

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA**

## **(POL-COND02)**

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

## Sumário

1.	OBJETIVO .....	4
2.	PRINCÍPIOS ORIENTADORES .....	4
3.	RELACIONAMENTO COM CLIENTES (RESOLUÇÃO 382) .....	4
•	Oferta e Divulgação.....	4
•	Informações Contratuais .....	4
•	Operação de Sinistro .....	4
•	Reclamações e Solicitações .....	5
4.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	5
5.	RESPEITO À PRIVACIDADE DOS DADOS .....	5
6.	CANAL DE DENÚNCIAS .....	6
7.	APROVAÇÃO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA .....	7
8.	DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA .....	7
9.	TREINAMENTOS .....	7
10.	NORMATIVOS APLICÁVEIS .....	7
11.	PRAZO PARA ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS .....	8
12.	POLÍTICAS CORRELATAS .....	8

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

HISTÓRICO DE REVISÕES				
Nº DA VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA MUDANÇA	AUTOR	APROVADA POR
V01	12/2020	Elaboração da Política	Compliance	Diretoria
V02	12/2021	Revisão anual	Compliance	Diretoria
V03	12/2022	Revisão anual	Compliance	Diretoria
V04	12/2023	Revisão geral – simplificação da Política, pois os princípios éticos foram estabelecidos no Código de ética e conduta. Menção nesta Política de tópicos que complementem o CEC.	Compliance	Diretoria

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

## 1. OBJETIVO

Esta Política Institucional de Conduta foi estabelecida com o objetivo de ser um guia para a companhia, seus dirigentes, administradores, colaboradores, prestadores de serviços e intermediários no exercício de suas atividades ao longo do ciclo de vida dos produtos e relacionamento com clientes, em complemento ao Código de Ética e Conduta.

## 2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

- Ética, Responsabilidade e Transparência - Comprometemo-nos a agir com integridade, responsabilidade e transparência em todas as nossas interações com os clientes.
- Diligência e Lealdade - Executaremos nossas atividades com zelo, cuidado e compromisso leal com os interesses dos clientes.
- Probidade e Honestidade - Atuaremos de maneira íntegra e honesta em todas as transações.
- Boa-fé Objetiva - Agiremos de maneira justa e objetiva, considerando sempre os interesses do cliente.
- Livre Iniciativa e Livre Concorrência - Fomentaremos a competição justa e a livre escolha por parte dos clientes.

## 3. RELACIONAMENTO COM CLIENTES (RESOLUÇÃO 382)

- **Oferta e Divulgação**

A oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços deverá ser realizado de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente.

- **Informações Contratuais**

As informações contratuais serão estabelecidas de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação.

- **Operação de Sinistro**

Toda a operação relacionada ao sinistro deve ser tempestiva, transparente e apropriada.

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

- **Reclamações e Solicitações**

O tratamento de reclamações e solicitações deverão ser tempestivas e adequadas às necessidades dos clientes e seus representantes.

Dispomos de ouvidoria especializada e independente que tratará os assuntos não resolvidos pelo SAC. A Ouvidoria está disponível por telefone, e-mail e por intermédio da plataforma consumidor.gov como mais um canal disponível para resolução de possíveis conflitos entre segurados e a companhia.

#### 4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Conforme previsto na Resolução da SUSEP nº 382/2020, ao Diretor Responsável pelo Relacionamento com o Cliente caberá zelar pela observância do cumprimento desta política.

Assegurar o cumprimento das diretrizes estipuladas nesta Política é responsabilidade de todos.

#### 5. RESPEITO À PRIVACIDADE DOS DADOS

A Angelus Seguros tem o compromisso com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em relação ao tratamento adequado, utilizando os melhores meios para resguardar e proteger os dados pessoais recebidos dos titulares, seguindo os princípios estabelecidos pela legislação. Para isso, conta com uma Política de Segurança da Informação que é disponibilizada a todos os colaboradores para ciência, concordância e compromisso assumido. Além disso, o compartilhamento dos dados é realizado com prestadores de serviços que mantém o nível de segurança adequado e condizente com esta Política Institucional de Conduta.

A guarda de documentos físicos e digitais segue os mesmos critérios de segurança e definições estabelecidas pela LGPD e pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), através de legislação específica a esta finalidade.

Reconhecemos que o tratamento dos dados deve ter uma finalidade específica bem definida e estar limitado aos dados estritamente necessários para cumprimento do contrato e das normas que regem o setor de seguros e ainda garantir os princípios da transparência e livre acesso dos dados aos titulares, a qualquer tempo, de forma facilitada e gratuita.

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

Informações sobre o tratamento dos dados realizados pela Angelus Seguros, dúvidas e sugestões podem ser encaminhadas ao encarregado dos dados (DPO), no seguinte endereço de contato: [encarregado.lgpd@grupopreversul.com.br](mailto:encarregado.lgpd@grupopreversul.com.br) ou através do formulário constante na nossa página da internet - <https://www.grupopreversul.com.br/lgpd>

A Política de Privacidade de Dados poderá ser consultada, na íntegra, no endereço eletrônico: [www.angeluseguros.com.br](http://www.angeluseguros.com.br).

## 6. CANAL DE DENÚNCIAS

Contamos com um Canal de relatos, fornecido por uma empresa terceirizada que contém todos os mecanismos de privacidade e segurança.

Esta plataforma poderá ser utilizada de forma identificada ou anônima e em ambos os casos, você recebe um número de protocolo que lhe permitirá acompanhar o tratamento dado e o andamento do seu relato.

Para a gestão do Canal, foi instituído um Comitê de Ética, que é um grupo multidisciplinar formado por membros do Executivo, Diretoria, Pessoas e Compliance, que tem como objetivo recepcionar as denúncias registradas neste Canal e, de forma conjunta, discutir sobre as ações necessárias para apurar, avaliar e dar solução a cada caso. A forma de condução do trabalho do Comitê sobre os relatos do Canal de Denúncias são estabelecidos em Política específica.

Este Canal foi pensado para você e, caso vivencie, tome conhecimento ou suspeite de fatos ocorridos cujas condutas estejam desalinhadas com as estabelecidas nesta Política e no Código de Ética e Conduta, **REGISTRE** o ocorrido no Canal de Denúncias.

Se receber relatos de ética e conduta de colaboradores, oriente-os a utilizar o Canal de Denúncias para registrar o ocorrido.

Os relatos recebidos pelo Canal de Denúncias são indicativos sólidos da prática do respeito e integridade que valorizamos. Faça uso desse recurso e seja **DETALHISTA!** Quanto mais informações você fornecer, mais eficazes serão as avaliações e as ações do Comitê de Ética.

Não será tolerada qualquer forma de retaliação em resposta a relatos feitos de boa-fé.

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

**O canal de Denúncias está disponível:**  
**Pelo site: [www.canaldedenuncias.com.br/grupoangelus](http://www.canaldedenuncias.com.br/grupoangelus)**  
**Pelo telefone: 0800 880 1867**

## 7. APROVAÇÃO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

Esta versão da Política foi aprovada pela Diretoria da Angelus Seguros e deverá ser revisada e atualizada conforme mudanças regulatórias ou necessidades internas, devendo ser avaliada, minimamente, a cada dois anos.

## 8. DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

Esta Política ficará disponível a todos com quem mantemos relacionamento, no site [www.angelussegueros.com.br](http://www.angelussegueros.com.br). Utilizaremos canais de comunicação interna para informar todos os colaboradores sobre as disposições da política, e será encaminhada, para conhecimento, dos prestadores de serviços que mantêm relacionamento direto com os clientes.

## 9. TREINAMENTOS

Desenvolvemos programas de treinamento regulares para os colaboradores e prestadores de serviços que mantêm relacionamento diretos com os clientes, tais como SAC.

Monitoraremos a participação e eficácia desses programas.

## 10. NORMATIVOS APLICÁVEIS

### 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.

	Tipo de Instrumento: <b>Política</b>		
	Título: <b>Institucional de Conduta</b>		
Elaborado por: <b>Luciana Braga</b>	Revisão: <b>04</b>	Código: <b>POL-COND02</b>	Data de Emissão: <b>29/12/2023</b>
Revisor por: <b>Controles Internos</b>		Aprovado por: <b>Diretoria</b>	

## 11. PRAZO PARA ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Os documentos deverão ser arquivados, de forma digital, pelo período definido em legislação específica, ou seja, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, ou em período diferente, caso seja ampliado por autoridade competente.

## 12. POLÍTICAS CORRELATAS

- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Política de Gerenciamento de Risco;
- Código de Ética e Conduta;
- Política de Privacidade de Dados.