RELATÓRIO ANUAL 2016

ÍNDICE DE INDICADORES

A vida é imprevisível
e, acredite, isso é muito bom.

SulAmérica

O Índice de Indicadores SulAmérica, documento representado aqui, faz parte do Relatório Anual da Companhia e apresenta, de forma integrada, nossos principais indicadores sociais, ambientais e de governança (ASG), além dos econômico-financeiros.

Este reporte tem como base as diretrizes e princípios do **Global Reporting Initiative** (GRI, na sigla em inglês) do **PACTO GLOBAL das Nações Unidas** e dos **Princípios para Sustentabilidade em Seguros** (PSI, na sigla em inglês). Em 2016, seguindo a estrutura conceitual para Relatos Integrados, proposta pelo **Comitê Internacional para Relatos Integrados** (IIRC, sigla em inglês), revisamos nosso processo de coleta de dados, consolidando indicadores, índices e relatórios, que passaram a ser reportados de acordo com cinco capitais: Financeiro, Humano, Intelectual, Social e de Relacionamento.

Foi desenvolvida uma nova metodologia de indicadores, denominados indicadores SULA, que estão alinhados com os **temas materiais** da SulAmérica.

Essa mudança é resultado da busca pela integração e transparência do processo de comunicação com os nossos clientes, acionistas, colaboradores e a sociedade civil.

QUEM SOMOS

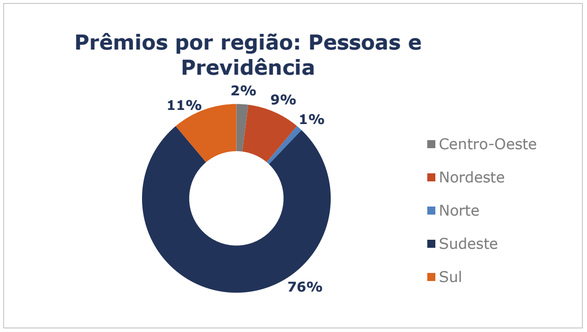
A SulAmérica atua nos ramos de seguro saúde e odontológico, automóveis e outros ramos elementares. A Companhia atua ainda nos segmentos de seguros de vida e acidentes pessoais, gestão de ativos, produtos de previdência privada e capitalização.

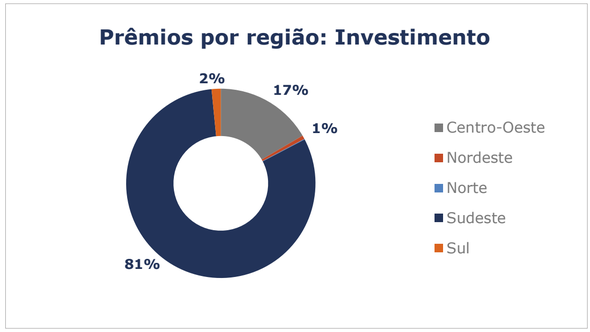
No ano de 2016, as receitas operacionais da Companhia atingiram R$ 16,8 bilhões, sendo R$ 16,0 bilhões em prêmios de seguros.

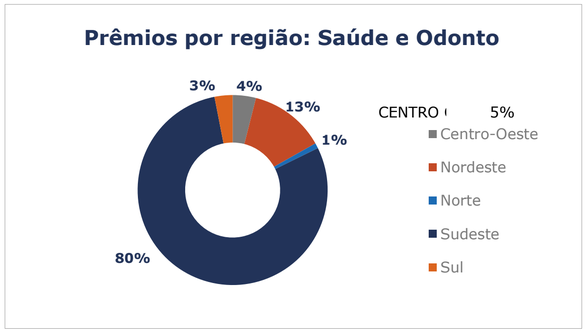
Em 31 de dezembro de 2016, a SulAmérica Investimentos tinha R$ 34,2 bilhões em ativos sob gestão.

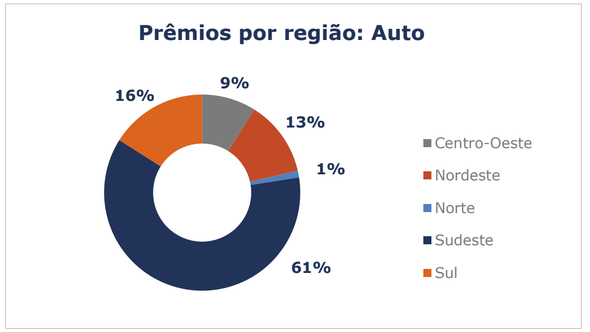
Com aproximadamente cinco mil funcionários, seus negócios são realizados por meio de uma ampla e diversificada rede de distribuição que inclui mais de 30 mil corretores independentes, além de parcerias com mais de 20 instituições financeiras de varejo, que adicionam à SulAmérica 16 mil pontos de venda. Com aproximadamente 7,0 milhões de clientes (pessoas físicas e jurídicas) e 100% das suas receitas geradas no Brasil.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 1	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	Em 2016, a Companhia inaugurou as filiais Interlagos, João Pessoa, Maceió, Natal, Petrolina, Porto Velho e Região Serrana. Para conhecer os principais fatos históricos, acesse o site de Relações com Investidores da Companhia.	102-10	–	–
SULA 2	Localização da sede da organização e países em que a organização opera e onde as suas principais operações estão localizadas.	A Companhia opera somente no Brasil, com sede na Rua Beatriz Larragoiti Lucas, 121, Cidade Nova – Rio de Janeiro, Brasil.	102-3 102-4	–	–
SULA 3	Nome, porte e natureza jurídica da organização e porcentagem das carteiras por região.	A SulAmérica Seguros, Previdência, Investimentos e Capitalização (nome fantasia)/Sul América S.A. (razão social) consiste em uma Sociedade Anônima, empresa privada de capital aberto. É uma empresa de grande porte, com faturamento de R$ 15.986,20 bilhões em 2016 e mais de 5.000 funcionários. A SulAmérica é considerada uma smallcap, de acordo com a classificação de capitalização de mercado. Abaixo os gráficos que demonstram a porcentagem das carteiras da Companhia por região.	102-1 102-5 102-7 G4-FS6	–	–









INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 5	Mensagem do presidente e principais acontecimentos.	A mensagem do presidente e os principais acontecimentos da Companhia estão no site de Relações com Investidores, no documento Resultado Trimestral, página 2.	102-14 102-15	Mensagem do CEO	1
SULA 6	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Missão, Visão e Valores. Código de Conduta Ética. O Programa Legal Compliance define a base para que a organização cumpra com as leis e regulamentações brasileiras, além de todas as políticas e procedimentos internos necessários para a continuidade e o crescimento de suas atividades. Define também como as atividades de compliance estão estruturadas, o papel da área de Compliance, além da responsabilidade de cada funcionário em estar em conformidade ou "compliance" com as regras do mercado de seguros.	102-16	7 e 10	I
SULA 9	Liste a participação em associações.	A SulAmérica tem participação ativa junto às entidades de classes e órgãos que regulamentam suas áreas de atuação, contribuindo nas discussões mais relevantes que auxiliam no posicionamento do setor sobre normas, bem como na construção de boas práticas. A SulAmérica tem membros em todas as Federações do mercado segurador e atua nos diversos fóruns de debates sobre regulamentação de suas atividades. Em torno de 96 executivos e funcionários da Companhia participam em cargos de diretoria, em comissões e grupos de trabalho nas Federações e na Confederação Nacional de Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg), além de sindicatos e outros órgãos representativos do setor. Essas atuações, somadas ao desempenho dos profissionais dedicados aos assuntos regulatórios e relacionamento com os órgãos governamentais – Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS), Banco Central do Brasil (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Superintendência de Seguros Privados (Susep) – permitem à SulAmérica antever as mudanças, organizando-se antecipadamente para fazer frente às novas exigências, bem como contribuir para o aperfeiçoamento de regulamentação do setor. Como parte de sua estratégia de sempre levar boas práticas nacionais e internacionais ao mercado segurador, a SulAmérica possui representante na Comissão de Sustentabilidade da CNseg.	102-13	–	–
SULA 10	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	Para conhecer os compromissos voluntários assumidos pela SulAmérica, acesse o site de Relações com Investidores.	102-12	–	–

MATERIALIDADE

A Matriz da Materialidade concretiza a discussão realizada com a alta liderança e principais stakeholders externos (corretores, clientes, órgãos reguladores, investidores, acionistas e prestadores de serviços) da SulAmérica com relação aos assuntos mais relevantes para uma Companhia segundo sua estratégia de negócios.

Por meio da consulta a esses públicos, foram instituídos cinco temas estratégicos: Qualidade do Atendimento e Serviços, Inovação em Produtos e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro.

Para mais informações acesse o site de **Relações com Investidores**, na seção Stakeholders e Materialidade.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 12	Liste todos os aspectos relevantes identificados na definição do conteúdo do processo de relatório.	Esta informação pode ser encontrada na página Stakeholders e Materialidade do site de Relações com Investidores da Companhia.	102-47	–	
SULA 13	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização, base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar, e abordagens para o engajamento das partes interessadas.	As informações referentes a esses indicadores estão disponíveis na página Stakeholders e Materialidade do site de Relações com Investidores da Companhia.	102-40 102-42 102-43	–	–
SULA 14	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders.	Os principais temas levantados foram: Qualidade no Atendimento e Serviços, Desenvolvimento do Capital Humano, Inovação em Produtos e Serviços, Responsabilidade na Cadeia de Valor e Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro, considerados temas estratégicos. Para mais informações, clique aqui	102-44	–	–

GOVERNANÇA

Governança corporativa é o sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre acionistas, conselho de administração, diretoria, auditores independentes e Conselho Fiscal, se instalado.

A Companhia está comprometida com as recomendações do **Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa** do IBGC, que abrangem os princípios de transparência, equidade, prestação de contas / accountability e responsabilidade corporativa.

Para mais informações acesse o site de **Relações com Investidores**, na seção Governança.

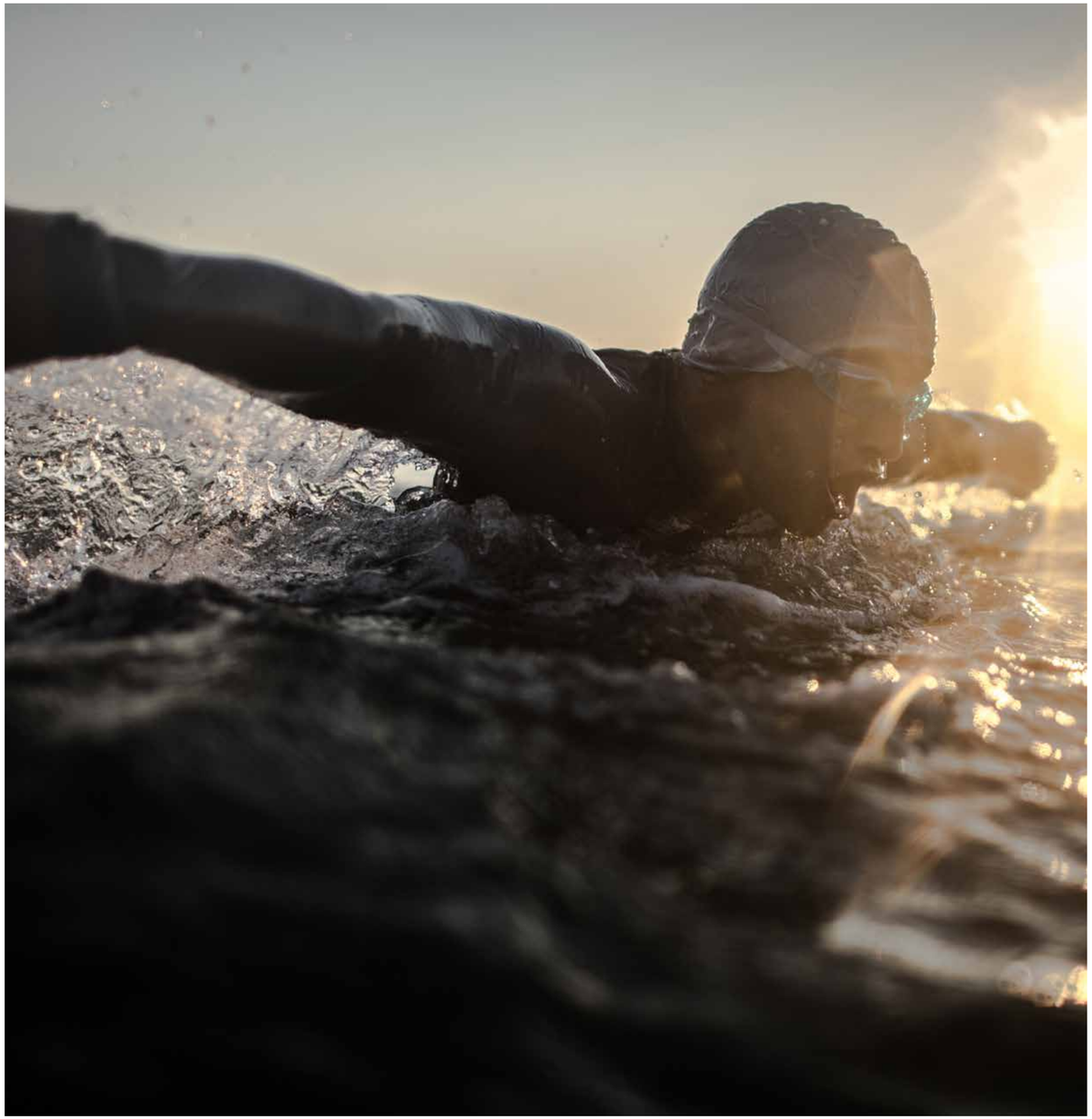
INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 17	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	O Procedimento de Avaliação e Revisão de Produtos (PARP) visa dar suporte à tomada de decisão sobre investimentos em produtos e parcerias por meio de um conjunto de análises, identificando, avaliando e monitorando riscos para oferecer produtos e serviços inovadores que agreguem valor ao cliente e à Companhia e que estejam de acordo com as práticas atuais de sustentabilidade empresarial. O PARP foi implementado pela área de controladoria atuarial como componente de uma postura responsável que visa ganhos tangíveis, ao longo do tempo, produzindo estímulos adicionais para melhorias internas, como a transparência, a agilidade e a decisão por consenso. O processo consiste em um rol de análises multidisciplinares que buscam mitigar riscos sobre novas iniciativas ou parcerias, contribuindo para as boas práticas de governança corporativa da Companhia. Ver nota explicativa 5 das Demonstrações Financeiras.	102-11	–	–
SULA 18	Estrutura e composição do órgão de governança e de suas comissões.	A estrutura e composição do órgão de governança e dos comitês de assessoramento do conselho estão disponíveis no site de Relações com Investidores.	102-18 102-22	–	1
SULA 19	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	Patrick Antonio Claude de Larragoiti Lucas é o presidente do Conselho de Administração da SulAmérica, exercendo também cargos nos comitês de Governança e Divulgação, Investimentos e Remuneração.	102-23	–	–
SULA 21	Delegação de autoridade em temas econômicos, ambientais e sociais, e cargos e funções de nível executivo responsáveis por esses tópicos.	O Conselho de Administração da Companhia é órgão de natureza colegiada que tem por competência o estabelecimento das diretrizes estratégicas da Companhia, assim como a orientação de seus negócios. No processo de orientação da diretoria, o Conselho se debruça sobre diferentes dimensões, dentre as quais; (i) diretrizes de sustentabilidade econômica da Companhia, que assegurem sua perenidade e (ii) sociais, que promovam o desenvolvimento da sociedade, contribuindo, ao mesmo tempo, para a ampliação dos mercados consumidores dos produtos e serviços da Companhia e a educação financeira de seus clientes. A implementação de tais diretrizes é executada pela diretoria da Companhia e pelo pessoal chave da administração, vinculados a tais objetivos por meio de contratos de gestão que estabelecem metas objetivas que traduzem em ações as orientações do Conselho. O Conselho de Administração, com a assessoria do Comitê de Remuneração, é o responsável pela designação de atribuições aos diretores da Companhia. Sem prejuízo das funções atribuídas pelo Conselho, o Diretor Presidente poderá fixar outras atribuições para os mesmos.	102-19 102-20	–	–

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 22	Processos de consulta utilizados entre as partes interessadas e os órgãos de governança no que diz respeito a temas econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta é delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indicam a quem, qualquer feedback existente, processa ao alto órgão de governança.	Tanto o Comitê de Sustentabilidade, como o órgão de assessoramento ao Conselho de Administração, quanto o Comitê Executivo, formado pelo Presidente e VPs, atuam, respectivamente, na formulação da estratégia e na deliberação sobre sua aplicação prática. Esse processo é realizado, ao menos, 4 vezes por ano. Quanto aos stakeholders externos, existem ações em andamento ao longo de todo o ano com diferentes públicos e no âmbito de várias unidades de negócio, nas quais se estruturaram processos de diálogo com corretores, prestadores de serviço e clientes, além de órgãos governamentais e associações de classe.	102-21	–	–
SULA 24	Processo de seleção e nomeação dos quadros superiores e comitês	Esta informação está disponível no site de Relações com Investidores.	102-24	–	1
SULA 25	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders.	A SulAmérica dispõe de uma "Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse" que estabelece os procedimentos a serem observados por colaboradores, administradores e controladores da Companhia e de suas controladas, tanto em operações a serem realizadas entre tais partes, como em outras situações em que haja potencial conflito de interesses, em atenção às melhores práticas de Governança Corporativa e à primazia dos interesses da Companhia. Tal política estabelece que as operações celebradas pela Companhia com partes relacionadas devem observar condições de mercado, objetivando assegurar seu caráter estritamente comutativo. A política determina ainda que, havendo interesses conflitantes com os interesses da Companhia por parte de acionista ou membro da administração em relação a determinada(s) matéria(s) a ser(em) deliberada(s) em reunião colegiada ou Assembleia, deve este manifestar, tempestivamente, seu conflito de interesse ou interesse particular, declarando-se impedido de participar das discussões e deliberações sobre o assunto. Caso este não o faça, outra parte presente à reunião poderá manifestar o conflito existente, que será declarado por maioria de votos dos presentes em tal conclave. São vedadas, pela referida política, as seguintes transações com partes relacionadas da Companhia: (i) aquelas realizadas em condições diversas às de mercado, de forma a prejudicar os interesses da Companhia; e (ii) concessão de empréstimos ao seu controlador, administradores e às demais partes relacionadas definidas no item 2 da "Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações que Envolvem Conflitos de Interesse". É vedada também, nos termos do Código de Ética da Companhia, a participação de administradores e funcionários em negócios de natureza particular ou pessoal que interfiram ou conflitem com os interesses da Companhia ou que resultem da utilização de informações confidenciais obtidas em razão do exercício do cargo ou função que ocupem na Companhia. Para ter acesso às Políticas, acesse o site de RI, na seção Políticas e Regimentos.	102-25	10	1

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 26	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e os executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, missão, visão e valores, e desenvolvimento de estratégias, políticas e metas relacionadas aos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	O Conselho de Administração periodicamente revisa o planejamento estratégico da Companhia, o qual norteará a definição dos valores, missão e visão, além de políticas e metas relacionadas aos impactos ambientais e sociais.	102-26	–	–
SULA 27	Medidas tomadas para desenvolver e melhorar o conhecimento do alto órgão de governança sobre temas econômico, ambiental e social.	O Comitê de Sustentabilidade conta, em sua composição formal, com a participação de um consultor especialista no tema, cujas principais atribuições são o compartilhamento de conhecimento, apontamento de tendências e esclarecimento de questões técnicas sobre o tema. Em todas as reuniões realizadas em 2016, houve espaço para a discussão sobre questões técnicas presentes na pauta e, em complemento, uma das reuniões foi inteiramente dedicada à discussão sobre as principais tendências para a sustentabilidade empresarial, seus impactos e oportunidades para a indústria de seguros global.	102-27	–	–
SULA 28	Relate os processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação. Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.	O processo de avaliação do Conselho de Administração está disponível na página de Relações com Investidores.	102-28	–	–
SULA 30	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de *due dilligence*. Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Papel da alta administração na avaliação e na eficiência da gestão do risco económico, ambiental e social. Frequência de gerência sênior em impactos, riscos e identificando oportunidades econômicas, ambientais e sociais.	O Comitê de Sustentabilidade é um órgão de assessoramento ao Conselho de Administração. Cabe ao Comitê de Sustentabilidade sugerir ao Conselho de Administração a execução de determinada estratégia e orientar o Comitê Executivo para sua execução. Existe uma reunião anual do Conselho dedicada ao tema, na qual são apresentados os avanços realizados para cumprimento da estratégia, propostos novos desafios e revisadas as questões relativas ao tema. As informações discutidas e apresentadas ao Conselho de Administração e ao Comitê de Sustentabilidade são, direta ou indiretamente, oriundas de processos de consulta e diálogo com os stakeholders. De modo direto são apresentados dados sobre pesquisas e demandas específicas, ou seja, informações que dependem diretamente da ação dos stakeholders. As consultas indiretas consideram informações coletadas por terceiros e organizadas soba forma de documentos públicos, relatórios ou entrevistas, nas quais a informações têm origem conhecida, porém, não foi gerada diretamente para a Companhia. O Conselho de Administração trata do tema de forma anual durante reunião dedicada ao tema sustentabilidade. Já o Comitê de Sustentabilidade trata do tema pelo menos 4 vezes por ano, conforme regimento. O Comitê Executivo atua de forma mais intensa, uma vez que a Diretoria de RH e Sustentabilidade tem posição fixa no colegiado que se reúne semanalmente para deliberar sobre assuntos da Companhia.	102-29 102-30 102-31	–	–

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 31	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	Comitê de Sustentabilidade e Comitê Executivo.	102-32	–	–
SULA 32	Relacione o processo usado para se comunicar preocupações críticas ao alto órgão de governança. Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	O Procedimento de Avaliação e Revisão de Produtos (PARP) visa dar suporte à tomada de decisão sobre investimentos em produtos e parcerias por meio de um conjunto de análises, identificando, avaliando e monitorando riscos para oferecer produtos e serviços inovadores que agreguem valor ao cliente e à Companhia e que estejam de acordo com as práticas atuais de sustentabilidade empresarial. O PARP foi implementado pela área de controladoria atuarial como componente de uma postura responsável que visa ganhos tangíveis, ao longo do tempo, produzindo estímulos adicionais para melhorias internas, como a transparência, a agilidade e a decisão por consenso. O processo consiste em um rol de análises multidisciplinares que buscam mitigar riscos sobre novas iniciativas ou parcerias, contribuindo para as boas práticas de governança corporativa da Companhia. Ver nota explicativa 5 das Demonstrações Financeiras.	102-33 102-34	–	–
SULA 33	Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: – Salário fixo e remuneração variável – Remuneração baseada no desempenho – Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) – Bônus – Ações exercíveis ou diferidas – Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento – Pagamentos de rescisão – Clawbacks – Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores.	A Política de Remuneração define os critérios de remuneração do mais alto órgão de governança e executivos seniores da Companhia. A avaliação de executivos é realizada pelo Contrato de Gestão, que inclui uma avaliação 360º e a comparação do desempenho ante metas quantitativas definidas no início do ano.	102-35	–	–

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 34	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	Conforme previsto na legislação aplicável, a administração da Companhia propõe anualmente à Assembleia Geral um montante global da remuneração. Cabendo, portanto, a definição final aos acionistas da Companhia. Quando identificados votos contrários ou abstenções quanto a esta matéria, a Companhia busca identificar as razões do voto e oferece esclarecimentos que proporcionem um melhor entendimento das métricas de remuneração adotadas pela Companhia. Adicionalmente, a Companhia dispõe de uma Política de Remuneração. Na remuneração de colaboradores, a SulAmérica participa das negociações sindicais para elaboração da Convenção Coletiva dos Securitários (CCT) levando como subsídio pesquisas salariais do mercado e resultados de pesquisas de clima e engajamento junto a funcionários	102-36	–	–
SULA 36	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.	Conforme previsto na legislação aplicável, a administração da Companhia propõe anualmente à Assembleia Geral um montante global da remuneração. Cabendo, portanto, a definição final aos acionistas da Companhia. Quando identificados votos contrários ou abstenções quanto a esta matéria, a Companhia busca identificar as razões do voto e oferece esclarecimentos que proporcionem um melhor entendimento das métricas de remuneração adotadas pela Companhia. Adicionalmente, a Companhia dispõe de uma Política de Remuneração. Na remuneração de colaboradores, a SulAmérica participa das negociações sindicais para elaboração da Convenção Coletiva dos Securitários (CCT) levando como subsídio pesquisas salariais do mercado e resultados de pesquisas de clima e engajamento junto a funcionários.	102-37	–	–
SULA 39	Os casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas.	Em 2016, a SulAmérica registrou 197 comunicações nos grupos I e II estabelecidos na Circular SUSEP 445/12 para avaliação dos órgãos competentes. Além disso, a Companhia reporta para o Conselho de Controle de Atividades Financeiras, órgão do governo que trata sobre lavagem de dinheiro, qualquer indício desta prática. Essas comunicações negativas são propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas, de acordo com a regulamentação em vigor. Em 2016, foram realizadas 10 comunicações negativas. Em 2016, não houve registro de denúncia envolvendo corrupção e lavagem de dinheiro, encerradas ou em andamento, movidas contra a SulAmérica ou algum de seus empregados.	205-3	–	–



GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é essencial para uma seguradora. Além disso, o mapeamento de riscos das operações e atividades asseguram a assertividade na gestão das reservas e na prevenção de efeitos adversos aos seus objetivos.

A Companhia está constantemente aperfeiçoando sua gestão de riscos a fim de garantir seu bom desempenho futuro.

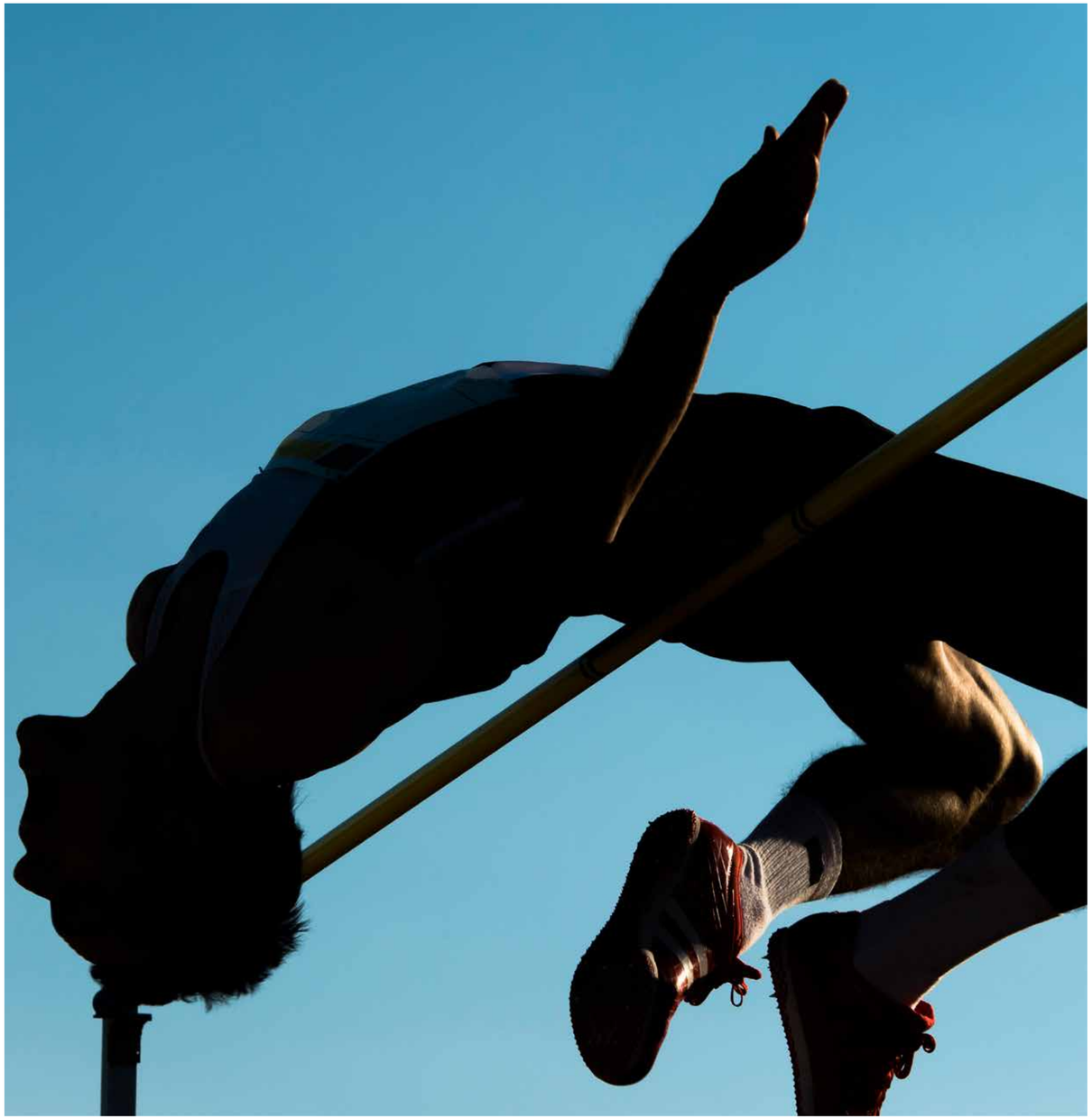
Para mais informações acesse o site de **Relações com Investidores**, na seção Gestão de Riscos.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 55	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, além de procedimentos de avaliação de riscos.	Na carteira de Automóveis, em que há mais riscos ambientais e sociais, a vistoria e sindicância são parte integral do processo de referenciamento de prestadores. As sindicâncias e vistorias de prestadores são periódicas e a seleção dos locais é aleatória.	G4-FS9	–	1
SULA 58	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios.	A matriz de riscos da Companhia prevê a avaliação e a classificação de alguns riscos ambientais, sociais e de governança (ASG) a nível corporativo e operacional. Por Gestão de Riscos ser um tema estratégico do negócio da SulAmérica, os procedimentos para avaliação e classificação não podem ser divulgados. Em Auto, durante a cotação restringimos a contratação do seguro para veículos com as cargas informadas na lista de exclusão da IFC. Em Investimentos, além de observar todas as normas e legislações aplicáveis, entre elas Rex. CMN 3792, Res. CMN 4444, ICVM 555, entre outras, utilizamos listas de exclusão. Estamos em fase de desenvolvimento de matriz por setor tanto na parcela de equities quanto em bonds para incluir aspectos de sustentabilidade na avaliação das empresas.	G4-FS2	1 a 10	1 e 2
SULA 60	Número total e percentual de operações de análise de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	Todas as unidades da Companhia são submetidas à avaliação de riscos relacionados à corrupção, lavagem de dinheiro e outros riscos mapeados como significativos e de alto impacto. Mais informações, ver SULA 39.	205-1	10	1
SULA 61	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias, devido à não-conformidade com leis e regulamentos.	Em relação à SUSEP, em 2016, não houve multas significativas – acima de R$ 1 milhão – resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos. Quanto à ANS, foi realizado o pagamento de uma multa acima de R$ 1 milhão e ocorreram 8 advertências.	419-1	–	–
SULA 64	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados.	Não foram identificados casos de não-conformidade com os regulamentos e códigos, relativos a comunicação de marketing, publicidade, promoção e patrocínio.	417-3	–	–

CAPITAL FINANCEIRO

O capital financeiro da SulAmérica consiste em seus recursos financeiros adquiridos por meio de suas atividades e operações de seguros (saúde, residencial, odontológico, vida, previdência e viagem), capitalização e investimento.

Para maiores informações acesse o site de **Relações com Investidores**.



INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 68	Liste todas as empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos similares da organização divulgados no Valor Econômico.	Sul América S.A., Sul América Companhia Nacional de Seguros, Saepar Serviços e Participações S.A., Sul América Saúde Companhia de Seguros, Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A., Sul América Companhia de Seguro Saúde, Sul América Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Cival Reinsurance Company Ltd., Sul América Santa Cruz Participações S.A., Sul América Serviços de Saúde S.A., Sul América Odontológico S.A., Sul América Capitalização S.A.– SULACAP, Sul América Investimentos Gestora de Recursos S.A. e Fundos de Investimentos Exclusivos. Para mais informações, acessar a página Investimento Social Privado no site institucional da Companhia. Ver também as Demonstrações Financeiras.	102-45 201-1	–	–
SULA 69	Mercados atendidos.	Os clientes da SulAmérica são divididos em pessoas físicas e jurídicas. Em Automóveis, Capitalização, Vida e Previdência, o maior número de clientes são pessoas físicas, enquanto que, em Saúde, Odontológico e Gestão de Ativos, são pessoas jurídicas. A SulAmérica atua em todo o Brasil.	102-6	–	–
SULA 71	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva ou negativa.	A SulAmérica Investimentos utiliza métricas sociais e ambientais na avaliação das empresas investidas ou potenciais, seguindo os Princípios para o Investimento Responsável (PRI). Baseada em sua Política de Investimento Responsável, a SulAmérica Investimentos possui fundos sujeitos à análise ASG: Expertise e Total Return, que representam cerca de 19,55% dos ativos da Renda Variável e 1,61% dos ativos totais da SAMI.	G4-FS11	1 a 10	1, 2 e 3

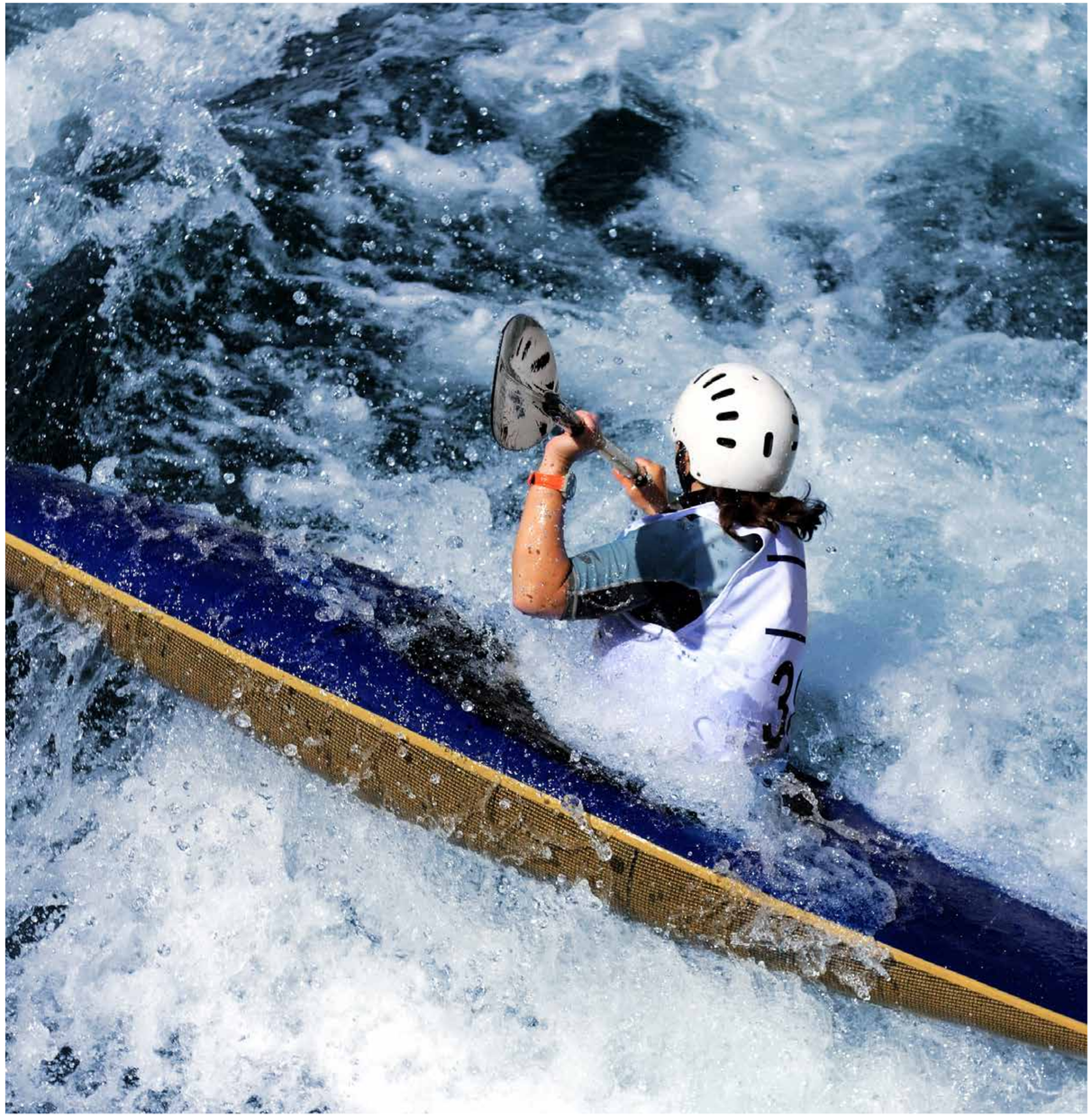
CAPITAL INTELECTUAL

O capital intelectual da SulAmérica é composto pelo conhecimento técnico e sistemas capazes de garantir a sustentabilidade do negócio por meio da manutenção e desenvolvimento de produtos e serviços que visem o bem-estar dos segurados.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 77	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Para saber mais sobre nossos produtos e serviços, acesse o site da SulAmérica, nos menus "Para você" ou "Para Empresa".	102-2	–	–
SULA 78	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência. Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso. Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros de pessoas de baixa renda.	A cadeia de distribuição e prestadores da SulAmérica é bastante pulverizada. Os produtos de saúde e odonto são comercializados em 15 estados (AC, AL, AM, AP, DF, ES, MS, MT, PB, PI, RN, RO, RR, SE e TO) considerados como de baixa densidade populacional segundo o CENSO do IBGE. Além disso, a SulAmérica possui filiais em locais como Fortaleza, Brasília, Vitória, Goiânia, Itumbiara, Campo Grande, Cuiabá, Recife, Natal e Sergipe. Com o objetivo de oferecer acessibilidade às pessoas com deficiência auditiva ou de fala, foi atribuído um número telefônico gratuito ao SAC específico para este fim, sem intermediários e em caráter preferencial. O SAC presta informações básicas e institucionais dos ramos Auto, Saúde, Vida e Previdência. A SulAmérica ainda utiliza aparelhos telefônicos especiais para deficientes auditivos permitindo uma maior acessibilidade, gerando respeito e maior fidelização de seus atuais clientes. Além disso, em Auto, oferecemos um produto de Assistência 24h Avulsa: um produto que oferece serviços de assistência emergencial para o veículo (como reboque, auxílio mecânico, troca de pneus, táxi emergencial, etc.) com um custo baixo e parcelamento facilitado.	G4-FS13 G4-FS14	1	1
SULA 79	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiários.	Clique aqui para conhecer as iniciativas da SulAmérica em Educação Financeira e Uso Consciente do Seguro.	G4-FS16	1	1
SULA 80	Valor monetário de produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social e ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade.	Clique aqui para conhecer mais as iniciativas.	G4-FS7 G4-FS8	1, 3, 4, 5, 6, 7 e 8	1

CAPITAL HUMANO

O capital humano da SulAmérica é formado pelos colaboradores e suas experiências, motivações e competências visando à excelência na execução, foco no cliente, adaptabilidade, colaboração e gestão de equipe de alto desempenho, contribuindo, assim, para o desenvolvimento de projetos, operações, produtos e serviços inovadores que satisfaçam o cliente e garantam a sustentabilidade do negócio.



INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 85	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região.	Tabela abaixo.	102-8	1 e 6	1

SULA 85 - Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho, gênero e região (GRI 102-8)

Tipo de Emprego		Gênero e Região									
		Centro-Oeste		Nordeste		Norte		Sudeste		Sul	
		F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Liderança Executiva	34	-	-	-	1	-	-	7	25	-	1
Liderança	734	2	7	14	12	2	2	329	345	10	11
Especialista	2.414	14	27	29	43	12	11	1.175	1.016	43	44
Administrativa	1.285	24	5	51	17	20	1	797	325	35	10
Operacional	696	-	4	1	4	8	2	554	122	-	1
Total	5.163	40	43	95	77	42	16	2.862	1.833	88	67

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 86	Relate o percentual do total de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Todos os empregados são abrangidos pela Convenção Coletiva dos Securitários (CCT).	102-41	–	–
SULA 87	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Tabela abaixo.	401-1	6	–

SULA 87 - Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região (GRI 401-1)									
Faixa Etária									
	2016			**2015**			**2014**		
	Admitidos	**Desligados**	**Turnover**	**Admitidos**	**Desligados**	**Turnover**	**Admitidos**	**Desligados**	**Turnover**
Até 25 anos	117	87	1,99%	386	127	4,83%	295	123	4,19%
De 26 a 35 anos	297	336	6,17%	546	377	8,68%	509	418	9,29%
De 36 a 45 anos	166	252	4,07%	228	216	4,18%	179	203	3,83%
De 46 a 55 anos	30	131	1,57%	53	87	1,32%	46	85	1,31%
De 56 a 65 anos	5	30	0,34%	2	28	0,28%	2	25	0,27%
Acima de 65 anos	0	2	0,02%	0	4	0,04%	0	2	0,02%
Total	615	838	14,16%	1.215	839	19,32%	1.031	856	18,90%
Região									
	2016			**2015**			**2014**		
	Admitidos	**Desligados**	**Turnover**	**Admitidos**	**Desligados**	**Turnover**	**Admitidos**	**Desligados**	**Turnover**
Centro-Oeste	10	13	0,22%	15	12	0,25%	18	18	0,36%
Nordeste	31	16	0,46%	11	18	0,27%	23	29	0,52%
Norte	4	6	0,10%	9	6	0,14%	23	21	0,44%
Sudeste	552	774	12,93%	1149	765	18,00%	938	754	16,95%
Sul	18	29	0,46%	31	38	0,65%	29	34	0,63%
	615	838	14,16%	1.215	839	19,32%	1.031	856	18,90%
Gênero									
	2016			**2015**			**2014**		
	Admitidos	**Desligados**	**Turnover**	**Admitidos**	**Desligados**	**Turnover**	**Admitidos**	**Desligados**	**Turnover**
Masculino	381	514	8,72%	390	339	6,86%	690	498	11,90%
Feminino	234	324	5,44%	825	500	12,46%	341	358	7,00%
	615	838	14,16%	1.215	839	19,32%	1.031	856	18,90%

(1) Em 2014 e 2015, o cálculo passou a utilizar a metodologia considerando a seguinte fórmula (média de funcionários admitidos + média de funcionários demitidos/2)/média anual de funcionários. Em 2016, a Companhia substituiu a média anual de funcionários para o último dia útil do ano. Considerando todos os funcionários do Call Center, desconsiderando estagiários e executivos. G4-23.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 88	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após a licença de maternidade / paternidade, discriminados por sexo.	No ano de 2016, tiveram direito à licença maternidade 130 funcionárias. Em 2015, 114 funcionárias tiveram direito à licença maternidade. Dessas 101 funcionárias terminaram a licença no mesmo ano, 83 retornaram e 68 funcionárias continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes. Um índice de 81% de permanência na Companhia. Em relação à licença paternidade, 194 tiveram direito, sendo que todos os 194 retornaram ao término da licença. No ano de 2015, 224 funcionários tiveram direito à licença paternidade e 188 continuaram a trabalhar após os 12 meses subsequentes. Um índice de 83,93% de retenção. O controle de licença paternidade é realizado através do cadastro do dependente no sistema de folha.	401-3	1, 2 e 6	1
SULA 89	Composição dos órgãos de governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, idade e outros indicadores de diversidade.	A composição dos órgãos de governança pode ser encontrada no site de Relações com Investidores da Companhia. Tabela abaixo.	405-1	6	–

SULA 89 - Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade (GRI 405-1)

Escolaridade	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativo	Operacional
1º Grau Completo	0,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
1º Grau Incompleto	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2º Grau Completo	3,00%	22,00%	47,00%	62,00%	80,00%
2º Grau Incompleto	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Superior Completo	82,00%	60,00%	45,00%	33,00%	17,00%
Superior Incompleto	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Pós Graduação/MBA/MBS/Especialização	15,00%	17,00%	7,00%	3,00%	0,00%

Raça	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativo	Operacional
Amarelo	0,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Branco	100,00%	82,00%	70,00%	57,00%	40,00%
Indígena	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Negro	0,00%	1,00%	3,00%	6,00%	13,00%
Pardo	0,00%	16,00%	26,00%	36,00%	46,00%

Faixa Etária	Liderança Executiva	Liderança	Especialista	Administrativo	Operacional
ATE 25 ANOS	0,00%	0,00%	8,00%	16,00%	23,00%
DE 26 A 35 ANOS	6,00%	20,00%	47,00%	42,00%	41,00%
DE 36 A 45 ANOS	35,00%	51,00%	29,00%	28,00%	26,00%
DE 46 A 55 ANOS	29,00%	24,00%	14,00%	12,00%	8,00%
DE 56 A 65 ANOS	24,00%	4,00%	2,00%	2,00%	2,00%
ACIMA DE 65 ANOS	6,00%	1,00%	0,00%	0,00%	1,00%

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 90	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após a licença de maternidade / paternidade, discriminados por sexo.	A informação de treinamentos está disponível na página Desenvolvimento do Capital Humano no site Institucional da Companhia.	404-1	–	1
SULA 91	Total de horas de treinamento para empregados em políticas de direitos humanos e aspectos relacionados com os direitos humanos relevantes para as operações dos procedimentos de organização, incluindo o percentual de empregados que receberam treinamento e comunicação sobre formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Procedimento(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar a política e os procedimentos ambientais e sociais aplicados em linhas de negócio.	A informação de treinamentos está disponível na página Desenvolvimento do Capital Humano no site Institucional da Companhia.	412-2 205-2 G4-FS4	1, 2, 3, 4, 5, 6 e 10	1
SULA 97	Proporção da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e na remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo os mais bem pagos) no mesmo país. Relação entre o aumento percentual da remuneração anual total do indivíduo mais bem pago na organização e o aumento médio percentual na remuneração total anual de todos os funcionários (excluindo os mais bem pagos).	A proporção entre a remuneração anual do indivíduo mais bem pago na SulAmérica é de 8,55 vezes maior em relação a remuneração média anual de todos os empregados. A proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) é de 81%.	102-37 102-38 102-39	–	–
SULA 98	Razão matemática de salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminadas por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Tabela abaixo.	405-2	1 e 6	1

SULA 98 -Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por cartegoria funcional e unidades operacionais relevantes (GRI 405-3)

ANO 2016	Salário		Proporção
	Feminino	Masculino	
Liderança	R$ 10.676,00	R$ 13.109,00	-18,56%
Especialista	R$ 4.576,00	R$ 5.018,00	-8,81%
Administrativo	R$ 2.570,00	R$ 2.428,00	5,85%
Operacional	R$ 1.461,00	R$ 1.546,00	-5,50%
Total Geral	R$ 19.283,00	R$ 22.101,00	-12,75%

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 99	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira, discriminadas por sexo e categoria funcional.	A SulAmérica avalia anualmente o desempenho de seus colaboradores, considerando a performance em relação às metas e evolução de habilidades e competências. Para o ano de 2016, 87,9% dos colaboradores elegíveis ao programa foram avaliados pelo sistema de Gestão de Performance e Desenvolvimento (GPD). Já as equipes Comerciais (12,1%) são avaliadas pelo programa Remuneração Extraordinária de Vendas (ReX), que oferece bônus atrelado à superação de metas de vendas. O desempenho do colaborador frente à meta é apurado trimestralmente e a remuneração é paga a cada semestre, de acordo com o cumprimento das condições do programa.	404-3	–	–

SULA 99 - Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional (GRI 404-3)

	Avaliação de desempenho		
	F	M	Total
Liderança	316	326	642
Especialista	1.039	986	2.025
Administrativo	779	317	1.096
Operacional	505	110	615
Total	2.639	1.739	4.378

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 102	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e sexo.	Em acordo com a legislação trabalhista brasileira, a SulAmérica promove a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), cursos para os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), treinamento de primeiros socorros e a formação da Brigada Voluntária de incêndio para zelar pela saúde e segurança no trabalho de seus colaboradores. Tabela abaixo.	403-2	–	–

SULA 102 - Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos (GRI 403-2)

2016

		Taxa de Lesões (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
		Com Call Center	Sem Call Center	Com Call Center	Sem Call Center	Com Call Center	Sem Call Center
Região	Centro-Oeste	0,00	0,00	0,00	1.270,90	0,40	0,40
	Nordeste	0,00	0,62	0,00	4.248,03	0,43	0,43
	Norte	0,00	0,00	0,00	1.087,54	0,35	0,35
	Sudeste	1,14	0,21	11.856,92	2.372,81	1,08	1,03
	Sul	0,00	0,00	0,00	1.606,52	0,16	0,16
Gênero	Feminino	0,96	0,25	13.107,11	3.067,97	1,17	1,12
	Masculino	1,81	0,16	7.148,16	1.380,15	0,77	0,72

	2015	2016	Variação
Número de acidentes	20	13	-35,0%
Horas de afastamento	16.622,00	15.254,00	-8,2%
Casos de LER	1	0	-100,0%
Óbitos em decorrência do trabalho	0	0	-

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 105	Benefícios concedidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Os benefícios oferecidos pela SulAmérica estão disponíveis na seção Faça parte do Time no site institucional da Companhia. Os benefícios Plano de Saúde, Seguro Odontológico, PrevSas, Auxílio Funeral, creche/babá e vale-alimentação não são oferecidos aos temporários. A SulAmerica possui também o Programa Saúde Ativa, que é um conjunto de iniciativas focadas em ações de prevenção e promoção à Saúde, de acordo com a necessidade de cada pessoa.	401-2	–	–
SULA 106	Período mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se eles são especificados nos acordos coletivos.	Este tipo de garantia já é prevista em lei, não sendo necessário Acordo Coletivo de Trabalho para garantir este direito.	402-1	3	–
SULA 107	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas gravadas, processadas e resolvidas através de mecanismo formal de reclamação e queixas.	Em 2016, a SulAmérica registrou 234 novas reclamações trabalhistas, 73 reclamações eram de ex-empregados e 161 de terceiros. 234 ações, 50 já foram encerradas. Também em 2016, 519 reclamações registradas em período anterior a 31 de dezembro de 2015 foram encerradas. Total de encerramentos: 569.	103-2	–	1 e 2

CAPITAL NATURAL

O capital natural é composto por todos os recursos ambientais renováveis e não-renováveis e processos ambientais que fornecem bens ou serviços que apoiam a prosperidade passada, presente e futura da Companhia.

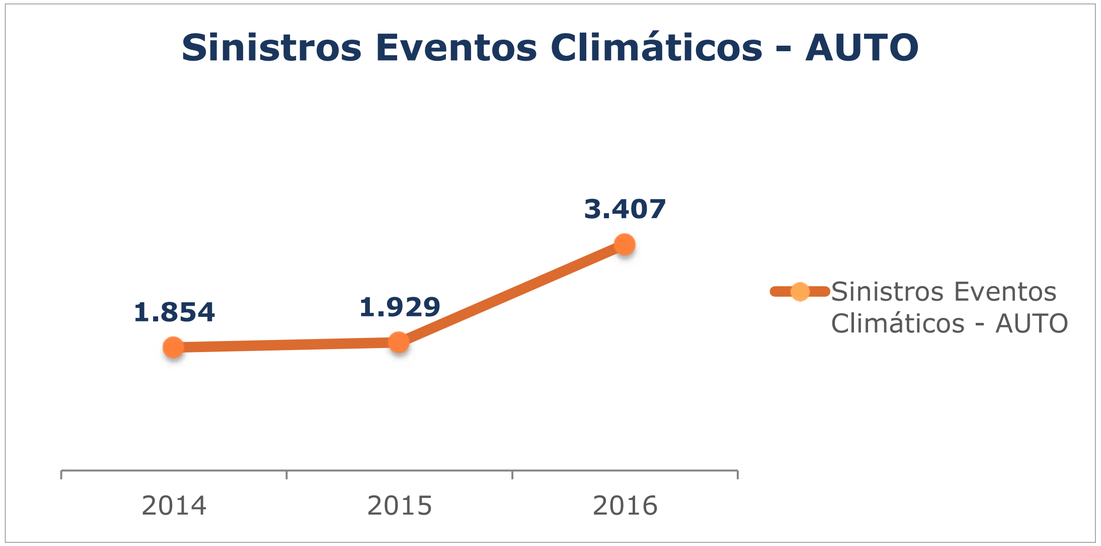
Por ser um empresa de serviços, a SulAmérica gera impactos diretos na operação de seus prédios no Rio de Janeiro e em São Paulo, e também nas filiais. Porém, entendendo ter um papel de mitigação de impactos e disseminação de boas práticas, a SulAmérica, por meio da Superintendência de Sustentabilidade, tem promovido internamente a conscientização de todas as áreas na aplicação de práticas para redução dos impactos ambientais gerados pela Companhia.

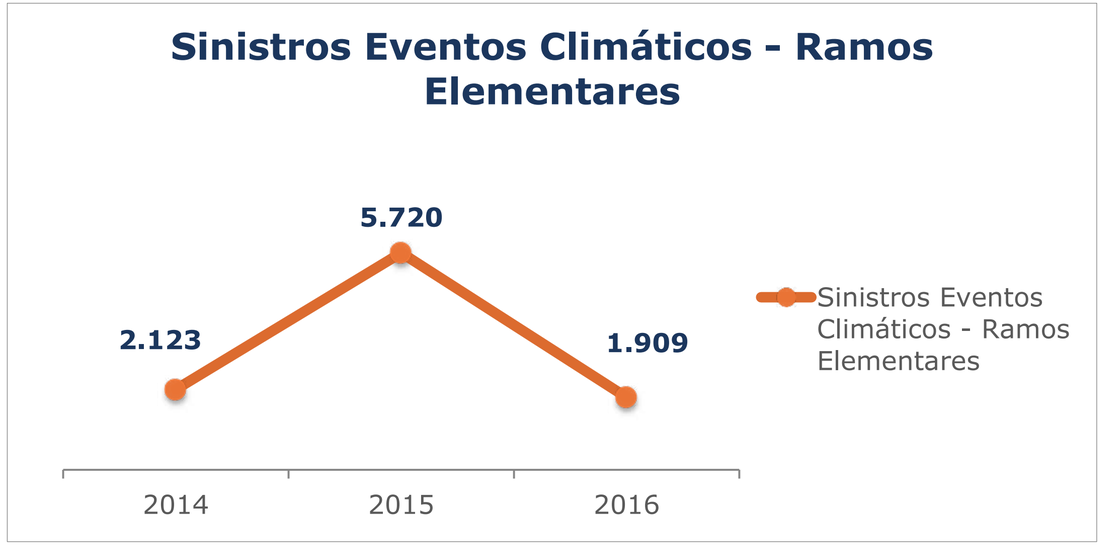
Além de disseminar conceitos de gestão ambiental em seus principais canais de comunicação, promove ações de economia e uso racional de energia, água e materiais de escritório, principalmente o papel, para um melhor desempenho ambiental. Como grande parte dos impactos se concentram em sua cadeia de valor, a SulAmérica possui algumas iniciativas como a reciclagem de vidros automotivos e peças automotivas.

Para mais informações acesse o site da SulAmérica, na seção **Responsabilidade Socioambiental**.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 115	Materiais usados, discrimados por peso ou volume.	O principal material gerado nas operações da SulAmérica é o papel utilizado, principalmente, nos escritórios de suas diversas unidades. Em 2016, foram utilizadas 12.997.658 folhas em impressões, totalizando 59,79 toneladas de papel, uma redução de 14% em relação ao ano anterior. Outros materiais utilizados pela Companhia são folhetos e livretos que, no ano de 2016, totalizaram 2,4 milhões.	301-1	8	–
SULA 116	Consumo de energia na organização. Redução do consumo de energia. As reduções no consumo de energia relacionadas a produtos e serviços.	Esta informação está disponível na página Gestão Ambiental no site institucional da Companhia. Não há iniciativas ou acordos com os prestadores de serviços para oferecimento de produtos e serviços com baixo consumo de energia	302-1 302-4 302-5	7, 8 e 9	1
SULA 117	Consumo de energia fora da organização.	Esta informação está disponível na página Gestão Ambiental no site institucional da Companhia.	302-2	8	–
SULA 118	Total de retirada de água por fonte. Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Esta informação está disponível na página Gestão Ambiental no site institucional da Companhia.	303-1 303-3	7, 8 e 9	1
SULA 119	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Em 2016, a SulAmérica não recebeu nenhuma reclamação referente a impactos ambientais.	103-2	–	–

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 121	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	Os eventos climáticos extremos, possivelmente decorrentes de mudanças climáticas, vêm afetando o setor de seguros de forma diferente em cada segmento. O impacto de eventos climáticos extremos na carteira de segurados da SulAmérica foi percebido em seguros de Ramos Elementares, correspondendo a R$ 9.128.457,62 de indenização, inferior a 12,8% ao ano anterior. Em Automóveis, o valor pago desses sinistros alcançou mais de R$ 42 milhões, um aumento de 83% em relação ao ano anterior. Não houve sinistros dessa natureza na carteira de Vida em 2015. Na carteira de Saúde, não é possível identificar a sinistralidade decorrente de eventos climáticos extremos uma vez que os segurados são atendidos de acordo com o código CID do Ministério da Saúde, definido pela doença e não causa da mesma.	201-2	7 e 8	1





INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 122	As emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1). As emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) de aquisição de energia (Escopo 2). Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3).	Esta informação está disponível na página Gestão Ambiental no site institucional da Companhia.	305-1 305-2 305-3	8	–
SULA 123	Redução de gases de efeito estufa (GEE).	Esta informação está disponível na página Gestão Ambiental no site institucional da Companhia.	305-5	7, 8 e 9	1
SULA 127	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Esta informação está disponível na página Gestão Ambiental no site institucional da Companhia.	306-2	8	–

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

O Capital Social e de Relacionamento da SulAmérica consiste no relacionamento com suas principais partes interessadas, clientes, corretores, prestadores, parceiros de negócio, fornecedores, órgãos reguladores, comunidade do entorno e sociedade, entre outros, e seu objetivo é criar valor compartilhado para melhorar o bem-estar individual e coletivo.

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 137	Percentual de operações com programas implementados de envolvimento da comunidade local, avaliação de impacto e desenvolvimento local.	Como uma empresa prestadora de serviços financeiros, a SulAmérica não é obrigada a desenvolver estudos de avaliação de impacto socioambiental de suas operações ou a desenvolver planos ou programas de desenvolvimento comunitário para mitigar seus impactos socioambientais. Mesmo assim, com base na estratégia e política de sustentabilidade desenvolvida em 2013, a Companhia desenvolveu em 2014 um diagnóstico e um plano de ação para engajamento de diversos stakeholders que fazem parte de sua cadeia de valor. Além disso, a SulAmérica desenvolve ações e apoia projetos socioambientais voluntariamente nas comunidades onde opera. Para conhecer mais, acesse a página de Sustentabilidade no site institucional da Companhia.	413-1	1	3
SULA 138	Número de reclamações e queixas relacionadas a impactos na sociedade, registradas, processadas e resolvidas por meio de mecanismo de reclamação formal.	Em 2016, foram recepcionados nos canais de comunicação do Compliance (compliance@sulamerica.com.br, canal Fale com o Compliance e outros) 28 registros submetidos ao Comitê de Ética que determinou as ações necessárias para o tratamento das denúncias. As denúncias foram classificadas como: 7 registros conflito de interesse; 2 registros recursos humanos; 17relações de trabalho; 1 registro informações privilegiadas e 1 registro favorecimento.	103-2	–	2
SULA 143	Descrever a organização da cadeia de suprimentos.	Clique aqui para acessar o vídeo.	102-9	–	–
SULA 145	Impactos negativos e significativos reais e potenciais para práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e meio ambiente na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	Para a SulAmérica, são considerados impactos negativos significativos trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, envolvimento em corrupção, negligência em questões socioambientais e não observância dos direitos trabalhistas. Conforme Norma de Manutenção de cadastro de fornecedor, todo fornecedor passa por avaliação criteriosa sobre Trabalho Escravo e Infantil, bem como envolvimento em corrupção e negligências ambientais. O principal impacto com relação a práticas trabalhistas e de direitos humanos na cadeia de fornecedores da SulAmérica é o descumprimento da CLT, seja por não assinatura de carteira de trabalho ou por evasão de impostos e encargos sociais. Para mitigar esses riscos, 100% dos contratos da SulAmérica, nos quais é possível utilizar a minuta-padrão, possuem uma cláusula trabalhista para garantir que prestadores de serviços e fornecedores cumpram a lesgislação trabalhista brasileira, bem como apresentem documentos do cumprimento, como por exemplo guias de recolhimento de encargos trabalhistas. A SulAmérica, pela natureza dos serviços prestados e por atuar nos principais centros urbanos, não causa impactos ambientais significativos na cadeia de suprimentos. Para a contratação de seus fornecedores, a SulAmérica realiza uma avaliação que não inclui impactos ambientais. Para a contratação de seus fornecedores Auto, a SulAmérica realiza uma avaliação que considera como diferencial um processo eficaz de descarte de materiais nas oficinas e na rede de prestadores da assistência 24 horas.	308-1 414-2		

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 146	Percentagem de novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios relativos às práticas trabalhistas, ambientais, direitos humanos e sociedade.	Para a SulAmérica, são considerados impactos negativos significativos trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, envolvimento em corrupção, negligência em questões socioambientais e não observância dos direitos trabalhistas. Conforme Norma de Manutenção de cadastro de fornecedor, todo fornecedor passa por avaliação criteriosa sobre Trabalho Escravo e Infantil, bem como envolvimento em corrupção e negligências ambientais. De acordo com a Norma de Manutenção de Cadastro de Fornecedor da SulAmérica, todo fornecedor deve ser avaliado e analisado de acordo com as práticas trabalhistas para ser aprovado e liberado para negociações, porém, nenhum fornecedor foi contratado somente com base em critérios ambientais. Para garantir que seus fornecedores compartilhem dos mesmos compromissos da SulAmérica em sustentabilidade, todos os novos contratos têm uma cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. No segmento AUTO, 100% das oficinas possuem cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental em seus contratos. No segmento de Saúde e Odonto, foi incluída a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental em 100% dos contratos com a Rede Referenciada Saúde. A ação ocorreu até 31/12/2015, juntamente com as demais inclusões de cláusulas impostas pela lei 13.003 da ANS.	308-1 414-1	1	3
SULA 147	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	A SulAmérica atende seus segurados por meio de seus prestadores de serviços referenciados e os seleciona por meio de critérios como abrangência da estrutura oferecida, capacidade técnica, central de atendimento 24 horas, custo e qualidade no atendimento, de acordo com as necessidades de cada segmento de negócios. Já para a contratação de fornecedores locais, a área de Suprimentos considera custo, localidade, qualidade dos produtos e capacidade de entrega, salvo quando são produtos com qualidades técnicas específicas. Estima-se que 99% dos contratados são locais, ou seja, sediados nos estados em que os produtos ou serviços são entregues.	204-1	–	–
SULA 150	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidas a avaliação, relacionadas com os direitos humanos.	Esta informação está disponível na página Responsabilidade na Cadeia de Valor no site institucional da Companhia.	412-3	1, 2, 4, 5 e 6	1

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 151	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva podem ser violados ou que tenha risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito. Operações e fornecedores identificadas como de risco para a ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição efetiva do trabalho infantil. Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análago ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Em 2016, não foram registrados casos em que a negociação coletiva e liberdade de associação tenham sido violadas em todas as unidades da Companhia ou junto a seus principais prestadores de serviços. A SulAmérica inseriu, em 2013, nos contratos uma cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental que contém o tema abolição do trabalho infantil. Aproximadamente 90% dos contratos possuem cláusulas de responsabilidade trabalhista e direitos humanos. As exceções são contratos modelo fornecedor e/ou estratégicos. Em 2015, no segmento de Saúde e Odonto, foi incluída a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental em 100% dos contratos com a Rede Referenciada Saúde. Em Auto, todos os contratos com as oficinas referenciadas possuem a cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.	407-1 408-1 409-1	1, 2, 3, 4 e 5	1
SULA 155	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação.	A SulAmérica conta com diversos mecanismos internos e externos para questões éticas, legais e de corrupção, além de escritórios de advocacia que prestam serviços de consultoria jurídica, quando necessário. Mecanismos – Fale com compliance – canal de comunicação disponível no site institucional que permite a qualquer nível hierárquico da Companhia registrar qualquer possível descumprimento às diretrizes do Código de Conduta Ética, política internas e externas, que serão tratadas pelo Comitê de Ética (fórum colegiado). – e-mail: compliance@sulamerica.com.br informado no Código de Conduta Ética, que está disponível ao público em geral.	102-17	–	–
SULA 156	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	A SulAmérica conta com diversos mecanismos para clientes, prestadores, parceiros comerciais e colaboradores para que possam reportar questões éticas e legais: – Fale com o compliance – canal de comunicação e e-mail compliance@sulamerica.com.br, disponíveis no site institucional, que permite a qualquer pessoa registrar possíveis condutas de descumprimento do Código de Conduta Ética ou legislação relacionada a questões éticas e de integridade. Essas denúncias serão analisadas pela área de compliance, investigadas com assessoria da auditoria de fraude e tratadas pelo Comitê de Ética.	102-7	–	–

INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 160	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Os resultados das pesquisas de satisfação estão disponíveis na página de Qualidade do atendimento e serviços no site institucional da Companhia.	102-43 102-44	–	1
SULA 162	Processos para o monitoramento dai mplantação, por parte do cliente, do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações.	A SulAmérica não teve em 2015 ou nos anos anteriores recentes, a inclusão de exigências ambientais e/ou sociais em contratos de clientes, além da cláusula de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental.	G4-FS3	1 a 10	1 e 2
SULA 167	Interações com clientes / investidores / parceiros de negócios a respeito dos riscos e oportunidades ambientais e sociais.	Para conhecer as iniciativas da SulAmérica em produtos e serviços, acesse o site Institucional, na seção Inovação em Produtos e Serviços.	G4-FS5	1 a 10	2 e 3

OUTROS INDICADORES					
INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 170	Políticas com componentes ambientais e sociais específicas aplicadas às linhas de negócio.	Política Ambiental Política de Doações e Investimentos de Interesse Social Política Corporativa de Sustentabilidade Política de Engajamento de Stakeholders As políticas e regimentos estão disponíveis no site de Relações com Investidores.	G4-FS1	1 a 10	1 e 2
SULA 171	Processo para a definição do conteúdo do relatório e limite.	Conforme descrito no site de Relações com Investidores, em 2016, foram realizadas ações específicas com prestadores de Saúde e Auto, além de corretores, colaboradores e clientes.	102-46	–	–
SULA 172	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	As informações socioambientais, em certos casos, abrangem apenas algumas unidades, por ausência de indicadores ou impossibilidade de monitoramento. Nesses casos, foram inseridas notas explicativas nas tabelas, gráficos e textos.	103-1	–	–
SULA 173	Para cada questão relatar seu limite fora da organização.	Para conhecer os temas materiais identificados pela Companhia, acesse o site de Relações com Investidores.	103-1	–	–
SULA 174	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Em 2016, nos dados em que houve mudança na metodologia de cálculo, foi inserida uma nota explicativa sobre a natureza da mudança.	102-48	–	–
SULA 175	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Todas as mudanças significativas de métodos de medição em relação a 2016 estão notificadas no próprio texto, planilha ou gráfico a que se refere a mudança.	102-49	–	–

OUTROS INDICADORES					
INDICADORES SULAMÉRICA		RESPOSTA	GRI STANDARDS (indicador)	PACTO GLOBAL (Princípio)	PSI (Princípio)
SULA 176	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	1/1/2016 a 31/12/2016.	102-50	–	–
SULA 177	Data do relatório anterior.	31/3/2016.	102-51	–	–
SULA 178	Ciclo do relatório.	Anual.	102-52	–	–
SULA 179	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Site Institucional Site de Relação com Investidores Informações socioambientais: sustentabilidade@sulamerica.com.br / +55 (11) 3779-5027 Para demais informações: ri@sulamerica.com.br	102-53	–	–
SULA 180	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	A SulAmérica elabora seu Relatório Anual de acordo com a opção Essencial, relatando os impactos do seu desempenho econômico, ambiental, social e de governança. Este documento – Índice Remissivo GRI – contém informações sobre os indicadores ou direciona para os sites da Companhia que contenha as respostas.	102-55	–	4
SULA 181	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	A administração da SulAmérica é responsável pela elaboração e apresentação das informações constantes no Relatório Anual com referência ao período de 1 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016. Desde 2008, este relatório é elaborado de acordo com critérios, premissas e metodologias do Global Reporting Initiative (GRI). Em 2016, a Companhia passou a utilizar a versão GRI STANDARDS (opção de reporte "Essencial"). Desde 2011, a SulAmérica tem verificação externa de seus relatórios anuais.	102-56	–	–

SulAmérica