

# MAG

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
**2024**

# SUMÁRIO

<b>1. Sobre Esse Relatório</b>	<b>03</b>
<b>2. Mensagem do Presidente</b>	<b>04</b>
<b>3. Quem Somos</b>	<b>05</b>
▪ Propósito e valores	07
▪ Linha do tempo	08
▪ Prêmios e reconhecimentos	08
▪ Compromissos assumidos	09
▪ Destaques 2024	10
<b>4. Nossa Governança</b>	<b>11</b>
▪ Inovação	12
▪ Mitigação e adaptação das mudanças climáticas	14
▪ Segurança e privacidade de dados	15
▪ Conduta dos negócios	16
<b>5. Nossas Pessoas</b>	<b>18</b>
▪ Inclusão e diversidade	20
▪ Bem-estar dos colaboradores	23
▪ Empoderamento do consumidor	25
<b>6. Anexos</b>	<b>29</b>
<b>7. Créditos</b>	<b>33</b>

# SOBRE ESSE RELATÓRIO

Nossa trajetória sempre esteve acompanhada de transformações sociais, uma governança sólida e relações duradouras com nossos clientes, parceiros e colaboradores. Buscamos com nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade apresentar nossas metas alinhadas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e nossa forma de gestão dos riscos de sustentabilidade, conforme a Circular n. 666 de 2022 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Em 2023, iniciamos o processo de monitoramento, avaliação e definição dos indicadores ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês). Já em 2024, realizamos o mapeamento dos resultados de tais iniciativas, coletando dados entre o período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, considerando os temas materiais prioritários definidos pelo estudo de materialidade do Grupo Aegon.

O Grupo MAG também inclui diversas frentes de atuação, por isso algumas informações apresentadas podem incluir outras empresas do Grupo.

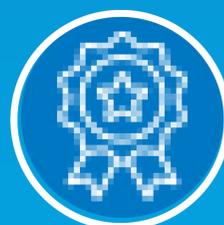
## Temas materiais



**Mitigação e Adaptação das Mudanças Climáticas**



**Inclusão e Diversidade**



**Empoderamento do Consumidor**



**Segurança e Privacidade de Dados**



**Bem-Estar dos colaboradores**



**Conduta dos Negócios**

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

**Helder Molina**  
CEO e Presidente do  
Conselho do Grupo MAG



É com grande satisfação que apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Grupo MAG. Este documento reflete nossa trajetória, valores e compromisso com a proteção da vida e com o futuro dos brasileiros. Em cada etapa, nos dedicamos a proteger, amparar e inovar, sempre atentos às necessidades de nossos clientes e às transformações do mundo.

Nosso compromisso com a inclusão e com a proteção financeira se fortalece a cada dia. Um exemplo disso é o lançamento da Favela Seguros, em parceria com a Favela Holding e a CUFA (Central Única das Favelas). Essa iniciativa pioneira representa um marco na seguridade social do Brasil, levando segurança e oportunidades a comunidades historicamente negligenciadas. Mais do que oferecer seguros, buscamos transformar vidas e ampliar o acesso à proteção financeira para todas as camadas da sociedade.

O Grupo MAG reafirma seu compromisso de quebrar barreiras e expandir horizontes, com soluções que atendam desde clientes de alto poder aquisitivo até aqueles que buscam proteção personalizada para suas realidades. Esse compromisso é sustentado por uma sólida estrutura de inovação, modernização contínua de processos, inteligência de dados e tecnologia, que otimizam decisões e geram valor para cada um de vocês.

Convido vocês a explorarem este relatório e a conhecerem mais sobre nossas ações, iniciativas e sobre o impacto positivo que buscamos gerar. Seguimos protegendo o futuro hoje, para que garantir tranquilidade ao planejar o amanhã.

# QUEM SOMOS

O Grupo Mongeral Aegon (Grupo MAG) faz parte de uma história de quase dois séculos de tradição e compromisso com a proteção da vida. Somos especialistas em soluções de seguro de vida e previdência, atuando no Brasil de forma ininterrupta desde 1835.

Protegemos o futuro de nossos clientes hoje, para que eles possam planejar o amanhã com tranquilidade. Buscamos constantemente a inovação para oferecer produtos sob medida, garantindo segurança e estabilidade financeira em todos os momentos da vida.

Somos uma das três empresas mais longevas do Brasil e seguimos evoluindo para acompanhar as mudanças da sociedade. Desde 2009, fazemos parte do Grupo Aegon, um dos 20 maiores conglomerados seguradores do mundo. Essa parceria fortalece nosso compromisso de oferecer soluções cada vez mais eficientes e alinhadas às necessidades de nossos clientes.

Com solidez e responsabilidade, seguimos firmes em nossa missão de planejar futuros mais seguros e sustentáveis, protegendo o que realmente importa: as pessoas e suas conquistas.



# ALGUNS DOS NOSSOS DIFERENCIAIS



Especialista em seguros de vida previdência



Líder em vendas individuais



Uma das três empresas mais longevas do Brasil



Ambiente de inovação contínua



Mentalidade centrada no cliente



Proposições de valor para todos os tipos de famílias



Presença nacional



Recrutamento, treinamento e lealdade com os corretores de vida e previdência

**3ª** maior seguradora independente de vida e previdência.

Liderança em 3 estados em receita de prêmio de risco e acumulação entre as seguradoras independentes.

Entre as **três maiores** em 12 estados brasileiros.

Fonte: SES/Susep - Prêmio risco e acumulação - Dez/2022



# NOSSO PROPÓSITO:

Prover soluções de **proteção individual** nos diversos momentos de vida de todos os brasileiros.

## NOSSOS VALORES

### Uma história de transformação

Temos orgulho da nossa história, aprendemos com a nossa experiência. E estar à frente do tempo é a nossa essência.

### Atitude de dono

Assumimos espontaneamente a responsabilidade por fazer acontecer e influenciemos as pessoas com o nosso exemplo.

### Ser presente

Somos uma empresa de pessoas para pessoas. Estar presente nos momentos importantes de sua vida é o que nos diferencia.

### Relações duradouras

Acreditamos no valor de construir e crescer com aqueles que caminham conosco. Transparência e profissionalismo orientam nossas relações.

# LINHA DO TEMPO

**1835**  
Fundação da  
MAG Seguros

Início do pagamento da pensão mais **longa** da história da previdência brasileira, que durou até 1963, atingindo o marco de 84 anos.

1879

Lançamos a previdência com correção monetária para enfrentar a inflação, **antes** do governo tomar a iniciativa.

1971

Fomos reconhecidos pelo governo federal como **precursores** da previdência no Brasil.

1978

Alcançamos **200 mil** clientes e passamos a fazer parte do Grupo **Aegon**.

2004

Passamos a atuar como Sociedade Anônima. Em 2005, lançamos a MAG Fundos de Pensão e a MAG Gestão Previdenciária.

2009

Consolidamos o **Grupo Mongeral Aegon** e lançamos o **Instituto de Longevidade Mongeral Aegon**.

2013

Criamos a **MAG Investimentos** e a **MAG Universidade** no ano seguinte.

2016

Superamos a marca de **4 milhões de clientes** em todo o Brasil.

2018

Lançamos o espaço físico da **MAG Universidade**, revitalizamos o Boulevard Belas Artes e criamos a **WinSocial**.

2019

Estruturação da **Simple2u**, nossa seguradora **100% digital** que opera no modelo *on demand*.

2021

Fortalecemos a marca do grupo, criamos **marcas comerciais** das empresas, e lançamos a **MAG Finanças**.

2020

Iniciamos a parceria com o AP Peper e lançamos a **MAG Capitalização**.

2022

Superamos a marca de **6 milhões de clientes** em todo o Brasil, com mais de **6.600 corretores parceiros**.

2023

2024

Em parceria com a **Favela Holding** e **CUFA**, lançamos a **Favela Seguros**.

# Prêmios e reconhecimentos



27º lugar entre as Melhores do Brasil



1º lugar em Inovação e 2º lugar na dimensão pessoas no mercado de seguros da Época Negócios 360º



3º lugar entre as melhores empresas para trabalhar no Rio de Janeiro



Reconhecida como uma das 150 empresas mais inovadoras do Brasil, promovido pelo jornal Valor Econômico.

## Nossos compromissos



Pacto Global Rede Brasil



PSI Principles for Sustainable Insurance

### ODS

### Direcionadores internos



- Apoio, conscientização e suporte médico para todos os colaboradores



- Programa Impulsionando Mulheres.
- Criar um ambiente seguro e diverso, gerando orgulho entre os colaboradores



- Possuir uma cultura forte de proteção de dados e segurança cibernética



- Favela Seguros.
- Ser referência no mercado em produtos inovadores e diversos

## DESTAQUES 2024

+ de **6,8 milhões**  
vidas seguradas

Capital segurado  
total de mais de

**R\$ 950 bilhões**

**R\$ 862 milhões**  
em benefícios  
pagos

+ de **R\$ 3,2 bilhões**  
em Arrecadação

**39**

unidades de negócios

**Crescimento médio anual (CAGR) de 17%**  
nos últimos  
10 anos

Cerca de

**800**  
parceiros  
de negócios  
em todo o Brasil

Mais de

**6.800**  
corretores  
parceiros

Mais de  
**1.500**  
funcionários

Fonte: Balanço auditado de 2024 - MAG Seguros



## NOSSA GOVERNANÇA

A governança corporativa desempenha um papel essencial na integração das melhores práticas ambientais, sociais e de governança (ESG) no Grupo MAG. Nosso compromisso com a transparência, ética e conformidade é refletido em todas as nossas ações e processos internos, garantindo a segurança e a confiança de nossos públicos de interesse (stakeholders). Adotamos princípios rigorosos para assegurar a gestão eficiente de riscos, a mitigação de impactos negativos e a promoção de oportunidades sustentáveis.

Como resultado de nossas iniciativas, conquistamos em 2021 o primeiro lugar na dimensão Governança Corporativa no setor de Seguros na 10ª edição do anuário Época Negócios 360°, em parceria com a Fundação Dom Cabral. Essa conquista reflete nossos esforços contínuos para manter um sistema de governança sólido e eficaz, reforçando nosso compromisso com a excelência e a sustentabilidade.

Dentre as iniciativas implementadas, destacamos o Programa de Agentes de Controles, que envolve colaboradores de diversas áreas para disseminar e fortalecer a cultura de governança corporativa na empresa. Periodicamente, esse grupo se reúne para discutir estratégias e melhorias relacionadas à governança, garantindo que boas práticas sejam continuamente revisadas e aprimoradas.

# Inovação

A inovação está no DNA do Grupo MAG, sempre focado em desenvolver serviços únicos e tecnologias que oferecem soluções para facilitar a vida dos clientes, corretores e parceiros de negócio.

## MAG Phygital

Canal de distribuição plug & play e white label para a comercialização de produtos de risco, sustentado por três pilares estratégicos: conteúdo, ferramentas analíticas e equipe de vendas qualificada.

## Venda Digital

A MAG Seguros, empresa do Grupo MAG, seguindo seu espírito pioneiro, foi uma das primeiras seguradoras no mercado brasileiro a desenvolver uma plataforma para corretores e parceiros que comercializam seguros de vida e previdência. O Venda Digital entrega uma experiência intuitiva e acessível via desktop e dispositivos móveis, permite vendas flexíveis, inclusive offline, garantindo autonomia aos usuários. Além disso, realiza o underwriting da proposta no momento da venda, acelerando sua implantação e aumentando a taxa de aceitação automática, tornando o processo mais ágil, seguro e eficiente.

O Venda Digital é uma revolução na comercialização de seguros, garantindo que o portfólio da seguradora seja esteja disponível de forma totalmente digital na palma das mãos dos produtores.

Com o Venda Digital é possível comercializar todo o portfólio da MAG Seguros.

Mais de 7 mil usuários habilitados e ativos na ferramenta

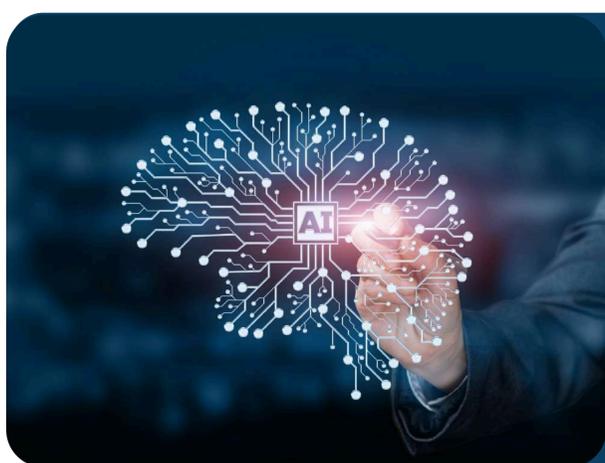
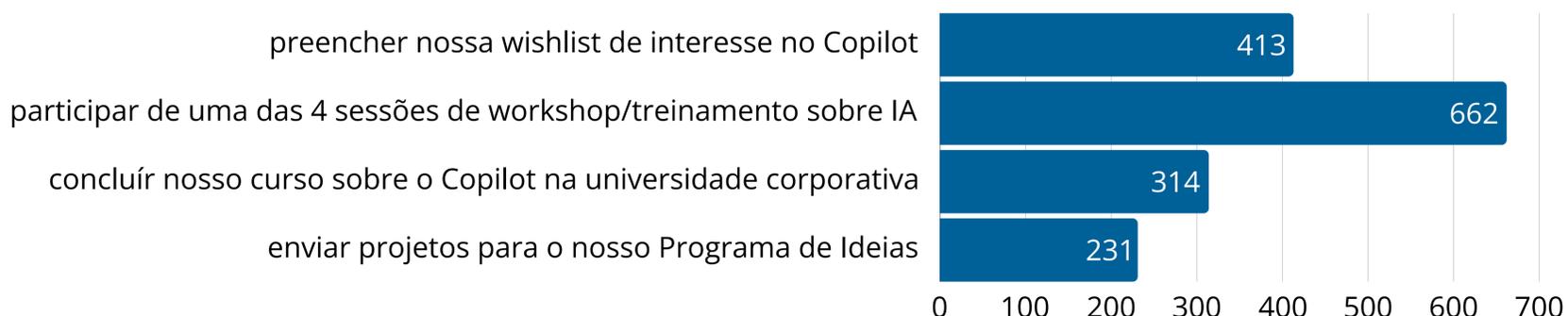
A ferramenta permite a implantação automática das propostas

# COPILOT

O projeto Copilot é uma iniciativa do programa MAGIA (MAG Inteligência Artificial) para promover e orientar a integração da inteligência artificial nas empresas do Grupo MAG. O Copilot veio com o papel de introduzir a IA na companhia, para isso, criamos uma campanha para o entendimento sobre a inteligência artificial, apresentando aos colaboradores uma nova forma de trabalho e estimulando um novo modelo mental.

A nossa taxa de adesão ao Copilot pelos colaboradores participantes foi de 77% em 2024 - ou seja, dentro do total com a licença, quantos tem ativamente utilizado o Copilot numa frequência semanal. Realizamos um acompanhamento semanal das métricas de uso da ferramenta e uma pesquisa com colaboradores e áreas, buscando entender principalmente o impacto na produtividade que o uso de IA no dia a dia de trabalho está causando, e o qual podemos potencializar, no Grupo MAG.

**Durante março e abril de 2024 tivemos uma campanha na qual impactamos 870 colaboradores, entre as ações se destacam:**



Em abril, cerca de 231 colaboradores enviaram mais de 260 ideias para o nosso programa de ideias - que capacitou e viabilizou os 100 colaboradores mais engajados a receber a licença do Copilot antecipadamente.

A partir de junho de 2024, todas as 300 licenças do Copilot foram alocadas para os colaboradores que demonstraram interesse em participar do projeto, se capacitando em nossos workshops ou pelo nosso curso na universidade corporativa.



# Mitigação e adaptação das mudanças climáticas



O Grupo MAG é signatário dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e do Pacto Global da ONU, reforçando seu compromisso com práticas sustentáveis. A gestão climática está inserida em nossa Política de Sustentabilidade e na Política de Controles Internos e Compliance, garantindo alinhamento entre os princípios ESG e nossas operações.

## Iniciativas desenvolvidas:

Criação do Comitê de Crise em outubro de 2024, responsável por atuar na gestão de eventos adversos e emergências ambientais.



Mapeamento de riscos ambientais, sociais, climáticos físicos, de transição e de litígio, dentro dos processos da companhia.

Parque Brasil: somos parceiros em um ecossistema de soluções funerárias, sustentáveis, inovadoras e disruptivas.



# Segurança e privacidade de dados



A proteção de dados é uma prioridade para o Grupo MAG, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com a Circular Susep nº 638/2021, que dispõe sobre requisitos de segurança cibernética. Além disso, investimos em treinamentos contínuos para colaboradores, reforçando a cultura de proteção de dados e mitigação de riscos cibernéticos.

Possuímos um programa de conscientização com campanhas recorrentes de segurança da informação para o Grupo MAG, apresentando temas variados em cada campanha, e utilizando todos os meios de comunicação internos e externos.

## Nossas iniciativas incluem:

**Treinamento obrigatório para terceiros, com adesão de 79% em 2024.**

**Plano de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação**, que define diretrizes para atuação em situações de crise.

**Grupo de Resposta a Incidentes de Segurança e Privacidade (GRISP)**, responsável por atuar em situações de crise.

**Relatórios de Riscos, Controles Internos e Compliance enviados regularmente ao Conselho de Administração e Comitê de Riscos e Auditoria**, garantindo que os riscos de segurança da informação foram reportados para a tomada de decisões estratégicas.



**Políticas de Privacidade e Segurança da Informação**, determinando como deve ser realizado o tratamento responsável de todos os dados e informações do Grupo MAG.

**Comissão de Privacidade**, responsável pela definição de estratégias para prevenção e mitigação de impactos.

# CONDUTA DOS NEGÓCIOS



Mantemos um ambiente corporativo baseado na ética, transparência e responsabilidade, refletido em nosso Código de Ética e Conduta e na Política de Sustentabilidade. Também utilizamos as melhores práticas de governança, que são integradas à Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e gestão de riscos financeiros e operacionais.

Além de mitigar riscos, identificamos oportunidades estratégicas, como a inovação em produtos e serviços alinhados a critérios ESG, aumentando o engajamento com stakeholders e fortalecendo nossa vantagem competitiva.

Nosso compromisso com a governança corporativa e a sustentabilidade é um pilar fundamental para garantir a resiliência e a perenidade do Grupo MAG, contribuindo para um futuro mais sustentável e responsável.

## Principais iniciativas:

- **Treinamento de colaboradores e parceiros comerciais**, garantindo conformidade com princípios éticos e regulatórios.
- **Programa de Onboarding e comunicações institucionais**, reforçando a importância da conduta ética e responsável desde o primeiro contato com a empresa.
- **Canal de Denúncia e Comitês de Ética**, permitindo que denúncias sejam investigadas e tratadas com seriedade e confidencialidade.
- **Monitoramento de indicadores de reputação**, como NPS (Net Promoter Score) e Reclame Aqui, analisando continuamente a satisfação dos clientes e a percepção do mercado.
- **Transparência nas estratégias divulgadas em eventos internos**, nos quais cada Diretoria apresenta seus objetivos, metas e indicadores para todos os colaboradores.

- **Programa de Compliance e Riscos**, cujos objetivos e temas de atuação compreendem 8 (oito) pilares em sua estruturação:
  - Suporte da Alta Administração
  - Avaliação de Riscos
  - Instrumentos de Conformidade (Código de Ética e Conduta e políticas)
  - Controles Internos
  - Treinamento e Comunicação
  - Canal de Denúncia
  - Testes e Monitoramento
  - Diversidade e Inclusão





## NOSSAS PESSOAS

A gestão de pessoas na empresa é pautada no diálogo aberto e no engajamento de todos os stakeholders, incluindo colaboradores, liderança, clientes, corretores, parceiros, fornecedores, terceiros e órgãos regulatórios. Acreditamos que um ambiente organizacional saudável e produtivo nasce de relações transparentes e colaborativas, que valorizam a diversidade de perspectivas e incentivam a participação ativa de cada indivíduo. Nossa estratégia de gestão humana busca criar conexões genuínas entre as pessoas, proporcionando um ambiente no qual todos se sintam respeitados, valorizados e ouvidos.

Atualmente, adotamos diversas iniciativas para fortalecer essa conexão e garantir uma gestão de pessoas eficiente e alinhada com os princípios de sustentabilidade. Promovemos canais permanentes de comunicação interna, como reuniões periódicas entre equipes e lideranças, pesquisas de clima organizacional para avaliar continuamente o bem-estar dos colaboradores e programas de escuta ativa que possibilitam um espaço seguro para o compartilhamento de sugestões, preocupações e feedbacks. Dessa forma, asseguramos que as vozes dos colaboradores sejam ouvidas e consideradas na tomada de decisão, promovendo um ambiente mais inclusivo e colaborativo.

Além disso, investimos fortemente em treinamentos e ações de desenvolvimento contínuo para capacitar líderes e equipes, garantindo que todos tenham acesso a oportunidades de crescimento profissional. Acreditamos que um time bem treinado e motivado é essencial para a construção de uma cultura organizacional baseada na inclusão, na inovação e no respeito mútuo. Nossos programas de capacitação abrangem desde habilidades técnicas até treinamentos em habilidades interpessoais, liderança inclusiva e diversidade no ambiente corporativo.

Entre os temas prioritários que guiam nossa atuação, destacamos a Inclusão e Diversidade, o Bem-estar dos Colaboradores e o Empoderamento do Cliente. No âmbito da inclusão, implementamos políticas e ações específicas para ampliar a representatividade de grupos minorizados e garantir equidade de oportunidades em todas as esferas da empresa.

O bem-estar dos colaboradores é promovido por meio de programas estruturados que cuidam tanto da saúde física quanto da saúde mental, além de iniciativas que incentivam o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Já o empoderamento do cliente ocorre por meio da oferta de informações claras, acessíveis e transparentes, permitindo que cada cliente tenha autonomia para tomar decisões mais assertivas e conscientes.

Nossos objetivos e metas estão alinhados à construção de um ambiente corporativo cada vez mais inclusivo, saudável e participativo. Buscamos ampliar a diversidade no quadro de colaboradores, fortalecer o senso de pertencimento das equipes, reduzir índices de turnover e aprimorar a experiência dos clientes, promovendo sua autonomia e satisfação. Acreditamos que, por meio de uma gestão humana e estratégica, é possível impulsionar um crescimento sustentável e gerar impactos positivos para toda a sociedade.



# Inclusão e diversidade



A diversidade e a inclusão são pilares fundamentais na cultura organizacional do Grupo MAG, refletindo um compromisso sólido com a equidade e a responsabilidade social corporativa. Promover um ambiente de trabalho diverso não apenas amplia as perspectivas e a criatividade dentro da empresa, mas também fortalece a relação com clientes, parceiros e a sociedade como um todo. Dessa forma, o Grupo MAG busca garantir oportunidades justas para todos os colaboradores, independentemente de gênero, etnia, orientação sexual, idade ou condição física.

## Compromisso e Iniciativas Implementadas

O Grupo MAG possui políticas e procedimentos robustos que norteiam a promoção da diversidade e inclusão. A **Política de Diversidade, Equidade e Inclusão** estabelece diretrizes claras para garantir um ambiente justo e igualitário, contemplando ações específicas para apoiar grupos sub-representados, como mulheres, negros, pessoas com deficiência (PcD), comunidade LGBTQIAPN+ e pessoas acima de 50 anos.

Para fortalecer ainda mais essa agenda, o Grupo MAG criou o **Programa Plural**, que atua com foco na promoção da diversidade, equidade e inclusão por meio de pesquisas, treinamentos e da **Escola de Diversidade e Inovação**. Lançada em 2021, essa escola promove iniciativas de letramento, como a **Cartilha de Diversidade e Inclusão**, reforçando o compromisso com uma cultura organizacional inclusiva.

O Grupo MAG fomenta um ambiente seguro e acolhedor para seus colaboradores através dos **grupos de afinidade**, que têm encontros mensais para discutir desafios, propor soluções e implementar iniciativas que promovam a inclusão.

Temos um compromisso firme com a diversidade e inclusão, implementando ações concretas que impactam positivamente nossos colaboradores e a sociedade. A empresa cria um ambiente inclusivo e equitativo, o mesmo tempo, estabelece metas claras para garantir a evolução contínua desta agenda, consolidando-se como referência no mercado segurador e na promoção da diversidade corporativa.

## Curso de Inclusão na Prática: Qual é a cara do Grupo MAG



242  
participantes



NPS de 95



Curso com carga horária de 2h

100% das expectativas atendidas plenamente





**Orgulho Mais**  
grupos de afinidade voltado à  
comunidade LGBTQIAPN+

**AfinD+ PcD**  
grupos de afinidade direcionado  
a pessoas com deficiência



**Impulsionando  
Mulheres na Liderança**  
programa que visa preparar  
mulheres para ocupação de  
cargos estratégicos

A **Diretoria de Gente & Gestão** é responsável em gerir os principais desafios de inclusão e diversidade encontrados no Grupo MAG e adotar as medidas necessárias, como monitoramento de indicadores de diversidade, treinamentos contínuos e implementação de processos internos.

		
<b>Turnover</b>	<b>28,1%</b>	<b>32,9%</b>
Cargos ocupados		
<b>Alta Liderança</b>	<b>135</b>	<b>118</b>
<b>Colaboradores</b>	<b>769</b>	<b>426</b>
Licença maternidade/paternidade		
<b>Solicitaram</b>	<b>22</b>	<b>12</b>
<b>Retornaram</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
<b>Continuaram após 6 meses</b>	<b>19</b>	<b>11</b>

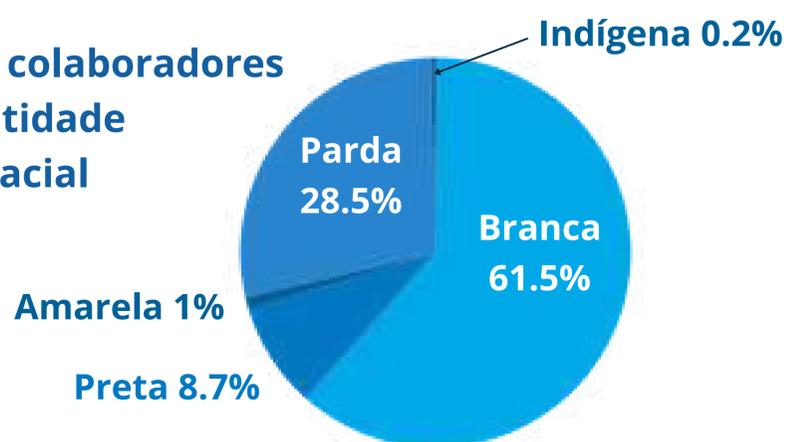
NOTA: As informações apresentação são referentes a todas as empresas do Grupo MAG.

NOTA<sup>2</sup>: Entre os cargos ocupados pela Alta Liderança estão os diretores, gerentes e superintendentes e pelos Colaboradores estão os supervisores, especialistas, analistas, estagiários e trainees

**Total de colaboradores por faixa etária**



**Total de colaboradores por identidade Étnico-Racial**



## Objetivos

Os objetivos do Grupo MAG estão alinhados com as melhores práticas de mercado e são definidos para garantir avanço contínuo na pauta de diversidade e inclusão. Esses objetivos são acompanhadas por indicadores como **pesquisas de clima organizacional (GPTW)**, **monitoramento da composição demográfica dos colaboradores** e **revisão da equidade salarial**.

**Ser referência no mercado em produtos inovadores e diversos.**

**Ser uma das melhores empresas no mercado segurador**

**Tornar-se benchmarking global dentro do grupo Aegon**

**Criar um ambiente seguro e diverso, gerando orgulho entre os colaboradores**

# Bem-estar dos colaboradores



O bem-estar dos nossos colaboradores é essencial para o crescimento do Grupo MAG. Criamos um ambiente de trabalho saudável e acolhedor, com foco no bem-estar e na inclusão, para garantir que nossos profissionais prosperem junto à companhia. Além disso, investimos na qualidade de vida dos nossos colaboradores, impactando diretamente na produtividade, no engajamento e na retenção de talentos.

No Grupo MAG, o tema bem-estar está diretamente ligado às questões de saúde ocupacional relacionados a aspectos ergonômicos e psicossociais, podendo impactar significativamente o bem-estar dos nossos colaboradores caso não sejam devidamente tratados. O monitoramento e avaliação contínua previnem impactos como a queda na produtividade e o aumento do absenteísmo a curto prazo, que a médio e longo prazo pode levar ao agravamento de problemas de saúde física e mental, aumento de afastamentos por doença e necessidade de intervenções médicas.

Pensando no bem-estar dos colaboradores, o Grupo MAG adota uma abordagem estruturada baseada em programas de monitoramento, ações preventivas e oferta de benefícios voltados à saúde e bem-estar dos nossos colaboradores. Dessa forma, garantimos um ambiente de trabalho cada vez mais saudável, onde nossos colaboradores podem se desenvolver e contribuir para o sucesso do Grupo MAG.

## Iniciativas do Grupo MAG

**Políticas e procedimentos:** Contamos com diretrizes claras para atestados médicos, afastamentos pelo INSS, acidentes de trabalho, Segurança e Saúde do Trabalho (SST) e uma completa variedade de benefícios.

**Monitoramento e suporte:** Acompanhamos indicadores como absenteísmo, sinistralidade do plano de saúde e afastamentos por meio de painéis e pesquisas de clima organizacional.

**Apoio integral ao colaborador:** Oferecemos suporte médico, nutricional, psicológico, financeiro, social e jurídico, além de programas específicos como incentivo à atividade física e monitoramento de gestantes.

**Comitê de Saúde:** avalia casos relacionados ao plano de saúde e afastamentos.

**Equipe especializada:** Contamos com uma área de Benefícios dedicada, supervisionada por especialistas, incluindo uma Técnica em Segurança do Trabalho e um Gerente de Remuneração, Benefícios e Folha de Pagamento.

Nosso compromisso com o bem-estar dos nossos colaboradores está alinhado às melhores práticas do mercado e à legislação vigente. As políticas e procedimentos são continuamente revisados para garantir sua eficácia. Entre os principais objetivos estabelecidos estão:

- Equilíbrio da sinistralidade do plano de saúde, garantindo sustentabilidade financeira e assistencial.
- Redução dos atestados médicos, minimizando impactos na produtividade e promovendo um ambiente mais saudável.
- Monitoramento médico individual, assegurando o acompanhamento e suporte necessário a cada colaborador.
- Aumento da adesão aos benefícios de bem-estar, promovendo a conscientização sobre a importância da prevenção e autocuidado.

## Desenvolvimento contínuo

Para garantir o crescimento e a qualidade dos serviços prestados pelo Grupo MAG, a companhia investe fortemente em treinamento e capacitação.

Em 2024, foram mais de 13mil horas de treinamentos por meio da **MAG Universidade** para colaboradores, corretores e parceiros. Nossa plataforma online é totalmente moderna e conta com mais de 400 cursos.

**MAG UNIVERSIDADE**

**POTENCIALIZE**

13 mil horas de  
treinamentos

Mais de 400  
cursos



**Em 2024 foram  
concluídos, sendo:**

11 cursos concluídos pela Alta Liderança e  
26 cursos concluídos pelo Colaboradores



**Entre cursos obrigatório e  
seletivos, que resultaram em:**

2.250 horas de cursos obrigatórios  
14.235 horas de cursos seletivos

# Empoderamento do consumidor



O empoderamento do cliente é um pilar estratégico essencial para garantir a melhoria contínua da experiência do consumidor e fortalecer a relação entre empresa e cliente. Uma gestão eficiente desse tema possibilita maior transparência, melhor acessibilidade às informações e cria um diferencial competitivo no mercado. Além disso, uma comunicação clara e assertiva reduz riscos operacionais e melhora a percepção do cliente em relação aos serviços prestados.

O tema também está alinhado às melhores práticas de sustentabilidade, indo além do atendimento às exigências regulatórias e promovendo uma experiência mais responsável e centrada no cliente. Nesse contexto, criar produtos inovadores e melhorar os processos de comunicação são oportunidades-chave para avançar nas estratégias ESG da empresa.

Além disso, é fundamental oferecer produtos que atendam às necessidades dos clientes em todos os momentos de suas vidas, garantindo soluções que realmente agreguem valor e proporcionem segurança em diferentes fases. Para isso, a empresa também assume o compromisso de auxiliar na alfabetização financeira e facilitar o entendimento da linguagem de seguros, tornando a comunicação mais acessível e permitindo que os clientes tomem decisões mais informadas e conscientes sobre suas escolhas financeiras e de proteção.



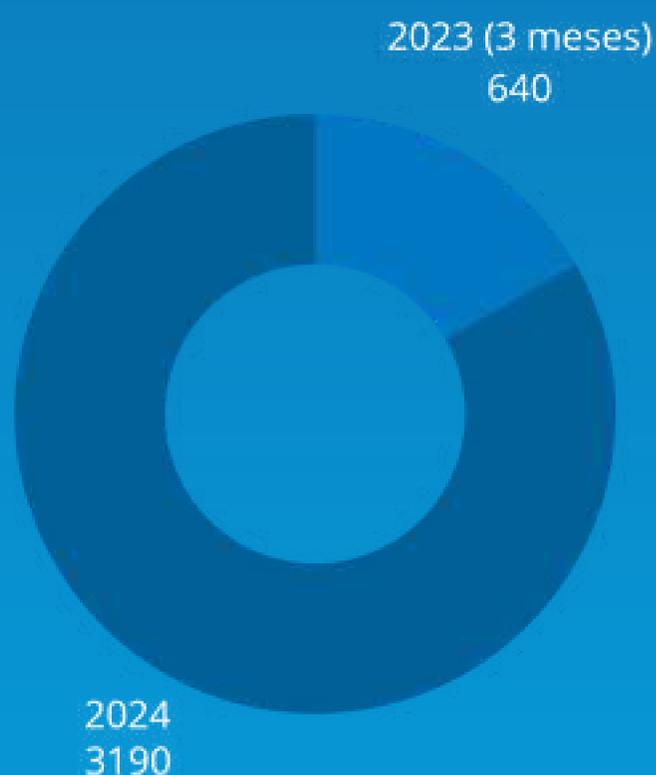
## Glossário de seguros

Descomplique o segurês com nosso glossário de termos essenciais!

## ACOLHE BEN

Nossa antiga iniciativa do Anjo do Beneficiário foi um sucesso, então resolvemos evoluir para um programa que empodere ainda mais os nossos beneficiários. No primeiro contato por telefone apresentamos o programa e já enviamos um link com informações adicionais, o beneficiário em seguida faz a adesão para receber os atendimentos psicológico e da consultoria de investimento. Caso não seja possível um contato por telefone nós mandamos mensagem por e-mail / whatsapp para passar as informações sobre o Acolhe BEN.

Beneficiários foram contatados por telefone (com e sem sucesso)



Beneficiários fizeram adesão (consultorias psicológica e de investimento)



23 beneficiários em 2023  
107 beneficiários em 2024

## Atendimento humanizado

No ano de 2024, **71 beneficiários receberam o contato humanizado para a Cobertura de DOENÇAS GRAVES**. Nessa iniciativa, os beneficiários que terão o benefício NEGADO recebem o contato da médica Dra. Beatriz Maria Abreu dos Santos, para explicar o motivo pelo qual o segurado não terá direito a indenização. Esse contato é realizado antes do segurado receber a carta de negativa por e-mail. Após esse contato realizamos uma pesquisa de satisfação com esse segurado (também humanizado).

Atualmente, a gestão do empoderamento do cliente é realizada de forma conjunta entre as Diretorias de Marketing e TI, alinhadas com a Diretoria Comercial, focadas em produtos digitais. As principais iniciativas englobam:

- **Gestão de dados e comunicação:** A CRMAG, nossa Central de Relacionamento do Grupo MAG, desempenha um papel fundamental na qualidade e proteção dos dados dos clientes, garantindo a privacidade e autenticidade das informações compartilhadas. Todos os produtos desenvolvidos no Grupo MAG seguem as políticas de segurança da companhia, garantindo qualidade e proteção de dados dos clientes e a privacidade e autenticidade das informações.
- **Padronização de processos:** A área de Experiência do Cliente documenta e padroniza as interações com o usuário ao longo de seu ciclo de vida, seguindo também as políticas de segurança do Grupo MAG para garantir coerência e qualidade no atendimento.
- **Coleta e tratamento de dados:** A empresa coleta informações com mecanismos de segurança, sendo possível garantir a eficiência no tratamento de dados.
- **Monitoramento de métricas:** São acompanhadas métricas de relacionamento envolvendo todo tipo de comunicação, além de pesquisas de satisfação por meio de metodologia de pesquisa internacionais: NPS (Net Promoter Score) e CSAT (Customer Satisfaction Score). Os resultados são analisados e divulgados bimestralmente para a Alta Direção.

## Experiência do cliente

Proporcionamos ao nossos clientes e parceiros uma experiência omnichannel por meio de vários pontos de contatos. Desta forma, são os interlocutores que escolhem o melhor meio para falar com a gente.

**NPS 58  
em 2024**



+210 mil  
Atendimentos  
aos Clientes e  
Beneficiários



+130 mil  
Atendimentos  
a Corretores



+55 mil  
E-mails  
recebidos



+170 mil  
Atendimentos  
via WhatsApp



+115 mil  
Ligações  
receptivas

## Objetivos

A empresa tem como compromisso garantir a proteção e qualidade dos dados dos clientes, promovendo uma interação mais transparente e eficiente. Para isso, os principais objetivos incluem:

- **Melhoria da qualidade dos dados:** Redução da duplicidade e inconsistências cadastrais.
- **Fortalecimento da segurança:** Boas práticas na condução das políticas de privacidade e de segurança da informação e cibernética.
- **Expansão da digitalização:** Ampliar e aprimorar a experiência do cliente por meio de soluções digitais inovadoras.
- **Monitoramento contínuo:** Aperfeiçoar as análises e divulgação de métricas para uma melhor tomada de decisão.
- **Facilitação do entendimento:** Criar materiais e estratégias que tornem a linguagem de seguros mais acessível e intuitiva para os clientes.
- **Maior transparência e acessibilidade:** Aprimorar a experiência do cliente por meio da melhoria na comunicação e no fornecimento de informações claras e acessíveis.
- **Educação financeira:** Desenvolvimento de iniciativas para melhorar o entendimento da linguagem de seguros e incentivar a alfabetização financeira dos clientes, permitindo que tomem decisões mais assertivas e embasadas.
- **Diferenciação no mercado com ESG:** Criar novos produtos e estratégias que reforcem o compromisso com a sustentabilidade, dando continuidade a uma relação ética e responsável com o cliente.

Com essas iniciativas, a empresa busca garantir um atendimento mais ágil, seguro e alinhado às expectativas do cliente, fortalecendo sua posição no mercado e reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e responsabilidade corporativa.





## ANEXO

Circular Susep nº 666/2022

Apresentação das informações solicitadas no art. 15, inciso II.

# Tabela GRV

<b>Tabela GVR</b>	<b>Governança dos riscos de sustentabilidade</b>
Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
Deve ser descrito o papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep nº 666, de 27 de junho de 2022 e na Resolução CNSP 416 de 20 de julho de 2021.	
<b>Detalhamento das informações:</b>	
<p>(a) A supervisão dos riscos de sustentabilidade é feita a partir de informações apresentadas sobre o projeto de adequação à Circular Susep nº 666, em relatório trimestral endereçado ao Conselho de Administração e Comitê de Riscos e Auditoria. Toda documentação referente ao projeto, como por exemplo, o estudo de materialidade também são encaminhados para ciência do Conselho de Administração e Comitê de Riscos e Auditoria. Além disso documentos internos foram e estão sendo atualizados de acordo com a imersão ao tema.</p>	
<p>(b) a gestão dos riscos de sustentabilidade é feita pela Diretora Governança, Risco e Compliance através do monitoramento de projeto ESG, assim como prazos e exigências regulatórias.</p>	
<p>(c) A gestão do risco possui três níveis: Operacional, no qual as áreas de Compliance, Riscos e Controles Internos elaboram relatórios trimestrais, que são revisados para garantir aderência às políticas internas e às regulações vigentes; Tático, em que o status dos relatórios é apresentado mensalmente para a Diretoria de Governança, Riscos e Compliance, permitindo análise e tomada de decisão com base em indicadores atualizados; Estratégico, no qual o Comitê de Riscos e Auditoria e o Conselho de Administração analisam e orientam a gestão de riscos, considerando impactos financeiros e operacionais a longo prazo.</p>	

# Tabela EST

Tabela EST	Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade
Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.	
<b>Detalhamento das informações:</b>	
<p>(a) Critérios temporais adotados para avaliação dos horizontes de tempo, considerando a probabilidade de materialização do risco e a frequência durante o período de curto, médio e longo prazo.</p> <p>(a.1) Riscos climáticos</p> <p>O Grupo MAG reconhece a exposição a riscos climáticos com capacidade de gerar perdas materiais em diferentes horizontes temporais. Tais riscos são classificados em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riscos físicos: Eventos climáticos extremos e alterações graduais no clima, com potencial de impacto sobre ativos próprios, fornecedores, parceiros e clientes.</li> <li>• Riscos de transição: Envolvem a adaptação a novas regulamentações, inovações tecnológicas, mudanças no comportamento de consumidores e investidores, bem como à precificação de carbono, afetando direta ou indiretamente as operações da instituição.</li> </ul> <p>(a.2) Demais riscos de sustentabilidade</p> <p>Além dos riscos climáticos, o Grupo MAG também identifica como relevantes os riscos relacionados a questões sociais, de governança e ambientais (ESG), tais como: práticas trabalhistas irregulares, violações de direitos humanos, corrupção, desmatamento ilegal, entre outros.</p>	
<p>(b) A metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade é feita a partir da análise de riscos de sustentabilidade no Grupo MAG é realizada por meio de matriz de risco, baseada em dois eixos: probabilidade de materialização e impacto potencial. O cruzamento dos eixos resulta na classificação de risco final, utilizada para guiar as decisões estratégicas e operacionais relacionadas à gestão de riscos de sustentabilidade.</p>	
<p>(c) A MAG Seguros está atualmente estruturando sua abordagem para integrar os riscos de sustentabilidade aos processos estratégicos e operacionais. O objetivo é fortalecer a capacidade da instituição de antecipar, mitigar e adaptar-se aos desafios associados à sustentabilidade, com especial atenção à consistência entre a gestão de riscos e os compromissos institucionais ESG.</p>	
<p>(d) O Grupo MAG está em processo de avaliação e aprimoramento de sua estratégia, com vistas a fortalecer a resiliência organizacional diante das mudanças nos padrões climáticos e do avanço da economia de baixo carbono. O objetivo é garantir a adaptação contínua e sustentável de suas operações e produtos financeiros frente aos desafios do cenário climático global.</p>	

# Tabela GER

<b>TABELA GER</b>	<b>Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade</b>
Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
<p>Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666 , de 27 de junho de 2022 e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.</p>	
<p><b>Detalhamento das informações:</b></p>	
<p>(a) Para o processo de identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos, adotamos uma Matriz de Risco de Sustentabilidade que contempla riscos climáticos, sociais e ambientais, considerando diferentes horizontes temporais (curto, médio e longo prazo). A identificação desses riscos é feita com base em uma metodologia estruturada, alinhada ao Estudo de Materialidade, que avalia a relevância estratégica das questões de sustentabilidade para a organização e suas partes interessadas. A classificação e mensuração dos riscos se baseiam na probabilidade de ocorrência e impacto potencial nas operações, finanças e reputação da empresa, garantindo alinhamento às melhores práticas do setor e às regulamentações vigentes.</p>	
<p>(b) A gestão dos riscos de sustentabilidade é integrada ao nosso Sistema de Controles Internos (SCI) e à Estrutura de Gestão de Riscos (EGR). O tratamento dos riscos serão feito por meio da implementação de medidas preventivas e mitigatórias, além do aprimoramento contínuo dos processos operacionais. Os riscos serão monitorados por meio de indicadores-chave e revisões periódicas de documentos internos. O reporte é estruturado e segue fluxos definidos, permitindo visibilidade às áreas responsáveis e à alta administração. Há também documentação normativa vigente, como políticas específicas que orientam a atuação da empresa frente aos riscos ESG.</p>	
<p>(c) Os limites são definidos pelas regiões geográficas de atuação do Grupo MAG.</p>	
<p>(d) A Matriz de Risco de Sustentabilidade, junto ao Estudo de Materialidade, fornece subsídios para essa integração, permitindo que os impactos climáticos, ambientais e sociais não sejam tratados como categorias isoladas, mas sim considerados nas análises de risco convencionais. A gestão integrada ocorre por meio da inserção desses fatores nos processos decisórios e de modelagem de risco, bem como nos sistemas de reporte e monitoramento, assegurando que a sustentabilidade seja parte do processo contínuo de avaliação e controle de riscos em toda a organização.</p>	

# CRÉDITOS

**Coordenação geral:** Diretoria de Governança, Riscos e Compliance,  
Diretoria de Marketing e Experiência do Cliente

**Conteúdo:** Grupo MAG

**Redação:** Dimensões Sustentabilidade

**Design gráfico:** Dimensões Sustentabilidade

**Fotos:** Grupo MAG