

# POLÍTICA INSTITUCIONAL E CÓDIGO DE CONDUTA DE VENDAS

## DOCUMENTO: POLÍTICA

Área Responsável: **COMPLIANCE**



### HISTÓRICO DO DOCUMENTO

VERSÃO	DATA	AUTOR	APROVADOR
01	01/06/2020	Miguel Neto	COMEX
02	27/10/2023	Fernanda Gasparian	COMEX

A respectiva política pode incluir informações confidenciais e de propriedade da EZZE SEGUROS S.A, e não deve ser discutida ou apresentada a terceiros sem o expresse conhecimento e aprovação do responsável da área.

## 1. OBJETIVO

É essencial para a EZZE Seguros que seus colaboradores e parceiros de negócios desempenhem suas funções com transparência, honestidade, integridade e de acordo com a Resolução CNSP nº 382/2020, com as boas práticas de governança e a todas as leis aplicáveis.

O comportamento ético é de vital importância para a EZZE e, em última análise, afeta a marca e reputação perante ao mercado e a comunidade.

Como tal, todos os colaboradores e parceiros de negócios da EZZE, incluindo consultores, fornecedores, subcontratados, administradores e prestadores de serviços terceirizados e intermediários, nos termos do artigo 2º, inciso V da Resolução CNSP nº 382/2020 ("**Parceiros de Negócio**") devem aderir a esta **POLÍTICA INSTITUCIONAL E CÓDIGO DE CONDUTA DE FORNECEDORES E PARCEIROS** ("POLÍTICA"), que dispõe sobre as exigências da EZZE com relação às condutas de vedas e atendimento aos segurados.

É de fundamental importância que os Parceiros de Negócio da EZZE cumpram o disposto neste documento no curso da prestação de serviços e/ou das operações com a EZZE, especialmente nos casos em que agir em nome desta.

O não cumprimento dos requisitos previstos nesta **POLÍTICA** ou em qualquer acordo com a EZZE pode resultar no término imediato do relacionamento com a EZZE.

Os Parceiros de Negócio da EZZE poderão apresentar denúncias ou levantar questões de potencial não conformidade em relação a esta, entrando em contato com a Área de Compliance da Companhia pelo e-mail: [compliance@ezzeseguros.com.br](mailto:compliance@ezzeseguros.com.br).

## 2. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS BÁSICOS CORPORATIVOS

É fundamental que:

- a) As atividades e operações da EZZE e dos intermediários de seus produtos, durante todo o ciclo de vida dos produtos sejam pautadas pelos princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, bem como o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados;
- b) Todos os agentes, colaboradores e parceiros, desempenhem suas funções com honestidade, integridade e em conformidade com a Legislação do local onde está instalada;
- c) O comportamento ético seja predominante nas relações pois é de vital importância para a EZZE;
- d) A oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente;
- e) Seja dado tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solici-

tações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles;

f) A garantia de que toda a operação relacionada aos sinistros, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;

g) Sejam resguardadas a marca e a reputação da EZZE, em geral, no mercado e na comunidade em que atua;

h) Todos os intermediários que distribuam seus produtos e seus demais Parceiros de Negócios também ajam em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes e conduzam suas ações baseadas em princípio éticos;

i) Ter a confiança de nossos segurados, colaboradores, fornecedores, reguladores e demais Parceiros de Negócios, bem como da comunidade, para garantir o crescimento e a lucratividade contínuos da EZZE;

j) O ambiente de trabalho e as relações entre os agentes sejam livres de qualquer discriminação e que todos sejam tratados com respeito e justiça. Não há tolerância para qualquer forma de assédio ou abuso físico, sexual, psicológico ou verbal.

## 3. NORMAS DE CONDUTA ÉTICA

### 3.1. Prevenção à Lavagem de Dinheiro

A EZZE Seguros entende que seus Parceiros de Negócio estejam em conformidade e cumpram as leis brasileiras e internacionais aplicáveis com relação à detecção, prevenção e denúncia de atividades de financiamento do terrorismo e lavagem de dinheiro em potencial.

Para este fim, o termo “leis” significa qualquer lei brasileira ou estrangeira de ordem federal, estadual ou de outras esferas administrativas, estatuto, código, decreto, regulamento, regra, ordem administrativa ou judicial ou decreto de consentimento ou outro requisito legal semelhante.

### 3.2. Antissuborno e Anticorrupção

A EZZE Seguros espera que seus Parceiros de Negócio cumpram todas as leis antissuborno e anticorrupção. Além disso, os Parceiros de Negócio da EZZE nunca devem pagar subornos ou fornecer outros benefícios indevidos a qualquer pessoa para obter uma vantagem comercial injusta.

Da mesma forma, os Parceiros de Negócio nunca devem prometer ou de outra forma oferecer, direta ou indiretamente, vantagens a funcionário público com o objetivo de obter ou manter negócios ou garantir uma vantagem comercial injusta.

Por último, os Parceiros de Negócio devem manter os registros legais de forma que reflitam com precisão a verdadeira natureza das transações realizadas.

### 3.3. Tratamento de Informações

A EZZE Seguros está em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados e sua aplicação é considerada em todas as etapas dos processos de criação, divulgação e comercialização dos produtos.

A EZZE atua com responsabilidade na proteção das informações de terceiros, pessoas físicas e jurídicas, que negociaram, negociam ou venham a negociar com a Companhia. As informações relativas às partes interessadas, exceto as de domínio público, são tratadas com confidencialidade.

A EZZE espera que seus Parceiros de Negócio cumpram com a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo as leis que regem a transferência internacional de informações pessoais. Portanto, os

Parceiros de Negócio devem manter procedimentos, registros e controles adequados para garantir e proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados pessoais recebidos ou processados em nome da Companhia.

Além disso, os Parceiros de Negócio devem notificar imediatamente a EZZE se:

- a) Quaisquer dados pessoais recebidos ou processados em nome da EZZE forem comprometidos.
- b) Receber solicitações ou reclamações sobre os dados pessoais recebidos ou processados em nome de EZZE. Os Parceiros de Negócio também serão obrigados a aderir a quaisquer protocolos de transferência e processamento de dados adicionais que a EZZE possa emitir a seu critério para os Parceiros de Negócio de tempos em tempos, além de quaisquer outros termos que possam ser incluídos em um acordo por escrito entre a EZZE e um Parceiro de Negócio.

Tal notificação deve ser efetuada por intermédio do seguinte e-mail: [compliance@ezzeseguros.com.br](mailto:compliance@ezzeseguros.com.br)

### 3.4. Realização de Negócios com Informações Privilegiadas

A EZZE Seguros espera que seus Parceiros de Negócios não realizem quaisquer transações se estiverem na posse de informações relevantes não públicas, obtidas no decurso da execução de serviços prestados ou operações com a EZZE. Além disso, se os Parceiros de Negócio receberem informações não públicas no curso da prestação de serviços ou das operações com a EZZE, nunca devem fornecer tais informações sobre qualquer entidade, que serão consideradas confidenciais ou relevantes, e nunca deverão ser divulgadas a terceiros, nem servir como recomendação de compra ou venda de valores mobiliários.

### 3.5. Prática de Antitruste

A EZZE Seguros espera que seus Parceiros de Negócio cumpram todas as leis de concorrência e antitruste aplicáveis no desempenho de suas responsabilidades ou quando agirem em nome da EZZE. Espera-se que os Parceiros de Negócio façam

negócios de uma maneira que promova a livre concorrência livre.

### 3.6. Informação Confidencial e Propriedade Intelectual

A EZZE Seguros espera que seus Parceiros de Negócio mantenham todas as informações financeiras, comerciais e negociais e a que tiverem acesso no curso dos serviços e/ou operações com a Companhia, como informações sigilosas e confidenciais, incluindo informações não públicas, recebidas, processadas em nome de ou de outra forma divulgadas pela EZZE como “confidenciais” ou “sigilosas” e tomem todas as medidas necessárias para salvaguardar tais informações.

Nenhuma divulgação de informações confidenciais é permitida, exceto quando expressamente exigido por lei, em cumprimento a ordem expressa emitida por autoridade competente e na exata medida de tal ordem, ou com o consentimento prévio e por escrito da EZZE. Quando houver nos contratos ou acordos com a EZZE termos ou obrigações de confidencialidade mais restritos ou detalhados, prevalecerá o disposto naqueles contratos ou acordos.

Para evitar dúvidas, espera-se que os Parceiros de Negócio protejam a propriedade intelectual da EZZE, que é considerada informação confidencial, sigilosa e de propriedade exclusiva da EZZE.

## 4. NORMAS DE CONDUTA COMERCIAL

### 4.1. Produtos Comercializados pela EZZE Seguros

A EZZE Seguros possui várias Linhas de Negócio comercializadas no mercado brasileiro.

Um dos princípios basilares para a EZZE é que as informações contratuais de seus produtos sejam previstas de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação entre a Companhia e seus clientes.

A EZZE só atua com produtos que estejam devidamente registrados junto ao órgão regulador (Superintendência de Seguros Privados – “SUSEP”) e aptos à comercialização.

Os produtos comercializados com suas respectivas características e coberturas estão disponíveis para consulta na página da EZZE na internet: **EZZE Seguros – Sua seguradora 100% Nacional e Multiprodutos** e as condições contratuais dos produtos registrados junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), de acordo com o número do processo constante da apólice ou da proposta.

### 4.2. Criação de Novos Produtos

Para o lançamento de um produto no mercado, a EZZE investe na contratação de profissionais capacitados e detentores do conhecimento técnico necessário à implementação e subscrição de um novo produto de seguro.

Uma análise do potencial de mercado precede o início de operação de um novo produto.

No caso de produtos destinados a pessoas jurídicas, a EZZE preocupa-se em criar soluções que apoiem o gerenciamento de riscos e o crescimento de seus segurados. No caso de produtos destinados a pessoas físicas, a EZZE busca oferecer soluções que ofereçam tranquilidade aos segurados e seus beneficiários.

No desenvolvimento, na oferta e ao longo de todo o ciclo de vida do produto, a EZZE tem como objetivo levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes.

Outro ponto importante na criação de um novo produto pela EZZE é a formação de uma cadeia de serviços de excelência na prevenção de perdas e regulação de sinistros, oferecendo aos segurados a mitigação dos riscos e a proteção de suas fontes de receita.

A definição do preço dos seguros é feita com base em profundo estudo atuarial e são oferecidas formas de pagamento diferenciadas aos segurados de forma a permitir que eles possam ter amparo da cobertura de seguro sem comprometimento de seu fluxo financeiro.

Nas propostas de seguro são apresentados o detalhamento das coberturas do seguro e os riscos excluídos da cobertura caso o negócio venha a ser concluído. Também são apresentadas as condições de cancelamento do seguro e os procedimentos para alteração do risco coberto e para a renovação contratual.

### 4.3. Divulgação dos Produtos

A divulgação e comercialização dos produtos da EZZE Seguros são realizadas sob princípios éticos, de boa-fé, transparência e utilizando-se de uma linguagem clara e simples com o objetivo de transmitir as informações com a clareza necessária evitando distorções de interpretação pelas partes envolvidas.

Em geral, os produtos da EZZE são intermediados por corretores de seguros, que recebem as informações necessárias para que apresentem a EZZE aos seus clientes (proponentes e segurados) e apresentem os produtos da EZZE como solução de seguro.

Além dos corretores de seguro, alguns produtos da EZZE são distribuídos por intermediário de representantes de seguro ou estipulantes, cuja atuação está devidamente amparada em contrato, em fiel cumprimento à Resolução CNSP nº 297/2013 e à Resolução CNSP nº 117/2004, respectivamente.

A EZZE também utiliza da sua página na Internet (**EZZE Seguros – Sua seguradora 100% Nacional e Multiprodutos**) para divulgar seus produtos.

Nessa página também estão disponíveis as Condições Gerais de todos os seguros comercializados pela EZZE.

Para pessoas físicas, além do disposto acima, também ocorre a divulgação pelos canais de venda de nossos representantes de seguro, sejam eles digitais ou presenciais.

Todos os corretores ou representantes de seguro precisam informar que o produto é da EZZE e disponibilizar as condições gerais do produto em suas páginas, quando

comercializado de forma digital.

#### **4.4. Atendimento e Respeito ao Segurado**

##### **4.4.1. Atendimento a Pessoas Jurídicas**

Para os produtos da EZZE destinados a pessoas jurídicas, há um fluxo contínuo de comunicação entre o corretor de seguros e o subscritor responsável pelo negócio, enquanto estão na fase de negociação.

O atendimento ao segurado é prestado pelo corretor de seguros por ele indicado.

Se necessária qualquer alteração na apólice contratada, esta é negociada também pelo corretor de seguros com o subscritor da conta.

Na ocorrência de sinistros, o corretor e/ou segurado serão atendidos primeiramente pela equipe de regulação de sinistros que executará os procedimentos iniciais para análise e regulação de sinistro.

##### **4.4.2. Atendimento a Pessoas Físicas**

O atendimento ao segurado é efetuado pelo corretor ou pelo intermediário responsável pela venda do seguro (ou seja, pelo representante de seguros ou pelo estipulante).

Quando há necessidade de atendimento ligado a alguma assistência (funeral, viagem etc.) o segurado é orientado a ligar diretamente à empresa responsável pela assistência para solucionar seu eventual problema com prioridade.

##### **4.4.3. Canais de Atendimento**

A EZZE Seguros disponibiliza os canais de atendimento conforme abaixo:

Ouvidoria – 0800 702 9985 ou pelo e-mail [ouvidoria@ezzeseguros.com.br](mailto:ouvidoria@ezzeseguros.com.br)

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – 08007029985 ou pelo e-mail [sac.ezze@facilassist.com.br](mailto:sac.ezze@facilassist.com.br)

## **5. POLÍTICA DE GESTÃO DA EZZE SEGUROS**

### **5.1. Regulação de Sinistros**

A EZZE Seguros possui uma área de Sinistros que é responsável por gerenciar, planejar e orientar as atividades técnicas de sinistros, tendo por objetivo manter o andamento dos trabalhos e o estabelecimento de normas, procedimentos, metas e prazos a serem cumpridos, visando excelência no atendimento.

Para a realização da análise dos processos de sinistros a EZZE conta com uma rede de parceiros especializados nos serviços de regulação, de apoio jurídico e, também, quando necessário, para a análise dos processos.

Um dos princípios da Área de Sinistros é atuar com transparência nos processos e realizar as indenizações de forma justa e nos prazos regulamentares.

A EZZE mantém uma postura proativa no controle de sinistros pendentes com a cobrança dos documentos solicitados e não recebidos que são fundamentais para comprovação dos prejuízos e consequente liquidação dos sinistros.

A equipe ainda conta com o Comitê de Sinistros que é convocado a participar quando há casos complexos que necessitem de conhecimentos técnicos específicos, de forma a proporcionar um atendimento de alto padrão aos clientes da EZZE.

## **5.2. Contratação de Prestadores de Serviço**

A EZZE Seguros contrata prestadores de serviços para a realização de serviços técnicos ou administrativos.

Para a contratação, faz-se necessário que a área interessada identifique a necessidade de contratação, descreva sua necessidade em um escopo técnico, execute a prospecção de fornecedores potenciais, obtenha informações sobre a qualificação de tais fornecedores potenciais e submeta o processo à aprovação conforme descrito na Política de Compras, Contratos, Reembolsos e Pagamentos.

Além disso, no processo de escolha dos fornecedores, é levada em consideração a adesão à presente Política.

De acordo com esta Política, a EZZE não compactua com práticas ilícitas ou antiéticas e toda a contratação obedece a legislação vigente.

A definição do fornecedor ocorre como resultado de um processo de cotação envolvendo ao menos 3 (três) fornecedores do mercado.

A remuneração dos representantes de seguro e/ou demais agentes é definida em comum acordo e formalizada em contrato, observada a regulação aplicável.

Todas as reclamações recebidas de segurados e/ou partes interessadas são apuradas e, identificando-se algum desvio, promove-se a imediata rescisão contratual.

A aprovação pela contratação de prestadores ocorre mediante análise das qualificações técnicas, condições comerciais, cumprimento desta Política e, por fim, por decisão da Diretoria da Companhia. É vedado aos colaboradores da Companhia exercerem qualquer influência na escolha dos fornecedores.

## **5.3. Programa de Capacitação**

A EZZE Seguros aplica treinamentos periódicos aos seus colaboradores e aos colaboradores de seus parceiros, com foco na:

- Prevenção à lavagem de dinheiro;
- Atuação ética e adoção de padrões de conduta que visem ao tratamento adequado aos clientes da EZZE.

Esses treinamentos são desenvolvidos pela EZZE Seguros e disponibilizados a todos os seus colaboradores, estagiários e terceiros.



## 5.4. Divulgação de Políticas e Procedimentos

A EZZE Seguros disponibiliza suas políticas, incluindo a presente Política, em página específica na rede interna e novas publicações ou atualizações são informadas a todos os colaboradores por e-mail, no dia da publicação do documento.

Quando aplicável, os conteúdos das políticas da EZZE são levados ao conhecimento dos parceiros e/ou disponibilizados na página da EZZE na internet.

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 6.1. Dos Colaboradores da Ezze Seguros

- (i) Cumprir as resoluções desta Política;
- (ii) Garantir que as solicitações das partes interessadas sejam analisadas e respondidas no formato e prazo adequados e com a devida transparência;
- (iii) Agir com respeito e ética nas interações com as partes interessadas;
- (iv) Levar o conteúdo da Política ao conhecimento de seus parceiros de negócio, sejam fornecedores ou intermediários dos produtos da EZZE;
- (v) Levar ao conhecimento da Área de Compliance da Companhia os possíveis desvios detectados ao conteúdo desta Política; e
- (vi) Zelar pela confidencialidade das informações dos clientes da EZZE.

### 6.2. Da Área Comercial, Intermediários e Pós-Vendas

- (i) Cumprir com as disposições do item 6.1.;
- (ii) Seguir ao exposto nesta Política realizando a promoção, a intermediação, a distribuição e a venda de produtos que atendam ao interesse, à necessidade e ao perfil dos clientes definidos pela companhia, provendo informações claras e adequadas antes, durante e depois da venda do produto; e
- (iii) Adotar medidas que tenham por objetivo minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados, fornecendo orientações adequadas ao cliente, com o objetivo de mitigar a assimetria de informações que possa dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil.

### 6.3. Do Departamento de Sinistros

- (i) Cumprir com as disposições do item 6.1.; e
- (ii) Garantir que os princípios desta Política sejam atendidos nas atividades desempenhadas, considerando as condições estabelecidas para o tratamento do cliente, que devem garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento sejam realizados de modo tempestiva, transparente e apropriada.

#### **6.4. Dos Gerentes e Líderes da EZZE Seguros**

- (i) Cumprir as resoluções desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros;
- (ii) Manter a equipe mobilizada para o cumprimento dos requisitos desta Política;
- (iii) Levar o conteúdo da Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros ao conhecimento de seus Parceiros de Negócio, sejam fornecedores ou intermediários dos produtos da EZZE;
- (iv) Garantir que a operacionalização de seus produtos / processo esteja em conformidade com a legislação e regulamentação existentes;
- (v) Levar ao conhecimento da Área de Compliance os possíveis desvios detectados ao conteúdo desta Política; e
- (vi) Zelar para que o material de comunicação com os segurados e intermediários dos produtos da EZZE esteja atualizado.

#### **6.5. Da Área de Controles Internos**

- (i) Atuar como área responsável pela Política Institucional de Conduta junto à SUSEP;
- (ii) Zelar pelo cumprimento e aderência da Política;
- (iii) Reportar à Diretoria da Companhia eventuais descumprimento à presente Política.

#### **6.6. Da Ouvidoria**

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

#### **6.7. Da Diretoria da EZZE Seguros**

- (i) Exigir que toda equipe siga as determinações desta Política;
- (ii) Participar das reuniões semestrais de acompanhamento da Política;
- (iii) Viabilizar os meios necessários para implementação das ações que permitam o cumprimento desta Política; e
- (iv) Apoiar as ações de disseminação do conteúdo da internamente e entre os Parceiros de Negócios da EZZE.

## 7. REFERÊNCIAS

- Código de Ética;
- Política de Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- Política de Compras, Contratos, Reembolsos e Pagamentos;
- Política de Brindes, Presentes e Hospedagem; e
- Política de Sustentabilidade.

## 8. LEGISLAÇÃO ASSOCIADA

Resolução CNSP nº 382 de 2020