

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013
2013 Annual Sustainability Report



Escultura “O Touro”, de Ronan Wittée, símbolo da Bolsa de Mercadorias do Rio Grande do Sul. Esta obra, hoje em exposição na atual sede do Grupo Sabemi, representa determinação, prudência, força e persistência – características da companhia em seus 40 anos de sucesso.

Ronan Wittée's sculpture, “O Touro” (The Bull), the symbol of the Rio Grande do Sul Commodities Exchange. This piece, which is currently on display at the Grupo Sabemi headquarters, represents determination, wisdom, strength and persistence - characteristics the company has prided itself on during its 40 years of success.



ÍNDICE

CONTENTS

APRESENTAÇÃO <i>FOREWORD</i>	6
PERFIL <i>PROFILE</i>	12
MENSAGEM DO PRESIDENTE <i>A WORD FROM THE CEO</i>	16
ESTRATÉGIA E MODELO DE GESTÃO <i>MANAGEMENT STRATEGY AND MODEL</i>	18
GOVERNANÇA CORPORATIVA <i>CORPORATE GOVERNANCE</i>	20
GESTÃO DE RISCOS <i>RISK MANAGEMENT</i>	26
ATIVOS INTANGÍVEIS <i>INTANGIBLE ASSETS</i>	30
DESEMPENHO OPERACIONAL <i>OPERATING PERFORMANCE</i>	36
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO <i>ECONOMIC-FINANCIAL PERFORMANCE</i>	40
COMPROMISSO COM O PÚBLICO INTERNO <i>COMMITMENT TO OUR INTERNAL STAKEHOLDERS</i>	52
COMPROMISSO COM O PÚBLICO EXTERNO <i>COMMITMENT TO OUR EXTERNAL STAKEHOLDERS</i>	58
COMPROMISSO SOCIOAMBIENTAL <i>SOCIAL-ENVIRONMENTAL COMMITMENT</i>	64
RECONHECIMENTO <i>RECOGNITION</i>	68
SUMÁRIO GRI <i>GRI SUMMARY</i>	74

APRESENTAÇÃO PRESENTACION

Embora seja o quinto ano consecutivo que o Grupo Sabemi publica seu Relatório Anual para apresentar a todos os públicos as ações, conquistas, os desafios e aprendizados, este, de 2013, é o primeiro elaborado de acordo com o modelo da Global Reporting Initiative (GRI). A organização não governamental, com sede em Amsterdã, na Holanda, e representação no Brasil, tem como missão incentivar entre corporações de todo o mundo a publicação de Relatórios de Sustentabilidade, para os quais estabelece indicadores econômicos, sociais e ambientais. Assim, não apenas torna mais fácil a comparação da gestão de todos os aspectos que envolvem os negócios, mas possibilita às empresas atestarem seu compromisso com a transparência e seu empenho em evoluir continuamente. (3.1, 3.3)

A Sabemi considera, portanto, com este Relatório Anual de Sustentabilidade, ter dado um importante salto qualitativo em relação ao documento anterior, publicado no primeiro semestre de 2013 com informações referentes ao exercício de 2012. Isso porque foi capaz de atender a 28 indicadores de desempenho, sendo 18 essenciais e dez adicionais, dos quais apenas cinco parcialmente, todos sinalizados ao longo dos capítulos e compilados em sumário específico no fim da publicação. Com eles, a organização se autodeclara enquadrada no nível C de aplicação da versão G 3.1 do modelo GRI. É a primeira vez também que esta publicação é bilíngue (português e inglês) em uma única peça, o que contempla a intenção da Sabemi de estender seus relacionamentos a parceiros fora do Brasil. (3.2, 3.7, 3.10, 3.11)

O conteúdo aqui reportado foi definido por meio de entrevistas com o diretor-presidente do Grupo Sabemi, os diretores de áreas e gerentes. A partir desta edição, a intenção é ampliar a consulta relacionada ao conteúdo a outros públicos, como representantes/agentes/corretores, parceiros de negócios e clientes. (3.5)

Although this is the fifth consecutive year Grupo Sabemi is publishing our Annual Report to present to all of our stakeholders our actions, accomplishments, challenges and the things we have learned, this one, on 2013, is the first prepared according to the Global Reporting Initiative (GRI) model. The GRI is a non-governmental organization based in Amsterdam, the Netherlands, and with offices in Brazil, whose mission is to encourage corporations across the world to publish Sustainability Reports for which the organization sets economic, social and environmental indicators. By so doing, the organization not only makes it easier to compare the management of all business aspects but also allows companies to prove their commitment to transparency and their dedication to evolving continuously. (3.1, 3.3)

Therefore, Sabemi believes that through this Annual Sustainability Report we have taken an important qualitative leap compared to the previous document, published in the first half of 2013 containing information related to 2012. That is because we have been able to meet 28 performance indicators, namely 18 essential and ten additional, of which only five partially, and all of them referred to in the course of the chapters and compiled in a dedicated summary at the end of the publication. With them, our organization is self-declaring an application level of C in GRI model G3.1 version. This is also the first time this publication is bilingual (Portuguese and English) in a single piece, which fulfills Sabemi's wish to extend our relationships to partners outside Brazil. (3.2, 3.7, 3.10, 3.11)

The contents reported herein were defined via interviews with the Grupo Sabemi CEO, department heads, and managers. From this issue onwards, we plan to expand our content-related consultation to other stakeholders, such as representatives/agents/brokers, business partners, and clients. (3.5)

Quando não mencionado, as informações econômico-financeiras relatadas nos capítulos estão consolidadas, ou seja, referem-se à somatória de todas as operações do Grupo no ano – de seguros, crédito consignado, fundos de investimento e outros serviços financeiros –, comercializadas pelos canais: lojas próprias, representantes/agentes/corretores e call center. Com exceção da Sabemi Participações, as demais empresas do Grupo tiveram seus dados auditados internamente pela consultoria contratada Moore Stephens. Já a auditoria externa, da PricewaterhouseCoopers, foi feita nas informações econômico-financeiras da Sabemi Seguradora e Sabemi Previdência Privada, que seguem os padrões da International Financial Reporting Standards (IFRS). Quanto ao desempenho socioambiental, refere-se, quando não observado o contrário, a ações promovidas na matriz da companhia, que não passaram por verificação externa. (3.6, 3.8)

Aos interessados em sanar dúvidas relacionadas a este Relatório Anual de Sustentabilidade e/ou encaminhar críticas, comentários e/ou sugestões de aprimoramento, a Sabemi coloca à disposição os seguintes canais de contato: telefones 4003.1415, para capitais e regiões metropolitanas, 0800.880.1900 para as demais regiões, e e-mail sac@sabemi.com.br. (3.4)

Except when otherwise mentioned, the economic-financial information reported in the chapters are consolidated, that is, they refer to the sum of all Group operations in the year - insurance, paycheck loans, investment funds, and other financial services -, sold through the channels: group-owned stores, representatives/agents/brokers, and call center. Except for Sabemi Participações, the Group's other companies had their internal data audited by consulting firm Moore Stephens. Our external audit, by PricewaterhouseCoopers, was conducted on the economic-financial information of Sabemi Seguradora and Sabemi Previdência Privada, which follow the International Financial Reporting Standards (IFRS). Except when otherwise mentioned, social-environmental performance refers to actions carried out at our company's main offices and which were not examined by an outside firm. (3.6, 3.8)

Those interested in asking questions about this Annual Sustainability Report and/or sending us their complaints, comments and/or suggestions may contact Sabemi by calling us at telephones 4003.1415 from state capitals and metropolitan areas, 0800.880.1900 from other areas, and emailing us at sac@sabemi.com.br. (3.4)



Sabemi disponibiliza canais de comunicação | Sabemi makes communication channels available

RELATÓRIO – NÍVEIS DE APLICAÇÃO REPORT – APPLICATION LEVELS

	C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3 G3 profile Resultado Results	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 a 4.15 Report on items: 1.1; 2.1 to 2.10; 3.1 to 3.8; 3.10 to 3.12; 4.1 to 4.4; 4.14 to 4.15		Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17 Report on all criteria listed for level C plus: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 to 4.13; 4.16 to 4.17		O mesmo exigido para o Nível B Same as requirement for level B	
Informações sobre a forma de gestão da G3 G3 management approach disclosures Resultado Results	Não exigido Not required	Com verificação externa / Externally assured	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador Information on the management approach for each indicator category	Com verificação externa / Externally assured	Forma de Gestão divulgada para cada categoria de indicador Management approach disclosures for each indicator category	Com verificação externa / Externally assured
Indicadores de Desempenho da G3 e Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial G3 performance indicators and sector supplement performance indicators Resultado Results	Responder a um mínimo de 10 indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental. Report on a minimum of 10 performance indicators, including at least one from each of: economic, social, and environmental	Com verificação externa / Externally assured	Responder a um mínimo de 20 indicadores de Desempenho incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto. Report on a minimum of 20 performance indicators, including at least one from each of: economic, environmental, human rights, labor, society, product responsibility.	Com verificação externa / Externally assured	Responder a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão. Report on each core G3 and Sector Supplement* indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the indicator, or b) explaining the reason for its omission.	Com verificação externa / Externally assured

* Suplemento setorial em sua versão final
* Sector supplement – final version



A empresa mantém elevado padrão de atendimento | Our company maintains high service standards

STAKEHOLDERS

A organização busca manter-se próxima de seus públicos de relacionamento, em especial os clientes – dos quais conhece profundamente o perfil e as necessidades por dedicar-se a eles desde a sua fundação – e os representantes/agentes/corretores, com quem interage frequentemente em encontros individuais e em grupo, de forma a qualificar sua atuação e manter elevado padrão de atendimento.

O Grupo Sabemi se empenha ainda em contribuir para o desenvolvimento social das comunidades em que está presente, embora essa intenção seja desafiadora pelo fato de atuar em diversas regiões do país, mas nem sempre a partir de estrutura física própria. Já o relacionamento com a Superintendência de Seguros Privados (Susep), Banco Central e Receita Federal – entidades às quais subordina seus procedimentos – é marcado por cordialidade e rígido cumprimento das normas. Os canais por meio dos quais a Sabemi se comunica com seus principais públicos, busca o engajamento deles e detecta suas demandas são: (4.14, 4.15)

STAKEHOLDERS

Our organization strives to remain close to our stakeholders, especially our clients – whose profile and needs we deeply understand by dedicating ourselves to them since our foundation – and representatives/agents/brokers with whom we frequently interact in individual and group meetings meant to improve our operations and uphold our high service standards.

We at Grupo Sabemi also dedicate ourselves to contributing to the social development of the communities where we do business, although such goal is a challenging one because we operate in several areas across the country but not always from offices run by our group. Our relationship with the Superintendence of Private Insurance (Superintendência de Seguros Privados - SUSEP), Brazilian Central Bank and Internal Revenue Service – entities to which our procedures are subordinated – is cordial and marked by strict compliance with the rules. The channels through which Sabemi communicates with our main stakeholders, pursues their engagement, and detects their needs are: (4.14, 4.15)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COMMUNICATION CHANNELS

<p>Cientes <i>Clients</i></p>	<p>Site www.sabemi.com.br Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) Ouvidoria Relatório Anual <i>Website www.sabemi.com.br Call center (SAC) Ombudsman's Office Annual Report</i></p>
<p>Representantes/agentes/corretores <i>Representatives/agents/brokers</i></p>	<p>Visitas presenciais revista sites corporativo (www.sabemi.com.br) e comercial mala direta campanhas Alô Produção Relatório Anual <i>Personal visits magazine corporate (www.sabemi.com.br) and commercial websites direct mailing campaigns Alô Produção Annual Report</i></p>
<p>Colaboradores <i>Associates</i></p>	<p>Intranet comunicados site www.sabemi.com.br Sabemi News Newsletter reuniões de gestão ações de endomarketing/campanhas Canal com RH Fale com o Presidente Relatório Anual <i>Intranet announcements website www.sabemi.com.br Sabemi News Newsletter management meetings endomarketing actions/campaigns Channel to the HR Talk with the CEO Annual Report</i></p>
<p>Fornecedores <i>Suppliers</i></p>	<p>Site www.sabemi.com.br Relatório Anual <i>Website www.sabemi.com.br Annual Report</i></p>
<p>Órgãos reguladores <i>Regulatory bodies</i></p>	<p>Site www.sabemi.com.br fiscalizações Relatórios de Demandas Relatório Anual <i>Website www.sabemi.com.br inspection agencies Needs Reports Annual Report</i></p>
<p>Comunidades e organizações socioambientais <i>Communities and social-environmental organizations</i></p>	<p>Site www.sabemi.com.br Relatório Anual <i>Website www.sabemi.com.br Annual Report</i></p>
<p>Acionistas <i>Stockholders</i></p>	<p>Reuniões trimestrais com o Conselho de Administração <i>Quarterly meetings with the Board of Directors</i></p>

PERFIL PROFILE

Com 40 anos de atuação no Brasil, completados em 2013, a Sabemi é especialista em seguros de pessoas, previdência complementar e crédito consignado a servidores públicos federais, estaduais e municipais, a militares do Exército, da Marinha e da Aeronáutica, e, mais recentemente, também a aposentados e pensionistas do INSS. Na condição de cedente, organiza ainda Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) em parceria com outras empresas, tendo lançado no ano sua terceira operação. (2.1, 2.2, 2.5)

O Grupo é composto por seis empresas privadas que se complementam: Sabemi Participações S.A. (holding), Sabemi Seguradora S.A., Sabemi Previdência Privada, Sabemi Tec Ltda., Sabemi Negócios Ltda. e Sabemi Promo Ltda. Elas atuam sob uma estrutura organizacional que, em 2013, como efeito do planejamento estratégico promovido no período, passou por significativa mudança, incluindo a criação da unidade de seguros, que se somou à de crédito consignado para compor as áreas de negócios. Também foi instituída a diretoria-executiva de Planejamento Estratégico, de apoio e acompanhamento das ações para o alcance de objetivos e metas traçados com vistas a uma expansão ainda mais acelerada até 2017. (2.9)

Para atender com qualidade e agilidade seus 228.396 clientes, a Sabemi coloca à disposição 41 filiais – 11 das quais inauguradas no período –, em 18 estados e no Distrito Federal, além de 704 representantes/agentes/corretores, que atuam como parceiros de negócios. A sede do Grupo Sabemi está localizada na capital gaúcha, Porto Alegre, assim como a estrutura física de seu *call center*, outro canal de vendas. Ao final de 2013, seu número de colaboradores chegava a 564. (2.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8)

After 40 years operating in Brazil, celebrated in 2013, Sabemi specializes in personal insurance, supplementary pension plans, and paycheck loans for federal, state, and city civil servants, people in the military, and more recently for INSS retirees and pensioners as well. As an assignor, we also set up credit rights investment funds (Fundos de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC) in collaboration with other companies, and rolled out our third such operation in 2013. (2.1, 2.2, 2.5)

Our Group comprises six mutually complementary companies: Sabemi Participações S.A. (holding), Sabemi Seguradora S.A., Sabemi Previdência Privada, Sabemi Tec Ltda., Sabemi Negócios Ltda., and Sabemi Promo Ltda. They operate under an organizational framework that underwent significant changes in 2013 as the product of strategic plans carried out in the period, including the creation of an insurance unit that was added to the paycheck loan department to make up our business areas. We also created the Strategic Planning executive office tasked with supporting and monitoring our actions for us to achieve the goals and targets set and expand even faster by 2017. (2.9)

To provide quality, swift services to our 228,396 clients, Sabemi makes 41 branch offices available to them – 11 of which opened in 2013 –, in 18 states and the Federal District, besides 704 representatives/agents/brokers who operate as our business partners. Grupo Sabemi's main offices are located in Porto Alegre, the Rio Grande do Sul state capital, and so is our mortar-and-brick call center, another sales channel. At the end of 2013, we employed 564 people. (2.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8)



Estrutura organizacional foi reforçada em 2013 | Our organizational structure was bolstered in 2013

NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO E VALORES (4.8)

Negócio

Atuar no segmento financeiro com soluções em crédito e seguros de pessoas.

Missão

Proporcionar soluções financeiras com excelência operacional para pessoas físicas em todo Brasil.

Visão

Crescer consistentemente no resultado das operações de consignado e seguros de pessoas, sendo a organização mais desejada do mercado financeiro nacional nessas operações, reconhecida pela liderança em automação de processos de concessão de crédito para pessoas físicas.

Valores

- Excelência no trabalho em equipe.
- Ética e seriedade nos negócios.
- Combinar e cumprir.
- Máxima motivação, atitudes proativas e assumir riscos calculados.
- Respeito e confiança mútua.
- Meritocracia.

BUSINESS, MISSION, VISION, AND VALUES (4.8)

Business

Operating in the financial industry by offering credit and personal insurance solutions.

Mission

Providing individuals across Brazil with financial solutions and operating excellence.

Vision

Consistently expand our paycheck loan and personal insurance operations, while being the most popular organization in the Brazilian financial market with respect to such operations, renowned for our leadership in automated processes to grant loans to individuals.

Values

- Team work excellence.
- Business ethics and reliability.
- Be true to our word.
- Top motivation, proactive attitudes, and taking calculated risks.
- Mutual respect and trust.
- Merit-based advancement.

PRINCIPAIS INDICADORES (2.8)

MAIN INDICATORS (2.8)

	2011	2012	2013
Financeiros <i>Financial</i>			
Patrimônio líquido (R\$ mil) <i>Owners' equity (BRL thou)</i>	128.828	132.824	132.073
Lucro líquido (R\$ mil) <i>Net profit (BRL thou)</i>	20.638	17.241	7.137
Resultado financeiro (R\$ mil) <i>Financial Income or Loss (BRL thou)</i>	34.122	37.012	41.350
Ativos totais (R\$ mil) <i>Total assets (BRL thou)</i>	246.582	266.406	283.664
Receita de seguros e previdência (R\$ mil) <i>Insurance and pension plan revenue (BRL thou)</i>	76.882	82.914	102.440
Receitas totais (R\$ mil) <i>Total Income (BRL thou)</i>	115.134	98.513	118.246
Operacionais <i>Operating</i>			
Nº de clientes <i>No. of clients</i>	211.306	214.057	228.396
Nº de representantes/agentes/corretores <i>No. of representatives/agents/brokers</i>	542	600	704
Nº de filiais/lojas próprias <i>No. of group-owned branches/stores</i>	13	30	41

DESTAQUES 2013

2013 HIGHLIGHTS

- O Grupo inaugurou 11 filiais e encerrou 2013 com 41 unidades.
- A estrutura organizacional foi alterada e reforçada com a criação das diretorias de Seguro, Crédito Consignado e de Planejamento Estratégico.
- Resultado de três novos convênios, o crédito consignado passou a ser ofertado a outros nichos de públicos, como aposentados e pensionistas do INSS.
- A companhia lançou no ano seu terceiro Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) – um dos primeiros já adequados às novas regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que confere mais transparência e credibilidade.
- A Sabemi Seguradora é a maior de seu setor no Rio Grande do Sul e a que detém o maior volume de crédito consignado do mercado brasileiro.
- Enquanto o mercado de seguros de pessoas cresceu 18% em 2013, os negócios da Sabemi no segmento expandiram 24%.

- Our Group opened 11 branches and ended 2013 with 41 office locations.
- Our organizational framework was changed and reinforced with the creation of the Insurance, Paycheck Loan, and Strategic Planning executive offices.
- As a result of three new agreements, we started offering paycheck loans to other audience niches, such as INSS retirees and pensioners.
- In 2013, our company launched our third credit rights investment fund (Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC) – one of the first already adjusted to the new rules issued by the Brazilian Securities and Exchange Commission (Comissão de Valores Mobiliários - CVM), which ensure greater transparency and credibility.
- Sabemi Seguradora is the largest insurance company in Rio Grande do Sul and the one holding the largest volume of paycheck loans in the Brazilian market.
- While the personal insurance market grew 18% in 2013, Sabemi's deals in the business soared 24%.

MENSAGEM DO PRESIDENTE (1.1)

A WORD FROM THE CEO (1.1)

Além do clima de comemoração que marcou 2013, em razão dos 40 anos de atuação da Sabemi, celebramos também a obtenção de bons resultados: na comparação com o exercício anterior, as operações de seguros cresceram 24%, e as de crédito consignado, 35%. Firmamos ainda três novos convênios com o poder público, em sintonia com a ideia de diversificação.

Tão ou mais importante que essa expansão, porém, foi a revolução que vivenciamos no período, com mudanças significativas em nossa linha de futuro, decorrentes do trabalho de redefinição estratégica. A estrutura organizacional passou a ser baseada em dois centros de negócios: crédito consignado e seguro. Além disso, criamos a diretoria-executiva de Planejamento Estratégico, que tem como missão dar suporte, acompanhar e monitorar os planos de ação alinhados à nossa expectativa. Estabelecemos objetivos factíveis e, sobretudo, um ponto de referência com o qual estamos comprometidos. Tanto que já passamos a considerar, no dia a dia das operações, a ideia de onde queremos chegar.

O propósito é entrar em 2017 com 150 lojas próprias, de forma a termos domínio sobre uma parcela maior de nossa distribuição de serviços financeiros. Isso não significa abrir mão do trabalho dos representantes/agentes/corretores, que tem sido fundamental para a nossa trajetória de sucesso, mas sim ampliar a possibilidade de controlar as operações de ponta a ponta e, conseqüentemente, mitigar os riscos inerentes a elas.

Estimamos ainda atuar em crédito consignado com 100% de recursos próprios até 2017. Para o próximo exercício, 2014, atingiremos o patamar de 80%, o que rentabilizará as operações, que devem crescer em torno de 20%. Já em seguros de acidentes pessoais, prevemos ampliação de receita de 28%, um salto de R\$ 65 milhões para R\$ 84 milhões.

Outra de nossas intenções é dar continuidade à estruturação de fundos de investimento para amparar os negócios com recursos próprios. Em 2013, lançamos o terceiro Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC), e planejamos para 2014 a constituição de um quarto. Os resultados

In addition to the celebratory atmosphere that marked 2013 as a result of Sabemi's 40th anniversary, we also celebrated the good results we achieved: compared to the previous year, our insurance operations soared 24%, and paycheck loans, 35%. Additionally, we signed three new agreements with the government, in synch with our plans to branch out our operations.

As or more important than such expansion, however, was the revolution we experienced in the period, with significant changes in our future line, stemming from our strategic redefinition efforts. Our organizational framework is now based on two business centers: paycheck loans and insurance. Additionally, we created the Strategic Planning executive office, whose mission is to support, track and monitor the action plans in line with our expectations. We set feasible goals, and above all a reference point to which we are all committed. So much so that we are now considering in everyday operations the idea of where we want to get to.

We plan to start 2017 with 150 group-owned stores so we can control a larger portion of our financial service distribution. That does not mean forgoing the work done by representatives/agents/brokers, which has been essential for our success history, but instead expanding the possibility of controlling our operations from one end to the other, and consequently mitigating the risks inherent to them.

We are also expecting to provide paycheck loans 100% via our own resources by 2017. Next year, 2014, we will be reaching the level of 80%, thus making our operations more profitable, which are expected to grow about 20%. In terms of personal accident insurance, we are forecasting a 28% revenue increase, a leap from BRL 65 million to BRL 84 million.

Another plan of ours is to keep on setting up investment funds to support our business with our own resources. In 2013, we rolled out our third credit rights investment fund (Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC), and are planning to set up a fourth

dessa experiência têm sido satisfatórios, inclusive em termos de aprendizagem relacionada à dinâmica do mercado, à responsabilização pelos riscos e ao processo sistêmico de acompanhamento das operações, entre outros aspectos.

Deter esses conhecimentos amplia as oportunidades de inovar, o que é uma característica nossa, responsável por nos destacarmos em um segmento fortemente regulado, que exige flexibilidade e rapidez para fazer frente a mudanças muitas vezes estruturais nas operações. Um dos nossos maiores aliados nesse sentido é a tecnologia, à qual também direcionamos foco durante a elaboração do planejamento estratégico, atribuindo a ela visão de longo prazo. Isso significa desenvolver soluções que agilizem os processos e confirmam a eles maior transparência, confiabilidade e, também, capacidade de apresentar resultados mensuráveis.

Esse entendimento está em sintonia com a nossa convicção de que as empresas modernas, que se adaptam continuamente a novos desafios, são compostas essencialmente de pessoas e processos. Assim, além de investirmos em tecnologia, buscamos desenvolver e reter talentos para nos profissionalizarmos e mantermos um time preparado para as futuras sucessões.

Muitas de nossas práticas visam essa garantia. Uma delas é a reunião anual de colaboradores, que deve contar com a participação também de alguns parceiros de negócios. Compartilhar com eles nossas conquistas e dificuldades faz parte do contexto de ampliação da transparência que desejamos imprimir em nossa cultura corporativa.

Queremos ser reconhecidos como uma organização útil à sociedade, que trabalha com pessoas, e que fornece serviços a elas. Essa boa maneira de ser vistos nos motiva a alcançar as metas e nos leva a reconhecer o valor dos nossos colaboradores, aos quais somos gratos pela dedicação e empenho. Agradecemos também à diretoria e ao Conselho de Administração, pela eficiente condução dos negócios, e aos nossos parceiros, que têm depositado confiança em nossa capacidade de superação.

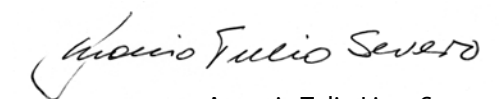
in 2014. The results from this experience have been satisfactory, including in terms of knowledge related to market dynamics, accountability for risks, and the systemic process to monitor our operations, among other aspects.

Having such knowledge expands our opportunities to innovate, which is a characteristic of ours and responsible for our standing out in a highly regulated market that requires us to be flexible and swift to tackle operation changes that are oftentimes structural. One of our greatest allies in that regard is technology, on which we also focus when preparing our strategic plans and look at it from a long-term standpoint. That means developing solutions that expedite our processes and make them more transparent and reliable, and also capable of presenting measurable results.

Such understanding is in synch with our conviction that modern companies, which are constantly adapting to new challenges, are essentially made of people and processes. Hence, besides investing in technology, we seek to develop and retain talent so we may become more professional and keep a team that is prepared for future successions.

Many of our practices are aimed at guaranteeing that. One such practice is the annual associates' meeting which should also be attended by some of our business partners. Sharing with them our accomplishments and hardships is part of the transparency-enhancing context we wish to imbue in our corporate culture.

We wish to be renowned as an organization that is useful for society, one that works with people and provides them with services. This good light in which to be seen drives us to achieve our goals and leads us to appreciating the value of our associates, to whom we are grateful for their dedication and efforts. We would also like to thank our executive board and Board of Directors for their efficient steering of our business, and our business partners, who have placed their trust on our ability to outdo ourselves.



Antonio Tulio Lima Severo

Diretor-Presidente do Grupo Sabemi | Grupo Sabemi CEO

ESTRATÉGIA E MODELO DE GESTÃO MANAGEMENT STRATEGY AND MODEL

Ao completar 40 anos, em 2013, a Sabemi redesenhou seu planejamento estratégico, por meio do qual pretende, até 2017, crescer prioritariamente com recursos de Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) e alcançar produção de R\$ 660 milhões/ano em operações de crédito consignado e de R\$ 167 milhões/ano em prêmios de seguro. Isso representa expansão de 162% e 158%, respectivamente. A intenção é crescer e aumentar o número de lojas, e as táticas para isso incluem:

Direção: foco em seguros de pessoas e empréstimos consignados: o objetivo foi materializado no ano por reestruturação organizacional, criação de diretorias, contratação de pessoas, investimento em tecnologia e desenho de produtos inovadores na área de seguros.

Atuar sob uma estrutura organizacional de alto desempenho, que privilegie o “fazer mais com menos”: para isso, foi montada equipe de profissionais que, em 2014, fará uma imersão nas empresas e nos contratos para apurar oportunidades de automatização e otimização de processos. A ideia é que a estrutura comercial e os negócios cresçam, porém sem a necessidade de aumento do *back office* na mesma proporção.

Manter pessoas competentes e ajustadas aos negócios: a área de Recursos Humanos passou a se reportar diretamente à presidência do Grupo, e vem desenhando uma série de projetos para a ampliação da qualificação profissional e valorização por méritos.

Adotar tecnologia com visão de resultados: significa dotar o Grupo de soluções tecnológicas que desburocratizem os processos e agreguem valor aos negócios.

Paralelamente, o propósito é preparar sucessores, ou seja, profissionais capazes de galgar posições na organização – medida importante não apenas para a profissionalização, mas também para gerir o conhecimento detido do negócio, dos processos e das estratégias.

As we celebrated 40 years in operation in 2013, Sabemi redesigned our strategic plan through which we intend to, by 2017, grow primarily with resources from credit rights investment funds (Fundos de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC) and achieve a production of BRL 660 million/year in paycheck loan operations and BRL 167 million/year in insurance premiums. That represents an expansion of 162% and 158%, respectively. Our plan is to grow and increase the number of stores, and the tactics to do that include:

Focusing on personal insurance and paycheck loans: the goal materialized in 2013 by means of our organizational restructuring, creating executive offices, hiring people, investing in technology, and designing innovative insurance products.

Operating under a high-performance organizational framework that prioritizes “doing more with less:” to that end, we put together a team of people who will, in 2014, be immersing themselves in companies and contracts to detect opportunities to automate and streamline processes. The idea is that our sales structure and business may grow without the need to increase our back office at the same ratio.

Keeping competent, business-adjusted people: our Human Resources department now reports directly to the Group’s CEO, and has been designing a series of professional qualification improvement and merit-based appreciation projects.

Using technology with an eye on the results: that means equipping our Group with technology solutions that cut process red tape and add value to our business.

At the same time, our purpose is to train successors, that is, people capable of climbing the company ladder – a measure that is important not only for professionalization but also to manage the knowledge they have of our business, processes, and strategies.

GOVERNANÇA CORPORATIVA CORPORATE GOVERNANCE

O Grupo Sabemi é regido por princípios formalmente explicitados em seu Código de Ética: honestidade, dignidade, respeito, lealdade, decoro, zelo, seriedade, eficácia, eficiência, economicidade e transparência. O documento, compartilhado com todos os profissionais assim que ingressam na organização e disponível na intranet, é gerido pela diretoria, responsável pela comunicação, atualização e aplicação do texto. Entre suas determinações está a de que os colaboradores devem promover o bem de todos, sem preconceito de origem, raça, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. Tanto essa diretriz é respeitada – em 2013, nenhum caso de discriminação foi registrado – que o tema recebeu percentual favorável bastante elevado na pesquisa de clima promovida no ano entre os colaboradores: 96% acreditam que as pessoas são bem tratadas independentemente de cor, etnia e sexo, e 95% acreditam que as pessoas são bem tratadas em relação à orientação sexual. (4.8)

Referente a conflitos de interesse, o Código de Ética também faz uma série de recomendações, incluindo a não emissão de comentários sobre a atuação de concorrentes ou qualidade de seus produtos, pois, nas situações em que seja necessária manifestação formal do Grupo Sabemi sobre o assunto, ela é de iniciativa exclusiva da diretoria. (4.6, HR4)

A organização mantém comitê de conduta ética, composto por representante da diretoria administrativo-financeira e pelos gestores das áreas de recursos humanos, jurídica, e de processos, além do comitê de *compliance*. Ao órgão cabe avaliar permanentemente a atualidade e pertinência do Código de Ética, determinar as ações para disseminação dos mais elevados padrões de conduta ética no Grupo, julgar os casos de violação de maior gravidade e deliberar sobre dúvidas de interpretação do texto do Código.

Grupo Sabemi is governed by principles formally detailed in our Code of Ethics: honesty, dignity, respect, loyalty, decorum, diligence, reliability, efficacy, efficiency, cost-effectiveness, and transparency. The document is shared with every employee as soon as they join our organization and available online. It is managed by our executive board, whose officers are in charge of communicating, updating, and enforcing the text. One of its directives states that associates must foster everyone's welfare, without prejudice of origin, race, color, age, or any other forms of discrimination. That directive is complied with to such an extent – in 2013, no discrimination complaint was filed – that the topic received a quite high favorable percentage in the climate survey conducted in the year among our associates: 96% believe that people are well treated regardless of their color, ethnicity and gender, and 95% believe that people are well treated regarding their sexual orientation. (4.8)

Our Code of Ethics also makes a series of recommendations regarding conflicts of interest, including a ban on making comments about the competition's work or product quality because, in situations that require a formal statement from Grupo Sabemi about the matter, it must be made by the executive board's exclusive initiative. (4.6, HR4)

Our organization has an ethical conduct committee staffed by a representative of the administrative-financial executive office and heads of human resources, legal, and process departments, besides the compliance committee. The committee is tasked with permanently evaluating whether our Code of Ethics is updated and pertinent, developing actions to disseminate the highest ethical conduct standards in our Group, ruling on more serious cases of violation, and settling interpretation conflicts regarding the text of



ocorrida em 2013, que, entre outras medidas, promoveu também: (4.1, 4.2)

- A extinção da diretoria Comercial, de forma que a gerência de Vendas de Seguros passou a se reportar à diretoria da unidade de Seguros, e as gerências dos canais representantes, lojas e venda direta passaram a se reportar à diretoria da unidade de Crédito Consignado.
- A extinção da diretoria operacional de TI, de forma que a gerência operacional de Seguro passou a se reportar à diretoria da unidade de Seguro, a gerência operacional de Crédito Consignado passou a se reportar à diretoria da unidade de Crédito Consignado, e a gerência de TI passou a se reportar ao diretor-presidente.
- A criação da diretoria executiva de Planejamento Estratégico, que se reporta ao diretor-presidente.
- A mudança de escopo da gerência de RH, que passou a se reportar ao diretor-presidente.

Conselho Consultivo (CC)

Instância mais elevada de decisão, é composta de cinco membros, três dos quais independentes. Tanto acionistas como colaboradores têm acesso ao órgão e podem encaminhar demandas e orientações a ele: os acionistas durante as reuniões que ocorrem trimestralmente com os membros do CC, e os colaboradores por intermédio do canal Fale com o Presidente – e-mail acessível na intranet que pode ser enviado por qualquer profissional diretamente, sem filtro, ao diretor-presidente. Todas as mensagens são respondidas e, quando é o caso, encaminhadas para deliberação do CC. (4.3, 4.4)

O objetivo do conselho é assegurar o direcionamento estratégico da Sabemi e garantir o alcance de seus objetivos, buscando maximizar o retorno do capital investido, além de zelar pelos valores, imagem e reputação da organização. Seus integrantes se reúnem mensalmente. São eles:

- Antonio Tulio Lima Severo** – Presidente
- Maria Izabel Schneider Severo** – Conselheira
- Ruy Lopes Filho** – Conselheiro
- Nelson Barrizzelli** – Conselheiro
- José Flávio Monteiro Franco** – Conselheiro

Administrative-Financial and Strategic Planning. This makeup results from the restructuring carried out in 2013, which among other measures, also: (4.1, 4.2)

- *Extinguished the executive sales office, so that the Insurance Sales manager now reports to the Insurance executive office, and managers of representative, store, and direct sale channels now report to the Paycheck Loan executive office.*
- *Extinguished the operating IT executive office, so that the Insurance operating manager now reports to the Insurance executive office, the Paycheck Loan operating manager now reports to the Paycheck Loan executive office, and the IT manager now reports to the CEO.*
- *Created the Strategic Planning executive office, which reports to the CEO.*
- *Changed the scope of the HR manager, who now reports to the CEO.*

Advisory Board (CC)

The top decision-making tier, the board is staffed by five members, of whom three are independent. Both stockholders and associates have access to the body and may forward their needs and instructions to it: the stockholders, during the meetings held quarterly with CC members, and employees by means of our Talk with the CEO channel – an e-mail available on our intranet that may be sent by any employee directly, filter-free, to the CEO. All emails are replied to and, as the case may be, forwarded to the CC for a decision. (4.3, 4.4)

The board's purpose is to ensure Sabemi is strategically steered and reaches our goals, while seeking to maximize the return on capital invested and protecting our organization's values, image and reputation. Its members meet on a monthly basis. They are:

- Antonio Tulio Lima Severo** – Chairman
- Maria Izabel Schneider Severo** – Councilor
- Ruy Lopes Filho** – Councilor
- Nelson Barrizzelli** – Councilor
- José Flávio Monteiro Franco** – Councilor

Empresas passam por auditoria interna e externa | Our companies undergo internal and external audits

As informações econômico-financeiras, por sua vez, estão sujeitas a auditorias interna e externa, prestadas, respectivamente, pelas empresas Moore Stephens (que, em 2013, só não analisou os dados da Sabemi Participações) e PricewaterhouseCoopers, responsável, no ano, pelo trabalho nas empresas Sabemi Seguradora e Sabemi Previdência Privada. O Grupo conta ainda com comitê de controle.

Estrutura

A governança corporativa da Sabemi contempla Conselho Consultivo (CC), diretoria – ambos presididos pelo mesmo executivo –, duas diretorias de unidades de negócios (seguros e crédito consignado) e duas diretorias corporativas: Administrativo-Financeira e Planejamento Estratégico. Essa composição resulta da reestruturação

the Code.

In turn, our economic-financial information is subject to internal and external audits, respectively provided by companies Moore Stephens (which in 2013 analyzed all but the data from Sabemi Participações) and PricewaterhouseCoopers, responsible in 2013 for the work done by companies Sabemi Seguradora and Sabemi Previdência Privada. Our Group also has a control committee.

Framework

Sabemi's corporate governance includes an Advisory Board (Conselho Consultivo - CC), executive board – both chaired by the same executive –, two executive business offices (insurance and paycheck loans), and two executive corporate offices:

Diretoria

Formada por cinco executivos, é responsável pelos processos de direcionamento estratégico, pela gestão da estratégia e governança corporativa, e pelos demais processos que assegurem o alcance dos objetivos e das metas. Integram a diretoria:

Antonio Tulio Lima Severo

Diretor-Presidente

Alexandre Girardi

Diretor Administrativo-Financeiro

Eliana Schwingel Diederichsen

Diretora-Executiva

de Planejamento Estratégico

Antonio Carlos Pedrotti

Diretor da Unidade

de Negócio Seguro

Leandro de Carvalho Nunes

Diretor da Unidade de

Negócio Crédito Consignado



Antonio Tulio Lima Severo



Alexandre Girardi



Eliana Schwingel Diederichsen

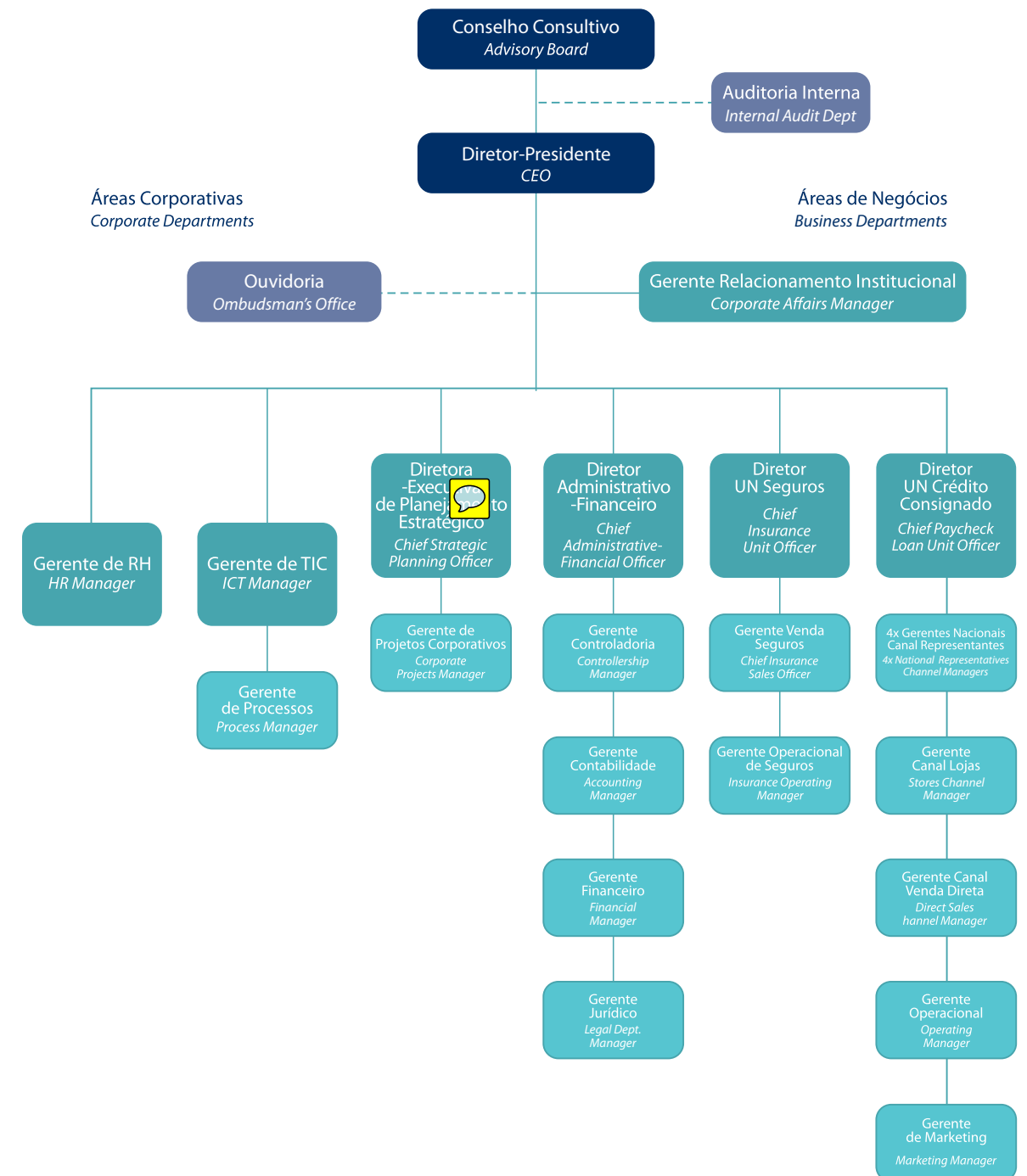


Antonio Carlos Pedrotti



Leandro de Carvalho Nunes

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL CORPORATE FRAMEWORK



Executive Board

Staffed by five chief officers, the executive board is responsible for strategic steering processes, managing our corporate strategy and governance, and the other processes that make sure we achieve our goals and targets. Executive Board members:

Antonio Tulio Lima Severo

CEO

Alexandre Girardi

Chief Administrative-Financial Officer

Eliana Schwingel Diederichsen

Chief Strategic Planning Officer

Antonio Carlos Pedrotti

Head of the Safe Business Office

Leandro de Carvalho Nunes

Head of the Paycheck

Loan Business Office

GESTÃO DE RISCOS (4.11)

RISK MANAGEMENT (4.11)

Pelas características de seus segmentos de atuação, com elevado nível de controle, a Sabemi reporta à Superintendência de Seguros Privados (Susep) sua política de gestão de riscos especialmente focada em aspectos legais e de subscrição que requerem uma série de práticas e procedimentos de controles internos. Também passa por constantes auditorias, tanto de suas próprias contratadas como de gestores de seus fundos de investimento.

Essas diferentes visões sobre as operações levam o Grupo a manter sólida estrutura para gerir todos os riscos financeiros e operacionais (capital, crédito, negócios, mercado, etc.). Ela contempla um comitê de *compliance*, estruturado em 2013 e composto por gestores dos departamentos jurídico, contábil, de controladoria e da auditoria interna, e comitês como o de prevenção a fraudes, de prevenção à lavagem de dinheiro, de controle e de inteligência comercial. Eles identificam e monitoram os riscos, elaboram e aplicam os controles necessários e orientam as áreas para minimizá-los.

Alinhada ao princípio da precaução, a organização acompanha estreitamente o mercado. Não foi por acaso que, em 2010, encerrava um fundo de investimento com pequeno patrimônio líquido, e hoje soma R\$ 350 milhões em recursos. Ao estruturar os fundos, a Sabemi se lançou no mercado de capitais e, atenta à sua dinâmica e às oscilações que lhes são características, tem conseguido acompanhá-lo e orientar os investidores sobre o andamento do setor e a forma como as alterações impactam os negócios.

Assim, a companhia se credencia também para adotar medidas de minimização dos riscos. Exemplos em 2013 foram: a priorização de investimentos em seguros, em razão das operações serem menos vulneráveis do que as de crédito consignado; a própria segregação dos negócios, que impede que os resultados dependam do desempenho

Given the characteristics of our highly regulated lines of business, Sabemi reports our risk management policy focused on legal and subscription aspects, which require a series of internal control practices and procedures, to the Superintendence of Private Insurance (Superintendência de Seguros Privados - SUSEP). We are also constantly audited both by companies we hire for that purpose and managers of our investment funds.

These different views about our operations lead our Group to maintain a solid structure to manage all financial and operating risks (capital, credit, deals, market etc.). Such structure includes a compliance committee created in 2013 and staffed by managers from our legal, accounting, controller-ship, and internal audit departments, in addition to committees on fraud prevention, money laundering prevention, control, and business intelligence. They find and monitor risks, prepare and enforce the necessary controls, and educate the departments on how to mitigate said risks.

In line with the principle of caution, our organization closely monitors the market. It was by no accident that in 2010, when we closed an investment fund, we that had little equity, while today we total BRL 350 million in resources. By setting up the funds, Sabemi has stepped into the capital market and, mindful of its characteristics dynamics and fluctuations, been able to monitor and advise investors about things going on in the industry and how its changes impact business.

Hence, that makes our company capable of adopting risk mitigation measures as well. For instance, in 2013 we prioritized investments in insurance, because such operations are less vulnerable than paycheck loans; segregated our business to pre-

favorável de apenas um mercado; e a busca de diversificação do público-alvo e do formato dos produtos.

Frente aos riscos econômico-financeiros, o Grupo adota política de caixa mínimo e transfere a gestão de suas reservas a banco de primeira linha. Também contrata instituição especializada para gerir sua carteira e acompanha o desempenho, de forma a deter o conhecimento sobre os fundos mais adequados nos quais aplicar. Além disso, estabelece regras para políticas de crédito e de definição de qualidade do cliente.

O empenho para minimizar os riscos se estende ainda a operações como a instalação de lojas. Nesse caso, em consequência das lições aprendidas em projetos anteriores, é aplicada a seguinte fórmula que relaciona os riscos e suas respostas.

vent our bottom line from depending on the favorable performance by only one market; and started branching out our target audience and product formats.

To face economic-financial risks, our Group uses a minimum cash policy and transfers the management of our reserves to a prime bank. We have also retained a specialized institution to manage our portfolio and monitor its performance in order to determine which the most suitable funds in which to invest are. Additionally, we set forth rules for credit policies and for establishing client quality.

Our risk-mitigating efforts further extend to operations such as opening up stores. In this case, as a result of lessons learned in previous projects, we use the following formula to connect risks and responses.



Riscos são geridos com eficiência | Risks are efficiently managed

RISCOS RISK

RESPOSTAS RESPONSE

A estrutura da loja não suporta o cabeamento necessário para o funcionamento dos equipamentos de informática

The store structure does not support the cabling necessary for IT equipment

Comunicar, no planejamento, o local da loja para que a TI realize vistoria antes de qualquer investimento no local.

During planning, inform the location of the store for our IT department to inspect it before any investments in the place.

Telefonia indisponível no local

Telephone services unavailable at the site

Verificar com empresas de telefonia qual a previsão. Se for inaceitável, inviabilizar a instalação da loja.

Check with telephone companies about the estimated date they will be available. If it is unacceptable, disallow the setting up of the store.

Internet indisponível no local

Internet unavailable at the site

Verificar com as empresas de internet qual a previsão. Se for inaceitável, inviabilizar a instalação da loja.

Check with internet providers about the estimated date it will be available. If it is unacceptable, disallow the setting up of the store.

Pouco movimento no local

Little foot traffic at the site

Identificar se o movimento é o mínimo aceitável pela área comercial para o perfil da loja. Se não for, inviabilizar a instalação.

Find whether the traffic is the minimum acceptable by the sales department for the store profile. If it is not, disallow the setting up.

Local de difícil acesso

Remote location

Verificar a possibilidade de melhorar o acesso ou a identificação da posição da loja por meio de sinalizações e outras ações. Sendo inadequado, inviabilizar a instalação.

Check whether it is possible to improve access to it or identify the store's location by means of signs and other actions. In case it is not, disallow the setting up.

ATIVOS INTANGÍVEIS INTANGIBLE ASSETS

A Sabemi mantém diferenciais competitivos que, embora não possam ser mensurados, a evidenciam no mercado e contribuem para a manutenção de sua credibilidade. Os principais são:

Sabemi boasts competitive advantages which, although they cannot be measured, allow us to stand out in the market and help uphold our credibility. The main ones are:

FOCO EM TECNOLOGIA

FOCUS ON TECHNOLOGY

Investir forte e continuamente em Tecnologia da Informação é tradição do Grupo Sabemi – capaz de creditar recursos na conta do cliente 15 minutos após efetuada a operação de crédito consignado, justamente por conta dessa diretriz. A adoção de sistemas eletrônicos de segurança e gerenciamento financeiro e as ações para o aperfeiçoamento da infraestrutura conferem agilidade e confiabilidade aos processos. Também marca o desempenho da companhia a adoção de soluções de BI, processos do ITIL V3 e *data center* atualizado para rede Giga e *wireless*, além do desenvolvimento frequente de funcionalidades para os sistemas de débito em conta e desconto em folha. A sede do Grupo Sabemi e todas as filiais dispõem ainda de sistema *VoIP* (*Voice over Internet Protocol*), que possibilita a interação e agiliza as operações com mais economia, já que as ligações de uma cidade para outra, mesmo que em diferentes estados, têm custo de chamada local.

Investing heavily and continuously in information technology is a tradition within Grupo Sabemi – and we are capable of crediting resources in our clients' accounts 15 minutes after paycheck loan operations are made exactly because of such guideline. Making use of electronic security and financial management systems and our actions to improve our infrastructure ensure our processes are fast and reliable. Our company's performance is also marked by our use of BI solutions, ITIL V3 processes, and a data center updated to Giga and wireless networks, besides our frequently developing new features for the account debit and payroll deduction systems. Grupo Sabemi's main offices and all of our branches are also equipped with a VoIP (Voice over Internet Protocol) system that allows us to interact and expedites operations at a lower cost, considering calls from one city to another, even in different states, are charges as local calls.

O Grupo mantém-se alinhado às inovações tecnológicas por intermédio da Sabemi Tec, que cria e executa soluções sob medida para as demais empresas da *holding*, de forma que o conhecimento seja retido e gerido internamente. Em 2013, a área recebeu investimentos de R\$ 5 milhões. Para 2014, estão previstos outros R\$ 4 milhões.

Our Group keeps in line with technological innovations by means of Sabemi Tec, which creates and deploys tailored solutions for the holding's other companies, so that knowledge is retained and managed internally. In 2013, our Group invested BRL 5 million in the department. Another BRL 4 million have been budgeted for 2014.

Também no ano a priorização da tecnologia foi reforçada no âmbito do planejamento estratégico, que definiu como uma das metas alcançar 100% de automação até

In 2013, we further prioritized technology in our strategic plans, and one of the goals set is to achieve



ESTRUTURA INTERNA OTIMIZADA

Uma das vantagens do Grupo é se organizar como *holding*, agregando empresas prestadoras de serviços aos clientes e outras destinadas a atender exclusivamente as demais controladas. A estrutura confere sinergia às operações – 60% das quais envolvem recursos próprios –, o que amplia a qualidade e eficácia delas. Também proporciona redução de custos, fundamental para o ganho de competitividade.

Por esse modelo, as empresas que integram a *holding* Sabemi Participações são as seguintes:

Sabemi Seguradora S.A.

Atua na oferta de seguros de pessoas e previdência privada aberta, além de operar crédito consignado por meio de assistência financeira.

Sabemi Previdência Privada

Opera prioritariamente no segmento de previdência privada aberta, mas também desenvolve operações de crédito consignado por meio de assistência financeira.

Sabemi Tec Ltda.

Presta serviços de TI às demais empresas do Grupo, o que envolve processamento de dados, sistemas gerenciais, informática, sistemas e aplicação de *softwares*, e suporte de infraestrutura.

Sabemi Negócios Ltda.

Atua internamente com análise de cadastros, encaminhamento de contratos, cobrança extrajudicial de dívidas, intermediação de negócios e administração das lojas próprias do Grupo.

Sabemi Promo Ltda.

É a empresa promotora de vendas, responsável pelas atividades dos correspondentes.

STREAMLINED INTERNAL FRAMEWORK

One of our Group's advantages is that we are organized as a holding that brings together companies that provide services to clients and others meant to exclusively serve the other controlled companies. The framework grants synergy to our operations – 60% of which involve our own resources –, which enhances their quality and efficacy. It also allows us to cut costs, which is essential to become more competitive.

According to this model, the companies making up our holding Sabemi Participações are the following:

Sabemi Seguradora S.A.

Offers personal insurance and open private pension plans, besides operating paycheck loans by means of financial assistance.

Sabemi Previdência Privada

Operates primarily in the open private pension plan business, but also carries out paycheck loan operations by means of financial assistance.

Sabemi Tec Ltda.

Provides IT services to our Group's other companies, involving data processing, management systems, information technology, software systems and applications, and infrastructure support.

Sabemi Negócios Ltda.

Operates internally by analyzing registration information, forwarding contracts, collecting debts out of court, intermediating deals, and running our Group's own stores.

Sabemi Promo Ltda.

This is our sales promotion company, responsible for our correspondents' activities.

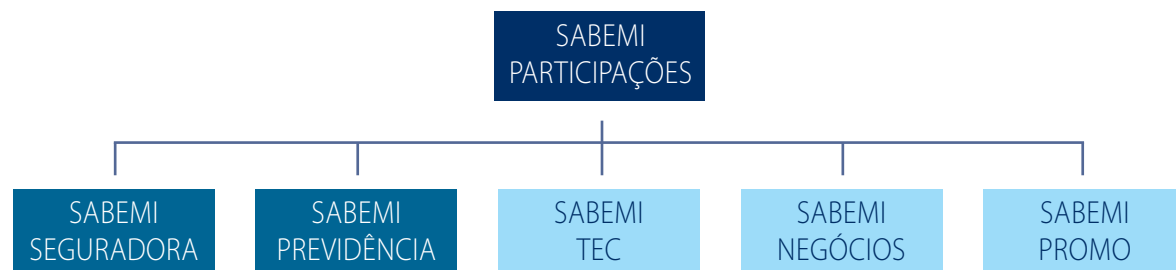
Sabemi adota tecnologia de ponta em suas operações | Sabemi uses cutting-edge technology in our operations

2017. Uma das iniciativas nesse sentido foi o lançamento, pela Sabemi Seguradora, da biometria manuscrita nas operações de crédito consignado e seguro. A companhia foi a primeira de seu segmento a adotar o sistema, implantado pela Sabemi Tec, que substitui os contratos em papel por procedimento eletrônico, nato-digital, o que torna ainda mais ágil o fechamento de negócios: a estimativa é de redução de até 50% no tempo de contratação. A nova tecnologia, além disso, reduz as possibilidades de fraudes, pois inclui cadastro do perfil biométrico do cliente por meio de assinatura manuscrita, feita de forma digital e enviada automaticamente à área operacional da organização. Outra vantagem é a significativa redução no uso de papel para impressão de contratos, o que impacta positivamente tanto nos custos operacionais como no meio ambiente. (EN26)

Outro efeito do planejamento estratégico, a tecnologia passou a ser associada à visão de resultado, o que significa que os recursos devem ser adotados após criteriosa análise e comprovação de sua capacidade de agregar valor a um sistema, processo ou procedimento.

100% automation by 2017. One of the initiatives in that regard was Sabemi Seguradora's launching of handwriting biometrics for paycheck loans and insurance operations. The company was the first in its industry to adopt the system, implemented by Sabemi Tec, which replaces paper contracts with an electronic, born-digital procedure that makes closing deals even faster: we expect to shorten contracting time by up to 50%. Additionally, the new technology reduces the possibilities of fraud because it includes records of our clients' biometric profile by means of their handwritten signatures signed digitally and automatically sent to the organization's operating department. Another advantage is the significant decrease in the use of paper to print contracts out, which positively impacts both operating costs and the environment. (EN26)

As another effect of our strategic planning, technology is now associated with our view of results, which means that resources can only be adopted after having been thoroughly analyzed and had their ability to add value to a system, process or procedure substantiated.



FAMILIARIDADE COM O PÚBLICO-ALVO

Desde a sua fundação, há mais de 40 anos, a Sabemi dedica suas operações a servidores públicos – federais, estaduais e municipais – e a militares das Forças Armadas. Atende ainda aposentados e pensionistas do INSS – público ao qual reforçou a atenção em 2013, motivada também pela inauguração de lojas próprias.

Esse longo relacionamento permite à organização conhecer estreitamente o perfil de consumo e as características pessoais e profissionais dos contratantes e, assim, antever suas necessidades e se antecipar na oferta de produtos. (Saiba mais no capítulo “Compromisso com o Público Externo”, item “Clientes”)

FAMILIARITY WITH OUR TARGET AUDIENCE

Since our company was founded over 40 years ago, Sabemi has dedicated our operations to federal, state, and city civil servants and military personnel. We also cater to INSS retirees and pensioners – an audience given greater attention in 2013, also motivated by the opening of our own stores.

This long-lasting relationship allows our organization to closely understand the purchase profile and personal and professional characteristics of our clients, thereby enabling us to anticipate their needs and step up to offer them products. (Learn more in the chapter “Commitment to our External Stakeholders”, item “Clients”)



Profissionais contam com suporte operacional | Staff is provided with operating support

PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS

EXPERT STAFF

Por entender que seus dois principais ativos são pessoas e processos, a Sabemi busca qualificar seus colaboradores, além de oferecer a eles bom ambiente de trabalho e oportunidades de ascensão. Esse compromisso vem norteando a elaboração de projetos pela área de Recursos Humanos – que, em 2013, com a mudança na estrutura organizacional do Grupo Sabemi, passou a se reportar diretamente ao diretor-presidente.

A atenção à especialização se estende aos representantes/agentes/corretores, que contam com suporte operacional como o canal Alô Produção. (Saiba mais nos capítulos “Compromisso com o Público Interno” e “Compromisso com o Público Externo”, item “Representantes”).

Because we believe our two main assets are people and processes, Sabemi seeks to train our associates, besides offering them a good work environment and career growth opportunities. This commitment has been steering the preparation of projects by our Human Resources department – which in 2013 started reporting directly to our CEO as a result of changes to Grupo Sabemi’s organizational framework.

Our focus on specialization extends to our representatives/agents/brokers, who can rely on operating support such as our channel Alô Produção. (Learn more in chapters “Commitment to our Internal Stakeholders” and “Commitment to our External Stakeholders”, item “Representatives”).



Lojas próprias fazem parte do projeto de expansão | Company-owned stores are part of our expansion project

DESEMPENHO OPERACIONAL OPERATING PERFORMANCE

Em 2013, a Sabemi intensificou a diversificação de produtos, áreas de atuação e público-alvo: fortaleceu os contatos com aposentados e pensionistas do INSS e firmou três convênios, com o governo do Estado de Minas Gerais, com a Marinha e a Aeronáutica, para a oferta especialmente de operações de crédito consignado – cujo principal mercado continua a ser o público do Sistema de Pagamento do Servidor Público Federal (Siape), ao qual é a única seguradora no país a ofertar produtos. Além disso, colocou à disposição dos clientes a modalidade de empréstimo com débito em conta.

Excluindo-se os efeitos dos novos convênios, cujas vendas iniciaram mais fortemente em janeiro de 2014, os resultados dessa ofensiva foi a conquista de 36.814 novos contratos em crédito consignado e 67.257 novos contratos em seguros em 2013. A carteira de clientes ativos, por sua vez, somou, ao final do período, 228.396 pessoas, sendo 54.941 contratantes de consignado e 173.455 de seguros. As receitas das operações de crédito consignado totalizaram R\$ 279 milhões, expansão de 35% em relação às obtidas no exercício anterior. Na mesma comparação, as receitas de seguros evoluíram 24%.

Especialmente em seguros, o desempenho da Sabemi mostra-se ainda mais significativo ao se considerar que, das cerca de 15 modalidades disponíveis de produtos para pessoas no Brasil, ela só opera com duas: acidentes pessoais e, mais timidamente, seguro em grupo. O sucesso da organização no segmento deve-se a características como foco, especialização e canal específico de distribuição. Elas serão fundamentais para incrementar ainda mais o negócio de seguros – estratégico no processo de expansão do Grupo Sabemi por ser menos vulnerável a fatores externos do que o crédito consignado.

Em relação aos fundos de investimento, a companhia também se destacou em 2013 por ter lançado o primeiro produto de consignado do Brasil de acordo com as novas re-

In 2013, Sabemi intensified the diversification of products, fields of operations, target audience: we strengthened our contacts with INSS retirees and pensioners and signed three agreements: with the state government of Minas Gerais, the Navy and the Air Force, especially on the offer of paycheck loan operations – whose main market remains people paid via the Federal Civil Servant Payment System (Sistema de Pagamento do Servidor Público Federal - SIAPE), to which we are the only insurance company in the country to offer products. Additionally, we made loans that can be repaid via account debit available to our clients.

Excluding the effects from the new agreements, whose sales began more intensely in January 2014, the outcome from such offensive was that we earned 36,814 new paycheck loan contracts and 67,257 new insurance contracts in 2013. In turn, at the end of the year our active client portfolio totaled 228,396 people, of which 54,941 purchased paycheck loans and 173,455, insurance. Revenues from paycheck loan operations totaled BRL 279 million, a 35% increase over the previous year. In the same comparison, insurance revenues grew 24%.

Especially in terms of insurance, Sabemi's performance is even more significant when we consider that out of the approximately 15 types of products available for people in Brazil, we only operate with two: personal accidents and, more timidly, group insurance. Our organization's success in the industry is owed to characteristics such as focus, specialization, and a specific distribution channel. They will be essential for us to further increase our insurance business – strategic in Grupo Sabemi's expansion process because it is less vulnerable to external factors than paycheck loans.

With respect to investment funds, our company also stood out in 2013 for having rolled out the first paycheck loan product in Brazil that complies with



Lançamento do terceiro fundo indica credibilidade | *Third fund rolled out indicates credibility*

gras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que confere à operação mais transparência e credibilidade na medida em que amplia os controles de gestão. O terceiro Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) da companhia, com valor inicial de oferta de R\$ 200 milhões, foi a mercado em parceria com a XP (coordenação e distribuição), CRV Distribuidora de Títulos e Valores (administração), Angá Asset Management (gestão), Banco Santander (custódia, controladoria e escrituração), Standard & Poor's Rating Services (agência classificadora de risco), Freitas Leite (assessoria jurídica) e PricewaterhouseCoopers (auditoria).

O lançamento, consequência do aprendizado do Grupo na gestão e estruturação de fundos, teve ainda uma particularidade: atraiu grande número de investidores de varejo, ao contrário das operações anteriores. A agregação desse novo público se deve em parte à estratégia de diversificação, materializada no trabalho da equipe financeira, que visitou e promoveu *roads shows* em escritórios credenciados pela XP para orientar os corretores sobre a Sabemi, seus negócios e diferenciais. Um dos pontos fortes destacados foi a adequação de todos os projetos de atualização do sistema de gestão de fundos, que é robusto e passa por testes constantes, não apenas de gestores par-

the new rules issued by the Brazilian Securities and Exchange Commission (Comissão de Valores Mobiliários - CVM), which compliance makes our operations more transparent and credible to the extent it improves our management controls. Our company's third credit rights investment fund (Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC), at an initial BRL 200 million offer, was marketed in collaboration with XP (coordination and distribution), CRV Distribuidora de Títulos e Valores (administration), Angá Asset Management (management), Banco Santander (custody, controller-ship, and bookkeeping), Standard & Poor's Rating Services (risk rating agency), Freitas Leite (legal counsel), and PricewaterhouseCoopers (auditing firm).

The rollout stemmed from our Group's learning about funds management and structuring, and had another particularity: it drew a large number of retail investors, unlike previous operations. The addition of this new audience is owed partly to our diversification strategy that materialized in the work of our financial team, who visited and put on road shows at offices accredited by XP to educate brokers about Sabemi, our business, and competitive advantages. One of the strong points highlighted was the adjustment of all projects to update our funds management system,

ceiros da operação, mas das auditorias interna e externa, o que assegura transparência, confiabilidade e a segurança das informações.

Expectativas

Tomando como referência o desempenho de 2013, a Sabemi vislumbra um futuro promissor: em seguros de acidentes pessoais, planeja crescer em 2014 aproximadamente 28% em receita de prêmio, saltando de R\$ 65 milhões para R\$ 84 milhões; em crédito consignado, embora a estimativa de expansão seja mais modesta, de cerca de 22%, os resultados serão potencializados pelo aumento da participação de operação com recursos próprios. Em 2013, ela foi de 70%. A ideia é que seja de 80% em 2014 e chegue a 100% em 2017.

O lançamento de fundos também será prática contínua, cujo amadurecimento favorece a identificação de parceiros adequados, tempo ideal de lançamento, gestão e transparência das operações e imagem da companhia, que planeja novos formatos de produtos para se consolidar no mercado investidor.

No âmbito do planejamento elaborado em 2013, está previsto ainda o desenvolvimento de 18 projetos estratégicos – alguns dos quais já estão em andamento.

which is robust and undergoes constant testing not only by the operation's partner managers but also by internal and external audits, which ensures information transparency, reliability, and security.

Expectations

Based on our performance in 2013, Sabemi is looking at a promising future: in personal accident insurance, we plan to increase our premium revenues by approximately 28% in 2014, from BRL 65 million to BRL 84 million; in paycheck loans, although the estimated expansion is more modest at approximately 22%, results will be boosted by increasing the share of our own resources in our operations. In 2013, it was 70%. The idea is for it to be 80% in 2014 and get to 100% in 2017.

Rolling out funds will be an ongoing practice as well, and as such practice matures we will be better equipped to find suitable partners and establish the perfect rollout time, besides improving operation management and transparency and our company's image, as we plan new product formats to cement ourselves in the investor market.

The plan prepared in 2013 further includes the development of 18 strategic projects – some of which are currently underway.



Sabemi vislumbra futuro promissor | *Sabemi is looking at a promising future*

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO ECONOMIC-FINANCIAL PERFORMANCE

SABEMI SEGURADORA S.A.

INDICADORES E PERFIL DA RECEITA INDICATORS AND REVENUE PROFILE

CAPITALIZAÇÃO E LIQUIDEZ CAPITALIZATION AND LIQUIDITY				
CONTAS (em R\$ milhares) ACCOUNTS (in BRL thou)	2010	2011	2012	2013
Prêmios Retidos (PR) Premiums Retained (PR)	60.832	75.564	82.757	94.242
Prêmios Ganhos (PG) Earned Premiums (EP)	64.474	74.840	82.068	99.420
Sinistros Retidos (SR) Retained Claims (RC)	-28.400	-38.285	-27.008	-36.529
Lucro Líquido (LL) Net Profit (NP)	5.131	4.662	8.652	5.812
Ativo Permanente (AP) Permanent Assets (PA)	1.621	1.572	1.925	2.469
Ativo Total (AT) Total Assets (TA)	114.195	133.641	140.321	150.473
Patrimônio Líquido (PL) Owners' Equity (OE)	35.101	46.246	44.980	57.639
Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) Adjusted Owners' Equity (AOE)	35.101	46.036	44.561	57.046
Margem de Solvência (MS) Solvency Margin (SM)	12.161	15.110	16.796	17.609
Superávit de Solvência (SS) Solvency Surplus (SS)	22.940	30.926	27.765	39.437

INDICADORES INDICATORS	2010	2011	2012	2013
Rentabilidade s/ Patrimônio (LL/PL) Profitability over Equity (NP/OE)	14,6%	10,0%	19,2%	10,1%
Rentabilidade s/ Ativo (LL/AT) Profitability over Assets (NP/TA)	4,5%	3,4%	6,1%	3,9%
Sinistralidade (SR/PG) Volume of Claims (RC/EP)	44,4%	51,1%	32,7%	36,7%
Solvência (PL/PR) Solvency (OE/PR)	57,5%	61,2%	54,3%	61,2%
Imobilização do Patrimônio (AP/PL) Immobilized Owners' Equity (PA/OE)	4,6%	3,5%	4,2%	4,3%

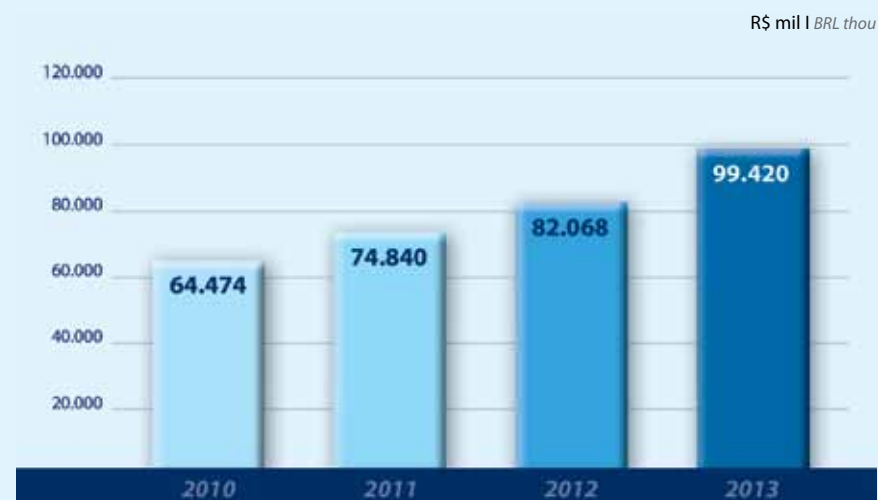
PERFIL DA RECEITA - PRÊMIOS TOTAIS REVENUE PROFILE - TOTAL PREMIUMS				
RAMO BRANCH	2010	2011	2012	2013
Acidentes Pessoais Personal Accidents	58%	63%	76%	72%
Prestamista Loan Protection	33%	30%	20%	20%
Demais ramos Other branches	9%	7%	4%	8%
Total	100%	100%	100%	100%

PRÊMIOS GANHOS (PG)

PREMIUMS GAINED (PG)

Os Prêmios Ganhos somaram R\$ 99.420 mil, um crescimento de 21% na comparação com o exercício de 2012, em razão do incremento da base de clientes.

Premiums Gained totaled BRL 99,420,000, a 21% increase over 2012 resulting from our growing client base.

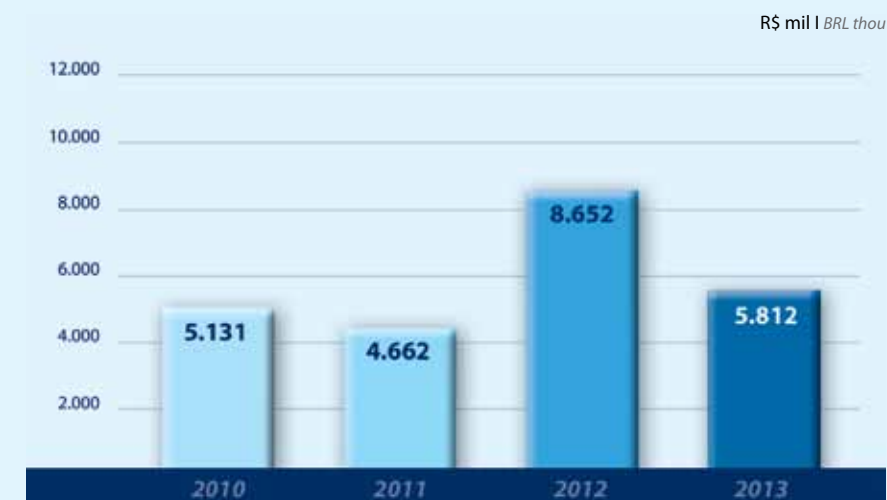


LUCRO LÍQUIDO (LL)

NET PROFIT (NP)

O Lucro Líquido da Seguradora em 2013 totalizou R\$ 5.812 mil, o que contribuiu para uma Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido de 10%.

The Insurance Company's Net Profit in 2013 totaled BRL 5,812,000, which contributed to a 10% Profitability over the Owners' Equity.

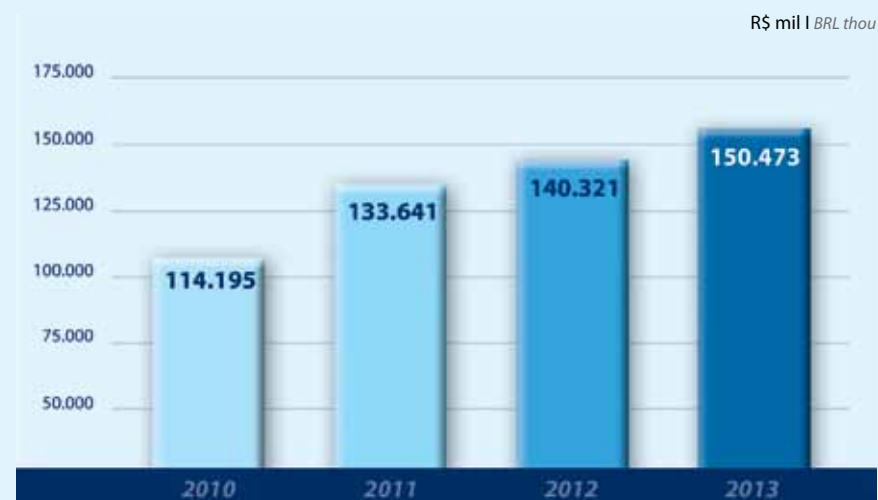


ATIVO TOTAL (AT)

TOTAL ASSETS (TA)

O Ativo Total encerrou o ano de 2013 com R\$ 150.473 mil, alta de 7% em relação aos R\$ 140.321 mil do ano anterior.

Total Assets closed 2013 at BRL 150,473,000, a 7% increase over the BRL 140,321,000 in the previous year.

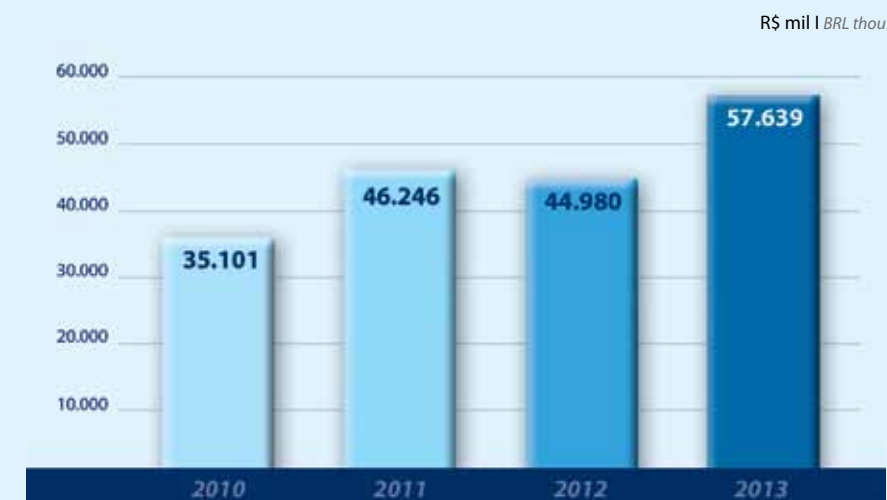


PATRIMÔNIO LÍQUIDO (PL)

OWNERS' EQUITY (OE)

Em 2013, o Patrimônio Líquido encerrou em R\$ 57.639 mil; no período anterior havia fechado em R\$ 44.980.

In 2013, the Owners' Equity closed at BRL 57,639,000; it had closed at BRL 44,980 the year before.

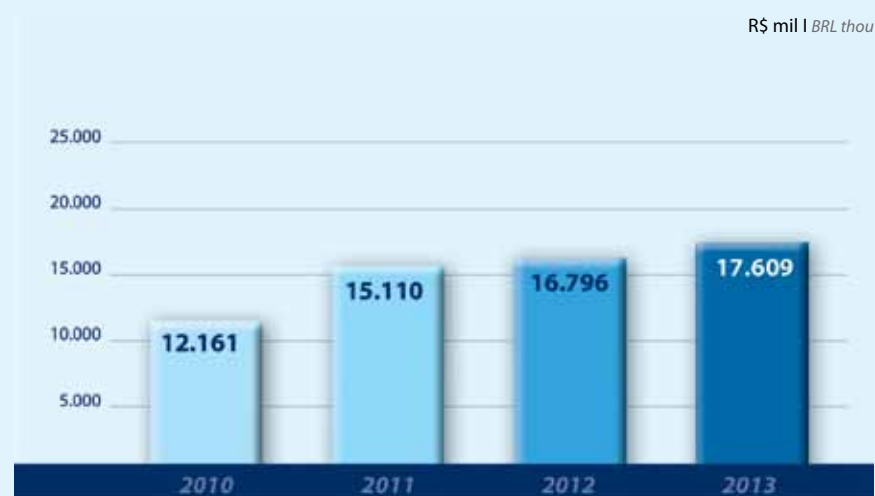


MARGEM DE SOLVÊNCIA (MS)

A Margem de Solvência alcançou R\$ 17.609 mil, um aumento de 5% sobre os valores consolidados em 2012. A manutenção do crescimento da margem de solvência ratifica os resultados da Sabemi Seguradora nos últimos anos, demonstrando a robustez das garantias de suficiência do Patrimônio Líquido da empresa frente às provisões passivas.

SOLVENCY MARGIN (SM)

The Solvency Margin reached BRL 17,609,000, a 5% increase over the 2012 consolidated values. The growing solvency margin ratifies Sabemi Seguradora's results in the past few years and shows how robust the company's Owners' Equity sufficiency guarantees are against liability provisions.



GRUPO SABEMI

BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO BALANCE SHEETS ON DECEMBER 31

Consolidados (*) Consolidated (*)	2013	2012	2011	2010
ATIVO ASSETS				
Circulante Current	223.741	198.781	192.382	151.125
Disponível Available	1.041	428	1.904	5.448
Aplicações Investments	195.985	170.409	159.464	94.947
Créditos de operações com seguros e resseguros Credits from insurance and reinsurance operations	5.091	6.272	5.215	4.938
Créditos de operações com previdência complementar Credits from supplementary pension plan operations	2.409			
Títulos e créditos a receber Negotiable instruments and credits to receive	19.098	21.672	25.799	45.792
Não circulante Non-current	59.923	67.625	54.200	59.995
Realizável a longo prazo Non-current receivables	27.167	33.195	23.746	36.319
Investimentos Investments	12.001	13.402	11.311	12.405
Imobilizado Fixed assets	10.234	10.028	9.917	3.382
Intangível Intangible assets	10.521	11.000	9.226	7.888
TOTAL DO ATIVO TOTAL ASSETS	283.664	266.406	246.582	211.120

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO | LIABILITIES AND OWNERS' EQUITY

Circulante Current	113.021	102.733	95.536	78.010
Contas a pagar Accounts payable	33.575	18.722	17.646	19.026
Débitos de operações com seguros e resseguros Debts from insurance and reinsurance operations	3.174	2.661	3.084	3.072
Débitos de operações com previdência complementar Debts from supplementary pension plan operations	103	1.028	485	411
Depósitos de terceiros Third-party deposits	11.554	18.984	17.957	13.862
Provisões técnicas - seguros e resseguros Technical provisions - insurance and reinsurance	53.147	55.224	52.166	37.890
Provisões técnicas - previdência complementar Technical provisions - supplementary pension plans	11.468	6.114	4.198	3.748
Não circulante Non-current	38.570	30.849	22.218	15.870
Contas a pagar Accounts payable	25.533	14.916	15.645	10.790
Provisões técnicas - seguros e resseguros Technical provisions - insurance and reinsurance	165	123	320	304
Provisões técnicas - previdência complementar Technical provisions - supplementary pension plans	4.141	5.235	1.561	1.210
Outros débitos Other debts	8.731	10.575	4.692	3.567
Patrimônio líquido Owners' equity	132.073	132.824	128.828	117.240
Patrimônio líquido da controladora Controller's owners' equity	123.693	128.146	111.706	100.958
Patrimônio líquido dos não controladores Non-controllers' owners' equity	8.380	4.678	17.122	16.282
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO TOTAL LIABILITIES AND OWNERS' EQUITY	283.664	266.406	246.582	211.120

(*) Balanço Patrimonial consolidado das empresas:

(*) Consolidated Balance Sheet of companies:

Sabemi Participações / Sabemi Seguradora / Sabemi NEG / Sabemi TEC / Sabemi PROMO / Sabemi Previdência Privada



DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO INCOME STATEMENT

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO(*) BUSINESS YEARS ENDING ON DECEMBER 31(*)	2013	2012	2011	2010
Operações de seguros Insurance operations	59.582	52.749	34.020	32.734
Prêmios Ganhos Earned Premiums	94.234	78.547	71.293	61.159
Sinistros ocorridos Incidents occurred	-34.652	-25.798	-37.273	(28.425)
Operações de previdência Pension plan operations	3.255	-497	2.899	2.474
Receitas de contribuição Revenues from dues	8.206	4.367	5.589	5.495
Despesas com benefícios e resgates Expenses with benefits and redemptions	-4.951	4.864	-2.690	(3.021)
Receita líquida de seguros e previdência Net income from insurance and pension plans	62.837	52.252	36.919	35.208
Operações de correspondente Correspondents' operations	15.806	15.599	38.252	25.569
Receita líquida total Total net revenue	78.643	67.851	75.171	60.777
Custos de aquisição Purchase costs	-12.675	-13.411	-14.985	(5.810)
Despesas administrativas Administrative expenses	-65.318	-59.672	-49.072	(37.830)
Despesas com tributos Tax expenses	-9.551	-7.537	-7.595	(6.919)
Resultado financeiro Financial result	41.350	37.012	34.122	13.315
Outras receitas e despesas operacionais Other operating income and expenses	-17.798	-2.540	-6.039	(956)
Resultado patrimonial Equity results	0	-228	115	338
Resultado operacional Operating result	14.651	21.475	31.717	22.915
Ganhos ou perdas com ativos não correntes Non-current asset gains or losses	164	4.536	-	-
Resultado antes de impostos e participações Result before taxes and profit sharing	14.815	26.011	31.717	22.915
Imposto de renda, contribuição social e participações Income tax, payroll charges, and profit sharing	-7.678	(8.770)	(11.079)	(6.619)
Imposto Renda Income Tax	-5.078	-5.597	-2.544	(1.895)
Contribuição Social Payroll charges	-2.343	-2.816	-6.061	(4.244)
Participação nos lucros ou resultados Profit sharing	-257	-357	-2.474	(480)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO YEAR'S NET PROFITS	7.137	17.241	20.638	16.296

(*) Demonstração de Resultado consolidado das empresas:

(*) Consolidated Income Statement of companies:

Sabemi Participações / Sabemi Seguradora / Sabemi NEG / Sabemi TEC / Sabemi PROMO / Sabemi Previdência Privada

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (EC1) ADDED VALUE STATEMENT (EC1)

EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 - CONSOLIDADO (*) Business Year Ending on December 31, 2013 - Consolidated (*)	(Em milhares) (In BRL)
1 - RECEITAS REVENUES	120.986
1.1) Receitas com operações de seguros Revenues from insurance operations	94.234
1.2) Receitas com operações de previdência complementar Revenues from supplementary pension plan operations	8.068
1.3) Vendas de mercadorias, produtos e serviços Sales of goods, products and services	15.806
1.4) Outras receitas Other revenues	3.155
1.5) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/(Constituição) Provision for bad debts - Reversal/(Setup)	-277
2 - BENEFÍCIOS E SINISTROS BENEFITS AND CLAIMS	45.729
2.1) Sinistros Claims	30.980
2.2) Variação da provisão de sinistros ocorridos mas não avisados Variation in the provision for incidents occurred but not reported	3.178
2.3) Despesas com benefícios e resgates Expenses with benefits and redemptions	4.425
2.4) Variação da provisão de eventos ocorridos, mas não avisados Variation in the provision for events occurred but not reported	527
2.5) Outras Others	6.619
3 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS INPUTS PURCHASED FROM THIRD PARTIES	33.256
3.1) Serviços de terceiros, comissões líquidas Third-party services, net commissions	684
3.2) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros Supplies, power, third-party services, and others	27.187
3.3) Perda / Recuperação de valores ativos Loss / recovery of active values	2.961
3.4) Outras Others	2.425
4 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1 - 2 - 3) GROSS ADDED VALUE (1 - 2 - 3)	42.001
5 - DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO DEPRECIATION, AMORTIZATION AND DEPLETION	2.622
6 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (4 - 5) NET ADDED VALUE PRODUCED BY THE ENTITY (4 - 5)	39.379
7 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA ADDED VALUE RECEIVED IN TRANSFERS	21.482
7.1) Receitas financeiras Financial revenues	21.309
7.2) Outras Others	173
8 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (6 + 7) TOTAL ADDED VALUE TO SHARE (6 + 7)	60.861
9 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO ADDED VALUE SHARING	60.861
9.1) Pessoal Personnel	26.799
9.1.1 - Remuneração direta Direct compensation	18.731
9.1.2 - Benefícios Benefits	6.353
9.1.3 - FGTS FGTS	1.715
9.2) Impostos, taxas e contribuições Taxes, fees and dues	23.004
9.2.1 - Federais Federal	20.502
9.2.2 - Municipais City	2.502
9.3) Remuneração de capitais de terceiros Third-party capital remuneration	3.921
9.3.1 - Juros Interest	2.123
9.3.2 - Aluguéis Rent	1.603
9.3.3 - Outras Others	194
9.4) Remuneração de capitais próprios Company capital remuneration	7.137
9.4.1 - Juros sobre o Capital Próprio Interest on company capital	3.114
9.4.2 - Participação dos não controladores nos lucros retidos Non-controller equity interest in retained profits	4.023

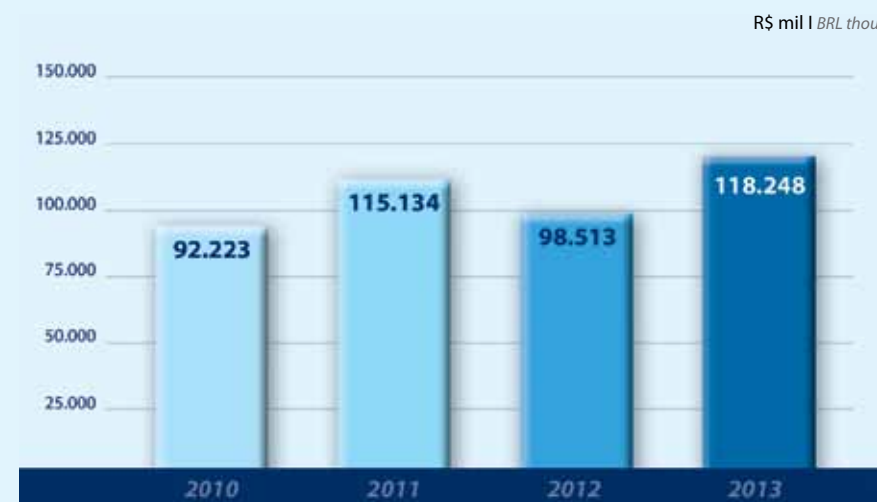
(*) Demonstração do Valor Adicionado consolidado das empresas:

(*) Added Value Statement of companies:

Sabemi Participações / Sabemi Seguradora / Sabemi NEG / Sabemi TEC / Sabemi PROMO / Sabemi Previdência Privada

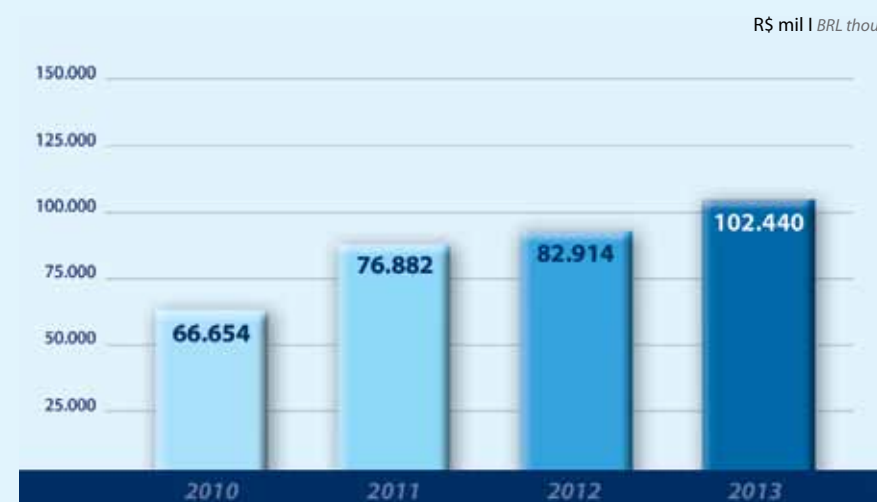
RECEITA TOTAL OPERACIONAL

TOTAL OPERATING REVENUE



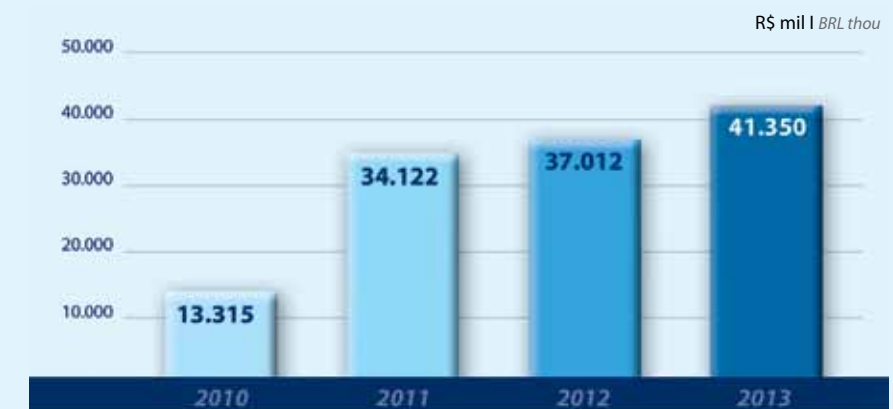
RECEITA DE SEGUROS
E PREVIDÊNCIAS

INSURANCE AND
PENSION PLAN REVENUE



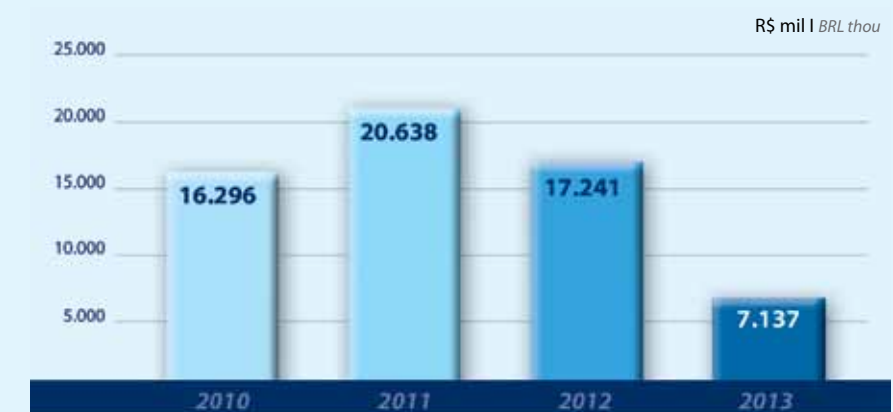
RESULTADO FINANCEIRO

FINANCIAL RESULTS



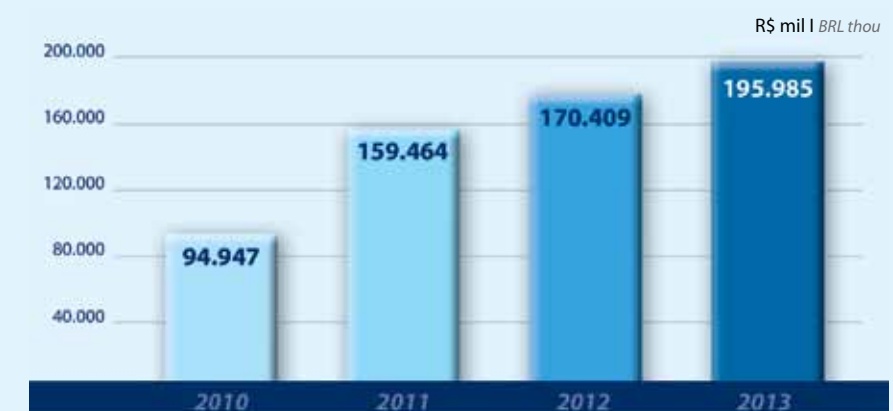
LUCRO LÍQUIDO

NET PROFIT



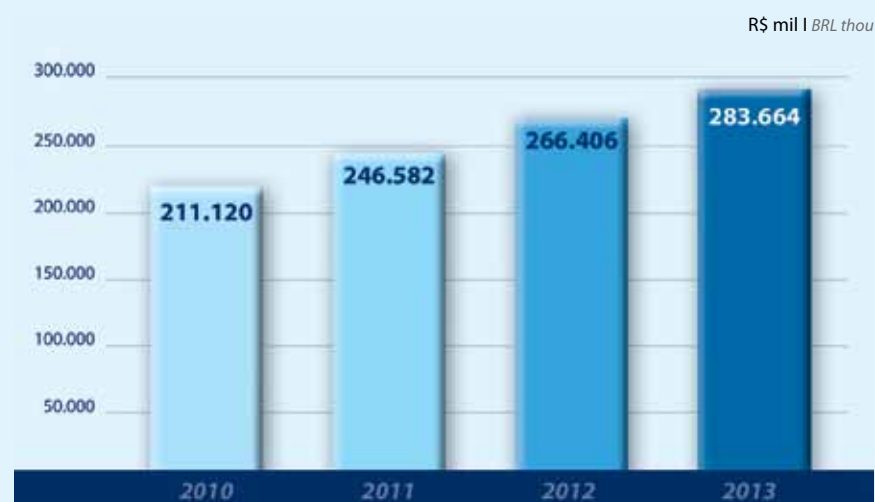
APLICAÇÕES FINANCEIRAS

FINANCIAL INVESTMENTS



ATIVOS TOTAIS

TOTAL ASSETS



ANÁLISE DOS INDICADORES ECONÔMICOS E FINANCEIROS DO GRUPO SABEMI EM 2013

ANALYSIS OF ECONOMIC AND FINANCIAL INDICATORS OF GRUPO SABEMI IN 2013

Em 2013, a economia brasileira foi marcada novamente pela instabilidade. A volta da elevação das taxas de juros – mecanismo sempre usado como medida de controle da inflação –, a disparada do dólar e o baixo desempenho da Bovespa ajudaram a abalar a credibilidade econômica.

Na contramão desse cenário, o Grupo Sabemi aceitou o desafio de ampliar sua rede própria de distribuição e executar seu projeto de expansão de seguros.

O reflexo desse movimento já pôde ser comemorado no período, quando as receitas de seguros e previdência alcançaram, ao final, R\$ 102.440 mil, crescimento de 24% na comparação com o ano anterior. Em valores absolutos, o aumento da receita foi de R\$ 19.526 mil.

A originação de empréstimo consignado com recursos próprios também apresentou um excelente desempenho. Em 2013, foram emprestados R\$ 191.365 mil, expansão de 76% frente aos R\$ 108.165 mil emprestados em 2012.

Mesmo impactado pelos investimentos realizados, o Grupo Sabemi encerrou o ano com Lucro Líquido acumulado de R\$ 7.137 mil. O Patrimônio Líquido manteve-se no mesmo patamar do período anterior, totalizando R\$ 132.073 mil.

Como consequência da solidez financeira e econômica em 2013, o Grupo Sabemi registrou acréscimo de 15% nas suas aplicações financeiras em relação ao período anterior, totalizando R\$ 195.985 mil. Os Ativos Totais somaram R\$ 283.664 mil, apresentando aumento de 6% em relação a 2012 e crescimento acumulado de 34% nos últimos quatro anos. Já a geração de riqueza da Sabemi, em 2013, atingiu R\$ 56.700 mil, dos quais R\$ 26.664 mil foram destinados aos colaboradores, R\$ 22.751 mil ao governo, R\$ 3.878 mil a terceiros e R\$ 3.407 aos acionistas.

O desempenho positivo apresentado respalda a estratégia e execução do *core business* adotado pelo Grupo Sabemi.

In 2013, the Brazilian economy was once again marked by instability. The return to high interest rates – a mechanism always used to control inflation –, the soaring US dollar, and Bovespa's low performance helped shake the country's economic credibility.

Swimming against that tide, Grupo Sabemi took on the challenge of expanding our own distribution network and carrying out our insurance expansion project.

We were able to celebrate the product of those efforts in that very year, as our insurance and pension plan revenues reached BRL 102,440,000 by the end of it, 24% above the previous year. In absolute figures, our income grew BRL 19,526,000.

We also boasted excellent performance as we started granting paycheck loans using our own resources. In 2013, we loaned BRL 191,365,000, a 76% increase over the BRL 108,165,000 loaned in 2012.

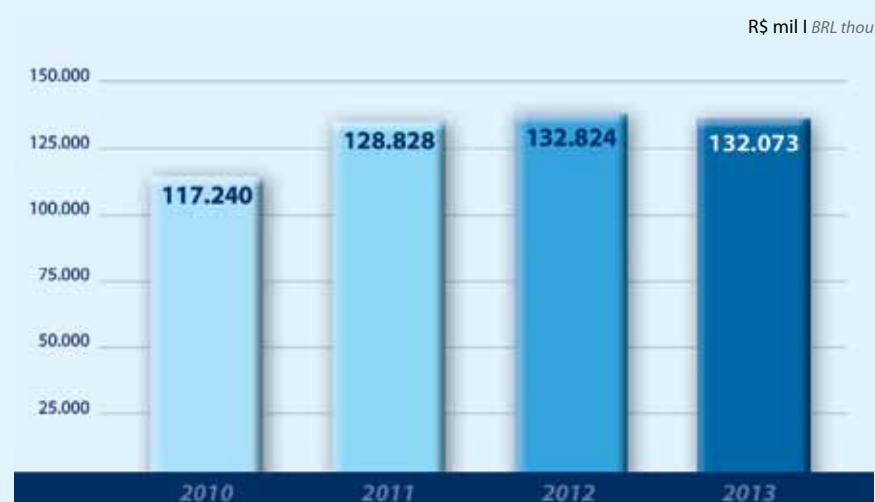
Despite being impacted by the investments we made, Grupo Sabemi closed the year with BRL 7,137,000 accumulated net profits. Our Owners' Equity remained at the same level as in the previous year, totaling BRL 132,073,000.

As a result of our financial and economic soundness, in 2013 Grupo Sabemi recorded a 15% increase in our Financial Investments compared to the previous year, totaling BRL 195,985,000. Our Total Assets added up to BRL 283,664,000, a 6% growth over 2012 and a 34% accumulated growth in the past four years. In 2013, Sabemi generated wealth in the amount BRL 56,700,000, of which BRL 26,664,000 were assigned to employees, BRL 22,751,000 to the government, BRL 3,878,000 to third parties, and BRL 3,407 to our stockholders.

The positive performance presented backs up the strategy and execution of Grupo Sabemi's core business.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

OWNERS' EQUITY



COMPROMISSO COM O PÚBLICO INTERNO *COMMITMENT TO OUR INTERNAL STAKEHOLDERS*

A Sabemi encerrou 2013 com 564 colaboradores diretos, contratados em regime CLT, dos quais 355 mulheres e 209 homens, assim distribuídos por região do país: 26 no norte, 56 no nordeste, 367 no sul, 82 no sudeste e 33 no centro-oeste. A taxa de rotatividade do período foi de 5,3%. (LA1, LA2)

Eles recebem olhar especial da administração, que, em 2013, no planejamento estratégico, decidiu convergir as políticas de Recursos Humanos para um projeto mais consistente, cujas premissas são desenvolver competências ajustadas aos negócios, acompanhar os desempenhos, sanar lacunas técnicas e comportamentais via treinamentos, e reter talentos.

Um dos programas nesse sentido teve início há dois anos e, em 2013, completou as fases de análise das competências de gestores, revisão, treinamento sobre o que a organização espera deles, e avaliação de perfil para verificar como os grupos estão estruturados e quais os resultados práticos de sua atuação para os negócios. Ao final do exercício, a área de RH ingressou na etapa de acompanhamento desses gestores a partir de Planos de Desenvolvimento Individual (PDI), em que fica clara a divisão de responsabilidades de cada ação: do gestor, do colaborador e da organização.

Para os demais profissionais, há outro tipo de avaliação de desempenho, que considera quatro *status*: em desenvolvimento, em aplicação, em otimização e em excelência. Sob eles, cada gestor avalia seu subordinado anualmente na data do aniversário de tempo de atuação no Grupo, o que ajuda a diluir as análises, de forma que sejam feitas com mais detalhamento. Paralelamente, a área de RH avalia a organização nos mesmos quadrantes em relação a cada critério relacionado no processo. O resultado é também a elaboração de um plano de ação. Com essas iniciativas, 100% dos profissionais têm seu desempenho avaliado e recebem *feedback* ao menos uma vez por ano. (LA12)

Sabemi closed 2013 with 564 direct employees, hired pursuant to the Brazilian Labor Code requirements, of whom 355 are women and 209 are men, distributed as follows per area in the country: 26 in the north, 56 in the northeast, 367 in the south, 82 in the southeast, and 33 in the center-west. The turnover rate in the year was 5.3%. (LA1, LA2)

Our employees are paid special attention by our senior managers, who in our 2013 strategic plan decided to merge our HR policies into a more consistent project whose premises include developing business-adjusted skills, monitoring performance, eliminate technical and behavioral gaps via training, and retain talent.

One such program started two years ago, and in 2013 it completed the phases of manager competency analysis, review, training on what our organization expects from them, and profile evaluation to check how the groups are set up and what the practical results from their work are for our business. At the end of the year, our HR department entered the phase of monitoring those managers based on their Individual Development Plans (IDPs), which clearly assign the duties of each role: managers', employees', and our organization's.

For the other personnel, there is another type of performance evaluation that considers four statuses: developing, under application, under optimization, and excellence. According to them, each manager evaluates their subordinates annually on the date of their anniversary with our Group, which helps dilute the analyses so that they are more detailed. At the same time, our HR department evaluates our organization according to the same quadrants related to each criterion listed in the process. The results also lead to action plans being drawn up. Through these initiatives, 100% of our people have their performance evaluated and get feedback at least once a year. (LA12)

Capacitação

Tanto as necessidades dos colaboradores, apuradas no processo de avaliação, como as do Grupo Sabemi norteiam os programas de treinamento. Todos os integrantes da área comercial (cerca de 1/3 do quadro funcional), independentemente do canal de vendas, passam por uma semana intensiva de capacitação um mês após sua admissão. As aulas, em módulos que tratam de negócios, produtos, sistemas, cultura corporativa, etc., são ministradas na sede da organização, em Porto Alegre (RS), para onde os novos colaboradores são levados de várias regiões do país com as despesas pagas. O Código de Ética, que, entre outras determinações, proíbe a discriminação, orienta para o respeito às diferenças e estabelece regras anticorrupção, também é tema de treinamento presencial de todos os recém-admitidos. Ainda assim, a Sabemi constatou dois casos de desvio de conduta em suas lojas em 2013 e, depois de apurar as ocorrências, optou pelo desligamento dos responsáveis. (SO3, SO4)

Há também o sistema de ensino a distância (EaD), com



Training

Both the needs of our employees, which emerge in their evaluation process, and Grupo Sabemi's steer our training programs. Every member of our sales department (nearly 1/3 of our personnel), regardless of their sales channel, undergo an intensive training week one month after they are hired. Programs are organized in modules that address business, products, systems, corporate culture etc., and classes are given at our organization's headquarters in Porto Alegre (RS), to where new employees are taken from several areas in the country with expenses paid. Our Code of Ethics, which among other things bars discrimination, educates for respect towards differences, and sets forth anti-corruption rules, is also the topic of in-person training for all new hires. Nevertheless, Sabemi found two cases of misconduct in our stores in 2013, and after investigating the incidents, we chose to terminate the violators. (SO3, SO4)



We also provide an online education system and the contents are custom-developed for our sales

conteúdos desenvolvidos sob medida para a equipe comercial. Os programas são alimentados continuamente, incluem acompanhamento do desempenho do participante e possibilitam a ele entrar em contato para sanar suas dúvidas. Em 2014, todos os colaboradores passarão a ter acesso ao EaD.

Em relação à empregabilidade, a Sabemi não mantém programa formal de recolocação, mas sim práticas condicionadas ao cargo ocupado pelo profissional no Grupo e à razão pela qual ele está se desligando, entre outras. Se aplicável, a solução é acompanhar a trajetória do ex-colaborador por um ano, fornecendo a ele os subsídios técnicos necessários para se recolocar no mercado ou até mesmo identificar uma nova oportunidade de carreira. (LA11)

Remuneração e benefícios

Com o suporte de empresa especializada em gestão de desempenho, a Sabemi realizou em 2013 pesquisa de mercado relacionada a todas as posições de seu quadro funcional para, a partir da análise dos dados, traçar uma política própria de remuneração. Constatou que os rendimentos de seus colaboradores estão em linha com o mercado, com poucas distorções a serem corrigidas. Essa sintonia é consequência dos ajustes que vinham sendo feitos nos dois anos anteriores para sanar lacunas mais relevantes detectadas na pesquisa anterior. Com o diagnóstico em mãos, a diretoria se reunirá em 2014 para formular as novas diretrizes em torno do tema.

A Sabemi oferece salário fixo a todos os colaboradores, sendo que o menor salário desembolsado na região de sua matriz, o Estado do Rio Grande do Sul, é de R\$ 898,00, o que significa 24% mais do que o salário mínimo nacional vigente em 2013, de R\$ 724,00. Os profissionais de vendas recebem também percentual de acordo com seu desempenho, sem limitação de valores. Além disso, 100% dos empregados integram o Plano de Participação nos Resultados (PPR), estruturado por indicadores e por equipes, que, em 2013, não atingiu o gatilho necessário para a distribuição adicional. (EC5)

São mantidos Programas de Estágio TI e *Trainee*, e o *Brigadista Sabemi*, de saúde e segurança. Há ainda o In-

team. The programs are fed continuously, include monitoring the participants' performance, and allow them to contact us to ask questions. In 2014, all of our employees will be given access to our online programs.

Employability-wise, Sabemi does not have a formal outplacement program but instead practices conditioned to the position held by the person in our Group and the reason why they are leaving, among others. If applicable, the solution is to monitor our former employees' activities for a year and provide them with the technical subsidies necessary for them to find a new job or even a new career opportunity. (LA11)

Compensation and benefits

With support from a company specializing in performance management, in 2013 Sabemi conducted a market survey related to all of the positions held by our employees so that, based on data analysis, we could outline our own compensation policy. We found that our employees' pay is in line with the market, and there are few distortions to be corrected. This alignment is the product of adjustments we had done in the two years before to eliminate the most relevant gaps found in the previous survey. With the diagnosis in hand, our executive board will be meeting in 2014 to draw up our new compensation-related guidelines.

Sabemi pays a fixed salary to all of our employees. The lowest monthly salary paid in the area of our headquarters, the State of Rio Grande do Sul, was BRL 898.00, which was 24% above the minimum monthly salary in effect in 2013, at BRL 724.00. Sales people also get a percentage according to their performance, without amount restrictions. Additionally, 100% of our employees are included in our Profit Sharing Plan, set up according to indicators and teams, and which did not achieve the goal required for the additional distribution in 2013. (EC5)

We run IT Internship and Trainee programs, besides the health and safety-related Brigadista Sabemi. We also have the Refer a Friend, meant to encourage our employees to recommend outside people to us. To do that, all they have to do is send an e-mail to indiqueumamigo@sabemi.com.br along with the re-



Companhia investe na capacitação de seus profissionais | Our company invests in staff training

dique um Amigo, que visa incentivar a recomendação de profissionais externos pelos colaboradores. Para isso, basta enviar e-mail para indiqueumamigo@sabemi.com.br com o currículo do indicado. Caso ele seja aprovado no processo seletivo, o funcionário que o recomendou é premiado.

O pacote de benefícios, por sua vez, inclui, para a totalidade do quadro funcional, vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação, assistência médica, assistência odontológica e seguro de vida – alguns deles decorrentes da legislação e outros de convenção coletiva. Os profissionais da Sabemi Seguradora recebem mais auxílio-creche, acertado em convenção coletiva. (LA3)

Comunicação interna

O sentido de pertencer dá o tom ao relacionamento do Grupo com seus profissionais, materializado no Sabemi.comVocê, que agrega canais de comunicação em torno do propósito de aproximar as pessoas, valorizar o trabalho em equipe e dinamizar o diálogo interno. Em 2013, no âmbito da iniciativa, a intranet foi reestruturada, com a criação de 16 espaços, e 18 comunicados e boletins internos foram distribuídos, além de cinco peças de campanhas de lançamento. Também houve a reformulação visual do EaD e das publicações *Sabemi News* e *Newsletter*.

Outros projetos contribuem para estreitar os laços dos colaboradores com o Grupo, como o Canal com RH (canalrh@sabemi.com.br), que pode ser acessado para o envio de dúvidas, críticas, elogios e sugestões, de forma sigilosa, e o Fale com o Presidente (falecompresidente@sabemi.com.br), administrado diretamente pela presidência da Sabemi, que tem o compromisso de responder às demandas em 48 horas.

Qualidade de vida

Para atingir seu objetivo de reter pessoas, o Grupo busca detectar o nível de satisfação dos profissionais por meio de pesquisa de clima realizada anualmente com base na metodologia do Great Place to Work (GPTW) – organização responsável pelo *ranking* das 100 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil. A ideia é adotar as mais avançadas práticas relacionadas a questões como liderança, treina-

ment, discriminação e favoritismo, o que pode contribuir para a manutenção de talentos. Em 2013, a média de satisfação apurada na pesquisa foi de 77%, seis pontos percentuais mais do que o levantamento de 2012.

In turn, our benefits package includes, for every employee, bus vouchers, meal tickets, medical and dental plans, and life insurance – some of them mandated by law and others by collective bargaining agreements. Sabemi Seguradora employees also get daycare vouchers, agreed upon in a collective bargaining. (LA3)



Internal communications

The feeling of belonging sets the tone for our Group's relationship with our employees and materializes in Sabemi.comVocê, which contains communication channels meant to bring people closer together, value team work, and make in-house dialogue more dynamic. In 2013, in keeping with the initiative, our intranet was restructured and 16 spaces created, and 18 internal announcements and newsletters were distributed, in addition to five rollout campaign pieces. We also visually renovated our online education system and our Sabemi News and Newsletter publications.

Other projects help strengthen our employees bonds with our Group, such as the Channel to the HR (canalrh@sabemi.com.br), which employees can use to confidentially send in questions, complaints, compliments, and suggestions, and the Talk with the CEO (falecompresidente@sabemi.com.br), run directly by the office of Sabemi's CEO, tasked with providing a reply within 48 hours.

Quality of life

To achieve our people-retention goal, our Group seeks to detect our employees' level of satisfaction by means of an annual climate survey based on the methodology used by the Great Place to Work (GPTW) – the organization responsible for the ranking of the

mento, discriminação e favoritismo, o que pode contribuir para a manutenção de talentos. Em 2013, a média de satisfação apurada na pesquisa foi de 77%, seis pontos percentuais mais do que o levantamento de 2012.

Convencida de que a qualidade de vida e o ambiente laboral são determinantes para a satisfação com o trabalho, a organização coloca à disposição dos colaboradores, exceto os das lojas, *shiatsu* e ginástica laboral. Outras iniciativas envolvem todos os profissionais, como campanhas de saúde e qualidade de vida, que abordam questões como prevenção ao câncer de mama e de próstata, distribuição de informativos sobre o tema e vacinação antigripe. (LA8)

Há ainda as ações de *endomarketing*: foram 15 em 2013, focadas na interação familiar. Exemplo foi a comemoração do Dia das Mães, que comoveu as colaboradoras. Convidadas a participar de confraternização na sede do Grupo Sabemi e nas lojas, elas foram surpreendidas com depoimentos de seus filhos gravados em vídeo felicitando-as pelo seu dia. A iniciativa foi replicada no Dia dos Pais – quando os filhos dos colaboradores os homenagearam contando histórias de seus super-heróis, e os presentearam com aventais que traziam figuras heroicas – e no Dia das Crianças, em que os funcionários receberam camisetas estampadas com as fotos de seus filhos. Outras ações foram promovidas para comemorar aniversários dos colaboradores, Carnaval, Páscoa, Dia Internacional da Mulher, Dia do Trabalhador, Natal, etc. As ações de *endomarketing* receberam média de 96,1% de satisfação dos colaboradores nas pesquisas realizadas para avaliá-las.

Por entender a solidariedade como aspecto da qualidade de vida, a Sabemi coordena, por intermédio da área de RH, o comitê de cidadania corporativa, composto por funcionários que desenvolvem ações voluntárias nas comunidades. Eles elegem o tema das campanhas que o Grupo organizará no ano e a entidade beneficiária das ações. Em 2013, as crianças foram o foco. A instituição que recebeu os donativos foi a Fundação Pão dos Pobres, de Porto Alegre (RS), que em seis projetos socioeducativos, como cursos profissionalizantes e oficinas, atende 1,2 mil crianças e adolescentes.

100 Best Companies to Work for in Brazil. The idea is to adopt the most advanced practices related to issues like leadership, training, discrimination, and favoritism, which may help us retain talent. In 2013, the average satisfaction found by the survey was 77%, six percentage points higher than in our 2012 survey.

Convinced that quality of life and the workplace environment are decisive for people's satisfaction towards their job, our organization provides our employees, except store staff, shiatsu and workplace exercises. Other initiatives involve all of our employees, such as health and quality of life campaigns that discuss issues like breast and prostate cancer prevention and hand out fliers on the topic, and anti-flu vaccinations. (LA8)

We also carry out endomarketing initiatives: there were 15 of them in 2013, focused on family interaction. An example was our Mother's Day celebration, which moved our female employees. Invited to attend the festivities at Grupo Sabemi's headquarters and stores, they were surprised by videotaped testimonials from their children congratulating them on their day. The initiative was replicated on Father's Day – when male employees' children paid tribute to them by telling stories of their super heroes and gifted them with aprons bearing heroic characters – and on Children's Day, on which our employees were given t-shirts with their kids' photos printed on them. Other actions were carried out to celebrate employee birthdays, Carnival, Easter, International Women's Day, Labor Day, Christmas etc. Our endomarketing initiatives were given a 96.1% satisfaction rate by employees in the surveys conducted to assess them.

Because we see generosity as a component of people's quality of life, Sabemi's HR department coordinates our corporate outreach committee staffed by employees who do volunteer work in the communities. They choose the themes of campaigns our Group will be organizing in the year and the entities benefiting from them. Children were our focus in 2013. The institution that received our donations was Fundação Pão dos Pobres in Porto Alegre (RS), which serves 1,200 children and teenagers via six social-educational projects that include trade education and workshops.

COMPROMISSO COM O PÚBLICO EXTERNO *COMMITMENT TO OUR EXTERNAL STAKEHOLDERS*

A consciência de seus princípios éticos orienta o relacionamento da Sabemi com os seus diversos públicos: clientes, representantes/agentes/corretores, fornecedores, governos e órgãos reguladores. Além de colocar à disposição deles diversos canais de comunicação, o Grupo estabelece regras de conduta aos colaboradores para a interação com esses *stakeholders*, de forma a evitar favorecimentos, injustiças ou outros desvios.

Our awareness of our ethical principles steers Sabemi's relationship with our various stakeholders: clients, representatives/agents/brokers, suppliers, governments, and regulatory bodies. Besides making several communication channels available to them, our Group sets forth rules of conduct for our employees to interact with such stakeholders, so as to prevent favoritisms, injustices, or other deviations.

CLIENTES

Ao final de 2013, a organização contabilizava 228.396 clientes ativos, distribuídos em todo o Brasil, sendo a maior parte composta por servidores públicos e militares. Por isso, a Sabemi mantém com o Sistema de Pagamento do Servidor Público Federal (Siape) e as Forças Armadas uma longa e sólida parceria. Tanto que já foi patrocinadora de eventos e ações promovidos pelo Exército, a exemplo da equipe de Hipismo e dos Jogos Olímpicos.

Essa cultura de proximidade foi reforçada em 2013 com o aumento do número de lojas próprias, o que também vai ao encontro da intenção de ampliar a oferta de produtos a aposentados e pensionistas do INSS. As unidades agregam valor a um atendimento já diferenciado, que inclui canais como SAC, Ouvidoria e o site www.sabemi.com.br, com facilidades como localizador de lojas, acesso a notícias e *clipping*, seção de perguntas e respostas e o Fale Conosco. Dessa forma, são detectados os níveis de satisfação com os serviços e, diante de manifestação de descontentamento, adotadas as medidas cabíveis. (PR5)

Alguns clientes contam ainda com ramal da Sabemi em suas sedes, por meio do qual, graças à tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*), podem entrar em contato com a organização a um custo de ligação telefônica

CLIENTS

At the end of 2013, our organization had 228,396 active clients across Brazil, most of them civil servants and military personnel. That is why Sabemi has enjoyed a long, solid partnership with the Federal Civil Servant Payment System (Sistema de Pagamento do Servidor Público Federal - SIAPE) and the Military. So much so that we have sponsored events and initiatives carried out by the Army, such as the equestrian team and the Olympic Games.

This culture of closeness was reinforced in 2013 with the increase in the number of our own stores, which also advances our plan of expanding our offer of products to INSS retirees and pensioners. The stores add value to services that are already unique and include channels such as our call center, Office of the Ombudsman, and website www.sabemi.com.br, with features such as a store locator, access to news and clippings, a Q&A section, and Contact Us. That way, we detect the levels of people's satisfaction towards our services and, in case of any complaints, take the necessary steps. (PR5)

Some clients are also equipped with Sabemi's telephone extension in their main offices and, thanks to VoIP (Voice over Internet Protocol) technology, can

local, independentemente de onde estiverem. A solução é decorrente de fortes investimentos em tecnologia, um dos diferenciais competitivos do Grupo que asseguram confiabilidade às operações e cuidado com os dados dos clientes. No mesmo sentido, o Código de Ética orienta os colaboradores para que, entre outros comportamentos, não divulguem informações estratégicas e de caráter sigiloso. Assim, em 2013 não foi registrada qualquer reclamação relativa à violação de privacidade e perda de dado dos clientes. (PR8)

Sob essa filosofia e estrutura, a Sabemi administra um portfólio com os seguintes produtos. (2.2)

contact our organization for the price of a local call, regardless of their location. This solution derives from heavy investments in technology, one of our Group's competitive advantages that ensure the reliability of our operations and the safety of our clients' information. In that same regard, our Code of Ethics instructs our employees to, among other behaviors, not disclose strategic and confidential information. Hence, in 2013 we did not have any complaints related to privacy violations and loss of client data. (PR8)

Under this philosophy and structure, Sabemi manages a portfolio containing the following products. (2.2)

<p>SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS</p> <p>Garante o pagamento de indenização aos beneficiários, em caso de morte decorrente de acidente pessoal coberto. O prêmio mensal é debitado diretamente em folha de pagamento.</p>	<p>PERSONAL ACCIDENT INSURANCE</p> <p><i>Personal Accident Insurance – Guarantees cash benefits are paid to beneficiaries in case of death deriving from personal accidents covered. Monthly premiums are debited directly from the payroll.</i></p>
<p>AP SABEMI PLUS</p> <p>Seguro de vida completo, com prêmio mensal debitado diretamente em conta-corrente e que inclui indenização por morte acidental, além de assistências alimentação e funeral.</p>	<p>AP SABEMI PLUS</p> <p><i>Complete life insurance whose monthly premiums are debited directly from the client's checking account and includes cash benefits in case of accidental death, besides meal and funeral grants.</i></p>
<p>AP SABEMI PREMIUM</p> <p>Tem prêmio mensal debitado diretamente em conta-corrente. Além de indenizar por morte acidental, agrega benefícios como sorteio mensal. Há ainda desconto medicamento, auxílio alimentação e assistência funeral.</p>	<p>AP SABEMI PREMIUM</p> <p><i>Monthly premiums debited directly from the client's checking account. In addition to paying compensation for an accidental death, it features benefits like monthly sweepstakes. It also offers discounts on medications and meal and funeral grants.</i></p>
<p>SEGURO PRESTAMISTA</p> <p>Assegura o pagamento do saldo da dívida assumida com instituição financeira em caso de morte do segurado.</p>	<p>LOAN PROTECTION</p> <p><i>Ensures the yet-to-be repaid balance of loans are paid to the financial institution in case of the insured's death.</i></p>

<p>DPVAT</p> <p>Pode ser solicitado gratuitamente por vítimas de acidentes de trânsito que ficaram inválidas ou por seus beneficiários, que recebem a indenização em até 30 dias.</p>	<p>DPVT</p> <p><i>May be claimed free of cost by victims of traffic accidents that have become disabled or by their beneficiaries, who get the cash benefit within 30 days.</i></p>
<p>PLANO DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR</p> <p>Em caso de falecimento do titular, o produto prevê o pagamento da indenização aos beneficiários em parcela única.</p>	<p>SUPPLEMENTARY PENSION PLANS</p> <p><i>In case of the insured's death, the product pays a lump-sum cash benefit to the beneficiaries.</i></p>
<p>EMPRÉSTIMO CONSIGNADO</p> <p>Concedido a pessoas físicas com crédito direto em conta-corrente, cuja forma de pagamento é a consignação em folha de pagamento.</p>	<p>PAYCHECK LOANS</p> <p><i>Granted to individuals and credited directly to their checking accounts, repaid via payroll deductions.</i></p>

REPRESENTANTES/ AGENTES/CORRETORES

Um dos canais de venda da organização é composto por 704 representantes/agentes/corretores, que não atuam com exclusividade para a Sabemi. O relacionamento com esses profissionais é marcado pela colaboração. Frequentemente, eles são visitados por gestores do Grupo, que buscam detectar seu grau de satisfação e ajudá-los a superar eventuais dificuldades e desafios.

Além disso, eles dispõem do Alô Produção, espécie de *call center* com equipe dedicada exclusivamente a atendê-los e dar suporte operacional. Assim, são informados em tempo real sobre o andamento de sua produção (se a documentação está ou não completa, em quanto tempo a operação será concluída, etc.) e podem acompanhá-la até o recurso ser creditado na conta do cliente. No site da Sabemi também há espaço de interação no *link* Representantes Online.

Por acreditar em parcerias para o desenvolvimento mútuo, a empresa promove ainda campanhas de incentivo e oferece apoio mercadológico e materiais de ponto de venda a seus representantes, além de remuneração em linha com o mercado.

REPRESENTATIVES/ AGENTS/BROKERS

One of our organization's sales channels comprises 704 representatives/agents/brokers who do not work exclusively for Sabemi. Our relationship with these people is marked by collaboration. They are often visited by our Group's managers, who seek to detect their level of satisfaction and help them overcome occasional hardships and challenges.

Additionally, they can contact us via Alô Produção, a call center of sorts whose team is exclusively dedicated to serving them and giving them operating support. Therefore, they get real-time information about the status of their production (whether documents are complete, how long before an operation is completed etc.) and can track it until the funds are credited to the client's account. On Sabemi's website, they can also interact with us via our Online Representatives link.

Because we believe in partnerships for mutual development, our company also conducts incentive campaigns and offers marketing support and point-of-sale materials to our representatives, besides compensation in line with the market.



Ética pauta relacionamento com fornecedores | Ethics is imbued in our relationship with suppliers

FORNECEDORES

Os principais fornecedores da organização são do segmento de serviços: tecnologia, jurídico e gráfico. O realinhamento contratual com os prestadores de atividades na área tecnológica fica a cargo da Sabemi Tec, assim como a área jurídica trata dos contratos que são de sua responsabilidade. Para os demais, o relacionamento é conduzido por intermédio da área de Recursos Humanos do Grupo. Os contratos firmados com esse público não estabelecem exigências relacionadas a direitos humanos, mas sim ao cumprimento das legislações trabalhista, previdenciária e tributária, além da aplicável ao setor de seguros e previdência privada. A Sabemi monitora e fiscaliza seus fornecedores para assegurar que cumpram os prazos de atendimento e as características técnicas previstos na legislação específica dos negócios. (HR2)

Em seu Código de Ética, o Grupo apregoa o tratamento respeitoso e cordial com os fornecedores, além de orientar para que sejam informados sobre as ações em curso para atendê-los, e para que não sejam adotados artifícios que causem atrasos ou prejuízos ao exercício regular de seus direitos.

SUPPLIERS

Our organization's main suppliers operate in the services industry: technology, legal, and publishing. Contract realignment with IT service providers is entrusted to Sabemi Tec, and our legal department handles contracts under its responsibility. For the others, the relationship is conducted by our Group's HR department. Contracts signed with these stakeholders do not set forth requirements related to human rights but instead to compliance with labor, social security, and tax laws, in addition to the ones applicable to the insurance and private pension plan industry. Sabemi monitors and inspects our suppliers to make sure they meet service deadlines and technical specifications provided for in the specific laws of business. (HR2)

In our Code of Ethics, our Group encourages our employees to treat our suppliers respectfully and cordially and let them know about the actions underway to serve them, and instructs the former to not adopt artifices that delay or compromise the regular exercise of the latter's rights.

GOVERNOS E ÓRGÃOS REGULADORES

A Sabemi atua em mercados fortemente regulados: em seguros, pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), e em crédito consignado, também pela Susep e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Como qualquer outra organização, está sujeita ainda às normas da Receita Federal e às legislações vigentes. Além disso, a atuação da Sabemi Seguradora e Sabemi Previdência é auditada interna e externamente. Já as demais controladas sujeitam-se apenas à auditoria interna.

Para atender às exigências dos órgãos reguladores, o Grupo Sabemi mantém equipe exclusivamente dedicada ao envio de informações e relatórios de demandas. Apesar de todos esses cuidados, em 2013 a Susep detectou inconformidades em quatro questões constantes dos contratos. A Sabemi apresentou seus argumentos de defesa, que estavam em fase de avaliação ao término do exercício. Nenhuma multa significativa, portanto, foi aplicada. (PR7, PR9, SO8)

Com os governos federal, estaduais e municipais, a organização também alimenta uma relação contributiva. Antes de inaugurar uma loja, por exemplo, encaminha ao coordenador do projeto o Manual para Instalação de Lojas, no qual estabelece como deve ser feita a comunicação às partes interessadas e a quem devem ser reportadas, no Grupo, as questões referentes à legislação, entre outras. O documento também estabelece que os recursos humanos recrutados devem ser do local onde será aberta a loja. (EC7)

A Sabemi se relaciona ainda com entidades de seu segmento de atuação. É associada ao Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Privada (Sinapp), ao Sindicato das Seguradoras do Rio Grande do Sul (Sindseg/RS) e à Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País (Aneps). Por meio delas, contribui para os avanços e as conquistas do setor. Em 2009, por exemplo, quando o Sinapp firmou com o Ministério do Planejamento acordo para possibilitar às empresas averbarem suas vendas de forma automatizada, a Sabemi participou da cotização para a montagem do sistema operacional. (4.13, SO5)

GOVERNMENTS AND REGULATORY AGENCIES

Sabemi operates in heavily regulated markets: in insurance, by the Superintendence of Private Insurance (Superintendência de Seguros Privados - SUSEP), and in paycheck loans, also by SUSEP and the Brazilian Central Bank (Banco Central do Brasil - BACEN). Like any other organization, we are also subject to the Federal Revenue Service's regulations and the laws in force. Additionally, the operations of Sabemi Seguradora and Sabemi Previdência are audited internally and externally. In turn, the other controlled companies are audited only internally.

To meet the requirements by regulatory bodies, Grupo Sabemi has a team dedicated exclusively to sending request information and reports. Despite all those precautions, in 2013 SUSEP detected non-compliances in four issues contained in contracts. Sabemi we brought forth defense arguments that were being analyzed at the end of the year. Therefore, no significant fine was imposed. (PR7, PR9, SO8)

Our organization also enjoys a collaborative relationship with federal, state, and city governments. For instance, before opening a store, we send the project coordinator our Store Setup Handbook, which describes how the stakeholders are to be notified and to whom in our Group legislation-related issues and others are to be reported. The document also requires that the human resources recruited should come from the place where the store will be opened. (EC7)

Sabemi also has relationships with entities in our line of business. We are a member of the National Association of Private Pension Plan Open Entities (Sindicato Nacional das Entidades Abertas de Previdência Privada - SINAPP), the Association of Rio Grande do Sul Insurance Companies (Sindicato das Seguradoras do Rio Grande do Sul - SINDSEG/RS), and the National Association of Companies Promoting Credit and Correspondents in the Country (Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País - ANEPS). Through them, we contribute to the industry's progress and achievements. For instance, when SINAPP signed an agreement with the Ministry of Planning in 2009 to allow companies to amend their sale registrations in an automated manner, Sabemi helped quote the assembly of the operating system. (4.13, SO5)

COMPROMISSO SOCIOAMBIENTAL SOCIAL-ENVIRONMENTAL COMMITMENT

Para fazer jus à intenção de ser vista como uma organização útil para a sociedade, a Sabemi incentiva e desenvolve ações que beneficiam as comunidades com as quais interage. Por intermédio de seu comitê de cidadania corporativa, composto por funcionários voluntários, promoveu em 2013 as seguintes campanhas:

Dia das Crianças – Para contribuir com o desenvolvimento da leitura e os cuidados com a higiene de cerca de 150 crianças, atendidas pela instituição Lar de São José, de Porto Alegre (RS), a campanha sensibilizou a comunidade para doações, o que resultou na coleta de 585 livros infantis e 84 kits de higiene.

Campanha do Agasalho – A iniciativa ajudou a aquecer o inverno de 46 famílias da Vila dos Papeleiros de Guaíba, em Porto Alegre (RS). Foram arrecadados 663 peças de roupas, 29 pares de sapatos e 70 cobertores.

Natal Solidário – Sob o apelo “Faça um olhar brilhar”, a campanha de coleta somou 304 quilos de alimentos e 82 jogos pedagógicos, entregues ao Lar de São José. As peças pedagógicas foram fundamentais para tornar viável a brinquedoteca que será inaugurada na instituição em 2014.

Valendo-se do Programa Nacional de Apoio a Cultura (Pronac), amparado pela Lei Rouanet, a empresa também patrocinou o projeto Sonho de Natal de Canela, espetáculo tecnológico e artístico com projeções em três dimensões na Catedral de Pedra da cidade turística de Canela (RS). Foi o terceiro ano que a companhia destinou recursos a iniciativas na localidade: em 2011 e 2012, foi patrocinadora, respectivamente, dos projetos Sábado de Aleluia e Festival Internacional de Teatro de Bonecos. (EC4)

To fulfill our goal of being seen as an organization useful to society, Sabemi encourages and carries out initiatives that benefit the communities in which we do business. Through our corporate outreach committee staffed by volunteering employees, in 2013 we held the following campaigns:

***Children's Day** – To nurture the habits of reading and good personal hygiene among approximately 150 children served by institution Lar de São José in Porto Alegre (RS), we held a drive among the community and got them to donate 585 children's books 84 hygiene kits.*

***Clothes Drive** – Our initiative helped make winter warmer for 46 families from Vila dos Papeleiros (an urban foragers' community) in Guaíba, Porto Alegre (RS). We collected 663 pieces of clothes, 29 pairs of shoes, and 70 blankets.*

***Outreaching Christmas** – Under the “Making eyes twinkle” motto, our drive collected 304 kilos of foodstuffs and 82 educational board games, which were delivered to Lar de São José. The educational games were essential to furnish the toy library that the institution is opening in 2014.*

With help from the National Culture Support Program (PRONAC), backed by Rouanet's Law, our company also sponsored the Christmas Dream in Canela project, a technological and artistic show featuring 3D projections on the Stone Cathedral in the tourist town of Canela (RS). It was the third year our company allocated funds to initiatives in the city: in 2011 and 2012 we sponsored the Halleluiah Saturday and International Puppet Theater Festival projects, respectively. (EC4)

A busca de interação e o respeito com os moradores das localidades onde mantém operações também levam a Sabemi a se cercar de cuidados antes da abertura de unidades de negócio. Seu Manual para Instalação de Lojas, por exemplo, descreve uma série de medidas preventivas – relacionadas à infraestrutura, como telefonia, fornecimento de energia elétrica e acessibilidade – que minimizam eventuais impactos socioambientais do empreendimento. (EN26, SO1)

Meio ambiente

Os cuidados com o meio ambiente estão interiorizados na cultura do Grupo Sabemi, que mantém sensores de presença em todos os ambientes de sua sede, com vistas à redução do consumo de energia – em 2013, ele foi de 381.120 kWh (1372,032 GJ), quase 10% menor do que o do ano anterior, que foi de 419.492 kWh (1510,1712 GJ). No mesmo sentido, foi instalado em 80 estações de trabalho da matriz um *software* economizador de energia que

Our interaction efforts and respect towards the people living in cities where we operate also make Sabemi take many precautions before opening business units. For instance, our Store Setup Handbook describes a series of preventative measures – related to infrastructure, such as telephone services, power supply, and accessibility, to minimize occasional social-environmental impacts from the undertaking. (EN26, SO1)

The environment

Environmental conservation is internalized in the culture of Grupo Sabemi, which has installed motion detectors in every room and hallway at our headquarters to decrease our electricity consumption – in 2013, it was 381,120 kWh (1372.032 GJ), nearly 10% lower than in the previous year, which was 419,492 kWh (1510.1712 GJ). To that same end, 80 workstations in our main office were equipped with energy saving software that takes computers into hibernate mode

leva os computadores a hibernarem após determinado período sem uso. A medida foi adotada como teste e, até o final do ano, a economia proporcionada por ela ainda não havia sido mensurada. No entanto, se a eficácia for comprovada, a intenção é adquirir o sistema e instalá-lo em 100% das máquinas. (EN4, EN7)

Ao investir em tecnologia com visão de resultado, a Sabemi também beneficia o meio ambiente. Exemplo em 2013 foi o desenvolvimento da biometria manuscrita que, além de agilizar e ampliar a segurança dos processos, reduz significativamente o consumo de papel nas operações de seguro e crédito consignado.

Outra iniciativa relevante é a coleta seletiva, com lixeiras para o depósito separado de resíduos, que recebem destinação adequada. Já os equipamentos eletrônicos são encaminhados a uma empresa contratada especialmente para promover o descarte consciente. Em 2013, foram destinados a ela 95 objetos, entre CPU, monitores, impressoras e carregadores. Por essa ação, a Sabemi recebeu o Certificado de Processamento e Destinação Final de Resíduos Tecnológicos.

Os equipamentos de TI também são doados a instituições como a Fundação Pão dos Pobres, de Porto Alegre (RS), que os utilizam em aulas práticas de cursos profissionalizantes para mostrar aos alunos a função de cada componente interno.

Para disseminar entre os colaboradores seu compromisso ambiental, a Sabemi sedia, na intranet, a Rede Socioambiental, *newsletter* eletrônica mensal que trata de temas como descarte consciente de resíduos, composição de metal e vidro, reutilização de materiais para a confecção de objetos úteis. A publicação é organizada como uma rede social e ilustrada por um personagem, o Ecomigo, que busca conscientizar os profissionais da importância de adotar práticas ambientalmente corretas para garantir o futuro das próximas gerações.



after remaining idle for some time. The measure was adopted on a trial basis, and the savings afforded by it had not been gauged by the end of the year. However, if it proves to be efficient, we plan to purchase the system and install it in 100% of our hardware. (EN4, EN7)

By investing in technology with an eye on results, Sabemi is also benefiting the environment. One such example in 2013 was our adoption of handwriting biometrics which,

besides expediting processes and enhancing their security, significantly reduces the use of paper in insurance and paycheck loan operations.

Another relevant initiative is trash sorting, with trash cans where waste is separately discarded and then properly disposed of. In turn, electronic equipment is sent to a company especially hired to have it responsibly disposed of. In 2013, that company was sent 95 pieces, including CPUs, monitors, printers, and battery chargers. For the initiative, Sabemi received the Technology Waste Processing and Final Disposal Certificate.

IT equipment is also donated to institutions such as Fundação Pão dos Pobres (a charity in Porto Alegre, RS), which use it in hands-on classes of trade education programs to show students the features of each internal component.

To disseminate our environmental commitment among our employees, Sabemi's intranet hosts Rede Socioambiental (Environmental Network), a monthly e-newsletter that addresses topics like responsible trash disposal, metal and glass makeup, and reusing materials to make useful things. Its publication is organized like a social network and illustrated by a character, Ecomigo (Ecofriend), who seeks to educate our employees about the importance of adopting environmentally-correct practices to ensure the future of the next generations.



Coleta seletiva é uma das práticas adotadas internamente | Waste sorting is one of the practices adopted by our company

RECONHECIMENTO (2.10)

RECOGNITION (2.10)

Anualmente, a Sabemi é reconhecida e destacada em seus segmentos de atuação por diferenciais como a eficiência de suas operações e a contribuição ao mercado. Em 2013 não foi diferente. Confira os prêmios, títulos e as homenagens recebidos no período.

Valor 1000

A edição 2013 do *ranking* das maiores companhias, publicada pelo jornal *Valor Econômico*, posicionou a Sabemi Seguradora em 29º e a Sabemi Previdência em 42º lugares na categoria Finanças. No mesmo levantamento, na categoria Previdência e Vida, a Sabemi Seguradora ocupou a 2ª posição entre as 18 pequenas e médias mais rentáveis sobre o patrimônio líquido, com 19,2%. Na mesma categoria, a Sabemi Previdência ficou na 4ª colocação entre as 17 pequenas e médias que mais cresceram em aplicações, com 39,7% de variação.

Homenagens

Pela comemoração de seus 40 anos de atuação, completados em setembro de 2013, a companhia recebeu homenagens em anúncios publicados na *Revista Sabemi*, edição alusiva ao aniversário, das seguintes empresas parceiras: Polo Capital Management, PricewaterhouseCoopers, Angá Asset Management, XP Investimentos e Banco Daycoval.

Reciclagem

Por sua prática de encaminhamento de material de TI para descarte consciente, a Sabemi recebeu da empresa Otser Comércio de Resíduos e Sucata o Certificado de Processamento e Destinação Final de Resíduos Tecnológicos.

Inovação

A Sabemi figurou no *ranking* das 50 empresas mais inovadoras da Região Sul e na relação Grandes e Líderes, das

Every year, Sabemi is recognized and celebrated in our business community for competitive advantages such as the efficiency of our operations and our contribution to the market. It was no different in 2013. Learn about the awards, titles, and tributes we received in the period.

Valor 1000

The 2013 largest companies' ranking published by newspaper Valor Econômico placed Sabemi Seguradora at 29th and Sabemi Previdência at 42nd in the Finance category. In the same survey's Pension Plan and Life category, Sabemi Seguradora finished 2nd among the 18 small- and mid-sized companies proven most profitable over their owners' equity, at 19.2%. In the same category, Sabemi Previdência came in 4th among the 17 small- and mid-sized companies that grew the most in terms of investments, with a 39.7% variation.

Tributes

In celebration of our 40 years in operation, completed in September 2013, our company received tributes in ads published in (magazine) Revista Sabemi, special anniversary issue, by the following partner companies: Polo Capital Management, PricewaterhouseCoopers, Angá Asset Management, XP Investimentos, and Banco Daycoval.

Recycling

For our practice of sending IT material for responsible disposal, Sabemi received from company Otser Comércio de Resíduos e Sucata its Technology Waste Processing and Final Disposal Certificate.

Innovation

Sabemi featured in the ranking of the 50 most innovative companies in the South and in the Large and Leading

500 maiores empresas da Região Sul, ambos elaborados e divulgados pela *Revista Amanhã*.

Melhor desempenho

Pelo quinto ano consecutivo, a Sabemi Seguradora registrou o melhor desempenho econômico-financeiro entre as sete companhias de seu segmento no Rio Grande do Sul. Em levantamento feito pelo Grupo Sabemi com base nos balanços publicados pelas companhias em jornais de circulação estadual, a seguradora liderou em seis dos 15 indicadores pesquisados: Patrimônio Líquido, Lucro Líquido, Índice Combinado Ampliado, Liquidez Geral, Menor Grau de Endividamento e Menor Sinistralidade. Além disso, ocupou a 2ª posição em Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido, Solvência e Alavancagem, e ficou em 3º lugar em Prêmios Emitidos, Índice Combinado e Menor Custo de Comercialização.

list of the 500 largest companies in the South, both prepared and published by (magazine) Revista Amanhã.

Top performance

For the fifth year in a row, Sabemi Seguradora recorded the best economic-financial performance among the seven companies in our business in Rio Grande do Sul. In a survey carried out by Grupo Sabemi based on the balance sheets published by said companies in newspapers sold state-wide, our insurance company came first in six of the 15 indicators studied: Owners' Equity, Net Profit, Expanded Combined Index, General Liquidity, Lowest Degree of Indebtedness, and Lowest Claim Volume. Additionally, the company finished 2nd in Profitability over the Owners' Equity and Solvency and Leverage, and came in 3rd in Premiums Issued, Combined Index, and Lowest Sales Cost.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS CORPORATE INFORMATION

GRUPO SABEMI

Sabemi Participações S.A.
Sabemi Seguradora S.A.
Sabemi Previdência Privada
Sabemi Tec Ltda.
Sabemi Negócios Ltda.
Sabemi Promo Ltda.

Rua Sete de Setembro, 515
Centro Histórico
90010-190 – Porto Alegre (RS)
(55) 51.3123.1900

Atendimento | Client services

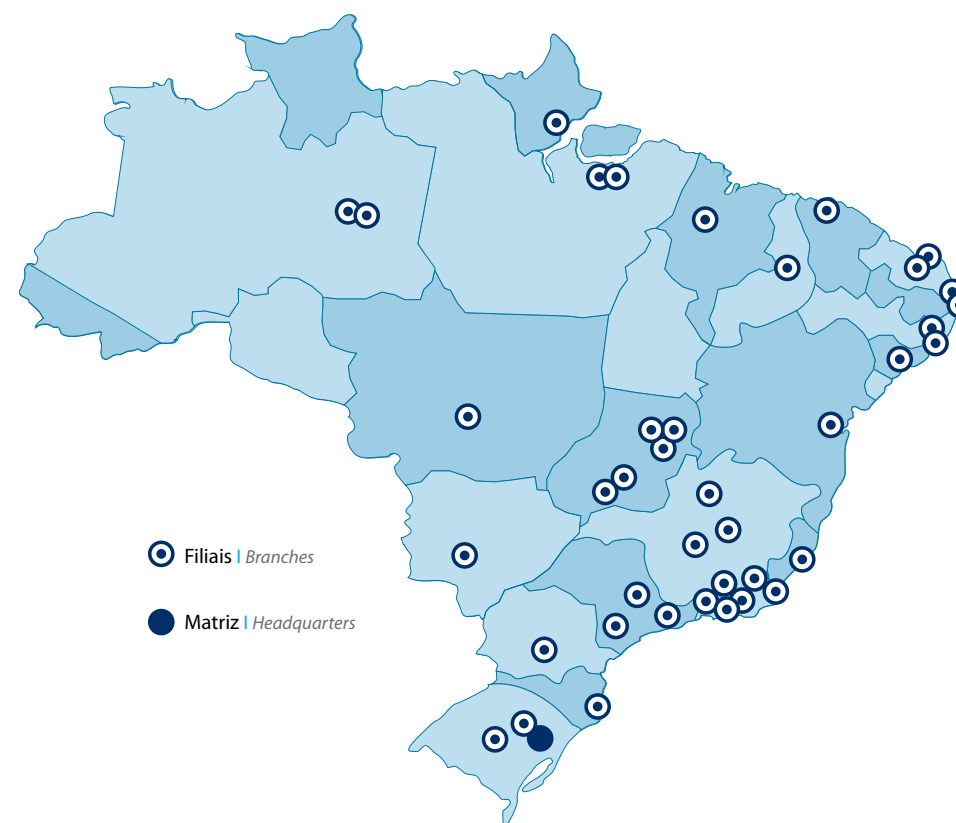
Capitais e regiões metropolitanas | Capitals and metropolitan areas
4003 1415

Demais regiões | Other areas
0800 880 1900

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

E-mail:
Mensagens, sugestões e solicitações | Messages, suggestions, and requests
sac@sabemi.com.br

Ouvidoria | Office of the Ombudsman
0800 880 1999
(segunda a sexta-feira, das 9h às 17h | Mondays to Fridays, 9 am to 5 pm)
E-mail: ouvidoria@sabemi.com.br



Evento comemorou os 40 anos da Sabemi no Hotel Renaissance, em São Paulo | The event celebrated Sabemi's 40th anniversary at Hotel Renaissance in São Paulo

SABEMI NO BRASIL

Matriz

Porto Alegre - Rua Sete de Setembro, 515 - Centro Histórico - CEP 90010-190 - Porto Alegre - RS

Filiais

Porto Alegre

Rua Sete de Setembro, 515 - Centro
CEP 90010-190 - Porto Alegre - RS
(51) 3123.1999

Porto Alegre

Av. Assis Brasil, 2850 - Cristo Redentor
CEP 91010-002 - Porto Alegre - RS
(51) 2129.4350

Santa Maria

Rua Ângelo Uglione, 1512 - Centro
CEP 97010-570 - Santa Maria - RS
(55) 3026.2130

Florianópolis

Rua Esteves Junior, 50 - Ed. Top Tower
Executive Center - Loja 09 - Centro
CEP 88015-130 - Florianópolis - SC
(48) 3024.9150

Curitiba

Rua Conselheiro Laurindo, 490 - Loja 01
Centro - CEP 80060-100 - Curitiba - PR
(41) 3044.5618

São Paulo

Praça Dom José Gaspar, 106
Galeria Metrô - Loja 41 - Centro
CEP 01047-010 - São Paulo - SP
(11) 3120.6566

Campinas

Avenida Campos Salles, 600 - Sala 25
Centro - CEP 13010-081 - Campinas - SP
(19) 2511.1613

São José dos Campos

Rua Dolzani Ricardo, 173 - Centro
CEP 12210-110 - São José dos Campos - SP
(12) 3302.7975

Rio de Janeiro

Praça Pio X, 55 - 3º andar - Centro
CEP 20040-020 - Rio de Janeiro - RJ
(21) 3981.0004

Rio Branco

Av. Rio Branco, 45 - Loja D - Centro
CEP 20090-003 - Rio de Janeiro - RJ
(21) 3216.6500

Niterói

Rua José Clemente, 73 - Loja 05 - Centro
CEP 24020-104 - Niterói - RJ
(21) 3629.6668

Nova Iguaçu

Rua Dr. Barros Júnior, 272 - Loja 9 - Centro
CEP 26215-071 - Nova Iguaçu - RJ
(21) 2668.1441

São Gonçalo

Rua Coronel Moreira César, 135 - Centro CEP
24440-400 - São Gonçalo - RJ
(21) 2605.8207

Duque de Caxias

Rua Marechal Deodoro, 392 - Loja 02 Jardim
25 de Agosto
CEP 25071-190 - Duque de Caxias - RJ
(21) 2772.1344

Belo Horizonte

Avenida Augusto de Lima, 399 - Loja 01
Centro - CEP 30190-000 - Belo Horizonte - MG
(31) 2534.0321

Contagem

Rua Hungria, 36 - Loja 02 - Bairro
CEP 32341-440 - Glória Contagem - MG
(31) 2567.0244

Juiz de Fora

Rua Braz Bernardino, 239 - Bairro Centro CEP
36010-320 - Juiz de Fora - MG
(32) 3211.8836

Campo Grande

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

Goiânia

Rua 09 com a rua 03, 199 - Sala 20
Galeria Cine Ouro - Centro
CEP 74023-010 - Goiânia - GO
(62) 3093.5119

Goiânia

Av. Goiás, 112 - Quadra 04, Lote 14
Setor Central - Edifício Tropical, Sala 01
CEP 74.010-010 - Goiânia - GO
(62) 4008.0635

Brasília

SRTVS Q 701 - Conj. L - Bl 02 - nº 30
CE Assis Chateaubriand - Loja 12
Asa Sul - CEP 70340-906 - Brasília - DF
(61) 3037.1539

Brasília

SCS Qd. 04, s/n - Loja 35 - Bloco A
Edifício Embaixador - Asa Sul
CEP 70304-000 - Brasília - DF
(61) 3262.1565

Taguatinga

Central 6 - Lote 3 - Ed. Novita, Loja 1/2
CEP 72010-060 - Taguatinga - DF
(61) 3262.0935

Salvador

Rua Portugal, 5/7 - Ed. Status - Loja E/F/G
Comércio - CEP 40015-000 - Salvador - BA
(71) 3241.3141

Cuiabá

Avenida Isaac Povoas, 472 - Centro Norte CEP
78005-340 - Cuiabá - MT
(65) 3025.3045

Maceió

Rua Barão de Penedo, 197 - Centro
CEP 57020-340 - Maceió - AL
(82) 3021.6427

Recife

Rua da Aurora, 573 - Edifício Caetés - Loja 03
Boa Vista - CEP 50050-000 - Recife - PE
(81) 3117.3085

Recife

Av. Guararapes, 210 - Ed. Arnaldo Bastos
Loja 01 - Santo Antonio
CEP 50010-000 - Recife - PE
(81) 3117.0500

João Pessoa

Av. Dom Pedro I, 719 - Ed. Dinamic Center
Sala 104 - Tambia
CEP 58020-538 - João Pessoa - PB
(83) 3049.8730

João Pessoa

Parque Solon de Lucena, 142 - Edifício
Almeida Center, Loja 01 - Centro
CEP 58013-130 - João Pessoa - PB
(83) 4009.0080

Natal

Avenida Prudente de Moraes, 507
Loja F - CE - Djalma Marinho - Bairro Tirol
CEP 59020-395 - Natal - RN
(84) 3222.0250

Natal

Rua Princesa Isabel, 681 - Cidade Alta
CEP 59025-400 - Natal - RN
(84) 3092.9455

Vitória

Praça Costa Pereira, 52 - Loja 01
Centro - CEP 29010-080 - Vitória - ES
(27) 3204.6035

Fortaleza

Rua São Paulo, 55 - Centro
CEP 60030-100 - Fortaleza - CE
(85) 3254.7639

São Luís

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

Teresina

Rua Coelho Rodrigues, 1274
Sala 02 - CEP 64000-000 - Centro
Teresina - PI
(86) 2106.3950

Belém

Rua Senador Manoel Barata, 897
Bairro Campina - CEP 66010-147
Belém - PA
(91) 3223.4160

Belém

Travessa Padre Eutíquio, 576
Ed Vitor Danin, Térreo - Centro (Campina)
CEP 66015-000 - Belém - PA
(91) 3202.2255

Manaus

Rua Costa Azevedo, 111 - Térreo - Centro
CEP 69010-230 - Manaus - AM
(92) 3611.1111

Manaus

Rua Marcílio Dias, 283 - Lojas 1 e 2 - Centro
CEP 69005-270 - Manaus - AM
(92) 3183.1441

Macapá

Rua São José, 1689
Prédio Hotel Magnus, Loja C - Centro
CEP 68900-110 - Macapá - AP
(96) 2101.0035



Sede atual do Grupo Sabemi, na Rua Sete de Setembro, 515 - Centro Histórico de Porto Alegre
Current Grupo Sabemi headquarters at R. ud Sete de Setembro, 515 - Porto Alegre Historic District

SUMÁRIO GRI (3.12)

GRI SUMMARY (3.12)

ES Indicador essencial
Essential indicator

AD Indicador adicional
Additional indicator

○ Nível de resposta parcial
Partial answer level

● Nível de resposta completo
Complete answer level

INDICADORES DE PERFIL PROFILE DISCLOSURES		NÍVEL DE RESPOSTA ANSWER LEVEL	NÚMERO DA PÁGINA PAGE NUMBER
ESTRATÉGIA E ANÁLISE STRATEGY AND ANALYSIS			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade Statement about the relevance of sustainability	○	16
PERFIL ORGANIZACIONAL ORGANIZATIONAL PROFILE			
2.1	Nome da organização Name of the organization	●	13
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços Primary brands, products, and/or services	●	13 e 14
2.3	Estrutura operacional Operational structure	●	13
2.4	Localização da sede Location of headquarters	●	13
2.5	Número de países em que a organização opera Number of countries where the organization operates	●	13
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade Nature of ownership and legal form	●	13
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários) Markets served (geographic breakdown, sectors, and types of customers/beneficiaries)	●	13
2.8	Porte da organização Scale of the reporting organization	●	13 e 15
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership	●	13
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório Awards received in the reporting period	●	69
PERFIL DO RELATÓRIO REPORT PROFILE			
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas Reporting period for information provided	●	7

3.2	Data do relatório anterior mais recente Date of most recent previous report	●	7
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal) Reporting cycle (annual, biennial)	●	7
3.4	Dados para contato Contact information	●	8
3.5	Processo para definição do conteúdo Process for defining report content	●	7
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores) Boundary of the report (e.g. countries, divisions, subsidiaries, suppliers)	●	8
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório State any specific limitations on the scope or boundary of the report	●	7
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, etc. Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries etc.	●	8
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports	●	7
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores Significant changes from previous reporting periods	●	7
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report	●	72
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO GOVERNANCE, COMMITMENTS, AND ENGAGEMENT			
4.1	Estrutura de governança Governance Framework	●	23
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer	●	23
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança Members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members	●	23
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations	●	23
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados Processes in place to ensure conflicts of interest are avoided	●	21
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation	●	14 e 21
4.11	Princípio da precaução The Precautionary Principle	●	27
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas assinadas ou endossadas Externally developed charters, principles, or other initiatives subscribed or endorsed A Sabemi não subscreve quaisquer cartas, princípios ou iniciativas externas. Sabemi does not subscribe to any externally developed charters, principles or initiatives.		
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais Memberships in associations and/or national/international advocacy organizations	●	63

4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização. <i>List of stakeholder groups engaged by the organization</i>		10
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar <i>Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage</i>		10
INDICADORES DE DESEMPENHO <i>PERFORMANCE INDICATORS</i>		NÍVEL DE RESPOSTA <i>ANSWER LEVEL</i>	NÚMERO DA PÁGINA <i>PAGE NUMBER</i>
DESEMPENHO ECONÔMICO <i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>			
ES	EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA) <i>Direct economic value generated and distributed (AVS)</i>		47
ES	EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo <i>Significant financial assistance received from government</i>		67
AD	EC5 Salário mais baixo comparado ao salário mínimo local, por gênero <i>Entry level wage by gender compared to local minimum wage</i>		55
ES	EC7 Procedimentos para contratação local <i>Procedures for local hiring</i>		63 e 67
DESEMPENHO AMBIENTAL <i>ENVIRONMENTAL PERFORMANCE</i>			
ES	EN4 Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária <i>Indirect energy consumption by primary source</i>		67
AD	EN7 Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas <i>Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved</i>		67
ES	EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços <i>Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services</i>		32 e 66
ES	EN28 Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais <i>Fines and sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations</i> Em 2013, a Sabemi não foi autuada por desconformidades a leis e regulamentos ambientais. <i>In 2013, Sabemi was not notified for non-compliance with environmental laws and regulations.</i>		
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE <i>LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</i>			
ES	LA1 Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região <i>Total workforce by employment type, employment contract, and region</i>		53
ES	LA2 Número total de empregados que deixaram o emprego e de novos contratados durante o período e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região <i>Total number of employees who left the company and new hires and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region</i>		53
AD	LA3 Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período <i>Benefits that are not provided to temporary or part-time employees</i>		56
ES	LA8 Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco <i>Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs</i>		57
AD	LA11 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua e fim da carreira <i>Programs for skills management and lifelong learning and career ending</i>		55
AD	LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho, por gênero <i>Percentage of employees receiving regular performance reviews, by gender</i>		53

		DIREITOS HUMANOS <i>HUMAN RIGHTS</i>		
ES	HR2	Empresas contratadas e fornecedores críticos submetidos a avaliações referentes a direitos. <i>Hired companies and critical suppliers are evaluated regarding rights</i>		62
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas <i>Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken</i>		21
AD	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas <i>Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken</i> Em 2013, a Sabemi não registrou caso de violação de direitos dos povos indígenas. <i>In 2013, Sabemi did not record any incidents of violations involving rights of indigenous people.</i>		
		SOCIEDADE <i>SOCIETY</i>		
ES	SO1	Porcentagem de operações nas quais foram implementadas práticas de engajamento com a comunidade, avaliação de impactos e desenvolvimento de programas <i>Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs</i>		66
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção <i>Employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures</i>		54
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção <i>Actions taken in response to incidents of corruption</i>		54
ES	SO5	Posições e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies <i>Positions and participation in public policy development and lobbying</i>		63
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas <i>Contributions to political parties, politicians, or related institutions</i> Em 2013, a Sabemi não fez contribuição a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas. <i>In 2013, Sabemi did not contribute to political parties, politicians, or related institutions.</i>		
AD	SO7	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio <i>Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices</i> Em 2013, a Sabemi não foi objeto de ação por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. <i>In 2013, Sabemi was not sued for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices.</i>		
ES	SO8	Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos <i>Fines and sanctions for non-compliance with laws and regulations</i>		63
		RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO <i>PRODUCT RESPONSIBILITY</i>		
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas <i>Practices related to customer satisfaction, including results of surveys</i>		59
ES	PR6	Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing <i>Adherence to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications</i> A Sabemi não adere a leis, normas e códigos voluntários de comunicações de marketing. <i>Sabemi does not adhere to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications.</i>		
AD	PR7	Casos de não conformidade com comunicações de marketing <i>Incidents of non-compliance related to marketing communications</i>		63
AD	PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes <i>Substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data</i>		60
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços <i>Fines for non-compliance concerning the provision and use of products and services</i>		63

Coordenação e supervisão geral | *Coordination and oversight*
Porto Press Comunicação

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

Projeto gráfico e editoração | *Graphic design and layout*
Fale Marketing

Versão/Inglês | *English translation*
Traduzca

Fotos | *Photos*
Caco Argemi
Carlinhos Rodrigues
Marcos Corazza
Vanessa Bohn

Foto/Capa | *Cover photo*
Caco Argemi

Impressão | *Printed by*
Nome da Gráfica

