

**POLÍTICA INSTITUCIONAL E
CÓDIGO DE CONDUTA
DE FORNECEDORES E PARCEIROS**

1. INTRODUÇÃO	3
2. EXPECTATIVAS DA STARR SEGURADORA	3
3. PRINCÍPIOS BÁSICOS CORPORATIVOS	4
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	4
5. NORMAS DE CONDUTA ÉTICA	5
5.1 PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO	5
5.2 ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO	5
5.3 SANÇÕES ECONÔMICAS, CONTROLES DE EXPORTAÇÃO E ANTIBOICOTE	5
5.4 TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES	6
5.5 REALIZAÇÃO DE NEGÓCIOS COM INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS	6
5.6 PRÁTICAS DE EMPREGABILIDADE / COMBATE ÀS PRÁTICAS DE ASSÉDIO	6
5.7 PRÁTICAS ANTIRUSTE	7
5.8 INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL	7
6. NORMAS DE CONDUTA COMERCIAL	7
6.1 PRODUTOS COMERCIALIZADOS PELA STARR SEGURADORA	7
6.2 CRIAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS	9
6.3 DIVULGAÇÃO DOS PRODUTOS	10
6.4 ATENDIMENTO E RESPEITO AO SEGURADO	10
7. POLÍTICA DE GESTÃO DA STARR SEGURADORA	12
7.1 REGULAÇÃO DE SINISTROS	12
7.2 CONTRATAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS	12
7.3 PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO	13
7.4 POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO	14
7.5 DIVULGAÇÃO DE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS	14
8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	14
8.1 DOS COLABORADORES DA STARR SEGURADORA	14
8.2 DOS GERENTES E LÍDERES DA STARR SEGURADORA	14
8.3 DA ÁREA DE CONTROLES INTERNOS	15
8.4 DA DIRETORIA DA STARR SEGURADORA	15
9. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA	15

Nº DA VERSÃO	DATA	AUTORIA	APROVAÇÃO
001	09/2020	Gerência de Riscos & Compliance	Diretoria
002	03/2021	Gerência de Riscos & Compliance	Diretoria

1. INTRODUÇÃO

É essencial para a Starr International Brasil Seguradora S.A. ("**Starr Seguradora**" ou a "**Companhia**"), e outras empresas do Grupo Starr (coletivamente, "**Starr Companies**") que os parceiros de negócios da Starr Companies desempenhem suas funções com transparência, honestidade, integridade e de acordo com a Resolução CNSP nº 382/2020, as boas práticas de governança e a todas as leis aplicáveis. O comportamento ético é de vital importância para a Starr Companies e, em última análise, afeta nossa marca e reputação no mercado e na comunidade.

Como parte disso, a Starr espera que todas as empresas e indivíduos com os quais faz negócios ajam de acordo com a lei aplicável e sigam os mesmos princípios éticos.

Como tal, cada um dos parceiros de negócios da Starr Companies, incluindo consultores, fornecedores, colaboradores, contratados, subcontratados, administradores e prestadores de serviços terceirizados e intermediários (assim considerados os agentes, corretores, vendedores, distribuidores, estipulantes, representantes de seguro e outros responsáveis pela angariação, promoção, intermediação ou distribuição de seus produtos, conforme artigo 2º, inciso V da Resolução CNSP nº 382/2020) (coletivamente "**Parceiros de Negócio**") deve aderir a esta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros ("**Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros**"), que resume as expectativas da Starr com relação aos seus Parceiros de Negócios.

Esta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros tem o objetivo de estabelecer as normas de conduta adotadas pela Starr Seguradora e se aplica a todos os Parceiros de Negócio da Starr Seguradora, já que, para garantir o crescimento e expansão dos negócios da Empresa, devemos ter a total confiança de nossos clientes, nossos colegas de trabalho, Parceiros de Negócios, da comunidade financeira, dos órgãos reguladores e do público em geral.

2. EXPECTATIVAS DA STARR SEGURADORA

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio conduzam os negócios em total conformidade com todas as leis aplicáveis. Além das obrigações que os Parceiros de Negócios assumem nos contratos firmados com a Companhia, a Starr Seguradora espera que todos os Parceiros de Negócio cumpram os requisitos resumidos abaixo. Na medida em que termos e requisitos estiverem contidos em contrato, os termos e requisitos do contrato prevalecerão. A Starr Seguradora reserva-se no direito de solicitar informações e materiais (incluindo documentação escrita) de Parceiros de Negócios e pode realizar auditorias periódicas nas operações e instalações dos Parceiros de Negócios para avaliar a conformidade com esta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.

É de fundamental importância que os Parceiros de Negócio da Starr Seguradora cumpram o disposto neste documento no curso da prestação de serviços e/ou das operações com a Starr Seguradora, especialmente nos casos em que agir em nome desta.

O não cumprimento dos requisitos previstos nesta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros ou em qualquer acordo com a Starr Seguradora pode resultar no término imediato do relacionamento com a Starr Seguradora.

Os Parceiros de Negócio da Starr Seguradora poderão apresentar denúncias ou levantar questões de potencial não conformidade em relação a esta Política Institucional e Código de Conduta de

Fornecedores e Parceiros, entrando em contato com a Área de Compliance da Companhia pelo e-mail Global.Compliance@starrcompanies.com ou pelo número 0-800-761- 1959.

3. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS BÁSICOS CORPORATIVOS

A Starr Seguradora é uma afiliada da Starr International Company, Inc.; e todo o conglomerado de empresas formam a Starr Companies. Para a Starr Companies é fundamental que:

- a) As atividades e operações da Starr Seguradora e dos intermediários de seus produtos, durante todo o ciclo de vida dos produtos sejam pautadas pelos princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, bem como o tratamento adequado do cliente e o fortalecimento da confiança no sistema de seguros privados;
- b) Todos os agentes, colaboradores e parceiros, desempenhem suas funções com honestidade, integridade e em conformidade com a Legislação do local onde está instalada;
- c) O comportamento ético seja predominante nas relações pois é de vital importância para a Starr Companies;
- d) A oferta, a promoção e a divulgação de produtos e serviços de forma clara, adequada e adotando práticas que visem minimizar a possibilidade de má compreensão por parte do cliente;
- e) Seja dado tratamento tempestivo e adequado às eventuais reclamações e solicitações efetuadas pelos clientes e seus representantes, quando atuarem na defesa dos direitos daqueles;
- f) A garantia de que toda a operação relacionada aos sinistros, incluindo o registro do aviso, a regulação e o pagamento, seja tempestiva, transparente e apropriada;
- g) Sejam resguardadas a marca e a reputação da Starr Companies, em geral, no mercado e na comunidade em que atua;
- h) Todos os intermediários que distribuam seus produtos e seus demais Parceiros de Negócios também ajam em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes e conduzam suas ações baseadas em princípio éticos;
- i) Ter a confiança de nossos segurados, colaboradores, fornecedores, reguladores e demais Parceiros de Negócios, bem como da comunidade, para garantir o crescimento e a lucratividade contínuos da Starr Companies;
- j) O ambiente de trabalho e as relações entre os agentes sejam livres de qualquer discriminação e que todos sejam tratados com respeito e justiça. Não há tolerância para qualquer forma de assédio ou abuso físico, sexual, psicológico ou verbal.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Lei nº 4.594, DE 29 DE DEZEMBRO DE 1964 e regulamentação aplicável
- RESOLUÇÃO CNSP Nº 107, DE 16 DE JANEIRO DE 2004

- RESOLUÇÃO CNSP Nº 297, DE 25 DE OUTUBRO DE 2013
- RESOLUÇÃO CNSP Nº 315, DE 26 DE SETEMBRO DE 2014
- RESOLUÇÃO CNSP Nº 382, DE 04 DE MARÇO DE 2020
- CIRCULAR SUSEP Nº 612, DE 18 DE AGOSTO DE 2020
- LEI Nº 13.709/18 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) e sua regulamentação
- Demais normas que venham a regulamentar os produtos comercializados pela Starr Seguradora ou que afetam, de alguma forma as operações da Companhia ou de seus Parceiros de Negócios.

5. NORMAS DE CONDUTA ÉTICA

5.1 Prevenção à Lavagem de Dinheiro

A Starr Seguradora entende que seus Parceiros de Negócio estejam em conformidade e cumpram as leis brasileiras e internacionais aplicáveis com relação à detecção, prevenção e denúncia de atividades de financiamento do terrorismo e lavagem de dinheiro em potencial.

Para este fim, o termo “leis” significa qualquer lei brasileira ou estrangeira de ordem federal, estadual ou de outras esferas administrativas, estatuto, código, decreto, regulamento, regra, ordem administrativa ou judicial ou decreto de consentimento ou outro requisito legal semelhante.

5.2 Antissuborno e Anticorrupção

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio cumpram todas as leis antissuborno e anticorrupção.

Além disso, os Parceiros de Negócio da Starr Seguradora nunca devem pagar subornos ou fornecer outros benefícios indevidos a qualquer pessoa para obter uma vantagem comercial injusta. Da mesma forma, os Parceiros de Negócio nunca devem prometer ou de outra forma oferecer, direta ou indiretamente, vantagens a funcionário público com o objetivo de obter ou manter negócios ou garantir uma vantagem comercial injusta.

Por último, os Parceiros de Negócio devem manter os registros legais de forma que reflitam com precisão a verdadeira natureza das transações realizadas.

5.3 Sanções econômicas, controles de exportação e antiboicote

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio cumpram todas as leis aplicáveis de sanções econômicas dos EUA, da União Europeia e de outros organismos internacionais. Portanto, os Parceiros de Negócio não devem conduzir negócios com qualquer indivíduo, entidade, organização ou país que seja alvo das leis de sanções econômicas dos EUA, da União Europeia ou de outros organismos internacionais ou previstas em outras leis ou normas aplicáveis. Além disso, os Parceiros de Negócio devem cumprir todas as restrições e/ou leis de controle de exportação, reexportação e importação dos EUA, União Europeia ou de outros organismos internacionais aplicáveis. Também, os Parceiros de Negócio não devem participar de qualquer boicote ou prática comercial restritiva, salvo se tal boicote seja endossado pelo governo dos Estados Unidos, União Europeia ou outros organismos internacionais.

A existência de qualquer negócio nessas condições deve ser informada previamente à Starr Seguradora, antes da assinatura do contrato.

5.4 Tratamento de Informações

A Starr Seguradora está em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados e sua aplicação é considerada em todas as etapas dos processos de criação, divulgação e comercialização dos produtos.

A Starr Seguradora atua com responsabilidade na proteção das informações de terceiros, pessoas físicas e jurídicas, que negociaram, negociam ou venham a negociar com a Companhia. As informações relativas às partes interessadas, exceto as de domínio público, são tratadas com confidencialidade.

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio cumpram com a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo as leis que regem a transferência internacional de informações pessoais. Portanto, os Parceiros de Negócio devem manter procedimentos, registros e controles adequados para garantir e proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados pessoais recebidos ou processados em nome da Companhia.

Além disso, os Parceiros de Negócio devem notificar imediatamente a Starr Seguradora se:

- a) Quaisquer dados pessoais recebidos ou processados em nome da Starr Seguradora forem comprometidos.
- b) Receber solicitações ou reclamações sobre os dados pessoais recebidos ou processados em nome de Starr Seguradora. Os Parceiros de Negócio também serão obrigados a aderir a quaisquer protocolos de transferência e processamento de dados adicionais que a Starr Seguradora possa emitir a seu critério para os Parceiros de Negócio de tempos em tempos, além de quaisquer outros termos que possam ser incluídos em um acordo por escrito entre a Starr e um Parceiro de Negócio.

Tal notificação deve ser efetuada por intermédio do seguinte e-mail: dpo.starrseguradora@starrcompanies.com

5.5 Realização de Negócios com Informações Privilegiadas

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócios não realizem transações em bolsa se estiverem na posse de informações relevantes não públicas, obtidas no decurso da execução de serviços prestados ou operações com a Starr Seguradora ou a Starr Companies. Além disso, se os Parceiros de Negócio receberem informações não públicas no curso da prestação de serviços ou das operações com a Starr Seguradora ou com a Starr Companies, nunca devem fornecer tais informações sobre qualquer entidade, que serão consideradas confidenciais ou relevantes, e nunca deverão ser divulgadas a terceiros, nem servir como recomendação de compra ou venda de valores mobiliários.

5.6 Práticas de Empregabilidade / Combate às Práticas de Assédio

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio promovam e mantenham um local de trabalho livre de discriminação e tratem seus funcionários com justiça e respeito.

Os Parceiros de Negócio devem garantir que nenhuma forma de assédio ou abuso físico, sexual, psicológico ou verbal seja tolerado. Espera-se ainda que estejam em total conformidade com a legislação trabalhista.

5.7 Práticas Antitruste

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio cumpram todas as leis de concorrência e antitruste aplicáveis no desempenho de suas responsabilidades ou quando agirem em nome da Starr Seguradora. Espera-se que os Parceiros de Negócio façam negócios de uma maneira que promova a livre concorrência livre.

5.8 Informação Confidencial e Propriedade Intelectual

A Starr Seguradora espera que seus Parceiros de Negócio mantenham todas as informações financeiras, comerciais e negociais e a que tiverem acesso no curso dos serviços e/ou operações com a Companhia, como informações sigilosas e confidenciais, incluindo informações não públicas, recebidas, processadas em nome de ou de outra forma divulgadas pela Starr Seguradora como "confidenciais" ou "sigilosas" e tomem todas as medidas necessárias para salvaguardar tais informações.

Nenhuma divulgação de informações confidenciais é permitida, exceto quando expressamente exigido por lei, em cumprimento a ordem expressa emitida por autoridade competente e na exata medida de tal ordem, ou com o consentimento prévio e por escrito da Starr Seguradora. Quando houver nos contratos ou acordos com a Starr Seguradora termos ou obrigações de confidencialidade mais restritos ou detalhados, prevalecerá o disposto naqueles contratos ou acordos.

Para evitar dúvidas, espera-se que os Parceiros de Negócio protejam a propriedade intelectual da Starr Seguradora, que é considerada informação confidencial, sigilosa e de propriedade exclusiva da Starr Seguradora.

6. NORMAS DE CONDUTA COMERCIAL

6.1 Produtos Comercializados pela Starr Seguradora

A Starr Seguradora possui várias Linhas de Negócio comercializadas no mercado brasileiro.

Um dos princípios basilares para a Starr Seguradora é que as informações contratuais de seus produtos sejam previstas de forma clara, tempestiva e apropriada, visando à redução do risco de assimetria de informação entre a Companhia e seus clientes.

A Starr Seguradora só atua com produtos que estejam devidamente registrados junto ao órgão regulador (Superintendência de Seguros Privados – "SUSEP") e aptos à comercialização, conforme demonstramos a seguir:

Grupo	Produto	Registro na SUSEP	Característica do Produto
SEGUROS DE PESSOAS GRUPO	Acidentes Pessoais	15414.900159/2013-64	Público: Pessoa Jurídica
	Pessoas Coletivo - Eventos Aleatórios	15414.900160/2015-51	Comercializado por Corretores e Representantes
		15414.902039/2013-00	

	Pessoas Coletivo - Eventos Aleatórios		
	Pessoas Coletivo - Viagem	15414.900570/2014-11	
	Pessoas Coletivo - Vida	15414.900319/2017-07	
	Pessoas Coletivo - Vida	15414.900699/2013-48	
	Pessoas Individual - Viagem	15414.900342/2015-21	
	Pessoas Individual – Viagem - Bilhete	15414.900226/2015-11	
AERONÁUTICOS	Aeronáuticos (Casco)	15414.900020/2018-25	Público: Pessoa Jurídica Comercializado por Corretores e Representantes
	RC Facultativa para Aeronaves	15414.900528/2018-23	
	RC Hangar e Operações Aeroportuárias	15414.901618/2018-31	
	Responsabilidade do Explorador ou Transportador Aéreo - RETA	15414.900243/2018-92	
LINHAS FINANCEIRAS	RC de Administradores e Diretores - D&O	15414.900374/2018-70	Público: Pessoa Jurídica Comercializado por Corretores e Representantes
	RC Profissional	15414.900957/2014-77	
	Responsabilidade Civil Profissional – E&O	15414.900978/2018-16	
RESPONSABILIDADE CIVIL GERAL E AMBIENTAL	Responsabilidade Civil Facultativa Veículos - RCFV	15414.902327/2019-41	Público: Pessoa Jurídica Comercializado por Corretores e Representantes
	Responsabilidade Civil – Riscos Ambientais Primário	15414.901846/2019-92	
	Responsabilidade Civil – Riscos Ambientais Primário (Ocorrência)	15414.901855/2019-83	
	Responsabilidade Civil – Riscos Ambientais Secundário	15414.900914/2018-15	
	RC Geral	15414.626468/2019-52	
TRANSPORTES	Compreensivo para Operadores Portuários	15414.900554/2014-28	Público: Pessoa Jurídica Comercializado por Corretores e Representantes
	RC do Operador do Transporte Multimodal – RCOTM-C	15414.900513/2013-51	
	RC do Transportador Aéreo Carga - RCTA-C	15414.901687/2013-31	
	RC do Transportador Aquaviário Carga - RCA-C	15414.900503/2013-15	
	RC do Transportador de Carga em Viagem Internacional – RCTR-VI-C	15414.900511/2013-61	
	RC do Transportador Desvio de Carga - RCF-DC	15414.900514/2013-03	

	RC do Transportador Ferroviário Carga - RCTF-C	15414.901803/2013-11	
	RC do Transportador Rodoviário Carga - RCTR-C	15414.901688/2013-85	
	Riscos Diversos	15414.900998/2016-25	
	Transporte Internacional	15414.900588/2013-31	
	Transporte Nacional	15414.900589/2013-86	
LINHAS DE PRODUTOS TECH	Compreensivo Empresarial	15414.900239/2018-24	Público: Pessoa Jurídica Comercializado por Corretores e Representantes
	Compreensivo Empresarial	15414.900240/2018-59	
	Lucros Cessantes	15414.900401/2017-23	
	Riscos de Engenharia	15414.900264/2017-27	
	Riscos de Petróleo	15414.902228/2014-55	
	Riscos Nomeados e Operacionais	15414.900361/2017-10	
	Riscos Nomeados e Operacionais	15414.900890/2013-90	

Os produtos comercializados com suas respectivas características e coberturas estão disponíveis para consulta na página da Starr Seguradora na internet: www.starrcompanies.com.br e as condições contratuais dos produtos registrados junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número do processo constante da apólice ou da proposta.

6.2 Criação de Novos Produtos

Um dos principais diferenciais competitivos da Starr Seguradora é ter formado de uma equipe de especialistas com amplo know-how no mercado brasileiro e no exterior.

Portanto, para o lançamento de um produto no mercado, a Starr Seguradora investe na contratação de profissionais capacitados e detentores do conhecimento técnico necessário à implementação e subscrição de um novo produto de seguro.

Uma análise do potencial de mercado precede o início de operação de um novo produto.

No caso de produtos destinados a pessoas jurídicas, a Starr Seguradora preocupa-se em criar soluções que apoiem o gerenciamento de riscos e o crescimento de seus segurados. No caso de produtos destinados a pessoas físicas, a Starr Seguradora busca oferecer soluções que ofereçam tranquilidade aos segurados e seus beneficiários.

No desenvolvimento, na oferta e ao longo de todo o ciclo de vida do produto, a Starr Seguradora tem como objetivo levar em consideração os interesses de diferentes tipos de clientes.

Outro ponto importante na criação de um novo produto pela Starr Seguradora é a formação de uma cadeia de serviços de excelência na prevenção de perdas e regulação de sinistros, oferecendo aos segurados a mitigação dos riscos e a proteção de suas fontes de receita.

A definição do preço dos seguros é feita com base em profundo estudo atuarial e são oferecidas formas de pagamento diferenciadas aos segurados de forma a permitir que eles possam ter amparo da cobertura de seguro sem comprometimento de seu fluxo financeiro.

Nas propostas de seguro são apresentados o detalhamento das coberturas do seguro e os riscos excluídos da cobertura caso o negócio venha a ser concluído.

Também são apresentadas as condições de cancelamento do seguro e os procedimentos para alteração do risco coberto e para a renovação contratual.

6.3 Divulgação dos Produtos

A divulgação e comercialização dos produtos da Starr Seguradora são realizadas sob princípios éticos, de boa-fé, transparência e utilizando-se de uma linguagem clara e simples com o objetivo de transmitir as informações com a clareza necessária evitando distorções de interpretação pelas partes envolvidas.

Em geral, os produtos da Starr Seguradora são intermediados por corretores de seguros, que recebem as informações necessárias para que apresentem a Starr Seguradora aos seus clientes (proponentes e segurados) e apresentem os produtos da Starr Seguradora como solução de seguro. Além dos corretores de seguro, alguns produtos da Starr Seguradora são distribuídos por intermédio de representantes de seguro ou estipulantes, cuja atuação está devidamente amparada em contrato, em fiel cumprimento à Resolução CNSP nº 297/2013 e à Resolução CNSP nº 117/2004, respectivamente.

A Starr Seguradora também utiliza da sua página na Internet (www.starrcompanies.com.br) para divulgar seus produtos. Ali estão disponíveis, sob a forma de folheto, todas as informações sobre os seguros da Starr Seguradora, conforme abaixo:

- Apetite de Risco
- Coberturas Disponíveis
- Limites e Capacidades
- Informações sobre Franquias
- Destaques dos Produtos
- Equipe de contato

Nessa página também estão disponíveis as Condições Gerais de todos os seguros comercializados pela Starr Seguradora.

Além disso, a Starr Seguradora promove periodicamente eventos com os corretores para divulgar seus produtos e oportunidades de negócio.

Para pessoas físicas, além do disposto acima, também ocorre a divulgação pelos canais de venda de nossos representantes de seguro, sejam eles digitais ou presenciais.

Todos os corretores ou representantes de seguro precisam informar que o produto é da Starr Seguradora e disponibilizar as condições gerais do produto em suas páginas, quando comercializado de forma digital.

6.4 Atendimento e Respeito ao Segurado

A Starr Seguradora possui vários canais de atendimento aos seus segurados e corretores de seguro.

6.4.1 Atendimento a Pessoas Jurídicas

Para os produtos da Starr Seguradora destinados a pessoas jurídicas, há um fluxo contínuo de comunicação entre o corretor de seguros e o subscritor responsável pelo negócio, enquanto estão na fase de negociação.

O atendimento ao segurado é prestado pelo corretor de seguros por ele indicado.

Se necessária qualquer alteração na apólice contratada, esta é negociada também pelo corretor de seguros com o subscritor da conta.

Na ocorrência de sinistros, o corretor e/ou segurado serão atendidos primeiramente pela equipe de regulação de sinistros que executará os procedimentos iniciais para análise e regulação de sinistro.

6.4.2 Atendimento a Pessoas Físicas

Também, nos casos de seguros individuais, o atendimento ao segurado é efetuado pelo corretor ou pelo intermediário responsável pela venda do seguro (ou seja, pelo representante de seguros ou pelo estipulante).

Quando há necessidade de atendimento ligado a alguma assistência (funeral, viagem etc.) o segurado é orientado a ligar diretamente à empresa responsável pela assistência para solucionar seu eventual problema com prioridade.

6.4.3 Canais de Atendimento

Para ambos os públicos, pessoas jurídicas e físicas, a Starr Seguradora disponibiliza os canais de atendimento conforme abaixo:

- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – 0800 605 4362 ou pelo e-mail atendimento@starrcompanies.com
- Ouvidoria – 0800 605 4363 ou pelo e-mail ouvidoria@starrcompanies.com
- Atendimento a deficientes auditivos - 0800 605 4376

Além disso, a Starr Seguradora é cadastrada na plataforma www.consumidor.gov.br e as reclamações registradas naquela plataforma são direcionadas para atendimento pela Ouvidoria da Companhia.

6.4.4 Respeito ao Segurado / Transparência

A Starr Seguradora zela pela transparência na relação com os segurados. Dessa forma, os intermediários que distribuem os produtos da Starr Seguradora (agentes, corretores e representantes de seguro e estipulantes) devem disponibilizar aos segurados, antes da aquisição do seguro, as seguintes informações:

- A existência de qualquer participação do intermediário, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos direitos de voto ou no capital que detenha na Starr Seguradora;
- Qualquer participação, direta ou indireta, igual ou superior a 10% nos seus direitos de voto ou no seu capital detida na Starr Seguradora ou pelo controlador da Starr Seguradora;

- A existência de alguma obrigação contratual para atuar como intermediário da Starr Seguradora ou outra seguradora, com ou sem exclusividade, informando os respectivos nomes ou os nomes das seguradoras para as quais atue como intermediário, caso não haja contrato de exclusividade; e
- O montante de sua remuneração pela intermediação do contrato, acompanhado dos respectivos valores de prêmio comercial ou contribuição do contrato a ser celebrado.

Essas informações deverão ser disponibilizadas nos materiais de comercialização e de divulgação, canais de atendimento oficiais ou pela página do corretor e/ou representantes de seguro na internet.

Além disso, a Starr Seguradora zela para que os segurados recebam respostas claras, por meio adequado e no prazo devido.

7. POLÍTICA DE GESTÃO DA STARR SEGURADORA

7.1 Regulação de Sinistros

A Starr Seguradora possui uma área de Sinistros que é responsável por gerenciar, planejar e orientar as atividades técnicas de sinistros, tendo por objetivo manter o andamento dos trabalhos e o estabelecimento de normas, procedimentos, metas e prazos a serem cumpridos, visando excelência no atendimento.

Para a realização da análise dos processos de sinistros a Starr Seguradora conta com uma rede de parceiros especializados nos serviços de regulação, de apoio jurídico e, também, quando necessário, para a análise dos processos.

Um dos princípios da Área de Sinistros é atuar com transparência nos processos e realizar as indenizações de forma justa e nos prazos regulamentares.

A Starr Seguradora mantém uma postura proativa no controle de sinistros pendentes com a cobrança dos documentos solicitados e não recebidos que são fundamentais para comprovação dos prejuízos e consequente liquidação dos sinistros.

A equipe ainda conta com o Comitê de Sinistros que é convocado a participar quando há casos complexos que necessitem de conhecimentos técnicos específicos, de forma a proporcionar um atendimento de alto padrão aos clientes da Starr Seguradora.

A deliberação é documentada em e-mail (pró-memória) e arquivada junto ao processo analisado.

7.2 Contratação de prestadores de serviços

A Starr Seguradora contrata prestadores de serviços para a realização de serviços técnicos ou administrativos.

Para a contratação, faz-se necessário que a área interessada identifique a necessidade de contratação, descreva sua necessidade em um escopo técnico, execute a prospecção de fornecedores potenciais, obtenha informações sobre a qualificação de tais fornecedores potenciais e submeta o processo à aprovação da Diretoria.

Além disso, no processo de escolha dos fornecedores, é levada em consideração a adesão à presente Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.

Aprovada a contratação, a minuta de contrato é encaminhada para a Área de Compliance que realiza a análise e aprova a formalização do contrato mediante alterações que podem ser requeridas no documento.

De acordo com a sua Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros, a Starr Seguradora não compactua com práticas ilícitas ou antiéticas e toda a contratação obedece a legislação vigente.

A definição do fornecedor ocorre como resultado de um processo de cotação envolvendo ao menos 3 (três) fornecedores do mercado. O preço definido e pactuado constará no contrato de prestação de serviços.

Os serviços contratados apresentam duas características:

- Serviços contínuos, que são remunerados regularmente mediante a realização do serviço contratado. A qualidade é constantemente avaliada pelo Gestor responsável pela área contratante do serviço, que gerenciará junto aos fornecedores o comprometimento de prazos.
- Serviços pontuais (ou projetos), que são remunerados para uma ação específica, cuja remuneração está condicionada à entrega do projeto e/ou serviço contratado.

Importante destacar que para a venda de seus produtos, em função das características de seus produtos, a Starr Seguradora somente contrata agências ou representantes de seguros que atuam de forma não exclusiva.

A remuneração dos representantes de seguro e/ou demais agentes é definida em comum acordo e formalizada em contrato, observada a regulação aplicável.

O acompanhamento ocorre pela avaliação do desempenho dos representantes de seguros e agentes e pelo monitoramento das atividades por eles desenvolvidas, seja pelas líderes de área, seja pela Diretoria.

Todas as reclamações recebidas de segurados e/ou partes interessadas são apuradas e, identificando-se algum desvio, promove-se a imediata rescisão contratual.

A aprovação pela contratação de prestadores ocorre mediante análise das qualificações técnicas, condições comerciais, cumprimento desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros e, por fim, por decisão da Diretoria da Companhia. É vedado aos colaboradores da Companhia exercerem qualquer influência na escolha dos fornecedores.

7.3 Programa de Capacitação

A Starr Seguradora aplica treinamentos periódicos aos seus colaboradores e aos colaboradores de seus parceiros, com foco na:

- Prevenção à lavagem de dinheiro
- Atuação ética e adoção de padrões de conduta que visem ao tratamento adequado aos clientes da Starr Seguradora.

Esses treinamentos são desenvolvidos pela Starr Companies e encaminhados a todos os colaboradores da Starr Seguradora e, também, aos colaboradores da representante da Starr Seguradora para seguros de viagem, a Assist Card.

Para os demais representantes, é feita uma avaliação de necessidade e um treinamento específico, por produto, é programado.

7.4 Política de Remuneração

Todos os colaboradores da Starr Seguradora recebem remuneração justa e alinhada com o mercado das empresas de seguro.

A Starr Companies mantém uma Política de Remuneração que estabelece as regras de remuneração fixa e eventualmente por desempenho aos seus Diretores e demais colaboradores.

A Starr Seguradora não remunera os terceiros por desempenho.

7.5 Divulgação de políticas e procedimentos

A Starr Seguradora disponibiliza suas políticas, incluindo a presente Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros, em página específica na rede interna e novas publicações ou atualizações são informadas a todos os colaboradores por e-mail, no dia da publicação do documento.

Quando aplicável, os conteúdos das políticas da Starr Seguradora são levados ao conhecimento dos parceiros e/ou disponibilizados na página da Starr Seguradora na internet.

8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

8.1 Dos Colaboradores da Starr Seguradora

- Cumprir as resoluções desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Garantir que as solicitações das partes interessadas sejam analisadas e respondidas no formato e prazo adequados e com a devida transparência.
- Agir com respeito e ética nas interações com as partes interessadas.
- Levar o conteúdo da Política Institucional de Conduta de Fornecedores e Parceiros ao conhecimento de seus parceiros de negócio, sejam fornecedores ou intermediários dos produtos da Starr Seguradora.
- Levar ao conhecimento da Área de Compliance da Companhia os possíveis desvios detectados ao conteúdo desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Zelar pela confidencialidade das informações dos clientes da Starr Seguradora.

8.2 Dos Gerentes e Líderes da Starr Seguradora

- Cumprir as resoluções desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.

- Manter a equipe mobilizada para o cumprimento dos requisitos desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Levar o conteúdo da Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros ao conhecimento de seus Parceiros de Negócio, sejam fornecedores ou intermediários dos produtos da Starr Seguradora.
- Garantir que a operacionalização de seus produtos / processo esteja em conformidade com a legislação e regulamentação existentes.
- Levar ao conhecimento da área de Compliance os possíveis desvios detectados ao conteúdo desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Zelar para que o material de comunicação com os segurados e intermediários dos produtos da Starr Seguradora esteja atualizado.

8.3 Da Área de Controles Internos

- Atuar como área responsável pela Política Institucional de Conduta junto à SUSEP.
- Zelar pelo cumprimento e aderência da Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Auditar periodicamente a aplicação do conteúdo da Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Coordenar a reunião semestral com a Diretoria da Starr Seguradora para apresentar os resultados da Política Institucional de conduta.

8.4 Da Diretoria da Starr Seguradora

- Exigir que toda equipe siga as determinações desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Participar das reuniões semestrais de acompanhamento da Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Viabilizar os meios necessários para implementação das ações que permitam o cumprimento desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.
- Apoiar as ações de disseminação do conteúdo da Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros internamente e entre os Parceiros de Negócios da Starr Seguradora.

9. GERENCIAMENTO DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONDUTA

A fim de assegurar a consistência das rotinas e dos procedimentos operacionais afetos ao relacionamento e tratamento dos clientes fica estabelecido que a área de Controles Internos promoverá, semestralmente, reunião com a Diretoria da Starr Seguradora para apresentar os resultados do monitoramento quanto ao cumprimento desta Política Institucional e Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros.