



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

AIO Corretora de Seguros e Benefícios Ltda

Última atualização: 14.10.2021

1. Apresentação

A AIO Corretora de Seguros e Benefícios Ltda., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 24.173.640/0001-61, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Doutor Chucri Zaidan, 1550, conj. 907, CEP 04711-130 ("AIO" ou "Nós" ou "Companhia") é uma corretora de seguros especializada em benefícios, seguros corporativos e massificados.

A presente Política Institucional de Conduta estabelece os princípios e a conduta institucional da AIO de relacionamento com clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, atendendo à Resolução nº 382, de 04 de março de 2020, da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

Sua aplicação contempla a execução de todas as atividades da AIO e seus colaboradores, 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.



2. Definições

Ciclo de vida do produto: todas as fases do produto ou serviço de seguro abrangendo desde a sua concepção, desenho, desenvolvimento, intermediação, distribuição, tratamento de avisos de sinistros, eventos cobertos, regulação, portabilidades entre produtos, reclamações e pagamentos, 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 o seguro, bem como o proponente, o segurado, o garantido, o tomador, o beneficiário, o assistido ou o titular;

Colaboradores: administradores, funcionários, prestadores de serviços e parceiros que cumprem o papel de intermediação dos produtos de seguros;

Intermediário: o responsável pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de produtos de seguros, tais como o corretor de seguros, o representante de seguros, o correspondente de microsseguros;



Produto: todos os serviços prestados para um determinado seguro comercializados pela AIO.

3. Princípio

A AIO compartilha dos mesmos valores e princípios, através de seu Código de Conduta, considera que a integridade corporativa e a observância de comportamentos éticos empresariais constituem o valor fundamental para a manutenção da confiança dos clientes, colaboradores, corretores, fornecedores, prestadores de serviços, terceiros e todos aqueles que mantêm relações no desempenho de seu trabalho.

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

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

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

Conformidade legal e normativa: A AIO considera primordial o rigoroso cumprimento da legislação, normas e acordos, tanto nacionais quanto internacionais, que regulam o desenvolvimento de sua atividade e o ciclo de vida de seus produtos.

Confidencialidade da informação: Para a AIO a informação constitui um ativo que deve ser muito bem protegido, especialmente em se tratando à proteção de dados de caráter pessoal, cujo cumprimento da legislação é um compromisso da Companhia.

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

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

4. Diretrizes

Concepção e desenvolvimento de produtos de seguro: A AIO, quando solicitada, irá apoiar as seguradoras no cumprimento do fluxo do processo de desenvolvimento de produto – PDP, que contempla 03 etapas macros, a saber:

(a) Pré-desenvolvimento: Realizar o planejamento estratégico do produto de seguro baseado na pesquisa e definição do perfil dos clientes que compõe o público-alvo (órgãos públicos através de processos licitatórios e setor privado) do produto de seguro a ser comercializado. Os produtos de seguro devem sempre ser pensados levando em consideração os objetivos e as necessidades do cliente.

(b) Desenvolvimento: Contemplar as especificações do produto de seguro, definição das regras de subscrição, as variáveis utilizadas objetivando a precificação justa e adequada ao perfil de clientes público-alvo e observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

(c) Pós-desenvolvimento: monitorar o desempenho do produto de seguro, buscando a melhoria contínua e desenvolvendo mecanismos de controle para mitigação dos riscos.

Oferta, distribuição e venda: A AIO deve assegurar que a oferta do produto de seguro, por meio de seus intermediários, seja adequada às necessidades e aos interesses dos clientes. Os colaboradores devem informar e esclarecer de forma precisa e com base no perfil do cliente todas as características e os riscos de cada produto de seguro, garantindo o enquadramento do cliente no perfil do produto contratado. O cliente deve estar sempre ciente da não obrigatoriedade de contratação de produto acessório.

Promoção e Divulgação: A divulgação da oferta de produto de seguro deve utilizar linguagem simples e clara, incluindo todas as informações relevantes do produto, visando minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente, bem como deve ser sempre direcionada aos clientes que se enquadrem no público-alvo do produto de seguro.

Coleta, tratamento e manutenção de informações de clientes: A coleta, o tratamento e a manutenção de informações relacionadas aos clientes devem ser conduzidas pela AIO com responsabilidade e ética, observando as exigências da legislação que trata sobre a proteção de dados pessoais e as boas práticas de mercado.

Atendimento ao cliente: os clientes devem ser atendidos de forma tempestiva e adequada nas suas demandas. Os colaboradores envolvidos no atendimento ao cliente devem tratar as solicitações, reclamações e sugestões recebidas, garantindo o retorno das informações ao cliente e a solução adequada das ocorrências registradas.

Monitoramento: a AIO deve: (a) monitorar a aderência à Política Institucional de Conduta; (b) acompanhar métricas e indicadores avaliando, periodicamente, o desempenho e a qualidade do atendimento prestado por seus colaboradores, bem como as reclamações realizadas pelos clientes; e (c) mensurar a efetividade da Política Institucional de Conduta, dos processos, dos procedimentos, dos manuais de boas práticas e dos controles.



Seleção e relacionamento com fornecedores e prestadores de serviços: Os prestadores de serviços e fornecedores que atendem e se relacionam com a AIO e com seus clientes devem ter habilidades para realizar a interação adequada, com zelo, agilidade, integridade, diligência e ética, observando os princípios constantes nesta Política Institucional de Conduta.

Para garantir isto, o processo de escolha dos prestadores de serviços e fornecedores baseiam-se em critérios técnicos, comerciais, estratégicos, de qualidade e sustentabilidade, observando sempre os interesses e necessidades da AIO e seus clientes.

A remuneração dos prestadores de serviços, bem como o controle dos serviços executados por eles devem ser realizados em consonância com os critérios estabelecidos pela AIO e em contrato firmado, estando cientes de que a qualquer momento poderá ser solicitado documentação para atualização cadastral e comprovação de regularidade fiscal e previdenciária, a fim de verificar a idoneidade e evitar que a AIO seja responsabilizada por atos praticados por seus fornecedores, terceiros e parceiros, que não compartilham com os seus valores de ética, responsabilidade social e transparência.

Cabe ressaltar que não se admite que um colaborador obtenha qualquer tipo vantagem pessoal na relação com fornecedores e prestadores de serviço, e não se tolera que fornecedores ofereçam contrapartidas aos colaboradores em troca de benefícios no processo de contratação.

Treinamento: Todos os funcionários da AIO, sobretudo os que realizam atividades concernentes ao relacionamento com o cliente, os prestadores de serviços e parceiros que cumprem o papel de intermediários dos produtos de seguro devem ser treinados e habilitados a fim de atender a Resolução CNSP nº 382/2020 e a Política Institucional de Conduta. O treinamento, que é obrigatório, deve ser revisto e aperfeiçoado continuamente, e realizado anualmente, de forma a preparar e manter os colaboradores, novos ou atuais, atualizados e cientes das melhores práticas para a condução do relacionamento e conduta com o cliente condizentes com os princípios e valores da AIO.

5. Comissionamento

A AIO possui um custo operacional elevado uma vez que utiliza mão de obra qualificada na prestação de serviços aos nossos clientes.

Todos os detalhes de comissionamento são apresentados na Política de Comissionamento disponível na Central de Transparência do nosso site www.aiocorretora.com.br.

6. Responsabilidades e Papeis

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



Setor Jurídico e de Produtos: Analisar a possibilidade de desenvolvimento de novos produtos ou alterações de produtos já existentes, adequando-os às necessidades dos clientes, sempre seguindo os princípios determinados nesta Política e contemplando todos os requisitos técnicos e legais, com base nos normativos da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e na Legislação pertinente. Revisar o material a ser comercializado e orientar as equipes comerciais e técnicas sempre que necessário.

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

Área de Sinistros: Garantir que os princípios desta Política sejam atendidos nas atividades desempenhadas, considerando as condições estabelecidas para o tratamento do cliente, que devem garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, o acompanhamento da regulação e o pagamento do sinistro, seja realizado de modo tempestivo, transparente e apropriado.

Diretores: Aprovar o conteúdo e publicação das Políticas, Normas Internas e Manuais de Procedimentos da AIO, garantindo que seu conteúdo esteja em conformidade com as estratégias da Companhia e que a conduta exigida pelo presente documento seja respeitada em sua totalidade. Promover cultura organizacional que incentive o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado com os clientes, para isso aprovando capacitação periódica dos colaboradores integrantes do ciclo de vida do produto na seguradora

7. Revisões

Esta Política Institucional de Conduta será revisada anualmente pelos controles internos, gestão de riscos, superintendência executiva e diretoria.

8. Legislação Aplicável

Resolução CNSP Nº 382 de 04 de março de 2020: dispõe sobre princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pelas sociedades seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e intermediários, no que se refere ao relacionamento com o cliente, e sobre o uso do cliente oculto na atividade de supervisão da SUSEP, na forma definida por esta Resolução, e dá outras providências.