

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
CONDUTA – ATUAÇÃO
COMERCIAL

2020


Versão 1.0



- 1.** Glossário;
- 2.** Introdução;
- 3.** Nossos Princípios de Conduta;
- 4.** Prática para o tratamento adequado ao Cliente;
 - 4.1.** Atendimento ao Cliente;
 - 4.2.** Produtos;
 - 4.3.** Capacitação da Equipe;
- 5.** Procedimentos para preenchimento de Comissionamento;
- 6.** Considerações Finais.

Sumário

1. GLOSSÁRIO.....	3
2. INTRODUÇÃO.....	6
3. NOSSOS PRINCÍPIOS DE CONDUTA.....	6
4. PRÁTICAS PARA O TRATAMENTO ADEQUADO DO CLIENTE.....	7
4.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	8
4.2 PRODUTOS.....	10
4.3 CAPACITAÇÃO DA EQUIPE.....	11
5. COMISSIONAMENTO.....	11
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA – ATUAÇÃO COMERCIAL	Página 3 de 14
Versão 1.0		

1. Glossário

Para fins de interpretação desta Política, são adotados os seguintes conceitos:

- **Evento**: toda e qualquer ocorrência ou acontecimento decorrente de uma mesma causa passível de ser garantido por uma Apólice de Seguro. (Circular SUSEP 321/06);
- **Ciclo de vida do produto**: todas as fases do produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação e distribuição, até o cumprimento de todas as obrigações junto ao cliente, inclusive em relação a eventuais alterações contratuais, renovações e tratamento de reclamações;
- **Cliente**: pessoa interessada em adquirir produtos de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido, o titular ou subscritor de título de capitalização ou o participante de plano de previdência;

Categorização de Clientes:

- a) São considerados **CLIENTES-DIRETOS** os interessados diretos na cobertura do Seguro, seja pelo interesse econômico no bem segurado seja pelo interesse na obrigação coberta. A esses Clientes podem ser aplicadas disposições diferentes neste manual, dependendo do tipo de pessoa com quem a empresa está lidando:
 - a.1. Será chamado de Segurado qualquer pessoa que, mediante a ocorrência da contingência segurada (evento), tenha o direito de fazer uma reclamação

diretamente à Seguradora, isto é, aquele consumidor que contratou a Apólice e a tem vigente e válida;

- a.2. Será chamado de Tomador, o devedor das obrigações por ele assumidas no Contrato Principal;
- a.3. Será chamado de Garantido-Locatário exclusivamente o locatário em contratos de locação de imóveis residenciais ou comerciais;
- a.4. Será chamado de Titular ou Subscritor de Título de Capitalização o próprio subscritor ou outra pessoa expressamente indicada pelo mesmo, a quem devem ser pagos todos os valores originados no título;
- a.5. Será chamado de Participante de Plano de Previdência a pessoa física, cuja inscrição foi aceita, que contrata ou, no caso de contratação sob a forma coletiva, adere ao plano;
- a.6. Será chamado de Proponente aquela pessoa que toma as providências preparatórias para a celebração de um Contrato de Seguro, ou ainda (Seguro de Pessoas) a pessoa física interessada em contratar a cobertura (ou coberturas) ou em aderir ao contrato, no caso de contratação sob a forma coletiva (Previdência), o interessado em contratar a cobertura (ou coberturas) ou em aderir ao contrato, no caso de contratação sob a forma coletiva;
- a.7. Será chamado de Consumidor qualquer pessoa natural ou jurídica que atue e tome as providências para a preparação de uma ou várias cotações de Seguros, mas que não tenha confirmado a contratação do Seguro.

- b) São considerados **CLIENTES-INDIRETOS** aqueles que representarem os riscos contra os quais se busca a cobertura ou por representarem os que são beneficiados com a ocorrência do evento e por não terem poder de decisão ou veto na negociação do Seguro. A esses Clientes podem ser aplicadas disposições diferentes neste manual, dependendo do tipo de pessoa com quem a empresa está lidando:

Categorização de CLIENTE-INDIRETO

- b.1. O Garantido, é a pessoa física ou a pessoa jurídica contra quem se busca a cobertura pela inadimplência através de Seguro, isto é, representam os

originadores da ocorrência do evento de inadimplência; são os devedores das operações creditícias. O Seguro, geralmente contratado por empresas (Segurados) que realizam operações de crédito em suas vendas, ou intermediários (Segurados) de operações de crédito, financiamento e investimento, ou consórcios, empresas de *factoring* etc. (Segurados);

b.2. O Beneficiário, é a pessoa física ou jurídica designada para receber os valores dos capitais segurados, na hipótese de ocorrência do sinistro. No caso da cobertura de sobrevivência, pessoa física indicada pelo Segurado para receber o capital segurado ou o resgate, na hipótese de seu falecimento, de acordo com a estrutura do plano. No Seguro Prestamista, o primeiro beneficiário é o credor, a quem deverá ser paga a indenização, no valor a que tem direito em decorrência da obrigação a que o Seguro está atrelado, limitado ao Capital Segurado contratado;

b.3. O Assistido, pessoa física indicada pelo Segurado para receber o Capital Segurado ou o resgate em gozo do recebimento do Capital Segurado sob a forma de renda, após a ocorrência do evento coberto.

- **Produto**: produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta;
- **Ente supervisionado**: a sociedade seguradora, a sociedade de capitalização ou a entidade aberta de previdência complementar;
- **Intermediário**: Wiz Soluções e Corretagem de Seguros ou uma de suas subsidiárias;
- **Cliente Oculto**: Servidor da SUSEP designado, que assume a figura do Proponente ou Interessado em adquirir produtos de seguros, de capitalização ou de previdência complementar aberta, com o objetivo de verificar a adequação e a conformidade das práticas de conduta do intermediário à regulação vigente;

2. Introdução

A WIZ Soluções é uma rede comercial especializada na distribuição de seguros pessoais e empresariais conectando oportunidades e negócios.

A presente Política Institucional de Conduta, objeto de reavaliação periódica, dispõe sobre os princípios e a conduta institucional de relacionamento com clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, atendendo à Resolução nº 382/2020 da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

Sua aplicação deve contemplar a execução de todas as atividades da WIZ Soluções e suas subsidiárias, nos quais o relacionamento com clientes deve ser transparente, claro, ético, responsável, diligente, leal, propiciando a convergência de interesses ao longo de todo o ciclo de vida dos produtos, visando a consolidação da imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

3. Nossos Princípios de Conduta

A WIZ Soluções, como corretora de seguros, é pautada pela comercialização responsável de seus produtos, primando pela convergência de interesses de seus clientes.

Por esse motivo, busca-se frequentemente a compreensão do perfil dos clientes, para sempre entender suas expectativas e demandas.

Assim, repudiamos a prática de venda casada de produtos nos canais de distribuição em que atuamos, bem como quaisquer outras condutas lesivas aos melhores interesses de nossos Clientes.

Na condução de suas atividades, operações e, principalmente, no relacionamento com o cliente, ao longo de todo o ciclo de vida dos produtos, a WIZ Soluções e suas subsidiárias baseiam-se nos seguintes princípios:

- **Integridade e Ética:** Perseguir as diretrizes dispostas no Código de Conduta Ética.
- **Responsabilidade e Lealdade:** Contribuir de maneira proativa, clara e tempestiva para a solução das demandas dos clientes, zelando pela confidencialidade das informações e construindo uma relação de confiança e lealdade mútua.
- **Transparência e Honestidade:** Manter relacionamento transparente, honesto e claro com os clientes, mitigando os assimetria de informações.
- **Diligência:** Buscar, constantemente, a excelência na prestação dos serviços, com eficácia e agilidade.
- **Boa-fé Objetiva e Probidade:** Garantir durante todo o ciclo de vida dos produtos a veracidade das informações prestadas aos clientes, buscando minimizar o risco de venda de produtos não apropriados ou não adequados.
- **Livre Iniciativa e Livre Concorrência:** Zelar pela ordem econômica, pautado pela legalidade.

4. **Práticas para o Tratamento Adequado do Cliente**

Tratamos os Clientes de maneira justa, honesta e profissional. Trabalhamos para entender e atender às necessidades de negócios de nossos Clientes, mantendo-nos sempre fiéis aos nossos próprios padrões éticos. Dizemos a verdade sobre nossos serviços, capacidades e remuneração. Não fazemos promessas que não podemos cumprir.

Durante os contatos e negociações devemos documentar todos os termos de entendimentos com o Cliente e os compromissos assumidos, de acordo com os procedimentos

determinados pela WIZ. A área de Compliance deve ser envolvida sempre que forem observados descumprimentos, defeitos ou erros que possam refletir sobre a imagem e reputação da WIZ.

Os registros de relacionamento com o Cliente devem ser compartilhados de forma a manter uniforme a informação sobre o andamento do relacionamento. As reivindicações, pedidos de informação, esclarecimentos de dúvidas e explicações sobre as características, abrangência e limitações dos produtos devem ser registrados.

4.1 Atendimento ao Cliente

A Wiz Soluções e suas subsidiárias fazem da proteção aos interesses dos clientes uma de suas prioridades e, para isso, adotam regras de conduta no sentido de:

- Estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público de relacionamento e garantir o seu tratamento adequado;
- Prestar informações sobre produtos e serviços de forma clara, tempestiva e precisa, assegurando pleno atendimento, de acordo com os perfis de cada segmento;
- Atender as demandas de forma ágil, tempestiva e com qualidade, bem como às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes;
- Tratar o cliente de forma ética e adequada;
- Proteger os dados e informações pessoais fornecidas por seus clientes, em conformidade com a legislação, observando as regras de boas práticas e governança de acordo com a Política de Segurança da Informação da Companhia;
- Garantir o tratamento de avisos de sinistros, eventos cobertos, regulação, portabilidades entre produtos, reclamações e pagamentos de forma adequada, transparente e tempestiva.

- Fornecer, durante todo o ciclo de vida do produto, informações que demonstrem eventual conflito de interesse com as Seguradoras, Entidades de Previdência Complementar ou Sociedades de Capitalização;
- Informar acerca de qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenham em Seguradoras, Entidades de Previdência Complementar ou Sociedades de Capitalização;
- Informar acerca de qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital detida por Seguradoras, Entidades de Previdência Complementar ou Sociedades de Capitalização ou pelo controlador de um desses Entes;
- Divulgar obrigação contratual sobre eventual exclusividade com Seguradoras, Entidades de Previdência Complementar ou Sociedades de Capitalização, ou, caso não possua exclusividade, divulgar os respectivos nomes ou os nomes dos Entes para os quais atua como intermediário;
- Disponibilizar, individualmente, quando da cotação/contratação dos produtos, informações acerca do montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado. Qualquer alteração de comissionamento que venha ocorrer durante a vigência do seguro, deve ser comunicada ao cliente.

Todas as informações devem ser disponibilizadas ao Cliente por meio dos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento oficiais ou pelo respectivo sítio eletrônico, devendo ser dada publicidade sobre a forma de acesso às informações.

Para as unidades de negócio que realizam a intermediação do produto de seguro, de capitalização ou de previdência complementar aberta de forma remota, seja por ligação telefônica e/ou e-mail, as informações podem ser divulgadas ao longo da abordagem

comercial, desde que seja feita antes da aquisição do produto e mediante registro de comprovação.

4.2 Produtos

Para obtenção da conformidade e legitimidade de produtos e serviços por parte de todos os profissionais, colaboradores e parceiros envolvidos no processo de atendimento aos clientes de seus produtos e serviços, a Wiz e suas subsidiárias, observarão as seguintes diretrizes:

- Assegurar a conformidade dos produtos e serviços, consoante os controles internos e as normas externas;
- Adotar a adequação do produto ou serviço ao perfil do cliente, mitigando assimetria de informações que possam dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil.
- Informar ao cliente a não obrigatoriedade de contratação de produto acessório, garantindo que o cliente possa adquirir os bens, produtos ou serviço sem a contratação de produto acessório.

Devemos fornecer aos Clientes todas as informações necessárias ao seu entendimento e compreensão dos produtos e serviços, de forma clara, tempestiva e precisa, de acordo com o perfil de cada seguimento, seja: (i) na Cotação, ou seja, antes da proposição às Seguradoras do pedido do Cliente, (ii) durante o processo de Cotação e/ou proposição às Seguradoras do pedido do Cliente ou (iii) após a efetivação do negócio com a emissão da Apólice ou do Endosso. Tal procedimento visa minimizar o risco de que as vendas não sejam apropriadas aos interesses e necessidades dos Clientes e garantir que qualquer informação ou recomendação dada seja de alta qualidade, mitigando assimetria de informações que possam dificultar sua decisão por produtos que atendam ao seu interesse, necessidade e perfil.

4.3 Capacitação da Equipe

Buscando, ainda, compartilhar com todos os seus funcionários um conjunto de hábitos e conceitos, fundamentados por normas e atitudes, implementa-se uma cultura organizacional, regida pelas seguintes orientações:

- Capacitar periodicamente todos os Colaboradores, por meio de treinamentos, e exigir o mesmo das empresas terceirizadas;
- Promover treinamentos periódicos específicos sobre boas práticas de relacionamento com clientes e governança para todos os Colaboradores e exigir o mesmo das empresas terceirizadas;
- Disseminar internamente esta Política, Código de Conduta Ética e todas as demais normas institucionais vigentes, com ampla divulgação, assegurando o seu cumprimento.

5. Comissionamento

O montante da remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado, deverá constar de forma clara e transparente para os clientes, em documento hábil e anterior à contratação do seguro.

Visando facilitar a publicidade das informações, as comissões podem ser indicadas através de percentuais.

Entretanto, qualquer alteração no valor do comissionamento, durante a vigência do contrato, deve ser informada oficialmente ao cliente.

Não obstante, se assim demandado pelo cliente, a informação sobre o comissionamento adotado deverá ser disponibilizada.

Para o preenchimento do montante da remuneração pela intermediação do contrato, deverão ser seguidas as seguintes orientações por grupamentos de ramos:

- Segmento de Responsabilidade Civil Geral: Para os Seguros de Responsabilidade Civil Geral, Riscos Cibernéticos, RC Profissional, D&O e outras Linhas Financeiras, cujo escopo de cobertura tenha como objeto amparar a responsabilidade civil do segurado em relação aos prejuízos causados a outrem, será feita a inclusão da Comissão e/ou demais remunerações. No caso de co-corretagem considerar a informação total do percentual (%) comissão e a quais corretores foram pagas;
- Segmento Habitacional: As remunerações do corretor serão informadas através de percentual;
- Segmento Automóvel: As remunerações do corretor serão informadas através de percentual;
- Segmento Rural: As remunerações do corretor serão informadas através de percentual;
- Segmento patrimonial: As remunerações do corretor serão informadas através de percentual, tendo em vista existir situações nas quais não é possível apurar, de imediato, o montante total da remuneração recebida pelo corretor;
- Segmento Garantia Estendida: As remunerações do corretor serão informadas considerando todas as composições comerciais;
- Segmento de Transportes: Como inúmeros embarques se realizarão sob a vigência de uma única apólice não há como indicar o valor ou montante do comissionamento nos seguros de transportes, podendo ser informado o percentual das comissões pactuado com os corretores.

6. Considerações Finais

Esta Política foi criada com base na legislação aplicável ao Corretor de Seguros no Brasil, especialmente o disposto na Resolução CNSP 382/2020, e apresenta as condições essenciais e

necessárias a serem observadas pelas Empresas WIZ na sua interação com Clientes e Parceiros de Negócios.

Os procedimentos aqui descritos começam a ser adotados a partir desta data e o seu cumprimento fortalece as relações da WIZ com seus colaboradores, que a partir de uma mesma política consolidam dia a dia a cultura da empresa.