



Relatório de Sustentabilidade

2022

Sumário

Sobre o relatório

Matriz de Materialidade 4

Posicionamento

Mensagem da CEO 6
A Liberty 8

Compromisso com a sustentabilidade

Governança, ética e *compliance* 15
Estratégia corporativa 19
Inovação 21
Gestão de riscos 23

Relacionamentos

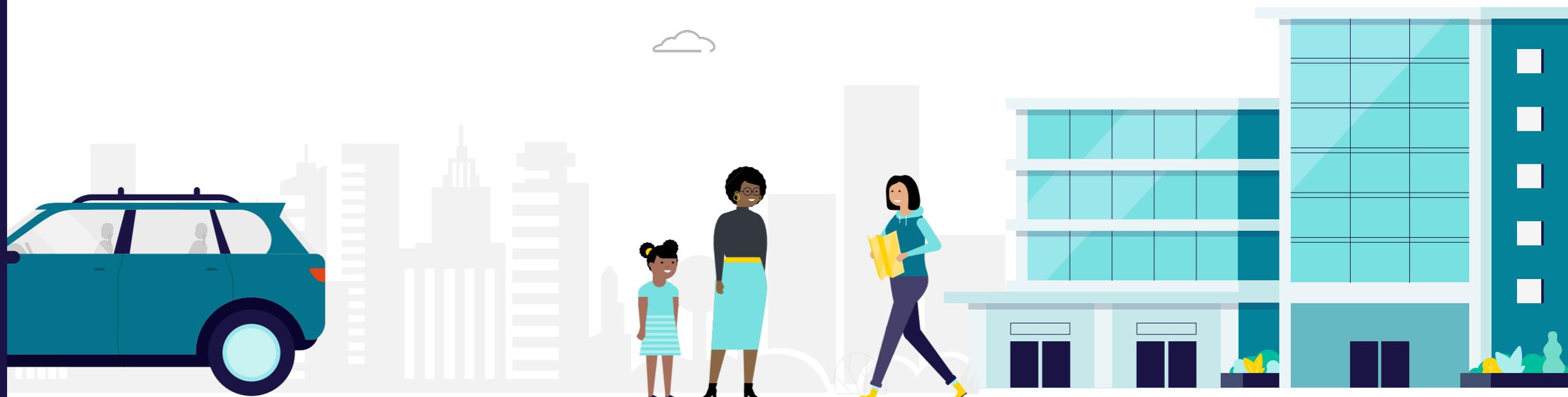
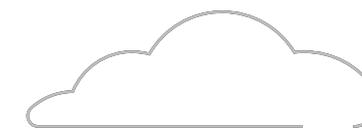
Colaboradores 27
Corretores 39
Fornecedores 42
Clientes 43
Comunidades 45

Desempenho

Operacional e econômico-financeiro 49
Meio ambiente e mudanças climáticas 51

Sumário de Conteúdo GRI

Informações corporativas/ Expediente





SOBRE O RELATÓRIO GRI 2-212-312-5

1

2

3

4

5

6

7

Sobre o
relatório

Este Relatório de Sustentabilidade apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes aos desempenhos econômico, social e ambiental do Grupo Liberty Brasil, formado pelas empresas Liberty Seguros S.A., Indiana Seguros, Fácil Assist e Liberty Agrega, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. A publicação reflete nosso compromisso com a adoção das melhores práticas e a transparência no relacionamento com os públicos de interesse. Ao detalharmos as ações e seus resultados, mostramos nossa preocupação e engajamento com o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) chancelados pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Elaboramos este documento tendo como referência as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional independente responsável por *framework* que facilita a adoção de padrões e linguagem comuns na compilação e publicidade das atividades corporativas e dos impactos das operações sobre a economia, as comunidades e o meio ambiente. Nesta publicação já estão contempladas as atualizações dos padrões universais propostos pela GRI, que passaram a vigorar em janeiro de 2023.

Para assegurar a relevância do conteúdo aqui relatado para nossos *stakeholders*, as informações foram priorizadas e selecionadas com base em Matriz de Materialidade cujo processo de elaboração foi concluído em 2023 ([saiba mais a seguir](#)).

O conteúdo deste documento foi levantado internamente e/ou fornecido por representantes de diferentes áreas por intermédio de entrevistas. As informações financeiras, divulgadas anteriormente em materiais de circulação nacional, em conformidade com a legislação brasileira, passaram pelo crivo das consultorias independentes PricewaterhouseCoopers e Ernst & Young. As demais não foram submetidas à validação de auditoria externa. Antes de sua divulgação, nosso Relatório de Sustentabilidade foi aprovado por diretores e pela CEO da Liberty Seguros.

Para encaminhar dúvidas, contribuições ou sugestões relacionadas à publicação, colocamos à disposição o e-mail esg@libertyseguros.com.br

Boa leitura!



Expomos, neste documento, **nosso compromisso com a transparência** e adoção das melhores práticas no relacionamento com nossos públicos





Matriz de Materialidade GRI 3-1 | 3-2

O processo de construção da Matriz de Materialidade, realizado por consultoria externa especializada, com metodologia própria, incluiu quatro etapas:

Esse processo resultou na seleção de 12 temas materiais, agrupados nos eixos Ambiental, Social e de Governança, relacionados aos ODS e acompanhados das respectivas metas. Todos eles estão tratados no decorrer desta publicação.



Clique no botão + para mais informações

1

2

3

4

5

6

7

1

Estudo contextual, com a consulta de macro tendências globais e tendências em ASG do setor, em especial bancos, seguradoras e concorrentes.

2

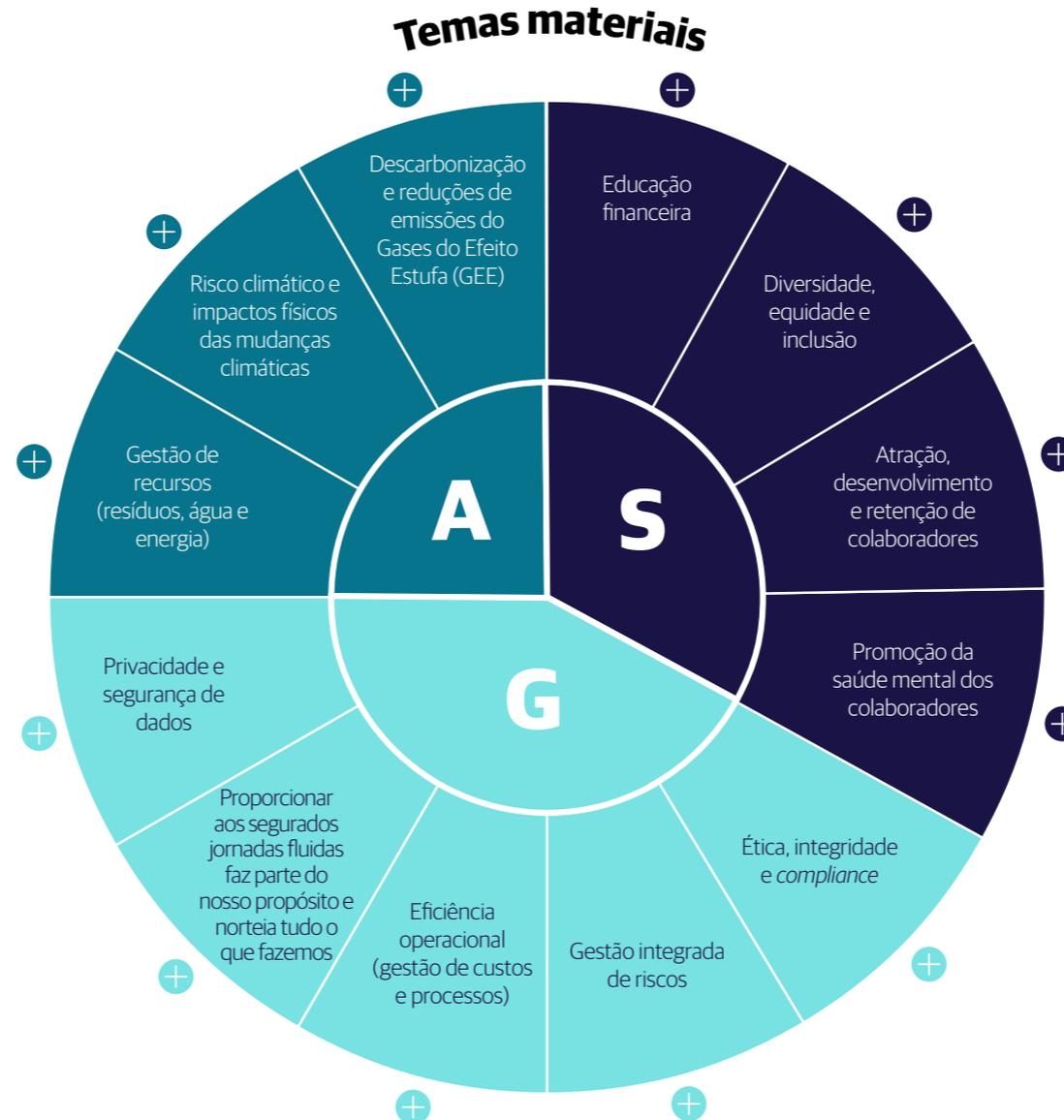
Matriz de percepção, a partir de consultas às partes interessadas: colaboradores, fornecedores e outros públicos, e alta liderança (CEO e Diretoria). Os temas foram, assim, categorizados com base nas percepções externa e da liderança, o que possibilitou constatar o eixo vertical da Matriz de Materialidade.

3

Matriz de impacto, definida com base na análise de impacto que considerou os riscos ASG e recomendações globais e setoriais: International Finance Corporation (IFC) e Sustainable Accounting Standards Board (SASB).

4

Materialidade, incluindo a priorização dos ODS e metas alinhadas aos temas materiais.



Sobre o relatório



POSICIONAMENTO

Marcamos presença em *rankings* do mercado e nos consolidamos como uma das melhores empresas para se trabalhar





Mensagem da CEO

GRI 2-22

1

2

3

4

5

6

7



Em 2022, comemoramos mais uma vez resultados excepcionais, que demonstram nossa vocação para superar desafios, aproveitar oportunidades e encontrar equilíbrio para continuarmos escalando nosso negócio e contribuindo para o desenvolvimento sustentável. Superamos a marca histórica de R\$ 5 bilhões em vendas no quarto trimestre, o período mais rentável da história da nossa companhia, reafirmando nossa posição como uma das dez maiores seguradoras do País.

O alcance dos bons resultados está atrelado a um conjunto de fatores, mas não tenho dúvidas de que nosso propósito guiou todas as ações. Temos um time forte e comprometido em criar e aprimorar a experiência dos nossos clientes e parceiros. A todos os profissionais que escolhem o Grupo Liberty Brasil, buscamos proporcionar reconhecimento, possibilidades de desenvolvimentos técnico e pessoal e um ambiente inclusivo, equitativo e diverso, em que o respeito e o acolhimento estão presentes e são valorizados.

Um dos sinais de que estamos no caminho certo nesse sentido é nossa presença em *rankings* como o da Great Place to Work (GPTW), em que subimos 23 posições na comparação com 2021 e fomos a 10ª colocada no *ranking* nacional entre as Grandes Empresas do Brasil, e no Prêmio Valor Carreira, em que nos posicionamos como segunda Melhor Empresa na Gestão de Pessoas.

A diversidade, equidade e inclusão estão entre os principais aspectos do pilar Social de nossa pauta ASG (Ambiental, Social e Governança), presente em todos os temas da estratégia corporativa e, conseqüentemente, nas nossas tomadas de decisão. Em 2022, lançamos mais Grupos de Afinidades, em que nossos colaboradores, voluntariamente, estudam, compartilham e debatem temas relevantes relacionados a gênero, LGBTQIAPN+, deficiência, desafios geracionais, raças e etnias, e criam e executam planos de ação para avançarmos na gestão e iniciativas relacionadas a grupos minoritários.

Entendemos a diversidade como fonte de riqueza e inspiração e, nesse sentido, estruturamos medidas para que ela cresça internamente e para além da companhia. Um dos exemplos foi o nosso apoio à formação de corretoras de seguros a 40 mulheres integrantes de grupos minoritários, com o apoio da Escola Nacional de Seguros. A iniciativa, que faz parte do programa Mulheres Seguras, almeja impulsionar o empreendedorismo e o empoderamento feminino. Também no contexto social, nosso propósito inclui inspirar e engajar colaboradores e manter o apoio a projetos e ações que transformem a sociedade positivamente. Assim, contabilizamos no ano 2.852 participações de nossos profissionais em ações de voluntariado e apoiamos iniciativas de estímulo ao esporte, à cultura, à valorização da diversidade e ao empreendedorismo.

Posicionamento





1

2

3

4

5

6

7

Posicionamento

O ano foi marcado também pelo lançamento do Isso tem + Valor, programa estruturado para agrupar todas as ações ASG, norteado por uma dezena de temas vinculados aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e às prioridades de nossa estratégia, que também passou por revisão, a partir da transformação ágil que estamos vivendo na companhia. A partir dela optamos por adotar Objectives and Key Results (Objetivos e resultados-chave), ou OKRs, para tornar o acompanhamento e o alcance dos propósitos e metas ainda mais factível e mensurável.

Em relação à preservação ambiental e ao enfretamento de desafios urgentes, como o das mudanças climáticas, seguimos em busca de alternativas em direção a uma economia de baixo carbono. Em 2022, tivemos reduções nas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) em nossas operações – queda de 46% no escopo 1 e 28% no escopo 2 com relação a 2021, devido à redução do consumo de energia decorrente da adoção do modelo híbrido de trabalho.

Sabemos que o escopo 3 tem uma grande representatividade nas nossas emissões e, mais uma vez, realizamos a compensação de 17 mil toneladas de CO₂ referentes aos atendimentos realizados por guinchos leves, além de termos publicado, pelo segundo ano consecutivo, nosso inventário de emissões de acordo com o GHG Protocol – conquistando a certificação Ouro. Essas são conquistas importantes, alinhadas à nossa intenção de termos produtos, serviços e processos que não agridam o meio ambiente e, paralelamente, incentivarmos colaboradores, corretores e clientes a refletirem sobre como contribuir para a preservação e recuperação do planeta.

No aspecto de governança, além de tornarmos nossa estratégia cada vez mais robusta, reforçamos a transparência e ética por meio de treinamentos e resoluções que estabelecem melhores práticas para o fortalecimento de controles internos. Seguimos atentos às normas e aos regulamentos aplicáveis ao nosso setor e participamos de entidades como CNSEG, Fenseg e muitas outras que o representam para fortalecê-lo.

Nosso desejo é contribuir para fazer os seguros cada vez mais presentes na vida dos brasileiros por entendermos que cumprem um papel importante para a sociedade. Fazemos isso por meio de conteúdos em redes sociais, patrocínios em eventos e ferramentas para apoiar as carreiras dos corretores.

Comemoramos o quarto ano do Cresça com a Liberty, que só em 2022 impactou 40 mil parceiros comerciais. Acreditamos muito no potencial do digital para impulsionar os negócios dos corretores, além de aproximá-los da companhia e desenvolver seus conhecimentos. Seguimos focados em implementar cada vez mais ferramentas, plataformas e treinamentos para apoiar a atuação dos parceiros, de forma personalizada, de acordo com o perfil de cada profissional e da sua relação com a tecnologia. Ao longo do ano, treinamos mais de 28 mil corretores e registramos mais de 10 mil participações nos *webinars* promovidos para os parceiros.

Manter um relacionamento próximo com todos os nossos *stakeholders* é uma das nossas maiores prioridades. Esse vínculo nos ajuda a direcionar nossas ações para sermos assertivos no desenvolvimento de soluções diferenciadas e que atendam às necessidades de consumidores e corretores e impulsionem nossos negócios e os de nossos parceiros.

Nesse sentido, escutamos ativamente os clientes e corretores que nos escolhem, por meio de diversos canais de comunicação e via pesquisas de satisfação que, em 2022, alcançaram aproximadamente 1 milhão de pessoas. Esse diálogo é insumo para aprimoramos constantemente nosso portfólio de produtos e serviços. Investimos em tecnologias que permitem encurtar as distâncias entre nossa visão estratégica e a capacidade de executá-la, e nos empenhamos em lançar e dar acesso a recursos para qualificar as jornadas dos clientes e parceiros comerciais. Em 2022, lançamos a plataforma Meu Momento Residência, 100% digital, que possibilita aos corretores vendas simples, rápidas e personalizadas.

As realizações e os resultados que registramos ao longo do ano reforçam nossa posição como uma companhia rentável, capaz de entregar qualidade e segurança aos nossos públicos e à sociedade. Para isso, seguiremos investindo recursos – financeiros, materiais e humanos – no fomento da inovação, que nos permite gerar cada vez mais valor, e atentos para contribuirmos efetivamente com um cenário econômica e ambientalmente viável, socialmente justo e culturalmente plural.

Quanto mais avançamos em direção à sustentabilidade, mais próximos ficamos daquele que imaginamos ser o mundo ideal para todos. Aos que confiam, inspiram e nos apoiam nessa jornada, expresso meu agradecimento e o convite para continuarmos crescendo juntos e cada vez mais.

Patricia Chacon – CEO da Liberty



A Liberty

GRI 2-112-212-6

1

2

3

4

5

6

7

Somos o Grupo Liberty Brasil, sociedade por ações de capital fechado integrada pela Liberty Seguros, que comercializa produtos nos ramos Auto, Patrimonial, Vida e Transportes, entre outros; Indiana Seguros, especialista em seguros no canal Concessionárias; Liberty Agrega, dedicada a soluções de venda e pós-venda de seguros multimarcas; e Fácil Assist, empresa de assistência 24 horas e *call center* para automóveis, empresas e residências.

Estamos entre os oito maiores grupos seguradores do Brasil, com aproximadamente 3,6 milhões de clientes ativos, 20 mil corretores parceiros e 3 mil colaboradores. Em 2022, registramos lucro líquido de R\$ 157 milhões e emitimos R\$ 5,8 bilhões em prêmios, crescendo em todas as linhas de negócios nas quais atuamos.

Nossa matriz, que chamamos de *hub* Brooklin, está localizada em São Paulo (SP). Mantemos filiais Liberty Seguros em todo o Brasil e dois *hubs* da Fácil Assist, um em São Bernardo do Campo (SP) e no bairro da Barra Funda, na capital paulista.

Alinhados ao nosso valor corporativo “Fazer Melhor”, investimos constantemente em inovação e tecnologias que nos permitem criar produtos e serviços mais sustentáveis e alinhados aos desejos e às necessidades dos consumidores e parceiros.

Ao longo de nossa história no País, fomos pioneiros na oferta de seguros personalizados para funcionários de empresas – Affinity – e nos consolidamos como especialistas em vendas no canal Concessionárias, intermediado pela marca Indiana Seguros.

Fazemos parte do Grupo Liberty Mutual Insurance, criado em 1912, na cidade de Boston, Massachusetts, presente em 29 países e quinto maior conglomerado de seguros do planeta, considerando o valor do prêmio bruto emitido em 2022. A operação no Brasil é a principal fora dos Estados Unidos.

Ao final de 2022, a Liberty Mutual registrava US\$ 50 bilhões em receita anual consolidada e empregava mais de 50 mil pessoas. Seus produtos e serviços incluem proteção de automóveis, residências e comércios, assim como os vinculados a linhas especiais, resseguros, riscos múltiplos comerciais, compensação de trabalhadores, responsabilidade civil geral, fiança e propriedade comercial.



Mais informações, podem ser obtidas em
www.libertyseguros.com.br





Propósito, Visão e Valores

1

2

3

4

5

6

7



Propósito

Nós existimos para ajudar as pessoas a aproveitar o hoje e buscar o amanhã com confiança.



Visão

Seremos uma seguradora reconhecida pelo crescimento e rentabilidade acima do mercado, e escolhida pela entrega de jornadas fluidas aos nossos clientes, parceiros e colaboradores, alavancando o poder do digital.



Valores

- Colocar as pessoas em primeiro lugar
- Simplificar
- Estar aberto
- Fazer melhor
- Agir com responsabilidade





Destques 2022

1

2

3

4

5

6

7

Corporativos



Somos a quinta maior seguradora de automóvel.



Lançamento do **Jornadas 25**, nosso novo planejamento estratégico.



Lançamos o **Isso tem + Valor**, programa estruturado que passa a englobar todas as nossas ações ASG.

Econômico-financeiros



Alcançamos a **melhor performance financeira** da nossa história.



Registramos **R\$ 5,8 bilhões de prêmios emitidos**, crescimento de 37% em relação a 2021.

Gestão de pessoas



Obtivemos **85% de aprovação** no Employee Net Promoter Score (**ENPS**) aplicado aos colaboradores.



Contabilizamos **258 pessoas** participando de cinco Grupos de Afinidades.



Registramos **2.852 participações** de colaboradores em ações de voluntariado.

Posicionamento





Destaques 2022

1

2

3

4

5

6

7

Sociais



Lançamos curso de capacitação para mulheres atuarem como corretoras, contando com **40 participações**.



Arrecadamos mil peças de vestuário e 1,5 tonelada de alimentos doados a ONGS locais.



Doamos 2 toneladas de alimentos às vítimas das chuvas que afetaram Petrópolis (RJ).

Ambientais



Neutralizamos 17 mil toneladas de CO₂ emitidas nos atendimentos de assistência realizados por guinchos leves.



Alcançamos redução de 46% de emissões de GEE de escopo 1 e **28% de emissões** de GEE de escopo 2.



Impulsionamos internamente a digitalização, evitando o uso de 12,1 milhões de folhas de papel A4.



Reconhecimentos

1



Prêmio Cliente SA -
Bronze, na categoria
Líder em Campanha
Motivacional pelo case
"Gamificação da Força
de Vendas".

2



Prêmio Five Stars Awards
para nossa Diretora de
Tecnologia, Ana Amaral.

3



Prêmio Efma &
Accenture Innovation
in Insurance com o
projeto Liberty
Ajuda Aí.

4



Prêmio 100 +
Inovadoras de TI.

5



Prêmio Valor 1000 -
Valor Econômico, no
ranking das 50 maiores
seguradoras.

6



Prêmio de Inovação em
Seguros 2022 CNSeg,
com o terceiro lugar na
categoria Comunicação.

7



Prêmio Valor Carreira -
Segunda Melhor Empresa
na Gestão de Pessoas na
categoria de 1.501 a 3.000
funcionários.



Época Negócios 360
- Primeira posição em
Sustentabilidade.



Great Place To Work - Figuramos na
segunda posição no ranking relativo a
Instituições Financeiras | Seguradoras
e na décima posição em Grandes
Empresas, em que subimos 23 posições.

Posicionamento



Trajetória no Brasil

1

2

3

4

5

6

7

1996

O Grupo Liberty Mutual, um dos maiores conglomerados seguradores do mundo, incorporou a Companhia Paulista de Seguros, empresa que já operava há mais de quatro décadas no Brasil.

2006

Passamos a adotar o nome Liberty Seguros S.A. em um ano marcado pela realização de massivos investimentos em tecnologia, treinamento de profissionais e desenvolvimento de produtos e serviços.

2008

Como parte de nossa estratégia direcionada a uma atuação multimarca e multicanal, e com foco no cliente, adquirimos a Indiana Seguros, empresa com forte presença no canal Concessionárias. Expandimos, assim, nossa presença no mercado nacional.

2010

Figuramos entre as maiores companhias do setor no Brasil e fomos a principal operação internacional do Grupo Liberty Mutual. No mercado nacional, chegamos ao posto de 5ª maior seguradora de automóveis, com mais de 1 milhão de veículos cobertos. Neste ano também divulgamos nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, iniciando uma jornada de maior transparência de nossas iniciativas de responsabilidade social.

2014

Patrocinamos a Copa do Mundo de Futebol realizada no Brasil.

2017

Lançamos a Aliro Seguro, marca que nasceu de um trabalho colaborativo com corretores e a partir de pesquisas com consumidores, para oferecer uma opção completa a clientes sensíveis a preço, mas com a nossa qualidade.

2018

Adquirimos a Fácil Assist, empresa de assistência formada por profissionais com mais de 20 anos de experiência em serviços de gestão, incluindo os de *call center*, e, assim, aprimoramos a experiência de nossos clientes no seu relacionamento conosco. Lançamos o programa Cresça com a Liberty, que convida os corretores a evoluírem seus negócios, além da Liberty Academia Digital, treinamento para avançar no digital.

2019

Anunciamos a unidade brasileira do Solaria Labs, laboratório de inovação da Liberty Mutual, presente até então nos Estados Unidos e em Singapura, para desenvolver soluções para atender às necessidades de consumidores em um cenário marcado por constantes transformações.

2021

Divulgamos nosso primeiro inventário de emissões e investimos em recursos e tecnologias para contribuirmos com a meta global do Grupo Liberty Mutual de reduzi-las em 50% até 2030. Criamos ainda Grupos de Afinidades para aprofundar debates e ações em prol da diversidade, da equidade e da igualdade.

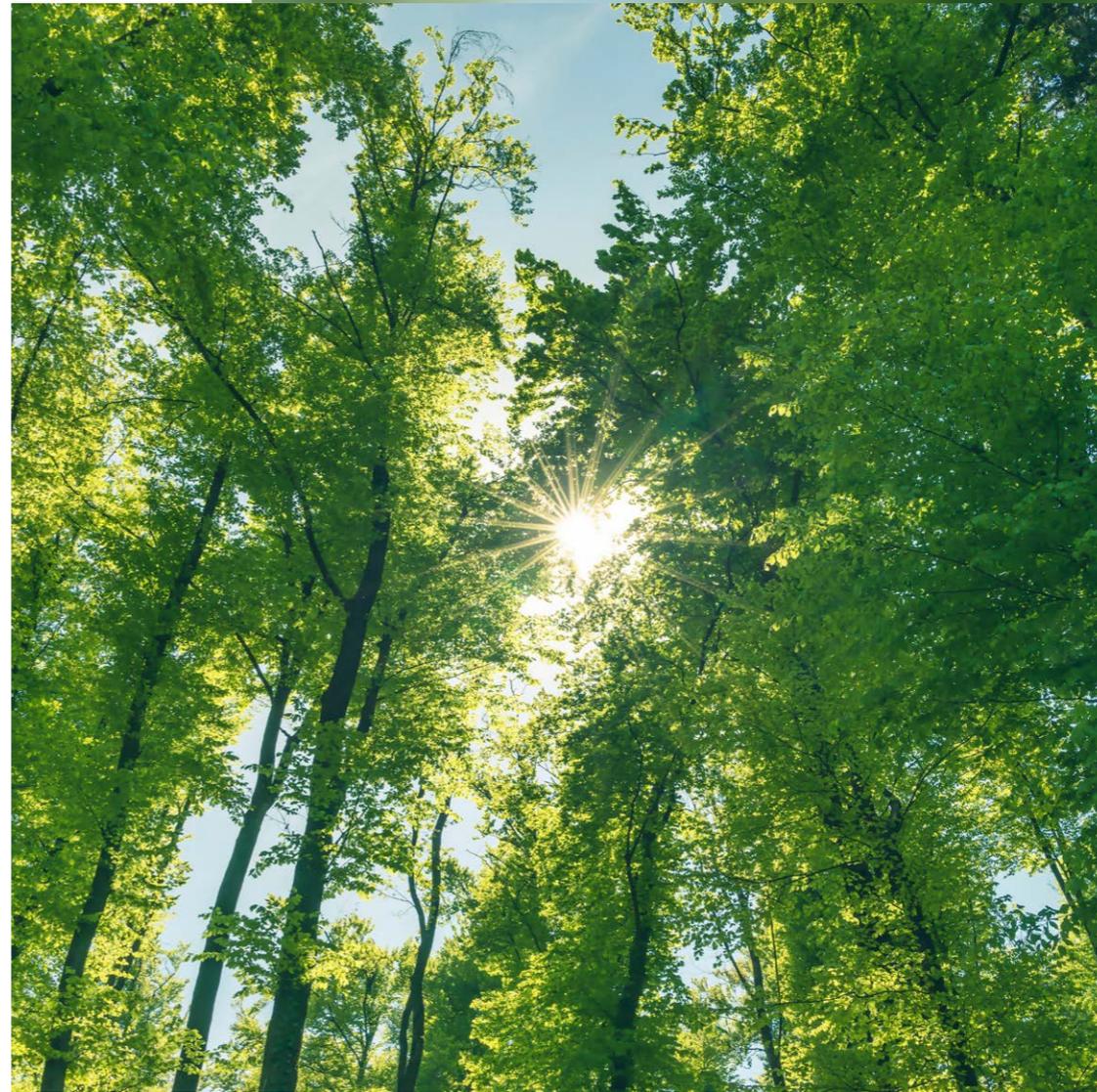
Alcancamos **R\$ 5,8 bilhões** em faturamento, nos destacamos em *rankings* que indicam as melhores empresas para se trabalhar no Brasil, alcançamos o segundo lugar entre as seguradoras que proporcionam as melhores experiências aos clientes.

2022



Compromisso com a sustentabilidade

Alinhamos boas práticas de ética e governança ao compromisso de impactar positivamente as comunidades que fazemos parte





Governança, ética e *compliance*

GRI 2-9 | 2-17 | 2-19 | 2-20 | 2-23 | 2-26 | 205-2

1

2

3

4

5

6

7

Somos uma sociedade por ações de capital fechado, integrante do Grupo Liberty Mutual, conjunto de empresas e entidades sediado em Boston, Estados Unidos, que opera em seguros e atividades correlatas em 29 países. Estamos alinhados às boas práticas de governança adotadas e recomendadas por nossa controladora em todo o mundo, mas atuamos para aperfeiçoá-las e adaptá-las ao Brasil, de forma a nos manter alinhados às leis e normas nacionais e zelar pela transparência e ética nos relacionamentos com nossos *stakeholders*.

Nossa estrutura de governança compreende CEO, duas vice-presidências – das áreas Comercial e de Produtos Auto e Analytics – e oito diretorias-executivas: de Operações e Sinistros; de Talentos; de Tecnologia; Atuarial e de Produtos Não-Auto; de Finanças; de Operações Fácil Assist; de Transformação; e de Riscos e Compliance.

A CEO, assim como todo os nossos executivos, envolve-se diretamente com questões relacionadas à sustentabilidade, incluindo a construção do planejamento ASG e da Matriz de Materialidade, e na avaliação e gestão de riscos associados às nossas operações. Cabe aos dirigentes deliberar, atualizar e executar nossa estratégia, decidir e acompanhar investimentos, formular e aprovar as políticas corporativas, zelar por uma operação rentável e aderente à cultura do Grupo Liberty Brasil, impulsionar a inovação, a tecnologia e a segurança cibernética e acompanhar a gestão dos nossos talentos.

A política de remuneração dos executivos que ocupam os mais altos cargos, desenvolvida por consultores internos, considera as análises de mercado, segue diretrizes globais e é aprovada pelos próprios dirigentes. Ela inclui participação nos lucros e resultados de acordo com o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos, entre eles, aspectos relacionados a temas ambientais, sociais e de governança.

Mantemos ainda comitês de assessoramento. O de Auditoria é integrado por três membros externos, homologados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) para a função, e opera de acordo com as disposições da Resolução 432/21 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e seu Regulamento Interno aprovado pela Administração. O órgão, ligado diretamente a CEO, dá suporte à avaliação do ambiente de controles internos dedicados à transparência, à integridade das Demonstrações Financeiras e ao cumprimento de leis e regulamentos.

Já o Comitê de Sustentabilidade é formado pela CEO, pela diretora de Transformação e pelo diretor de Riscos e Compliance, que se reúnem trimestralmente com a área de ASG. O grupo, multidisciplinar, trabalha para agilizar as ações e fortalecer a cultura e conhecimentos sobre o desenvolvimento sustentável. Nessa linha, em 2021 criamos também um Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI), que conta com a participação de diretores e líderes e de profissionais de diversos níveis hierárquicos para aprimoramos constantemente a gestão dos temas internamente.





1

2

3

4

5

6

7

Compromisso com a sustentabilidade

Priorizamos fazer negócios com integridade acima de tudo e estimulamos todos os colaboradores e parceiros a fazerem o certo, sempre. Mantemos, nesse sentido, um conjunto de documentos que reforçam nossos valores e guiam para um comportamento ético e transparente, independentemente de quando e onde fazemos negócios ou atuamos. Ele inclui políticas, como a Anticorrupção e a de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, um Código de Conduta de Terceiros e um Código de Ética e Conduta Corporativa, direcionado ao público interno.

Este último documento, em relação ao qual nossos colaboradores manifestam formalmente conhecimento e entendimento, orienta os comportamentos relacionados a várias situações, como as que envolvem conflitos de interesses, mau uso dos recursos, oferta e aceitação de presentes e entretenimento, concorrência de trabalho ou atividades externas, relações pessoais com terceiros, proteção e classificação de informações, antitruste e concorrência, sanções econômicas e comerciais e conformidade política, entre outras. Além de destacar a importância do cumprimento das regulamentações e leis, o documento expressa que devemos tratar uns aos outros, nossos clientes e as pessoas das comunidades com empatia, dignidade e respeito, e orienta para o acesso a canais disponíveis para elucidação de dúvidas e reportes de desvios de conduta.

Todos os colaboradores recém-ingressados têm contato com o Código de Ética e Conduta Corporativa e recebem treinamento em relação a ele já no processo de integração. Os que já estão conosco há mais tempo passam por processo anual de revalidação de conhecimentos sobre o documento, por meio digital. Em 2022, 100% dos colaboradores foram envolvidos em capacitações relacionadas aos temas associados a ética e *compliance*.

Os temas também são reforçados anualmente durante uma semana dedicada a eles. Em 2022, a Compliance Week envolveu todo o Grupo em palestras, *webinars* e encontros presenciais que impactaram 2.280 colaboradores, crescimento de 25% de engajamento em relação ao evento realizado no ano anterior. A programação da semana de *compliance* incluiu palestra do professor Renato Janine Ribeiro, ex-ministro da Educação e presidente da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, que tratou da importância da ética nas ações

individuais e na empresa, além de nossa CEO, Patrícia Chacon, e do diretor de Riscos e Compliance, Robson Amaral, que reforçaram o compromisso corporativo de "fazer a coisa certa". Em *webinars* conduzidos por profissionais de outras empresas, foram abordados aspectos como lavagem de dinheiro em seguros e lei de privacidade de dados na prática.

Outro instrumento utilizado para disseminar e fortalecer a cultura de *compliance* e ética é o programa Compliance Champions, envolvendo líderes e influenciadores de diferentes áreas, que atuam como fomentadores e multiplicadores de mensagens, informações e melhores práticas entre os demais colaboradores. Em 2022, esse grupo foi formado por 40 profissionais, que se reúnem trimestralmente para discutir e elaborar ações a serem aplicadas internamente e os resultados alcançados.



100%

dos colaboradores treinados nos temas ética e *compliance*



25%

Crescimento do engajamento dos profissionais na semana de *compliance*





Canal de acolhimento

Todos os colaboradores são incentivados a tirarem dúvidas e relatarem possíveis casos de má conduta interna ou no relacionamento com nossos parceiros. As lideranças também são orientadas a proporcionarem um ambiente de trabalho em que todos se sintam à vontade para manifestar preocupações relacionadas a *compliance* e a orientar suas equipes a utilizarem o Compliance Helpline sempre que necessário.

Esse é um canal dedicado a acolher as denúncias sobre as violações a regras, leis e normas internas e externas, amplamente disseminado na intranet, internet e em publicações como o próprio Código de Ética e Conduta. Por meio dele, há a possibilidade de reportar casos de desvios com a garantia de anonimato e não retaliação – em complemento, mantemos política específica contra assédio e discriminação.

Os contatos podem ser realizados *on-line* (libertycompliancehelpline.com), por *e-mail* (compliancehelpline@libertymutual.com) ou telefone (0800-890-0288, 0800-888-288 e 0800-743-6778). As manifestações são tratadas da forma mais confidencial possível e passam por avaliações justas, sendo apuradas por profissionais de Compliance e de Auditoria e encaminhadas ao Conselho de Ética.

O canal está disponível também a todos os *stakeholders*, e as indicações para o seu uso estão expressas no Código de Conduta de Terceiros – documento que reforça nossos valores e compartilha expectativas em relação ao comportamento desses públicos, que incluem prestadores de serviços, consultores, agências, vendedores, fornecedores e parceiros. Ele aborda temas como discriminação, preconceito e assédio, responsabilidade ambiental, conflitos de interesse, brindes, presentes e entretenimento, informações privilegiadas, sanções econômicas e comerciais, condições de trabalho e direitos humanos, saúde e segurança, gestão das informações, mídia e uso de marca. O Código de Conduta de Terceiros é apresentado a todos os nossos parceiros comerciais e prestadores de serviços, que se comprometem a respeitá-lo. Ele trata ainda de corrupção e suborno e crimes financeiros e lavagem de dinheiro, em relação aos quais também temos políticas específicas, que incluem o tema de prevenção ao financiamento do terrorismo.

Em 2022, as políticas passaram a abranger todos os públicos com os quais mantemos relacionamentos. Além disso, introduzimos controles e sistemas que tornaram ainda mais robusto nosso programa de classificação das partes relacionadas, avaliação de risco de clientes, parceiros, fornecedores e funcionários, análise de novos produtos, monitoramento das operações, *due diligence* de terceiros e treinamentos para colaboradores e parceiros e comunicação, divulgação e publicidade de todas as políticas e procedimentos. Com os avanços, estamos plenamente adequados às determinações da Circular 612, da Susep.

Fluxo das denúncias

1

O Canal de Ética recebe chamado sobre suspeita ou denúncia.



2

A demanda é avaliada e seu recebimento confirmado pela equipe de investigações, que pode fazer contato com o denunciante para solicitar mais detalhes.



3

A apuração é concluída e as medidas pertinentes são adotadas. O processo ocorre de forma confidencial.



4

O denunciante é informado sobre a conclusão do processo.





1

2

3

4

5

6

7

Compromisso com a sustentabilidade

Atendimento regulatório GRI 2-28

Em relação ao setor, estamos atentos ao cumprimento de todas as medidas e regras determinadas no âmbito do Sistema Nacional de Seguros Privados, integrado pelo CNSP, pela Susep e por sociedades autorizadas a operarem em seguros e capitalização, entidades abertas de previdência complementar e corretores habilitados. Em 2022, criamos uma agenda de atuação regulatória abrangente para suportar e direcionar nossas ações.

Também no ano cumprimos os processos necessários à criação do modelo Open Insurance, ou Sistema de Seguros Aberto, que dará a possibilidade a clientes de compartilharem suas informações entre diferentes empresas autorizadas/credenciadas pela superintendência.

Demos ainda andamento aos trabalhos para atender às determinações da Circular 666/22 da Susep, que dispõe sobre requisitos de sustentabilidade, e já estamos adaptados à Resolução 416, sobre sistemas de controles internos, com a criação da Diretoria de Riscos e Compliance, o fortalecimento da área de Auditoria e Controles Internos, e atendimento a normas sobre a gestão de ameaças, incluindo treinamentos para colaboradores que ocupam posições de elevada responsabilidade ou desempenham atividades com vulnerabilidade alta.

Para contribuir com os avanços e as conquistas do setor de seguros no Brasil, participamos de debates e iniciativas no âmbito de entidades setoriais como Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg) e Federação Nacional de Seguros Gerais (Fenseg). Na primeira, nossa CEO participa do Conselho Diretor, e outras de nossas lideranças integram as Comissões de Administração e Finanças, Assuntos Jurídicos, Governança e Compliance, Digitalização, Gestão de Riscos, Integração ASG, Inteligência de Mercado, Lei Geral de Proteção de Dados, Ouvidoria, de Processos e Tecnologia da Informação, Resseguro, Recursos Humanos, Marketing e Atuarial. Já na Fenseg, nosso vice-presidente Comercial integra a Diretoria, e mantemos representantes nas comissões técnicas de Automóvel, Assuntos Jurídicos, Estratégia de Seguros Corporativos, Riscos de Engenharia, Riscos Patrimoniais Massificados e Transportes.





Estratégia corporativa

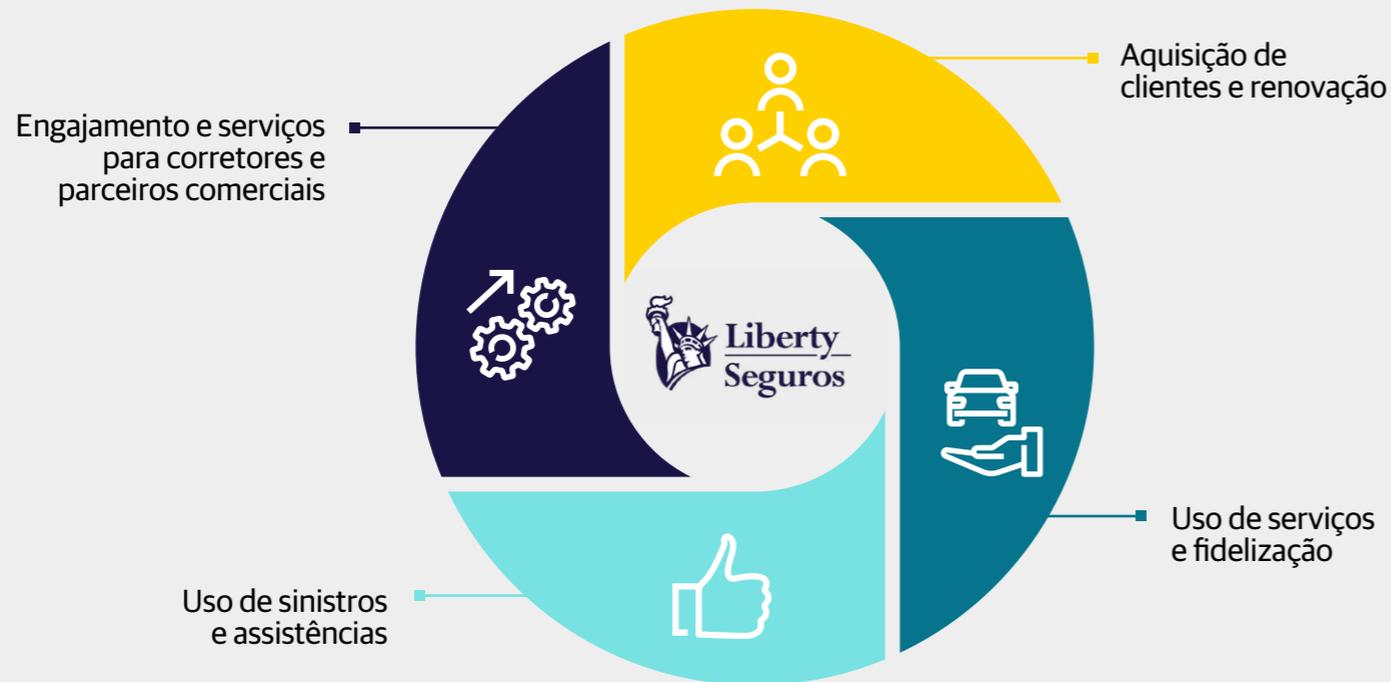
Em 2022, revisamos nosso planejamento estratégico, fundamental para alcançarmos a visão de seguradora reconhecida pelo crescimento e pela rentabilidade acima do mercado, escolhida pela entrega de jornadas fluidas aos clientes, parceiros e colaboradores, e que impulse o poder do digital. O trabalho resultou no lançamento do plano estratégico Jornadas 25, articulado segundo visão por Objectives and Key Results (Objetivos e resultados-chave), ou simplesmente OKRs, que

trazem mais clareza em relação aos resultados de negócio que queremos atingir, alinhando todos os colaboradores em torno dos nossos objetivos estratégicos.

Com a mudança, toda a nossa organização passa a atuar de maneira ainda mais alinhada a uma estratégia que prioriza resultados, que apoia a transformação ágil e que coloca o cliente no centro, a partir de uma orientação em quatro jornadas:

O Jornadas 25 também reflete uma mudança importante no nosso jeito de atuar. Em 2021, começamos a trabalhar com times ágeis ou *squads*, que são equipes multidisciplinares e autogerenciadas que atuam de forma interativa, melhorando continuamente seus produtos. E, em 2022, escalamos esse modelo de trabalho que fechou o ano com oito times envolvendo aproximadamente 200 pessoas em diversos níveis.

Utilizando a metodologia ágil, esperamos multiplicar nossa capacidade de gerar valor para nossos públicos, ganhar eficiência nos processos, engajar nossos profissionais e, acima de tudo, oferecer experiências cada vez melhores para nossos corretores, colaboradores, clientes e parceiros de negócios.



Princípios da metodologia ágil:

- Redução de desperdícios
- Fluxo de valor
- Colaboração e multidisciplinaridade
- Orientação pelo resultado
- Foco no cliente
- Interação e adaptabilidade
- Times autônomos e alinhados

1

2

3

4

5

6

7

Compromisso com a sustentabilidade



Estratégia ASG

Há anos, nosso planejamento estratégico considera a importância de avançarmos em relação às pautas ASG, ou seja, o desenvolvimento sustentável baliza nossas decisões, ações e investimentos e está presente em todos os OKRs definidos para o atual e próximos ciclos.

Em 2022, lançamos também o Isso tem + Valor, programa estruturado que passa a englobar todas as nossas ações ASG. Ele é embasado em dez temas ligados aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs), da ONU.



1

2

3

4

5

6

7



No **pilar ambiental**, seguimos aprimorando nossas ações em direção a uma economia de baixo carbono e buscando possibilidades de melhorias em nossos produtos, serviços e processos para amenizar impactos ao meio ambiente. Nesse sentido, mantemos o compromisso de elaborar anualmente o Inventário de Gases do Efeito Estufa e de atingir, na operação Brasil, a meta de reduzir 6% das emissões referentes aos escopos 1 e 2 até o final de 2023 (considerando a meta global de 50% de redução até 2030) e de compensar o remanescente dessas mesmas atividades. Pretendemos, ainda, ampliar iniciativas que sejam capazes de incentivar colaboradores, corretores e clientes a atuarem ativamente em relação à preservação ou recuperação de recursos naturais, como por exemplo, evoluindo nas práticas ambientais dos escritórios.



No **pilar social**, desejamos inspirar e engajar nossos profissionais em ações em benefício das comunidades focando em promover cada vez mais a Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) para impulsionar transformações positivas na sociedade. Queremos alcançar um índice de pelo menos 70% de colaboradores participando de ações de voluntariado e filantropia, e avançar na pluralização de perfis de nossas equipes, com a contratação de mais pessoas de grupos minoritários, realização de programas para inclusão profissional e aumento de mulheres em cargos de liderança. Investimos também na expansão e na melhoria contínua dos Grupos de Afinidade. Além disso, também apoiamos projetos sociais via leis de incentivos fiscais.



Em **Governança**, seguimos empenhados em garantir a integração das práticas ASG como parte essencial de nossa estratégia, de maneira transparente e ética, permeando todas as áreas internas e os relacionamentos com fornecedores, parceiros de distribuição e clientes. Assim, trabalhamos fortemente para aprimorar avaliações e/ou a gestão de riscos relacionados a investimentos, parceiros, crises e emergências e mudanças climáticas, e assegurar a sustentabilidade dos negócios e a nossa capacidade de adaptação a novos cenários e tendências de mercado.

Compromisso com a sustentabilidade



Inovação

Inovar constantemente na forma de fazer negócios, em produtos e serviços e nos relacionamentos com nossos *stakeholders* e com o meio ambiente é um motor de transformação para um mundo mais sustentável e para a continuidade de nossa trajetória de crescimento. A inovação nos possibilita enxergar por outras lentes e, assim, acelerarmos os ganhos em qualidade e eficiência para proporcionarmos a melhor experiência possível a colaboradores, clientes e parceiros de negócios.

Ano a ano, avançamos na jornada de transformação digital, incorporando tecnologias e aprimorando nossa capacidade de trabalhar com dados para a criação e o desenvolvimento de soluções personalizadas e alinhadas às expectativas e necessidades dos nossos públicos. Nossa estratégia de inovação tem como principais pilares:

Acreditamos que os nossos colaboradores cumprem papel-chave para a execução dessa estratégia e investimos em uma série de ações para incentivá-los a identificar oportunidades de entregar mais valor para nossos *stakeholders* por meio da empatia, colaboração e experimentação, explorando hipóteses, aprimorando o que já funciona e indo além.

1

2

3

4

5

6

7



Expertise e robustez na estratégia de canais, para encontrarmos o cliente onde ele está, seja no corretor *on-line* ou *offline*, nos parceiros de afinidades, bancos ou concessionárias, e para sermos ágeis no dia a dia e entregarmos as melhores ferramentas de vendas.



Foco no resultado impulsionado por *advanced analytics*, *artificial intelligence (AI)* e *machine learning*, para termos o melhor preço para cada cliente, garantirmos a saúde financeira e cumprirmos nossas promessas quando os consumidores mais precisam, bem como para termos processos mais assertivos e eficientes nos sinistros.



Simplicidade e disponibilidade, para proporcionarmos aos segurados e aos corretores clareza e facilidade para gerenciamento e utilização dos produtos e dos nossos serviços.



Transformação interna para estarmos aptos a entregar soluções de mais valor diariamente com times autônomos e alinhados, e para incentivarmos continuamente a experimentação de ideias que nos informam sobre incertezas nos horizontes da inovação.



Compromisso com a sustentabilidade



1

2

3

4

5

6

7



Buscamos ser criativos e promover a experimentação. Uma das iniciativas com esse foco é o programa Acelera Minha Ideia, que propõe desafios relacionados aos objetivos de negócio e estimula a postura intraempreendedora, para que os colaboradores solucionem ou explorem, de forma criativa, necessidades ou oportunidades relacionadas aos clientes. A partir da proposição de um desafio, os participantes formam grupos de trabalho multidisciplinares e propõem ideias, que são selecionadas por uma banca avaliadora e apresentadas à CEO e ao time executivo, que elegem a mais alinhada a critérios preestabelecidos, como originalidade, aderência ao tema e impacto. Em 2022, os colaboradores enfrentaram o desafio de proporcionar jornadas fluidas aos clientes. Foram 48 ideias cadastradas e 114 participantes

Outra iniciativa para provocar as reflexões sobre os temas de inovação é o Tech Friday, evento trimestral em que são abordados tópicos emergentes na área da tecnologia, que, no ano, apresentou temas como Inteligência Artificial Generativa, APIs e Open Source, e Web3. O objetivo é empoderar os colaboradores das áreas relacionadas ao tema, que dividem um conteúdo montado por eles com profissionais de empresas como a Microsoft e professores de instituições de ensino renomadas.

Outras ações inovadoras são a manutenção do Conselho de Corretores, que dá voz aos parceiros, e o concurso Cresça Minha ideia, para o mesmo público, que incentiva a proposição de ideias inovadoras a partir de temas que atendam às necessidades dos próprios parceiros e de seus clientes.

Promovemos ainda a Semana da Experiência, em setembro, quando nossos talentos participam de ações relacionadas a temas em evidência e estratégicos para as nossas operações. Em 2022, foram 46 ações, com 45,5 horas de desenvolvimento e 3.253 participações.

Para acelerarmos a inovação disruptiva contamos com uma forte parceria com o Solaria Labs, em São Paulo (SP), laboratório de inovação da Liberty Mutual, que conta com outras duas unidades, nos Estados Unidos e em Singapura. Inaugurado no Brasil em 2019, o espaço é destinado à incubação de ideias embrionárias e hipóteses de inovação para que gerem conhecimento e reduzam incertezas de negócio, antes de elas alcançarem escala de massa e serem incorporadas pela operação local. Desenvolve pesquisas e testes de soluções, conceitos, modelos de negócio e tecnologias, em benefício dos clientes e da expansão da nossa oferta de produtos e esteve envolvido na concepção e nos testes que resultaram no lançamento das ferramentas Meu Momento de Vida e Meu Momento Residência.



Gestão de riscos

1

2

3

4

5

6

7

Para identificarmos e avaliarmos potenciais ameaças aos nossos negócios e à concretização de nossos planos e estratégias, mantemos, além de códigos, políticas, normas, declarações e outras diretrizes internas, profissionais experientes e equipes dedicadas à gestão de riscos. Nossa CEO, assim como todo o time executivo, acompanha permanentemente o tema, sendo responsável também por aprovar resoluções relativas a ele – a exemplo da Declaração de Appetite às ameaças.

As áreas de Auditoria Interna e de Compliance e Gestão de Riscos atuam na administração dos riscos, e têm entre suas responsabilidades zelar pela transparência, assertividade e ética na condução das operações e na divulgação de dados aos *stakeholders*, e disseminar a cultura de integridade e o monitoramento das informações, assegurando a eficiência de controles internos e garantindo a adequação a leis, normas e regulamentos nacionais e internacionais aplicáveis. Elas respondem pelas segunda e terceira linhas de defesa previstas em nosso modelo de gestão de riscos. Na primeira, atuam gerentes-executivos, os chamados “donos dos riscos”, que detêm titularidade, responsabilidade e imputabilidade por avaliação, controle e mitigação das ameaças. A eles cabe, por exemplo, monitorar trimestralmente indicadores de risco-chave e os relatórios da área de Compliance e Gestão de Riscos sobre o tema.

Realizamos constantes análises em relação às principais ameaças, com sua classificação e definição de medidas apropriadas para mitigá-las. Em 2022, nossas políticas e Matriz de Riscos passaram por revisão e atualização, processo que envolveu consulta a diferentes *stakeholders*. Atualmente, acompanhamos de forma estruturada:

Riscos climáticos, **ambientais e sociais** são foco de atenção, em alinhamento à Circular 666/22 da Susep





1

2

3

4

5

6

7

Monitoramos os riscos em três frentes: entidade, no qual é considerado todo o *framework* de controles internos com atualização periódica de normas e procedimentos, treinamentos, monitoramento de sistemas-chave e adequação a leis e regulamentações; processo, com teste de controles e observação periódica de recomendações relacionadas a deficiências ou melhorias pela área de gestão de riscos, pelas auditorias externa ou interna ou pela *Financial Attestation*; e indicadores, que compreende a análise de parâmetros de riscos relevantes, para compor os reportes de aderência ao nosso apetite às ameaças definidos em declaração, revisada pelo menos anualmente. Esse último documento é um guia sobre a natureza e o nível dos riscos que estamos dispostos a aceitar para atingir os objetivos estratégicos, e considera a legislação e a regulamentação vigentes.

A metodologia para a avaliação qualitativa dos riscos conceitua a combinação de gravidade de impacto e frequência de ocorrência, assim como possíveis consequências reputacionais, legais e/ou regulatórias, relacionadas a clientes e/ou operações. Para estabelecer as ameaças quantitativamente, consideramos potenciais perdas financeiras atreladas a elas e suas interferências no cumprimento de nossa estratégia. Assim, os riscos são classificados como "muito baixos", baixos", "médios", "altos" ou "críticos". De acordo com o enquadramento, são conduzidas medidas, como a adoção de planos de ação.

Riscos socioambientais

Estamos atentos à adequação à Circular 666/22 da Susep, sobre requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas seguradoras, incluindo a gestão de riscos climáticos, ambientais e sociais. O documento estabelece a necessidade de adoção de metodologias, processos, procedimentos e controles específicos para identificar, avaliar, classificar, mensurar, tratar, monitorar e reportar as ameaças, de forma tempestiva.

A gestão dos riscos de sustentabilidade, ainda de acordo com a circular, deve ser integrada à estrutura de gestão de riscos e aos processos operacionais das organizações, principalmente quanto à precificação e subscrição de perigos, seleção de investimentos e de prestadores de serviços, podendo-se estabelecer limites para concentração de ameaças e/ou restrições para a realização de negócios. Já iniciamos o mapeamento para classificar os riscos, como os relacionados às mudanças climáticas, com interferência direta sobre o setor de seguros, em razão, por exemplo, da maior frequência de catástrofes naturais.

Para 2023, estão previstas as seguintes ações:

- Criação da Política de Sustentabilidade.
- Integração dos riscos de sustentabilidade na Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e Sistemas de Controles Internos (SCI).
- Atualização de normativos internos.
- Estabelecimento de estrutura de governança para a observação e atuação específica relacionada aos riscos de sustentabilidade, com critérios ASG.



Dados protegidos

Colocamos a segurança das informações dos clientes entre nossas prioridades e mantemos uma cultura de preservação da privacidade e transparência em caso de eventual incidente. Trabalhamos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e investimos continuamente na adoção de recursos que ampliem as garantias de inviolabilidade, a exemplo de sistemas como o Salesforce e o OneTrust. Nossa controladora, a Liberty Mutual, conta com Escritório de Privacidade Global para garantir que os colaboradores sejam capacitados em relação ao tema e sigam princípios de privacidade. Também de nossos fornecedores e parceiros exigimos o comprometimento com a proteção e uso adequado de dados pessoais.



Relacionamentos

Buscamos proximidade com nossos diversos públicos para, juntos, avançarmos na busca pelo desenvolvimento sustentável





1

2

3

4

5

6

7



Manter relacionamento próximo e cuidadoso com os nossos públicos é um importante traço da cultura organizacional interna e um diferencial de negócio. Acreditamos que as relações com colaboradores, corretores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e comunidades são cruciais para estarmos sempre atentos às suas percepções, aspirações e demandas. Isso nos permite saber como nos tornarmos cada vez mais relevantes em suas vidas e cumprir nosso propósito de nos fazer presentes quando os nossos públicos mais precisam de nós. Temos inúmeras ações de aproximação e engajamento, incluindo, por exemplo, pesquisas de satisfação constantes, manutenção de canais de atendimento, cocriação de produtos e serviços, entre outras. Acreditamos que juntos podemos avançar cada vez mais em nossa jornada rumo ao desenvolvimento sustentável do negócio e de todo o ecossistema. [GRI 2-29](#)





Colaboradores GRI 2-7

Os colaboradores são parte fundamental do que somos e queremos ser. Um dos principais valores corporativos é colocar as pessoas em primeiro lugar, o que significa olharmos para elas de forma holística, incentivar o desenvolvimento e bem-estar de cada um, proporcionando segurança e acolhimento para que sejamos um lugar cada vez melhor para todos.

Um dos indicadores de toda essa dedicação são os excelentes resultados na pesquisa Employee Net Promoter Score (ENPS) que apuramos mensalmente. Em 2022, tivemos uma média de 85% de satisfação. No levantamento, os profissionais atribuem notas de 0 a 10 a duas questões: se recomendam o Grupo Liberty Brasil como um bom lugar para se trabalhar e se sentem-se inspirados para trabalhar conosco. Outro exemplo é o fato de a Liberty Seguros ter se destacado, pela terceira vez consecutiva, no *ranking* da Great Place to Work (GPTW), consultoria que reconhece companhias com os melhores ambientes de trabalho em todo o mundo. Celebramos a 10ª colocação no *ranking* geral na categoria Grandes Empresas, subindo 23 posições em relação a 2021.

Esse é apenas um dos mecanismos adotados para escutar ativamente nossas equipes. Contamos também com canais de informação e/ou diálogo via *e-mails*, *newsletters*, campanhas internas, manuais e guia de orientações, programas de integração, capacitação, reuniões de times e/ou individuais, café da manhã com a presidente e encontro trimestral de líderes para apontarmos as principais realizações internas, que são compartilhadas posteriormente por eles entre as suas equipes, o Town Hall.

Essas e outras ações justificam nosso baixo *turnover* – de 22,91% em 2022. Finalizamos o período com 2.914 talentos em nosso time, dos quais 62% (ou 1.806 profissionais) eram mulheres. A presença feminina é destaque ainda nos mais altos cargos de governança, o C-Level, em que elas participam com 50%. O empoderamento desse público é um de nossos focos no âmbito de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI).

Número de empregados, por gênero GRI 2-7

	2022				Total
	Feminino	Masculino	Outro*	Não informado	
Número de empregados permanentes	1.795	1.103			2.898
Número de empregados temporários	11	5			16
Número de empregados sem garantia de carga horária					0
Número de empregados em tempo integral	995	934			1.929
Número de empregados de período parcial	811	174			985
Total	1.806	1.108	0	0	2.914

Número de empregados temporários, por região GRI 2-7

Região	2022				
	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul
Número de empregados permanentes	9	60	25	2.636	168
Número de empregados temporários				16	
Total	9	60	25	2.652	168

1

2

3

4

5

6

7





1

2

3

4

5

6

7

Flexibilidade e pluralidade

Em 2022, concluímos e formalizamos a reformulação do nosso modelo de trabalho, iniciada nos períodos anteriores, em meio à pandemia de Covid-19. Ela foi baseada em nossa estratégia, em tendências de mercado e na opinião dos colaboradores, que deixaram claro sua preferência por um modelo mais flexível. Assim, nossas jornadas de trabalho variam de acordo com a rotina de cada profissional e equipe, e têm como premissa promover conexões significativas entre os colaboradores.

O projeto incluiu a transformação dos nossos espaços em *hubs* físicos, além do uso do mesmo conceito para os demais locais de trabalho remoto, que passaram a ser chamados de *hubs* digitais. As modificações nos prédios foram pensadas para facilitar a adaptação dos profissionais que retornaram ao trabalho presencial ou híbrido, com mais espaços para atividades de forma colaborativa. Adotamos também soluções ambientalmente amigáveis, como *led*, e redução no número de equipamentos eletrônicos nos ambientes.

Essas medidas foram importantes para proporcionar acolhimento e segurança às pessoas e evidenciam a prática dos nossos valores institucionais, incluindo o de considerar aquilo que os colaboradores apontam como suas necessidades ou preferências. O resultado dessa escuta é que a satisfação dos profissionais com as mudanças é, em média, de

4.85, numa escala de 0 a 5, índice apurado por meio de duas pesquisas. Em 2022, 46% do nosso quadro de talentos adotava o modelo *work from home* e os outros 47% atuavam de forma híbrida. Apenas 7% seguem no *work from office* em razão de desempenharem atividade que exige a presença.

O fortalecimento da diversidade em nossos times é tema material, tratado em escala global também pela Liberty Mutual e uma diretriz que norteia muitas de nossas ações e decisões de negócio. Queremos ser um espaço onde as pessoas sintam segurança para ser plenamente quem são. Esse trabalho começa desde o processo de atração de talentos: definimos que todos os painéis de seleção devem considerar pessoas de grupos minoritários, o que já impulsionou a contratação de mulheres, negros, pessoas LGBTQIAPN e pessoas com deficiência ([confira nas tabelas mais adiante](#)).

Outro movimento de destaque que realizamos em favor da Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) foi a ampliação dos Grupos de Afinidade (Employees Resource Groups – ERGs), compostos por colaboradores e pelos chamados Aliados, que aderem voluntariamente. O engajamento dos profissionais que fazem parte desses grupos de aliados é tão forte que acreditam que juntos podem tratar o tema não apenas internamente, mas contribuir com uma sociedade melhor com ações na comunidade e inspirando outras pessoas e empresas.



Até o final de 2022, 258 profissionais participavam de cinco grupos – no início do ano apenas 15 estavam integrados, ou seja, houve um crescimento expressivo no engajamento. Eles trocam ideias e formulam, sugerem e/ou colocam em prática medidas internas de diversidade. Em 2021, já havíamos iniciado as atividades do ERG We, dedicado a tratar de temas relacionados às mulheres, e do Pride, direcionado a pautas pertinentes a LGBTQIAPN+. Em 2022, motivados pelo sucesso das primeiras experiências, criamos mais três Grupos de Afinidade: o Able, que reúne colaboradores em prol dos temas relacionados às pessoas com deficiência, o Afrodescendentes e Etnias e o Gerações, em que é abordado o etarismo, que afeta tanto jovens como pessoas com idades mais avançadas.

Ampliamos para cinco o número de Grupos de Afinidades dedicados a **intensificar a Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)**





1

2

3

4

5

6

7

Relacionamentos



Cada ERG tem um executivo como *sponsor*, um líder e colíderes, e envolve encontros mensais com pautas predefinidas. As reuniões configuram um espaço de escuta e trocas que fundamentam a elaboração de planos de ação alinhados também à estratégia corporativa. O avanço em direção aos objetivos traçados é acompanhado trimestralmente por grupo, para, se necessário, haver ajustes nas rotas. Em 2022, mais de 90% das ações foram implementadas e as demais planejadas para o próximo período. Todas elas, assim como seu planejamento, foram realizadas com essas pessoas únicas que contribuíram com o olhar diverso para que todos possam apoiar a cada dia a remoção de barreiras. Além disso, foram registradas 3,7 mil participações nas ações promovidas por elas. Os aliados de cada grupo, além de contribuírem com ideias, cumprem um importante papel como multiplicadores de informações e mensagens entre os demais colaboradores e pessoas com as quais se relacionam fora do ambiente de trabalho.

Para além dos ERGs, promovemos uma série de outras iniciativas com o objetivo de reforçar a cultura de inclusão. Elas ocorrem ao longo de toda a jornada dos colaboradores. Nos processos para contratações de profissionais, o convite para a entrevista deixa claro que somos um ambiente seguro para serem quem são. Durante a integração dos selecionados, um membro de um dos Grupos de Afinidade dá as boas-vindas e apresenta como tratamos os temas de DEI. Nesse momento, o novo colaborador também é convidado a integrar um dos grupos.

Dessa forma, ao deparar internamente com qualquer situação que contrarie o que foi comunicado em seus primeiros dias, o novo colaborador terá a tranquilidade de saber diferenciar o que é valor para nós e tem clareza dos canais que podem suportá-lo, tanto se houver qualquer dúvida durante sua jornada interna quanto se desejar relatar situações de discriminação.

Para todos os profissionais oferecemos ações de letramento em relação à DEI. Criamos o *podcast* D.E.I. Cast – Não Sabia Agora Sei – totalmente acessível, com tradução em Libras –, e realizamos *talks* sobre aspectos importantes relacionados à inclusão – foram nove em 2022. No ano, elaboramos ainda um *quiz* sobre diversidade que impactou mais de 900 participantes, incorporamos a tradução em Libras em nossos eventos e treinamentos *on-line* e aprimoramos nosso *dashboard*, que contém dados sobre a composição do quadro de colaboradores sob a ótica de DEI.

Aproveitamos datas especiais, como o Dia Internacional da Mulher e o Dia da Consciência Negra, para promover campanhas e eventos de conscientização ou capacitação, e temos nos dedicado à adoção de medidas para tornar nossos ambientes fisicamente mais inclusivos por meio de mudanças estruturais, como, por exemplo, a instalação de indicativos em Braille nos andares e faixas táteis no chão para orientação de pessoas com deficiência, e a criação de banheiros multigêneros para pessoas que não se sentem confortáveis com as denominações masculino e feminino.

Nossas lideranças estão envolvidas e comprometidas com o tema, e 100% dos líderes passaram por treinamento em fundamentos globais de diversidade. Elas têm a responsabilidade de disseminar conhecimentos relacionados a DEI entre suas equipes para reforçar o senso de pertencimento e o engajamento, contribuindo para consolidar um ambiente inclusivo. Os líderes também têm objetivos anuais relativos à diversidade, à equidade e à inclusão que impactam suas avaliações de desempenho.



Atração e retenção de talentos

GRI 2-30 | 401-1 | 401-2 | 401-3 | 402-1 | 202-1 | 405-2 | 407-1

Queremos atrair os melhores talentos e fazer com que desejem permanecer conosco e desenvolver suas carreiras internamente. Monitoramos o mercado e as melhores iniciativas em gestão de pessoas para nos atualizarmos e oferecermos boas condições de trabalho, bem-estar, remunerações e reconhecimentos justos e atrativos. Nossos processos seletivos consideram a inclusão. Como estímulo à reinserção da mulher no mercado de trabalho após a maternidade, promovemos o Reconnecta Mãe, projeto destinado a mulheres que interromperam suas carreiras para cuidar dos filhos e buscam uma oportunidade para retomar sua jornada profissional.

Antes de buscar profissionais externamente, adotamos o recrutamento interno, que prioriza os que estão na empresa há pelo menos seis meses em um mesmo cargo e apresentam desempenho alinhado às expectativas. Se não houver pessoas habilitadas à vaga aberta, iniciamos a busca de talentos no mercado.

Outra forma não apenas de atrair talentos, mas de formá-los, é o Programa de Estágio, que são acompanhados por tutores, têm à disposição trilhas de formação e treinamentos técnicos e comportamentais, e participam mensalmente de encontros com profissionais da área de Talento. O índice de retenção dos participantes do programa chega a 90%.

A valorização das nossas pessoas passa pela remuneração adequada e oferta de pacote de benefícios robusto. Pesquisamos os salários fixados em nosso setor de atuação para mantê-los competitivos e adequados às funções e competências exigidas. Em linha com nosso princípio de equidade, todas as pessoas que ocupam cargos semelhantes e desempenham atividades idênticas recebem remunerações fixas iguais, independentemente de gênero, cor ou qualquer outra variável.

1

2

3

4

5

6

7

Entre os principais benefícios oferecidos aos colaboradores estão:



Vale-transporte



Licença-maternidade/paternidade com possibilidade de prorrogação



Seguro de vida



Planos de saúde e odontológico, que abrangem dependentes e inclui programas de bem-estar



Passe para academias de ginástica



Previdência privada



Auxílio-creche e babá



Vale-alimentação e vale-refeição, com possibilidade de repassar 50% ou 100% do benefício de um para o outro



Dia de folga no aniversário



Happy Friday, com encerramento do expediente às 14h nas sextas-feiras



Programa de Apoio Pessoal, que inclui suporte psicológico e aconselhamentos financeiro e jurídico





1

2

3

4

5

6

7

Todos os profissionais (100%) estão cobertos por acordos de negociação coletiva. Respeitamos plenamente o direito de participação em entidades que representam os interesses das categorias dos colaboradores. Zelamos ainda por notificá-los com pelo menos 30 dias de antecedência sobre mudanças operacionais significativas capazes de afetá-los substancialmente.

Já os desligamentos motivados por reestruturações corporativas são amplamente discutidos em reuniões com grupos multidisciplinares para o estabelecimento dos detalhes da operação, benefícios que serão flexibilizados e pacotes de recolocação. Nos encontros são transmitidas orientações às lideranças sobre a forma mais cuidadosa de conduzir a comunicação e o acolhimento às pessoas demitidas. Também nos preocupamos em informar com transparência aos trabalhadores que permanecerão conosco sobre as razões das dispensas de seus colegas.

Como forma de reconhecimento e agradecimento aos líderes desligados, oferecemos a oportunidade de escolherem entre um pacote dedicado à extensão de benefícios e gratificação monetária ou outro com extensão de benefícios, gratificação monetária reduzida e inclusão da participação em programa de *outplacement* com duração de seis meses, conduzido por uma consultoria especializada.

Além disso, nossos profissionais com mais de 55 anos têm a oportunidade de participar do Programa Possibilidade, conduzido por consultores especializados. O programa visa à reflexão sobre os próximos passos na carreira e na vida. O propósito é minimizar a insegurança com a proximidade da aposentadoria, trabalhar de forma positiva as mudanças comportamentais, psicológicas e biológicas, ampliar o autodesenvolvimento e estimular o resgate dos sonhos e a reavaliação de crenças, valores e conhecimentos. O colaborador que se interessar pode se inscrever no Programa Possibilidade e definir a adesão às modalidades que ele contempla.



Variação da proporção do salário inicial mais baixo comparado ao salário-mínimo local, por gênero GRI 202-1	2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Menor salário pago pela organização	1.149,64	1.149,64	1.424,45	1.424,45
Salário mínimo determinado por legislação ou sindicato	1.149,64	1.149,64	1.424,45	1.424,45
Relação percentual	0%	0%	0%	0%





Novas contratações e rotatividade de empregados GRI 401-1

1

2

3

4

5

6

7

Número total e taxa de novas contratações, por faixa etária				
Faixa etária	2021		2022	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	414	47%	279	40%
Entre 30 e 50 anos	449	50%	364	52%
Acima de 50 anos	30	3%	52	8%
Total	893	100%	695	100%

Número total e taxa de empregados (colaboradores) contratados, por gênero				
Gênero	2021		2022	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Homens	215	24%	241	35%
Mulheres	678	76%	454	65%
Total	893	100%	695	100%

Número total e taxa de empregados (colaboradores) contratados, por região				
Região	2021		2022	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Região Norte	2	0%	2	0%
Região Nordeste		0%	2	0%
Região Centro-Oeste		0%	3	0%
Região Sudeste	884	99%	675	98%
Região Sul	7	1%	13	2%
Total	893	100%	695	100%

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por faixa etária				
Faixa etária	2021		2022	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Abaixo de 30 anos	188	34%	298	35%
Entre 30 e 50 anos	304	56%	503	59%
Acima de 50 anos	57	10%	48	6%
Total	549	100%	849	100%

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por gênero				
Gênero	2021		2022	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Homens	222	40%	240	28%
Mulheres	327	60%	609	72%
Total	549	100%	849	100%

Número total e taxa de empregados (colaboradores) que deixaram a empresa, por região				
Região	2021		2022	
	Número total	Taxa	Número total	Taxa
Região Norte	2	0%	3	0%
Região Nordeste	7	1%	8	1%
Região Centro-Oeste	5	1%	8	1%
Região Sudeste	515	94%	812	96%
Região Sul	20	4%	18	2%
Total	549	100%	849	100%





Diversidade nos órgãos de governança e entre os empregados GRI 405-1

1

2

3

4

5

6

7

Porcentagem de indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero e faixa etária*		
Gênero	2021	2022
Homens	45%	55%
Mulheres	55%	45%
Por faixa etária		
	2021	2022
Abaixo de 30 anos	0%	0%
Entre 30 e 50 anos	55%	45%
Acima de 50 anos	45%	55%

*Não há negros ou PcDs nos órgãos de governança

Porcentagem de empregados, por categoria funcional, por gênero				
	2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Executivos	45%	55%	55%	45%
Alta Gestão	77%	23%	73%	27%
Gestão	61%	39%	62%	38%
Especialistas	39%	61%	32%	68%
Coordenadores	69%	31%	66%	34%
Chefias Operacionais	73%	27%	75%	25%
Administrativo/Operacional	47%	53%	48%	52%
Total	49%	51%	50%	50%

Porcentagem de empregados, por categoria funcional, por faixa etária						
	2021			2022		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Executivos	0%	55%	45%	0%	45%	55%
Alta Gestão	0%	62%	38%	0%	63%	37%
Gestão	0%	78%	22%	0%	74%	26%
Especialistas	0%	85%	15%	9%	77%	14%
Coordenadores	0%	97%	3%	0%	94%	6%

Porcentagem de empregados, por categoria funcional, por faixa etária						
	2021			2022		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Chefias Operacionais	9%	27%	64%	8%	67%	25%
Administrativo/Operacional	16%	76%	8%	17%	73%	10%
Total	14%	76%	10%	15%	73%	12%

Porcentagem de empregados, por categoria funcional, por raça					
	Branco	Pardo	Preto	Amarelo	Indígena
	Executivos	100%	0%	0%	0%
Alta gestão	87%	8%	3%	2%	0%
Gestão	86%	9%	2%	3%	0%
Especialistas	85%	15%	0%	0%	0%
Coordenadores	79%	7%	7%	5%	2%
Chefias operacionais	73%	9%	18%	0%	0%
Administrativo/Operacional	67%	23%	8%	2%	0%
Total	70%	21%	7%	2%	0%

Porcentagem de Pessoas com Deficiência (PCDs) entre os empregados, por categoria funcional, por gênero				
	2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Executivos	0%	0%	0%	0%
Alta gestão	0%	0%	0%	0%
Gestão	0%	0%	0%	0%
Especialistas	0%	0%	0%	0%
Coordenadores	0%	0%	0%	0%
Chefias operacionais	0%	0%	0%	0%
Administrativo/Operacional	2%	2%	2%	2%
Total	2%	1%	2%	1%



1

2

3

4

5

6

7

Capacitação GRI 403-4 | 404-2

Buscamos oferecer as melhores condições para que nossos talentos aprimorem competências técnicas e comportamentais e evoluam pessoal e profissionalmente. As oportunidades de desenvolvimento são oferecidas para profissionais de todos os níveis hierárquicos e, em 2022, batemos as nossas metas de treinamento. Foram 62,35 horas de capacitação, em média, por colaborador, entre atividades presenciais e/ou virtuais, individuais ou em grupos. Entre os recursos que colocamos à disposição do público interno estão:



Campus Liberty, plataforma de treinamentos com cursos livres.



Projetos multidisciplinares, em que os colaboradores são incentivados a trocarem experiência com colegas de áreas diversas para desenvolverem projeto comum.



My Global Assignment, programa que fomenta o intercâmbio de informações e o crescimento conjunto entre profissionais que atuam em operações da Liberty Mutual em diferentes partes do mundo.



Emerging Talent Development, que apoia os colaboradores em início de carreira no desenvolvimento de habilidades em outras áreas do negócio e no aperfeiçoamento técnico e comportamental.



Trilha de Idiomas, para o aprendizado do inglês.



LinkedIn Learning, plataforma global de treinamentos exclusivos.



LiteraLiberty, biblioteca digital com livros, *podcast* e *audiobooks*, acessível também a terceiros, aprendizes, estagiários e familiares de nossos talentos. Ele oferece trilhas de desenvolvimento técnicas e comportamentais, comuns ou específicas, incluindo recomendadas e mandatórias.



1

2

3

4

5

6

7

Para nossas lideranças, colocamos à disposição ferramentas para mapeamento de suas competências e identificação de oportunidades para se tornarem gestores cada vez mais inclusivos e inspiradores, capazes de emponderar e desenvolver equipes de alta *performance*. Antes de serem promovidos ou contratados, todos passam por *assessment*, conduzido por parceiro externo. Ao participarem de atividades como estudos de caso,

inventários de perfil, entrevistas por competências e valores e simulações, recebem relatório com indicações de suas fortalezas e possibilidades de desenvolvimento, considerando seu nível de maturidade em relação às competências requeridas e desejadas. No *feedback* da consultoria, os avaliados são acompanhados pelo gestor imediato e *business partner* das suas áreas para relacionarem as capacitações necessárias para ampliar as suas qualificações. Oferecemos ainda aos líderes:



■ **My Leadership Edge**, programa global de desenvolvimento para sêniores, com *insights* personalizados e práticos sobre preferências e comportamentos, que compreende um conjunto de avaliações (autoavaliação, avaliação do gestor imediato e de um nível acima e 360º) para identificarem seus estilos de liderança, como estão vivendo nossos valores e o quanto estão sendo condutores efetivos.

■ **Coaching**, composto por 12 sessões com consultoria contratada para executivos e gerentes sêniores, e Interno, em que os encontros são com profissionais de nossa área de Recursos Humanos capacitados nessa metodologia.

■ **Mentoring**, em que líderes mais experientes ajudam aqueles com menos tempo na função em um programa repleto de conteúdo, ferramentas e trocas baseadas em experimentações práticas e colaboração, e Mentoring Reverso, em que quatro mentores selecionados, que podem ter menos tempo de mercado, atendem profissionais com perfil mais sênior durante dez sessões.

■ **Trilha da Liderança**, composta por ações de desenvolvimento como o Accelerate Development Program, programa de aceleração para talentos e possíveis sucessores.

Média de horas de treinamento, por ano, por empregado GRI 404-1

Média de horas de treinamento que empregados (colaboradores) realizaram durante o período de relato por gênero		
Gênero	2021	2022
	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	27,10	55,69
Mulheres	35,70	69,01
Total	31,40	62,35

Média de horas de treinamento que empregados (colaboradores) realizaram durante o período de relato por categoria funcional		
Gênero	2021	2022
	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretores/Presidentes	35,00	16,06
Gerentes	84,40	35,93
Coordenador/Chefia	54,54	24,73
Técnico/Supervisão	21,52	18,07
Administrativo	44,48	
Operacional	16,88	
Total	42,80	94,78
Aprendizes	25,03	69,70
Estagiários	98,45	6,73
Total	61,74	38,22



Avaliações de desempenho

Todos os nossos colaboradores receberam, em 2022, avaliações de desempenho, cujo processo visa reconhecer pontos fortes e identificar oportunidades de desenvolvimento em relação a competências técnicas e/ou comportamentais. O objetivo é criar um ambiente de alta *performance*, em que todos estejam alinhados na busca pelos objetivos estratégicos, mas também incrementar o nível de comunicação entre líderes e suas equipes.

Tendo em vista a articulação de nossa estratégia no formato de Objetivos e Resultados Chave (OKRs), atualizamos a forma como monitoramos o desenvolvimento dos colaboradores. Cada uma das metas corporativas é cascateada para todos os níveis e áreas. Cada colaborador define com seu gestor objetivos individuais que impactam os nossos OKRs ou os das áreas, e as avaliações de desempenho estão vinculadas ao alcance do que foi planejado. Trimestralmente, são feitas reuniões (*checkpoints*) para analisarmos as conquistas ou necessidades de alteração de rotas. Ao final do processo, temos condições não apenas de analisar o cumprimento de objetivos e metas, mas de avaliar os potenciais de nossos talentos e definir os Planos de Desenvolvimento Individuais (PDIs).

Nossas lideranças passam por avaliação de desempenho em modelo semelhante, com *feedbacks* de seus liderados. Elas também estão inseridas no Programa de Sucessão, que conta com um comitê integrado por nossa CEO e representantes de diretorias. O órgão faz a validação de *performance* e potencial dos gestores, analisa os próximos passos em suas carreiras e desenvolve planos individuais.

Percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira durante o período coberto pelo relatório 404-3

Categoria funcional	2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Executivos	45%	55%	100%	55%	45%	100%
Alta gestão	77%	23%	100%	73%	27%	100%
Gestão	61%	39%	100%	62%	38%	100%
Média gestão/ Consultores						
Especialistas	39%	61%	100%	32%	68%	100%
Coordenadores	69%	31%	100%	66%	34%	100%
Chefias operacionais	73%	27%	100%	75%	25%	100%
Administrativo/ Operacional	47%	53%	100%	48%	52%	100%
Total	49%	51%	100%	50%	50%	100%

100% dos nossos profissionais receberam no ano avaliações de desempenho

1

2

3

4

5

6

7



Segurança e bem-estar

GRI 403-1 | 403-2 | 403-4 | 403-5 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 | 403-10

1

2

3

4

5

6

7

Para garantirmos segurança aos nossos profissionais, promovemos inspeções rotineiras dos espaços físicos e classificação dos impactos e riscos significativos para definição dos controles técnicos, médicos, educativos e operacionais necessários, assim como para elaborar programas e relatórios de atividades e avaliar o atendimento aos requisitos legais.

Adotamos ainda como processos recorrentes as Análises Preliminares de Riscos e a Permissão de Trabalho, como formas de identificar potenciais ameaças e possibilidades de erros e aplicar medidas de controle e fornecer Equipamentos de Proteção Individuais (EPIs) necessários. Além disso, observamos as condições de ergonomia de acordo com cronograma estipulado, e nossos profissionais são comunicados sobre o seu Direito de Recusa caso percebam haver algum risco na execução de suas atividades.

Para assegurar a qualidade em todos os processos, promovemos capacitações e auditamos ações, sendo os casos de não conformidade tratados em reuniões gerenciais sobre saúde e segurança e com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa). Contamos também com Brigada de Incêndio, integrada por colaboradores que passam por treinamento formal e realizam reuniões de atualização e acompanhamento.

Todos os nossos profissionais recebem treinamentos de segurança e saúde no trabalho, ergonomia e preservação auditiva e vocal periodicamente, e há capacitação obrigatória sobre teletrabalho aos que atuam integral ou parcialmente no modelo *home office*.

Todo acidente ou incidente de trabalho registrado passa por investigação de Técnico de Segurança do Trabalho e membros da Cipa, que utilizam o método Cinco Porquês para identificar as causas e adotar as medidas necessárias para minimizar ou eliminar os riscos existentes.

Para promover o bem-estar de colaboradores e prestadores de serviços, além de todas os requisitos legais obrigatórios relacionados à saúde e segurança no trabalho, ofertamos diversos outros benefícios e programas especiais. Uma dessas iniciativas é o Livremente, programa que proporciona um espaço acolhedor de troca e escuta empática, sem julgamentos, sobre saúde mental e emocional, conduzidos por especialistas que estimulam a reflexão e o compartilhamento de experiências com base em conteúdos apresentados e definidos previamente. A ideia é enriquecer as ponderações e criar conexões, com o estabelecimento de redes de apoio. Além dos encontros, o programa proporciona ferramentas para conscientização sobre a importância do autoconhecimento e da comunicação para a saúde. Disponibiliza ainda acesso à plataforma meQuilíbrio, médico de família, aulas de ginástica laboral e programas de apoio pessoal telepsicologia.



Disponibilizamos um conjunto de ferramentas e **iniciativas capazes de minimizar e/ou eliminar** qualquer risco aos profissionais





1

2

3

4

5

6

7



Proporcionamos acesso também a atendimento médico especializado no nosso *hub* Brooklin, em São Paulo (SP), estendido a dependentes e terceirizados, no Espaço Saúde, que conta com equipe multidisciplinar integrada por médica assistencial, enfermeira da família, fonoaudióloga, ergonomista, técnica de segurança do trabalho e técnica de enfermagem ocupacional. Os profissionais prestam atendimento, avaliam o bem-estar físico e emocional dos usuários e são responsáveis por exames ocupacionais, atendimentos emergenciais e acompanhamento de casos de afastamentos por doença. Em 2022, mantivemos no Espaço Saúde a oferta de exames como testes rápidos de Covid-19 e glicemia, eletrocardiograma e Papanicolau, e às futuras mães proporcionamos atendimento pré-natal e o suporte da maternidade Santa Joana, mesmo para os casos fora da capital paulista – via teleconsultas.

Outro programa em benefício de mães e pais é o Nossos Filhos. Quando a espera de um bebê é comunicada, presentearmos o colaborador ou colaboradora com livros sobre esse momento especial. Essa iniciativa também inclui encontro mensais de famílias gestantes, em que são debatidos temas como anatomia e fisiologia da gestação, parto e nascimento, pós-parto, cuidados com o recém-nascido, amamentação e preparação para a chegada do bebê.

O apoio aos futuros ou atuais pais ou responsáveis também conta com outras Rodas de Conversa e o Grupo de Apoio ao Puerpério. Os colaboradores ainda têm acesso ao App Canguru Gravidez, ferramenta para gestantes que permite monitorar remotamente a gravidez e detectar situações que possam representar riscos para elas ou os bebês. Também oferecemos o Presente para Mãe e o Bebê, que pode ser uma cesta-natalidade ou um cartão-maternidade no valor de R\$ 420,00.

As famílias que fazem parte do programa Nossos Filhos recebem Visitas Domiciliares Pós-Parto de enfermeira obstetra, para auxílio em relação à amamentação, ao choro, ao sono do bebê e à recuperação da gestante. Outra iniciativa é focada no Retorno ao Trabalho ao término da licença-maternidade, em que as novas mães são convidadas a realizarem consulta com médica da família, e as lactantes recebem *kit* de extração leite materno e são orientadas sobre a alimentação dos bebês.

Promovemos outros grupos de apoio para responsáveis por crianças pequenas de até 3 anos ou adolescentes, e o Mulheres de Fases 40+, iniciativa de apoio para o período do climatério. Outras ações e campanhas se estendem ao longo do ano e são conduzidas em datas especiais, como no Outubro Rosa, período em que os colaboradores, prestadores de serviços e familiares se reúnem em diversas ações para tratar da saúde da mulher de diversas formas ou campanhas para incentivar a vacinação da gripe, por exemplo.



Corretores

1

2

3

4

5

6

7

Os corretores têm papel fundamental para a sustentabilidade do nosso negócio e contribuem diretamente para que os produtos e seus diferenciais sejam conhecidos e escolhidos pelos consumidores. Valorizamos e cuidamos de perto dessa relação de parceria, apoiando o desenvolvimento de seus negócios e carreiras por meio do nosso programa de relacionamento Cresça com a Liberty, em andamento há quatro anos, que disponibiliza treinamentos, ferramentas e incentivos para crescermos juntos cada vez mais.

Ao final de 2022, registramos mais de 26 mil corretores em nossa base, número que supera em 30% o do período anterior. No ano, 40 mil corretores participaram das ações do Cresça com a Liberty e, só por meio de nossas campanhas de incentivo, premiamos mais de 8 mil, além de termos registrado mais de 20 mil participações em iniciativas de capacitação.

O relacionamento com esses parceiros é marcado por comunicação constante e escuta ativa de suas demandas e sugestões. Apuramos entre eles o Net Promoter Score (NPS) para identificarmos falhas e possibilidades de melhoria em processos, produtos e serviços, treinamentos e em nosso relacionamento como um todo. Em 2022, foram realizadas 207 mil consultas sobre diferentes experiências – que podem incluir do atendimento comercial ao suporte durante alguma ocorrência –, os denominados “momentos da verdade”. Caso alguma insatisfação seja detectada, a situação é encaminhada a um comitê responsável por adotar ações corretivas. Além disso, os parceiros têm voz ativa em um Conselho de Corretores integrado por 120 profissionais de todas as regiões nas quais atuamos e por nossos executivos, em que são analisadas tendências do mercado e debatidas e cocriadas soluções

capazes de trazer benefícios às duas partes e aos consumidores. Outro ponto forte da comunicação com os parceiros é o Acontece, boletim semanal com novidades sobre nossas atividades e processos, enviado por *e-mail*, para mantê-los constantemente atualizados – foram 60 edições só em 2022.

Contamos também com uma força de vendas capacitada e bem-informada para atender os corretores, equipada com ferramentas para acompanhamento e diálogo de maneira quase instantânea. É possível, por exemplo, identificar a venda de um seguro de Vida e acionar o parceiro para parabenizá-lo e aprofundar, se necessário, detalhes sobre a apólice. A pluralidade de canais de contato e trocas é importante principalmente para trazer maior assertividade em nossas tomadas de decisões, seja ao lançar uma solução, seja ao estabelecer os temas e formatos dos treinamentos que vamos disponibilizar.

O Meu Espaço Corretor, canal também usado para consultas sobre nossos seguros, dicas de vendas, agenda de clientes, acesso aos principais sistemas de cálculo e materiais promocionais, mapas de renovação, entre outros, é o principal caminho para acesso à agenda de atividades programadas e às próprias capacitações. A plataforma proporciona quatro trilhas de especialização: a Academia de Produtos, com treinamentos sobre os produtos do portfólio, além de técnicas de vendas; a Academia de Negócios, com cursos que potencializam o trabalho de corretores, como estratégia, gestão, entre outros; a Academia Essencial, opção para os corretores e funcionários das corretoras parceiras ficarem por dentro do que é essencial para o mercado segurador e para a parceria conosco; e a Academia Digital, exclusivamente dedicada aos negócios no ambiente *on-line* e em mídias sociais.





1

2

3

4

5

6

7

As oportunidades de desenvolvimentos pessoal e profissional contemplam desde o melhor uso de nossas plataformas, como Meu Momento de Vida e Meu Momento Residência, até temas relevantes no mercado, como diversidade, práticas para o trabalho híbrido e uso de dados nos negócios.

Webinars sobre temas diversos e novas oportunidades de treinamento são constantemente incorporados à plataforma. Em 2022, por exemplo, o Meu Espaço Corretor foi reforçado com novas capacitações ligadas ao segmento Vida: Pessoas em Primeiro Lugar, que discute a importância da saúde mental e populacional; Régua de Comunicação Cresça com o Vida, que explica como criar uma régua de comunicação seguindo o conceito de uma linha editorial com base no *branding* pessoal; e Humor nas Redes, com estratégias para engajamento de clientes por meio do humor.

Outros cursos adicionados no período foram Desafios e Dilemas da Era da Transparência, sobre a importância da transparência na comunicação e a forma como ela pode auxiliar na construção de relacionamento, significado e reputação; Uso de Dados para *Business Insights*, que ensina a fazer análises precisas para tomadas de decisões mais assertivas; e Mindset Digital: Seja o Profissional que Mercado Precisa, que auxilia os corretores a desenvolverem um pensamento digital e otimizar as experiências dos clientes. Outro programa reincorporado à plataforma foi o Liberty Sucessão, que consiste na oferta de sessões de consultoria aos parceiros que planejam a transição de liderança em suas corretoras, muitas vezes negócios familiares, e assim evitam perdas e potencializam oportunidades, sem deixar de dar atenção aos clientes e prospectar novos.

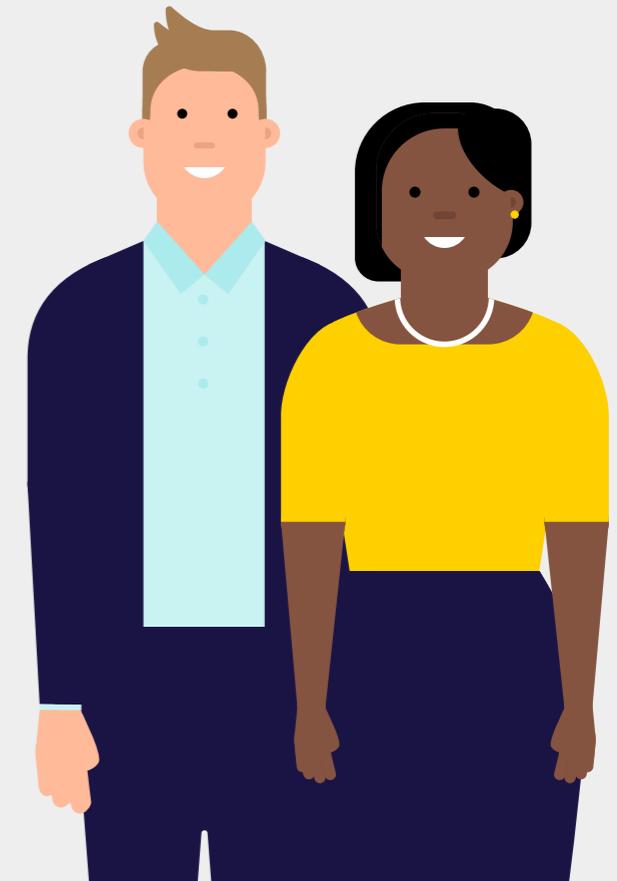
Todas as capacitações no Meu Espaço Corretor incluem certificados aos concluintes, que também recebem as Moedas Liberty, utilizadas para fazer resgates de prêmios.

A plataforma é a via de acesso ainda ao Meu Marketing, ferramenta que auxilia os profissionais na oferta de produtos de forma digital e na profissionalização da comunicação com seus clientes. É possível acessar mais de 500 materiais, como peças gráficas para uso no Whatsapp, imagens para o Facebook e conteúdos prontos para serem remetidos por *e-mail*, criados e formatados por nós. Todas as peças podem ser personalizadas com as marcas/nomes dos corretores e enviados por eles diretamente aos clientes ou publicados nas suas redes sociais. No Meu Marketing, ao concluir uma venda, os corretores também podem individualizar frases e conteúdo no *kit* digital de boas-vindas aos segurados.

O programa é sempre impulsionado no mês de outubro, de forma a remeter ao dia 12, data em que os corretores de seguro são os homenageados. Trata-se de um momento em que expressamos nossa gratidão pelo trabalho dos parceiros e reforçamos nossa intenção de fortalecê-los para que avancemos juntos de forma sustentável, com rentabilidade.

Para celebrar os quatro anos do Cresça com a Liberty, promovemos eventos especiais que contaram com as participações da CEO Patricia Chacon e do VP Comercial Marcos Machini, e incluíram palestra de Arthur Igreja, sobre o avanço digital frente às conexões humanas e o uso da tecnologia de forma favorável, sem que isso signifique robotizar os relacionamentos. Lançamos ainda um concurso sobre o tema "Conexões que vão além", que possibilitou a corretores e profissionais de força de vendas compartilharem histórias e concorrerem a prêmios. A ideia motivou eventos presenciais com parceiros em São Paulo (SP), Teresópolis (RJ), Sorocaba (SP), Belo Horizonte (MG), Porto Alegre (RS) e Recife (PE).

Colocamos à disposição dos **corretores um leque de oportunidades** de aperfeiçoamento de suas atividades para crescermos juntos, de forma sustentável



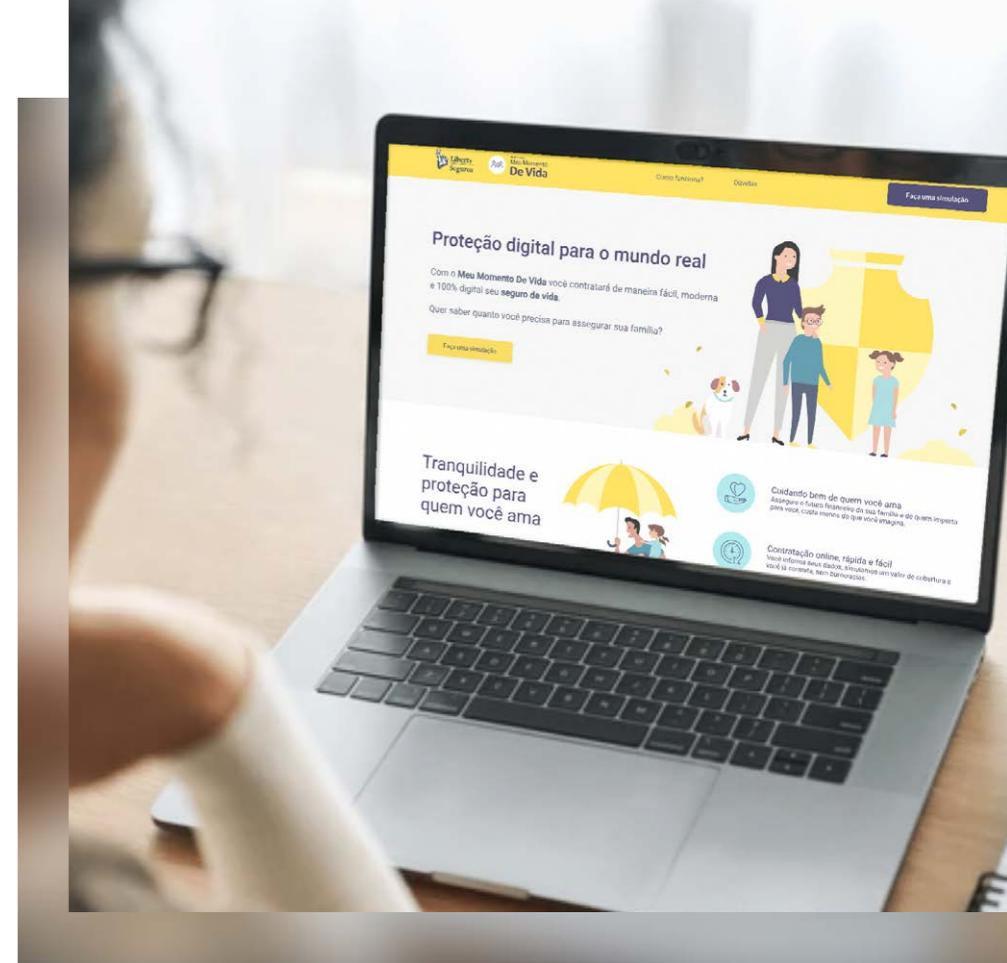


Ferramentas digitais

Um de nossos focos estratégicos é apoiar e acelerar a utilização da tecnologia como importante ferramenta para o crescimento dos negócios. A Academia Digital, lançada em 2018, é uma das principais iniciativas com esse propósito. Trata-se de treinamento para engajar e capacitar corretores a comercializarem seguros por meio das redes sociais que, e a cada ano, explora um tema central. Em 2022, o foco foi a produção de vídeo *mobile*, além de termos recapitulado as aulas de módulos anteriores. Mais de 2,7 mil profissionais foram impactados pela Academia Digital no ano e acessaram os dez episódios inéditos que produzimos. Para relembrar os participantes de temas passados, criamos grupos no Telegram, em que podem trocar informações sobre boas práticas. Ao final da temporada 2022 da Academia Digital realizamos um concurso cultural e premiamos cinco parceiros pela produção de vídeos com o tema “Como o corretor usa o digital para aumentar a eficiência na corretora”, avaliando roteiro criativo, efeitos e edição.

Também em linha com nosso objetivo de impulsionar o digital, realizamos testes entre nossos parceiros para identificar a maturidade no uso de ferramentas virtuais. Avaliamos as experiências dos profissionais com plataformas do Pacote Microsoft Office, com o uso do digital nas corretoras e a comunicação em redes sociais e os conhecimentos sobre termos técnicos do universo *on-line* e suas aptidões para uso de WhatsApp Business e Google Ads. Também apuramos oportunidades provenientes de *leads* digitais, estratégias digitais implementadas nas corretoras e conhecimentos sobre as nossas ferramentas. Após preencher o formulário, os participantes tiveram acesso às pontuações sobre seu nível de maturidade e receberam recomendações para aprofundamento.

Outro foco de nossa atuação é a criação e disponibilização de ferramentas que agreguem valor aos negócios dos parceiros e aos nossos, ajudando-os a incrementarem as vendas e a identificar oportunidades em todos os segmentos para os quais temos produtos. Lançamos, por exemplo, as plataformas Meu Momento Residência, em 2022, e Meu Momento Vida, no ano anterior, que facilitam o entendimento, a seleção e a contratação de seguros pelos consumidores. Inicialmente, elas ficaram acessíveis aos clientes somente por meio de *links* repassados pelos corretores.



Para auxiliar os profissionais que comercializam seguros, também lançamos a Oportunidade de Negócios, ferramenta que possibilita identificar, por meio da análise de dados feita por nossa equipe e do uso de inteligência artificial, clientes que já adquiriram apólices, mas têm propensão a adquirir outras, de ramo diferente. Ou seja, a partir do cruzamento de informações dos perfis dos consumidores, indicamos, na base de clientes de cada parceiro, alocada no Meu Espaço Corretor, aqueles a quem a oferta de produto adicional tem mais chance de ser bem-sucedida.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7





Fornecedores

GRI 308-1 | 308-2 | 407-1 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 414-2

1

2

3

4

5

6

7

Também buscamos estabelecer uma relação marcada pela ética e transparência, reforçando valores inegociáveis, que abrangem questões econômicas, sociais e ambientais, avaliadas quando iniciamos as parcerias com os 18.285 fornecedores e prestadores de serviços de oficinas ativos¹.

Avançamos gradualmente no sentido de compartilhar e estimular melhores práticas relacionadas a ASG entre os fornecedores de produtos e serviços. Para as oficinas credenciadas, por exemplo, divulgamos materiais que orientam sobre oportunidades de adotar soluções simples que trazem resultados ambientais positivos, como a separação e o armazenamento de resíduos como óleos e pneus, a captação de água da chuva para limpeza dos estabelecimentos e de automóveis, e a substituição de equipamentos antigos por mais eficientes. Para incentivar boas ações, também criamos o Selo Boas Práticas de Sustentabilidade, que já foi atribuído a 363 estabelecimentos que autodeclararam suas atitudes relacionadas a temas como gestão de resíduos, atenção para a emissão de CO₂, captação e reutilização de água, responsabilidade social, entre outros. As oficinas que conquistaram o selo estão identificadas em nossos sistemas internos, *site* e aplicativo.

Além de transmitirmos aos nossos parceiros os comportamentos e práticas esperados por meio de nosso Código de Conduta de Terceiros, mantemos medidas para minimizar a possibilidade de estabelecermos vínculos com empreendimentos

de má reputação. No princípio de 2022, oficializamos nossos Procedimentos Internos Conheça Seu Parceiro (Know-Your-Supplier – KYS) e Conheça Seu Fornecedor (Know-Your-Partner – KIP). Os documentos têm o objetivo de dar suporte às áreas internas no cumprimento das exigências da Circular 612 da Susep, de combate à corrupção, à lavagem de bens e valores e ao financiamento do terrorismo, que prevê a necessidade de política, procedimentos e controles internos para isso. Nossos procedimentos indicam diretrizes para a avaliação de integridade antes do início de um relacionamento com fornecedores ou parceiros de risco alto e críticos.

Já nosso processo de homologação contempla consulta e avaliação automática de informações e documentos de empresas e terceirizados por meio de diversas plataformas e bancos de dados de entidades e órgãos públicos. Essa medida nos permite identificar multas, penalizações ou processos, bem como levantamento de informações veiculadas em diferentes mídias. O objetivo é detectar a existência de restrição relacionada a temas como trabalho análogo à escravidão, sanções administrativas, corrupção e lavagem de dinheiro, crimes ambientais ou financeiros, etc.

Todas as organizações ou pessoas classificadas como de riscos alto ou crítico com base na avaliação interna passam por procedimentos adicionais de *background check*, realizado pela área de Compliance & Gestão de Riscos, que verifica o caso e emite parecer recomendando ou não o relacionamento.

Todas as nossas áreas que utilizam serviços de fornecedores e parceiros comerciais devem realizar uma pesquisa reputacional, armazenamento de todas as evidências coletadas e de todos os documentos e dados mínimos necessários, e encaminhamento de indícios e atipicidades à área de Compliance. Além da avaliação inicial, todos os fornecedores e parceiros passam por monitoramento pelo menos anualmente. Do total de empresas que temos cadastradas em nossa base de dados, 2.308 ingressaram em 2022. Nossas pesquisas identificaram que apenas 62 estabelecimentos apresentam potenciais impactos ambientais e sociais negativos, casos que permanecem sob análise. Quando elas forem concluídas serão deliberadas as medidas correspondentes, que podem incluir recomendações para promoção de melhorias nos parceiros ou, em casos mais críticos, o encerramento do relacionamento com eles.

Há condições em que o relacionamento com os fornecedores é vetado automaticamente: se uma empresa ou algum de seus sócios figura em lista de trabalho escravo, ou na lista CSNU, do Conselho de Segurança das Nações Unidas, que relaciona organizações ou pessoas comprovadamente associadas a organização terrorista ou prática criminosa, ou, ainda, na Lista OFAC, do Tesouro Norte-Americano, que indica restrições devido a ligação com atos ilícitos, tais como tráfico de drogas, lavagem de dinheiro, entre outras.



Estimulamos a **adoção das melhores práticas ASG** entre os fornecedores e compartilhamos com eles nosso Código de Conduta de Terceiros

1. O dado não inclui corretores de seguros.





Clientes

1

2

3

4

5

6

7

Proporcionar experiências fluidas, ágeis e acolhedoras aos clientes é a nossa maior prioridade. Todas as áreas trabalham fortemente para que o digital seja um importante aliado para redesenhar e melhorar continuamente nossos produtos, serviços e jornadas para atender uma geração de consumidores mais exigentes e conscientes.

Encerramos 2022 com mais de 3,6 milhões de segurados, e fomos avaliados como a segunda melhor seguradora em experiência ao consumidor e a que disponibiliza o melhor aplicativo.

Acreditamos que esse sucesso passa pela disposição em entender e utilizar mecanismos de escuta ativa que nos fornecem informações para oferecermos experiências personalizadas, desde a contratação até o momento em que os clientes acionam algum serviço. Com esse intuito, criamos e difundimos diversos recursos, nos canais de vendas ou de atendimento, e investimos em inovação e tecnologia. Recorremos à inteligência artificial para aprimorar serviços e fazermos ofertas assertivas aos clientes.

A satisfação de nossos clientes é uma obsessão, medida com frequência para calcularmos o Net Promoter Score (NPS) em diferentes pontos de suas jornadas conosco. Em 2022, realizamos 713 mil consultas a segurados para avaliarem diferentes “momentos da verdade”, como os relacionados à contratação de apólices e aos processos de sinistros. Ao analisarmos os resultados, identificamos oportunidades de melhoria de nossas ações e soluções.

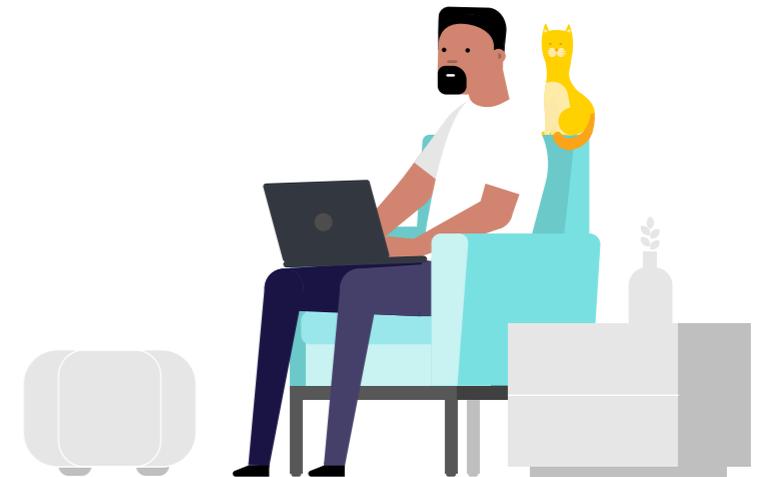
Metas relacionadas à satisfação dos clientes permeiam todas as nossas áreas e, caso seja registrado algum indicador abaixo do desejado/previsto, é tratado por um comitê que elabora planos de ação para resolver problemas ou gargalos e criar solução.

Entre as novidades oferecidas em 2022 aos consumidores para agregar valor e facilidade às suas interações com a Liberty está a plataforma Meu Momento Residência. Nela, os corretores podem customizar planos para facilitar sua prospecção e vendas. O lançamento coincidiu com um momento em que o País registrava crescimento na procura por produtos para proteção dos lares, influenciado, possivelmente, por fatores como a migração de pessoas para o trabalho remoto.

A nova ferramenta 100% digital soma-se à Meu Momento de Vida, lançada em 2021, com proposta semelhante, ou seja, permitir aos clientes a seleção de apólices com especificidades, e contratá-las imediatamente, com assistências para facilitar o dia a dia e efetuar o pagamento de forma segura.

Graças aos investimentos em tecnologia, processos e pessoas, atualmente mais de 85% das interações com clientes e parceiros são realizadas por canais digitais. Nesse contexto, oferecemos opções de atendimento via WhatsApp, aplicativo e no próprio *site*. Por meio deles é possível tirar dúvidas, solicitar assistências e reportar sinistros.

Trabalhamos para que o digital seja um aliado no redesenho e na **melhoria de nossos produtos, nossos serviços e nossas jornadas**





1

2

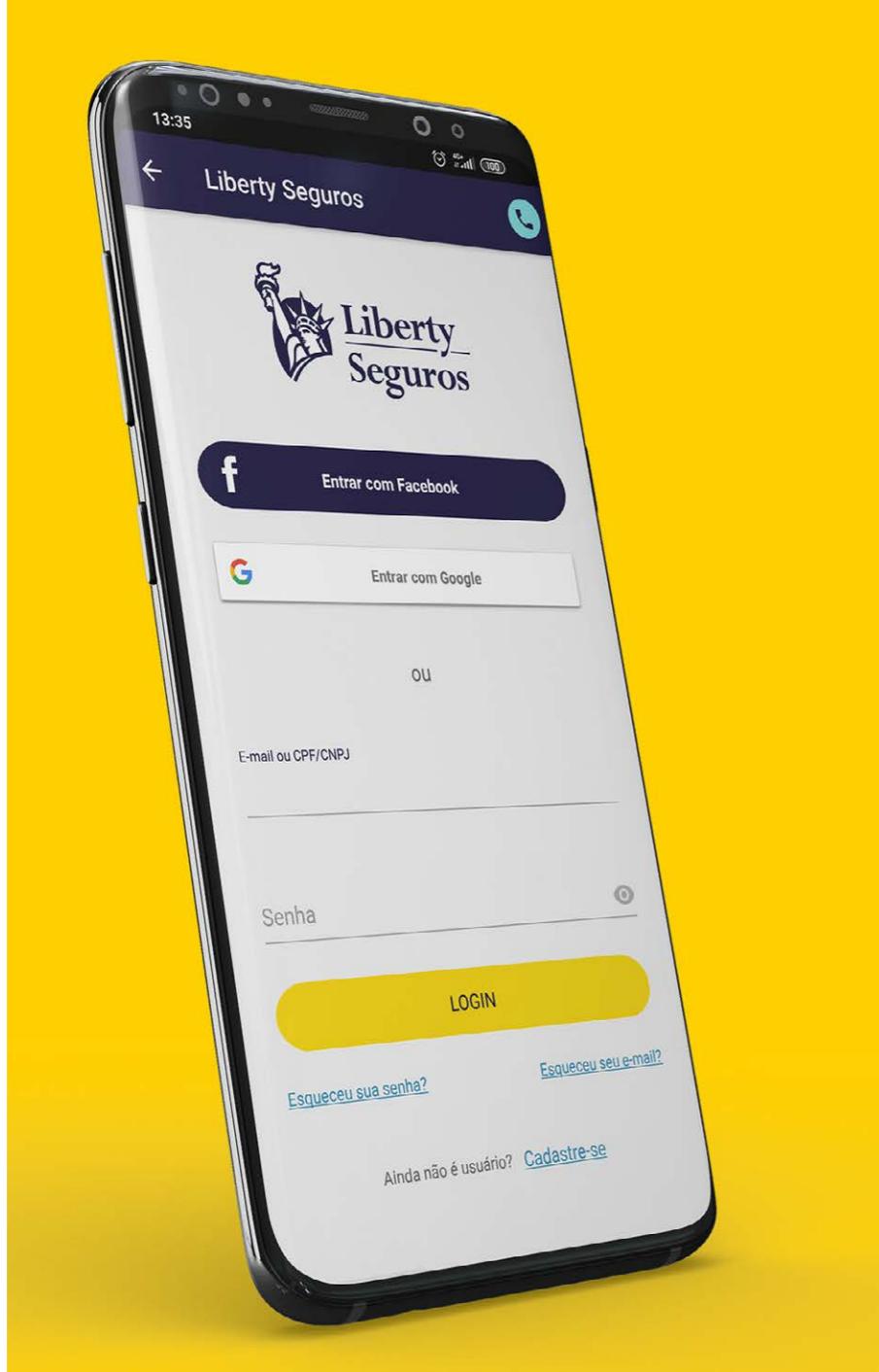
3

4

5

6

7



Nosso App, reconhecido pelos consumidores por suas funcionalidades, possibilita visualizar todas as coberturas disponíveis na apólice, ter acesso a dados pessoais e entender a situação das parcelas do seguro. Em 2022, agregamos ao canal as possibilidades de abertura de Sinistro de Roubo e Furto, antes disponível apenas via *site* e telefone, e de pagamentos de apólices por PIX², projeto que nos posicionou como uma das 100 empresas mais inovadoras no uso de TI no Brasil, em premiação realizada pelo Grupo IT Mídia, em parceria com a FIAP.

O aplicativo também permite acionar outro benefício criado para clientes no Segmento Auto em 2022, o Voucher Mobilidade, que oferece aos segurados mais uma alternativa de locomoção ao disponibilizar crédito no aplicativo da Uber. Assim, podem optar por essa facilidade em vez de solicitarem o carro reserva.

O *voucher* também pode ser requisitado via *web*, central de atendimento ou WhatsApp – canal incrementado no ano, que passou a viabilizar o acompanhamento de sinistros e a consulta de oficinas referenciadas.

Para os clientes no segmento de Vida, em parceria como o Hospital Israelita Albert Einstein, em 2022 passamos a disponibilizar telepsicologia, de forma pioneira e gratuita, e que ampliou o Einstein Conecta, serviço que já oferecia telemedicina aos segurados. A novidade leva em conta o aumento da demanda por atendimentos psicológicos e das necessidades de cuidados com a saúde mental, além de fortalecer o conceito de cobertura universal de saúde. O serviço de telepsicologia possibilita atendimentos para o controle do estresse e da ansiedade, apoio emocional, acompanhamento de paternidade e maternidade e suporte aos desafios da Geração Z.

² A facilidade também está acessível por meio do Meu Espaço Cliente, no nosso *site* institucional





Comunidades GRI 413-1

Queremos fomentar transformações positivas na sociedade e empoderar e capacitar as pessoas no âmbito social para garantir um futuro de valor para as próximas gerações. Nesse sentido, investimos em um planejamento consistente e na execução de iniciativas em benefício das comunidades, em linha com nossa estratégia e compromissos relacionado à ASG. Atuamos baseados ainda pelo desejo de promover a cultura e a filantropia.

Nosso foco nos temas Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI) também está nos projetos sociais que desenvolvemos ou apoiamos. Vinculada a eles, lançamos em 2022 uma ação de capacitação para mulheres que desejam atuar como corretoras. Inédita no mercado e desenvolvida em parceria com a Escola Nacional de Seguros, ela integra o Mulheres Seguras, nosso projeto que fomenta o empreendedorismo e empoderamento femininos. A nova iniciativa formará, ao longo de 2023, 40 participantes negras, transexuais, vulneráveis socialmente, mães solas e/ou com mais de 50 anos. O curso tem duração de nove meses, com aulas a distância, e as concluintes recebem a certificação da Susep para trabalharem como corretoras.

Durante a realização do projeto, além de receberem conteúdos técnicos, as futuras profissionais participam de *workshops* sobre temas como diversidade, inclusão, protagonismo feminino e nossos programas, como o Cresça com a Liberty e a Academia Digital. Em 2022, houve ainda uma oportunidade de as beneficiadas conversarem com a CEO, Patricia Chacon, em um Café com a Presidente. Recebemos 586 inscrições de interessadas no curso e as 40 atendidas foram selecionadas pela ENS.



Voluntariado

Acreditamos que cada colaborador é protagonista na nossa jornada de sustentabilidade e o voluntariado é um dos traços mais marcantes da cultura corporativa. Há mais de dez anos temos um calendário de ações e campanhas para engajá-los em causas que apoiamos. Em 2022, nossas ações de voluntariado incluíram o Natal Solidário, cujo foco foi beneficiar projetos conectados à nossa agenda de DEI. No total, 1.452 colaboradores participaram da campanha, que resultou na doação de mais de mil itens coletados nos *hubs*, incluindo roupas, sapatos, livros e brinquedos e produtos de higiene pessoal. Além disso, mobilizamos uma campanha de contribuições *on-line* em dinheiro, que somou R\$ 7,7 mil. Outra ação de impacto foi a Passaporte Solidário, com arrecadação de 1,5 tonelada de alimentos não perecíveis na nossa festa de fim de ano. As ONGs beneficiadas foram Casa de Davi, Gapes e Ames, e muitas outras por meio da Gamificação da Força de Vendas que envolveu colaboradores e parceiros de negócios.

Realizamos ainda mais uma edição da Semana do Voluntariado, desta vez em formato híbrido, em maio. O evento contou com diversas ativações para os colaboradores, desde palestras a oficinas presenciais e mentorias *on-line*. Contabilizamos 1,4 mil participações em toda a Semana, superamos em 7% a meta de doação financeira estipulada (R\$ 5,3 mil), além de termos arrecadado mais de 2,7 mil itens de higiene, doados às ONGs Casa Florescer e Mensageiros da Esperança. Além disso, 35 jovens receberam mentoria, 150 pessoas compartilharam suas experiências durante os eventos *on-line* e 40 voluntários salvaram orquídeas e aprenderam a importância do cuidado com plantas e flores para o meio ambiente. Foram também coletados 100 eletrônicos e baterias, destinados à reciclagem correta, e conduzida a produção de ecojoias a partir de cápsulas de cafés usadas.

1

2

3

4

5

6

7

Relacionamentos





Incentivos

1

2

3

4

5

6

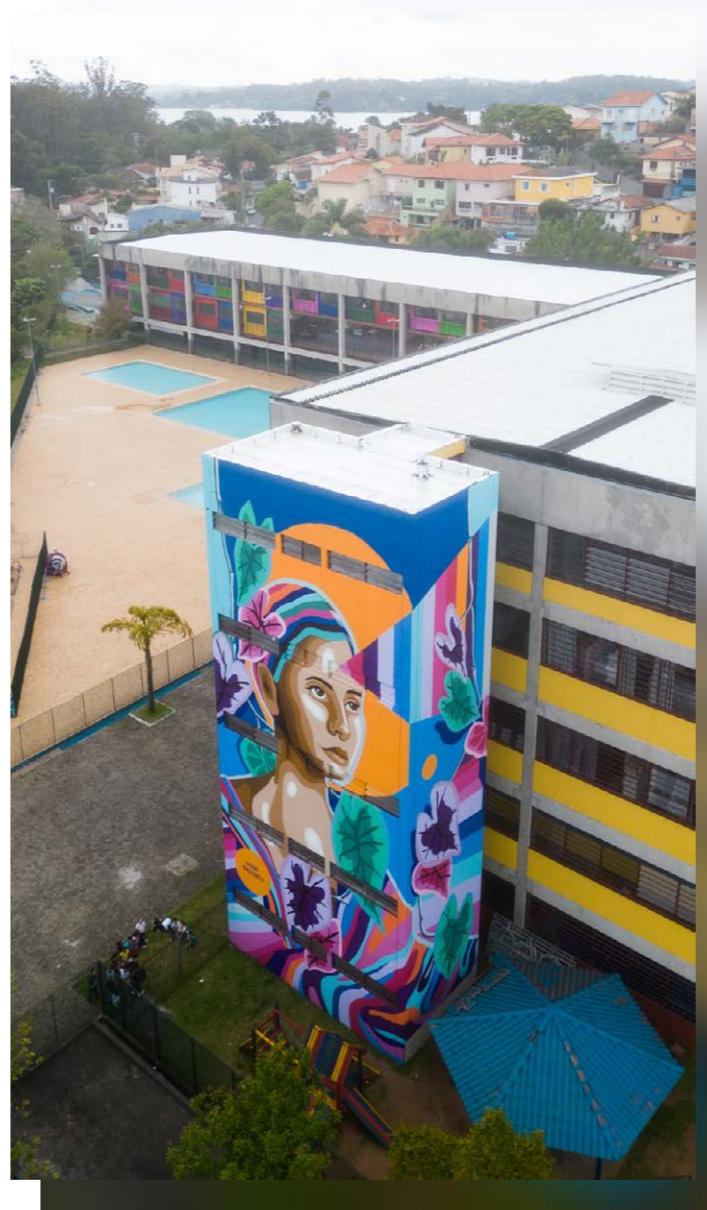
7

As leis de incentivo fiscal favorecem o impacto social positivo na sociedade. Todos os anos, utilizamos esse recurso para apoiar programas, projetos e eventos. Em 2022, pudemos contribuir com 12 iniciativas. Uma delas foi a intervenção artística Big Heart Parade, que estimulou a conscientização sobre as ameaças à Mata Atlântica e a importância da preservação desse bioma. A exposição teve a curadoria de Thiago Cóstackz, artista plástico multimídia e documentarista. O lançamento foi em 27 de maio, no Memorial da América Latina, em São Paulo (SP) e, entre os dias 1º de junho e 1º de julho, todas as obras ficaram expostas em um prédio na Avenida Paulista.

Também em São Paulo, incentivamos a Virada Sustentável, principal festival sobre o tema realizado em várias cidades no Brasil com o objetivo de promover a sustentabilidade e a conscientização sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

No Rio de Janeiro (RJ), patrocinamos a primeira edição do Presença Festival, criado para fortalecer o debate sobre a importância das políticas de diversidade, equidade e inclusão, além de dar voz às minorias artísticas por meio de shows, *performances*, *workshops* e palestras. O evento ocorreu entre 29 de abril e 1º de maio, em diferentes locais, incluindo o Circo Voador, o Teatro Rival e o Centro de Movimento Deborah Colker. Os projetos integrantes do festival foram selecionados por curadores especialistas que também integram grupos sociais minoritários.

Outro evento apoiado foi o Hacktudo – Festival de Cultura Digital, que navega nas tendências da tecnologia, inovação, sustentabilidade e empreendedorismo por intermédio de atividades culturais, práticas e de entretenimento, como *hackathons*, conferências, arena *maker*, arena de robôs, arena de drones, laboratório de inovação e lixo eletrônico, exposições, etc. A programação incluiu o Hackdelas, atividade que fomentou a maior participação de meninas e mulheres nos setores educativo e profissional da tecnologia e inovação, importante para impulsionar a igualdade de gênero e para o empoderamento feminino.





1

2

3

4

5

6

7

Também contribuímos com o Empreendedorismo na melhor idade – Intergeracional, projeto que visa promover um ciclo de capacitação entre pré-aposentados e aposentados, em que aprendem, em um curso de 80 horas, sobre abertura e gestão de negócios. Após as aulas, os atendidos recebem consultorias que norteiam um plano de ação individual e participam de três edições da Feira na Melhor Idade. O projeto seguirá ao longo de 2023, quando serão formadas 44 turmas com mais de mil pessoas atendidas.

O esporte como importante ferramenta de inclusão social também é incentivado por meio de patrocínio a projetos como o Gol Nota 10, o Tênis e Cidadania e o Esporte e Inclusão. O primeiro pretende aumentar o acesso de crianças e adolescentes à prática do futebol e à cultura. Já o Tênis e Cidadania beneficia diretamente 776 crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, estudantes de escolas públicas parceiras da Fundação Tênis, nas cidades de São Paulo (SP) e Porto Alegre (RS). O Esporte e Inclusão, por sua vez, estimula habilidades cognitivas e motoras, com terapia e atividade recreativa, entre 80 jovens com síndrome de Down ou autismo em situação de vulnerabilidade social. O objetivo do projeto que acontece na Baixada Santista, no Estado de São Paulo, é contribuir para que eles melhorem suas condições cardiovasculares, aprimorem a força, a agilidade, a coordenação motora, o equilíbrio e o repertório motor, entre outros aspectos. A ação proporciona oportunidade de convívio e de criação de vínculos entre pessoas com e sem deficiências.



Doações para apoiar a comunidade

Estamos constantemente atentos às necessidades urgentes das pessoas afetadas pelas catástrofes climáticas, e fazemos contribuições financeiras para apoiá-las. Em fevereiro de 2022, doamos 2 toneladas de alimentos aos habitantes de Petrópolis (RJ) por intermédio da ONG SOS Serra. Ainda, desde os primeiros dias após a tragédia, iniciamos nosso plano de contingência e realizamos a remoção de veículos danificados das ruas e mobilizamos equipes internas para atender às solicitações dos segurados e agilizar ao máximo o processo de atendimento e definição do tipo de perda dos sinistros.

Além disso, para os corretores que trabalham na cidade disponibilizamos o Liberty Truck, caminhão que serve como ponto de apoio fixo, a fim de auxiliá-los com qualquer demanda relacionada a sinistros e assistência.

Em 2022, quando nossa controladora, a Liberty Mutual, completou 110 anos, incluímos como parte das comemorações a doação de US\$ 10 mil a duas ONGs que atuam no combate à fome.



Desempenho

Registramos no ano o trimestre mais lucrativo de nossa história, além dos avanços significativos nos temas ambientais





1

2

3

4

5

6

7

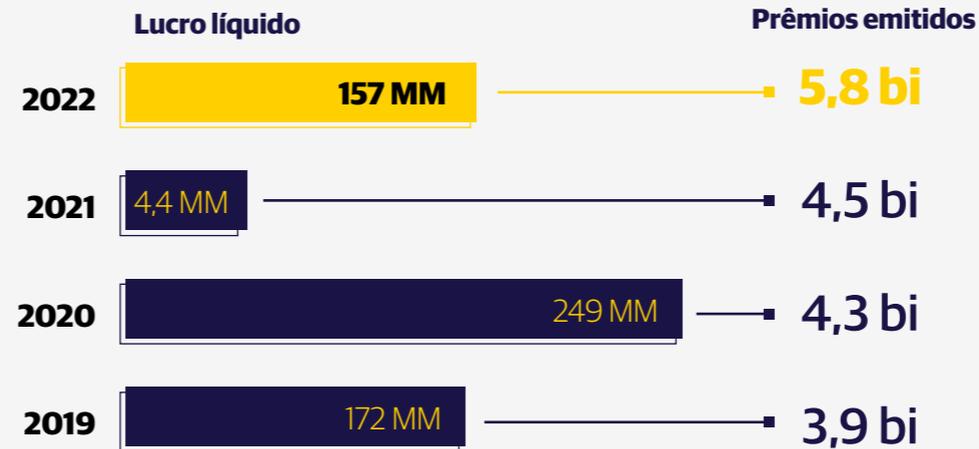
Operacional e econômico-financeiro

O ano de 2022 foi histórico do ponto de vista operacional e financeiro, encerrado com o trimestre mais lucrativo da nossa história no Brasil. Ao fim do período, contabilizamos R\$ 6,2 bilhões de prêmios emitidos, evolução de 37,4% na comparação com o anterior, quando totalizaram R\$ 4,3 bilhões. O lucro líquido foi de R\$ 157 milhões (R\$ 4,4 milhões em 2021), os ativos totais somaram R\$ 8,4 bilhões (R\$ 6,6 bilhões em 2021), o Patrimônio Líquido chegou a R\$ 2 bilhões (R\$ 1,6 bilhão anteriormente) e as reservas foram de R\$ 2 bilhões.

Esses resultados refletem a excelência nas jornadas do cliente e do corretor e apontam para a consolidação da nossa posição entre as maiores seguradoras do País. Influenciados pelo crescimento do setor de seguros no Brasil, fomos bem-sucedidos na implantação de medidas e decisões estratégicas com o objetivo de melhorar continuamente processos, inovar, avançar na digitalização, qualificar produtos e serviços e controlar despesas.

Como reflexo de todas essas frentes de trabalho, registramos crescimento em todas as linhas de negócios e chegamos à marca de 3,6 milhões de segurados.

Evolução lucro líquido e prêmio emitidos (em R\$)



O principal avanço foi registrado nas vendas de seguros de automóvel, com evolução de 47% nos prêmios emitidos, o que elevou nossa participação para 9,6% do mercado e nos levou a manter a posição de quinta maior seguradora de veículos no Brasil. Os produtos residenciais também registraram crescimento de 23%. No segmento Vida, o avanço foi de 5% na comparação com 2021.





1

2

3

4

5

6

7

Gestão de investimentos

A gestão de nossos investimentos é feita pela Liberty Mutual Investments, companhia do Grupo Liberty Mutual, que define as diretrizes da operação no Brasil relacionadas a aspectos como compra e venda de ativos, acompanhamento de vencimentos e recebimentos periódicos de juros e cumprimento das legislações e requerimentos locais. Sua atuação visa garantir o alcance da previsão orçamentária, tarefa para a qual considera a

estrutura da carteira de investimentos, as taxas de juros a serem aplicadas aos ativos em suas maturidades e a projeção de geração de caixa. Para a gestão dos recursos financeiros, a Liberty Mutual Investments observa ainda princípios de segurança, lucratividade, solvência e liquidez, e as características dos passivos de nossos clientes. Decisões sobre investimentos consideram também riscos de crédito, mercado, liquidez, operacionais, legais e sistêmicos.

Valor econômico direto gerado e distribuído GRI 201-1

Valor econômico direto gerado (em milhares de R\$)		
Gerado	2020/21	2021/22
Receitas (R\$)	4.288.865,00	4.522.731,00
Valor econômico distribuído (em milhares de R\$)		
Distribuído	2020/21	2021/22
Custos operacionais	3.200.547,00	3.821.184,00
Salários e benefícios de empregados	296.724,00	308.940,00
Pagamentos a provedores de capital	-	-
Pagamentos ao governo	-	-
Investimentos na comunidade	não reportado	2.099.395,66
Valor econômico retido (em milhares de R\$)		
Retido	2020/21	2021/22
Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído	4.402,00	4.522.731,00





Meio ambiente e mudanças climáticas

GRI 302-4 | 306-3 | 306-4

1

2

3

4

5

6

7

Nossa atuação em benefício do meio ambiente e no enfrentamento dos problemas globais decorrentes da exploração desequilibrada de recursos naturais, como as mudanças climáticas, teve como principal foco em 2022 a continuidade da redução de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) provenientes direta ou indiretamente das nossas atividades. Globalmente, estamos comprometidos com a meta de reduzir as emissões em 50% até 2030 e, para isso, realizamos o acompanhamento mensal dos indicadores em todas as operações no mundo.

Localmente, contamos com um grupo que avalia, identifica e estuda possibilidades de medidas que resultem em ganhos de eficiência e redução de liberação de gases poluentes, o que pode incluir desde a otimização no uso de veículos nos deslocamentos dos nossos colaboradores até a substituição de combustíveis em frotas de guinchos.

Emissões GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

Anualmente, realizamos o inventário de emissões de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas do (FGVces) – no qual ocupamos a categoria Ouro – utilizando o ano-base de 2019. A cada exercício, seguimos implantando melhorias para tornar esse documento cada vez mais assertivo e transparente. Para o inventário de 2022, mapeamos três novas fontes de emissão do Escopo 3: descarte de resíduos, deslocamento de funcionários e consumo de energia de *home office*.

Em 2022, o levantamento revelou que a introdução gradual de melhorias tem proporcionado bons resultados. No período, em relação às emissões de escopo 1, houve queda de 52% na comparação com 2021. As de escopo 2 também apresentaram retração, de 28%, devido à redução do consumo de energia decorrente da adoção do modelo híbrido, que combina teletrabalho. As emissões de escopo 3, no entanto, referentes ao consumo de combustível pelos veículos de assistência, apresentaram elevação de 40% na mesma comparação. A alta se explica pelo fato de nossas atividades não terem sido interrompidas no período da pandemia de Covid-19 nem posteriormente, revelando que a curva ascendente é resultado da expansão das atividades. Com esse desempenho, registramos no ano elevação de 39% das emissões totais.

Realizamos no período a compensação de parte de nossas emissões do escopo 3 por meio da compra de 17 mil créditos de carbono da Carbonext, provenientes da redução de emissão de GEE por oxidação térmica de HFC 23 em Gujarat, Índia, validada pelo Clean Development Mechanism (CDM), da Organização das Nações Unidas (ONU). Assim, neutralizamos as 17 mil toneladas de CO₂ emitidas durante 2021 nos atendimentos de assistência prestados por guinchos leves para transporte de automóveis e motocicletas.

Emissões (tCO₂e) GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

Escopo	2020	2021	2022
Escopo 1	642,73	286,97	138,02
Escopo 2	112,18	91,92	66,36
Escopo 3	30.949,59	44.363,72	62.096,13
Total	31.704,50	44.742,61	62.300,52





1

2

3

4

5

6

7

Desempenho



Gestão de recursos naturais

A reforma dos nossos *hubs* incluiu investimentos em soluções para otimização do uso de energia elétrica, com a substituição de lâmpadas antigas por mais econômicas e redução em 50% no número de equipamentos eletrônicos. Soma-se o fato de termos mantido os modelos de trabalho híbrido ou *home office*, o que também reduziu o consumo em nossas unidades.

Além disso, seguimos com nossa frente dedicada a diminuir o consumo de papel. Além da redução no número de impressoras em nossos *hubs* e dos modelos de trabalho a distância, continuamos avançando na digitalização de processos internos e externos. Atualmente, todos os documentos de sinistros são virtuais e a maior parte das interações com a seguradora é feita de forma *on-line*. Além disso, enviamos apenas *kits* digitais aos novos clientes. Com essas ações, em 2022, evitamos o uso de 12,1 milhões de folhas de papel A4. A substituição dos *kits* também evitou a emissão de carteirinhas dos segurados em plástico, com benefícios ambientais e econômicos. Outra medida foi o fim da utilização de copos descartáveis em nossas instalações e a disponibilização de garrafas e recipientes reutilizáveis aos colaboradores e visitantes. No *hub* Brooklin, essa medida está em funcionamento desde a reinauguração, em abril, assim como é adotada na Facil Assist e nas filiais

Também como reflexo das adaptações em nossas instalações, realizamos o descarte consciente e certificado de 9 toneladas de mobília, e o reaproveitamento de 4,5 mil m² de carpete.



1

2

3

4

5

6

7

Gestão de resíduos GRI 306-1

Em 2022, demos início à estruturação de programa para aperfeiçoar a gestão de resíduos e firmar parcerias com empresas terceirizadas que asseguram a destinação correta do material coletado. Assim, passamos a ter os dados detalhados dos tipos de resíduos que produzimos, o que nos dá mais condições de elaborar planos para reduzi-los.

Parte dos volumes coletados é destinada à Cooperativa Crescer, o que impacta positivamente mais de 300 famílias dedicadas ao processo de coleta e triagem e outras 800 famílias relacionadas à recolocação dos

materiais selecionados e destinados a recicladoras. Os demais resíduos reaproveitáveis são destinados a indústrias, e retornam ao ciclo produtivo: na Semana do Voluntariado, por exemplo, uma ação resultou na coleta de mais de 100 baterias e eletrônicos.

Para além dessas iniciativas, procuramos disseminar conhecimentos e conscientização ambiental entre os colaboradores, aproveitando especialmente datas como o Dia do meio Ambiente para o desenvolvimento de campanhas.

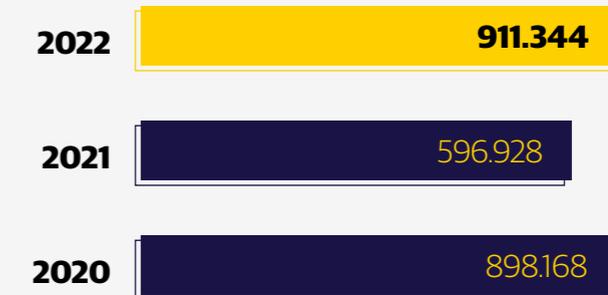
Resíduos gerados GRI 306-3

Composição dos resíduos, em toneladas métricas (t)	2021	2022
Resíduos não perigosos	17.208,65	2.838,07

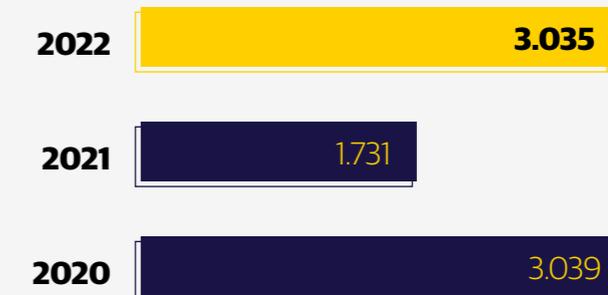
Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1

Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ)	2020	2021	2022
Óleo diesel dos carros	9.630	7.677	7.053
Óleo diesel dos geradores	1.500	1.928	553
Pneus	17	24	17
Total	11.147	9.629	7.623

Consumo de energia (GJ) GRI 302-2



Consumo de água (Megalitros) GRI 303-5





SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso A Liberty relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 01 de janeiro a 31 de dezembro 2022

GRI 1 usada GRI 1: Fundamentos 2021

Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis) Não aplicável

1

2

3

4

5

6

7

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
	2-1 Detalhes da organização	8	-	-	-
	2-2. Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	3, 8	-	-	-
	2-3. Período de relato, frequência e ponto de contato	3	-	-	-
	2-5. Verificação externa	3	-	-	-
	2-6. Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8	-	-	-
	2-7. Empregados	27	-	-	-
	2-8. Trabalhadores que não são empregados	Eram 140 trabalhadores em 2020, 52 em 2021 e 59 em 2022.	-	-	-
	2-9. Estrutura de governança e sua composição	15	-	-	-
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-14. Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	A CEO do Grupo Liberty Brasil é envolvida em todas as etapas estratégicas relacionadas à agenda ASG da companhia, desde a definição dos temas materiais até como as informações serão divulgadas externamente, como no relatório de sustentabilidade. Além de contribuir com o conteúdo, a CEO o revisa antes da publicação.	-	-	-
	2-17. Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	15	-	-	-
	2-19. Políticas de remuneração	15	-	-	-
	2-20. Processo para determinação da remuneração	15	-	-	-
	2-21. Proporção da remuneração total anual	O dado de maior remuneração paga é confidencial. A remuneração total anual média para todos os empregados (exceto o indivíduo mais bem pago) foi de R\$ 69.192,38 em 2021 e de R\$ 72.373,17 em 2022, aumentos de, respectivamente, 4% e 5%.	-	-	-





1

2

3

4

5

6

7

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
GRI 2: Divulgações Gerais 2021	2-22. Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6	-	-	-
	2-23. Compromissos de política	15	-	-	-
	2-26. Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	15	-	-	-
	2-27. Conformidade com leis e regulamentos	Não há registros de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período de relato.	-	-	-
	2-28. Participação em associações	18	-	-	-
	2-29. Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	26	-	-	-
GRI 3: Temas Materiais 2021	2-30. Acordos de negociação coletiva	30	-	-	-
	3-1. Processo de definição de temas materiais	4	-	-	-
	3-2. Lista de temas materiais	4	-	-	-
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	3-3. Gestão dos temas materiais	Tratados no decorrer da publicação.	-	-	-
	201-1. Valor econômico direto gerado e distribuído	50	-	-	-
GRI 202: Presença no Mercado 2016	201-2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas	-	GRI 201-2	Ausência de processos e sistema.	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador - esse trabalho será desenvolvido em 2024.
	202-1. Variação da proporção do salário inicial mais baixo comparado ao salário mínimo local	30, 31	-	-	-
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	202-2. Procedimentos da alta direção recrutados na comunidade local	Considerando como comunidade local a nacionalidade brasileira ou residência permanente no País, 100% foram contratados localmente em 2021 e em 2022.	-	-	-
	203-2. Impactos econômicos indiretos significativos	-	GRI 203-2	Ausência de processos e sistema.	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador - esse trabalho será desenvolvido em 2024.





1

2

3

4

5

6

7

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2. Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	15	-	-	-
	205-3. Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	15	GRI 205-3.d	Ausência de processos judiciais	Ausência de processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus empregados no período coberto pelo relatório.
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1. Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	-	GRI 206-1	Ausência de processos judiciais	Ausência de processos judiciais públicos relacionados à concorrência desleal movidas contra a organização ou seus empregados no período coberto pelo relatório.
	207-1. Abordagem tributária 207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	A Liberty Seguros tem forte compromisso em agir com conformidade na governança da estratégia fiscal, assegurando o cumprimento da legislação tributária e o devido recolhimento dos impostos próprios e retidos de terceiros. A área de Tributos, vinculada à diretoria Financeira, possui frente de atuação focada na avaliação de alternativas e possíveis alterações nas legislações tributárias com o objetivo de buscar o melhor enquadramento tributário para os negócios. A Liberty mantém sistemas de controle, gestão e controle que geram os cálculos dos tributos. Dessa forma, realiza o recolhimento e preenchimento das obrigações acessórias. As informações fiscais servem de suporte a relatórios gerenciais e notas explicativas.	-	-	-
GRI 207: Tributos 2019	207-3. Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos		-	-	-





1

2

3

4

5

6

7

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
GRI 301: Materiais	301-1. Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	-	GRI 301-1	Ausência de processos e controles	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador - esse trabalho será desenvolvido em 2024.
	302-1. Consumo de energia dentro da organização	53	-	-	-
GRI 302: Energia 2016	302-2. Consumo de energia fora da organização	Não respondido	-	Indicador não elaborado	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador. Intenção de estruturação nos anos subsequentes.
	302-3. Intensidade energética	Não respondido	-	Indicador não elaborado	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador. Intenção de estruturação nos anos subsequentes.
	302-4. Redução no consumo de energia	51	-	-	-
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5. Consumo de água	53	-	-	-





1

2

3

4

5

6

7

Sumário de
Conteúdo da GRI

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	51	-	-	-
	305-2. Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	51	-	-	-
	305-3. Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	51	-	-	-
	305-4. Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	305-4	Indicador não elaborado	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador. Intenção de estruturação nos anos subsequentes.
	305-5. Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	605-5	Indicador não elaborado	A companhia não possui processo e controle elaborado para o indicador. Intenção de estruturação nos anos subsequentes.
	305-6. Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	-	305-6	Não aplicável	Não aplicável as atividades da Liberty Seguros.
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	-	305-7	Não aplicável	Não aplicável as atividades da Liberty Seguros.
GRI 306: Resíduos 2020	306-1. Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	53	-	-	-
	306-2 Gestão de impactos significativos a resíduos	-	306-2	Não aplicável	Os resíduos gerados pela empresa não geram impacto significativo.
	306-3. Resíduos gerados	51, 53	-	-	-
	306-4. Resíduos não destinados para disposição final	51	-	-	-
	306-5. Resíduos destinados para disposição final	-	306-5	Não aplicável	A empresa não tem obrigações relacionadas à destinação final de resíduos.



1

2

3

4

5

6

7

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão			
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1. Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	42	-	-	-	
	308-2. Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	42	-	-	-	
GRI 401: Emprego 2016	401-1. Taxa de novos empregados e rotatividade	30, 32	-	-	-	
	401-2. Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários	30	-	-	-	
	GRI 401-3. Licença maternidade e paternidade	30	-	-	-	
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	30	-	-	-	
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	37	-	-	-	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	37	-	-	-	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	34, 37	-	-	-	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	37	-	-	-	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	37	-	-	-	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	37	-	-	-	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	37	-	-	-	
	403-9 Acidentes de trabalho	37	-	-	-	
	403-10 Doenças profissionais	37	-	-	-	
	GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	35	-	-	-
		404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	34	-	-	-
404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		36	-	-	-	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1. Diversidade em órgãos de governança e empregados	33	-	-	-	
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	30	-	-	-	





1

2

3

4

5

6

7

PADRÕES GRI / OUTRA FONTE	INDICADORES	Localização	Omissão		
			Requisito Omitido	Motivo	Explicação
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1. Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	-	GRI 406-1	Ausência de processos judiciais	Ausência de processos judiciais públicos relacionados à discriminação movidas contra a organização ou seus empregados no período coberto pelo relatório.
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1. Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	30, 42			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1. Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	42			
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1. Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	42			
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	100% em 2021 e em 2022.	-	-	-
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1. Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	45, 46, 47	-	-	-
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1. Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	42	-	-	-
	414-2. Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	42	-	-	-
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Não houve contribuição para nenhum partido político, essa prática não é permitida pelos <i>guidelines</i> globais da Liberty.	-	-	-
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Não foram verificados, no período apurado, não conformidades, processos administrativos ou judiciais relacionados à saúde e à segurança de impactos de produtos e serviços nos clientes da Liberty.	-	-	-
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Todos (100%) dos produtos obedecem às leis regulatórias do setor de seguros.	-	-	-





INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

LIBERTY SEGUROS S.A.

Rua Dr. Geraldo Campos Moreira, 110
Brooklin Novo – São Paulo (SP)
Cep: 04571-020
Tel: 0800-740-3994
www.libertyseguros.com.br

1

2

3

4

5

6

7

Informações
Corporativas/
Expediente



EXPEDIENTE

Coordenação e consultoria GRI

Grant Thornton

Redação, edição e revisão

KMZ Conteúdo

Projeto gráfico e diagramação

KMZ Conteúdo

Fotos

Acervo Liberty Seguros
Shutterstock