Falls, Paraná



Jardim Botânico em Curitiba / Botanic
Garden in Curitiba city, Paraná

VISÃO DE FUTURO
VISION OF THE FUTURE

VISÃO DE FUTURO / VISION OF THE FUTURE

Ser inovador preservando os valores

To be innovative while preserving values

Costumamos dizer, internamente, que temos *mindset* de *startup* para descrever essa mentalidade com foco em inovação, dinamismo e adaptabilidade, que nos dá fôlego para encarar os desafios como boas oportunidades de fortalecer a relação com os nossos segurados. Nós nos orgulhamos de ser uma das mais tradicionais seguradoras do País, prestes a completar 50 anos e, também, uma das mais inovadoras. Apostamos em tecnologia, na qualificação das pessoas e na disseminação da cultura do seguro para manter nossa competitividade no mercado.

Entre as iniciativas com foco em tecnologia, seguiremos investindo em ações que buscam reduzir e qualificar a jornada do segurado. Até o final do ano de 2021, pretendemos automatizar 10% da operação de contratação de seguros, oferecendo ao segurado a opção de realizá-la com seu corretor, ou, se preferir, fazer a escolha pela contratação digital. Em ambas as formas de contratação, o segurado passa a contar com atualização de dados por meio de plataformas digitais e canais próprios da Companhia. Estamos direcionando investimentos e parcerias com *Fintechs* e *Insuretechs*. Nossos objetivos são

We usually say, internally, that we have a startup mindset to describe this mindset focusing on innovation, dynamism and adaptability. This gives us strength to face challenges as good opportunities to strengthen the relationship with our policyholders. We are proud to be one of the most traditional insurance companies in Brazil, about to turn 50 years old, and also one of the most innovative one. We invest in technology, in the qualification of people and in the dissemination of the insurance culture to maintain our competitiveness in the market. Among the initiatives focused on technology, we will continue to invest in actions that seek to reduce and improve the insured's journey. By the end of 2021, we intend to automate 10% of the insurance contracting operation by providing the insured with the option of carrying it out with their insurance broker, or, as they please, making the choice through digital contracting. In both forms of contracting, the insured can now have data updated through the Company's own digital platforms and channels. We are directing investments and partnerships with Fintechs and Insuretechs. Our goals are to ensure agility by reducing red tape



Museu Oscar Niemeyer em Curitiba
Oscar Niemeyer Museum in Curitiba city, Paraná

VISÃO DE FUTURO / VISION OF THE FUTURE*Vista da Serra da Graciosa / Graciosa Mountain Range view, Paraná*

garantir agilidade pela redução da burocracia e também oxigenar a carteira de segurados, tornando-nos mais atrativos para o público mais jovem, que está mais atento ao valor e à relevância do seguro pessoal. Embora esse comportamento ainda impacte uma pequena parcela da população, vem crescendo de forma acelerada no País. Como *player* do setor, nosso papel é também ajudar a criar uma cultura do seguro. Isso se dará com disseminação

de informações que tragam maior compreensão sobre os benefícios que um segurado recebe em vida, quando investe em seguros. As possibilidades de seguros são infinitas, e a maioria das modalidades que oferecemos já traz recursos e assistências que podem e devem ser utilizados em vida. Assim como o setor, estamos nos preparando e pretendemos manter nossa liderança, confiantes em que as mudanças sempre trazem novas oportunidades.

and also to oxygenate the portfolio of policyholders. This makes us more attractive to the younger public, who are more attentive to the value and relevance of personal insurance. Although this behavior still impacts a small portion of the population, it has been growing at an accelerated pace in Brazil. As an industry player, our role is also to help create an insurance culture. This will happen with the dissemination

of information that bring greater understanding about the benefits that an insured person receives in life, when investing in insurance. The insurance possibilities are endless, and most of the modalities we offer already bring funds and assistance that can and should be used in life. Like the industry, we are preparing ourselves and intend to maintain our leadership, confident that changes always bring new opportunities.



Vista da Praia Mole em Florianópolis
View of the Praia Mole in Florianópolis city, Santa Catarina



Igreja de Santo Antonio de Lisboa em Florianópolis
Church of Santo Antonio de Lisboa in Florianópolis city, Santa Catarina

SOBRE O RELATÓRIO

ABOUT THE
REPORT

SOBRE O RELATÓRIO / ABOUT THE REPORT

Informação consistente para as decisões

Consistent information to support decisions

GRI 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Em mais um ciclo de relato, o Grupo Sabemi apresenta as informações relacionadas à gestão das questões ambientais, sociais e de governança em conjunto com o contexto de negócios. Desde 2013, a Companhia adota a Global Reporting Initiative (GRI) para suas divulgações. Essa iniciativa representa a visão do Grupo Sabemi em ocupar uma posição de valor para seus parceiros e segurados, ajudando-os a tomar decisões mais conscientes, baseadas na qualidade e integridade das informações e indicadores.

Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. Para tanto, foram seguidos os princípios e requisitos da Norma, compreendendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. O ciclo de emissão é anual, sendo o relatório mais recente o sobre o exercício de 2019.

Como nos anos anteriores, as informações financeiras abrangem as empresas e unidades de negócios das duas *holdings* que compõem o Grupo Sabemi, de forma consolidada, em conformidade com as práticas contábeis internacionais e locais aplicáveis à Companhia. Os dados contam com a asseguuração externa da PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC).

In another reporting cycle, the Sabemi Group reports information related to the management of environmental, social and governance issues together with the business context. Since 2013, the Company has adopted the Global Reporting Initiative (GRI) for its disclosures. This initiative represents the Sabemi Group's vision of occupying a valuable position for its partners and policyholders by helping them to make more informed decisions, based on the quality and integrity of information and indicators.

This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Essential option. For this purpose, principles and requirements of the Standard were followed, and they cover the period from January 1st to December 31st, 2020. The issuance cycle is annual, and it is the most recent report for 2019. As in previous years, the financial information covers the companies and business units of the two holding companies that make up the Sabemi Group. They are reported on a consolidated basis in accordance with international accounting practices and locations applicable to the Company. The data has the external assurance by PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC).



Serra do Rio do Rastro em Bom Jardim da Serra
 The Serra do Rio do Rastro mountain in Bom Jardim da Serra city, Santa Catarina

SOBRE O RELATÓRIO / ABOUT THE REPORT
Materialidade / Materiality
GRI 102-46, 102-47, 102-48

Nos últimos anos, a Empresa vem realizando uma revisão estratégica anual, em duas etapas, para validar a relevância e incorporar ajustes pertinentes à sua materialidade, construída em 2015. Na primeira etapa, que teve início do processo de relato 2020, os temas materiais foram confrontados com o cenário externo no que se refere a questões sociais, ambientais e de governança, relacionadas à atuação de seus pares e também ao contexto regulatório do setor. Este último, abrange as divulgações e compromissos assumidos por entidades representativas como a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), bem como atualizações promovidas no âmbito da supervisão da Superintendência de Seguros Privados (Susep). Dessa análise, conclui-se atualidade e pertinência dos temas materiais do Grupo Sabemi.

Na segunda etapa, os temas foram discutidos e validados, internamente, com a alta direção, buscando uma aproximação desses com a pauta de relevância da própria Companhia. O que se esperava com essa avaliação era dimensionar se investimentos e processos de governança, ao longo desse período, tiveram influência positiva, minimizando a capacidade de impacto de alguns dos temas considerados materiais. Nessa etapa, foram recomendados ajustes no escopo. Ao mesmo tempo, alguns temas foram

In recent years, the Company has been carrying out an annual strategic review, in two stages, to validate its relevance and incorporate relevant adjustments to its materiality, built in 2015. In the first one that started the 2020 reporting process, the material issues were confronted with the external scenario with regard to social, environmental and governance issues, related to the performance of their peers and also to the regulatory context of the industry. The latter covers the disclosures and commitments assumed by representative entities such as the National Confederation of General Insurance Companies, Private Pension and Life, Supplementary Health and Capitalization (CNseg), as well as updates promoted under the supervision of the Superintendence of Private Insurance (Susep). From this review, it is concluded that the Sabemi Group material themes are current and relevant.

In the second stage, the themes were discussed and validated internally with senior management. This sought to bring them closer to the Company's own agenda of relevance. What was expected from this assessment was to assess whether investments and governance processes, throughout this period, had a positive influence. This minimized the impact capacity of some of the issues considered material, in this case, adjustments in the scope were recommended. At the same time, some

Temas materiais Grupo Sabemi 2020
 Material themes Sabemi Group 2020

TEMAS MATERIAIS MATERIAL THEMES	SUBTEMAS SUB-THEMES	CORRELAÇÃO INDICADORES GRI GRI INDICATOR CORRELATION			
1 Governança corporativa Corporate governance	Ética e Integridade, boas práticas e estrutura de governança Ethics and integrity, good practices and governance structure	102-16	102-17	102-18	405-1
	Gestão de riscos Risk management	102-15	419-1		
	Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro Anticorruption and antimoney laundering	102-17	205-1	205-2	415-1
2 Desempenho econômico Economic performance	Valor econômico gerado Economic value generated	201-1			
	Inadimplência Nonperformance	103-1	103-2	103-3	
	Impacto econômico indireto Indirect economic impact	203-1			
3 Relacionamento com segurados Relationship with the insureds	Tributos Taxes	207-1	207-2		
	Engajamento e responsabilidade sobre marketing e produtos Engagement and responsibility for marketing and products	417-3	418-1		
4 Relacionamento com representantes e corretores Relationship with representatives and insurance brokers	Engajamento e treinamento para cadeia de valor Engagement and training for the value chain	203-1	205-2	412-2	
5 Capital humano Human capital	Atração e retenção de talentos Attracting and retaining talents	401-1	401-2	401-3	405-1
	Desenvolvimento de pessoas /treinamento People's Development/Training	404-1	404-3	412-2	
6 Transformação digital Digital transformation	Inovação e tecnologia Innovation and technology	203-1			
	Segurança da informação e privacidade de dados Information security and data privacy	418-1			
7 Gestão ambiental Environmental management	Resíduos - coleta seletiva e iniciativas para redução da geração de resíduos Waste - selective collection and initiatives to reduce waste	306-2 (2016)			

reagrupados para melhor refletir uma visão mais integrada sobre os capitais na fase atual da Companhia. Mesmo realizando processo de revisão estratégica anual, a Empresa, considera realizar um novo processo de construção da sua matriz de materialidade, especialmente no tocante a riscos climáticos associados à natureza das operações do Grupo Sabemi.

themes were regrouped to better reflect a more integrated view of capital in the current phase of the Company. Even carrying out an annual strategic review process, the Company is considering carrying out a new process to build its materiality matrix, especially with regard to climate risks associated with the nature of the Sabemi Group's operations.

SOBRE O RELATÓRIO / ABOUT THE REPORT



Engajamento de *Stakeholders* / Engaging Stakeholders

GRI 102-41, 102-43, 102-44

O modelo de negócio da Sabemi está baseado em uma ampla rede de parceiros e fornecedores, que, associada à sua atuação em um setor de alta regulação sobre as relações de consumo, levaram a Companhia a criar mecanismos estruturados de diálogo permanente, por meio de múltiplos canais de relacionamento formal com suas partes interessadas. Nesse processo, as demandas recebidas são incluídas e tratadas na pauta de decisões.

Sabemi's business model is based on a wide network of partners and suppliers, which, together with its operations in a highly regulated sector on consumer relations, led the Company to create structured mechanisms for permanent dialogue, through multiple channels formal relationship with its stakeholders. In this process, the demands received are included and dealt with in the decision agenda.

GRI 102-40

Partes interessadas consideradas nas comunicações do Grupo Sabemi

- Segurados
- Acionistas e Conselheiros
- Colaboradores
- Representantes e corretores
- Cadeia de fornecedores
- Formadores de opinião e imprensa
- Mercado financeiro
- Sociedade

Stakeholders considered in the communications from the Sabemi Group

- Insureds
- Shareholders and directors
- Employees
- Representatives and insurance brokers
- Supply chain
- Opinion makers and the press
- Financial market
- Society

SOBRE O RELATÓRIO / ABOUT THE REPORT

Sumário de conteúdo GRI

GRI content index

GRI STANDARD	CONTEÚDO DISCLOSURE	PÁGINA PAGE	OMISSÃO OMISSION
GRI 101: Fundamentos 2016 / Foundation 2016			
Divulgações gerais / General disclosures			
PERFIL ORGANIZACIONAL / ORGANIZATIONAL PROFILE			
	GRI 102-1 Nome da organização <i>Name of the organization</i>		
	GRI 102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços <i>Activities, brands, products, and services</i>		
	GRI 102-3 Localização da sede <i>Location of headquarters</i>		
	GRI 102-4 Local de operações <i>Location of operations</i>		
	GRI 102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica <i>Ownership and legal form</i>		
	GRI 102-6 Mercados atendidos <i>Markets served</i>		
	GRI 102-7 Porte da organização <i>Scale of the organization</i>		
	GRI 102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores <i>Information on employees and other workers</i>		
	GRI 102-9 Cadeia de fornecedores <i>Supply chain</i>		
	GRI 102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores <i>Significant changes to the organization and its supply chain</i>		
	GRI 102-11 Princípio ou abordagem da precaução <i>Precautionary principle or approach</i>	A atividade da Empresa tem baixa aderência para o princípio. <i>The company's activity has low adherence to the principle.</i>	
	GRI 102-12 Iniciativas externas <i>External initiatives</i>	A Empresa não é signatária de tratados internacionais. <i>The Company is not a signatory of international treaties.</i>	
	GRI 102-13 Participação em associações <i>Membership of associations</i>		
ESTRATÉGIA / STRATEGY			
	GRI 102-14 Declaração do mais alto executivo <i>Statement from senior decision-maker</i>		
	GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades <i>Key impacts, risks and opportunities</i>		

 GRI 102
 Conteúdos
 gerais
 General
 disclosures
 2016

GRI STANDARD	CONTEÚDO DISCLOSURE	PÁGINA PAGE	OMISSÃO OMISSION
ÉTICA E INTEGRIDADE / ETHICS AND INTEGRITY			
GRI 102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento <i>Values, principles, standards, and norms of behavior</i>		
GRI 102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética <i>Mechanisms for advice and concerns about ethics</i>		
GOVERNANÇA / GOVERNANCE			
GRI 102-18	Estrutura de governança <i>Governance structure</i>		
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS / STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
GRI 102-40	Lista de grupos de stakeholders <i>List of stakeholder groups</i>		
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva <i>Collective bargaining agreements</i>	A totalidade dos colaboradores do Grupo Sabemi está coberta por acordos de negociação coletiva. <i>All Sabemi Group employees are covered by collective bargaining agreements.</i>	
GRI 102-42	Identificação e seleção de stakeholders <i>Identifying and selecting stakeholders</i>		
GRI 102-43	Abordagens para o engajamento de stakeholders <i>Approach to stakeholder engagement</i>		
GRI 102-44	Principais tópicos e preocupações levantados <i>Key topics and concerns raised</i>		
PRÁTICAS DE RELATO / REPORTING PRACTICE			
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas <i>Entities included in the consolidated financial statements</i>		
GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos <i>Defining report content and topic boundaries</i>		
GRI 102-47	Lista de tópicos materiais <i>List of material topics</i>		
GRI 102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores <i>Restatements of information</i>	Não houve alteração <i>No restatements of information</i>	
GRI 102-49	Alterações no relato <i>Changes in reporting</i>	Não houve alteração <i>No restatements of information</i>	
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório <i>Reporting period</i>		
GRI 102-51	Data do relatório mais recente <i>Date of most recent report</i>		
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios <i>Reporting cycle</i>		
GRI 102-53	Contato para perguntas sobre o relatório <i>Contact point for questions regarding the report</i>	marketing@sabemi.com.br	

 GRI 102
 Conteúdos
 gerais
 General
 disclosures
 2016

SOBRE O RELATÓRIO / ABOUT THE REPORT

GRI STANDARD	CONTEÚDO DISCLOSURE	PÁGINA PAGE	OMISSÃO OMISSION
PRÁTICAS DE RELATO / REPORTING PRACTICE <i>(Continuação)</i>			
GRI 102 Conteúdos gerais General disclosures 2016	GRI 102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI <i>Claims of reporting in accordance with the GRI Standards</i>	Opção essencial <i>Essential option</i>
	GRI 102-55	Sumário de conteúdo da GRI <i>GRI content index</i>	
	GRI 102-56	Verificação externa <i>External assurance</i>	
Tópicos materiais / Material topics			
TEMA MATERIAL - GOVERNANÇA CORPORATIVA / MATERIAL TOPIC - CORPORATE GOVERNANCE			
GRI 103 Forma de gestão Management approach	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 102 Governança - ética e integridade Governance - ethics and integrity	GRI 102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento <i>Values, principles, standards and norms of behavior</i>	
	GRI 102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética <i>Mechanisms for advice and concerns about ethics</i>	
	GRI 102-18	Estrutura de governança <i>Governance structure</i>	
GRI 205 Combate à corrupção Anti-corruption 2016	GRI 205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção <i>Operations assessed for risks related to corruption</i>	
	GRI 205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção <i>Communication and training about anti-corruption policies and procedures</i>	
TEMA MATERIAL - DESEMPENHO ECONÔMICO / MATERIAL TOPIC - ECONOMIC PERFORMANCE			
GRI 103 Forma de gestão Management approach	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 201 Desempenho econômico Economic performance	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído <i>Direct economic value generated and distributed</i>	
TEMA MATERIAL - INADIMPLÊNCIA / MATERIAL THEME - NONPERFORMANCE			
GRI 103 Forma de gestão Management approach	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	

GRI STANDARD	CONTEÚDO DISCLOSURE	PÁGINA PAGE	OMISSÃO OMISSION
TEMA MATERIAL - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL / MATERIAL THEME - DIGITAL TRANSFORMATION			
GRI 103 Forma de gestão Management approach	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 203 Impactos econômicos indiretos Indirect economic impacts 2016	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços <i>Infrastructure investments and services supported</i>	
GRI 418 Privacidade do consumidor Customer privacy 2016	GRI 418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes <i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i>	
TEMA MATERIAL - GESTÃO AMBIENTAL / MATERIAL TOPIC - ENVIRONMENTAL MANAGEMENT			
GRI 103 Forma de gestão Management approach	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 306 Resíduos Waste 2016	GRI 306-2	Resíduos por tipo e disposição <i>Waste by type and disposal method</i>	
TEMA MATERIAL - CAPITAL HUMANO / MATERIAL TOPIC - HUMAN CAPITAL			
Tópico: 401 emprego / Topic: 401 employment			
GRI 103 Forma de gestão Management approach	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 401 Emprego Employment 2016	GRI 401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados <i>New employee hires and employee turnover</i>	
	GRI 401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees</i>	
	GRI 401-3	Licença-maternidade/paternidade <i>Parental leave.</i>	

SOBRE O RELATÓRIO / ABOUT THE REPORT

GRI STANDARD	CONTEÚDO DISCLOSURE	PÁGINA PAGE	OMISSÃO OMISSION
TEMA MATERIAL - CAPITAL HUMANO / MATERIAL TOPIC - HUMAN CAPITAL <i>(Continuação)</i>			
Tópico: 401 Emprego / Topic: 401 Employment <i>(Continuação)</i>			
GRI 403 Saúde e segurança ocupacional <i>Occupational health and safety</i> 2018	GRI 403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes <i>Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities</i>	
	GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho <i>Worker training on occupational health and safety</i>	
TEMA MATERIAL - CAPITAL HUMANO / MATERIAL TOPIC - HUMAN CAPITAL			
Tópico: 404 Treinamento e educação / Topic: 404 Training and education			
GRI 103 Forma de gestão <i>Management approach</i>	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 404 Treinamento e educação <i>Training and education</i> 2016	GRI 404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado <i>Average hours of training per year per employee</i>	
	GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews</i>	
TEMA MATERIAL - RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS / MATERIAL TOPIC - RELATIONSHIPS WITH PUBLICS			
GRI 103 Forma de gestão <i>Management approach</i>	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seus limites <i>Explanation of the material topic and its boundary</i>	
	GRI 103-2	A forma de gestão e seus componentes <i>The management approach and its components</i>	
	GRI 103-3	Evolução da abordagem de gestão <i>Evaluation of the management approach</i>	
GRI 412 <i>Avaliação de direitos humanos</i> <i>Human rights assessment</i> 2016	GRI 412-2	Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos <i>Employee training on human rights policies or procedures</i>	
GRI 417 <i>Marketing e rotulagem</i> <i>Marketing and labeling</i> 2016	GRI 417-3	Casos de não conformidade em relação à comunicação de marketing <i>Incidents of non-compliance concerning marketing communications</i>	

GRI STANDARD	CONTEÚDO DISCLOSURE	PÁGINA PAGE	OMISSÃO OMISSION
Tópicos não materiais / Non material topics			
GRI 207 Tributos <i>Tax</i> 2019	GRI 207-1	Abordagem tributária <i>Approach to tax</i>	
	GRI 207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal <i>Tax governance, control, and risk management</i>	
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades <i>Diversity and equal opportunity</i> 2016	GRI 405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados <i>Diversity of governance bodies and employees</i>	
GRI 415 <i>Políticas públicas</i> <i>Public policy</i> 2016	GRI 415-1	Contribuições políticas. <i>Political contributions.</i>	A Empresa tem como norma não realizar contribuições para iniciativas ou agremiações de natureza político-partidária. <i>The Company has a policy of not making contributions to political party initiatives or associations.</i>
GRI 419 <i>Conformidade socioeconômica</i> <i>Socioeconomic compliance</i> 2016	GRI 419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica. <i>Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area.</i>	No período não foram registrados casos de não conformidade com leis e/ou regulamentos. <i>During the period, there were no cases of non-compliance with acts and/or regulations.</i>

GRUPO SABEMI / SABEMI GROUP

Sede: Rua Sete de Setembro, 515 - Bairro: Centro - Porto Alegre - CEP: 90010-190
Informações sobre o conteúdo deste relatório: marketing@sabemi.com.br

Main Office: Rua Sete de Setembro, 515 - District: Centro - Porto Alegre - CEP [Zip Code]: 90010-190
Information about the content of this report: marketing@sabemi.com.br

COORDENAÇÃO - GERAL / GENERAL MANAGEMENT: Marcia Regina Ferla Faccioni - Marketing

DIRETORIA EXECUTIVA PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO & COMPLIANCE
EXECUTIVE BOARD FOR STRATEGIC PLANNING & COMPLIANCE: Eliana Schwingel Diederichsen

DIRETORIA EXECUTIVA FINANCEIRA / CFO: Alexandre Girardi

DIRETORIA EXECUTIVA COMERCIAL / CBO: Leandro de Carvalho Nunes

EQUIPE / TEAM: Alessandra Montano, Ana Carolina Tavares Torres, Aline Andersen, Adriana Thums, Aline Severo, Beatriz Varela, Cristiano Saganzerla, Jaqueline Benck, José Nilton da Silva Cardozo, Luciana Lima, Marcelo Theobald, Marcílio Flores, Matheus Fischer, Maurício Barbosa Silveira, Mayra Baggiotto, Paula Bizzi, Rodrigo Severo, Rosileine Lacerda Felix e Vanessa Sorgatto Kuyven.

GESTÃO DE PROJETO / CONSULTORIA INDICADORES GRI

PROJECT MANAGEMENT / CONSULTING GRI INDICATORS: ekmkt

REVISÃO MATERIALIDADE / MATERIALITY REVIEW: ekmkt

CONTEÚDO E EDIÇÃO / CONTENT AND EDITION: ekmkt

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO / GRAPHIC DESIGN AND LAYOUT:
Juliana Dischke, Luciane Trindade, Fábio Aquino

REVISÃO / PROOFREADING: daRosa - texto e contexto

FOTOGRAFIA: Agência Argosfoto / Jefferson Bernardes (fotos diretoria)
PHOTOGRAPHY: Argosfoto Agency / Jefferson Bernardes (photos of the board)

Agradecemos a todos os colaboradores que se envolveram, direta e indiretamente, na apuração das informações e indicadores, assim como parceiros que também participaram dos esforços para os resultados apresentados neste relatório que consolida o trabalho de todo o Grupo Sabemi no ano de 2020.

We would like to thank all employees who were directly and indirectly involved in the calculation of information and indicators, as well as partners who also participated in the efforts to achieve the results presented in this report, which consolidates the work of the entire Sabemi Group in 2020.

Acesse nossos canais / Access our channels



facebook.com/SabemiBrasil



linkedin.com/company/grupo-sabemi



instagram.com/sabemibrasil