


RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE  
*ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT*  
**2019**



“A mudança é o processo por meio do qual o futuro invade nossas vidas.”

“Change is the process by which the future invades our lives.”

Essa afirmação, do escritor norte-americano Alvin Toffler, conhecido por seus textos sobre a revolução digital, aplica-se ao universo dos negócios, em que as empresas são continuamente estimuladas a inovar o seu modelo de gestão em busca da perenidade.

Incorporar regras de conduta impostas por uma sociedade em constante evolução e transformar o fechamento dos ciclos em novas oportunidades evidencia a capacidade das organizações de se destacarem em um mercado cada vez mais dinâmico e exigente.

Essa crença conduziu o Grupo Sabemi no decorrer do último ano, quando, com firmeza e determinação, enfrentou desafios, se reestruturou e prepara-se para a retomada do seu crescimento de forma ainda mais consistente e sustentável.

*This statement, by the American writer Alvin Toffler, known for his texts on the digital revolution, applies to the business universe, in which companies are continually encouraged to innovate their management model in search of continuity.*

*Incorporating rules of conduct which are imposed by a society which is in constant evolution and transforming the closing of cycles into new opportunities shows the ability of organizations to stand out in an increasingly dynamic and demanding market.*

*This belief has guided Grupo Sabemi over the past year, during which, with firmness and determination, it faced challenges, restructured itself and is now preparing itself to resume its growth in an even more consistent and sustainable manner.*

# ÍNDICE

Contents

- 08** **PERFIL CORPORATIVO**  
*Corporate profile*
- 20** **MENSAGEM DO PRESIDENTE**  
*A word from the CEO*
- 24** **ESTRATÉGIA E GESTÃO**  
*Strategy and management*
- 30** **DIFERENCIAIS COMPETITIVOS**  
*Competitive advantages*
- 40** **GOVERNANÇA CORPORATIVA**  
*Corporate governance*
- 52** **GESTÃO DE RISCOS**  
*Risk management*
- 58** **DESEMPENHO OPERACIONAL**  
*Operating performance*
- 68** **DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO**  
*Economic-financial performance*
- 82** **DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL**  
*Social-environmental performance*
- 104** **INFORMAÇÕES CORPORATIVAS**  
*Corporate information*
- 108** **SOBRE O RELATÓRIO**  
*About the report*
- 112** **SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI**  
*GRI Content Index*



**PERFIL CORPORATIVO**

*Corporate profile*





## Reestruturação visa ampliar qualidade das operações

*Restructuring aims to increase the quality of operations*

O Grupo Sabemi atua em todo o Brasil nos segmentos de seguros e serviços financeiros – em especial crédito consignado –, ofertados a servidores públicos federais e a militares do Exército, da Marinha e da Aeronáutica. Com matriz em Porto Alegre (RS), é composto por duas *holdings*: Sabemi Participações S.A., controladora da Sabemi Negócios e da Sabemi Tec, e Severo Participações S.A., cuja subsidiária é a Sabemi Seguradora, por meio da qual também são lançados Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs). Integram ainda a composição organizacional a Sabemi Previdência e a Sabemi Investimentos Imobiliários. | GRI 102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 |

Sob essa composição, ao fim de 2019 a companhia gerenciava 29 filiais, distribuídas em 20 estados, mais o Distrito Federal, e mantinha equipe de 522 profis-

*Grupo Sabemi operates throughout Brazil in the insurance and financial services segments - especially with paycheck loans - which are offered to federal civil servants and military personnel from the Army, Navy and Air Force. Headquartered in Porto Alegre (RS), it is made up of two holding companies: Sabemi Participações S.A., the parent company of Sabemi Negócios and Sabemi Tec, and Severo Participações S.A., whose subsidiary is Sabemi Seguradora, through which Credit Right Investment Funds (FIDCs) are also launched. The composition of the organization also includes Sabemi Previdência and Sabemi Investimentos Imobiliários. | GRI 102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 |*

*Under this setup, at the end of 2019 the company was managing 32 branches, distributed over 22 states plus the Federal District, it also maintained*

sionais, além de uma rede de 329 representantes e corretores, para atender às necessidades de quase 400 mil clientes.

Como resultado de ampla reestruturação interna, que beneficiou todas as áreas com mais agilidade, eficiência e flexibilidade, a Sabemi atualizou no período sua identidade visual para fazer frente a um novo momento, caracterizado por estrutura redimensionada e conexão ainda maior com o universo digital. Ajustou também o portfólio de produtos e serviços e redefiniu a Missão, a Visão e os Valores, que conduzirão a atuação até 2024. | GRI 102-10 |

### Diretrizes | GRI 102-16 |

No decorrer do Ciclo de Planejamento Estratégico de 2019, a Diretoria-Executiva dedicou-se também ao debate a respeito do propósito e da visão de futuro da companhia, o que resultou na atualização dos componentes de seu DNA, previstos para serem revisados novamente dentro de cinco anos. Assim, a partir do exercício de 2020 passaram a reger a atuação da Sabemi as seguintes diretrizes.

### Negócio

Somos uma organização de seguros e empréstimo pessoal.

*a team of 522 employees, in addition to a network of 329 representatives and brokers, used to meet the needs of almost 400 thousand customers.*

*As a result of extensive internal restructuring, which benefited all the areas with more agility, efficiency and flexibility, Sabemi also updated its visual identity during this period to be able to face this new moment, which is characterized by a re-sized structure and an even greater connection with the digital universe. It also adjusted its portfolio of products and services, as well as redefined its Mission, Vision and Values, which will guide operations until 2024. | GRI 102-10 |*

### Guidelines | GRI 102-16 |

*During the 2019 Strategic Planning Cycle, the Executive Board also dedicated itself to the discussion regarding the purpose and vision of the company's future, which resulted in the updating of its DNA components, which are expected to be revised once again within five years. Thus, from 2020 onwards, the following guidelines will govern Sabemi's operations.*

### Business

*We are an insurance and personal loan organization.*

29 filiais em 20 estados, mais o Distrito Federal.

*29 branches in 20 states, plus the Federal District.*



## Missão

Atuar na concessão de crédito pessoal e seguros através de parcerias exitosas que assegurem o crescimento sustentável da organização, a satisfação dos clientes e colaboradores, permitindo que os acionistas tenham o maior retorno possível do seu investimento.

## Visão

Ser um grupo empresarial altamente valioso e desejado pelo mercado.

## Valores

- **Pragmatismo:** O foco na solução, com muita agilidade e enfrentamento de todos os desafios, é fator fundamental para o alcance dos objetivos.
- **Meritocracia:** O crescimento pessoal vem do trabalho e valoriza as pessoas talentosas e dedicadas, estimulando as boas ideias e o comprometimento com a busca dos melhores resultados.
- **Excelência no trabalho em equipe:** O trabalho em equipe fundamentado na qualidade, eficiência e eficácia é fator decisivo para os desenvolvimentos pessoal e empresarial.
- **Adaptabilidade:** Valorização da velocidade de resposta e da capacidade e flexibilidade das pessoas de se adaptarem rapidamente à exigência de novos modelos de trabalho.
- **Inovação:** Valorização da inovação e criatividade por necessitar de permanente renovação e soluções inovadoras em todas as áreas, a fim de oferecer experiências altamente atrativas a seus clientes.
- **Obstinação por resultados:** A atuação no mercado financeiro, com intensos desafios competitivos, intensifica a valorização da permanente ousadia e ambição pela conquista de melhores resultados financeiros.

## Mission

Grant personal credit and insurance through successful partnerships that ensure our organization's sustainable growth and our customers and employees' satisfaction while allowing shareholders to have the highest return on their investments.

## Vision

To be a highly valuable business group which is also desired by the market.

## Values

- **Pragmatism:** Focusing on the solution, with great agility while facing all the challenges, is a fundamental factor for achieving the objectives.
- **Merit-based criteria:** Personal growth comes from work and it values talented and dedicated people, stimulating good ideas and commitment to the search for the best results.
- **Team work excellence:** Teamwork that is based on quality, efficiency and effectiveness is a decisive factor for personal and business development.
- **Adaptability:** Valuing the speed of response and the ability and flexibility of people to adapt quickly to the demand for new working models.
- **Innovation:** Valuing innovation and creativity to feed the permanent need for renovation and innovative solutions in all areas, in order to offer highly attractive experiences to customers.
- **Determination for results:** Working in the financial market, with its intense competitive challenges, intensifies the appreciation for the permanent ambition for the achievement of better financial results.

## Estrutura

### Structure



Controla as empresas Sabemi Tec e Sabemi Negócios.  
*Holding that controls Sabemi Tec and Sabemi Negócios.*



Controla a empresa Sabemi Seguradora.  
*Holding that controls Sabemi Seguradora.*



Disponibiliza produtos e serviços de seguros de pessoas, previdência complementar aberta e crédito consignado.  
*Offers personal insurance products and services, open supplementary pension plans, and paycheck loans.*



Mantém a oferta de produtos e serviços de previdência complementar aberta e crédito consignado.  
*Provides products and services related to open supplementary pension plans and paycheck loans.*



Desenvolve soluções em Tecnologia da Informação (TI) para todas as empresas do grupo.  
*Develops IT solutions used by all of our group's companies.*



Administra as lojas próprias do grupo e os processos operacionais inerentes aos negócios.  
*Oversees our own branches and the operating processes inherent to our group's business.*



Gerencia atividades de compra e venda e de locação de bens imóveis próprios.  
*Manages all activities related to the purchase, sale and lease of all owned real estate.*

## Linha de produtos | GRI 102-2 |

Todas as regiões do Brasil têm acesso aos produtos e serviços da Sabemi, concebidos para atender às demandas do público – encaminhadas via canais de interação da companhia. Em 2019, duas das soluções foram descontinuadas em razão da estruturação interna: Sabemi-Centrape/INSS e DPVAT. O portfólio passou a ser composto por:

- **Viver Bem:** O produto indeniza os beneficiários em caso de morte do contratante por acidente pessoal e inclui os serviços de assistências funeral, familiar, alimentação, residencial, *pets* e linhas branca (geladeira, fogão, etc.) e marrom (televisão, som, etc.), além de orientação nutricional, Plano Tem Saúde e sorteio mensal.
- **Pleno:** Mantém a mesma indenização do Viver Bem e os serviços de assistências funeral e alimentação, orientação nutricional, desconto em medicamentos e sorteio mensal.
- **AP Home:** Prevê cobertura para morte acidental e inclui assistências funeral, residencial e alimentação, além de sorteios mensais.
- **AP Fácil Premiável:** Oferece os mesmos benefícios do AP Home, com exceção da assistência residencial.

## Product line | GRI 102-2 |

All the regions of Brazil have access to Sabemi's products and services, which are designed to meet public demands - and these are sent to them via the company's interaction channels. In 2019, two of the solutions were discontinued due to the internal structuring: Sabemi-Centrape/INSS and DPVAT. The portfolio is now made up of:

- **Viver Bem:** The product indemnifies the beneficiaries in the event that the contracting party passes away due to a personal accident and it includes the following services, family funeral assistance, food assistance, residential, *pets*, white line appliances (refrigerator, stove, etc.) and brown line appliances (television, sound equipment, etc.), in addition to nutritional guidance, Plano Tem Saúde and a monthly draw.
- **Pleno:** Maintains the same indemnity as Viver Bem as well as the services, funeral and food assistance, nutritional guidance, discount on medication and a monthly draw.
- **AP Home:** It provides coverage for accidental death and includes funeral, residential and food assistance, in addition to monthly draws.
- **AP Fácil Premiável:** Offers the same benefits as AP Home, with the exception of residential assistance.



Inovação na linha de produtos e serviços

Innovation in the products and services line



## Principais indicadores | GRI 102-7 |

### Main indicators | GRI 102-7 |

FINANCEIROS (R\$ mil)   Financial (BRL thou)	2017	2018	2019
Patrimônio líquido   Shareholder equity	226.087	247.023	268.078
Lucro líquido   Net profit	80.949	61.557	44.255
Resultado financeiro   Financial income	78.329	102.862	140.635
Resultado operacional   Operating result	127.117	97.494	72.774
Ativos totais   Total assets	420.412	465.247	489.697
Receita de seguros e previdência   Insurance and pension plan revenue	241.087	270.872	174.929
Receitas totais   Total revenue	256.564	301.491	212.908
OPERACIONAIS   Operating	2017	2018	2019
Nº de colaboradores   No. of employees	621	675	522*
Nº de clientes   No. of customers	592.342	964.935	396.818**
Nº de representantes/corretores   No. of representatives/brokers	807	1.884	329
Nº de filiais   No. of branches	38	38	29

\*A queda em relação ao ano anterior se deve à reestruturação da unidade de Seguros. Desconsiderando esse fato, o turnover se manteve em linha com o de 2018 e de 2017.  
\*The drop compared to the previous year is due to the restructuring of the Insurance unit. Never the less, the turnover remained in line with that of 2018 and 2017.

\*\*A redução na comparação com 2018 decorre principalmente do cancelamento de um convênio no ano.  
\*\*The reduction in comparison with 2018 is mainly due to the cancellation of an agreement during the year.

## Destaques

### Highlights

A Sabemi conquistou no ano diversos prêmios que evidenciam o reconhecimento do mercado às suas práticas. Entre eles destaca-se a inclusão nos *rankings* das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e das Melhores Empresas para Começar a Carreira, ambos organizados pela revista Você S/A. Além disso, a companhia obteve índice de 89% de satisfação de seus profissionais em pesquisa promovida pela organização Great Place to Work (GPTW), o que representa três pontos percentuais mais do que o levantamento realizado no ano anterior.

Para celebrar as conquistas, os colaboradores foram recepcionados nos locais de trabalho pelos gestores, vestidos com camisetas alusivas ao prêmio, que os presentearam com *botons* e uma latinha de balas, reutilizada como porta-canetas nas estações de trabalho. O ambiente da sede administrativa foi decorado com bandeirolas para que todos compartilhassem o clima da comemoração.

**1000 Maiores Empresas – Valor 1000:** A Sabemi Seguradora se destacou novamente no *ranking* da edição do Valor 1000, na quarta posição entre as empresas mais rentáveis sobre o patrimônio. No mesmo anuário, a Sabemi Previdência integrou a relação das 50 maiores do segmento de Previdência e Vida.

**As 150 Melhores Empresas para Trabalhar – Você S/A:** Com Índice de Felicidade no Trabalho (IFT) de 77 – o segundo maior na categoria Serviços Financeiros –, a Sabemi integrou a edição que contou com a participação recorde de 500 empresas, inscritas voluntariamente. O prêmio foi conferido pela revista Você S/A a partir de pesquisa feita em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA).

*Sabemi won several awards during the year this shows the market's recognition of its practices. Highlighted among them are, the inclusion in the rankings of the 150 Best Companies to Work for and the Best Companies to Start a Career, both organized by Você S/A magazine. In addition, the company obtained an 89% satisfaction rate from its employees in a research which was carried out by the organization Great Place to Work (GPTW), which represents a margin of three percentage points higher than the survey carried out in the previous year.*

*To celebrate the achievements, employees were welcomed at their workplaces by their managers, who dressed in t-shirts alluding to the awards, the employees were presented with buttons and a can of candy, which could be reused as a pen holder at their workstations. The offices of the administrative headquarters was decorated with bunting so that everyone could enjoy the celebratory atmosphere.*

**1000 Largest Companies - Valor 1000:** *Sabemi Seguradora stood out again in the ranking of the edition of Valor 1000, coming in fourth among the most profitable regarding net equity. In the same annual publication, Sabemi Previdência was included in the list of the 50 largest in the pension and life insurance segment.*

**150 Best Companies to Work For – Você S/A:** *With a score of 77 in the Happiness in the Workplace Index - the second highest in the Financial Services category - Sabemi was included in the edition that had a record participation of 500 companies, all of them registered voluntarily. The award was presented by the magazine Você S/A based on research carried out in partnership with Fundação Instituto de Administração (FIA).*

**As Melhores Empresas para Começar a Carreira – Você S/A:** A companhia foi incluída entre as 45 corporações com elevado índice de IFT, apurado por meio do preenchimento de formulários sobre práticas de recursos humanos e de questionários de satisfação aplicados a jovens colaboradores, selecionados aleatoriamente.

**Campeãs da Inovação 2019 – Revista Amanhã:** Cerca de 400 companhias tiveram acesso ao teste que deu origem a uma lista das 50 empresas mais inovadoras do Sul. A Sabemi se destacou no setor financeiro, entre as 25 que completam a elite da inovação na região.

**500 Maiores do Sul – Revista Amanhã:** A Sabemi Participações voltou a ocupar o *ranking*, organizado em parceria com a PwC, que homenageia as maiores empresas dos três estados da Região Sul do país.

**Top Ser Humano – ABRH 2019:** A Sabemi recebeu o prêmio, na categoria Organizações, pela apresentação do *case* Programa Integrar: Sua Carreira na Sabemi começa aqui! Compartilhando o mérito, estiveram presentes no evento de reconhecimento os colaboradores da área de Recursos Humanos e os parceiros do processo de integração dos profissionais.

**Ranking das seguradoras gaúchas:** Em levantamento interno, elaborado com base nos balanços divulgados pelas seguradoras que atuam no Rio Grande do Sul, a Sabemi constatou ter liderado o mercado local na categoria Menor Grau de Sinistralidade. Também ocupou a segunda posição em Menor Grau de Endividamento e ficou em terceiro lugar em Prêmios emitidos, Prêmios ganhos, Patrimônio líquido, Lucro líquido e Custo de aquisição.

**The Best Companies in which to Start Your Career – Você S/A:** *The company was included in the top 45 corporations with a high IFT index, ascertained by filling in forms about human resources practices as well as satisfaction questionnaires applied to young employees, who were selected at random.*


**Champions of Innovation 2019 - AMANHÃ Magazine:** *About 400 companies had access to the test, which gave rise to a list of the 50 most innovative companies in the South of the country. Sabemi stood out in the financial sector, for being among the 25 companies that make up the innovation elite in the region.*

**500 Largest in the South - Amanhã Magazine:** *Sabemi Participações is in the ranking once again, organized in partnership with PwC, which pays homage to the largest companies in the three states of the Southern Region of the country.*

**Top Human Being – ABRH 2019:** *Sabemi received the award, in the Organizations category, for the Integrar Program case presentation: Your Career at Sabemi starts here! Sharing the merit, employees from the Human Resources area as well as partners in the employee integration process attended the awards ceremony.*

**Rio Grande do Sul insurance companies' Ranking:** *In an internal survey, prepared based on the balance sheets released by the insurance companies that operate in Rio Grande do Sul, Sabemi was found to have been the leader in the local market in the Smaller Loss Ratio category. It also ranked second in the Lowest Indebtedness Level and ranked third for Premiums paid, Premiums earned, Equity, Net income and Cost of acquisition.*





Sabemi Seguradora  
classificada em  
4º lugar entre as mais  
rentáveis no *ranking*  
do Valor 1000.

*Sabemi Seguradora  
ranked 4th among  
the most profitable  
companies according to  
the Valor 1000 ranking.*

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

*A word from the CEO*

### Um ano marcado por desafios e novas diretrizes

*A year that was marked by challenges and new guidelines*

Chegamos fortalecidos ao fim de 2019, ano atípico para nós, que fomos exageradamente expostos na mídia em virtude de casos isolados que apontavam irregularidades em operações de seguros – os quais, inclusive, investigamos de forma independente. Um de nossos diferenciais, a capacidade de enfrentar e superar desafios, nos conduziu na reestruturação necessária de processos, sistemas e equipes, amenizando o desconforto decorrente do sentimento de injustiça, apesar de não abdicarmos das responsabilidades quanto às causas das ocorrências que envolveram a companhia.

Deixamos de operar com o público de aposentados e pensionistas, encerrando um convênio que mantínhamos há três anos, o que nos levou a abrir mão de um significativo volume de receita de prêmio mensal. Simultaneamente, desenhamos um novo modelo para as operações, redirecionamos a divisão de seguros – o que exigiu desligamentos na equipe – e passamos a integrar os nossos negócios sob o empenho de toda a diretoria.

Em termos de governança, evoluímos também no reforço da Diretoria-Executiva de Planejamento Estratégico, que passou a gerenciar as práticas de *compliance*, amplamente debatidas e aperfeiçoadas no decorrer do ano. No mesmo sentido, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), mais profissionalizado, passou a ser gerido pela área de Relacionamento Institucional, buscando justamente atender à tota-

*We arrived at the end of 2019 feeling strengthened, it was an atypical year for us, we were overly exposed in the media due to isolated cases that pointed out irregularities in insurance operations - which we also investigated independently. One of our differentials, being the ability to face and overcome challenges, has led us to the need for restructuring of processes, systems and teams, easing the discomfort resulting from the feeling of injustice, although we do not relinquish responsibility for the causes of the events that involved the company.*

*We stopped operating with the retiree and pensioner publics, ending an agreement that we had had for three years, which also led us to give up a significant volume of monthly premium income. At the same time, we designed a new model for our operations, we redirected the insurance division - which required terminations in the team - and started to integrate our businesses under the commitment of the entire board.*

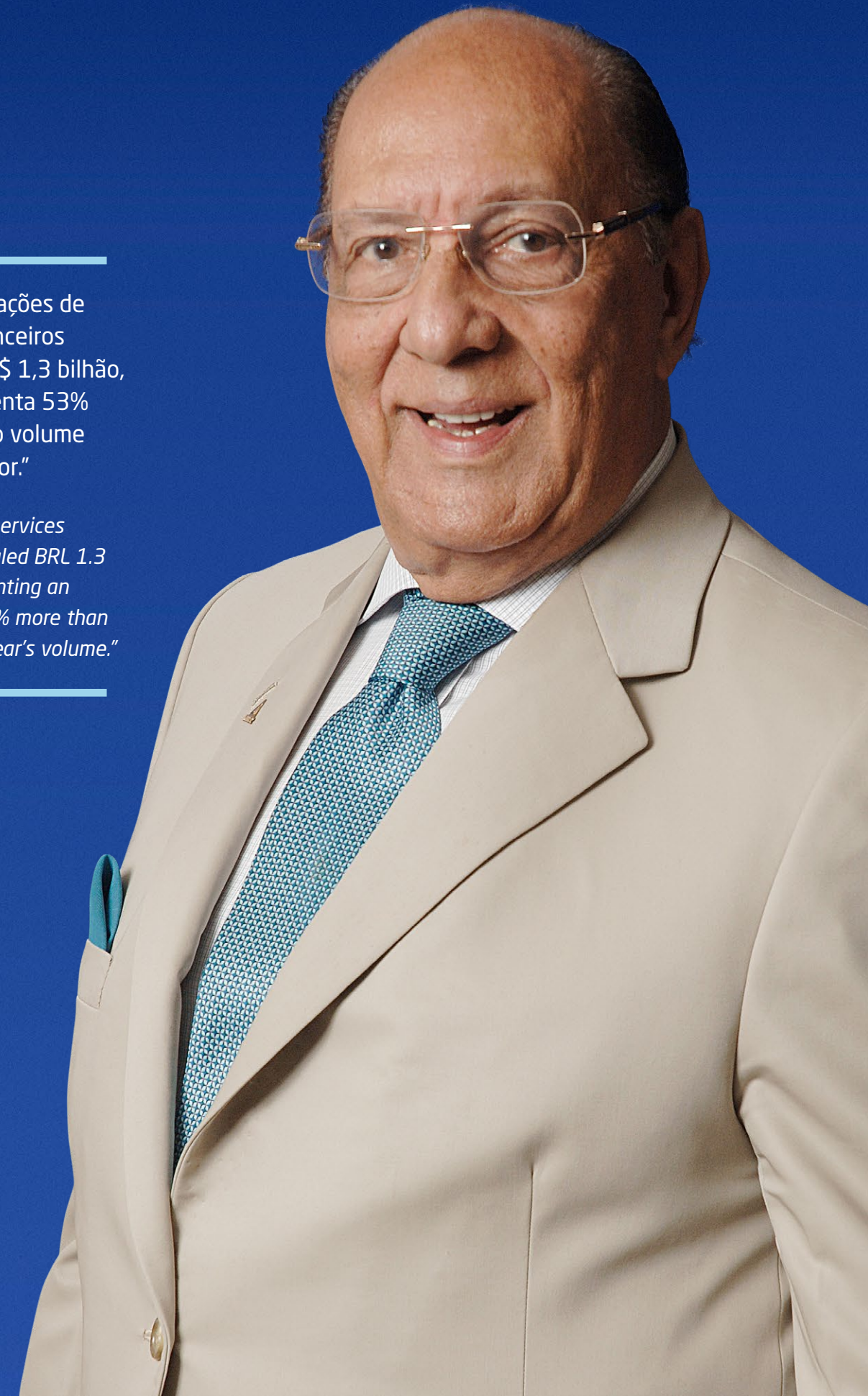
*In terms of governance, we also evolved in strengthening the Strategic Planning Executive Board, which started to manage the compliance practices, which were widely discussed and improved throughout the year. In the same sense, the Customer Service Channel (SAC), became more professionalized, as it started to be managed by the Institutional Relations area, precisely*

---

“Nossas operações de serviços financeiros totalizaram R\$ 1,3 bilhão, o que representa 53% mais do que o volume do ano anterior.”

*“Our financial services operations totaled BRL 1.3 billion, representing an increase of 53% more than the previous year’s volume.”*

---



lidade das premissas regulatórias do setor. O canal se manteve em plena interação com a Ouvidoria.

Adotamos ainda outras medidas para ampliar a eficiência, como o encerramento de algumas filiais e escritórios, além da interrupção da operação com o seguro DPVAT – apesar de termos sido, em 2018, a seguradora com o maior número de recebimentos de processos no país.

Com estrutura mais compacta e equipe intencionalmente treinada, direcionamos foco ainda maior em tecnologia, para ampliar a competitividade, e ingressamos na era digital. Por meio da nossa plataforma do App Sabemi, houve a liberação de cerca de 19% do valor total de propostas, que representaram resultados econômicos expressivos. Além disso, a ferramenta confere mobilidade ao cliente, agilidade às operações e segurança ao processo de contratação, que inclui envio de *selfies* e assinatura digital.

Essas e outras iniciativas no período nos levaram a conquistas relevantes. Nossas operações de serviços financeiros totalizaram R\$ 1,3 bilhão, o que representa 53% mais do que o volume do ano anterior;

*seeking to meet all the regulatory premises of the sector. The channel remained in full interaction with the Ombudsman.*

*We also adopted other measures to increase efficiency, such as the closure of some of the branches and offices, in addition to the suspension of the operations with the DPVAT insurances - despite being, in 2018, the insurance company with the highest number of claims received in the country.*

*With a more compact structure and an intensely trained team, we directed our focus more on technology, to increase our competitiveness, and we entered the digital age. Through our App Sabemi platform, around 19% of the total value of proposals was released, which represented significant economic results. In addition, the tool provides mobility to the customer, agility in operations and security in the contracting process, which includes sending selfies and digital signatures.*

*These and other initiatives during the period led us to significant achievements. Our financial services operations totaled BRL 1.3 billion, which rep-*

as filiais, com atuação em todo o país, dobraram a produtividade, na mesma comparação; e o patrimônio líquido dos Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs) que estruturamos chegou a R\$ 2 bilhões, 11% acima do montante de 2018. No fim do período, 20% dos nossos clientes eram de serviços financeiros, ou seja, mantivemo-nos alinhados à nossa estratégia e vocação, de privilegiar as operações de seguros.


Como referendo à nossa conduta, obtivemos parecer de auditoria externa e independente, a PricewaterhouseCoopers (PwC), que atestou a adequação das posições patrimonial e financeira, assim como do desempenho de nossas operações e do fluxo de caixa para o período. O trabalho foi reforçado por outra empresa de auditoria externa, também independente, contratada por nosso Conselho Consultivo exclusivamente para auditar os eventos noticiados pela mídia. Ambas as avaliações foram acompanhadas pelos conselheiros e não incluíram ressalva ou referência relacionada à responsabilidade de qualquer colaborador ou gestor nos eventos noticiados pela imprensa.

Baseados em todo o aprendizado acumulado no período, nossas expectativas são positivas para 2020, quando manteremos os investimentos em tecnologia e no aperfeiçoamento das equipes para conferirmos mais qualidade e, conseqüentemente, consistência às operações. Temos um clima propício para isso, com profissionais motivados e comprometidos que nos levaram novamente a figurar no *ranking* das melhores empresas para trabalhar e iniciar carreira no Brasil. Assim como a eles, agradecemos também aos nossos clientes e parceiros de negócios pela confiança que muito contribui para prosseguirmos nossa trajetória de sucesso. | GRI 102-14 | 102-15 |

*resents 53% more than the previous year's volume; the branches, operating across the country, doubled their productivity, with the same comparison; and the net equity of the Credit Rights Investment Funds (FIDCs) that we structured reached BRL 2 billion, 11% above the 2018 amount. At the end of the period, 20% of our customers were from financial services, that is, we remained in line with our strategy and vocation, of privileging insurance operations.*

*In reference to our conduct, we had an external and independent audit performed, done by PricewaterhouseCoopers (PwC), they attested to the adequacy of the company's equity and financial positions, as well as the performance of our operations and cash flow for the period. The work was also reinforced by another independent external audit company, which was hired by our Advisory Board to exclusively audit the events reported by the media. Both assessments were monitored by the directors and did not include any qualification or reference related to the responsibility of any employee or manager in the events reported by the press.*

*Based on all the knowledge accumulated during the period, our expectations are positive for 2020, during which we will maintain investments in technology and in the improvement of teams to ensure more quality and, consequently, consistency in our operations. We have a favorable climate for this, with motivated and committed professionals who have led us once again to be included in the ranking of the best companies to work for and to start a career in Brazil. We would like to thank these employees, as well as all our customers and business partners for their trust which contributes greatly to us continuing on our successful path. | GRI 102-14 | 102-15 |*



Expectativas otimistas justificam investimentos em tecnologia e qualificação profissional.

*Optimistic expectations justify investments in technology and employee training.*

  
Antonio Tulio Lima Severo

Diretor-Presidente do Grupo Sabemi | The Sabemi Group CEO

**ESTRATÉGIA E GESTÃO**  
*Strategy and management*





## Crescimento consistente é a base dos negócios

*Consistent growth is the basis of the business*

Como faz a cada cinco anos, em 2019 a Sabemi desenhou seu novo Ciclo de Planejamento Estratégico – válido, portanto, até 2024 –, a partir da revisão do cenário macroeconômico e de sua nova realidade. O trabalho resultou em ajustes na Missão, na Visão e nos Valores, assim como nos 14 objetivos estratégicos contemplados nos quatro pilares da ferramenta Balanced Scorecard (BSC): financeiro, processos internos, cliente e aprendizado.

O foco da companhia para alcançar resultados consistentes foi apresentado na Convenção Anual realizada em meados de dezembro, no Rio de Janeiro. O propósito é priorizar a experiência do cliente final, principalmente por meio de plataformas digitais.

A condução dessa estratégia conta com o suporte de recursos como a Matriz de Responsabilidade, que estabelece as alçadas de cada área, e o Comitê

*As it gets done every five years, in 2019 Sabemi designed its new Strategic Planning Cycle - therefore, being valid until 2024 -, based on a review of the macroeconomic scenario and its new reality. The work resulted in adjustments to the Mission, Vision and Values, as well as to the 14 strategic objectives which make up the four pillars of the Balanced Scorecard (BSC) tool: financial, internal processes, customer and learning.*

*The company's focus on achieving consistent results was presented at the Annual Convention held in mid-December, in Rio de Janeiro. The purpose is to prioritize the end customer's experience, mainly through digital platforms.*

*The implementation of this strategy is supported by resources such as the Responsibility Matrix, which establishes the scope of each area, and the*

de Compliance, criado no âmbito da Diretoria de Planejamento Estratégico. A instância, que passou a acumular atribuições ligadas à *compliance*, promoveu a avaliação da matriz de riscos da companhia e o alinhamento das auditorias interna e externa, em atendimento a recomendações da Superintendência de Seguros Privados (Susep). (Saiba mais sobre essas mudanças nos capítulos Governança corporativa e Gestão de riscos).

Paralelamente aos ajustes estruturais, a Sabemi firmou parceria com o banco Arbi para a oferta de serviços financeiros por meio dos canais da instituição, o que já resultou em volume de R\$ 3 milhões em operações no ano. Com o mesmo propósito, a companhia já atua em conjunto com os bancos Pan e Daycoval, além de estar avaliando a possibilidade de um acordo com uma *fintech* para lançamento de plataforma própria.


Em relação aos convênios, a Sabemi terminou o ano com as parcerias do Sistema Integrado de Administração de Pessoal (Siape) e das Forças Armadas.

*Compliance Committee, created within the scope of the Strategic Planning Department. The body, which started to accumulate attributions related to compliance, promoted the assessment of the company's risk matrix and the alignment of internal and external audits, in compliance with recommendations from Brazil's Private Insurance Superintendence (Susep). (Learn more about these changes in the chapters on Corporate Governance and Risk Management).*

*In parallel with the structural adjustments, Sabemi entered into a partnership with Arbi bank to offer financial services through the institution's channels, which has already resulted in a volume of BRL 3 million in operations during the year. With the same purpose, the company already works together with the Pan and Daycoval banks, in addition to evaluating the possibility of an agreement with fintech to launch its own platform.*

*In relation to the agreements, Sabemi ended the year having partnerships with the Integrated People Management System (Siape) and the Armed Forces.*



A man with a beard, wearing a dark blue suit, light blue shirt, and patterned tie, is smiling while looking at a tablet computer. He is standing in front of a large window with a view of a city. The lighting is bright and natural, coming from the window.

Foco estratégico no  
cliente final e na  
evolução digital.

*Strategic focus on the  
end customer and on  
digital evolution.*

# DIFERENCIAIS COMPETITIVOS

*Competitive advantages*



TYU division  
ERT division

	TYU division	ERT division		
550	254	274	154	415
320	754	273	825	154
450	144	364	954	17
650	874	657	125	
145	124	752	741	
784	954	241		



## Ativos intangíveis destacam atuação da Sabemi

*Intangible assets highlight Sabemi in the market*

Transformação digital, especialização e resiliência são os principais diferenciais para agregar valor aos negócios da Sabemi, que tem investido continuamente na ampliação de soluções digitais e na qualidade das suas operações.

### Inovação e tecnologia

Em 2019, com a destinação de R\$ 8,9 milhões no âmbito corporativo, R\$ 1,7 milhão às operações de serviços financeiros e R\$ 3,4 milhões às atividades de seguros, a companhia investiu 40% mais em tecnologia na comparação com o período anterior, já alinhada ao propósito de avançar aceleradamente em soluções digitais.

Destaque entre os projetos foi o App Sabemi, por meio do qual 4.822 propostas foram liberadas no período, resultando em volume de negócios da

*Digital transformation, specialization and resilience are the main differentials that add value to Sabemi's business, which has continuously invested in expanding its digital solutions and the quality of its operations.*

### *Innovation and technology*

*In 2019, with the allocation of BRL 8.9 million at the corporate level, BRL 1.7 million to financial services operations and BRL 3.4 million to insurance activities, the company invested 40% more in technology when compared to the previous period, in alignment with the purpose of advancing rapidly in digital solutions.*

*A highlight among the projects was the App Sabemi, through which 4,822 proposals were released during the period, resulting in a turnover of*

ordem de R\$ 137.647.030,00. A plataforma proporciona ganhos significativos em vários aspectos da operação: mobilidade aos clientes, que não precisam se deslocar a uma filial ou ir ao encontro de um representante; segurança do processo, com a inclusão de assinatura digital e envio de *selfies* para reconhecimento facial; e agilidade, tanto pela redução do tempo médio de aprovação da proposta quanto na resolução de pendências em documentos. A partir de dezembro, o aplicativo também passou a estar apto para os clientes fazerem suas operações diretamente, sem qualquer tipo de intermediação, contribuindo adicionalmente para a eliminação de eventuais erros ou irregularidades.

Solução que também apresentou resultados positivos no ano foi a ferramenta que indica aos representantes e corretores as oportunidades perdidas de vendas. Ela ficou ativada até meados de julho e registrou incremento de R\$ 391.544.015,68 na produção da equipe, mais que o dobro do valor do ano anterior, R\$ 178.149.170,26. Com esse recurso, a Sabemi teve impulsionado seu desenvolvimento tecnológico por meio da integração *online* com os maiores sistemas de gestão de crédito consignado do mercado, como WorkBank, Start Consig e Gerencial Crédito.

Em relação à segurança da informação, além de forte estrutura, que tem sido capaz de manter intactas as operações, há um trabalho permanente de conscientização dos colaboradores – intensificado quando surgem alertas no mercado – a respeito

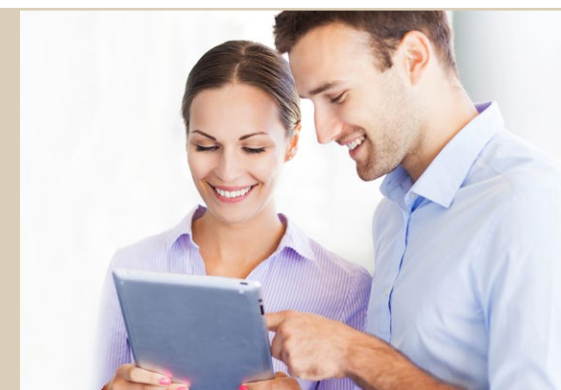
*approximately BRL 137,647,030.00. The platform provides significant gains in several aspects of the operation: mobility for customers, who do not need to go to a branch or meet with a representative; process security, with the inclusion of a digital signature and sending selfies for facial recognition; and agility, both by reducing the average time for approval of the proposal and in resolving any pending issues regarding documents. As of December, the application made it possible for customers to perform their operations directly, without any type of intermediation, additionally contributing to the elimination of any errors or irregularities.*

*Another solution that also showed positive results during the year was the tool which indicates lost sales opportunities to the representatives and brokers. It was active until mid-July and during this time registered an increase of BRL 391,544,015.68 in the team's production, more than double the value of the previous year, BRL 178,149,170.26. With this resource, Sabemi boosted its technological development through online integration with the largest paycheck loan management systems in the market, such as WorkBank, Start Consig and Gerencial Crédito.*

*In relation to information security, in addition to a strong structure, which has been able to keep operations intact, there is permanent work being done to raise employee awareness - these actions are intensified when market alerts arise - regard-*

Mais de 4,8 mil propostas liberadas por meio do App Sabemi.

*More than 4,800 proposals released through the Sabemi App.*





de ações que podem ser danosas à companhia. Na integração de novos profissionais, representantes da área de Tecnologia da Informação (TI) apresentam a política de segurança e os processos internos – o que ocorreu em 2019 com 14 turmas, compostas por 135 pessoas.

Ainda como reforço à segurança, ocorreu no ano a migração para nuvem do ambiente de computação, em atendimento ao plano de continuidade dos negócios, uma vez que a Sabemi pode passar a operar com a contingência da nuvem em caso de sinistro que impossibilite o funcionamento do *data center* principal.

No âmbito dos encontros que vinham sendo conduzidos desde o ano anterior com *startups* para a análise de processos sistêmicos, o ciclo de aprofundamento de 2019 resultou no *start* da implantação do sistema de gestão de viagens por uma das selecionadas, a Paytrack, empresa de gestão de *software* sediada em Florianópolis (SC). (Saiba mais no capítulo Gestão de riscos)

Os investimentos da Sabemi em tecnologia em 2019 possibilitaram ainda outras realizações, entre elas:

- Implantação do projeto Office 365, que resultou em maior colaboração e produtividade, ampliando o uso das ferramentas do Office e da rede social de interação Yammer. (Mais informações a respeito no tópico Público interno)
- Renovação, atualização e padronização do parque de computadores, celulares e equipamentos do *data center*.
- Ampliação do uso da ferramenta Qualitor de *service desk* para as áreas Jurídica, de Recursos Humanos, Marketing e Apoio Operacional.
- Contratação do Web Application Firewall (WAF), que amplia a segurança no acesso externo aos serviços da empresa publicados na internet.
- Disponibilização de ferramentas para assinatura eletrônica de contratos de parceiros e documentos com os clientes.
- Extensão do uso de cartão de crédito para pagamento de parcelas de todos os produtos.

*ing actions that could be harmful to the company. During the integration of new employees, representatives from the Information Technology (IT) area present the security policy and internal processes - which in 2019 took place with 14 classes, made up of 135 people.*

*As a reinforcement to security, during the year the computing environment migrated to the cloud, in compliance with the business continuity plan, as Sabemi can operate with the cloud contingency in the event of an accident which could make it impossible to operate the main data center.*

*Within the scope of the meetings that had been going on since the previous year with startups for the analysis of systemic processes, the 2019 deepening cycle resulted in the start of the implementation of a travel management system by one of the selected companies, Paytrack, a software company based in Florianópolis (SC). (Learn more about it in the Risk Management chapter)*

*Sabemi's investments in technology during 2019 have made other achievements possible, such as:*

- *Implementation of the Office 365 project, which resulted in greater collaboration and productivity, expanding the use of Office tools and the social interaction network Yammer. (More information on this in the topic Internal audience)*
- *Renovation, updating and standardization of the computer center, cell phones and data center equipment.*
- *Expansion of the use of the Qualitor service desk tool in the Legal, Human Resources, Marketing and Operational Support areas.*
- *Hiring of the Web Application Firewall (WAF), which increases security in regards to external access to the company's services which are published on the internet.*
- *Provision of tools for the electronic signature of partner contracts and customer documents.*
- *Extension of the use of a credit card for the payment of installments of all the products.*



- Migração das regras de negócios do sistema legado da companhia para uma arquitetura orientada a serviços, o que permite modernização e amplia o reuso das funcionalidades.
- Condução do projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o apoio de consultoria externa.
- Substituição de sistema de gestão orçamentária.
- Assinatura eletrônica de propostas de venda fundada de seguros.
- Atualização tecnológica do sistema de *call center*.

Para 2020, a Sabemi planeja avanços relevantes, como o redesenho da estrutura de TI, para torná-la mais ágil e sintonizada ao novo modelo de negócios – concentrado em uma única equipe de vendas. A ideia é ampliar o índice de retenção dos clientes por meio da oferta de produtos e serviços que agreguem valor ao seu relacionamento com a companhia. Para que isso seja feito de forma mais assertiva, representantes das áreas operacionais têm interagido com a equipe de TI em reuniões diárias rápidas (*daily*) para troca de informações sobre o andamento das soluções em desenvolvimento, as prioridades e novas

- *Migration of business rules from the company's legacy system to a service-oriented architecture, which allows for modernization and increases the reuse of functionalities.*
- *Conducting a project to adapt to the General Data Protection Law (LGPD), with the support of external consultants.*
- *Replacement of the budget management system.*
- *Electronic signature of proposals for insurance sales.*
- *Technology update of the call center system.*

*For 2020, Sabemi plans more relevant advances, such as the redesign of the IT structure, to make it more agile and in tune with the new business model - focused on a single sales team. The idea is to increase the customer retention index by offering products and services that add value to their relationship with the company. In order to do this in a more assertive manner, representatives of the operational areas have interacted with the IT team in short daily meetings to exchange information about the progress of the solutions under development, the priorities and new needs.*

necessidades. Além desses encontros, há também as chamadas *plannings*, a cada 15 ou 20 dias, em que as áreas Comercial e de TI elaboram *road map* contendo as entregas e os pontos de melhoria.

Também prestes a entrar em vigor é a API (do inglês, Application Program Interface ou Interface do Programa de Aplicação) que possibilitará o registro da venda de AF feita pelos representantes automaticamente no banco de dados da companhia, reduzindo a possibilidade de erros e o tempo que seria gasto com novo preenchimento. Para essa e outras APIs em desenvolvimento, há uma ferramenta de monitoramento que já contempla 700 cenários de testes automatizados.

No médio prazo, a Sabemi pretende abandonar o universo analógico e concentrar as operações em plataformas como App, WhatsApp e, especialmente, solução sob medida desenvolvida em parceria com *fintech*.

*In addition to these meetings, there have also been the so-called plannings, every 15 or 20 days, in which the Commercial and IT areas prepare a road map containing the planned deliveries and points for improvement.*

*Also about to come into effect is the API (Application Program Interface) that will make it possible to register the sale of an AF made by representatives automatically in the company's database, reducing the possibility of errors and the time that would be spent on filling it in again. For this and other APIs under development, there is a monitoring tool that already includes 700 automated test scenarios.*

*In the near future, Sabemi intends to abandon the analog universe and concentrate its operations on platforms such as App, WhatsApp and, especially, a tailor-made solution developed in partnership with fintech.*

## Especialização

Desde que foi criada, em 1973, a Sabemi atende servidores públicos e militares das Forças Armadas, o que lhe confere larga experiência para detectar e fazer frente às necessidades desses clientes. Além disso, dispõe de vários canais de comunicação e interação que também subsidiam o planejamento de produtos e serviços.

Para estender o atendimento a todas as regiões do país, mantém uma rede de 329 representantes e corretores, que recebem frequentes treinamentos e participam de programas de *marketing* de incentivo baseados em meritocracia. Coloca ainda à disposição 29 filiais, instaladas em 20 estados, mais o Distrito Federal, dotadas de profissionais especializados por meio de ferramentas *online*.

Toda a equipe de vendas da área de seguros é certificada pela Escola Nacional de Seguros – Funenseg, e os que atuam em serviços financeiros têm a chancela da Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes (Aneps).

## Resiliência

Agilidade na tomada de decisões, flexibilidade para se adaptar às exigências do mercado, otimismo em relação ao futuro e capacidade de aprender com as experiências – positivas ou não – caracterizam a resiliência, outro ativo intangível da Sabemi, que, em 2019, foi evidenciado por dois fatos.

O primeiro foi a rápida adaptação da equipe de vendas de serviços financeiros, que atuou para conquistar o maior volume de produção anual da história: R\$ 1,3 bilhão, 53% mais do que no ano anterior. (Saiba mais no capítulo Desempenho operacional)

O segundo marco foi o fato de os colaboradores terem incluído a companhia no *ranking* das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e entre As Melhores Empresas para Começar a Carreira, da revista Você S/A. A Sabemi alcançou Índice de Felicidade no Trabalho (IFT) de 77, o segundo maior na categoria Serviços Financeiros.

## Specialization

*Since it was created in 1973, Sabemi has been attending to civil servants and military personnel in the Armed Forces, which gives it ample experience in detecting and meeting the needs of these customers. In addition, it has several communication and interaction channels that also support the planning of products and services.*

*To extend its services to all the regions of the country, it maintains a network of 329 representatives and brokers, who receive frequent training and participate in incentive marketing programs based on meritocracy. It also has 32 branches available, situated in 22 states, plus the Federal District, with professionals who have received specialized training through online tools.*

*The entire sales team in the insurance area has been certified by the National Insurance School - Funenseg, and those who work in financial services have received the seal of approval from the National Association of Credit Promotion Companies and Correspondents (Aneps).*

## Resilience

*Agility in decision-making, flexibility to adapt to market demands, optimism about the future and the ability to learn from experience - whether positive or not - characterizes resilience, another intangible asset of Sabemi, which, in 2019, was evidenced through two facts.*

*The first was the fast adaptation of the financial services sales team, which worked hard to achieve the highest annual production volume in history: BRL 1.3 million, 53% more than the previous year. (Learn more in the Operating Performance chapter)*

*The second milestone was the fact that employees included the company in the 150 Best Companies to Work for ranking and placed the company among The Best Companies to Start a Career, presented by Você S/A magazine. Sabemi reached a Happiness in the Workplace Index (IFT) of 77, the second highest in the Financial Services category.*



Investimento de R\$ 14 milhões em tecnologia, 40% mais do que no ano anterior.

*Investments of BRL 14 million in technology, 40% more than the previous year.*

**GOVERNANÇA CORPORATIVA**  
*Corporate governance*





## Estrutura de gestão é reforçada pela área de *compliance* *Management structure is reinforced by the compliance area*

Em 2019, a Sabemi ampliou o alcance de sua Diretoria de Planejamento Estratégico, que passou a responder também pelos aspectos de controles internos – tema que motivou uma série de debates. Buscou ainda aproximação com o Poder Público, órgãos reguladores e canais de proteção ao consumidor, demonstrando a transparência que vem pautando sua conduta.

### Melhores práticas

A companhia reforçou, no período, sua estrutura de governança corporativa com a criação do Comitê de Compliance e a inclusão desse escopo na Diretoria de Planejamento Estratégico. A ideia é manter mecanismos que assegurem o rígido monitoramento da conformidade das práticas internas, em alinhamento à inversão de peso dos atributos corporativos, ocorri-

*In 2019, Sabemi expanded the reach of its Strategic Planning Executive Office, which also started to respond to aspects of internal controls - a topic that motivated a series of debates. It also sought to get closer to the Public Authorities, regulatory agencies and consumer protection channels, demonstrating the transparency that has guided its conduct.*

### Best practices

*The company reinforced, during the period, its governance structure with the creation of the Compliance Committee and the inclusion of this scope in the Strategic Planning Executive Office. The idea is to maintain mechanisms that ensure the strict monitoring of the compliance of internal practices, in line with the weight inversion of corporate*

da em 2019: qualidade das vendas em detrimento da quantidade; perpetuidade em lugar do imediatismo; e foco no cliente final.

A diretoria, com novas atribuições, soma-se a outros mecanismos por meio dos quais a companhia preza pela conduta ética e a transparência no relacionamento com seus públicos, entre elas mais de 20 políticas que versam sobre temas como contratos, premiações internas, uso de cartão corporativo e cadastro de representantes e corretores. No mesmo sentido, mantém a Matriz de Responsabilidade, em que estão estabelecidas as alçadas de cada área, de forma a evitar sobreposição de esforços e negligências no trato de processos e operações.

A Sabemi conta também com serviços de auditoria interna, prestados pela Baker Tiilly Brasil, e de auditoria externa, desenvolvidos pela PricewaterhouseCoopers (PwC) – que, em 2019, com o suporte de outra consultoria independente, contratada especialmente para verificar os fatos relacionados às operações que foram alvo de notícias na mídia, emitiu parecer atestando a adequação das posições patrimonial e financeira, assim como do desempenho das operações e do fluxo de caixa para o período.

Ao público interno, a Sabemi expõe os comportamentos desejados por meio de seu Código de Conduta, em vigor há mais de uma década e atualizado periodicamente. A cada integração, todo novo colaborador recebe um exemplar do documento, que também está disponível na rede social corporativa. | GRI 102-17 |

Há ainda o canal Fale com o Presidente, pelo qual os profissionais podem encaminhar demandas

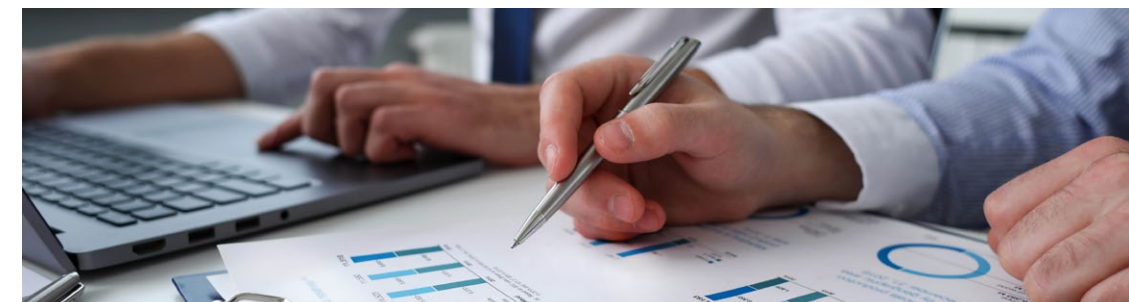
*attributes, which occurred in 2019: quality of sales at the expense of quantity; perpetuity in place of immediacy; and focus on the end customer.*

*The board, with new duties, joins other mechanisms through which the company values ethical conduct and transparency in its relationship with its stakeholders, including more than 20 policies that deal with topics such as contracts, internal awards, use of corporate cards and the registration of representatives and brokers. In the same sense, it maintains the Responsibility Assignment Matrix, in which the powers of each area are established, in order to avoid overlapping efforts and negligence in dealing with processes and operations.*

*Sabemi also has internal audit services, provided by Baker Tiilly Brasil, and external audit services, performed by PricewaterhouseCoopers (PwC) - which, in 2019, with the support of another independent consultancy, which was hired especially to verify the facts related to the operations which were the subject of news in the media, issued a report attesting the adequacy of the equity and financial position of the company, as well as the performance of its operations and cash flow for the period.*

*For the internal audience, Sabemi makes the desired behaviors available to them through its Code of Conduct, which has been in force for more than a decade and is updated periodically. Every new employee receives a copy of the document during their integration process, and it is also available on the corporate social network. | GRI 102-17 |*

*There is also the Talk with the CEO channel, through which all employees can send requests or*



ou sugestões, e a Ouvidoria, que pode ser acessada por todos os públicos. (Saiba mais no tópico Clientes e fornecedores).

## Poder Público

A Sabemi mantém constante interação com a Susep, a quem prestou esclarecimentos em 2019 por meio de uma série de contatos voluntários, assim como fez com as instituições que contratam seus produtos para beneficiar os associados e entidades de classe – representantes tanto de seus interesses quanto os dos colaboradores.

Por intermédio de sua diretora-executiva de Planejamento Estratégico e Compliance, que ocupa a presidência do Conselho Fiscal do Sindicato das Seguradoras do Rio Grande do Sul (Sindsegrs), a companhia interagiu com a organização e encaminhou a ela vários comunicados divulgados ao mercado no ano, esclarecendo os fatos que a levaram a ser objeto de notícias na imprensa. Além do Sindisergs, a Sabemi também participa da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg), Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi), Escola Nacional de Seguros – Funenseg e Sindicato Nacional de Entidades Abertas de Previdência Complementar (Sinapp). | GRI 102-12 | 102-13 |

No Procon, com quem a companhia já vinha buscando aproximação, foram reduzidas significativamente as queixas apresentadas depois das medidas adotadas internamente para sanar os problemas identificados em algumas operações de seguros.

*suggestions, as well as the Ombudsman, which can be accessed by all audiences. (Learn more in the topic Customers and suppliers)*

## Public Authorities

*Sabemi maintains constant interaction with Susep, to whom it provided clarifications in 2019 through a series of voluntary contacts, as it did with the institutions that contract its products to benefit members and class entities - representatives of both their interests and those of their employees.*

*Through its CEO of Strategic Planning and Compliance, which occupies the presidency of the Fiscal Council of the Insurance Union of Rio Grande do Sul (Sindsegrs), the company interacted with the organization and sent it several announcements which were disclosed to the market during the year, clarifying the facts that made it the subject of news in the press. In addition to Sindisergs, Sabemi also participates in the National Confederation of General Insurance, Private Pension Plans and Life Insurance, Health Insurance and Capitalization Companies (CNseg), National Federation of Private Pension Plans and*

*Life Insurance (FenaPrevi), National Insurance School - Funenseg and Complementary Pension Fund Open Entities (Sinapp). | GRI 102-12 | 102-13 |*

*At Procon, with whom Sabemi had already been trying to get closer to, the complaints presented after the measures adopted by the company to remedy the problems identified in some insurance operations were significantly reduced.*

## Estrutura de governança

| GRI 102-18 |

A Sabemi é regida por duas instâncias de governança: o Conselho Consultivo, que tem entre suas atribuições prioritariamente avaliar o mercado e traçar estratégias de negócios capazes de impulsionar o crescimento da companhia, assim como avaliar e debater seus resultados e orçamento; e a Diretoria-Executiva, responsável pela gestão operacional de acordo com as diretrizes dos conselheiros.

Em 2019, no âmbito da reestruturação interna, houve o redirecionamento da unidade de Seguros, o que resultou na junção das operações do segmento com as de serviços financeiros, sob gestão da nova Diretoria-Executiva Comercial. Os aspectos de conformidade também ganharam relevância ao serem incorporados à Diretoria-Executiva de Planejamento Estratégico e Compliance.

## Conselho Consultivo

Presidido pelo também CEO da companhia, é composto por quatro conselheiros, três deles independentes. Todos recebem, antes das reuniões mensais, informações sobre a pauta a ser tratada, como forma de prepararem suas contribuições. Também podem requisitar dados ou outros subsídios por meio do Sistema de Informação Gerencial (SIG).

## Diretoria-Executiva

É integrada por um diretor-presidente e três diretores-executivos – Financeiro, Comercial e de Planejamento Estratégico e Compliance –, que se reúnem ordinariamente uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que convocados.

## Governance structure

| GRI 102-18 |

*Sabemi is governed by two levels of governance: the Advisory Board, which has among its duties to primarily assess the market and outline business strategies capable of driving the company's growth, as well as assessing and debating its results and budget; and the Executive Board, which is responsible for the operational management in accordance with the guidelines of the board members.*

*In 2019, within the scope of the internal restructuring, the Insurance unit was redirected, which resulted in the merger of the segment's operations with those of financial services, under the management of the new Commercial Executive Board. Compliance aspects also gained relevance when they were incorporated into the Executive Board of Strategic Planning and Compliance.*

## Advisory Board

*Chaired by the company's CEO, it is comprised of four board members, three of which are independent. Before the monthly meetings, everyone receives information about the agenda to be discussed, as a way for them to prepare their contributions. They can also request data or other subsidies through the Management Information System (SIG).*

## Executive Board

*It is made up of a CEO and three executive directors - Administrative-Financial, Commercial and Strategic Planning and Compliance - who meet ordinarily once a week and, extraordinarily, whenever called upon.*



## Composição do Conselho Consultivo | GRI 102-22 | 405-1 |

Advisory Board members | GRI 102-22 | 405-1 |

### Antonio Tulio Lima Severo – Presidente

Chairman



Fundador e acionista majoritário das *holdings* Sabemi Participações S.A. e Severo Participações S.A., acumula ampla experiência nos segmentos de seguros e previdência. Também preside a Diretoria-Executiva do grupo – posição em que tem sob seu comando as gerências de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Jurídica e de Relações Institucionais –, além de atender o público interno por intermédio do canal Fale com o Presidente. | GRI 102-23 |

*Founder and majority shareholder of holding company Sabemi Participações S.A. and Severo Participações S.A. He has extensive experience in the insurance and pension plan markets. He is also our Group's CEO – to whom our Human Resources, Information Technology, Legal, and Corporate Affairs managers' report –, in addition to dealing with internal audiences via our Talk with the CEO channel. | GRI 102-23 |*

### Maria Izabel Schneider Severo – Conselheira

Board Member



Graduada em Educação Física pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com especialização em Finanças e Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), é professora, *coach* e mediadora de conflitos. É também acionista e foi diretora-executiva e vice-presidente da Sabemi Seguradora.

*Holder of an undergraduate degree in Physical Education from Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) and a graduate degree in Finance and Business Management from Fundação Getúlio Vargas (FGV), she is a professor, coach, and conflict mediator. She is also a shareholder and former CEO and Vice President of Sabemi Seguradora.*

### Nelson Barrizzelli – Conselheiro independente

Independent Board Member



Graduado em Economia pela Universidade Mackenzie, com mestrado e doutorado pela Universidade de São Paulo (USP) em Finanças e Marketing, é professor da USP e conselheiro de outras três companhias.

*Holder of an undergraduate degree in Economics from Universidade Mackenzie, Master's and doctoral degrees from Universidade de São Paulo (USP) concentrating on Finance and Marketing, he is a professor at USP and director in another three companies.*

### Walter Longo – Conselheiro independente

Independent Board Member



Graduado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), com MBA na University of Southern California (EUA), já ocupou a presidência, no Brasil, da Grey Advertising, Wunderman Worldwide, do Grupo Abril e do Grupo Newcomm Bates. Integra também os Conselhos de Administração da Sul América, Portobello e Neoway.

*Holder of an undergraduate degree in Business from Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) and an MBA from the University of Southern California (US), in Brazil, he has held the office of president of Grey Advertising, Wunderman Worldwide, Grupo Abril, and the Newcomm Bates Group. He is also a member of the Boards of Directors of Sul América, Portobello, and Neoway.*

### Jairo Laser Procianoy – Conselheiro independente

Independent Board Member



Graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com especialização e mestrado em Administração de Empresas pela mesma instituição e doutorado também na área na Universidade de São Paulo, é sócio da JLP Consultoria e membro dos Conselhos Consultivos da Oftalmed e da Peccin.

*Holder of an undergraduate degree in Mechanical Engineering from Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), specialist and Master's degrees in Business Management from the same university, and a doctoral degree also in the field from Universidade de São Paulo (USP), he is a partner at JLP Consultoria and Advisory Board member at Oftalmed and Peccin.*

## Composição da Diretoria-Executiva | GRI 405-1 |

Executive Board members | GRI 405-1 |

### Alexandre Girardi

Diretor-Executivo Financeiro

Chief Administrative-Financial Officer

Graduado em Contabilidade pela PUC-RS, com especialização em Finanças pela FGV-RJ e mestrado em Controladoria pela Unisinos-RS. Atua no Grupo Sabemi desde setembro de 2010. Acumula mais de 20 anos de experiência em cargos de direção nas áreas administrativa e financeira.

*Holder of an undergraduate degree in Accounting from PUC-RS, a Finance specialist by FGV-RJ, and Master of Controllorship by Unisinos-RS. He has been with the Sabemi Group since September 2010. He has over 20 years' experience in top management and financial positions.*



### Eliana Schwingel Diederichsen

Diretora-Executiva de Planejamento Estratégico e Compliance

Chief Strategic Planning Officer

Graduada em Análise de Sistemas pela Unisinos-RS, com especialização em Gestão e Engenharia de Software pela UFRGS e MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Atua no Grupo Sabemi há 38 anos, já tendo exercido cargo de direção nas áreas comercial, de tecnologia e de operações.

*A systems analyst by Unisinos-RS, holder of a specialist degree in management and software engineering from UFRGS and an MBA from FGV. Working at the Sabemi Group for 38 years, she has held top management positions in our sales, technology, and operating departments.*

### Leandro de Carvalho Nunes

Diretor-Executivo Comercial

Chief Commercial Officer

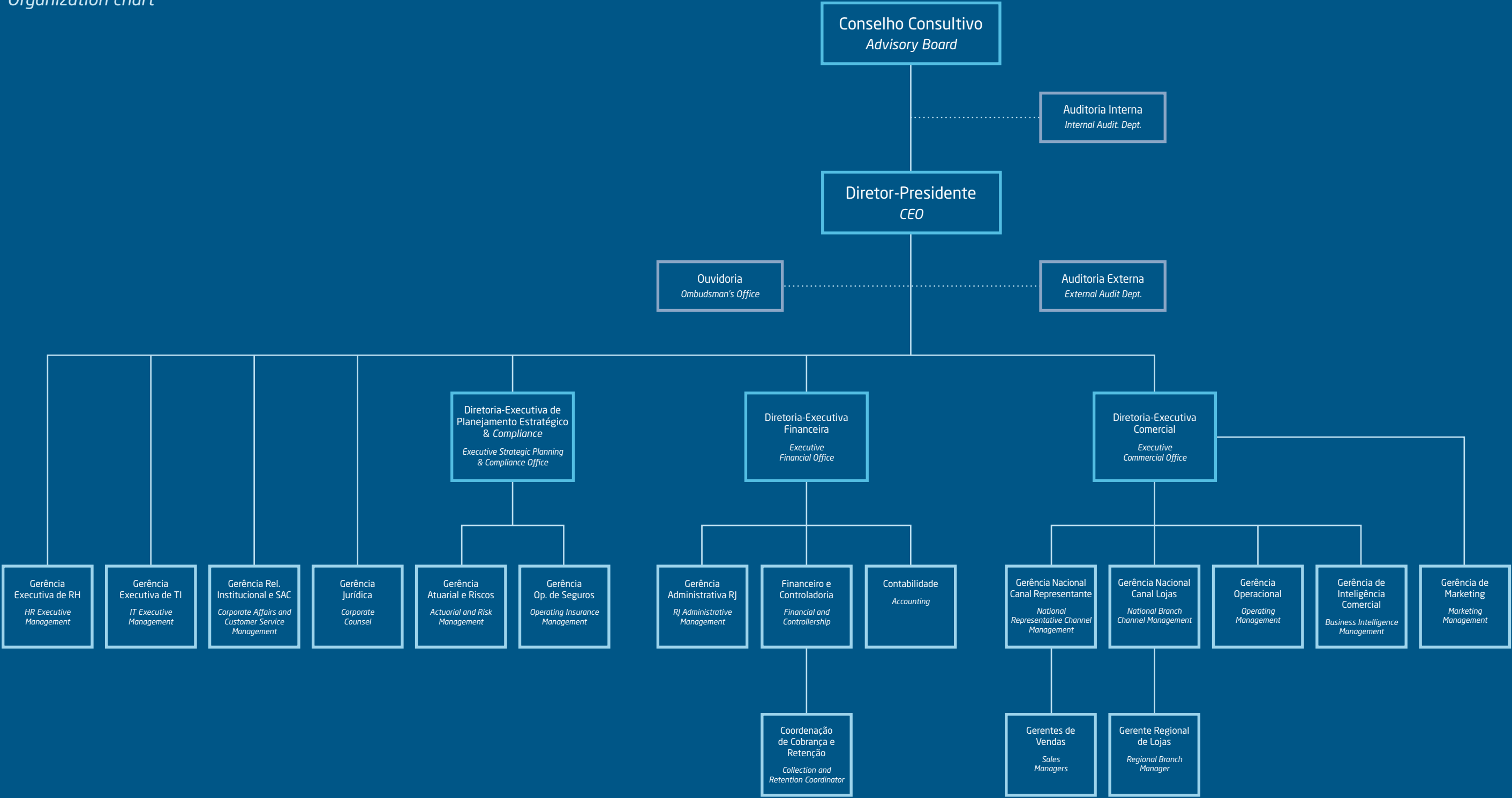
Graduado em Administração de Empresas pela Unisinos-RS, com MBA em Gestão de Pessoas pela FGV-RJ. Atua no Grupo Sabemi desde 2009. Tem mais de 17 anos de experiência em instituições financeiras nas áreas comercial, de varejo e empresarial.

*Holder of an undergraduate Business degree from Unisinos-RS and a People Management MBA from FGV-RJ. He has been with the Sabemi Group since 2009. He has over 17 years' experience working for financial institutions in sales, retail, and corporate departments.*



# Estrutura organizacional

Organization chart







Inclusão de *compliance*  
no âmbito da Diretoria  
de Planejamento  
Estratégico.

*Inclusion of compliance  
into the scope of the  
Strategic Planning Board.*

**GESTÃO DE RISCOS**  
*Risk management*





## Sistemas atualizados ampliam a proteção dos negócios

*Updated systems increase business protection*

Além de manter a gestão de riscos estabelecida em política formal, a Sabemi promoveu em 2019 um amplo mapeamento de seus processos, procedimentos e sistemas e, com base no diagnóstico, atualizou sua Matriz de Riscos. O documento, que identifica os diferentes riscos, inclusive estratégicos, subdivididos por impactos – baixo, médio e alto –, foi apresentado ao Conselho Consultivo e à Diretoria-Executiva.

Em ambos, as discussões resultaram na seleção de alguns riscos estratégicos a serem mitigados em 2020 – trabalho que será constantemente monitorado pela Auditoria Interna, que contribuiu na tarefa de selecioná-los.

A estrutura também atenta à segurança das operações e dos negócios foi fortalecida no ano com o redesenho da Controladoria, cujas equipes pas-

*In addition to maintaining the risk management guidelines established in the formal policy, in 2019 Sabemi promoted a thorough mapping of its processes, procedures and systems and, based on the diagnosis, updated its Risk Matrix. The document, which identifies the different risks, including strategic ones, is subdivided by the impacts - low, medium and high -, was presented to the Advisory Board and the Executive Board.*

*In both, the discussions resulted in the selection of some strategic risks to be mitigated in 2020 - work that will be constantly monitored by the Internal Audit department, which contributed to the task of selecting them.*

*The structure is also attentive to the safety of operations, and business was strengthened during the year through the redesign of the Controllorship, whose*

saram a ter atribuições segregadas e mais claras. Sob a gestão da área, que trata de todo o processo de planejamento financeiro e incorporou a administração dos FIDCs e alguns controles gerenciais, atuam os segmentos de:

### Consignação e Cobrança

É dedicada a meios de pagamento, gestão de cobrança – por intermédio de débito em conta, folha de pagamento e cartões – e recuperação de inadimplência, atividade em que foi alcançado o recorde de R\$ 6,5 milhões no ano, graças à adoção de projetos como discador e envio de SMS aos clientes.

### Tesouraria

Responsável pela gestão de caixa da companhia, o que inclui aplicações, reservas técnicas, controles de pagamentos e recebimentos. O setor também foi totalmente automatizado no ano.

### Administrativo

Trata do aspecto patrimonial, envolvendo expansão e gestão de compras e de viagens – aperfeiçoada no período pelo *startup* Paytrack, que possibilita ao colaborador requisitar passagem aérea, gerenciar o deslocamento terrestre e gerar comprovantes de despesas por meio de App. O serviço estará disponível a partir de março de 2020, e a expectativa é de que proporcione redução de 15% a 20% nos custos de viagens. | GRI 102-11 |

*teams then started to have more segregated and clearer duties. Under the management of the area, which deals with the entire financial planning process and which incorporated the administration of the FIDCs and some managerial controls, acts in the segments of:*

### Consignment and Collection

*It is dedicated to means of payment, collection management - through direct debit, paychecks and cards - and the recovery of defaults, an activity in which the record of BRL 6.5 million was reached during the year, thanks to the adoption of projects such as discador (dialer) and sending SMS' to customers.*

### Treasury

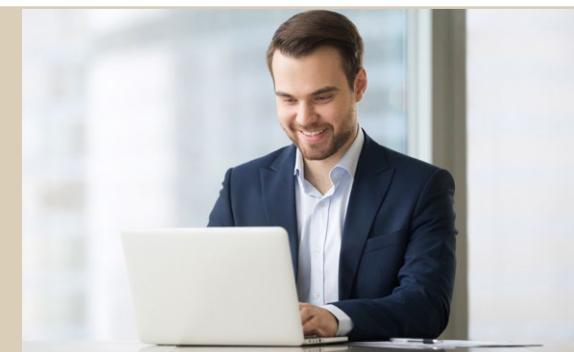
*Responsible for the company's cash management, which includes investments, technical reserves, payment controls and receipts. This sector was also fully automated during the year.*

### Administrative

*Deals with the equity aspect, involving the expansion and management of purchases and trips - which was improved during the period by the startup Paytrack, which allows the employee to request airfare, manage land transportation and to generate their proof of expenses through the App. The service will be available from March 2020, and is expected to provide a 15% to 20% reduction in travel costs. | GRI 102-11 |*

Recuperação recorde de R\$ 6,5 milhões em inadimplência.

*Record recovery of BRL 6.5 million in defaults.*





Redefinição  
da Matriz de  
Riscos seleciona  
ocorrências  
estratégicas.

*Redefinition of  
the Risk Matrix  
selecting strategic  
occurrences.*

# DESEMPENHO OPERACIONAL

*Operating performance*





## Resultados positivos atestam eficiência da gestão

*Positive results attest to management efficiency*

Paralelamente às decisões operacionais adotadas no ano – reestruturação da equipe comercial, reforço aos aspectos de *compliance* e avanço do ingresso na era digital –, a Sabemi promoveu *road shows* com investidores e parceiros de negócios e emitiu vários comunicados e esclarecimentos, aproximando-se do mercado, das próprias auditorias e da Susep. Essa prática, estendida aos clientes finais, contribuiu para a queda, do primeiro para o segundo semestre, nos indicadores de insatisfação encaminhados via canais Reclame Aqui e consumidor.gov.

A companhia também intensificou seus investimentos em soluções digitais capazes de conferir mais segurança às operações, além de registrar vários avanços relacionados à automação. (Saiba mais a respeito no tópico Inovação e tecnologia).

Em relação à estrutura física, encerrou as ati-

*In parallel with the operational decisions adopted during the year - restructuring of the commercial team, reinforcement of compliance aspects and advancing the entry into the digital age -, Sabemi promoted road shows with investors and business partners and issued several communications and clarifications, bringing themselves closer to the market, the audits themselves and Susep. By extending this practice to the end customers, there was a drop, from the first to the second semester, in the dissatisfaction indicators sent in via the Reclame Aqui and consumidor.gov channels.*

*The company also intensified its investments in digital solutions capable of making operations more secure, in addition to registering several advances related to automation. (Learn more about it in the topic Innovation and technology).*

vidades dos escritórios em São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG) e Salvador (BA) e de nove filiais, de seguros, serviços financeiros e DPVAT, adotando, como critério para isso, a rentabilidade. O enxugamento alinha-se ao propósito de ampliar cada vez mais as vendas *online* – o que também coloca no radar para 2020 a criação de *e-commerce* no site corporativo.

### Seguros

O negócio registrou R\$ 197 milhões em receita de prêmios de seguros e previdência, retração de 27% em relação a 2018, resultado bastante satisfatório tendo em vista o cenário do período.

Já iniciada, a nova forma de operar deverá ser consolidada em 2020, com foco maior na experiência do cliente final, da etapa de captação à de pós-venda, com o mapeamento das dificuldades e a identificação de soluções para tornar mais simples as transações – o que contribuirá adicionalmente para a disseminação da cultura do seguro. Como aliadas nesse sentido, a companhia conta com a qualificação constante da equipe de vendas e o avanço acelerado dos recursos tecnológicos.

### Serviços financeiros

As operações de serviços financeiros foram intensificadas a partir de agosto, levando a Sabemi a alcançar a maior produção anual de sua história: R\$ 1,3 bilhão, aumento de 53% em relação ao volume de 2018.

O crescimento das vendas nos canais próprios (filiais) foi de 50%, na mesma comparação, e o nú-

*Regarding the physical structure, the company closed its activities in the São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG) and Salvador (BA) offices as well as nine branches, in insurance, financial services and DPVAT, adopting profitability as the criterion for this. The downsizing is in line with the purpose of increasingly expanding online sales - which also puts the creation of e-commerce via the corporate website on the radar for 2020.*

### Insurance

*The business recorded BRL 197 million in revenue from insurance and pension premiums, a 27% decrease compared to 2018, a very satisfactory result considering the scenario of the period.*

*Although already started, the new way of operating should be consolidated in 2020, with a lot more focus on the experience of the end customer, from the capture phase to the after-sales stage, with the mapping of difficulties and the identification of solutions to make transactions simpler - which will further contribute to the dissemination of the insurance culture. As allies in this regard, the company counts on the constant training of the sales team and the accelerated advance of technological resources.*

### Financial services

*Financial services operations have been intensified since August, helping Sabemi achieve the highest annual production in its history: BRL 1.3 billion, an increase of 53% in relation to the volume of 2018.*

*The growth of sales in its own channels (branches) was 50%, in the same comparison, the number*

R\$ 2 bilhões em patrimônio de fundos de investimento

*BRL 2 billion in investment fund assets*



mero de clientes do segmento de negócios chegou a 20% da carteira total no fim do período.

A ideia para o próximo ano é manter o mesmo volume de produção, com base em excelência operacional e imersão maior no mundo digital.

## Fundos de investimento

A estruturação e o lançamento de Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs), dos quais a Sabemi é originadora desde 2007, são desenvolvidos em parceria com reconhecidos *players* do mercado. As operações se posicionam entre as mais rentáveis do gênero e são conduzidas de forma a honrar integralmente as expectativas dos investidores. Também contam com extenso canal de distribuição e são amparadas por estrutura de governança que praticamente elimina riscos. Em 2019, os fundos captaram R\$ 464 milhões em recursos e acumularam, ao fim do período, quase R\$ 2 bilhões em patrimônio líquido.

A credibilidade das operações e a confiança demonstrada no ano pelos parceiros de negócios estimulam a Sabemi a estudar com eles a possibilidade de estruturar novo fundo em 2020, para quando projeta captação de R\$ 480 milhões. (Confira a seguir o histórico das operações levadas à mercado e seus respectivos parceiros.)

*of customers in the business segment reached 20% of the total portfolio at the end of the period.*

*The idea for next year is to maintain the same volume of production, based on operational excellence and greater immersion in the digital world.*

## Investment funds

*The structuring and launching of the Credit Rights Investment Funds (FIDCs), of which Sabemi has been the original holder since 2007, was developed in partnership with renowned market players. The operations rank among the most profitable of their kind and are conducted in such a way as to fully honor the investors' expectations. They also have an extensive distribution channel and are supported by a governance structure that virtually eliminates risks. In 2019, the funds raised BRL 464 million in resources and accumulated, at the end of the period, almost BRL 2 billion in equity.*

*The credibility of the operations and the confidence shown during the year by the business partners encourages Sabemi to study, together with them, the possibility of structuring a new fund in 2020, when it plans to raise BRL 480 million. (Take a look below at the history of the operations brought to the market and their respective partners.)*

PARCEIROS <i>Partners</i>	FIDC SABEMI CONSIGNADO (2007)	FIDC POLO CONSIGNADO (2011) + DUAS SÉRIES	FIDC SABEMI I CONSIGNADO (2013)	FIDC SABEMI II CONSIGNADO (2014)
Necton Investimentos S/A Corretora de Valores Mobiliários e Commodities***	Distribuição <i>Distribution</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração* <i>*Administration</i>	Administração* <i>Administration*</i>
Banco Schahin	Estruturação <i>Structuring</i>	—	—	—
Korea Development Bank (KDB)	Distribuição <i>Distribution</i>	—	—	—
Polo Capital Management	—	Gestão <i>Management</i>	—	—
Banco Santander	—	Custódia <i>Custody</i>	Custódia <i>Custody</i>	Custódia <i>Custody</i>
Standard & Poor's Rating Services	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>
Freitas Leite	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>
Demarest Advogados	—	—	—	—
PricewaterhouseCoopers	—	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>
KPMG	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	—	—	—
Angá Asset Management	—	Estruturação <i>Structuring</i>	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>
XP Investimentos	—	—	Distribuição <i>Distribution</i>	Distribuição <i>Distribution</i>
CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários	—	—	Administração <i>Administration</i>	Administração <i>Administration</i>
Banco Itaú	Custódia <i>Custody</i>	—	—	—
Ativa	—	—	—	—
Oliveira Trust	—	Custódia, Escrituração e Controlador** <i>Custody, Bookkeeping and Controllorship**</i>	Custódia, Escrituração e Controlador** <i>Custody, Bookkeeping and Controllorship**</i>	Custódia, Escrituração e Controlador** <i>Custody, Bookkeeping and Controllorship**</i>
Petra	—	—	—	—
Liberum Ratings	—	—	—	—
Austin Rating	—	—	—	—
BRZ Investimentos S.A.	—	—	—	—

\*A administração dos fundos FIDC Sabemi I Consignado e FIDC Sabemi II Consignado foi transferida para Concórdia S.A. Corretora em 2015.

*\*The administration of FIDC Sabemi I Consignado and FIDC Sabemi II Consignado funds was transferred to Concórdia S.A. Corretora in 2015.*

\*\*A custódia, escrituração e controle dos fundos FIDC Polo Consignado, FIDC Sabemi I Consignado, FIDC Sabemi II Consignado foram transferidas para Oliveira Trust em 2015.

*\*\*The custody, bookkeeping and control of FIDC Polo Consignado, FIDC Sabemi I Consignado, FIDC Sabemi II Consignado funds were transferred to Oliveira Trust in 2015.*

\*\*\*Nova denominação da Concórdia S.A. Corretora de Valores.

*\*\*\*New name of Concórdia S.A. Corretora de Valores.*

PARCEIROS <i>Partners</i>	FIDC SABEMI III CONSIGNADO (2015)	FIDC SABEMI IV CONSIGNADO (2015)	FIDC SABEMI V CONSIGNADO (2016)	FIDC SABEMI VI CONSIGNADO (2016)
Necton Investimentos S/A Corretora de Valores Mobiliários e Commodities***	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração <i>Administration</i>	Administração <i>Administration</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>
Banco Schahin	–	–	–	–
Korea Development Bank (KDB)	–	–	–	–
Polo Capital Management	–	–	–	–
Banco Santander	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>
Standard & Poor's Rating Services	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>
Freitas Leite	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>
Demarest Advogados	–	–	–	–
PricewaterhouseCoopers	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>
KPMG	Agente Verificador <i>Inspector</i>	Agente Verificador <i>Inspector</i>	Agente Verificador <i>Inspector</i>	Agente Verificador <i>Inspector</i>
Angá Asset Management	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>
XP Investimentos	–	Distribuição <i>Distribution</i>	Distribuição <i>Distribution</i>	–
CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários	–	–	–	–
Banco Itaú	–	–	–	–
Ativa	–	–	–	Coordenação <i>Coordination</i>
Oliveira Trust	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>	**Custódia, Escrituração e Controlador <i>**Custody, Bookkeeping and Controllership</i>	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>
Petra	Distribuição <i>Distribution</i>	–	–	–
Liberum Ratings	–	–	–	Classificação de Risco - Cotas Subordinadas <i>Risk rating - subordinated shares</i>
Austin Rating	–	–	–	–
BRZ Investimentos S.A.	–	–	–	–

PARCEIROS <i>Partners</i>	FIDC SABEMI VII CONSIGNADO (2017)	FIDC SABEMI VIII CONSIGNADO (2017)	FIDC SABEMI IX CONSIGNADO (2018)	FIDC SABEMI X CONSIGNADO (2019)
Necton Investimentos S/A Corretora de Valores Mobiliários e Commodities***	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração e Distribuição <i>Administration and Distribution</i>	Administração <i>Administration</i>
Banco Schahin	–	–	–	–
Korea Development Bank (KDB)	–	–	–	–
Polo Capital Management	–	–	–	–
Banco Santander	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>	Agente de Conta Fiduciária <i>Trust account agent</i>
Standard & Poor's Rating Services	–	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>	Classificação de Risco <i>Risk rating</i>
Freitas Leite	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>
Demarest Advogados	–	–	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>	Assessoria Jurídica <i>Legal counsel</i>
PricewaterhouseCoopers	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>	Auditoria Independente <i>Independent auditors</i>
KPMG	Agente Verificador <i>Inspector</i>	Agente Verificador <i>Inspector</i>	Agente Verificador <i>Inspector</i>	Agente Verificador <i>Inspector</i>
Angá Asset Management	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	Gestão, Estruturação e Distribuição <i>Management, structuring and distribution</i>	Gestão, Estruturação e Distribuição <i>Management, structuring and distribution</i>
XP Investimentos	–	–	–	–
CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários	–	–	–	–
Banco Itaú	–	–	Coordenação e Distribuição <i>Coordination and distribution</i>	Coordenação e Distribuição <i>Coordination and distribution</i>
Ativa	–	Distribuição <i>Distribution</i>	–	–
Oliveira Trust	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>	Custódia, Escrituração e Controlador <i>Custody, Bookkeeping and Controllership</i>
Petra	–	–	–	–
Liberum Ratings	Classificação de Risco - Cotas Subordinadas <i>Risk rating - subordinated shares</i>	Classificação de Risco - Cotas Subordinadas <i>Risk rating - subordinated shares</i>	Classificação de Risco - Cotas Subordinadas <i>Risk rating - subordinated shares</i>	–
Austin Rating	–	–	Classificação de Risco - Cotas Subordinadas <i>Risk rating - subordinated shares</i>	Classificação de Risco - Cotas Subordinadas <i>Risk rating - subordinated shares</i>
BRZ Investimentos S.A.	–	Gestão e Estruturação <i>Management and structuring</i>	–	–





Volume de produção de R\$ 1,3 bilhão em serviços financeiros, aumento de 53% em relação ao ano anterior.

*Production volume of BRL 1.3 billion in financial services, an increase of 53% over the previous year.*

# DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

*Economic-financial performance*



## SABEMI SEGURADORA S.A.

### Indicadores e perfil da receita *Indicators and revenue profile*

#### CAPITALIZAÇÃO E LIQUIDEZ | CAPITALIZATION AND LIQUIDITY

CONTAS (Em milhares reais)   ACCOUNTS (in BRL thou)	2016	2017	2018	2019
Prêmios Retidos (PR)   Premiums Retained (PR)	140.647	235.952	266.306	188.994
Prêmios Ganhos (PG)   Earned Premiums (EP)	140.236	234.741	263.181	184.932
Sinistros Ocorridos (SO)   Claims Incurred (CI)	(44.316)	(22.867)	(23.899)	(15.060)
Resultado Operacional (RO)   Operating Result (OR)	14.558	68.269	42.518	22.209
Lucro Líquido (LL)   Net Profit (NP)	10.237	39.311	23.663	12.212
Ativo Permanente (AP)   Permanent Assets (PA)	3.389	2.161	1.967	2.397
Ativo Total (AT)   Total Assets (TA)	203.621	213.270	231.507	226.259
Patrimônio Líquido (PL)   Shareholder Equity (SE)	61.009	71.753	68.618	69.396
Patrimônio Líquido Ajustado (PLA)   Adjusted Shareholder Equity (ASE)	62.100	76.518	75.176	68.616
Capital Mínimo Requerido (CMR)   Minimum Capital Required (MCR)	35.631	49.355	61.074	42.657
Suficiência do PLA   ASE Sufficiency	26.469	27.163	14.102	25.959

INDICADORES   INDICATORS	2016	2017	2018	2019
Rentabilidade s/Patrimônio (LL/PL)   Profitability over shareholder equity (NP/SE)	16,8%	54,8%	34,5%	17,6%
Rentabilidade s/Ativo (LL/AT)   Profitability over Assets (NP/TA)	5,0%	18,4%	10,2%	5,4%
Sinistralidade (SO/PG)   Claims (CI/EP)	31,6%	9,7%	9,1%	8,1%
Suficiência do PLA ((PLA-CMR)/CMR)   ASE Sufficiency (ASE-MCR)/MCR)	74,3%	55,0%	23,1%	60,9%
Solvência (PL/PR)   Solvency (SE/PR)	43,4%	30,4%	25,8%	36,7%
Imobilização do Patrimônio (AP/PL)   Permanent Assets to Shareholder Equity (PA/SE)	5,6%	3,0%	2,9%	3,5%

#### PERFIL DA RECEITA - PRÊMIOS TOTAIS | REVENUE PROFILE - TOTAL INCOME

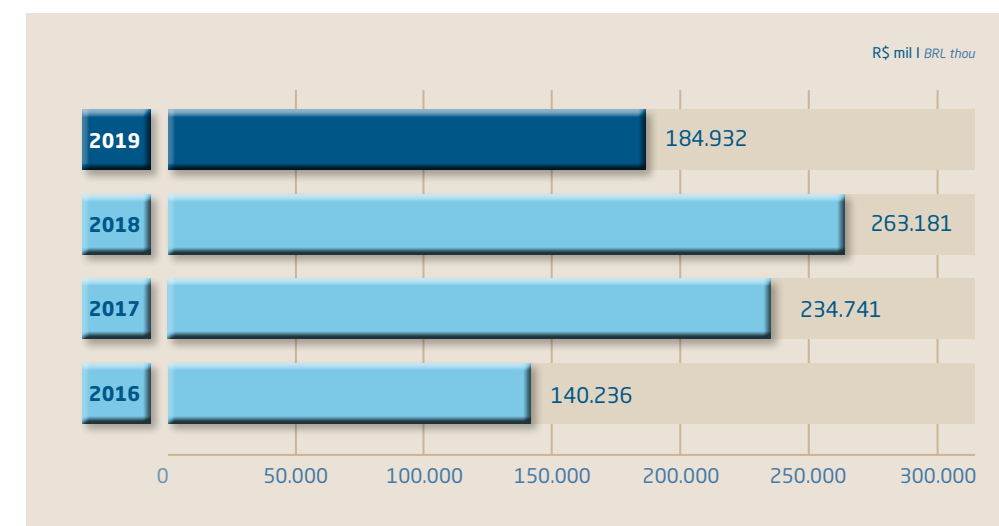
RAMOS   CATEGORIES	2016	2017	2018	2019
Acidentes pessoais   Personal Accidents	83%	92%	91%	84%
Prestamista   Credit life	5%	0%	0%	1%
Demais ramos   Other categories	12%	8%	9%	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Prêmios Ganhos (PG)

Os Prêmios Ganhos somaram a importância de R\$ 184.932 mil no período.

## Earned Premiums (EP)

The Earned Premiums added up to BRL 184,932 thousand during the period.

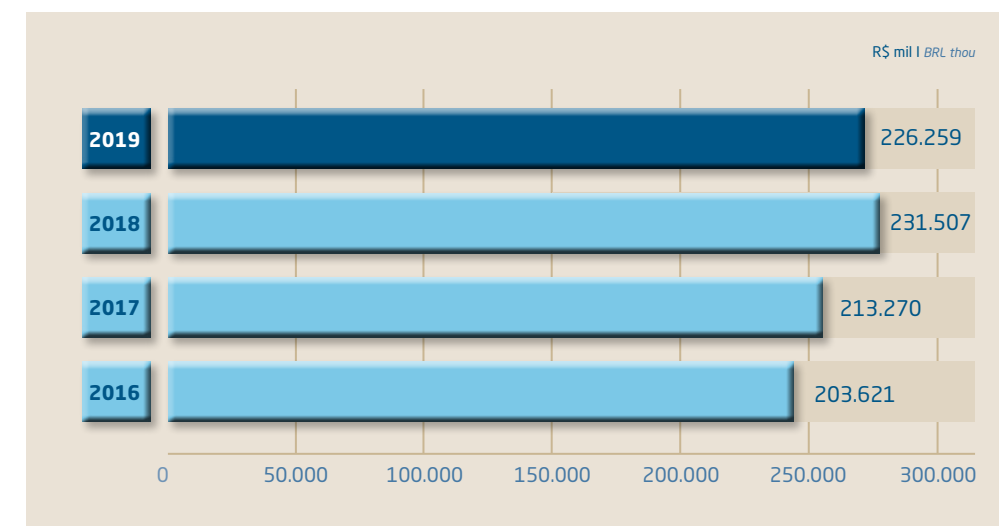


## Ativo Total (AT)

Com R\$ 226.259 mil, os Ativos Totais, ao fim do período, se mantiveram praticamente no mesmo patamar dos registrados em 2018 (R\$ 231.507 mil).

## Total Assets (TA)

At BRL 226,259 thousand, the Total Assets, at the end of the period, remained practically at the same level as those recorded in 2018 (BRL 231,507 thousand).

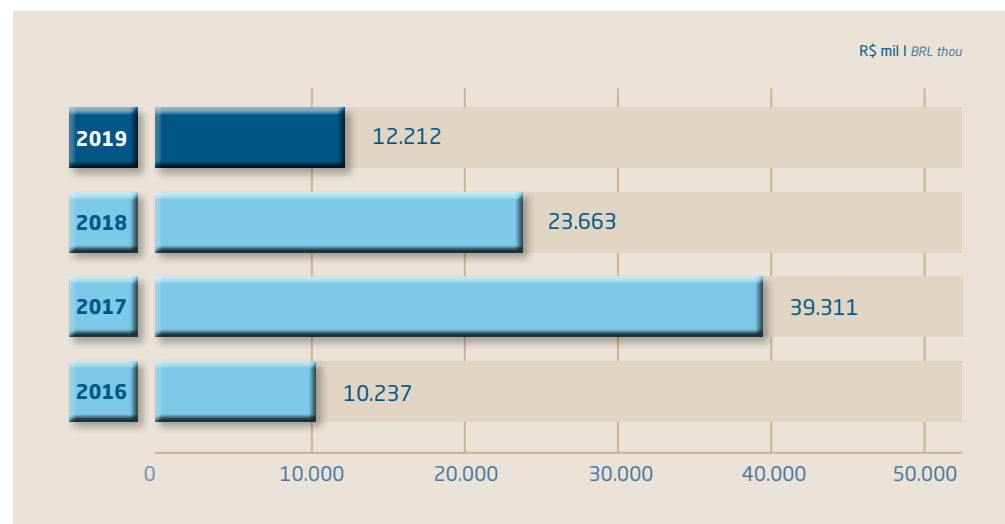


## Lucro Líquido (LL)

O Lucro Líquido finalizou 2019 em R\$ 12.212 mil, proporcionando uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido de 17,6 %.

## Net Profit (NP)

Net Profit finished 2019 at BRL 12,212 thousand, providing a return on shareholder equity of 17.6%.

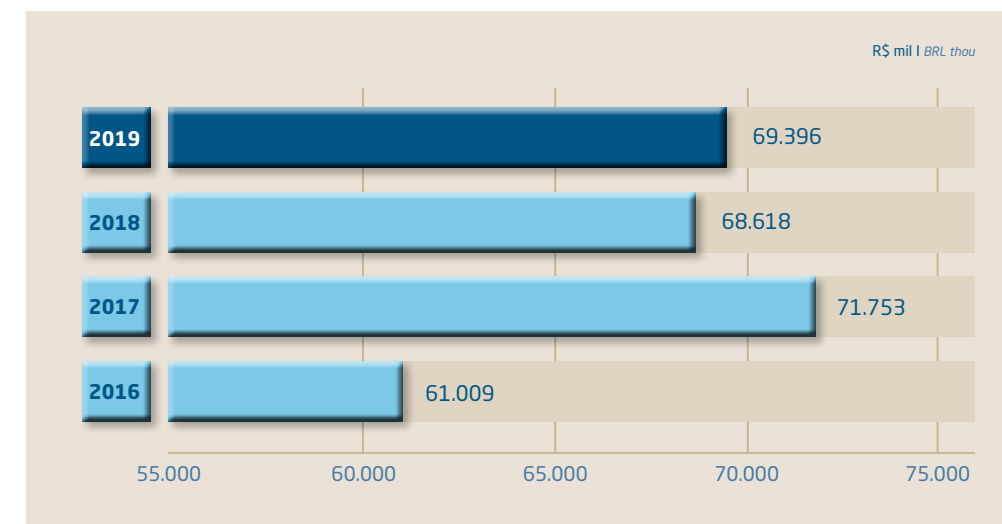


## Patrimônio Líquido (PL)

Patrimônio Líquido apresentou crescimento de 1,1% em relação ao apurado no exercício anterior.

## Shareholder Equity (SE)

Shareholders' Equity increased by 1.1% in relation to the previous year.

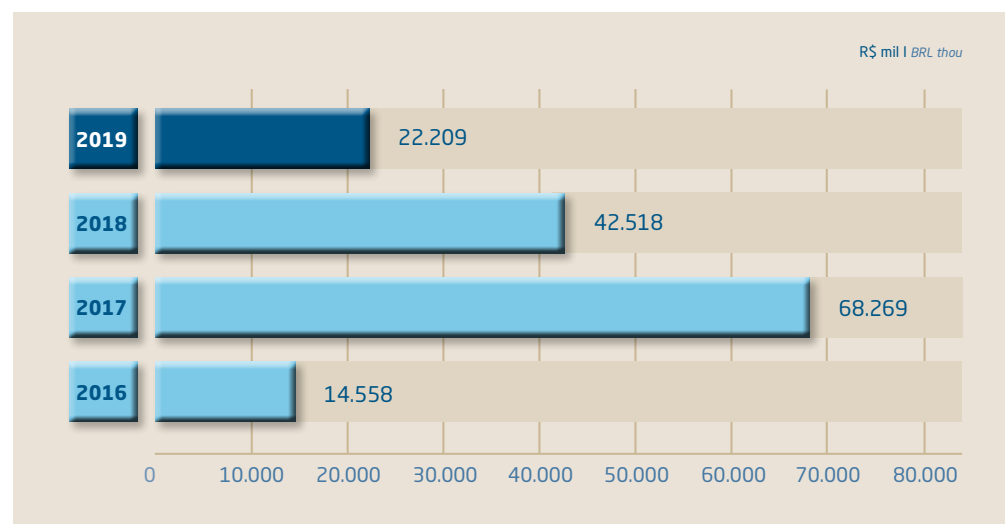


## Resultado Operacional (RO)

O Resultado Operacional de 2019 foi de R\$ 22.209 mil.

## Operating Result (OR)

The 2019 Operating Result was BRL 22,209 thousand.

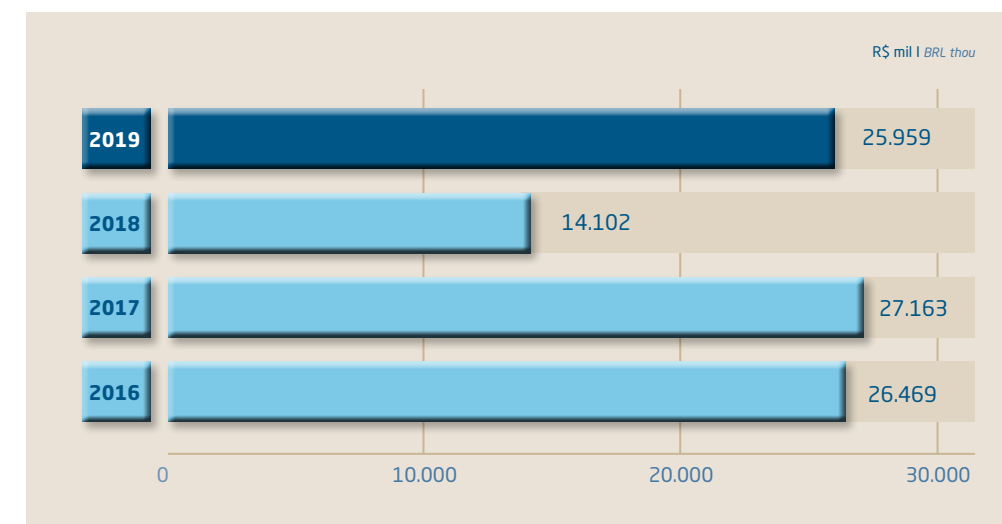


## Suficiência do PLA

A Suficiência do Patrimônio Líquido Ajustado alcançou R\$ 25.959 mil, uma solvência de 60,9% – o que assegura a manutenção das garantias de suficiência do Patrimônio Líquido frente às provisões passivas.

## ASE Sufficiency

The Adjusted Shareholder Equity reached BRL 25,959 thousand, a solvency of 60.9% - which ensured that the SE sufficiency guarantees were maintained against the liability provisions.



## GRUPO SABEMI

### Balancos patrimoniais em 31 de dezembro\*

Balance sheets on December 31\*

ATIVO   ASSETS	2016	2017	2018	2019
<b>CIRCULANTE   CURRENT</b>	<b>257.764</b>	<b>322.061</b>	<b>371.185</b>	<b>391.798</b>
Disponível   Available	709	10.591	9.032	27.471
Aplicações   Investments	229.083	264.719	312.354	317.638
Créditos de operações com seguros e resseguros Credits from insurance and reinsurance operations	8.945	12.582	17.557	1.985
Créditos de operações com previdência complementar Credits from supplementary pension plan operations	4.377	5.281	6.837	5.713
Títulos e créditos a receber Negotiable instruments and credits to receive	14.650	28.888	25.405	38.991
<b>NÃO CIRCULANTE   NON-CURRENT</b>	<b>95.298</b>	<b>98.351</b>	<b>94.062</b>	<b>97.899</b>
Realizável a longo prazo   Non-current receivables	33.759	40.726	42.915	46.824
Investimentos   Investments	44.343	40.238	34.421	33.761
Imobilizado   Fixed assets	8.378	9.134	9.255	10.468
Intangível   Intangible assets	8.818	8.253	7.471	6.846
<b>TOTAL DO ATIVO   TOTAL ASSETS</b>	<b>353.062</b>	<b>420.412</b>	<b>465.247</b>	<b>489.697</b>

### PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO | LIABILITIES AND SHAREHOLDER EQUITY

CIRCULANTE   CURRENT	150.119	165.511	177.520	171.199
Contas a pagar   Accounts payable	38.550	60.586	47.172	48.641
Débitos de operações com seguros e resseguros Debts from insurance and reinsurance operations	2.058	3.839	10.719	5.988
Débitos de operações com previdência complementar Debts from supplementary pension plan operations	95	67	91	32
Depósitos de terceiros   Third-party deposits	7.060	3.685	8.858	8.319
Provisões técnicas – seguros e resseguros Technical provisions – insurance and reinsurance	83.353	78.420	87.112	90.776
Provisões técnicas – previdência complementar Technical provisions – supplementary pension plans	19.003	18.914	23.568	17.443
<b>NÃO CIRCULANTE   NON-CURRENT</b>	<b>43.651</b>	<b>28.814</b>	<b>40.704</b>	<b>50.420</b>
Contas a pagar   Accounts payable	16.315	2.009	11.431	9.852
Provisões técnicas – previdência complementar Technical provisions – supplementary pension plans	5.164	5.522	5.228	6.214
Outros débitos   Other debts	22.172	21.283	24.045	34.354
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO   SHAREHOLDER EQUITY</b>	<b>159.292</b>	<b>226.087</b>	<b>247.023</b>	<b>268.078</b>
Patrimônio líquido da controladora   Controller's shareholder equity	140.281	203.508	226.996	245.371
Patrimônio líquido dos não controladores Non-controllers' shareholder equity	19.011	22.579	20.027	22.707
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO TOTAL LIABILITIES AND SHAREHOLDER EQUITY</b>	<b>353.062</b>	<b>420.412</b>	<b>465.247</b>	<b>489.697</b>

\*Balanço patrimonial consolidado das empresas: \* Consolidated Balance Sheet of companies:  
Sabemi Participações / Severo Participações / Sabemi Investimentos Imobiliários / Sabemi Seguradora / Sabemi Negócios / Sabemi Tec / Sabemi Prev. Privada

### Demonstração do resultado

Income statement

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO*   BUSINESS YEARS ENDING ON DECEMBER 31*	2016	2017	2018	2019
Operações de seguros   Insurance operations	87.006	198.536	222.259	147.639
<b>PRÊMIOS GANHOS   EARNED PREMIUMS</b>	<b>127.888</b>	<b>219.048</b>	<b>241.073</b>	<b>159.987</b>
Sinistros ocorridos   Claims incurred	(40.882)	(20.512)	(18.814)	(12.348)
Operações de previdência   Pension plan operations	12.817	18.216	20.527	27.290
<b>RECEITA DE CONTRIBUIÇÕES   REVENUE FROM DUES</b>	<b>17.337</b>	<b>22.039</b>	<b>29.799</b>	<b>32.806</b>
Despesas com benefícios e resgates Expenses with benefits and redemptions	(4.520)	(3.823)	(9.272)	(5.516)
Receita líquida de seguros e previdência Net income from insurance and pension plans	99.823	216.752	242.786	174.929
<b>OPERAÇÕES DE CORRESPONDENTES CORRESPONDENTS' OPERATIONS</b>	<b>17.060</b>	<b>15.477</b>	<b>30.619</b>	<b>20.115</b>
Receita líquida total   Total net revenue	116.883	232.229	273.405	195.044
Custos de aquisição   Purchase costs	(18.392)	(40.303)	(68.044)	(54.495)
Despesas administrativas   Administrative expenses	(80.243)	(112.899)	(142.261)	(158.743)
Despesas com tributos   Tax expenses	(13.711)	(21.955)	(30.917)	(24.464)
Resultado financeiro   Financial result	35.512	78.329	102.862	140.635
Outras receitas e despesas operacionais Other operating income and expenses	(16.224)	(8.217)	(49.128)	(25.080)
Resultado patrimonial   Equity results	30	(67)	11.577	(123)
<b>RESULTADO OPERACIONAL   OPERATING RESULT</b>	<b>23.855</b>	<b>127.117</b>	<b>97.494</b>	<b>72.774</b>
Outras receitas e despesas não correntes Other non-current revenue and expenses	27	445	(72)	(157)
Resultado antes de impostos e participações Result before taxes and profit sharing	23.882	127.562	97.422	72.617
Imposto de Renda, Contribuição Social e participações Income tax, payroll charges, and profit sharing	(4.926)	(46.613)	(35.865)	(28.362)
Imposto de Renda   Income Tax	(2.555)	(27.950)	(20.636)	(17.554)
Contribuição Social   Payroll charges	(1.606)	(17.688)	(12.219)	(8.284)
Participação nos lucros ou resultados   Profit sharing	(765)	(975)	(3.010)	(2.524)
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO   YEAR'S NET PROFIT</b>	<b>18.956</b>	<b>80.949</b>	<b>61.557</b>	<b>44.255</b>

\*Demonstração do resultado consolidado das empresas: \* Consolidated income statement of the companies:  
Sabemi Participações / Severo Participações / Sabemi Investimentos Imobiliários / Sabemi Seguradora / Sabemi Negócios / Sabemi Tec / Sabemi Prev. Privada

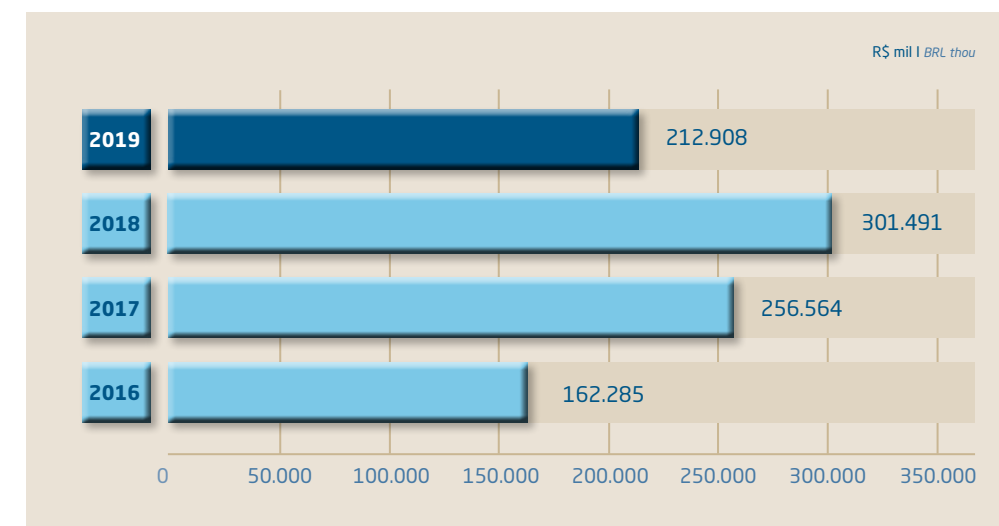
## Demonstração do Valor Adicionado Added Value Statement

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO*   BUSINESS YEARS ENDING ON DECEMBER 31*	2017	2018	2019
<b>1 - RECEITAS   REVENUES</b>	<b>280.710</b>	<b>351.017</b>	<b>253.859</b>
1.1 - Receitas com operações de seguros   Revenues from insurance operations	219.379	242.576	159.722
1.2 - Receitas com operações de previdência complementar   Revenues from supplementary pension plan operations	21.309	28.660	32.190
1.3 - Vendas de mercadorias, produtos e serviços   Sales of goods, products and services	17.559	32.868	22.626
1.4 - Outras receitas   Other revenues	22.463	46.913	39.321
<b>2 - BENEFÍCIOS E SINISTROS   BENEFITS AND CLAIMS</b>	<b>42.376</b>	<b>36.979</b>	<b>25.087</b>
2.1 - Sinistros   Claims	22.341	20.109	23.449
2.2 - Variação da provisão de sinistros ocorridos mas não avisados   Variation in the provision for claims incurred but not reported	(1.915)	(1.847)	(10.724)
2.3 - Despesas com benefícios e resgates   Expenses with benefits and redemptions	3.823	9.272	5.516
2.4 - Variação da provisão de eventos ocorridos, mas não avisados   Variation in the provision for events occurred but not reported	86	555	(336)
2.5 - Outras   Others	18.041	8.890	7.182
<b>3 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS   INPUTS PURCHASED FROM THIRD PARTIES</b>	<b>131.189</b>	<b>240.547</b>	<b>206.873</b>
3.1 - Serviços de terceiros, comissões líquidas   Third-party services, net commissions	54.926	131.430	98.668
3.2 - Materiais, energia, serviços de terceiros e outros   Supplies, power, third-party services, and others	61.251	85.801	85.991
3.3 - Perda/Recuperação de valores ativos   Loss/recovery of active values	3.600	6.184	845
3.4 - Outras   Others	11.412	17.132	21.369
<b>4 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1 - 2 - 3)   GROSS ADDED VALUE (1 - 2 - 3)</b>	<b>107.145</b>	<b>73.491</b>	<b>21.899</b>
<b>5 - DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO   DEPRECIATION AND AMORTIZATION</b>	<b>3.190</b>	<b>3.086</b>	<b>3.315</b>
<b>6 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (4 - 5)   NET ADDED VALUE PRODUCED BY THE ENTITY (4 - 5)</b>	<b>103.955</b>	<b>70.405</b>	<b>18.584</b>
<b>7 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA   ADDED VALUE RECEIVED IN TRANSFERS</b>	<b>106.935</b>	<b>128.503</b>	<b>149.781</b>
7.1 - Receitas financeiras   Financial revenues	106.022	128.398	149.707
7.2 - Outras   Others	913	105	74
<b>8 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (6 + 7)   TOTAL ADDED VALUE TO SHARE (6 + 7)</b>	<b>210.890</b>	<b>198.908</b>	<b>168.365</b>
<b>9 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO   ADDED VALUE SHARING</b>	<b>210.890</b>	<b>198.908</b>	<b>168.365</b>
9.1 - Pessoal   Personnel	47.622	59.604	60.633
9.1.1 - Remuneração direta   Direct compensation	32.771	36.884	39.561
9.1.2 - Benefícios   Benefits	12.178	19.579	17.036
9.1.3 - FGTS   FGTS	2.673	3.141	4.036
9.2 - Impostos, taxas e contribuições   Taxes, fees and dues	76.596	73.078	60.026
9.2.1 - Federais   Federal	71.960	68.027	55.482
9.2.2 - Municipais   City	4.636	5.051	4.544
9.3 - Remuneração de capitais de terceiros   Third-party capital remuneration	5.723	4.669	3.451
9.3.1 - Juros   Interest	3.793	2.269	1.279
9.3.2 - Aluguéis   Rent	1.817	2.400	2.172
9.3.3 - Outras   Others	113	-	-
9.4 - Remuneração de capitais próprios   Company capital remuneration	80.949	61.557	44.255
9.4.1 - Dividendos/Juros sobre o Capital Próprio   Dividends/interest on company capital	13.982	35.128	13.929
9.4.2 - Lucros retidos   Retained profits	63.399	28.820	27.555
9.4.3 - Participação dos não controladores nos lucros retidos   Non controller equity interest in retained profits	3.568	(2.391)	2.771

\*Demonstração do valor adicionado consolidado das empresas: \* Added-value statement of the companies:  
Sabemi Participações / Severo Participações / Sabemi Investimentos Imobiliários / Sabemi Seguradora / Sabemi Negócios / Sabemi Tec / Sabemi Prev. Privada

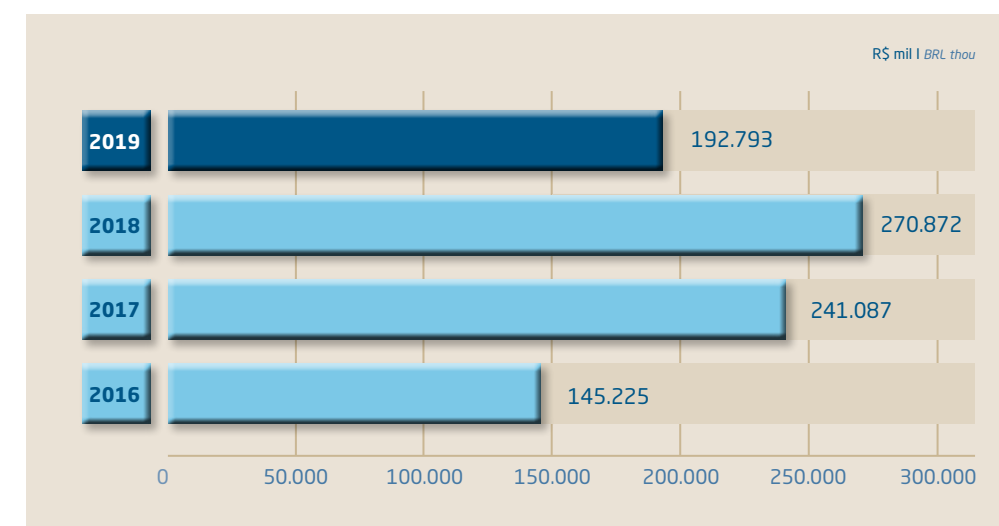
## Receita Total Operacional

## Total Revenue from Operations



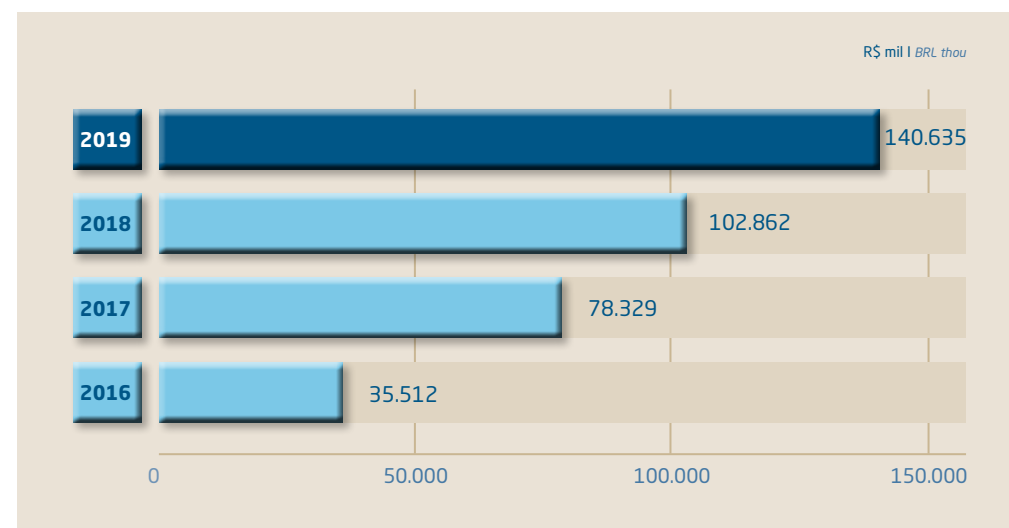
## Receita de Seguros e Previdências

## Insurance and Pension Plan Revenue



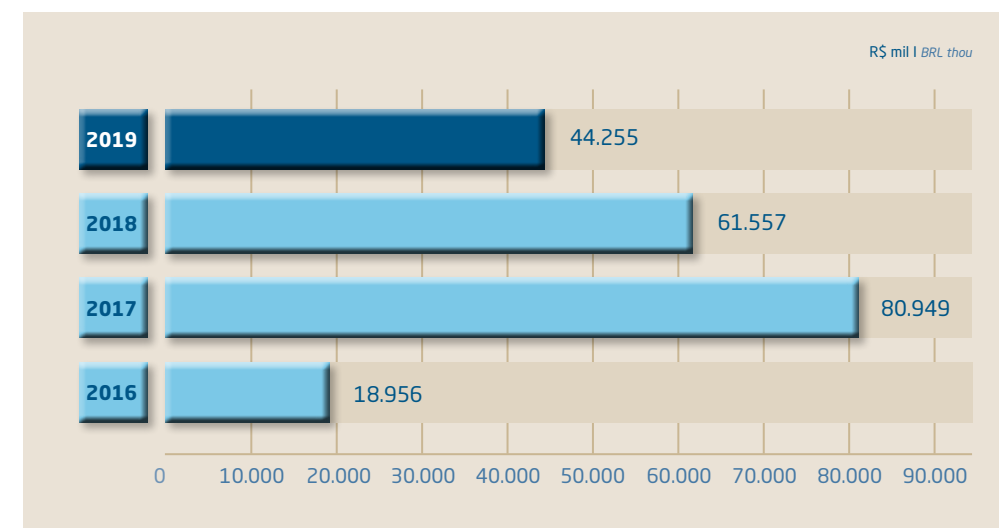
## Resultado Financeiro

*Financial Income or Loss*



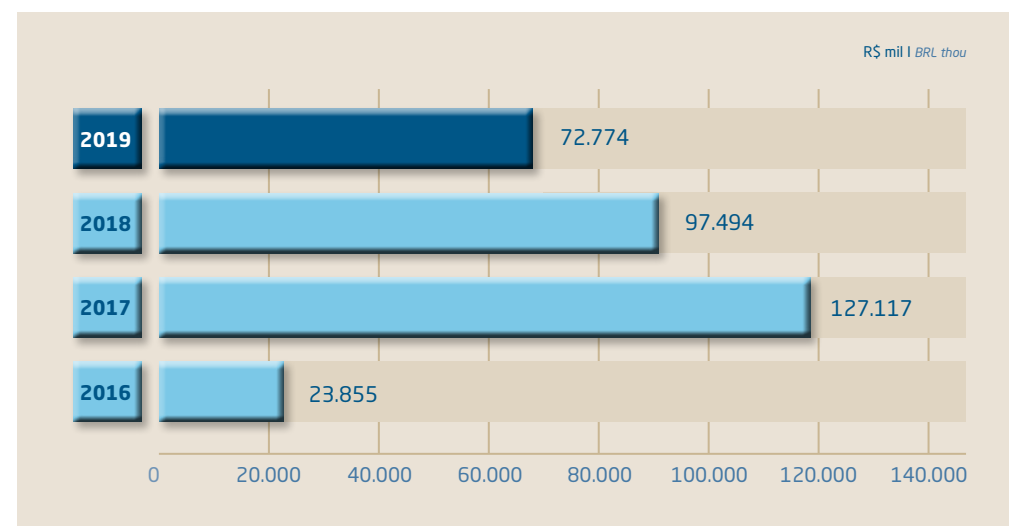
## Lucro Líquido

*Net Profit*



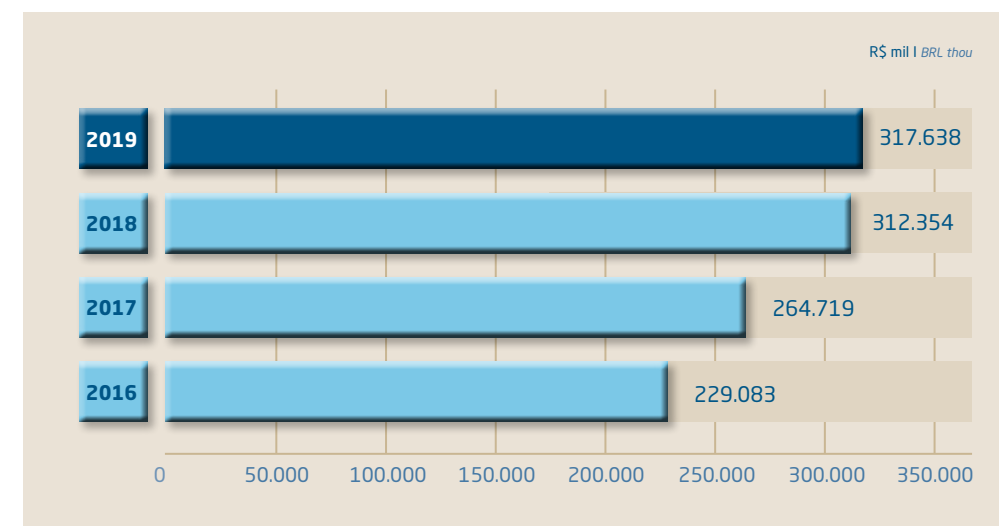
## Resultado Operacional

*Operating Result*



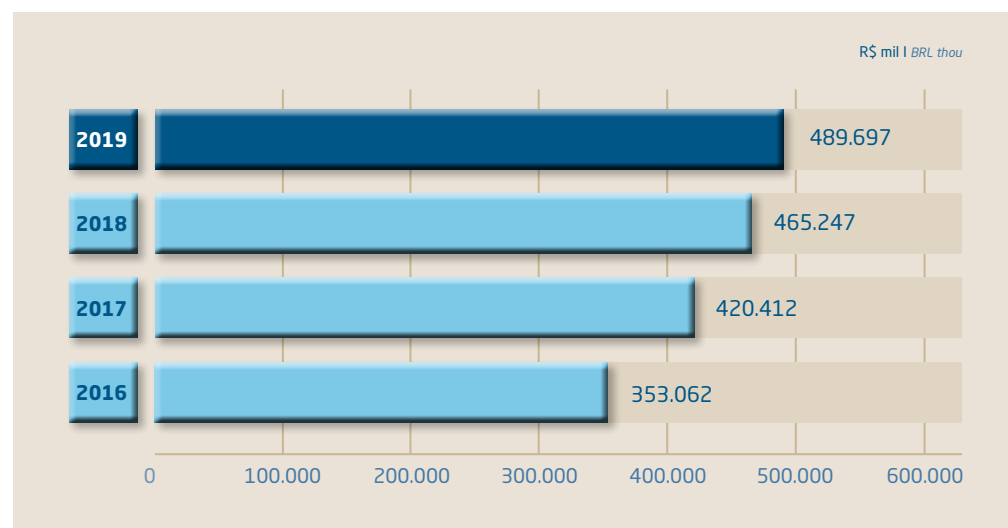
## Aplicações Financeiras

*Financial Investments*



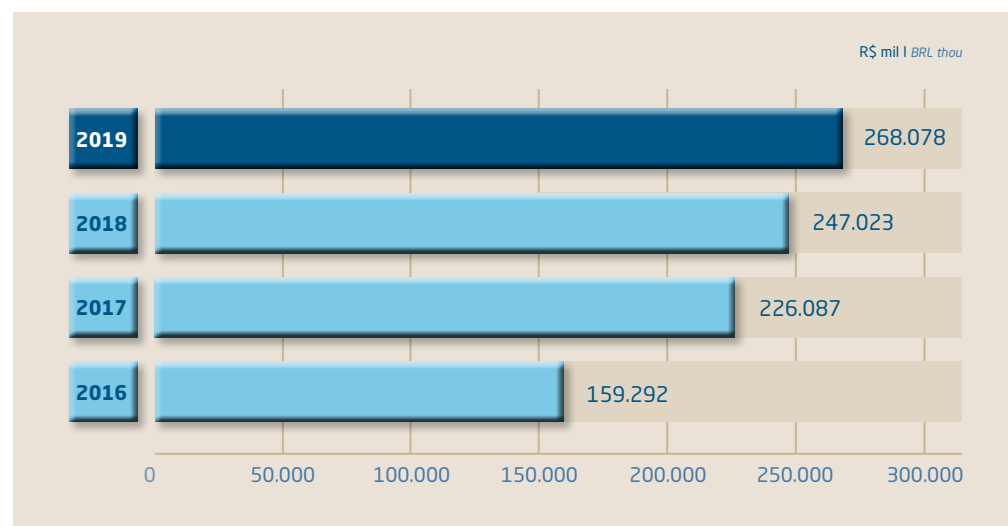
## Ativos Totais

## Total Assets



## Patrimônio Líquido

## Shareholder Equity



## Análise dos Indicadores Econômicos e Financeiros do Grupo Sabemi em 2019

## Analysis of the Sabemi Group's Economic and Financial Indicators in 2019

Primeiro ano do novo governo, 2019 foi marcado pela ampla discussão de reformas estruturais necessárias ao crescimento do país. Várias medidas foram adotadas visando à geração de empregos, à liberdade econômica e à retomada do crescimento. A Reforma da Previdência foi aprovada e, apesar de não representar a economia inicialmente prevista, contribuiu para a melhoria das contas públicas e do cenário futuro.

Para a Sabemi, o ano também foi de desafios e conquistas. As operações de serviços financeiros mantiveram seu ritmo de crescimento e alcançaram recorde: foram originados R\$ 1.319.184 mil, crescimento de 53% na comparação com o montante de 2018. Esses empréstimos representam boas oportunidades de negócios aos segurados da Sabemi na medida em que apresentam as taxas mais baixas do mercado em relação a outras opções semelhantes de crédito pessoal.

As receitas de seguros e previdências registraram R\$ 174.929 mil e o Resultado Financeiro foi de R\$ 140.635 mil, evolução de 36,7% na comparação com 2018. Em valores absolutos, a alta foi de R\$ 37.773 mil, impulsionada pelo direcionamento estratégico da companhia de manter participação importante em relação aos fundos de investimentos. Esses desempenhos contribuíram para que o Resultado Operacional encerrasse o ano em R\$ 72.774 mil.

As aplicações financeiras voltaram a apresentar expansão e totalizaram R\$ 317.638 mil. Já a geração de riqueza do Grupo Sabemi, no ano, atingiu R\$ 168.365 mil, dos quais R\$ 60.633 mil foram destinados aos colaboradores, R\$ 60.026 mil ao governo, R\$ 3.451 mil a terceiros e R\$ 44.255 mil aos acionistas.

O período foi encerrado com Lucro Líquido Consolidado de R\$ 44.255 mil. Já o Patrimônio Líquido alcançou R\$ 268.078 mil, 8,5 % maior que os R\$ 247.023 de 2018. O Retorno sobre o Patrimônio Líquido foi de 16,5%, percentual considerado excelente pela companhia.

Para 2020, as expectativas da Sabemi permanecem otimistas, com a retomada do crescimento dos prêmios ganhos de seguros por meio do desenvolvimento de produtos, canais de venda e da expansão da originação de serviços financeiros aos segurados como fonte alternativa de crédito.

The first year of the new government, 2019 was marked by a broad discussion of structural reforms necessary for the country's growth. Several measures were adopted to create jobs, economic freedom and to resume growth. The Pension Reform was approved and, although it does not represent the savings initially foreseen, it contributes to the improvement of public accounts and the future scenario.

For Sabemi, the year was also one of challenges and achievements. Financial services operations maintained their growth rate and reached a record: BRL 1,319,184 thousand, an increase of 53% in comparison to the amount for 2018. These loans represent good business opportunities for Sabemi policyholders as they have the lowest rates in the market compared to other similar personal credit options.

Insurance and pension income recorded BRL 174,929 thousand and the Financial Result was BRL 140,635 thousand, an increase of 36.7% compared to 2018. In absolute values, the increase was BRL 37,773 thousand, driven by the strategic directioning of the company to maintain important participation in relation to investment funds. These performances contributed to the Operating Result closing the year at BRL 72,774 thousand.

Financial investments once again expanded and totaled BRL 317,638 thousand. Grupo Sabemi's wealth generation for the year reached BRL 168,365 thousand, of which BRL 60,633 thousand went to employees, BRL 60,026 thousand to the government, BRL 3,451 thousand to third parties and BRL 44,255 thousand to shareholders.

The period ended with a Consolidated Net Income of BRL 44,255 thousand. Shareholders' Equity reached BRL 268,078 thousand, 8.5% higher than the BRL 247,023 of 2018. The Return on Shareholders' Equity was 16.5%, a percentage number considered to be excellent by the company.

For 2020, Sabemi's expectations remain optimistic, with the resumption of growth in earned insurance premiums through product development, sales channels and the expansion of the origination of financial services to policyholders as an alternative source of credit.



**DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL**

*Social-environmental performance*





## Relacionamentos pautados pela transparência

*Relationships guided by transparency*

O respeito da Sabemi às necessidades dos públicos com os quais interage está traduzido, entre outras iniciativas, na manutenção de diversos canais de informação, interação e engajamento. Eles possibilitam à companhia mensurar o grau de satisfação e, assim, aperfeiçoar continuamente seus produtos, serviços, processos e atendimento. | GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 |

*With 212 new hires and 356 terminations - motivated especially by the new business positioning - Sabemi ended 2019 with 522 employees, of which 69.2% were women and 30.8% men, with an average turnover of 2.7%, which is in line with previous periods . Most employees worked in the southern region of the country (69.64%) and had completed an Undergraduate degree (38.12%). | GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 |*



Cerca de 13,50 mil horas de treinamentos presenciais e online

*Approximately 13.500 hours of classroom and online training performed*

CANAIS <i>Channels</i>	CLIENTES <i>Customers</i>	COLABORADORES <i>Employees</i>	REPRESENTANTES E CORRETORES <i>Representatives and brokers</i>	FORNECEDORES <i>Suppliers</i>	COMUNIDADES <i>Communities</i>	PODER PÚBLICO <i>Public Authorities</i>
SAC, acessível a portadores de deficiência <i>Helpdesk, accessible for people with a disability</i>	>				>	
Ouvidoria <i>Ombudsman's office</i>	>	>	>	>	>	>
Comitê de Ética e Conduta <i>Ethics and Conduct Committee</i>		>				
Carta de boas-vindas <i>Welcome letter</i>	>					
Intranet <i>Intranet</i>		>				
Informativo Cipa <i>CIPA newsletter</i>		>				
Sabemi News <i>Sabemi News</i>		>				
Sabemi.comVocê <i>Sabemi.comVocê</i>		>				
EAD <i>Distance education</i>		>	>			
Visitas e eventos <i>Visits and events</i>			>			
Alô Produção <i>Alô Produção</i>			>			
Portal do Representante <i>Representatives' Portal</i>			>			
Fale com o Presidente <i>Talk with the CEO</i>		>				
Fale com o RH <i>Talk with HR</i>		>				
Relatório de Sustentabilidade <i>Sustainability Report</i>	>	>	>	>	>	>
Site <i>Website</i>	>	>	>	>	>	>
LinkedIn <i>LinkedIn</i>	>	>	>	>	>	>
WhatsApp Corporativo <i>Corporate WhatsApp</i>	>		>			

## Público interno

Com 212 contratações e 356 desligamentos – motivados especialmente pelo novo posicionamento de negócios –, a Sabemi encerrou 2019 com 522 colaboradores, dos quais 69,2% mulheres e 30,8% homens, e *turnover* médio de 2,7%, em linha com o dos períodos anteriores. A maioria dos profissionais atuava na Região Sul do país (69,64%) e tinha Ensino Superior completo (38,12%). | GRI 102-8 | 401-1 |

Todos estão conectados à rede social corporativa Yammer, lançada em agosto, que descentraliza a comunicação e promove interação, sinergia e engajamento internos.

## In-House Audience

*With 212 new hires and 356 terminations - motivated especially by the new business positioning - Sabemi ended 2019 with 522 employees, of which 69.2% were women and 30.8% men, with an average turnover of 2.7%, which is in line with previous periods. Most employees worked in the southern region of the country (69.64%) and had completed an Undergraduate degree (38.12%). | GRI 102-8 | 401-1 |*

*All employees are connected to the corporate social network Yammer, launched in August, which decentralizes communication and promotes interaction, synergy and internal engagement.*

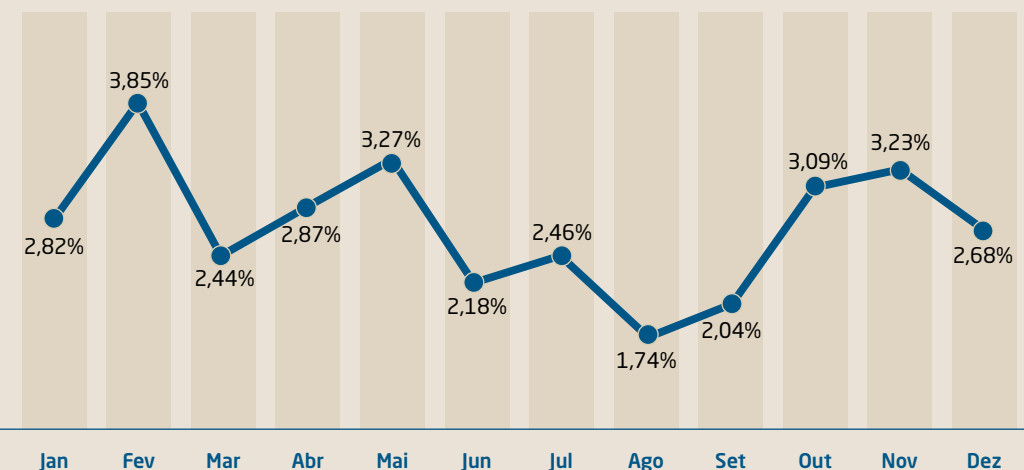
### EMPREGADOS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE | Employees per schooling

Ensino Fundamental   Middle School Graduates	0,76%
Ensino Médio Incompleto   High School Dropouts	1,15%
Ensino Médio   High School Graduates	21,08%
Ensino Superior incompleto   Undergraduate Program Dropouts	32,00%
Ensino Superior   Undergraduate Degree Holders	38,12%
Pós-graduação   Graduate Degree Holders	6,51%
Mestrado   Master's Degree Holders	0,38%

### EMPREGADOS POR REGIÃO DE ATUAÇÃO | Employees per region

Sul   South	69,64%
Sudeste   Southeast	13,12%
Nordeste   HNortheast	7,18%
Centro-Oeste   Center-West	6,23%
Norte   North	3,83%

## Turnover 2019



## Atração e retenção de talentos

Para conferir mais eficiência e profissionalismo ao processo de atração de talentos, a Sabemi passou a adotar, a partir do segundo semestre de 2019, a ferramenta de inteligência artificial Infojobs/PandaPé, que mantém os candidatos informados sobre cada etapa superada de seleção, ampliando a transparência e agilidade dos retornos.

A solução, que representou 24% dos recrutamentos do ano, possibilita que todas as vagas sejam anunciadas simultaneamente no LinkedIn e PandaPé, e que os candidatos sejam direcionados à aba Trabalhe Conosco do site corporativo [www.sabemi.com.br](http://www.sabemi.com.br). Para 2020, está previsto o aperfeiçoamento do fluxo interno de abertura e acompanhamento de oportunidades pelos gestores, que poderão monitorar, em tempo real, as etapas do processo seletivo.

O programa Indique um Amigo, por sua vez, despontou como principal meio de captação de candidatas (47%), o que revela o engajamento e a satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente corporativo.

## Drawing in and retaining talent

To provide more efficiency and professionalism to the process of attracting talent, Sabemi started to adopt, from the second half of 2019, the artificial intelligence tool Infojobs/PandaPé, which keeps candidates informed about each stage of the selection process they have passed, thereby expanding the transparency and agility of returns to candidates.

The solution, which represented 24% of the year's recruitments, allows all vacancies to be advertised simultaneously on LinkedIn and PandaPé, and candidates are directed to the Work with Us tab on the corporate website [www.sabemi.com.br](http://www.sabemi.com.br). For 2020, it is planned to improve the internal flow of opening and monitoring opportunities by managers, who will be able to monitor, in real time, the stages of the selection process.

The Refer a Friend program, in turn, emerged as the main means of attracting candidates (47%), which reveals the engagement and satisfaction of employees in relation to the corporate environment.

A maneira como a Sabemi busca atrair os melhores profissionais é diferenciada desde o primeiro contato entre recrutadores e interessados nas vagas, quando são apresentados a história da companhia e seus negócios, estrutura, reconhecimentos e benefícios. Uma vez admitidos, os colaboradores recebem telefonemas de boas-vindas e o Código de Conduta *online*, e são incluídos na rede interna de relacionamento. O objetivo é caracterizar a humanização do trabalho. Tanto que, no primeiro dia, há a recepção pelos colegas em uma sala de integração e a entrega de *kit* com crachá, caderno, caneta, *squeeze* e *botons*.

A familiaridade com a cultura organizacional se dá por meio de participação em *quiz* sobre o Código

*The way Sabemi seeks to attract the best professionals is different from the first contact usually made between recruiters and those interested in vacancies, when the history of the company and its businesses, structure, recognitions and benefits are presented. Once hired, employees receive welcome calls and the Code of Conduct is sent to them online, and they are also included in the internal relationship network. The objective of this is to characterize the humanization of work. So much so that, on the first day, they are received by colleagues in an integration room and they are given a kit which includes their company ID badge, a notebook, a pen, a water bottle and buttons.*

*Familiarity with the organizational culture takes*

MEIO DE CAPTAÇÃO   <i>Means of Recruitment</i>	2017	2018	2019
InfoJobs/PandaPé	30%	22%	24%
LinkedIn	14%	10%	10%
Recrutamento interno   <i>Internal recruitment</i>	16%	14%	17%
Indicação interna   <i>Internal referral</i>	52%	45%	47%

de Conduta e navegação, no celular, por ambientes internos e conteúdos diversos, como mensagens da diretoria. A apresentação dos negócios, da estratégia e das regras de segurança da companhia inclui elementos lúdicos, como *game* e *tour* virtual por áreas de apoio. Os profissionais que atuam nas lojas passam por todas essas fases, porém conduzidas pelos gestores locais e com o auxílio da plataforma de educação a distância.

Já para a retenção de talentos, a Sabemi dispõe de política de remuneração sintonizada às tendências de mercado – no ano, 32% dos colaboradores foram contemplados com remuneração variável –, o que inclui flexibilidade, com manutenção de sistema de banco de horas submetido à aprova-

*place through participation in quizzes about the Code of Conduct and navigation, on a cell phone, through internal environments and various contents, such as messages from the board. The presentation of the company's business, strategy and safety rules includes playful elements, such as a game and virtual tour of the support areas. The employees who work in the stores go through all these phases, however, they are conducted by local managers and with the help of the distance education platform.*

*As for talent retention, Sabemi has a remuneration policy that is in line with market trends - in the year, 32% of employees were covered through variable compensation - which includes flexibility, with maintenance of the time bank system which*



ção da maioria dos profissionais em assembleia anual e homologado com o sindicato. Está ainda à disposição um pacote de benefícios atraente, que vai além das exigências legais, e o programa Decolar, que, por meio de estudos *online*, *workshops* e atividades em grupo, intensifica o aprendizado prático e permite que os empregados protagonizem as próprias carreiras.

Em 2019, na terceira edição, o Decolar contou com 72 inscritos, dos quais 62 selecionados para dinâmicas, sendo 22 deles encaminhados a entrevistas. No final, 14 finalistas passaram pelo processo, que contemplou quatro encontros em duas etapas – Autoconhecimento e Métodos Ágeis –, facilitadas por colaboradores que já haviam passado pelo programa em versões anteriores. No fim do ano, quatro soluções para os desafios da Sabemi estavam em construção, com previsão de apresentação em maio de 2020.

Outro diferencial é o Portal do Colaborador, que trouxe como novidade o lançamento da “Sara”, assistente virtual que utiliza Inteligência Artificial para atender os colaboradores via WhatsApp, tornando mais ágil o acesso às principais informações

*is submitted for approval by most employees in an annual meeting and is also approved with the union. An attractive benefits package is also available, which goes beyond what is legally required, and the Taking Off program, which, through online studies, workshops and group activities, intensifies practical learning and allows employees to become the playmakers of their own careers.*

*In 2019, in its third edition, the Taking Off program had 72 people registered, of which 62 were selected for dynamics, and 22 of which were sent on for interviews. In the end, 14 finalists went through the process, which included four meetings in two stages - Self-knowledge and Agile Methods -, which were facilitated by employees who had already gone through the program in previous versions. At the end of the year, four solutions to Sabemi's challenges were under construction, and they are scheduled for presentation in May 2020.*

*Another differential is the Employee Portal, which brought forward as a novelty the launch of “Sara”, a virtual assistant that uses Artificial Intelligence to assist employees via WhatsApp, making the access to the main information and*

e o esclarecimento de dúvidas rotineiras. Além do recurso, o portal incorporou outras inovações, como o módulo Onboarding, que torna mais rápido o processo de admissão ao possibilitar que o candidato envie cópia dos documentos admissionais via celular e e-mail; o App HCM Senior, pelo qual os colaboradores se mantêm conectados à companhia a qualquer hora, podendo visualizar a folha de pagamento, consultar programação de férias e receber *feedbacks*; e o módulo Gestão de Remuneração, que possibilita gerenciar a política de remuneração por meio de processos automatizados, que resultam em produtividade tanto para os gestores quanto para a área de Recursos Humanos. Sua principal ferramenta é o fluxo próprio para a aprovação das solicitações de aumento salarial e promoção, baseado na hierarquia de postos de trabalho definida pela companhia, de acordo com sua política salarial.

*the clarification of routine doubts more agile. In addition to the resource, the portal incorporated other innovations, such as the Onboarding module, which makes the admission process faster by allowing the candidate to send a copy of the admission documents via their cell phone and e-mail; the HCM Senior App, through which employees remain connected to the company at any time, and are able to view the payroll, consult vacation schedules and receive feedback; and the Remuneration Management module, which makes it possible to manage the remuneration policy through automated processes, which results in productivity for both managers and the Human Resources area. Its main tool is its own flow for the approval of requests for salary increases and promotions, based on the hierarchy of jobs defined by the company, in accordance with its salary policy.*

## Principais benefícios

- Assistência médica extensiva aos filhos de até 18 anos, com a coparticipação, pelo titular, de R\$ 28,00 exclusivamente em consultas.
- Seguro de vida.
- Plano odontológico, com coparticipação de R\$ 16,73.
- Cartão Gold Card, que permite descontos nas compras em farmácias, postos de combustíveis, supermercados, restaurantes e outros estabelecimentos conveniados à bandeira.
- Gympass, programa de acesso a academias credenciadas em todo o país, com participação de quase 70% da companhia nos planos.
- Todas as demais exigências legais, incluindo licença-maternidade-paternidade que, em 2019, foi usufruída por 26 colaboradores, dos quais 20 retornaram às atividades ao fim do benefício.

| GRI 401-2 | 401-3 |

## Main benefits

- Extensive medical assistance to children up to 18 years of age, with a copayment by the holder to the value of BRL 28.00 exclusively for consultations.
- Life insurance.
- Dental plan, with a copayment of BRL 16.73.
- Gold Card, which allows discounts on purchases at pharmacies, gas stations, supermarkets, restaurants and other establishments associated with the brand.
- Gympass, a program to access accredited gyms across the country, with almost 70% of the company participating in the plans.
- All other legal requirements, including maternity-paternity leave, which in 2019 was enjoyed by 26 employees, of whom 20 returned to activities at the end of the benefit.

| GRI 401-2 | 401-3 |

## Desenvolvimento e qualificação

Para manter a alta *performance* de suas equipes, alinhadas aos diferenciais foco e especialização, a Sabemi investe em programas e ações pontuais de aperfeiçoamento. Em 2019, foram ministrados 66 cursos, presenciais e *online*, que trataram de temas como inovação, inteligência emocional, carreira, prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro, Código de Conduta, consumo consciente, comunicação e planejamento financeiro, entre outros. Ao final, os treinamentos receberam avaliação média de 4,85 (em uma escala de 0 a 5) dos participantes.

| GRI 205-2 | 412-2 |

## Development and training

In order to maintain the high performance of its teams, in line with the focus and specialization differentials, Sabemi invests in specific improvement programs and actions. In 2019, 66 courses were given, in person and online, which dealt with topics such as innovation, emotional intelligence, career, fraud prevention and money laundering, Code of Conduct, conscious consumption, communication and financial planning, among others. At the end, the trainings received an average rating of 4.85 (on a scale of 0 to 5) from the participants.

| GRI 205-2 | 412-2 |

CURSOS   Courses	Presenciais   In-Person	Online
Horas de treinamento (recursos próprios e externos) <i>Training hours (own and external resources)</i>	11.272,73	2.152,61
Universo de colaboradores <i>Universe of employees</i>	522	522
Hora média treinamento/colaborador <i>Average time of training/employee</i>	21,59	4,12



Conforme havia anunciado no ano anterior, a companhia também deu início a dois programas de empregabilidade: o Conectividade For Job, destinado a familiares dos colaboradores, com o objetivo de contribuir para o planejamento e desenvolvimento da carreira dos profissionais, que, em dois encontros, contou com 35 participantes; e o Desenvolvendo Jovens Talentos, em que 20 jovens aprendizes participaram de quatro encontros de capacitação e compartilhamento de ideias e experiências sobre os temas abordados nas oficinas de autoconhecimento, carreira e mercado de trabalho. Dos jovens que integraram o programa, 12 foram contratados no ano. | GRI 404-2 |

Os colaboradores também passam por mapeamento de competências, para que sejam identificadas tanto suas habilidades quanto as lacunas que devem ser trabalhadas. Nesse sentido, foram realizadas no ano 269 avaliações de desempenho (51,5% do total), que resultaram na elaboração de 127 Programas de Desenvolvimento Individual (PDIs). O processo de avaliação inclui *feedbacks* contínuos e conta com o acompanhamento *online* dos gestores. | GRI 404-3 |

Reflexo da valorização atribuída pela Sabemi ao seu quadro funcional são também os programas de reconhecimento. Um deles, o Ouse Gerar Ideias, estimula a inovação e premiou os autores de duas sugestões em 2019 com um vale-viagem de R\$ 2,5 mil cada. As propostas vencedoras tratavam respectivamente da recuperação de inadimplência e do acompanhamento, em tempo real, do desempenho do time de vendas. Ambas serão aplicadas em 2020.

*As announced in the previous year, the company also started two employability programs: the Conectividade For Job, aimed at the relatives of employees, with the objective of contributing to the planning and development of the employees' career, which in two meetings, had 35 participants; and Developing Young Talents, in which 20 young apprentices participated in four training meetings and shared ideas and experiences on the topics covered in the self-knowledge, career and labor market workshops. Of the young people who joined the program, 12 were hired during the year. | GRI 404-2 |*

*Employees also go through competency mapping, so that both their skills and the gaps that must be addressed are identified. In this sense, 269 performance evaluations (51.5% of the total) were carried out during the year, which resulted in the development of 127 Individual Development Programs (IDPs). The evaluation process includes continuous feedback and counts on the online monitoring of managers. | GRI 404-3 |*

*A reflection of the appreciation attributed by Sabemi to its staff, are also the recognition programs. One of them, Dare to Generate Ideas, stimulates innovation and rewarded the creators of two suggestions in 2019 with a travel voucher worth BRL 2,500.00 each. The winning proposals dealt with the recovery of defaults and the monitoring, in real time, of the performance of the sales team, respectively. Both will be applied in 2020.*



Programa Indique um Amigo respondeu por 47% das captações profissionais do ano

*The Refer a Friend Program accounted for 47% of the employees hired during the year.*



## Saúde, segurança e qualidade de vida

Para assegurar a integridade, assim como zelar pela saúde e segurança de seus colaboradores, a Sabemi mantém ativa a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), mesmo sem obrigatoriedade legal.

Seus integrantes organizaram em 2019 a Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (Sipat), com a abordagem de um tema por dia. O primeiro tratou de hábitos saudáveis, em que os profissionais, orientados por nutricionistas, participaram de *workshops* de sucos e vitaminas. No fim da programação, foram formados grupos de corrida e caminhada, sob o comando de um educador físico. O segundo dia foi dedicado à aferição de pressão arterial e testes de glicose, além de dois *workshops* sobre primeiros socorros. No dia seguinte, o tema foi prevenção às Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), o que incluiu distribuição de preservativos, *folders* explicativos e palestra com profissional da área da saúde. Posteriormente, foram abordados os impactos da separação e do descarte consciente do lixo, com a divisão dos colaboradores em quatro turmas para a realização da correta segregação e destinação dos resíduos. Eles também assistiram

## Health, safety, and quality of life

To ensure the integrity, as well as ensuring the health and safety of its employees, Sabemi maintains the Internal Accident Prevention Committee (Cipa) active, even though it is not required by law.

In 2019, its members organized the Internal Week for the Prevention of Accidents at Work (Sipat), addressing one theme per day. The first dealt with healthy habits, in which employees, guided by nutritionists, participated in juice and vitamin smoothie workshops. At the end of the program, running and walking groups were formed, under the command of a physical education professional. The second day was dedicated to the measurement of blood pressure and glucose tests, in addition to two workshops on first aid. The next day, the theme was prevention of Sexually Transmitted Infections (STIs), which included the distribution of condoms, explanatory folders and a lecture with a health professional. Subsequently, the impacts of correct garbage separation and the conscious disposal thereof were addressed, the employees were divided into four groups to perform the correct separation and disposal of waste. They also attended a lecture on Sabemi's actions and care

palestra sobre as ações e os cuidados da Sabemi relacionados aos resíduos produzidos na matriz. O último dia de evento foi dedicado ao bem-estar e à saúde mental, com a realização de quatro sessões de *yoga* com uma especialista.

A Sipat contou com 381 participações, de 188 colaboradores. No entanto, todos os profissionais puderam compartilhar as palestras já na semana seguinte à da realização, via plataforma de ensino a distância, por meio da Sipat On-line.

Ainda como reforço à qualidade de vida e ao estímulo à busca de equilíbrio entre as vidas pessoal e profissional dos colaboradores, a companhia mantém, em sua sede administrativa, sala climatizada com sofás, *puffs*, computadores com acesso irrestrito à internet, máquina de café expresso, televisor, revistas e outras publicações disponíveis para leitura. Há ainda biblioteca colaborativa na sala de descanso, onde os profissionais podem retirar e doar livros, além de fazerem a própria gestão. Já a biblioteca *online* do portal interno de educação a distância dispõe das íntegras das palestras e das instruções fornecidas durante a Sipat, em parceria com os gestores de benefícios corporativos Alelo e Aon.

*taken in regards to the waste produced at the headquarters. The last day of the event was dedicated to well-being and mental health, with four Yoga sessions with a specialist.*

*Sipat had 381 participations, involving 188 employees. However, all employees were able to share the lectures in the week following the event, through the distance learning platform, through Sipat On-line.*

*In addition to reinforcing quality of life and encouraging the search for a balance between the personal and professional lives of employees, the company maintains, in its administrative headquarters, an air-conditioned room with sofas, puffs, computers with unrestricted Internet access, an espresso machine, TV, magazines and other publications available for reading. There is also a collaborative library in the break room, where employees can collect and donate books, in addition to managing it themselves. The online library of the internal distance learning portal, on the other hand, has all the lectures and instructions that were provided during Sipat available, in partnership with the corporate benefit managers Alelo and Aon.*

## Representantes e corretores

Os profissionais que comercializam os produtos e serviços da Sabemi (230 nas operações de serviços financeiros e 99 nas de seguros) recebem constantes treinamentos, presenciais e *online*, e participam de campanhas de *marketing* de incentivo, que, em 2019, foram conduzidas somente até o meio do ano.

Na até então unidade de seguros foram conduzidas a Retenção de Seguros, com prêmios mensais, e Relâmpagos de Seguros, em que uma supervisora de filial foi contemplada com cheque-viagem de R\$ 10 mil. Na área de serviços financeiros foram quatro ações: Retenção, Oferta e Cobrança, com premiações mensais, e Você de Malas Prontas Para a Convenção, que selecionou três profissionais para irem ao Rio de Janeiro participar da Convenção Anual da companhia.

Com a união das duas áreas em uma mesma equipe, sob a gestão da Diretoria-Executiva Comercial, as ações de incentivo foram suspensas, sujeitas à reavaliação.

## Parceiros de negócios

Na estruturação de fundos de investimento, a Sabemi mantém parceria com reconhecidos *players* do mercado em suas especializações – administração, controladoria, custódia, assessoria legal, auditoria, etc. –, compartilhando, assim, a gestão de riscos das operações. Com todos eles, o relacionamento é pautado por confiança e respeito. Tanto que, diante das notícias veiculadas na mídia a respeito de seguros, a companhia buscou voluntariamente contato com esse público para prestar esclarecimentos e colocar-se à disposição para sanar eventuais futuras dúvidas. Essa proatividade contribuiu para fortalecer os vínculos com os parceiros, que sempre contaram com canais de comunicação e interação.

## Clientes e fornecedores

O atendimento ao cliente da Sabemi se dá diretamente pelos telefones 0800 880 1900 (SAC para todas as regiões do país), 51 99528 0140 (WhatsApp)

## Representatives and brokers

*The employees who sell Sabemi's products and services (230 in financial services and 99 in insurance operations) receive constant training, in person and online, and participate in incentive marketing campaigns, which, in 2019, were conducted only until the middle of the year.*

*In the hitherto insurance unit, Insurance Retention was carried out, with monthly prizes, and Flash Insurance, in which a branch supervisor was awarded a traveler's check of BRL 10,000.00. In the financial services area, there were four actions: Retention, Offer and Collection, with monthly prizes, and You with your Suitcases Ready for the Convention, which selected three employees to go to Rio de Janeiro to participate in the company's Annual Convention.*

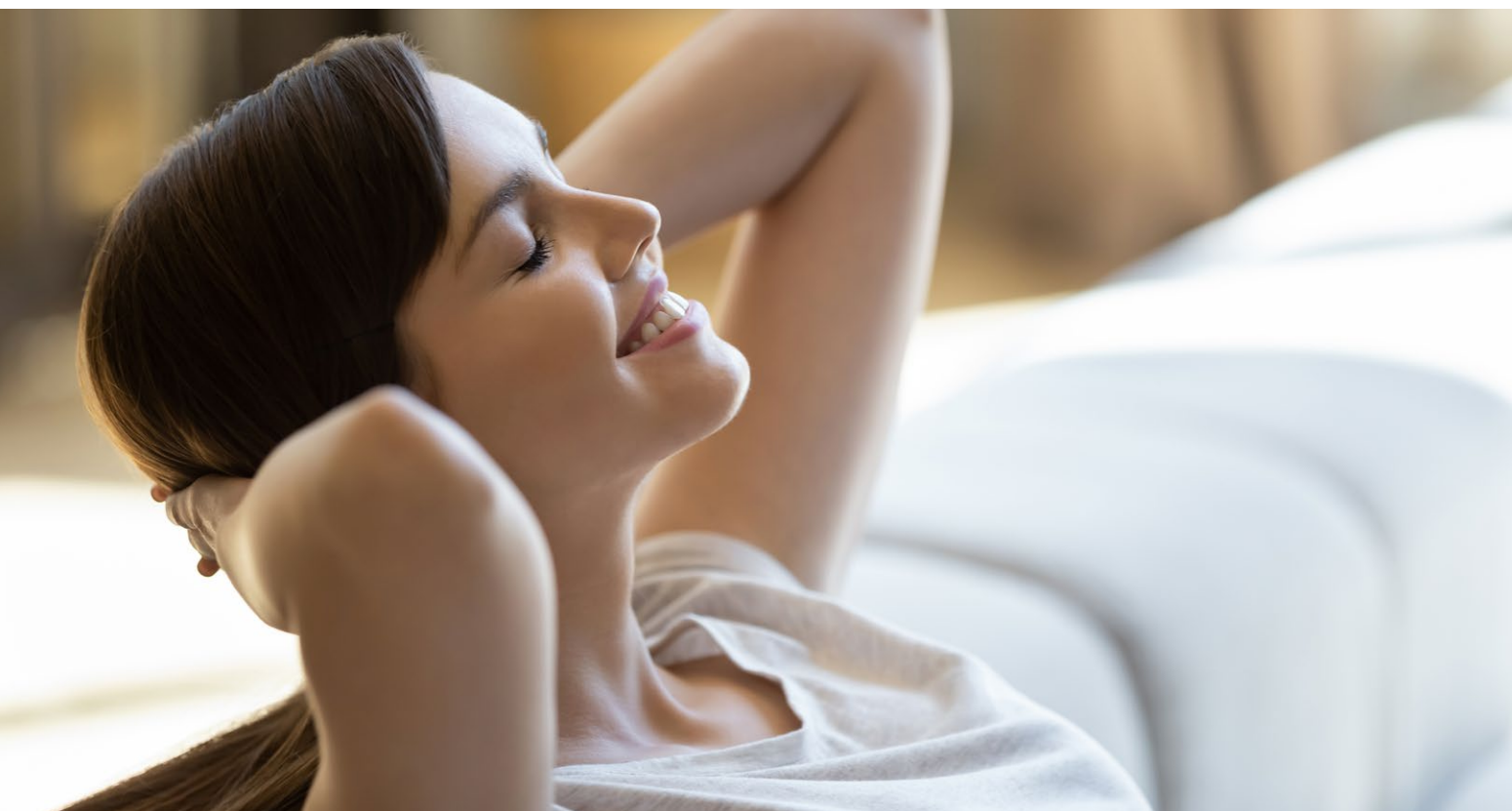
*With the union of the two areas into the same team, under the management of the Commercial Executive Board, the incentive actions were suspended, subject to reassessment.*

## Business partners

*In the structuring of the investment funds, Sabemi maintains partnerships with renowned market players which have their own specialization areas - administration, controllership, custody, legal advice, auditing, etc. - thereby sharing the risk management of the operations. With all of them, the relationship is based on trust and respect. So much so that, given the news in the media about insurance, the company voluntarily sought contact with this audience to provide clarifications and make itself available to resolve any future doubts. This proactivity contributed to strengthening the links with the partners, who have always had channels of communication and interaction.*

## Customers and suppliers

*Sabemi's customer service is provided directly by calling 0800 880 1900 (Helpdesk for all regions of the country), 51 99528 0140 (WhatsApp)*



pp) e 0800 880 1999 (Ouvidoria), canais no âmbito dos quais os colaboradores foram intensamente treinados em 2019 para que as demandas sejam solucionadas já na primeira chamada. | GRI 102-33 |

A qualidade do relacionamento com os clientes finais se manterá no foco em 2020, quando a companhia intensificará o *marketing* em torno da venda direta por meio de sua plataforma digital, o que ampliará a comodidade e a segurança das transações. Já por intermédio da área de Relacionamento Institucional, a Sabemi busca estar em constante contato com as organizações conveniadas, a exemplo do Exército, cuja Ouvidoria está alinhada à da companhia, de forma a aperfeiçoarem em conjunto o atendimento.

Em relação aos fornecedores, concentrados mais nos segmentos de informática, gráfico e jurídico, a companhia observa todas as regras das legislações trabalhistas e tributárias, além de manter, em grande parte dos contratos, cláusulas que os comprometem com o respeito aos direitos humanos. | GRI 102-9 |

## Sociedade

A Sabemi contribui para os avanços socioambientais estimulando a prática de voluntariado, investindo em projetos e entidades assistenciais e promovendo internamente a conscientização a respeito da preservação ambiental.

Em 2019, seu Comitê de Cidadania Corporativa, composto por profissionais que dedicam tempo e disposição para atuar em benefício de pessoas em situação de vulnerabilidade, foi fortalecido. Os 30 integrantes participaram de encontro em que foram definidas novas instituições a serem apoiadas – indicadas em pesquisa entre os colaboradores – e resgatada a história do comitê desde a sua formação, em 2003. Ao final do evento, que contou com a presença de dois diretores da companhia, todos receberam de presente o livro *Vidas Solidárias*, resultado de projeto financiado pela Sabemi.

No decorrer do período, a companhia foi mobilizada em torno de ações como a Cozinha Solidária, em que foram arrecadados alimentos para

*and 0800 880 1999 (Ombudsman), channels for which employees were intensely trained in 2019 so that the demands can be solved in the first call. | GRI 102-33 |*

*The quality of the relationship with end customers will remain in the focus for 2020, when the company will intensify marketing regarding direct sales through its digital platform, which will increase the convenience and security of transactions. Through the Institutional Relationship area, Sabemi seeks to be in constant contact with partner organizations, such as the Army, whose Ombudsman is aligned with that of the company, in order to jointly improve services.*

*Regarding suppliers, being more concentrated in the computer, graphic and legal segments, the company observes all the rules of the labor and tax laws, in addition to maintaining, in most of the contracts, clauses that commit them to the aspects of human rights. | GRI 102-9 |*

## Society

*Sabemi contributes to social and environmental advances by stimulating the practice of volunteering, investing in projects and charities as well as internally promoting awareness about environmental preservation.*

*In 2019, its Corporate Participatory Citizenship Committee, made up of employees who dedicate time and effort to work for the benefit of the less fortunate, was strengthened. The 30 members participated in a meeting in which new institutions to be supported were defined - chosen in a survey taken by employees - and the history of the committee was recovered since its formation in 2003. At the end of the event, which was attended by two directors of the company, everyone received as a gift the book *Vidas Solidárias*, the result of a project financed by Sabemi.*

*During the period, the company was mobilized around actions such as the Solidarity Kitchen, in which food was collected to serve dinner to about*

a realização de jantar para cerca de 100 atendidos pelo Albergue Felipe Diel, em Porto Alegre (RS); Campanha do Agasalho, em parceria com o Projeto Valentes de Davi, com a coleta de 635 peças, entregues em um almoço para a comunidade do Beco do Buda, também em Porto Alegre; e a campanha pelo Dia das Crianças, quando o quadro funcional da matriz foi estimulado a doar kits de guloseimas em uma festa para cerca de 300 crianças carentes da Região do Vale dos Sinos. Foi promovida ainda, em parceria com o Instituto do Câncer Infantil, a Troca Solidária, edições Volta às Aulas e Páscoa, em que mais de 160 itens escolares e 200 chocolates foram arrecadados e distribuídos. Eles são trocados por camisetas alusivas à Corrida Contra o Câncer.

Em dezembro, já sob nova composição, o Comitê de Cidadania Corporativa conduziu a Ação Social de Natal, cujo objetivo foi dar suporte ao Centro de Promoção da Criança e do Adolescente (CPCA), que atende mais de 400 pessoas em sua sede central, na capital gaúcha, além de manter outras cinco unidades que acolhem mais de 800 crianças e adolescentes. À instituição, foram entregues cerca de 50 quilos de leite em pó e mais de 300 itens de material escolar. A área de TI da Sabemi, além disso, doou 50 computadores.

Por intermédio da Sabemi Seguradora e da Sabemi Negócios, o Grupo Sabemi também patrocinou no ano uma série de projetos nas áreas de cultura, saúde e esportes, entre outras, que totalizaram aporte de mais de R\$ 430 mil.

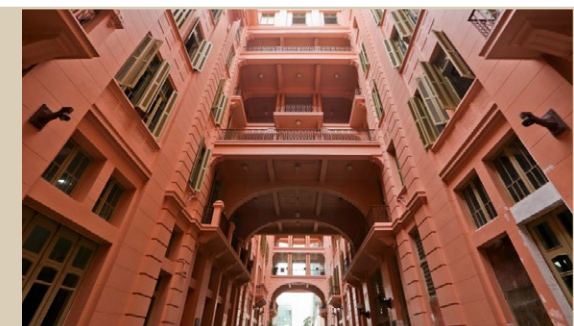
*100 less fortunate people from Albergue Felipe Diel, in Porto Alegre (RS); The Warm Clothing Campaign, in partnership with the Valentes de Davi Project, collected 635 pieces of clothing, these were delivered during a lunch given to the Beco do Buda community, also in Porto Alegre; and the Children's Day campaign, when the head office staff was encouraged to donate candy kits at a party for about 300 less fortunate children in the Vale dos Sinos Region. In partnership with the Child Cancer Institute, the Solidarity Exchange, Back to School and Easter editions were promoted, in which more than 160 school items and 200 chocolates were collected and distributed. They are exchanged for T-shirts referring to the Race Against Cancer.*

*In December, already under the new setup, the Corporate Participatory Citizenship Committee conducted the Christmas Social Action, whose objective it was to support the Center for the Promotion of Children and Adolescents (CPCA), which serves more than 400 people at its headquarters, in the capital of Rio Grande do Sul, in addition to maintaining five other units that receive more than 800 children and adolescents. About 50 kg of powdered milk and more than 300 school supply items were delivered to the institution. Sabemi's IT area, in addition to this, donated 50 computers.*

*Through Sabemi Seguradora and Sabemi Negócios, Grupo Sabemi also sponsored a series of projects in the areas of culture, health and sports, among others, which totaled more than BRL 430 thousand.*

Recursos de R\$ 430 mil destinados a projetos de incentivo

BRL 430 thousand in resources passed on to incentive projects





**PATROCÍNIOS 2019 | Sponsors 2019**

Lei   Law	Projeto/instituição	Valor (R\$)
Rouanet (cultura) <i>Rouanet (culture)</i>	Livro sobre Gramado - Gramado (RS)	50.000,00
	Disney On Ice (Opus Promoções) - Porto Alegre (RS)	150.000,00
	Casa de Cultura Mário Quintana - Porto Alegre	15.000,00
	Projeto Vidas Solidárias - Porto Alegre (RS)	60.000,00
Da Criança e do Adolescente <i>Child and Adolescent</i>	Instituto do Câncer Infantil - Porto Alegre (RS)	5.500,00
	Hospital Pequeno Príncipe - Curitiba (PR)	5.500,00
	Instituto da Criança com Diabetes - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Kinder Centro de Integração da Criança Especial - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Fundação Thiago de Moraes Gonzaga - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Irmandade Santa Casa de Misericórdia - Porto Alegre (RS)	5.000,00
Desporto <i>Sports</i>	Projeto Olímpico IV - Tokyo 2020 - Sociedade de Ginástica de Porto Alegre (Sogipa)	16.000,00
	Associação Leopoldense de Esporte e Cultura - São Leopoldo (RS)	15.000,00
Pronon (combate ao câncer) <i>Pronon (combating cancer)</i>	Hospital Pompéia - Caxias do Sul (RS)	10.000,00
	Hospital São José - Criciúma (SC)	5.000,00
	Hospital Pompéia - Caxias do Sul (RS)	18.000,00
Pronas (pessoas com deficiência) <i>Pronas (people with disabilities)</i>	Associação Beneficente Pella Bethânia - Taquari (RS)	33.000,00
Idoso <i>Elderly</i>	Lar Gustavo Nordlund - Porto Alegre (RS)	5.500,00
	Associação Beneficente Pella Bethânia - Taquari (RS)	15.500,00
	Sociedade Literária Caritativa Santo Agostinho - Porto Alegre (RS)	5.000,00
	Hospital São José - Criciúma (SC)	5.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>434.000,00</b>



**Meio ambiente**

Ainda que não tenham grande relevância, os impactos ambientais das atividades da Sabemi são mitigados por ações como a manutenção de torneiras e elevadores inteligentes e lâmpadas LED em suas dependências, o que contribui para a redução do consumo de água e energia elétrica. Com vistas a diminuir o prazo de decomposição do plástico, de 400 anos para apenas três, a companhia também adotou o uso de copos verdes biodegradáveis entre seus profissionais.

Como reforço a essa prática, em 2019, no âmbito do projeto Decolar, que incentiva o aperfeiçoamento de talentos, foi apresentado por um grupo de colaboradores, e aprovado pela Diretoria, o Programa EcoSabemi, cujo objetivo é centralizar a gestão de práticas ambientais que contribuam para o desenvolvimento sustentável do grupo. A partir da oficialização da equipe de liderança da iniciativa, a companhia avançou na coleta seletiva já existente com a contratação de empresa especializada em direcionamento de resíduos. O material passou a ser segregado em seis frações, uma das quais, Orgânicos, é encaminhada para compostagem, transformando-se em adubo destinado à agricultura. Já Papel, Plástico, Metal e Vidro são entregues a cooperativas de reci-

**The environment**

Although not very relevant, the environmental impacts of Sabemi's activities are mitigated by actions such as the maintenance of faucets and smart elevators as well as LED lamps on its premises, which contributes to reducing the consumption of water and electricity. With a view to reducing the plastic decomposition period, from 400 years to just three, the company has also adopted the use of biodegradable green cups for its employees.

As a reinforcement to this practice, in 2019, within the scope of the Taking Off Program, which encourages the improvement of talents, the EcoSabemi Program was presented by a group of employees and was approved by the Board, whose objective is to centralize the management of environmental practices that contribute to the sustainable development of the group. From the moment of making the initiative's leadership team official, the company has advanced in regards to the selective collection of garbage that already exists with the hiring of a company specialized in waste management. The material started to be separated into six fractions, one of which, Organic matter, is sent for composting and becomes a fertilizer for agriculture. Paper, Plastic, Metal and Glass

clagem que geram renda a mais de 60 famílias. Há ainda a coleta de tampinhas de plástico para doação a institutos como o do Câncer Infantil e o Centro de Reabilitação de Porto Alegre (Cerepal), em que os recursos da comercialização são revertidos em melhorias de infraestrutura de atendimento.

Na sexta fração, Rejeitos, estão incluídos resíduos eletrônicos, destinados à cooperativa Paulo Freire, especializada no tratamento desse tipo de material. Já os resíduos perigosos (pilhas, lâmpadas e baterias), assim como tonners, são objetos de logística reversa. Os equipamentos obsoletos, porém em perfeito estado de conservação, como computadores e mobiliários, foram doados em 2019 a três entidades: Projeto Valentes de Davi, Escola Estadual de Ensino Fundamental Dom Pedro I e Centro de Promoção da Criança e do Adolescente (CPCA).

*are delivered to recycling cooperatives that generate income for more than 60 families. There is also the collection of plastic caps for donation to institutes such as the Child Cancer Institute and the Porto Alegre Rehabilitation Center (Cerepal), in which marketing resources are rather invested in improvements to the service infrastructure.*

*The sixth fraction, Waste, includes electronic waste, destined for the cooperative Paulo Freire, which specializes in the treatment of this type of material. Hazardous waste (light bulbs and batteries), as well as toners, are objects of reverse logistics. Obsolete equipment, still in perfect condition, such as computers and furniture, was donated to three entities in 2019: Projeto Valentes de Davi, Escola Estadual de Ensino Fundamental Dom Pedro I and Centro de Promoção da Criança e do Adolescente (CPCA).*

O volume total de resíduos coletados no período superou 14 toneladas, das quais quase 7 toneladas são recicláveis e 1,5 tonelada classificada como resíduos orgânicos, devidamente compostados, o que evitou o envio para aterros sanitários.

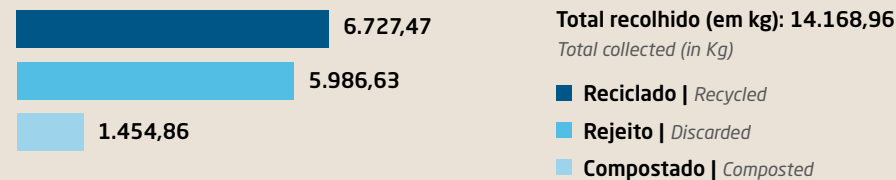
Paralelamente, são promovidas ações de conscientização ambiental, como os treinamentos motivados pela parceria com a empresa de gestão de resíduos, que abordaram, entre outros temas, o descarte consciente. Foram ainda realizadas oficinas sobre consumo consciente e troca e economia colaborativas, além do evento que, no âmbito da Sipat, tratou da separação de resíduos e educação ambiental. A partir dessas oficinas, a Sabemi incentivou o uso de xícaras e garrafas reutilizáveis pelos colaboradores, o que já levou à redução de 40% do uso de copos plásticos.

*The total volume of waste collected during the period exceeded 14 tons, of which almost 7 tons are recyclable and 1.5 tons classified as organic waste which was properly composted instead of being sent to landfills.*

*At the same time environmental awareness actions were promoted, such as training which was motivated by the partnership with the waste management company, which addressed, among other topics, the conscious disposal of waste. Workshops on conscious consumption and collaborative exchange and savings were also carried out, in addition to the event that, within the scope of Sipat, dealt with waste separation and environmental education. Through these workshops, Sabemi encouraged the use of reusable cups and bottles by employees, which has already led to a 40% reduction in the use of plastic cups.*

### Desempenho do período (julho a dezembro de 2019)

*Performance during the period (July to December 2019)*



### Desempenho por coleta (kg)

*Performance per collection (kg)*

DATA Date	Orgânico Organic	Reciclado Recycled	Rejeito Discarded
Julho   July	0	463,69	440,81
Agosto   August	208,56	326,77	402,03
Setembro   September	296,40	542,43	908,87
Outubro   October	249,60	326,88	972,82
Novembro   November	318,10	3.151,75	669,85
Dezembro   December	312,20	258,87	629,43
<b>Total</b>	<b>1.454,86</b>	<b>6.727,47</b>	<b>5.986,63</b>



Lançamento da Sara,  
assistente virtual que utiliza  
Inteligência Artificial para  
atender os colaboradores  
via WhatsApp.

*Launch of Sara, a virtual  
assistant that uses Artificial  
Intelligence to assist  
employees via WhatsApp.*



# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Corporate information



## Canais de atendimento | Customer service channels

Capitais e regiões metropolitanas | Capitals and metropolitan areas: 4003.1415

Demais regiões | Other areas: 0800.880.1900

Website: <http://www.sabemi.com.br>

E-mail: [sac@sabemi.com.br](mailto:sac@sabemi.com.br)

Ouvidoria | Office of the Ombudsman: 0800.880.1999

(segunda a sexta-feira, das 9h às 17h | Mondays to Fridays, 9 am to 5 pm)

E-mail: [ouvidoria@sabemi.com.br](mailto:ouvidoria@sabemi.com.br)

### Matriz | Head Office:

#### Porto Alegre

Rua Sete de Setembro, 515 – Centro Histórico – CEP 90010-190 – Porto Alegre (RS) – (51) 3123.1900

### Filiais | Branches:

#### Porto Alegre

Rua Sete de Setembro, 515 – Térreo  
Centro Histórico  
CEP 90010-190 – Porto Alegre (RS)  
(51) 3123-1999

#### Porto Alegre | Andradas

Rua dos Andradas, 718 – Sala 702  
Centro Histórico  
CEP 90020-004 – Porto Alegre (RS)  
(51) 3206-5000

#### Florianópolis

Rua Álvaro de Carvalho, 267 – Sala 802  
Edifício Mapil – Centro  
CEP 88010-040 – Florianópolis (SC)  
(48) 3878-0250

#### Curitiba

Av. Marechal Floriano Peixoto, 306 – Sala 77  
Centro  
CEP 80010-130 – Curitiba (PR)  
(41) 3307-1343

#### São Paulo

Praça Dom José Gaspar, 106 – Loja 41  
Centro  
CEP 01047-010 – São Paulo (SP)  
(98) 3221-0880

#### São José dos Campos

Rua Dolzani Ricardo, 173 – Centro  
CEP 12210-110 – São José dos Campos (SP)  
(12) 3205-3810

#### Rio de Janeiro

Praça Pio X, 55 – 3º andar – Centro  
CEP 20040-020 Rio de Janeiro (RJ)  
(21) 3981-7064

#### Rio de Janeiro | Candelária

Praça Pio X, 55 – 3º andar – Centro  
CEP 20040-020 Rio de Janeiro (RJ)  
(21) 3216-6500

#### Rio de Janeiro | Pio XII

Praça Pio X, 55 – 3º andar – Centro  
CEP 20040-020 Rio de Janeiro (RJ)  
(21) 3981-0004

#### Niterói

Rua Dr. Borman, 23 – Sala 1217  
Ed. Quality Offices – Centro  
CEP 24020-320 – Niterói (RJ)  
(21) 3629-6668

#### Nova Iguaçu

Rua Dr. Barros Júnior, 272 – Loja 9 – Centro  
CEP 26215-071 – Nova Iguaçu (RJ)  
(21) 2668-1441

#### Belo Horizonte | Augusto de Lima

Avenida Augusto de Lima, 399 – Loja 01 – Centro  
CEP 30190-000 – Belo Horizonte (MG)  
(31) 2534-0321

#### Campo Grande

Rua 13 de Maio, 2531 – Centro  
CEP 79002-351 – Campo Grande (MS)  
(67) 3042.1270

#### Goiânia

Rua 09 com a Rua 03, 199 – Sala 20  
Galeria Cine Ouro – Centro  
CEP 74013-040 – Goiânia (GO)  
(62) 4009.1435

#### Brasília | Asa Sul

SRTVS Q 701 – Conj. L – Bl. 02 – n° 30  
CE Assis Chateaubriand – Loja 12 – Asa Sul  
CEP 70340-906 – Brasília (DF)  
(61) 2195-0010

#### Brasília | Embaixador

SCS Qd. 04, s/n – Bloco A – Loja 35  
Edifício Embaixador – Asa Sul  
CEP 70300-907 – Brasília (DF)  
(61) 3262-1565

#### Brasília | Zona Industrial

SIG Quadra 04 – Lote 25 – Ed. Barão de Mauá  
Sala 117 – Zona Industrial  
CEP 70610-440 – Brasília (DF)  
(61) 3579-5030

#### Cuiabá

Avenida Isaac Povoas, 472 – Centro Norte  
CEP 78005-340 – Cuiabá (MT)  
(65) 3025-3045

#### Salvador

Rua Portugal, 5/7 – Edifício Status  
Lojas E/F/G – Comércio  
CEP 40015-000 – Salvador (BA)  
(71) 3241-3141

#### Aracaju

Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 2100 –  
Sala 1505 – Centro Empresarial JFC Trade Center  
CEP 49027-255 – Aracaju (SE)  
(79) 3302-1012

#### Recife

Rua Duque de Caxias, 191  
Santo Antonio  
CEP 50010-290 – Recife (PE)  
(81) 3117-0500

#### João Pessoa

Av. Presidente Epitácio Pessoa, 1251  
Sala 911  
Centro Empresarial Epitácio  
Bairro dos Estados  
CEP 58030-901 – João Pessoa (PB)  
(83) 3035-9422

#### Fortaleza

Rua São Paulo, 55 – Centro  
CEP 60030-100 – Fortaleza (CE)  
(85) 3254-7639

#### Natal

Av. Rodrigues Alves, 800 – 5º andar  
Sala 503  
TBC – Tyrol Business Center  
Tirol  
CEP 59025-500 – Natal (RN)  
(84) 3343-2611

#### São Luís | Centro

Rua de Santa Rita, 56 – Centro  
CEP 65015-430 – São Luís (MA)  
(98) 3221.0880

#### Porto Velho

Av. Sete de Setembro, 1083 – Sala 31  
Ed. Galeria Central – Centro  
CEP 76801-097 – Porto Velho (RO)  
(69) 3224-1864

#### Belém

Av. Presidente Vargas, 158 – Sala 401  
Ed. Antonio Martins Junior – Campina  
CEP 66010-000 – Belém (PA)  
(91) 3223-4160

#### Manaus

Rua Costa Azevedo, 111 – Térreo  
Centro  
CEP 69010-230 – Manaus (AM)  
(92) 3611-1111

#### Boa Vista

Av. Glaycon de Paiva, 334 – 2º andar  
Sala 06 – Centro  
CEP 69301-250 – Boa Vista (RR)  
(95) 3224-1182

# SOBRE O RELATÓRIO

*About the report*



## Conteúdo alinhado a padrões internacionais

Content aligned with international standards

Este Relatório Anual de Sustentabilidade – o sétimo publicado em conformidade com a Global Reporting Initiative (GRI) –, padrão *Standards*, opção “de acordo” Essencial, apresenta o desempenho dos negócios, os desafios, as conquistas e a transformação vivenciada pela Sabemi em 2019. | GRI 102-50 | 102-52 | 102-54 |

As informações econômico-financeiras e socio-ambientais são consolidadas, ou seja, referem-se a todas as empresas e unidades de negócios. Os resultados da Sabemi Seguradora, além disso, são apresentados também separadamente e, assim como os da Sabemi Previdência, foram auditados pela PricewaterhouseCoopers (PwC). | GRI 102-45 | 102-56 |

Todo o conteúdo deste documento foi definido com base em consulta realizada em 2015 com vários grupos de *stakeholders* e membros da Diretoria-Executiva, a partir de documentos internos e externos sobre os segmentos de atuação da Sabemi. Em 2018, o resultado do trabalho foi reestruturado, o que proporcionou o agrupamento de alguns temas afins e, consequentemente, a atualização de sua relevância dentro e fora da companhia. Isso não implicou mudanças relacionadas a escopo e limites, tampouco reformulações de informações e dados em relação ao relatório anterior, publicado em maio de 2019. | GRI 102-46 | 102-48 | 102-49 | 102-51 |

Para o encaminhamento de dúvidas ou comentários a respeito desta publicação, estão à disposição os telefones 4003.1415 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800.880.1900 (demais regiões) e o e-mail [sac@sabemi.com.br](mailto:sac@sabemi.com.br). | GRI 102-53 |

*This Annual Sustainability Report is the seventh that has been published in accordance with the “in agreement” option Essential of the Global Reporting Initiative (GRI) guidelines, it presents the business performance, challenges, achievements and transformations experienced by Sabemi in 2019. | GRI 102-50 | 102-52 | 102-54 |*

*The economic, financial and social-environmental information is consolidated, that is, it refers to all companies and business units. The results of Sabemi Seguradora, moreover, are also presented separately and, like those of Sabemi Previdência, were audited by PricewaterhouseCoopers (PwC). | GRI 102-45 | 102-56 |*

*The entire content of this document was defined based on a consultation carried out in 2015 with various groups of stakeholders and members of the Executive Board, based on internal and external documents about Sabemi’s operating segments. In 2018, the result of the work was restructured, which provided for the grouping of some related topics and, consequently, the updating of its relevance inside and outside of the company. This did not imply changes related to the scope and limits, nor any reformulation of information and data in relation to the previous report, published in May 2019. | GRI 102-46 | 102-48 | 102-49 | 102-51 |*

*Please forward any questions or comments regarding this publication to the following, phone numbers 4003.1415 (capital cities and metropolitan areas) and 0800.880.1900 (other regions) and to the e-mails [sac@sabemi.com.br](mailto:sac@sabemi.com.br). | GRI 102-53 |*

## Matriz de Relevância | GRI 102-47 |

Relevance Matrix | GRI 102-47 |

TEMAS Topics	ASPECTOS GRI CORRESPONDENTES Corresponding GRI aspects	INDICADORES CORRESPONDENTES Corresponding indicators
Inovação <i>Innovation</i>	Sem relação com aspecto GRI <i>Unrelated to GRI aspects</i>	–
Tecnologia (canais digitais) <i>Technology (digital channels)</i>	Sem relação com aspecto GRI <i>Unrelated to GRI aspects</i>	–
Inadimplência <i>Default</i>	Sem relação com aspecto GRI <i>Unrelated to GRI aspects</i>	–
Gestão de riscos <i>Risk management</i>	• Perfil da organização <i>Organizational profile</i>	GRI 102-11
Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro <i>Fight against corruption and money laundering</i>	• Combate à corrupção <i>Fight against corruption</i> • Políticas públicas <i>Public policies</i> • Concorrência desleal <i>Unfair competition</i> • Conformidade <i>Compliance</i>	GRI 205-1   205-2      GRI 415-1      GRI 206-1      GRI 419-1
Atração e retenção de talentos <i>Drawing in and retaining talent</i>	• Emprego <i>Employment</i> • Diversidade e igualdade de oportunidades <i>Diversity and equal opportunity</i> • Presença no mercado <i>Market presence</i>	GRI 401-1   401-2   401-3      GRI 405-1   405-2      GRI 202-1
Desenvolvimento da equipe interna <i>In-house team development</i>	• Treinamento e educação <i>Training and education</i> • Desempenho econômico <i>Economic performance</i>	GRI 404-1   404-2   404-3      GRI 201-1   201-3
Satisfação dos clientes <i>Customer satisfaction</i>	• Engajamento das partes interessadas <i>Stakeholder engagement</i>	GRI 102-44
Segurança da informação e privacidade das informações dos clientes <i>Information security and customer information privacy</i>	• Privacidade do cliente <i>Customer privacy</i>	GRI 418-1
Governança corporativa <i>Corporate governance</i>	• Governança corporativa <i>Corporate governance</i>	GRI 102-18
Ética e transparência <i>Risk management</i>	• Ética e integridade <i>Ethics and integrity</i> • Avaliação em direitos humanos <i>Human rights assessment</i>	GRI 102-16   102-17      GRI 112-3

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

## GRI Content Index

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS | GRI 102-55 |  
GENERAL STANDARD DISCLOSURES | GRI 102-55 |

CONTEÚDOS GERAIS   GENERAL DISCLOSURES		PÁGINA/RESPOSTA   PAGE DISCLOSURE
Perfil organizacional   Organizational profile		
GRI 102-1	Nome da organização. <i>Name of the organization.</i>	10
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços. <i>Activities, brands, products, and services.</i>	10 e 14
GRI 102-3	Localização da sede. <i>Location of headquarters.</i>	10
GRI 102-4	Localização das operações. <i>Location of operations.</i>	10
GRI 102-5	Propriedade e forma jurídica. <i>Ownership and legal form.</i>	10
GRI 102-6	Mercados atendidos. <i>Markets served.</i>	10
GRI 102-7	Porte da organização. <i>Scale of the organization.</i>	15
GRI 102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores. <i>Information on employees and other workers.</i>	86
GRI 102-9	Cadeia de fornecedores. <i>Supply chain.</i>	96
GRI 102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores. <i>Significant changes to the organization and its supply chain.</i>	Não houve, no ano, mudanças nesse sentido. <i>There were no such changes in the year.</i>
GRI 102-11	Princípio ou abordagem da precaução. <i>Precautionary principle or approach.</i>	55
GRI 102-12	Iniciativas externas. <i>External initiatives.</i>	44
GRI 102-13	Participação em associações. <i>Membership of associations.</i>	44
Estratégia   Strategy		
GRI 102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização. <i>Statement from senior decision-maker.</i>	23
GRI 102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades. <i>Key impacts, risks and opportunities.</i>	23

Ética e integridade   Ethics and integrity		
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento. <i>Values, principles, standards, and norms of behavior.</i>	11
GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas. <i>Mechanisms for advice and concerns about ethics.</i>	47
Governança   Governance		
GRI 102-18	Estrutura de governança. <i>Governance structure.</i>	45
Engajamento de partes interessadas   Stakeholder engagement		
GRI 102-40	Lista das partes interessadas. <i>List of stakeholder groups.</i>	84
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva. <i>Collective bargaining agreements.</i>	100% dos profissionais são cobertos por acordos de negociação coletiva. <i>100% of employees are covered by collective bargaining agreements.</i>
GRI 102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento. <i>Identifying and selecting stakeholders.</i>	84
GRI 102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas. <i>Approach to stakeholder engagement.</i>	84
GRI 102-44	Principais tópicos e preocupações levantados. <i>Key topics and concerns raised.</i>	A Sabemi não divulga. <i>In English</i>
Práticas de relato   Reporting practice		
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas. <i>Entities included in the consolidated financial statements.</i>	110
GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos. <i>Defining report content and topic boundaries.</i>	110
GRI 102-47	Lista de tópicos materiais. <i>List of material topics.</i>	111
GRI 102-48	Reformulação de informações. <i>Restatements of information.</i>	110
GRI 102-49	Alterações em escopo e limites. <i>Changes in reporting.</i>	110
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório. <i>Reporting period.</i>	110
GRI 102-51	Data do último relatório. <i>Date of most recent report.</i>	110
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios. <i>Reporting cycle.</i>	110
GRI 102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório. <i>Contact point for questions regarding the report.</i>	110



<b>GRI 102-54</b>	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com <i>Standards</i> GRI. <i>Claims of reporting in accordance with the GRI Standards.</i>	110
<b>GRI 102-55</b>	Sumário de conteúdo GRI. <i>GRI content index.</i>	112
<b>GRI 102-56</b>	Verificação externa. <i>External assurance.</i>	110
<b>SÉRIE: ECONÔMICOS   TOPIC: ECONOMIC</b>		<b>PÁGINA/RESPOSTA   PAGE DISCLOSURE</b>
Aspecto: Desempenho econômico   <i>Aspect: Economic performance</i>		
Forma de gestão   <i>Management approach</i>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	81
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	81
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	81
<b>GRI 201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído. <i>Direct economic value generated and distributed.</i>	76
<b>GRI 201-3</b>	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria. <i>Defined benefit plan obligations and other retirement plans.</i>	A Sabemi não mantém plano do gênero. <i>Sabemi has no such plans in place.</i>
Aspecto: Presença de mercado   <i>Aspect: Market presence</i>		
Forma de gestão   <i>Management approach</i>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	60, 61 e 62
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	60, 61 e 62
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	60, 61 e 62
<b>GRI 202-1</b>	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local. <i>Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage.</i>	O menor salário pago para o sexo feminino era de R\$ 1.211,09, e para o sexo masculino, de R\$ 1.225,00. Em 2019 o salário mínimo era de R\$ 998,00. <i>In english</i>
Aspecto: Anticorrupção   <i>Aspect: Anti-corruption</i>		
Forma de gestão   <i>Management approach</i>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	42 e 43
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	42 e 43

<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	42 e 43
<b>GRI 205-1</b>	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção. <i>Operations assessed for risks related to corruption.</i>	Todas as operações são conduzidas mediante contratos que estabelecem os direitos e deveres das partes, o que inclui conduta ética e respeito à legislação. <i>All operations are conducted under agreements which set the parties' rights and duties, including ethical conduct and compliance with the law.</i>
<b>GRI 205-2</b>	Comunicação e treinamentos sobre políticas e procedimentos anticorrupção. <i>Communication and training about anti-corruption policies and procedures.</i>	91
Aspecto: Concorrência desleal   <i>Aspect: Anti-competitive behavior</i>		
Forma de gestão   <i>Management approach</i>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	42 e 43
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	42 e 43
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	42 e 43
<b>GRI 206-1</b>	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. <i>Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices.</i>	A Sabemi não foi objeto de qualquer ação do tipo no ano. <i>Sabemi was not a party to any such actions in the year.</i>
<b>SÉRIE: SOCIAIS   TOPIC: SOCIAL</b>		<b>PÁGINA/RESPOSTA   PAGE DISCLOSURE</b>
Aspecto: Emprego   <i>Aspect: Employment</i>		
Forma de gestão   <i>Management approach</i>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	87, 88 e 89
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	87, 88 e 89
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	87, 88 e 89
<b>GRI 401-1</b>	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados. <i>New employee hires and employee turnover.</i>	86
<b>GRI 401-2</b>	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período. <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees.</i>	90

<b>GRI 401-3</b>	Licença maternidade/paternidade. <i>Parental leave.</i>	90
<b>Aspecto: Treinamento e educação   Aspect: Training and education</b>		
<b>Forma de gestão   Management approach</b>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	91 e 92
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	91 e 92
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	91 e 92
<b>GRI 404-1</b>	Média de horas de treinamento por ano, por empregado. <i>Average hours of training per year per employee.</i>	86
<b>GRI 404-2</b>	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira. <i>Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs.</i>	A Sabemi não adota esse tipo de programa. <i>Sabemi has no such programs in place.</i>
<b>GRI 404-3</b>	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira. <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.</i>	92
<b>Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades   Aspect: Diversity and equal opportunity</b>		
<b>Forma de gestão   Management approach</b>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	88
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	88
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	88
<b>GRI 405-1</b>	Diversidade em órgãos de governança e empregados. <i>Diversity of governance bodies and employees.</i>	46
<b>GRI 405-2</b>	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens. <i>Ratio of basic salary and remuneration of women to men.</i>	A remuneração das mulheres é 33,86% menor que a dos homens. <i>In English</i>
<b>Aspecto: Avaliação em direitos humanos   Aspect: Human rights assessment</b>		
<b>Forma de gestão   Management approach</b>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	96
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	96
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	96

<b>GRI 412-2</b>	Treinamentos de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos. <i>Employee training on human rights policies or procedures.</i>	91
<b>GRI 412-3</b>	Contratos de investimento que incluem cláusulas sobre direitos humanos. <i>Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses.</i>	Foram expressas em sete contratos de um universo de 460. Porém, os contratos não são necessariamente categorizados como de investimento. <i>These clauses were included in seven agreements out of a universe of 460. However, those agreements are not necessarily categorized as investment-related.</i>
<b>Aspecto: Políticas públicas   Aspect: Public policy</b>		
<b>Forma de gestão   Management approach</b>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	42 e 44
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	42 e 44
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	42 e 44
<b>415-1</b>	Contribuições políticas. <i>Political contributions.</i>	A Sabemi não adota a prática. <i>Sabemi makes no political contributions.</i>
<b>Aspecto: Privacidade do cliente   Aspect: Customer privacy</b>		
<b>Forma de gestão   Management approach</b>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	96
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	96
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	96
<b>GRI 418-1</b>	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente. <i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data.</i>	Não houve. <i>There were none.</i>
<b>Aspecto: Conformidade socioeconômica   Aspect: Socioeconomic compliance</b>		
<b>Forma de gestão   Management approach</b>		
<b>GRI 103-1</b>	Explicação da materialidade e seu limite. <i>Explanation of the material topic and its boundary.</i>	81
<b>GRI 103-2</b>	Abordagem de gestão e seus componentes. <i>The management approach and its components.</i>	81
<b>GRI 103-3</b>	Avaliação da abordagem de gestão. <i>Evaluation of the management approach.</i>	81
<b>GRI 419-1</b>	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica. <i>Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area.</i>	Não foi registrada. <i>Not recorded.</i>

## Expediente

### *Credits*

Coordenação e supervisão geral | *Coordination and oversight*

**Porto Press Comunicação** - (51) 3233.3849 | (51) 99961.2993

Redação, edição e revisão | *Writing, editing and proofreading*

**KMZ Conteúdo**

Projeto gráfico, edição de arte e diagramação | *Graphic design, art direction and pagination*

**Walkyria Garotti**

Tratamento de imagens | *Image processing*

**Gilliard Andrade**

Versão/Inglês | *English translation*

**Traduzca.com**

Fotos | *Photos*

**Liane Neves**

**Marcus Jung**

**Casa de Cultura Mário Quintana/Divulgação (página 97)**

Banco de Imagem | *Image Bank*

**Getty Image/iStock**

**Shutterstock**

