

FAIRFAX BRASIL SEGUROS CORPORATIVOS S.A.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

1. Introdução:

O objetivo deste Manual de Boas Práticas, em conformidade com o disposto na Resolução CNSP nº 382, de 04/03/2020, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e demais legislação aplicável, é dispor sobre os princípios a serem observados nas práticas de conduta adotadas pela Fairfax Brasil Seguros Corporativos S/A, no que se refere ao relacionamento com os seus respectivos clientes, intermediários de seguros em geral, parceiros de negócios e prestadores de serviços, ao longo da relação jurídica contratual.

2. Princípios Gerais:

Os seguintes princípios devem ser observados na relação contratual entre a Fairfax e segurados, intermediários de seguros, parceiros de negócios, terceirizados, colaboradores, a seguir denominados “Stakeholders”:

- i. Promover a cultura organizacional da Fairfax, que incentiva o tratamento adequado e o relacionamento cooperativo e equilibrado entre as partes contratantes;
- ii. Dar tratamento ético e adequado;
- iii. Observar e fazer com que os demais Stakeholders cumpram o Código de Ética Fairfax, Políticas Corporativas à Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e Corrupção, Políticas de Gestão de Riscos Operacionais e Segurança da Informação, Políticas de Compliance, normativos legais e infralegais em todas as áreas e relações contratuais;
- iv. Assegurar a conformidade legal e infralegal dos produtos e serviços comercializados, intermediados e distribuídos;
- v. Levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos, assim como nas portabilidades entre produtos, quando for o caso;
- vi. Efetuar 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;
- vii. Prover informações contratuais de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação;
- viii. Garantir que toda a operação relacionada ao sinistro, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;
- ix. Garantir a proteção e tratamento dos Dados Pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- x. Garantir a todos os colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável, com respeito à Consolidação às Leis Trabalhistas;
- xi. Respeitar as diferenças sociais, culturais, religiosas, sexuais;
- xii. Evitar qualquer forma de discriminação, respeitar o meio ambiente, repudiar o trabalho escravo e infantil, garantir a liberdade de seus colaboradores em se associarem a

sindicatos e negociarem coletivamente direitos trabalhistas, evitar o assédio moral e sexual, compartilhar este compromisso de Responsabilidade Social na cadeia de fornecedores, trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluída a extorsão e o suborno;

- xiii.** Assegurar capacitação periódica de empregados e funcionários terceirizados que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com os clientes;
- xiv.** Dar tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles;
- xv.** Garantir o acesso ao Canal de Denúncias, tratando as denúncias com toda a seriedade e diligência que o caso merece, garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações e do denunciante.

3. Canais de Atendimento

Os seguintes canais de atendimento estão à disposição de nossos Stakeholders:

Página web: www.fairfax.com.br

SAC: sac@fairfax.com.br

Serviço telefônico gratuito 0800 014 3004

São Paulo:

Alameda Santos, 1.940, 4º a. Cerqueira Cesar - CEP: 01418-200

Telefone: 55 11 3041-3020

Rio de Janeiro:

Rua Araujo Porto Alegre, 36 - 9º a. / sala 905 - Centro - CEP: 20030-013

Telefone: 55 21 2240-0925

Belo Horizonte:

Av. Getúlio Vargas, 874 / sala 405 - Centro - CEP: 30112-020

Telefone: 55 31 3287-4870

E-mail: fairfax@fairfax.com.br

Além dos canais habituais de atendimento, os nossos segurados contam com a Ouvidoria Fairfax.

A Ouvidoria Fairfax atua junto às áreas envolvidas na reclamação, com o objetivo de entender a reclamação e resolver o problema do segurado, nos termos da legislação em vigor.

Além disso, a Ouvidoria identificará necessidades de melhorias e recomendará planos de ações.

4. Atendimento a Sinistros

Os segurados tem à disposição para a formalização de avisos de sinistros, um canal direto de contato com a área de regulação e liquidação de sinistros, de forma que os avisos de sinistros devem ser enviados para o seguinte e-mail:

Aviso.sinistro@fairfax.com.br

Os processos de regulação passam por uma rigorosa análise, sendo que em caso de divergências na cobertura, o sinistro é reanalisado pelos reguladores sênior e Comitê de Sinistros, sempre contando com o suporte do Departamento Jurídico e de Compliance.

Os reguladores de sinistros estão em constante contato com os subscritores de riscos, para sugestão de melhorias nos produtos de seguros comercializados.

5. Intermediários de Seguros

A área administrativa é a área responsável pelo cadastro e credenciamento dos intermediários de seguros, sempre respeitada a legislação em vigor e políticas internas da companhia.

A Fairfax zela pela transparência em suas relações comerciais, de forma que:

Os intermediários de seguros deverão estar devidamente habilitados para a intermediação de contratos de seguros e provar tal habilitação no momento do credenciamento;

Cabe aos intermediários, promover o seu recadastramento e manter suas licenças em vigor, comunicando à Fairfax qualquer impedimento legal ou contratual à sua atuação como intermediário;

Em regra, os intermediários de seguros que hoje atuam em contratos de seguros garantidos pela Fairfax, não podem ter qualquer relação societária com a Fairfax (coligadas e/ou controladores);

Se eventualmente a Fairfax atuar com algum intermediário de seguros que faça parte do Grupo Fairfax, caberá ao intermediário repassar informações claras e precisas aos segurados sobre a referida relação societária;

A comissão de corretagem decorrente dos contratos de seguros garantidos pela Fairfax, sempre estará limitada ao percentual previsto na nota técnica atuarial;

Nos termos da Resolução CNSP nº 382/2020, o intermediário de seguros tem a obrigação de comunicar aos seus segurados, -o montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado, ou no caso de estipulação de contrato coletivo;

Nos seguros coletivos, o contato com os segurados que compõem o grupo segurado, é efetuado por intermédio do estipulante de seguros;

Ao estipulante cabe o cumprimento das obrigações previstas na Resolução CNSP nº 107/2004, principalmente no que se refere ao dever de informar o valor recebido a título de pró-labore pela administração da apólice coletiva de seguros.

6. Programa de Responsabilidade Sócioambiental, Wellness (Bem Estar) e Capacitação Técnica de Colaboradores:

A Fairfax Brasil, alinhada com os valores e Políticas Corporativas da Fairfax Canadá, possui um programa de bem estar a todos os seus colaboradores e terceirizados.

O Programa Wellness Fairfax é conduzido pelo Departamento de Recursos Humanos e conta com o apoio de experientes consultorias terceirizadas e a participação ativa da presidência.

Além do Programa Wellness, a Fairfax Brasil conta com uma equipe multidisciplinar, denominada “Vigilantes do Clima”. Esta equipe auxilia o Departamento de Recursos Humanos na identificação de necessidades dos colaboradores e terceirizados, bem como, ações de melhorias, relacionadas ao clima corporativo.

Dentro do programa de capacitação técnica, o Departamento de Recursos Humanos, em conjunto com o Departamento Jurídico e de Compliance, possui uma grade de treinamentos anuais obrigatórios a todos os novos colaboradores, conforme abaixo:

- i. Treinamento sobre Compliance e Código de Ética;
- ii. Treinamento sobre Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e Corrupção;
- iii. Treinamento sobre Gestão de Riscos, Banco de Dados de Perdas Operacionais e Lei Geral de Proteção de Dados;
- iv. Treinamento sobre Sinistros;
- v. Treinamento sobre Resseguro;
- vi. Treinamento sobre Segurança da Informação;
- vii. Treinamento sobre Atuária;
- viii. Balanço e Informações Financeiras de uma Seguradora
- ix. Produtos/Principais Clientes/Canais e forma de operação
- x. Fundamentos do Mercado de seguros de grandes riscos

7. Jurídico, Compliance e Auditoria

A Fairfax tem uma grande preocupação na qualidade de seus produtos e serviços, respeito à lei, Políticas de Compliance e de Governança Corporativa.

O Departamento Jurídico e de Compliance dá todo o suporte jurídico a todas as áreas de negócios e back-office da Fairfax, com o objetivo de evitar demandas judiciais, minimizar riscos e perdas, garantir a proteção da marca e imagem da Fairfax.

O acompanhamento constante e divulgação de normativos legais e infralegais, garante que todas as áreas da Fairfax estejam em compliance com a legislação em vigor.

A auditoria interna e externa, atuam regularmente na avaliação dos controles internos da Fairfax, como forma de garantir o cumprimento das políticas internas e legislação em vigor.

8. Gestão de Riscos e Perdas Operacionais

A área de Gestão de Riscos e de Perdas Operacionais está presente em todas as operações da companhia. Através de mapeamento de riscos semestrais e conciliação com as perdas detectadas, identifica fragilidades nos controles internos, propõe planos de ações de melhorias e acompanha a sua implantação, contando com o apoio da auditoria interna.

9. Proteção de Dados Pessoais

A Fairfax, na condição de Controlador dos Dados Pessoais de seus Stakeholders, possui uma grande preocupação com o sigilo, confidencialidade e tratamento de tais dados.

Portanto, são regras para o recebimento de Dados Pessoais e Tratamento de tais Dados, e que deve constar como cláusula em todos os seus contratos:

(i) Controlador significa a pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro órgão que, sozinho ou em conjunto com outros, determina os propósitos e os meios do Processamento;

(ii) Leis de Proteção de Dados significa qualquer Lei Aplicável relacionada à proteção de dados, privacidade e / ou cibersegurança, com efeito de tempos em tempos, incluindo, sem limitação e conforme aplicável, o Regulamento Geral de Proteção de Dados e quaisquer leis relevantes transposição ou sucessor ou substituição desta legislação em qualquer jurisdição relevante;

(iii) Titular dos dados significa uma pessoa singular identificada ou identificável;

(iv) Dados Pessoais significa qualquer informação relacionada a um Titular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador como nome, número de identificação, dados de localização, identificador on-line ou um ou mais fatores. Específico à identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa natural;

(v) Violação de Dados Pessoais significa qualquer violação de segurança que leve à destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a quaisquer Dados Pessoais Processados por um Processador em nome de um Controlador;

(vi) Processamento significa qualquer operação ou conjunto de operações executadas em Dados Pessoais ou em conjuntos de Dados Pessoais, seja por meios automatizados ou não, como coleta, registro, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação ou disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição, apagamento ou destruição, e Processo e Processos devem ter significados correspondentes;

(vii) Processador significa uma pessoa singular ou coletiva, autoridade pública, agência ou outro órgão que processa Dados Pessoais em nome de um Controlador;

(viii) Cláusulas Contratuais Padrão, qualquer cláusula contratual padrão aplicável emitida por uma Autoridade Reguladora de acordo com as Leis de Proteção de Dados; e

(ix) Subprocessador significa um Processador contratado por outro Processador para Processamento.

Em relação a quaisquer Dados Pessoais processados em razão de contratos firmados com a Fairfax, as partes contratantes devem observar o seguinte:

- i. Cada Parte que receba os Dados Pessoais diretamente dos Titulares, é um Controlador com objetivos e meios independentes para o processamento de tais Dados Pessoais;
- ii. Cada Controlador deve garantir que processe (tratamento) os Dados Pessoais de maneira justa e legal, de acordo com as Leis de Proteção de Dados;
- iii. As partes contratantes deverão processar quaisquer Dados Pessoais de acordo com as Leis de Proteção de Dados e de acordo com as instruções recebidas do Controlador relevante;
- iv. As partes contratantes serão obrigadas e cumprirão os termos de quaisquer Cláusulas Contratuais Padrão que são obrigadas a celebrar com outra parte de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados;
- v. Cada Controlador declara e garante a outra parte que todos os Dados Pessoais foram coletados, processados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Os parceiros de negócios Fairfax e intermediários são obrigados a:

- i. Estabelecer e manter procedimentos para que cada um de seus funcionários e / ou agentes envolvidos no processamento de Dados Pessoais sejam informados da natureza confidencial dos Dados Pessoais e estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade;
- ii. Garantir que o acesso aos Dados Pessoais seja limitado aos funcionários, agentes e profissionais que precisem acessar os Dados Pessoais para permitir que a Fairfax cumpra suas obrigações contratuais e legais;
- iii. A Fairfax poderá fazer auditoria em seus terceirizados, intermediários e parceiros de negócios, para verificar o cumprimento das regras de sigilo e confidencialidade, bem como o Tratamento adequado de Dados Pessoais, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados;
- iv. Mesmo após a rescisão do contrato firmado com a Fairfax, o intermediário, parceiro de negócios ou terceirizado deverá, a pedido da Fairfax, excluir todos os Dados Pessoais relevantes (e quaisquer cópias existentes) dentro de um prazo razoável, a menos que a Lei Aplicável exija armazenamento adicional desses Dados Pessoais. Salvo na medida em que a Lei Aplicável exija armazenamento adicional dos Dados Pessoais, o Administrador da Rede FWW deve certificar tal destruição ao Controlador relevante;
- v. Cabe ao intermediário, parceiros de negócios e terceirizados da Fairfax, implementar e manter medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança de quaisquer Dados Pessoais Processados, apropriados ao risco, em particular contra Processamento não autorizado ou ilegal e contra divulgação, acesso, alteração inadequada, duplicação, destruição ou perda de quaisquer dados pessoais;

- vi. No caso de uma Violação de Dados Pessoais, a parte que tiver conhecimento da violação, deverá comunicar a Fairfax imediatamente, com descrição da ocorrência, a natureza e os detalhes da Violação de Dados Pessoais e fornecer atualizações regulares com informações adicionais à medida que forem conhecidas;
- vii. As partes fornecerão assistência razoável, conforme necessário, à Fairfax em relação a quaisquer notificações necessárias a uma Autoridade Reguladora e / ou comunicações aos Titulares de Dados em resposta a qualquer Violação de Dados Pessoais.

Sanções:

- i. Rescisão do contrato firmado com a Fairfax;
- ii. Multa contratual, conforme previsto em contrato;
- iii. Ressarcimento à Fairfax dos danos causados, seja na esfera cível, criminal ou administrativa.

10. Concepção de Produtos e Unidades de Negócios

A concepção de novos produtos inicia-se nas Unidades de Negócios da Fairfax, através da elaboração de um Business Plan e aprovação da diretoria estatutária.

O desenvolvimento do Produto conta com o apoio constante da Departamento Jurídico e de Compliance, desde a sua concepção e implantação, de forma a atender a legislação em vigor.

As áreas de Atuária, Comercial, Resseguro, Sinistro e Tecnologia são áreas essenciais na concepção do Produto e devem atuar em conjunto com as Unidades de Negócios.

Cabe às Unidades de Negócios fazer o controle de qualidade dos Produtos e acompanhar o seu desempenho, através dos Comitês Estratégicos de Negócios.

São Unidades de Negócio da Fairfax:

10.1. Agribusiness

Descrição da linha de Negócios:	Atuar na proteção do produtor rural criando um ambiente sustentável em toda cadeia financeira do agro
Público Alvo:	Produtores Rurais
Canal de Distribuição:	Corretores de Seguros, corretora cativa de cooperativas, canal banco, brokers e mega brokers, especializadas.
Principais Produtos:	Equinos, Agrícola, Floresta, Pecuário, Máquinas e Benfeitorias, Aquícola, Vida produtor rural

10.2. P&C

Descrição da linha de Negócios:	Seguros Patrimoniais, Responsabilidade, Marítimos, Aeronáuticos e Especiais.
Público Alvo:	Indústrias, Comércio, Serviços e Pessoas Físicas
Canal de Distribuição:	Corretores de Seguro, canal banco, brokers e mega brokers, especializadas, corretoras cativas.
Principais Produtos:	Compreensivo Empresarial, Riscos Nomeados e Operacionais, Riscos de Engenharia, Riscos Diversos, Responsabilidade Civil Geral, Compreensivo para Operadores Portuários, Cascos Marítimos, RCF-Embarcações, Aeronáuticos (Casco), Respons. Civil Facultativa para Aeronaves, Respons. do Explorador ou Transp. Aéreo e Riscos de Petróleo

10.3. Financial Lines

Descrição da linha de Negócios:	A área de FL responde pelos produtos financeiros, com maior destaque ao Seguro Garantia, mas também responde pelas linhas de responsabilidade de Diretores (D&O) e Responsabilidade Civil profissional (E&O).
Público Alvo:	Empresas PJ
Canal de Distribuição:	Corretores de Seguro, canal banco, brokers e mega brokers, especializadas, corretoras cativas.
Principais Produtos:	Seguro Garantia, D&O, E&O, Fiança Locatícia PJ

10.4. Affinity e Personal Lines

Descrição da linha de Negócios:	A área de Affinity e Personal Lines responde por seguros massificados e parametrizados, além dos seguros corporativos de pessoas, com destaque para Vida em Grupo.
Público Alvo:	Empresas PJ, Bancos, Cartões, Varejo.
Canal de Distribuição:	Brokers, Mega Brokers e Corretores Especializados
Principais Produtos:	Seguro de Pessoas (Vida em Grupo, Acidentes Pessoais, Funeral), Prestamista, Fiança Locatícia, Residencial, RC.

10.5. Cargo

Descrição da linha de Negócios:	A área de Cargo responde por seguros de transporte
Público Alvo:	Empresas PJ
Canal de Distribuição:	Corretores de Seguro, canal banco, brokers e mega brokers, especializadas, corretoras cativas.
Principais Produtos:	Transporte Internacional, Transporte Nacional, RCTR-C, RCF-DC, RCTA-C, RCA-C e RCTR-VI.

11. Prestadores de Serviços em Geral

Todos os prestadores de serviços em geral passam por processo seletivo de melhor técnica e preço, além da homologação de Compliance.

A homologação de Compliance tem por objetivo avaliar as informações cadastrais do prestador de serviços, situação econômico financeira, e análise de imagem no mercado, como forma de prevenção aos crimes de Lavagem de Dinheiro e Corrupção.

Cabe ao gestor do contrato, fazer o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados e cumprimento dos indicadores de performance.

Os prestadores de serviços com desempenho abaixo do esperado são notificados para justificarem a performance, apresentarem um plano de ação, e prazo para cumprimento.

O não cumprimento do plano de ação de melhorias acordadas, dá ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo de aplicação das penalidades acordadas em contrato.

12. Diretoria Responsável

A Diretor de Controles Internos, nos termos do artigo 12 da Resolução CNSP 382/2020 , é o responsável por esta Política Institucional de Boas Práticas.

**As dúvidas a respeito das Políticas aqui apresentadas deverão ser direcionadas para a Diretoria Jurídica e de Compliance na seguinte caixa departamental: juridico_compliance@fairfax.com.br
Área responsável por esta Política: Diretoria Jurídica e de Compliance**