

2014

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE

*ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT*





# ÍNDICE

## CONTENTS

|   |    |
|---|----|
| <b>Apresentação</b><br><i>Foreword</i>  | 6  |
| <b>Perfil Corporativo</b><br><i>Corporate Profile</i>   | 10 |
| <b>Mensagem do Presidente</b><br><i>A word from the CEO</i>                                       | 18 |
| <b>Visão Estratégica</b><br><i>Strategic Vision</i>   | 20 |
| <b>Governança Corporativa</b><br><i>Corporate Governance</i>                                      | 26 |
| <b>Ativos Intangíveis</b><br><i>Intangible Assets</i>   | 36 |
| <b>Desempenho Operacional</b><br><i>Operating Performance</i>                                     | 42 |
| <b>Desempenho Econômico-Financeiro</b><br><i>Economic-Financial Performance</i>                   | 46 |
| <b>Relacionamento com o Público Interno</b><br><i>Relationship with our in-house stakeholders</i> | 62 |
| <b>Relacionamento com o Público Externo</b><br><i>Relationship with our outside stakeholders</i>  | 70 |
| <b>Compromisso Socioambiental</b><br><i>Social-Environmental Commitment</i>                       | 76 |
| <b>Índice Remissivo GRI</b><br><i>GRI Content Index</i>   | 82 |

## APRESENTAÇÃO FOREWORD

A evolução do relatório de desempenho do Grupo Sabemi para o modelo GRI, em 2013, levou a empresa a ocupar a quarta colocação no Prêmio Abrasca de Melhor Relatório Anual.

*Taking up the GRI model for Grupo Sabemi to issue our performance report in 2013 led our company to win fourth place in the Abrasca Awards for Best Annual Reports.*

# Busca constante por superação

## Constantly seeking to outdo ourselves

Pelo segundo ano consecutivo, o Grupo Sabemi publica seu Relatório Anual de Sustentabilidade bilíngue (português/inglês) de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – organização que produz a mais abrangente estrutura de relatório do mundo, conferindo transparência organizacional e possibilitando às empresas medir e comunicar seus desempenhos econômico, ambiental e social.

A evolução para o modelo GRI contribuiu para a ampliação do controle interno das operações e para o reconhecimento do mercado ao empenho do Grupo na busca da transparência na comunicação com seus diversos públicos: o Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 ocupou a quarta colocação no Prêmio Abrasca (Associação Brasileira das Companhias Abertas) de Melhor Relatório Anual, na categoria 2 das empresas fechadas.

Como na edição anterior, referente às atividades de 2013, publicada em abril de 2014, a versão GRI incidente neste documento é a G 3.1, nível C de aplicação, com a exposição de 24 indicadores de desempenho, 14 deles essenciais e dez adicionais. (GRI 3.2, 3.3)

Este sexto relatório da companhia apresenta aos seus públicos de relacionamento as atividades, os desafios, os impactos e os resultados obtidos em 2014 referentes a todas as operações da holding e empresas subsidiárias. Quando não observado o contrário, as informações e os dados econômico-financeiros e socioambientais estão consolidados. Os primeiros foram auditados internamente pela empresa contratada para esse fim, a Moore Stephens, e externamente – na Sabemi Seguradora e Sabemi Previdência Privada – pela PricewaterhouseCoopers (PwC), e seguem os padrões da International Financial Reporting Standards (IFRS). (GRI 3.1, 3.6, 3.7, 3.8)

O conteúdo deste documento foi definido a partir de entrevistas realizadas com o diretor-presidente do Grupo, com todos os diretores-executivos e ainda com gerentes e líderes. Não foi necessária qualquer reformulação ou mudança relacionada a infor-

*For the second year running, Grupo Sabemi is publishing our bilingual (Portuguese/English) Annual Sustainability Report according to the guidelines set by the Global Reporting Initiative (GRI) – an organization that designs the world's most comprehensive reporting framework allowing companies to be transparent and assess and communicate their economic, environmental, and social performance.*

*Taking up the GRI model has helped expand our internal control of operations and earn the market's recognition of our Group's efforts to have transparent communications with our various stakeholders: our 2013 Annual Sustainability Report ranked 4th at the ABRASCA (Associação Brasileira das Companhias Abertas/Brazilian Association of Publicly-Traded Companies) Awards for Best Annual Reports, in category 2, privately-held companies.*

*Like in the previous report on our 2013 activities and published in April 2014, the GRI version used in this document is the G 3.1, application level C, and discloses 24 performance indicators, 14 of which are core and ten, additional. (GRI 3.2, 3.3)*

*Our company's sixth report presents to our stakeholders the activities, challenges, impacts, and results obtained in 2014 with respect to all of our holding company's and subsidiaries' operations. When not stated otherwise, our economic-financial and environmental information and data are consolidated. The former were internally audited by the company hired for such purpose, Moore Stephens, and externally – at Sabemi Seguradora and Sabemi Previdência Privada – by PricewaterhouseCoopers (PwC), following the standards set by the International Financial Reporting Standards (IFRS). (GRI 3.1, 3.6, 3.7, 3.8)*

*The content in this document was defined based on interviews conducted with the Group's CEO, all chief officers, and managers and leaders. No restatements or changes were*



24

Indicadores de desempenho apresentados neste relatório, que, pelo segundo ano consecutivo, está de acordo com a versão G 3.1, nível C de aplicação da GRI.

*Performance rates disclosed in this report, which for the second year in a row was prepared according to version G 3.1 of the GRI application level C.*

mações sobre a atuação em anos anteriores. (GRI 3.5, 3.10, 3.11)

Para encaminhar comentários, sugestões, dúvidas ou críticas referentes a este relatório, o Grupo Sabemi coloca à disposição as linhas telefônicas 4003-1415 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800-880-1900 (demais regiões), além do e-mail sac@sabemi.com.br. (GRI 3.4)

*necessary regarding information provided in earlier reports. (GRI 3.5, 3.10, 3.11)*

*For comments, suggestions, or complaints regarding this report, call Grupo Sabemi at 4003-1415 (capitals and metropolitan areas) and 0800-880-1900 (other areas), or email us at sac@sabemi.com.br. (GRI 3.4)*

## Relatório - Níveis de Aplicação

### Report - Application Levels

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

\*Suplemento setorial em sua versão final  
 \*Sector supplement - final version

A photograph of a business meeting. Several people are gathered around a table, looking at a tablet computer. The tablet displays various data visualizations, including a pie chart, a bar chart, and a line graph. One person's hand is pointing at the screen. In the foreground, there is a white coffee cup on a saucer and a glass of water. The background is slightly blurred, showing more people in business attire.

## PERFIL CORPORATIVO CORPORATE PROFILE

Há mais de 40 anos no mercado, o Grupo Sabemi atua com solidez e qualidade na área de seguros e crédito consignado, e na estruturação de fundos de investimento.

*In the market for over 40 years, Grupo Sabemi operates soundly and with quality in the fields of insurance, paycheck loans, and investment funds.*

## Atuação sólida e transparente *Solid, transparent operations*

A Sabemi Participações S.A. (Grupo Sabemi) é uma *holding* composta por empresas que atuam de forma integrada e complementar para colocar à disposição de servidores públicos municipais, estaduais e federais, e oficiais das Forças Armadas, seguros de pessoas e assistência financeira – em especial empréstimo consignado. Dedicar-se ainda à estruturação de Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC), tendo lançado, em 2014, sua sexta operação, no valor de R\$ 150 milhões. Com ela, a empresa encerrou o período com patrimônio líquido de aproximadamente R\$ 500 milhões em fundos. (GRI 2.1, 2.2, 2.6)

Sediada em Porto Alegre (RS), a companhia mantém 21 filiais em 13 estados brasileiros e no Distrito Federal, além de 732 representantes/agentes/corretores – estrutura que está a serviço de 233.264 clientes em todo o Brasil. A redução de 20 lojas em relação a 2013 é fruto de ajustes promovidos no ano no âmbito da estratégia de crescimento do Grupo, projetada para até 2020. Também foram revistos a Missão, a Visão e os Valores – mais fiéis ao novo posicionamento, de focar fortemente em qualificação, profissionalismo e rentabilidade. (GRI 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.8)

Na contramão do desempenho econômico nacional, marcado por tímido crescimento, a Sabemi registrou em 2014 expansões de 21% em prêmios nas operações de seguros de pessoas e 7,7% nas de crédito consignado, consequência de diferenciais como atuação em nicho específico, equipe especializada, fortes investimentos em tecnologia e inovação, solidez e agilidade. (GRI 2.9)

Essas características levaram a Sabemi Seguradora a conquistar, pelo sexto ano consecutivo, a primeira posição, entre

*Sabemi Participações S.A. (Grupo Sabemi) is a holding company made up of companies that work in an integrated, complementary manner to provide city, state, and federal civil servants, as well as military officers, with personal insurance and loans – especially paycheck loans. We also set up credit rights investment funds (Fundos de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC). In 2014, we launched our sixth fund in the amount of BRL 150 million. With it, our company closed the year with net equity in the amount of approximately BRL 500 million in funds. (GRI 2.1, 2.2, 2.6)*

*Headquartered in Porto Alegre (RS), our company has 21 branch offices in 13 Brazilian states and the Federal District, in addition to 732 representatives/agents/brokers – a structure at the service of 233,264 clients across Brazil. In 2014, we closed 20 stores as part of adjustments required by our group's growth strategy planned all the way to 2020. We also revised our Mission, Vision, and Values to make them more suitable to our new position of focusing heavily on training, professionalism, and profitability. (GRI 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 2.8)*

*Contrary to the country's economic performance plagued by timid growth, in 2014 Sabemi recorded increases of 21% in personal insurance premiums and 7.7% in paycheck loans stemming from our operations in a specific niche, specialized team, heavy investments in technology and innovation, soundness, and agility. (GRI 2.9)*

*These characteristics led Sabemi Seguradora to, for the sixth year running, top the ranking of the best Rio*



# 732

Número de representantes/agentes/corretores que compõem a estrutura a serviço de mais de 230 mil clientes. A companhia mantém ainda 21 filiais em 13 estados brasileiros.

*Number of representatives/agents/brokers making up our structure at the service of 230,000+ clients. Our company also has 21 branch offices in 13 Brazilian states.*

as empresas gaúchas de seu segmento, em Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido e Liquidez Geral. O Grupo Sabemi também integrou o *ranking* das Melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul, do instituto Great Place to Work (GTPW). (GRI 2.10)

*Grande do Sul companies in our industry in terms of Profitability over Net Equity, and Overall Liquidity. Grupo Sabemi also featured in the ranking of the Best Companies to Work for in Rio Grande do Sul, according to the Great Place to Work (GPTW) institute. (GRI 2.10)*

### Missão, Visão e Valores (GRI 4.8) *Mission, Vision, and Values (GRI 4.8)*

#### Missão

Atuar na concessão de crédito e seguros de pessoas através de parcerias exitosas que assegurem o crescimento sustentável da organização, a satisfação dos clientes e colaboradores, permitindo que os acionistas tenham o maior retorno do seu investimento.

#### Missão

*Grant personal credit and insurance through successful partnerships that ensure our organization's sustainable growth and our clients' and employees' satisfaction while allowing shareholders to have the highest return on their investments.*

#### Visão 2020

Ser uma organização de destaque nacional, em constante crescimento, reconhecida pela excelência no relacionamento com seus parceiros e clientes com resultados altamente atrativos.

#### 2020 Vision

*To be a prominent organization nationwide, constantly growing, and renowned for the excellence of our relationship with our partners and clients and our highly attractive results.*

#### Valores

- Seriedade nos negócios
- Atitudes proativas e comprometimento
- Excelência no trabalho em equipe
- Combinar e cumprir
- Respeito e confiança mútua
- Meritocracia

#### Values

- Business ethics
- Proactive, committed attitudes
- Team work excellence
- Be true to our word
- Mutual respect and trust
- Merit-based criteria

## Estrutura (GRI 2.8) Framework (GRI 2.8)

### SABEMIParticipações

Holding que agrega prestadoras de serviços aos clientes – casos da Sabemi Seguradora e Sabemi Previdência Privada – e exclusivamente às demais empresas do Grupo: Sabemi Tec, Sabemi Negócios e Sabemi Promo.

*Our holding company that includes providers of services to clients – such as Sabemi Seguradora and Sabemi Previdência Privada – and exclusively to our group's other companies: Sabemi Tec, Sabemi Negócios, and Sabemi Promo.*

### SABEMISeguradora

Mantém em seu portfólio seguros de pessoas, previdência complementar aberta e crédito consignado – ofertado no âmbito da divisão de Assistência Financeira.

*Its portfolio includes personal insurance, open supplementary pension plans, and paycheck loans – offered through our Paycheck Loan division.*

### SABEMIPrevidência

Trabalha mais focada em previdência complementar aberta, mas também dispõe de crédito consignado aos clientes.

*Focused mostly on open supplementary pension plans, although it also offers paycheck loans to clients.*

### SABEMITec

É responsável por desenvolver, fornecer e gerenciar as soluções em Tecnologia da Informação para todo o Grupo, mantendo-o na vanguarda nessa área.

*In charge of developing, providing, and managing IT solutions for our entire group, besides keeping us at the forefront of technology.*

### SABEMINegócios

Trata das questões que cercam as operações do Grupo, como análise de cadastro e cobrança, além de administrar as lojas próprias.

*Handles matters related to our group's operations, such as registration information analysis, collections, and management of our company-operated stores.*

### SABEMIPromo

Atua na promoção de vendas de produtos e serviços. Assim, coordena e responde pelas atividades dos correspondentes.

*Promotes the sale of our products and services. Hence, it coordinates and answers for our correspondents' activities.*

## Produtos (GRI 2.2) Products (GRI 2.2)

### Seguro de Acidentes Pessoais | *Personal Accident Insurance*

Garante ao contratante o pagamento de indenização aos seus beneficiários em caso de morte decorrente de acidente pessoal incluso na cobertura.

*Guarantees claims are paid to beneficiaries in case of death deriving from personal accidents covered.*

### AP Sabemi Plus | *AP Sabemi Plus*

Inclui indenização por morte acidental, auxílio-alimentação e assistência-funeral.

*Includes accidental death benefits, meal tickets, and financial funeral assistance.*

### AP Sabemi Premium | *AP Sabemi Premium*

Além de indenizar por morte acidental, inclui benefícios como sorteios mensais pela Loteria Federal, desconto-medicamento nos itens listados na rede credenciada ([www.e-pharma.com.br](http://www.e-pharma.com.br)), auxílio-alimentação e assistência-funeral.

*In addition to accidental death claims, its benefits include monthly sweepstakes via the Federal Lottery, medication discounts for items listed by the accredited network ([www.e-pharma.com.br](http://www.e-pharma.com.br)), meal tickets, and financial funeral assistance.*

### Seguro Prestamista | *Loan Protection Insurance*

A partir do óbito do contratante, por qualquer causa, assegura o pagamento do saldo devedor da dívida assumida com a instituição financeira.

*Upon the insured's death from any cause, the balance of the debt assumed with the financial institution is repaid.*

### Empréstimo Consignado | *Paycheck Loans*

Concedido a pessoas físicas com crédito direto em conta-corrente, cuja forma de pagamento é a consignação em folha salarial. Podem contratar o empréstimo consignado os servidores públicos federais, civis ou militares, ativos, inativos e pensionistas, com mais de 21 anos e que sejam clientes da empresa.

*Granted to individuals and credited directly to their checking accounts, repaid via payroll deductions. Paycheck loans are granted to active, inactive, and retired federal civil servants or military personnel over the age of 21 who are our company's clients.*

### Plano de Previdência Complementar | *Supplementary Pension Plan*

Em caso de falecimento do contratante, o contrato do produto assegura o pagamento da indenização, em parcela única, aos beneficiários.

*In the event of the client's demise, the plan's contract ensures a lump-sum benefit is paid to the beneficiaries.*

### DPVAT | *DPVAT*

Disponível gratuitamente a vítimas de acidentes de trânsito que ficaram inválidas ou por seus beneficiários, que recebem a indenização em até 30 dias.

*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.*

Esse portfólio de produtos foi reforçado em 2014 com dois lançamentos: o **AP Mais Sabemi**, seguro de acidentes pessoais,

*This portfolio was reinforced in 2014 with the launch of two new products: AP Mais Sabemi, a personal accident*



válido por um ano e pago em uma única parcela, que garante apoio financeiro aos beneficiários em caso de óbito do contratante, e promove sorteios mensais, entre R\$ 15 mil e R\$ 40 mil (a depender do plano), realizados pela Loteria Federal; e o **AP Sabemi Premiável**, seguro de acidentes pessoais que inclui benefícios como auxílio-alimentação e assistência-funeral, além de sorteios mensais pela Loteria Federal.

*insurance valid for one year, paid for via a single premium, which ensures financial support to the beneficiaries in case the insured dies and holds monthly sweepstakes from BRL 15,000 to BRL 40,000 (depending on the plan) via the Federal Lottery; and AP Sabemi Premiável, a personal accident insurance that includes benefits like meal tickets and financial funeral assistance in addition to monthly sweepstakes via the Federal Lottery.*

## Principais indicadores (GRI 2.8)

### Main indicators (GRI 2.8)

|  | 2012    | 2013    | 2014    |
|--|---------|---------|---------|
| <b>Financeiros</b><br><i>Financial</i>   |         |         |         |
| Patrimônio líquido (R\$ mil)<br><i>Owners' equity (BRL thou)</i>                                   | 132.824 | 132.073 | 134.294 |
| Lucro líquido (R\$ mil)<br><i>Net profit (BRL thou)</i>  | 17.241  | 7.137   | 1.290   |
| Resultado financeiro (R\$ mil)<br><i>Financial Income or Loss (BRL thou)</i>                       | 37.012  | 41.350  | 41.808  |
| Resultado operacional (R\$ mil)<br><i>Operating result (BRL thou)</i>                              | 21.475  | 14.651  | 27.708  |
| Ativos totais (R\$ mil)<br><i>Total assets (BRL thou)</i>  | 266.406 | 283.664 | 321.665 |
| Receita de seguros e previdência (R\$ mil)<br><i>Insurance and pension plan revenue (BRL thou)</i> | 82.914  | 102.440 | 115.014 |
| Receitas totais (R\$ mil)<br><i>Total Income (BRL thou)</i>  | 98.513  | 118.246 | 139.782 |
| <b>Operacionais</b><br><i>Operating</i>  |         |         |         |
| Nº de clientes<br><i>No. of clients</i>  | 214.057 | 228.396 | 233.264 |
| Nº de representantes/agentes/corretores<br><i>No. of representatives/agents/brokers</i>            | 600     | 704     | 732     |
| Nº de filiais/lojas próprias<br><i>No. of group-owned branches/stores</i>                          | 30      | 41      | 21      |

## Engajamento com stakeholders

### Engagement with stakeholders

Para atender com qualidade e agilidade seus clientes, valorizar o trabalho dos profissionais internos e dos representantes/agentes/corretores, contribuir para o desenvolvimento de fornecedores e comunidades, e manter um relacionamento sólido e transparente com o Poder Público, o Grupo Sabemi coloca à disposição os seguintes canais de engajamento: (GRI 4.14, 4.15)

*To provide our clients with fast, quality services, empower the work of our employees and representatives/agents/brokers, foster the development of suppliers and communities, and maintain a solid, transparent relationship with public authorities, Grupo Sabemi has the following engagement channels available: (GRI 4.14, 4.15)*

| Canais<br><i>Channels</i>   | Públicos de relacionamento   <i>Stakeholders</i> |                                   |   |                                  |                                   |   |
|---|--|-----------------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------------|---|
|   | Clientes<br><i>Clients</i>                       | Colaboradores<br><i>Employees</i> | Representantes/<br>Agentes/Corretores<br><i>Representatives/<br/>agents/brokers</i> | Fornecedores<br><i>Suppliers</i> | Comunidades<br><i>Communities</i> | Poder<br>Público<br><i>Public<br/>Authorities</i> |
| SAC*<br><i>Call center*</i>   | ✓  |                                   |   |                                  | ✓                                 |   |
| Ouvidoria**<br><i>Office of the Ombudsman**</i>   | ✓  | ✓                                 | ✓   | ✓                                | ✓                                 | ✓   |
| Revista Sabemi<br><i>Sabemi magazine</i>  | ✓  | ✓                                 | ✓   |                                  |                                   | ✓   |
| Rede Socioambiental<br><i>Social-environmental network</i>  |  | ✓                                 |   |                                  |                                   |   |
| Intranet<br><i>Intranet</i>   |  | ✓                                 |   |                                  |                                   |   |
| Sabemi News<br><i>Sabemi News</i>   |  | ✓                                 |   |                                  |                                   |   |
| Sabemi.com Você<br><i>Sabemi.com Você</i>   |  | ✓                                 |   |                                  |                                   |   |
| EAD<br><i>Distance education</i>  |  | ✓                                 | ✓   |                                  |                                   |   |
| Alô Produção<br><i>Alô Produção</i>   |  |                                   | ✓   |                                  |                                   |   |
| Fale com o Presidente<br><i>Talk with the CEO</i>   |  | ✓                                 |   |                                  |                                   |   |
| Relatório Anual<br>de Sustentabilidade<br><i>Annual Sustainability Report</i>                       | ✓  |                                   |   |                                  |                                   | ✓   |
| Site: <a href="http://www.sabemi.com.br">www.sabemi.com.br</a><br><i>Website: www.sabemi.com.br</i> | ✓  | ✓                                 | ✓   | ✓                                | ✓                                 | ✓   |

(\*) O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) atende pelo e-mail [sac@sabemi.com.br](mailto:sac@sabemi.com.br) e telefones 4003-1415 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800-880-1900 (outras regiões), de segunda a quinta, das 9h às 18h, e às sextas, das 9h às 17h.

(\*\*) A Ouvidoria está disponível pelo e-mail [ouvidoria@sabemi.com.br](mailto:ouvidoria@sabemi.com.br) e pelo telefone 0800-880-1999 (atendimento nacional), de segunda a sexta, das 9h às 17h.

(\*) Our call center (SAC) is available at [sac@sabemi.com.br](mailto:sac@sabemi.com.br) and phone numbers 4003-1415 (capitals and metropolitan areas) and 0800-880-1900 (other areas), Mondays to Thursdays, from 9 am to 6 pm, and Fridays from 9 am to 5 pm.

(\*\*) Our Office of the Ombudsman is available at [ouvidoria@sabemi.com.br](mailto:ouvidoria@sabemi.com.br) and phone number 0800-880-1999 (nationwide), Mondays to Fridays, from 9 am to 5 pm.

# Mensagem do Presidente (GRI 1.1)

## A word from the CEO (GRI 1.1)



Em um ano dedicado a ajustes de rotas, registramos crescimento nas operações de seguros e crédito consignado e lançamos o FIDC Sabemi II Consignado, no valor de R\$ 150 milhões.

*In a year dedicated to course corrections, we recorded growth in our insurance and paycheck loan operations and launched our investment fund FIDC Sabemi II Consignado in the amount of BRL 150 million.*

Embora caracterizado por fraco crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), aumento das taxas de juros e inflação em alta, o desempenho da economia em 2014 não causou impactos tão relevantes aos nossos negócios quanto fatores regulatórios e a necessidade de ajustar nossa rota de crescimento.

Na área de seguros de pessoas e previdência tivemos um bom ano, com expansão de 18% em prêmios e contribuições, enquanto o mercado teve alta de apenas 1,09% no período. Os quase R\$ 80 milhões de receita obtidos representaram 93% em relação à meta inicial. Já no crédito consignado atingimos 98% do planejado. Tivemos de rever a política de investir em lojas próprias, o que provocou uma redução no número de unidades, afetando o desempenho do segmento – que, ainda assim, cresceu 7,7% na comparação com o exercício anterior.

Vivenciamos uma fase difícil de aprendizado sobre os vários aspectos a serem considerados na abertura de unidades, como a necessidade de manter estrutura de controle da atuação dos profissionais, o desafio de unificar e padronizar processos e comportamentos, e a importância de fazer prevalecer nossa cultura de negócios em localidades tão distantes e díspares.

O resultado dessa reflexão foi o enxugamento do quadro funcional e a redução no número de lojas, que foram otimizadas para a ampliação da rentabilidade. Assim, mesmo com o número menor de lojas em 2014, as operações ficaram praticamente em linha com o volume contabilizado no final de 2013. Esse recuo estratégico não ofuscou nossa intenção de expandir a rede: planejamos inaugurações a partir de 2016 sob outro modelo de funcionamento, com base na experiência adquirida.

Outras mudanças que havíamos estabelecido no planejamento estratégico foram conduzidas com sucesso. Uma delas foi a criação da Diretoria de Planejamento Estratégico, capaz de avaliar nossos planos, as mudanças mercadológicas e as necessidades de revisões e ajustes. Passamos a trabalhar com projeção até 2020, valendo-nos do intenso aprendizado também dessa nova diretoria, que monitora permanentemente, em todas as áreas, o andamento do alcance das metas e dos objetivos propostos.

A divisão dos negócios em duas áreas, Seguros e Assistência Financeira – que abrange crédito consignado – também foi uma decisão acertada. Ambas devem de fato atuar de forma sinérgica, porém inde-

*Despite the GDP's puny growth, higher interest rates, and rising inflation, the economy's performance in 2014 did not impact our business as significantly as regulatory factors and the need to correct our growth course.*

*We had a good year when it came to personal insurance and pension plans as premiums and dues went up 18%, while the market saw a mere 1.09% increase in the period. Our nearly BRL 80 million revenue meant we achieved 93% of our initial target. In turn, we reached 98% of our goal regarding paycheck loans. We were forced to revise our policy on investing in our own stores and ended up closing a number of units. That impacted the performance of this line of business, although it still managed to grow 7.7% over the previous year.*

*We went through a tough phase of learning about the various aspects to be considered when opening new units, such as the need to have a structure to oversee the staff's performance, the challenge of unifying and standardizing processes and behaviors, and the importance of having our business culture prevail in such far-off, different locations.*

*Those considerations led to cuts in the number of employees and stores, which were optimized to increase profitability. Hence, despite the smaller number of stores in 2014, our operations yielded nearly the same volume tallied at the end of 2013. This strategic cutback did not quash our plans to expand our network: we have openings lined up for 2016 under another operating model, based on the experience we have gained.*

*Other changes we had included in our strategic plans were successfully conducted. One of them was the creation of our Strategic Planning Executive Office, capable of evaluating our plans, market changes, and needs for reviews and adjustments. We started operating based on projections extending up to 2020 by taking advantage of the intense knowledge obtained by this new executive office, which permanently monitors all departments for their achievement of targets and goals set.*

*Splitting our business into two divisions, i.e. Insurance and Paycheck Loans, was a sensible decision as well. Both of them are in fact expected to work in synergy albeit inde-*

pendentes, por conta de suas especificidades. Seguro deverá continuar a ser o nosso grande e principal negócio. O Crédito Consignado tem esse mesmo potencial, mas está mais sujeito aos impactos da política macroeconômica e às alterações de cenário no mercado financeiro. Ainda assim, pretendemos continuar crescendo no segmento, e com recursos próprios, o que requer adequado comprometimento com os investidores.

Nesse sentido, outra bem-sucedida definição estratégica foi a intensificação do lançamento de Fundos de Investimento. Em 2014, colocamos no mercado nossa sexta operação, o FIDC Sabemi II Consignado, no valor de R\$ 150 milhões, com 17% de investimento em cotas subordinadas. Fechamos ainda parcerias e desenhamos o sétimo fundo, que será lançado no primeiro semestre de 2015, com oferta inicial de R\$ 200 milhões e 7% de subordinação. A redução do percentual de capital subordinado está diretamente relacionada à nossa credibilidade e capacidade de mitigar riscos. Todos os nossos Fundos de Investimento são avalizados pela agência Standard & Poor's Rating Services e detêm a classificação Triple A.

Vivemos novos tempos; tempos de mudanças! Todos os ajustes finos feitos em 2014 em nosso planejamento estratégico refletiram na reformulação de nossa Missão, Visão e Valores, assim como na atualização do nosso Código de Conduta. Desejamos que esses aperfeiçoamentos nos levem mais rapidamente a ampliar nossa solvência e participação de mercado – objetivos que temos de perseguir nas operações de seguros e crédito consignado.

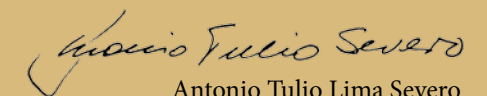
Vemos com otimismo os próximos anos, em que alterações regulatórias e de outras naturezas podem configurar oportunidades valiosas para empresas que, como nós, têm conseguido construir bases sólidas para crescer. Devemos grande parte dessa capacidade aos nossos colaboradores, aos quais agradeço, assim como aos parceiros de negócios, fornecedores, clientes, acionistas, consultores e órgãos reguladores, pelo apoio e pela confiança.

*pendently, given their particularities. Insurance is to remain our first and foremost line of business. Paycheck Loans share that same potential, but they are more susceptible to the impacts from the macroeconomic policy and financial market changes. Nevertheless, we plan to keep on growing in the business through our own resources, which requires a proper commitment to our investors.*

*In that regard, another successful strategic decision was to increase the number of Investment Funds launched. In 2014, we brought to the market our sixth operation, FIDC Sabemi II Consignado, in the amount of BRL 150 million, with 17% invested in subordinate shares. We also entered into partnerships and designed our seventh fund to be rolled out in the first half of 2015 with an initial offer of BRL 200 million and 7% subordination. That lower percentage of subordinated capital is directly related to our credibility and ability to mitigate risks. All of our investment funds are evaluated by Standard & Poor's Rating Services and rated Triple A.*

*We are living in a new time; a time of changes! All the fine tuning we did to our strategic plans in 2014 led us to revise our Mission, Vision, and Values, as well as to update our Code of Conduct. Such improvements are expected to allow us to more quickly increase our solvency and market share – goals which we must pursue in our insurance and paycheck loan operations.*

*We are optimistic about the next few years, when regulatory and other types of changes may provide valuable opportunities for companies which, much like ourselves, have managed to build a solid foundation to grow. We owe a large portion of this capability to our employees, whom I take this opportunity to thank, and I would also like to thank our business partners, suppliers, clients, shareholders, consultants, and regulatory agencies, for their support and trust.*



Antonio Tulio Lima Severo  
Diretor-Presidente do Grupo Sabemi | Grupo Sabemi CEO

A close-up photograph of a person in a blue business suit. Their right hand is pointing at a document on a desk. The document features a large, stylized logo with blue and red elements, and several bar charts. The background is slightly blurred, showing more of the desk and the person's arm. The overall lighting is bright and professional.

## VISÃO ESTRATÉGICA STRATEGIC VISION

O segmento de seguros se manterá como a maior e mais importante operação da Sabemi, no âmbito da estratégia de crescimento que inclui metas e objetivos a serem alcançados até 2020.

*The insurance business will remain Sabemi's first and foremost operation according to our growth strategy that includes targets and goals to be achieved by 2020.*

## Evolução consistente e contínua *Consistent, ongoing evolution*

Descolado de crises macroeconômicas, o mercado de seguros vem crescendo contínua e fortemente no Brasil, refletindo, por um lado, o temor das pessoas em relação ao futuro – justamente em virtude das incertezas da economia e diante do aumento da longevidade –, e por outro, a visão mais apurada em relação à modalidade.

O crédito consignado segue a mesma linha, de crescimento, por ser o empréstimo mais barato e, portanto, mais procurado. Ele está sujeito a mudanças regulatórias que, em 2014, envolveram a portabilidade e a remuneração dos agentes.

Essas medidas sacudiram o mercado e somaram-se à ampliação do prazo de diferimento dos contratos de crédito por parte dos aposentados do INSS e servidores públicos federais.

Os desafios dessas mudanças às empresas do segmento são claros: elevação da capacidade financeira, já que a ideia da prorrogação de prazos de pagamento é ampliar o volume de concessão de crédito, e qualificação da operação, na medida em que permanecerão no mercado os agentes mais estruturados economicamente.

### Planejamento estratégico

Responsável por transformar o planejamento estratégico em planos de ação capazes de conduzir a Sabemi ao alcance dos resultados almejados, a Diretoria de Planejamento Estratégico deu suporte aos ajustes de rotas promovidos em 2014.

Eles foram possíveis em virtude do monitoramento de desempenho, feito por meio de uma série de indicadores, e da consolidação da área de Seguros, com a constituição de estruturas operacional e comercial, além do entendimento da dinâmica do mercado em relação à rentabilidade, a processos e sistemas. Com parcimônia e cautela, a área foi estruturada ao longo do ano, o que exigiu correções, e passou a ter o mesmo *status* da divisão de crédito consignado, denominada formalmente Assis-tência Financeira.

*Steering clear of macroeconomic crises, the insurance market has been growing steadily and robustly in Brazil, on the one hand reflecting people's fears about the future – stemming precisely from economic uncertainties and a longer life expectancy –, and on the other, a clearer understanding about insurance.*

*Paycheck loans have been following the same growth path as they are the cheapest form of loan, and therefore the most sought after. They are subject to regulatory changes that in 2014 involved portability and agents' compensation.*

*Those measures shook the market, as did the expansion in the deferral timeframe for credit contracts entered into by INSS retirees and federal civil servants.*

*Such changes pose clear challenges for companies in the industry: businesses need to increase their financial capabilities, once the purpose of extending repayment timeframes is to expand the volume of credit granted, and enhance the quality of their operations, as only the best economically structured players will remain in the market.*

### Strategic planning

*In charge of turning our strategic plans into action plans capable of allowing Sabemi to achieve the desired results, the Strategic Planning Executive Office provided support for the course corrections made in 2014.*

*We were able to make such corrections after monitoring performance via a series of indicators, cementing our Insurance division by setting up operating and business structures, and understanding the market's dynamics regarding profitability, processes, and systems. Gradually and cautiously, the division was structured in the course of the year so the required adjustments could be made for it to enjoy the same status of our paycheck loan division.*

*After redesigning our operations into two business*



# R\$ 200.000.000,00

Valor do FIDC Sabemi III Consignado previsto para ir ao mercado em 2015. As emissões de fundos, estratégicas para o Grupo Sabemi, têm o respaldo da agência de *rating* Standard & Poor's.

*Value of FIDC Sabemi III Consignado estimated to go into the market 2015. Setting up funds is strategic for Grupo Sabemi, and our funds are backed by rating agency Standard & Poor's.*

A partir desse redesenho, com duas áreas de negócios, foi iniciado no segundo semestre o trabalho de elaboração do novo planejamento estratégico que, com metas ousadas, sustentará o crescimento da companhia até 2020. As atividades incluíram análises de mercado e identificação de oportunidades, e continuaram pautadas pela lógica de fazer mais com menos. As avaliações resultaram no fechamento de 20 lojas próprias; investimento na plataforma de Educação a Distância (EAD) para qualificar as operações das unidades mantidas, com custo mais compatível; e no direcionamento do foco a *Business Intelligence* (BI) para a excelência da gestão.

O redimensionamento da estrutura e a consequente dispensa de profissionais demandaram intenso trabalho de comunicação interna, que primou pela transparência. Foi compartilhada com os colaboradores a necessidade de priorizar a rentabilidade, fortalecer as lojas mantidas para torná-las *benchmark*, e retomar o movimento de abertura de unidades próprias – em alinhamento ao mercado e à busca de sustentabilidade pela companhia.

### Fundos de investimento

Ao final de 2014, o Grupo Sabemi acumulava aproximadamente R\$ 500 milhões em patrimônio de fundos de investimento e planejava, ainda para o primeiro semestre de 2015, o lançamento de seu sétimo fundo, o FIDC Sabemi III Consignado, no montante de R\$ 200 milhões. O Grupo se consolida nesse mercado com o respaldo da agência de *rating* Standard & Poor's (S&P), que submeteu todos os fundos Sabemi a testes extremos de estresse, os aprovou e concedeu à carteira a classificação *Triple A*.

O histórico bem-sucedido de lançamentos teve início em 2007, quando a possibilidade de ampliar o volume de negócios de assistência financeira por meio de recursos de FIDC levou a Sabemi Seguradora a colocar no mercado o primeiro Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC) Sabemi Consignado, no valor de R\$ 100 milhões. Como empresa pioneira do

*branches, in the second half of the year we started working on drawing up our new strategic plan which, through its bold targets, is expected to support our company's growth up to 2020. We conducted market analyses and searched for opportunities, and did that in keeping with our goal of doing more with less. Our evaluations led us to close 20 of our company-run stores; invest in the distance education platform to enhance the operational quality of the remaining stores at more compatible costs; and shifted our Business Intelligence (BI) focus onto management excellence.*

*Downsizing our structure and the consequent layoffs demanded intense internal communication efforts that had transparency as their guiding principle. We shared with our employees the need of prioritizing profitability, strengthening the remaining stores to make them a benchmark, and start opening up our own stores again – in synch with the market as we pursue our company's sustainability.*

### Investment funds

*At the end of 2014, Grupo Sabemi totaled approximately BRL 500 million in investment funds and was planning to launch our seventh fund FIDC Sabemi III Consignado, in the amount of BRL 200 million, as early as the first half of 2015. Our group has been cementing ourselves in this market through the endorsement of Standard & Poor's (S&P) rating agency, which has submitted all Sabemi funds to extreme stress tests, approved them, and granted our portfolio its Triple A rating.*

*Our launches' successful history started in 2007 when the possibility of expanding the volume of our loan business via FIDC resources led Sabemi Seguradora to roll out our first Sabemi Consigned Credit Rights Investment Fund (FIDC), in the amount of BRL 100 million. As a pioneering Brazilian company in this market to launch an investment fund, and at the time boasting BRL 100*

segmento no país a lançar um fundo de investimento, e então com patrimônio de R\$ 100 milhões, a Sabemi investiu 30% em cotas subordinadas – garantia oferecida pelo originador do fundo para absorver eventuais perdas por inadimplência.

Valendo-se do sucesso da experiência, quatro anos mais tarde, em 2011, o Grupo registrou em julho seu segundo FIDC, o Polo Consignado, com patrimônio líquido inicial de R\$ 150 milhões e 20% de cotas subordinadas. A experiência bem-sucedida resultou no lançamento de mais duas séries: uma ao final do mesmo ano, com oferta adicional de R\$ 75 milhões, e outra em outubro de 2012, no valor de R\$ 90 milhões, o que contribuiu para a Sabemi chegar ao primeiro semestre de 2013 com patrimônio líquido de R\$ 270 milhões em FIDC.

Já reconhecida pela operação, a empresa protocolou em agosto de 2013 na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) seu terceiro FIDC – o Sabemi I Consignado –, com valor inicial de oferta pública de R\$ 200 milhões e 15% em cotas subordinadas. A operação foi uma das primeiras do país já adequada às novas regras da CVM, que conferiram mais credibilidade e transparência às atividades por ampliar o controle de gestão. Outra particularidade foi ter atraído grande número de investidores de varejo – mais de 600 CPFs –, em consequência do perfil pré-fixado do produto e da estratégia de diversificação de investidores, para a qual a equipe financeira fez um eficiente trabalho de divulgação e orientação sobre os diferenciais de seus negócios. Tanto que, ainda que o ambiente de mercado fosse adverso, o fundo foi um êxito em razão da experiência da organização na oferta de crédito consignado a servidores federais, de suas boas práticas de governança corporativa e do rígido controle na gestão dos fundos.

O propósito de amparar os negócios com recursos próprios e o aprendizado acumulado em relação à dinâmica do mercado, à responsabilização pelos riscos e ao processo sistêmico de acompanhamento das operações motivou a Sabemi a retornar ao mercado em julho de 2014 com o FIDC Sabemi II Consignado, no valor de R\$ 150 milhões, com subordinação de 17%. Ele é exemplo da facilidade do Grupo de se ajustar rápida e eficientemente às mudanças regulatórias. No ano, novas regras relacionadas à portabilidade, ao pagamento do comissionamento dos corretores e ao alongamento do prazo – de 60 para 96 meses – para a quitação de empréstimos consignados por servidores públicos interferiram diretamente na análise de riscos das operações. Para a Sabemi, a adaptação incluiu a necessidade de maior volume de capital de giro para ofertar o crédito consignado.

Nesse contexto, os fundos de investimento também foram alterados, de forma a apresentar mais garantias e a absorver a demanda de prazo maior no consignado. Para isso, a companhia contou com o apoio dos parceiros operacionais, o que resultou na estruturação do FIDC Sabemi III Consignado. O produto irá

million in equity, Sabemi invested 30% in subordinated shares – a guarantee offered by the creator of the fund to absorb occasional losses from default.

Drawing on that successful experience, four years later, in July 2011, our group registered our second FIDC, Polo Consignado, with an initial net equity of BRL 150 million and 20% of subordinated shares. The thriving experience resulted in the launch of two other series: one at the end of that same year, at an additional offer of BRL 75 million, and another in October 2012 in the amount of BRL 90 million, which helped Sabemi get to the first half of 2013 with a net equity worth BRL 270 million in FIDC.

By then renowned for the operation, in August 2013 our company filed with the Brazilian Securities and Exchange Commission (CVM) our third FIDC – Sabemi I Consignado –, at an initial public offering of BRL 200 million and 15% in subordinated shares. The operation was one of the first in the country to abide by the CVM's new rules that added credibility and transparency to such activities by expanding their management control. Another particularity was that it drew a large number of retail investors - over 600 CPFs (individual taxpayers) - as a result of the product's preset rates and our strategy for branching out in terms of investors, to which end our financial team conducted efficient efforts to advertize it and educate investors about its business advantages. So much so that, despite the adverse market environment, the fund was a success owing to our experience in offering paycheck loans to federal civil servants, good corporate governance practices, and strict fund management control.

Driven by the purpose of backing the business with our own resources and the expertise amassed with respect to the market's dynamics, our accountability for the risks, and process to monitor operations across the board, Sabemi returned to the market in July 2014 with our FIDC Sabemi II Consignado, in the amount of BRL 150 million and 17% subordination. The fund is an example of our group's ability to swiftly and efficiently adjust to regulatory changes. In the year, new rules regarding portability, payment of commissions to brokers, and extended timeframes – from 60 to 96 months – for civil servants to repay paycheck loans directly impacted our operation risk assessment. For Sabemi, the adaptation included the need for greater working capital volume in order for us to offer paycheck loans.

In that backdrop, our investment funds underwent changes as well to provide more guarantees and absorb the demand for longer loan repayment timeframes. To do that, our company worked in collaboration with our operational partners and set up FIDC Sabemi III Consignado.

a mercado com cota de subordinação de 7%, atendendo mais fortemente a um perfil de investidores institucionais, com os quais foi firmado compromisso de rentabilidade. Com a operação, a Sabemi projeta chegar ao final de 2015 com patrimônio de fundos de cerca de R\$ 700 milhões, e R\$ 100 milhões em aplicações em cotas subordinadas.

The product is to be rolled out with 7% subordinated shares to cater more substantially to a profile of corporate investors, with whom we have signed profitability agreements. Through the operation, Sabemi estimates to reach the end of 2015 with funds totaling approximately BRL 700 million and BRL 100 million invested in subordinated shares.

|   | Fundos de Investimento   Investment Funds                      |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
|   | FIDC Sabemi Consignado (2007)<br>FIDC Sabemi Consignado (2007) | FIDC Polo Consignado (2011) + duas séries<br>FIDC Polo Consignado (2011) + two series | FIDC Sabemi I Consignado (2013)<br>FIDC Sabemi I Consignado (2013) | FIDC Sabemi II Consignado (2014)<br>FIDC Sabemi II Consignado (2014) |
| <b>Parceiros</b><br><i>Partners</i>   |  |   |  |  |
| Concórdia S.A. Corretora<br><i>Concórdia S.A. Corretora</i>   | Distribuição<br><i>Distribution</i>                            | Administração e distribuição<br><i>Administration and distribution</i>                |  |  |
| Banco Schahin<br><i>Banco Schahin</i>   | Estruturação<br><i>Structuring</i>                             |   |  |  |
| Korea Development Bank (KDB)<br><i>Korea Development Bank (KDB)</i>   | Distribuição<br><i>Distribution</i>                            |   |  |  |
| Polo Capital Management<br><i>Polo Capital Management</i>   |  | Gestão<br><i>Management</i>   |  |  |
| Banco Santander<br><i>Banco Santander</i>   |  | Custódia<br><i>Custodian</i>  | Custódia<br><i>Custodian</i>                                       | Custódia<br><i>Custodian</i>   |
| Standard & Poor's Rating Services<br><i>Standard &amp; Poor's Rating Services</i>                               | Classificação de risco<br><i>Risk rating</i>                   | Classificação de risco<br><i>Risk rating</i>  | Classificação de risco<br><i>Risk rating</i>                       | Classificação de risco<br><i>Risk rating</i>                         |
| Freitas Leite<br><i>Freitas Leite</i>   | Assessoria jurídica<br><i>Legal counsel</i>                    | Assessoria jurídica<br><i>Legal counsel</i>   | Assessoria jurídica<br><i>Legal counsel</i>                        | Assessoria jurídica<br><i>Legal counsel</i>                          |
| PricewaterhouseCoopers<br><i>PricewaterhouseCoopers</i>   |  | Auditora independente<br><i>Independent Auditor</i>                                   | Auditora independente<br><i>Independent Auditor</i>                | Auditora independente<br><i>Independent Auditor</i>                  |
| KPMG<br><i>KPMG</i>   | Auditora independente<br><i>Independent Auditor</i>            |   |  |  |
| Angá Asset Management<br><i>Angá Asset Management</i>   |  | Estruturação<br><i>Structuring</i>  | Gestão e estruturação<br><i>Management and structuring</i>         | Gestão e estruturação<br><i>Management and structuring</i>           |
| XP Investimentos<br><i>XP Investimentos</i>   |  |   | Distribuição<br><i>Distribution</i>                                | Distribuição<br><i>Distribution</i>                                  |
| CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários<br><i>CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários</i> |  |   | Administração<br><i>Administration</i>                             | Administração<br><i>Administration</i>                               |
| Banco Itaú<br><i>Banco Itaú</i>   | Custódia<br><i>Custodian</i>                                   |   |  |  |



## GOVERNANÇA CORPORATIVA CORPORATE GOVERNANCE

O Código de Conduta foi reestruturado em 2014 para se alinhar ainda mais aos princípios que pautam o grupo, especialmente a transparência, no relacionamento com seus públicos.

*Our Code of Conduct was revised in 2014 to better match the principles that guide our group, especially transparency in the relationship with our stakeholders.*

## Relacionamentos pautados pela ética *Relationships steered by ethics*

A ética e a transparência, o diálogo franco e o relacionamento respeitoso com colaboradores, representantes/agentes/corretores, clientes e Poder Público são compromissos do Grupo Sabemi, que o levam a crescer de forma consistente.

Para reforçar seus princípios de atuação, em 2014 a companhia reestruturou o Código de Conduta, em vigor desde 2007. O trabalho foi executado por uma comissão composta de representantes de todas as áreas, o que resultou na definição dos comportamentos esperados dos profissionais, de acordo com os seguintes eixos:

**Respeito à legislação e às regras internas** – Estende aos colaboradores o dever de cumprir também convênios, acordos e contratos firmados pela companhia.

**Proteção e preservação do patrimônio da Sabemi** – Os patrimônios a serem resguardados são de ordem física, moral e intelectual, o que inclui a marca e a imagem da organização.

**Valorização do capital humano** – Estimula o trabalho em equipe e a lealdade; proíbe a discriminação de qualquer espécie; apregoa o alinhamento de parceiros e fornecedores com o compromisso da Sabemi em não adotar trabalho infantil ou análogo ao escravo; estabelece os deveres dos líderes; e incentiva a comunicação, ao Comitê de Ética e Conduta, de desvios ou omissões contrárias aos interesses da companhia.

**Relacionamentos internos e externos** – Determina que sejam conduzidos com tratamento digno, gentil, atencioso e profissional; que as solicitações sejam atendidas rápida e adequadamente; que haja receptividade a opiniões divergentes; que as entregas tenham alto padrão de qualidade e excelência; e que os profissionais se abstenham de pedir ou conceder favores passíveis de originar compromisso ou obrigação que influenciem decisões ou propiciem acesso a informações privilegiadas. (GRI 4.6)

*Ethics and transparency, candid dialogue, and a respectful relationship with employees, representatives/agents/brokers, clients, and public authorities are Grupo Sabemi's commitments that lead us to grow in a consistent manner.*

*To reinforce our work precepts, in 2014 our company revised our Code of Conduct, in effect since 2007. The work was carried out by a committee staffed by representatives from all departments and defined the behaviors expected from our people according to the following guidelines:*

**Compliance with the law and internal regulations** – Requires employees to also abide by agreements and contracts signed by our company.

**Protection and preservation of Sabemi's assets** – The assets to be protected are physical, moral and intellectual, including our organization's brand and image.

**Empowerment of human capital** – Encourages team work and loyalty; bans discrimination of any kind; requires partners and suppliers to abide by Sabemi's commitment to not using child or forced labor; sets the leaders' duties; and encourages people to let our Ethics and Conduct Committee know about breaches or omissions contrary to our company's interests.

**Internal and external relationships** – Requires relationships to be conducted in a dignified, kind, thoughtful, and professional manner; that requests are fulfilled swiftly and properly; that dissenting opinions be welcomed; that deliveries carry high quality and excellence standards; and that our people abstain from asking for or granting favors capable of creating commitments or obligations that may influence decisions or allow access to privileged information. (GRI 4.6)



# 2014

Ano em que o Grupo Sabemi reestruturou seu Código de Conduta, adequando suas regras à nova conjuntura. O documento foi distribuído a todos os colaboradores.

*The year in which Grupo Sabemi revised our Code of Conduct to have it fit the new circumstances. The document was handed out to all employees.*

**Uso das informações e dos meios de informática** – Expressa a preservação do caráter confidencial das informações e do sigilo profissional.

**Regras diárias** – Entre outras, incentiva a comunicação ao Comitê de Ética e Conduta em relação a qualquer suspeita de ocorrência de assédio moral ou outros desvios de conduta.

**Meio ambiente e sociedade** – Estimula o compromisso com a redução do consumo de papel, água e energia elétrica, com o uso adequado das lixeiras seletivas, com o envolvimento em ações voluntárias e com a análise dos impactos das atividades à sociedade. (GRI 4.8)

Para disseminar as novas diretrizes de conduta, as lideranças da companhia, individualmente e/ou com suas equipes, participaram de capacitação a respeito do documento. Nas equipes da matriz, o treinamento foi presencial; para as lojas foi ministrado via *conference call*. Todos os profissionais da Sabemi também receberam o novo Código de Conduta impresso. (GRI SO3)

Para gerenciar o cumprimento das regras do documento, a companhia mantém o Comitê de Ética e Conduta, responsável por investigar denúncias encaminhadas a ele próprio e à Ouvidoria – muitas das quais são levadas às instâncias superiores para a efetiva resolução. Outro meio de encaminhamento de demandas pelos colaboradores é o *Fale com o Presidente* – e-mail disponível na Intranet e direcionado diretamente ao diretor-presidente, que responde os contatos ou os encaminha para deliberação do Conselho Consultivo. (GRI 4.4)

Em 2014, justamente por conta da ampla disseminação dos comportamentos esperados dos colaboradores, o Comitê não foi acionado para dirimir conflitos de natureza ética. Os poucos casos de desvios ocorridos nas lojas, de pequena gravidade,

**Use of information and information technology** – Requires the preservation of confidential information and professional secrets.

**Everyday rules** – Among others, encourages people to let our Ethics and Conduct Committee know about any suspected emotional abuse or other types of harassment.

**The environment and society** – Fosters people's commitment to reducing the use of paper, water, and electricity, properly discarding waste into the assigned bins, doing volunteer work, and analyzing the impacts of our activities on society. (GRI 4.8)

To disseminate our new conduct guidelines, our company's leaders, individually and/or with their teams, were trained in the document. Our head office teams attended the training on site. Store teams were trained via *conference calls*. Additionally, all Sabemi employees were provided with printouts of our new Code of Conduct. (GRI SO3)

Our Ethics and Conduct Committee is tasked with enforcing compliance with the rules in the document. Its members are responsible for investigating alleged breaches reported to this committee and to the Office of the Ombudsman – many of which are forwarded to higher company bodies for a final decision. Another medium for employees to place their requests is our *Fale com o Presidente* (Talk with the CEO) – an e-mail available on our Intranet and sent directly to our CEO, who then replies to their contacts or forwards them to the Advisory Board for a resolution. (GRI 4.4)

In 2014, exactly because the behaviors expected from our employees had been widely disseminated, the Committee was not asked to handle any ethical conflicts. The few and minor non-compliance cases occurring in the stores were handled by the local managers. (GRI HR4)

foram administrados pelos gestores locais. (GRI HR4)

Há também o Comitê de Compliance, que zela pela atualização constante e interpretação das normas do Código de Conduta e pela garantia de cumprimento das diretrizes éticas na empresa, e intervém em casos de violação mais graves ao Código ou a qualquer outra regra interna.

Além de sujeitar suas operações à apreciação dos órgãos reguladores, como Banco Central do Brasil (Bacen) e Superintendência de Seguros Privados (Susep), e ao controle de instituições parceiras – caso dos fundos de investimento –, a Sabemi submete suas informações econômico-financeiras a auditorias. Internamente, o serviço é prestado pela empresa Moore Stephens, que em 2014 só não auditou os dados da *holding*. Externamente, a contratada é a empresa PricewaterhouseCoopers (PWC), que no ano auditou os resultados da Sabemi Seguradora e Sabemi Previdência Privada.

## Estrutura de governança (GRI 4.1)

### Governance structure (GRI 4.1)

No Grupo Sabemi, as instâncias de governança são o Conselho Consultivo e a Diretoria – ambos presididos pelo mesmo executivo –, integrada por quatro diretores, sendo dois de divisões corporativas (Administrativo-Financeira e de Planejamento Estratégico) e dois de áreas de negócios (Seguros e Assistência Financeira). (GRI 4.2)

**Conselho Consultivo** – É formado por cinco executivos – um presidente e quatro conselheiros, dos quais três independentes –, que respondem pelo direcionamento estratégico da organização, incluindo sua imagem, reputação e seus valores, e pela busca do máximo retorno do capital investido. Dos integrantes do Conselho Consultivo – entre eles, uma mulher –, quatro têm mais de 51 anos e um tem entre 31 e 50 anos. (GRI 4.3, LA13)

**Diretoria** – Composta por cinco executivos, entre eles o diretor-presidente Antonio Tulio Lima Severo – que também preside o Conselho Consultivo do Grupo –, cujas atribuições são gerir a empresa de acordo com o direcionamento estratégico, de forma a assegurar que os objetivos e as metas sejam alcançados. Dos profissionais – entre eles, uma mulher –, dois têm mais de 51 anos, e três têm entre 31 e 50 anos. (GRI LA13)

*We also have a Compliance Committee whose duties include constantly updating and interpreting the regulations in our Code of Conduct and ensuring our company's ethical guidelines are followed, in addition to stepping in in the event of more serious violations of the Code or any other internal regulations.*

*In addition to submitting our operations to the evaluation of regulatory agencies like the Brazilian Central Bank (BACEN) and the Superintendence of Private Insurance (SUSEP) and to the control of partners institutions – relative to our investment funds –, Sabemi has our economic-financial information audited. Internally, the service is provided by company Moore Stephens, which in 2014 audited all but our holding company's information. Externally, our provider is PricewaterhouseCoopers (PWC), which in the year audited the numbers of Sabemi Seguradora and Sabemi Previdência Privada.*

*Grupo Sabemi's governance bodies are the Advisory and Executive Boards – both chaired by the same executive –, the latter staffed by four chief officers, two of them from corporate divisions (Administrative-Financial and Strategic Planning) and two from business divisions (Insurance and Paycheck Loans). (GRI 4.2)*

**Advisory Board** – Comprised of five executives – a chairman and four board members, three of whom are independent –, in charge of strategically steering our organization, including our image, reputation and values, and seeking maximum return on the invested capital. Of the Advisory Board members – among them, a woman –, four are over the age of 51 and one is between 31 and 50. (GRI 4.3, LA13)

**Executive Board** – Comprised of five executives, among them CEO Antonio Tulio Lima Severo – who also chairs the Group's Advisory Board –, whose duties include running the company according to the strategic directions in order to make sure goals and targets are reached. Of its members – among them, a woman –, two are over the age of 51, and three are between 31 and 50. (GRI LA13)

## Composição do Conselho Consultivo (31/12/2014)

### Composition of the Advisory Board (December 31, 2014)

**Antonio Tulio Lima Severo**  
Presidente | Chairman

Fundador do Grupo Sabemi e acionista majoritário da *holding* Sabemi Participações S.A. Possui ampla experiência nos segmentos de seguros e previdência. *Founder of Grupo Sabemi and majority stockholders of holding company Sabemi Participações S.A. Highly experienced in the fields of insurance and pension plans.*



**Maria Izabel Schneider Severo**  
Conselheira | Board member

Formada em Educação Física pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com especialização em Finanças e Gestão Empresarial pela Fundação Getulio Vargas (FGV), é professora, *coach* e mediadora de conflitos. *Holder of an undergraduate degree in Physical Education from Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) and a graduate degree in Finance and Business Management from Fundação Getulio Vargas (FGV), she is a professor, coach, and conflict mediator.*



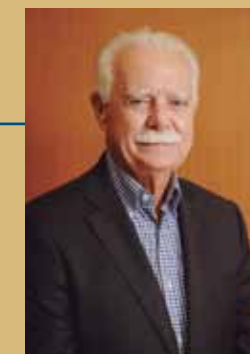
**Nelson Barrizzelli**  
Conselheiro independente  
Independent Board member

Economista pela Universidade Mackenzie, mestrado e doutorado pela Universidade de São Paulo (USP) com concentração em Finanças e Marketing. É professor da USP e conselheiro de outras três companhias. *An economist educated at Universidade Mackenzie, a Master and PhD by Universidade de São Paulo (USP) in Finance and Marketing. He is a professor at USP and a board member in another three companies.*



**Ruy Lopes Filho**  
Conselheiro independente  
Independent Board member

Engenheiro Civil pela UFRGS, com especialização em Engenharia Industrial pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ), trilhou sua carreira no Grupo Gerdau. É conselheiro de outras seis empresas. *A civil engineer educated by UFRGS, a specialist in Industrial Engineering by Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RJ), he has built his career at Grupo Gerdau. He serves as a board member in another six companies.*



**José Flávio Monteiro Franco**  
Conselheiro independente  
Independent Board member

Engenheiro Elétrico pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), mestrado em Administração pela Cepead/UFMG e com especialização pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT), em Cambridge (EUA). *An electrical engineer educated by Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), he holds a Master's degree in Business from Cepead/UFMG and a specialist degree from the Massachusetts Institute of Technology (MIT) in Cambridge (the US).*





## Composição da Diretoria (31/12/2014) Executive Board members (December 31, 2014)

### Alexandre Girardi

Diretor Administrativo-Financeiro  
Chief Administrative-Financial Officer



Contador pela PUC-RS, com especialização em Finanças pela FGV-RJ e mestre em Controladoria pela Unisinos-RS. Atua no Grupo Sabemi desde setembro de 2010. Acumula mais de 15 anos de experiência em cargos de direção nas áreas administrativa e financeira.

*An accountant educated by PUC-RS, holder of a specialist degree in Finance from FGV-RJ and a Master in Controllorship by Unisinos-RS. He has been with Grupo Sabemi since September 2010. He has over 15 years' experience in top administrative and financial positions.*

### Eliana Schwingel Diederichsen

Diretora-Executiva de Planejamento Estratégico  
Chief Strategic Planning Officer



Analista de Sistemas pela Unisinos-RS, com especialização em Gestão e Engenharia de Software pela UFRGS e MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Atua no Grupo Sabemi há 33 anos, já tendo exercido cargo de direção nas áreas comercial, de tecnologia e de operações.

*A systems analyst by Unisinos-RS, holder of a specialist degree in management and software engineering from UFRGS and an MBA from (FGV). Working at Grupo Sabemi for 33 years, she has held top management positions in our sales, technology, and operating departments.*

### Leandro de Carvalho Nunes

Diretor da Unidade de Assistência Financeira  
Director of the Paycheck Loan Division



Administrador de Empresas pela Unisinos-RS, com MBA em Gestão de Pessoas pela FGV-RJ. Atua no Grupo Sabemi desde novembro de 2009. Tem mais de dez anos de experiência em instituições financeiras nas áreas comercial, de varejo e empresarial.

*Holder of an undergraduate Business degree from Unisinos-RS, and a People Management MBA from FGV-RJ. He has been with Grupo Sabemi since November 2009. He has over 10 years' experience working for financial institutions in sales, retail, and corporate departments.*

### Antonio Carlos Pedrotti

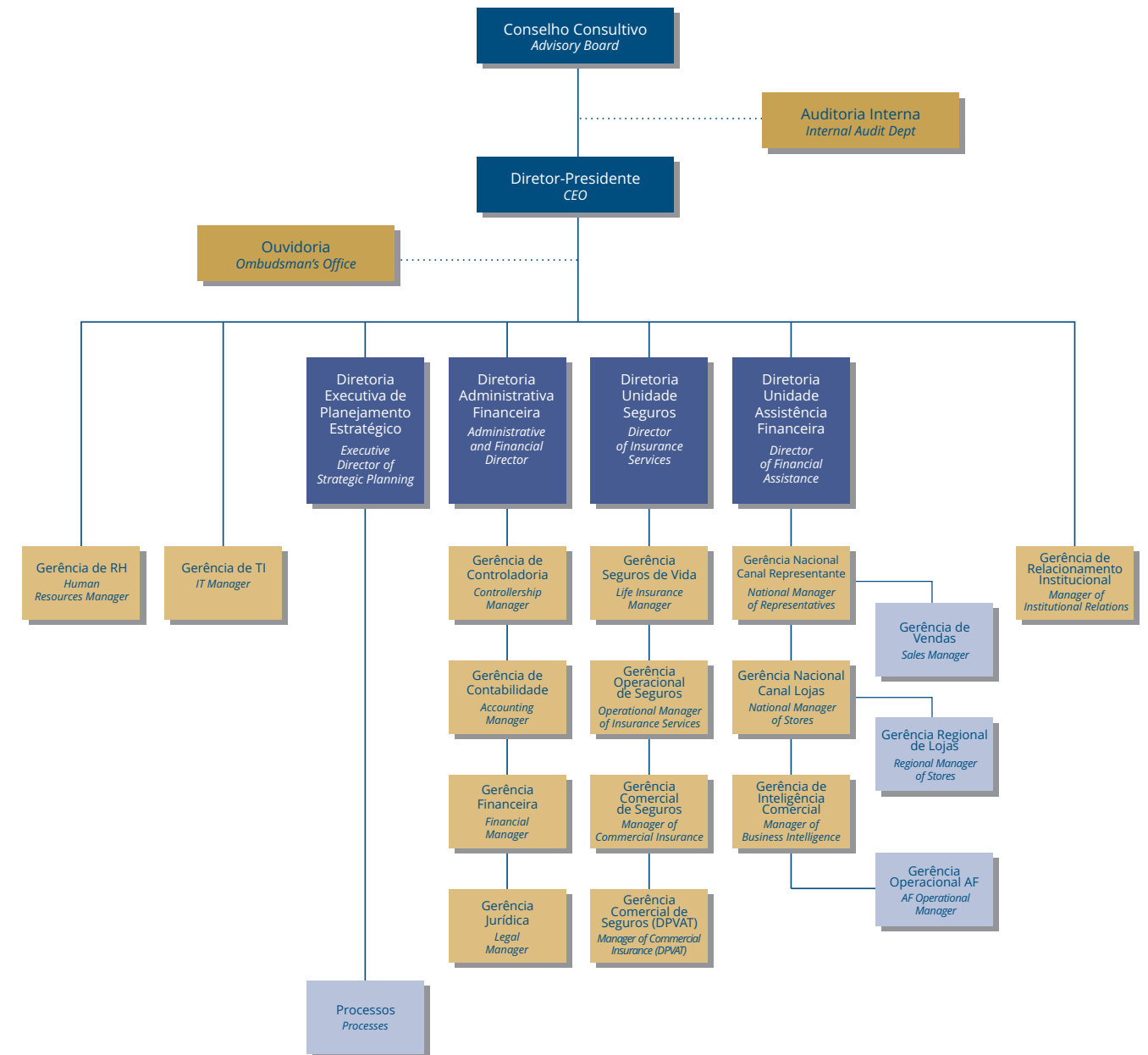
Diretor da Unidade de Seguros  
Director of the Insurance Division



Economista pela Unisinos-RS, com especialização em Gestão Empresarial pela FGV-SP, com MBA Executivo pela FIA-USP/SP. Atua no Grupo Sabemi desde setembro de 2013. Tem mais de 20 anos de experiência em seguros, tendo sido diretor-executivo na MetLife e vice-presidente na ACE Life para o Brasil e Colômbia.

*An economist educated by Unisinos-RS, he holds a specialist degree in Business Management from FGV-SP and an Executive MBA from FIA-USP/SP. He has been with Grupo Sabemi since September 2013. He has over 20 years' experience in the insurance business, and has previously served as an executive director at MetLife and ACE Life's vice president for Brazil and Colombia.*

## Estrutura organizacional Corporate framework





## Gestão de riscos (GRI 4.11)

### Risk management (GRI 4.11)

A Sabemi mantém olhar constante sobre a melhoria de práticas e estrutura de *compliance* não apenas por atuar em um setor fortemente regulado, mas por operar fundos de investimento e estar sujeita a uma série de regras de cessão de ativos, que, quando elegíveis, continuam a ser monitorados – por agências de *rating*, gestoras e custodiante dos produtos, entre outros. Um diferencial dos FIDC lançados pela companhia é a transparência da governança: todos os agentes envolvidos são independentes e assumem cada qual sua respectiva parcela de responsabilidade frente à Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

A estrutura da empresa também inclui Comitê de Compliance, cujos integrantes – representantes das áreas jurídica, contábil, de controladoria e auditoria interna – identificam os riscos aos quais estão sujeitas as operações, traçam planos de ação para mitigá-los e os aplicam, e mantêm monitorados. A área faz ainda o acompanhamento estreito dos movimentos do mercado, de forma a antever tendências, identificar oportunidades de negócios e gerir os riscos financeiros e operacionais. (GRI 4.11)

Entre os operacionais estão os relacionados à segurança das informações, cujo gerenciamento recebe suporte da área de Tecnologia da Informação (TI). Em 2014, todo o sistema

*Sabemi is permanently on the lookout for new ways to improve our compliance practices and framework, not only because we operate in a heavily regulated industry but also because we operate investment funds and are subject to a host of regulations on the assignment of assets which, when eligible, continue to be monitored by rating agencies and product managers and custodians, among others. A unique feature of the FIDCs launched by our company is our governance transparency: all agents involved are independent and each of them assumes their respective share of responsibility before the Brazilian Securities and Exchange Commission (CVM).*

*Our company's structure also includes a Compliance Committee whose members represent our legal, accounting, controllership, and internal audit departments and spot the risks to which our operations are subject, outline and implement action plans to mitigate such risks, and keep them under monitoring. Additionally, the department closely monitors the market's movements in order to anticipate trends, find business opportunities, and manage financial and operational risks. (GRI 4.11)*

*Operational risks include those related to information security, whose managers get support from our IT department. In 2014, Sabemi's entire system underwent a*

da Sabemi foi submetido a um reteste de intrusão – em que uma empresa contratada atua como *hacker*, tentando invadir ou encontrar brechas para acessar informações privilegiadas – e constatou a inviolabilidade.

A infraestrutura para resguardar informações, além disso, está contingenciada: elas são armazenadas na companhia, em servidores dualizados, e em um segundo *data center*, externo. Os sistemas também são todos dualizados e se sujeitam a processo de gestão de mudanças, em que qualquer alteração tem de passar por comitê de aprovação, que atua de acordo com um calendário anual predefinido. Assim, o fato de as mudanças serem planejadas elimina o risco de indisponibilidade ou lacunas capazes de interromper as atividades.

A abertura de lojas também está cercada de cuidados que buscam evitar, minimizar ou eliminar riscos. Há um manual dos possíveis riscos e formas de evitá-los que é distribuído a todos os gestores dos projetos de abertura de unidades. Ele envolve itens como infraestrutura para a instalação de serviços de informática, telefonia e acesso à nova unidade.

Em relação aos riscos financeiros, a Sabemi procura minimizá-los ao máximo por meio de medidas como manutenção de reservas apenas em instituições financeiras renomadas; adoção de política de caixa mínimo; acompanhamento da gestão de sua carteira por empresa contratada; estabelecimento de políticas de crédito e definição da qualidade dos clientes.

*hacking retest – where a hired company acts like a hacker and tries to sneak in or find breaches to access privileged information – and was deemed inviolable.*

*Furthermore, our information protection infrastructure is planned for contingencies: information is stored at the company in dual servers and also in a second, external data center. All of our systems are dual as well and subject to a change management process whereby any changes must be submitted to an approval committee that operates according to a preset annual calendar. Hence, the fact that changes are planned eliminates the risk of unavailability or gaps capable of interrupting our activities.*

*Store openings are also painstakingly planned in an effort to prevent, mitigate, or eliminate risks. Sabemi supplies all store opening project managers with a handbook describing the potential risks and ways to prevent them. It addresses topics such as the infrastructure for setting up IT and telephone services and access to the new store.*

*With respect to financial risks, Sabemi seeks to mitigate them as much as possible by keeping reserves solely with renowned financial institutions; adopting a minimum cash policy; having a hired company monitor the management of our portfolio; and setting credit policies and policies to define client quality, among other procedures.*



## ATIVOS INTANGÍVEIS *INTANGIBLE ASSETS*

O investimento contínuo em tecnologia soma-se à especialização da equipe, ao foco e à flexibilidade em uma empresa capaz de se diferenciar nos mercados em que atua.

*Ongoing investments in technology are added to our team's specialization, focus and flexibility in a company capable of standing out in the markets where we do business.*



## Atuação destacada no mercado Market renown



A Sabemi se destaca em seus segmentos de atuação graças a ativos que agregam valor às operações, embora não sejam mensuráveis. Como empresa composta essencialmente por processos e pessoas, seus diferenciais competitivos mais importantes são:

### Tecnologia

Por almejar ser reconhecida pela liderança em automação de processos, a companhia considera as informações e

*Sabemi stands out in our lines of business thanks to assets that add value to our operations, even though such assets cannot be measured. As a company essentially made up of processes and people, our main competitive advantages are:*

### Technology

*As we seek to be recognized for our leadership in process automation, our company sees information*



# 99,64%

Foi a disponibilidade tecnológica atingida pela Sabemi em serviços no ano. Nas lojas, o índice chegou a 98,33%, o que resulta do contínuo investimento em tecnologia.

*Such was the technology availability achieved by Sabemi in terms of services in the year. At our stores, that rate reached 98.33% as a product of our ongoing investments in technology.*

os meios de informática um ativo de grande valor, que deve ser tratado com responsabilidade. Mantém Política e Regulamento Interno de Segurança da Informação – redesenhado em 2014, em razão da atualização constante da área –, sistemas dualizados e *data center* externo, entre outros recursos que a levaram a atingir disponibilidades de 99,64% em serviços e 98,33% nas lojas no ano.

Um dos destaques foi o Projeto Biometria Manuscrita, desenvolvido para substituir o papel e conferir mais agilidade às contratações de seguros e crédito consignado. Nos dois últimos meses de 2014, a solução já estava adotada em cerca de 200 propostas – desempenho satisfatório, a julgar pela indisponibilidade de infraestrutura da maioria dos parceiros para trabalhar com a tecnologia.

Outras soluções adotadas no período comprovam a relevância da área tecnológica para as operações. A empresa passou a incluir os cartões de crédito entre os meios de pagamento de seus produtos e serviços; substituiu o sistema de telefonia celular, passando a utilizar o sistema IOS, o que resultou em ganhos para a equipe comercial; montou estrutura de videoconferência, que permite a comunicação rápida com e entre as filiais, reduzindo custos de viagens; e começou a operar a plataforma Bizagi, de automatização de processos, uma tendência no mercado.

Foi ainda reestruturado o controle de acesso das pessoas, com a revisão dos perfis e das instâncias que podem ser compartilhadas, instalado o ponto biométrico em todas as lojas, e montada nova estrutura de rede e telefonia na filial da empresa no Rio de Janeiro.

Além dessas realizações, a área de Tecnologia da In-

*and IT resources as highly valuable assets that must be handled responsibly. We have Internal Information Security Policies and Regulations that were revised in 2014 owing to IT's ever-changing nature, dual-mode systems, and an external data center, among other resources that allowed us to achieve 99.64% availability in terms of services and 98.33% at our stores in the year.*

*One of the highlights was the Handwriting Biometrics Project carried out to replace paper and expedite insurance and paycheck loan operations. In November and December 2014, the solution was already in place in approximately 200 applications – a satisfactory performance, given most of our partners' lack of infrastructure to work with the technology.*

*Other solutions adopted in the period prove how relevant technology is for our operations. Our company added credit cards as a means for clients to pay for our products and services; replaced the cell phone system and started using the IOS system, which resulted in gains for our sales team; set up a videoconference framework that allows for swift communications with and between branch offices and lower travel costs; and started operating the process automation Bizagi platform, a trend in the market.*

*We also restructured people's access control upon revising the profiles and items that may be shared, equipped all stores with biometric equipment, and installed a new network and telephone framework in our company's branch office in Rio de Janeiro.*

*In addition to those accomplishments, the Infor-*



formação cerca-se de números expressivos: passaram pelo sistema da Sabemi mais de R\$ 300 milhões em vendas em 2014, quando foram promovidas 1.295 alterações de sistemas, entre melhorias e correções, o que representa 5,18 entregas por dia útil.

### Especialização

A Sabemi busca atrair e reter os melhores profissionais para conferir excelência ao atendimento dos clientes. Todos os colaboradores que, em sua rotina, envolvem-se com as operações de seguros e assistência financeira são certificados, respectivamente pela Escola Nacional de Seguros – Funenseg e pela Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País – Aneps. (GRI 4.13)

Eles recebem capacitação constante – em 2014 foram ministradas cerca de 56 horas de treinamento sobre segurança da informação para mais de 100 funcionários –, têm acesso à completa infraestrutura de equipamentos para atuar com qualidade e recebem ainda suporte tecnológico para a gestão das operações.

Nesse sentido, em 2014 contaram com melhorias como a alteração no cadastro de representantes/agentes/corretores, com diferentes permissões de visualizações por *login*; ajustes nos *status* das propostas de seguros; e atualizações nas gestões de incidentes, de benefícios e de inteligência no Representante Online. A equipe de vendas é amparada ainda no âmbito do Alô Produção, espécie de *call center* dedicado a acompanhar seus procedimentos de vendas, facilitar o andamento e orientar em caso de dúvidas.

*mation Technology area boasts expressive numbers: Sabemi's system processed over BRL 300 million in sales in 2014, when 1,295 system alterations, including improvements and corrections, were made, representing 5.18 deliveries per business day.*

### Specialization

*Sabemi seeks to attract and retain top talent in order to provide our clients with excellent services. All employees routinely involved in insurance and loan transactions are respectively certified by Escola Nacional de Seguros – Funenseg (National Insurance School) and Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País – ANEPS (National Association of Loan Companies). (GRI 4.13)*

*They undergo constant training. In 2014, approximately 56 hours of training in information security were provided to more than 100 employees. They also have access to our full equipment infrastructure to add quality to their work, in addition to getting tech support for transaction management.*

*In that regard, in 2014 they saw improvements such as changes to our representative/agent/broker registration procedure that now includes different login-based viewing permissions; adjustments to insurance application status; and updates to incident, benefit, and intelligence management in the Online Representative system. The sales team gets further support from Alô Produção, a call center of sorts that is dedicated to monitoring their sales procedures, facilitating processes, and providing answers to their questions.*

### Foco e flexibilidade

A tecnologia de ponta e a equipe especializada somam-se para conferir à Sabemi mais um de seus diferenciais competitivos: a agilidade, consequência de atuar com foco – produtos e públicos específicos – e flexibilidade para se ajustar rapidamente às regras e tendências do mercado. Devido a essas características, a companhia é capaz de creditar recursos na conta-corrente do cliente poucos minutos após a contratação.

Além disso, por atender exclusivamente servidores públicos e oficiais das Forças Armadas – nicho ainda pouco explorado por seus concorrentes –, permanece em evidência em um segmento extremamente competitivo como o de seguros, que trabalha com margens estreitas e abriga 54 grupos seguradores e 72 seguradoras.

Ao longo de seus mais de 40 anos, a empresa construiu *know-how* e investiu fortemente em tecnologia operacional. Assim, pode oferecer portfólio diversificado, sinérgico e complementar. Nesse contexto, o seguro, na nova unidade de negócios, hoje participa com 60% de todas as receitas do Grupo Sabemi.

### Focus and flexibility

*State-of-the-art technology and an expert team come together to give Sabemi another of our competitive advantages: speed, achieved via focused work – on specific products and clients – and flexibility, allowing us to quickly adjust to the market's rules and trends. By being focused and flexible, we are able to credit funds in our clients' bank accounts within minutes after their contracts were signed.*

*Additionally, because we cater exclusively to civil servants and military officers – a niche yet largely untapped by our competition –, we remain in evidence in an extremely competitive line of business such as insurance, which operates with narrow margins and houses 54 insurance groups and 72 insurance companies.*

*In the course of our over 40 years in operation, our company has built know-how and invested heavily in operations technology. That way, we can offer a diverse, synergic, and complementary portfolio. In this backdrop, at our new business unit, insurance today contributes 60% of Grupo Sabemi's entire revenue.*





## DESEMPENHO OPERACIONAL *OPERATING PERFORMANCE*

A área de seguros apresentou expansão de 21% no valor de prêmios, na comparação com 2013, e teve sua base de clientes ampliada em 29%. E a de crédito consignado evoluiu 7,7%.

*Our insurance division saw a 21% rise in the amount of premiums compared to 2013, and its client base grew by 29%. Paycheck loans increased 7.7%.*

## Produção qualificada e rentável *Quality, profitable production*

A redefinição estratégica promovida em 2014, que estendeu o alcance das metas e dos objetivos para até 2020, foi consequência de a Sabemi ter acumulado ganhos ao operar com duas unidades estruturadas: Seguros e Assistência Financeira. Além disso, foi lançada a parceria com Seguro DPVAT, cujos objetivos são ampliar a receita do Grupo com processos DPVAT, divulgar à população que a empresa atua como ponto de coleta do seguro, e potencializar a visibilidade da marca.

### Seguros

No primeiro semestre do ano, a unidade de Seguros enfrentou o desafio de ajustar preços e promover outras adaptações para fazer frente ao mercado. Na segunda metade do exercício, já familiarizada, adquiriu um sistema que a permitiu terminar o ano com crescimento de 29% na base de clientes, atingindo 178 mil pessoas.

O valor dos prêmios e contribuições, R\$ 75.826 mil, foi 21% superior ao do exercício anterior, que chegou a 67.913 mil. No mesmo período, exclusivamente nos ramos operados pela empresa – prestamista, acidentes pessoais, vida em grupo e vida individual –, o mercado expandiu apenas 2,47%. A maior diferença ficou por conta do seguro de acidentes pessoais, que inclui os produtos da família AP Plus, com crescimento de 36,37%, enquanto no mercado em geral o aumento foi de 3,59%.

Tão importante quanto o bom desempenho foi a consolidação da unidade de Seguros, que, ao final do ano já estava com os sistemas operacionais praticamente estruturados para retomar a ofensiva a partir de março.

*The strategic redefinition carried out in 2014, which extended the reach of our targets and goals up to 2020, resulted from Sabemi having had accumulated gains by operating two structured units: Insurance and Loans. Additionally, we began a partnership with the DPVAT (official vehicular accident) insurance in order to expand our group's income via DPVAT claims, let people know they can collect their insurance at our company, and boost our brand's visibility.*

### Insurance

*In the first half of the year, our Insurance unit faced the challenge of adjusting prices and making other changes to keep up with the market. In the second half, already familiarized, the unit purchased a system that allowed it to end the year boasting 29% growth in our client base, totaling 178,000 people.*

*The amount of premiums and dues, BRL 75,826,000, was 21% higher than in the year before, which reached BRL 67,913,000. In the same period, exclusively in our company's lines of business – loan protection, personal accident, group life, and individual life insurance –, the market expanded a mere 2.47%. The greatest difference was made by personal accident insurance, which includes the products in our AP Plus range, which soared 36.37%, while the market at large saw a 3.59% growth.*

*As important as our good performance was the implementation of our Insurance unit, which by the end of the year already had its operating systems basically set up to go back on the offensive starting in March.*



# R\$ 75.826.000,00

Valor contabilizado pela Sabemi em prêmios e contribuições de seguros em 2014, nos ramos prestamista, acidentes pessoais, vida em grupo e vida individual, e previdência.

*Amount taken in by Sabemi from loan protection, personal accident, group life, and individual life insurance premiums in 2014.*

### Crédito consignado

A Sabemi teve de se adaptar rapidamente às mudanças regulatórias impostas ao segmento de crédito consignado em 2014: ajustou sua estrutura interna para se adequar ao novo mercado e ofertar um produto mais alinhado; promoveu alterações tecnológicas; e, para fazer frente à necessidade de maior volume de capital de giro, lançou seu sexto Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC). Com todo esse movimento, a operação cresceu 7,7% na comparação com 2013, e acumulou R\$ 301.009 mil.

Outros ganhos foram contabilizados no âmbito do negócio. Um deles foi o desenvolvimento de estrutura mais rígida de controle para as lojas próprias, o que trará resultados consistentes à medida que o canal se consolida. A equipe de vendas passou por módulos de capacitação no ano, além de também ter tido sua atuação acompanhada mais de perto graças a um sistema de inteligência que, por meio de indicadores, possibilita saber o número de visitas a clientes e ligações telefônicas feitas pelos profissionais, e o volume de propostas aceitas. Essas medidas foram estendidas aos correspondentes bancários.

Fruto de todo esse trabalho, a área ampliou seu alcance e passou a operar com os governos de Minas Gerais e do Piauí. Outros seis convênios foram firmados, e começarão a vigorar em 2015. Assim, o futuro previsto é promissor, já que o mercado cada vez mais regulado vai exigir as características que a companhia detém: poder de reação e adaptação, e resiliência para aproveitar as oportunidades.

### Paycheck loans

*Sabemi had to adjust quickly to the regulatory changes imposed on the paycheck loan business in 2014: we adapted our internal structure to fit the new market and offer a more suitable product; made technology changes; and, to meet the need for a greater volume of working capital, launched our sixth credit rights investment fund (Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC). All those efforts enabled our business to grow 7.7% over 2013 and accumulate BRL 301,009,000.*

*Other gains were obtained business-wise. One of them was our development of a stricter control framework for our own stores, which will bring consistent results as the channel cements itself. Our sales team attended training modules in the year. Additionally, their work was more closely monitored thanks to an intelligence system whose indicators allow us to view the number of visits to clients and calls made by our staff, as well as the number of applications accepted. These procedures were extended to our bank service desks.*

*As a product of all that work, the division expanded its reach and started operating with the state governments of Minas Gerais and Piauí. Another six agreements were signed to take effect in 2015. Therefore, the foreseeable future is promising, considering that this increasingly more regulated market is going to require the characteristics our company already has: ability to react and adapt, and resilience to make the most of opportunities.*



## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO *ECONOMIC-FINANCIAL PERFORMANCE*

A receita líquida de seguros e previdência somou R\$ 75.826 mil em 2014, avanço de 21% em relação ao período anterior. A Sabemi terminou o ano com R\$ 500 milhões em patrimônio de fundos.

*Our net income from insurance and pension plans totaled BRL 75,826,000 in 2014, a 21% increase compared to the previous period. Sabemi closed the year boasting BRL 500 million in funds.*



## Expansão bem acima da média *Expansion way above the average*



O Grupo Sabemi encerrou 2014 com receita líquida de seguros e previdência na ordem de R\$ 75.826 mil, o que significa 21% mais do que o valor do exercício anterior. O resultado operacional, por sua vez, foi de R\$ 27.708 mil, superior em 89% na mesma comparação.

Já o lucro líquido do período somou R\$ 1.290 mil, impactado em R\$ 15 milhões, referente a um acordo judicial realizado no final de 2014, oriundo de uma contenda iniciada em 2003 na Justiça Civil do Rio de Janeiro.

### Investimentos

Seguindo a tendência de anos anteriores, em 2014 a Sabemi focou seus investimentos em tecnologia e recursos humanos

*Grupo Sabemi closed 2014 boasting net income from insurance and pension funds in the amount of BRL 75,826,000 - 21% higher than in the previous year. In turn, our operating profit was BRL 27,708,000 - 89% above 2013's figures.*

*However, the year's net profit amounted to BRL 1,290,000 - impacted in the amount of BRL 15 million paid in late 2014 to settle a dispute that started in 2003 in a Rio de Janeiro civil court.*

### Investments

*As we had done in previous years, in 2014 Sabemi focused our investments on technology and human re-*



# R\$ 5.215.231,27

Valor investido em 2014 em aquisições e desenvolvimento de sistemas tecnológicos, e em recursos humanos, o que engloba recrutamento e seleção, treinamentos e *endomarketing*.

*Amount invested in 2014 to purchase and develop technology systems and in human resources, which includes recruitment and selection, training, and endomarketing.*

– base de seus negócios. Foram mais de R\$ 4,5 milhões investidos em processos tecnológicos e na busca e retenção de talentos. Os recursos foram direcionados à qualificação – caso do programa Educação a Distância (EAD), cujos módulos foram significativamente ampliados no ano.

A área de tecnologia recebeu R\$ 4,5 milhões em investimentos – direcionados a aquisições que agregam valor, como servidores, *softwares* e *storage*, e ao desenvolvimento de sistemas –, e demandou outros R\$ 4 milhões em despesas, o que inclui telefonia, manutenção de rede, gastos com viagens e pagamentos diversos, entre outros.

*sources – the basis of our business. Our investments totaled over BRL 4.5 million invested in technology and talent search and retention processes. The resources were dedicated to training – as is the case of distance education, whose modules were significantly expanded in the year.*

*We invested BRL 4.5 million in our IT department. The money was used for value-adding purchases like servers, software, and storage, and for system development. Our IT department also required another BRL 4 million in expenses, including phone services, network maintenance, travel, and various payments, among others.*

## Valor investido no ano (R\$) *Amount invested in the year (BRL)*

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>Tecnologia</b><br><i>Technology</i>  |                     |
| Aquisições e desenvolvimento de sistemas<br><i>System purchases and development</i> | 4.500.000,00        |
| <b>Recursos humanos</b><br><i>Human resources</i>                                   |                     |
| Recrutamento e seleção<br><i>Recruitment and selection</i>                          | 70.318,15           |
| Treinamento<br><i>Training</i>  | 455.320,81          |
| <i>Endomarketing</i><br><i>Endomarketing</i>  | 189.592,31          |
| <b>Total</b>  | <b>5.215.231,27</b> |

## Indicadores e Perfil da Receita Indicators and Revenue Profile

### CAPITALIZAÇÃO E LIQUIDEZ | CAPITALIZATION AND LIQUIDITY

| CONTAS (em R\$ milhares)   ACCOUNTS (in BRL thou)                 | 2011     | 2012     | 2013     | 2014     |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Prêmios Retidos (PR)   Premiums Retained (PR)                     | 75.564   | 82.757   | 94.242   | 107.048  |
| Prêmios Ganhos (PG)   Earned Premiums (EP)                        | 74.840   | 82.068   | 99.420   | 111.637  |
| Sinistros Ocorridos (SO)   Incidents Occurred (IO)                | (38.285) | (27.008) | (36.529) | (36.161) |
| Resultado Operacional (RO)   Operating Result (OR)                | 8.073    | 10.385   | 8.898    | 24.394   |
| Lucro Líquido (LL)   Net Profit (NP)                              | 4.662    | 8.652    | 5.812    | 116      |
| Ativo Permanente (AP)   Permanent Assets (PA)                     | 1.572    | 1.925    | 2.469    | 2.650    |
| Ativo Total (AT)   Total Assets (TA)                              | 133.641  | 140.321  | 150.473  | 164.331  |
| Patrimônio Líquido (PL)   Owners' Equity (OE)                     | 46.246   | 44.980   | 57.639   | 57.306   |
| Patrimônio Líquido Ajustado (PLA)   Adjusted Owners' Equity (AOE) | 46.036   | 44.561   | 57.046   | 56.507   |
| Margem de Solvência (MS)   Solvency Margin (SM)                   | 15.110   | 16.796   | 17.609   | 20.073   |
| Superávit de Solvência (SS)   Solvency Surplus (SS)               | 30.926   | 27.765   | 39.437   | 36.434   |

| INDICADORES   INDICATORS  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Rentabilidade s/ Patrimônio (LL/PL)   Profitability over Equity (NP/OE) | 10,0% | 19,2% | 10,1% | 0,2%  |
| Rentabilidade s/ Ativo (LL/AT)   Profitability over Assets (NP/TA)      | 3,4%  | 6,1%  | 3,9%  | 0,1%  |
| Sinistralidade (SR/PG)   Volume of Claims (RC/EP)                       | 51,1% | 32,7% | 36,7% | 32,4% |
| Solvência (PL/PR)   Solvency (OE/PR)                                    | 61,2% | 54,3% | 61,2% | 53,5% |
| Imobilização do Patrimônio (AP/PL)   Immobilized Owners' Equity (PA/OE) | 3,5%  | 4,2%  | 4,3%  | 4,6%  |

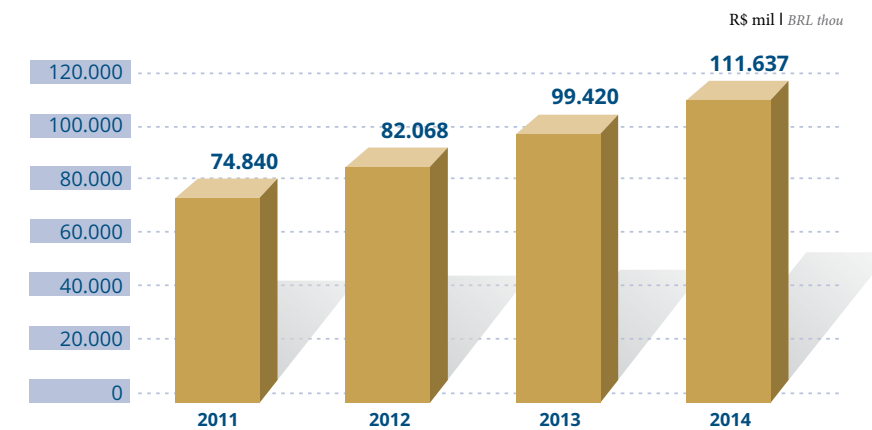
### PERFIL DA RECEITA - PRÊMIOS TOTAIS | REVENUE PROFILE - TOTAL PREMIUMS

| RAMO   BRANCH                           | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Acidentes Pessoais   Personal Accidents | 63%         | 76%         | 72%         | 83%         |
| Prestamista   Loan Protection           | 30%         | 20%         | 20%         | 8%          |
| Demais ramos   Other branches           | 7%          | 4%          | 8%          | 9%          |
| <b>Total</b>                            | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

## Prêmios Ganhos (PG) Premiums Gained (PG)

Os Prêmios Ganhos apresentaram crescimento de 14% na comparação com 2013, somando R\$ 111.637 mil.

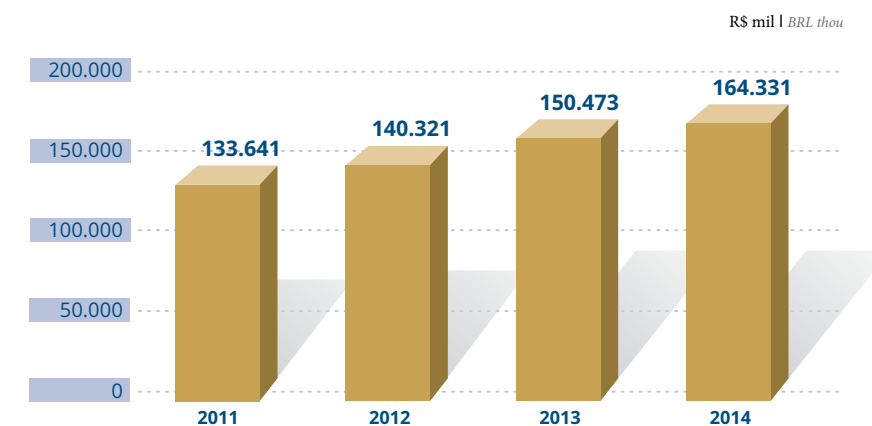
Premiums Gained grew 14% compared to 2013 and added up to BRL 111,637,000.



## Ativo Total (AT) Total Assets (TA)

O Ativo Total chegou a R\$ 164.331 mil em 2014, crescimento de 9% em relação aos R\$ 150.473 mil do ano anterior.

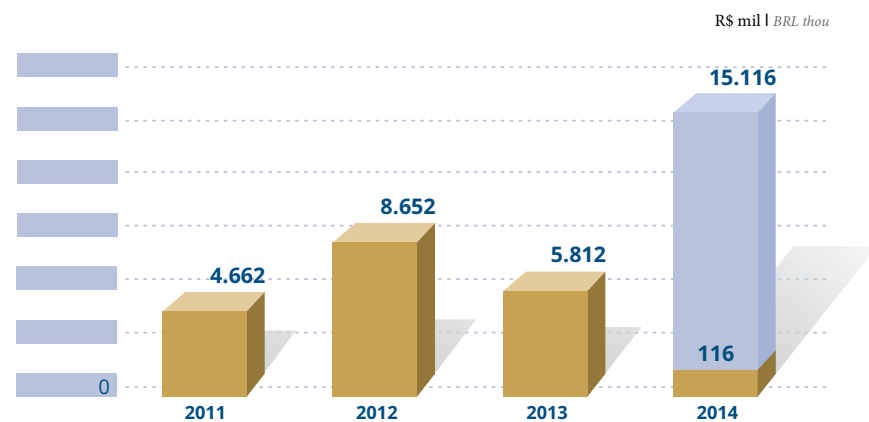
Total Assets reached BRL 164,331,000 in 2014, a 9% increase over the BRL 150,473,000 in the previous year.



## Lucro Líquido (LL) Net Profit (NP)

O Lucro Líquido encerrou em R\$ 116 mil, impactado fortemente por acordo judicial, cujo reflexo no resultado foi de R\$ 15 milhões. Desconsiderando esse impacto, o resultado da companhia seria de R\$ 15.116 mil.

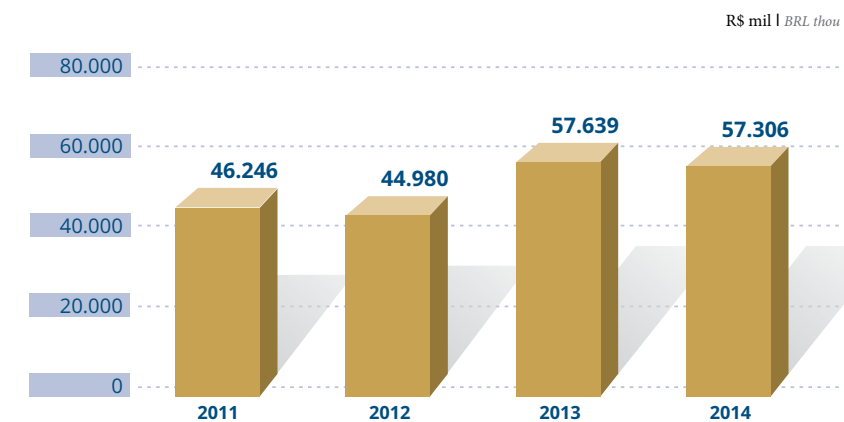
*Our Net profit closed at BRL 116,000, heavily impacted by a BRL 15 million court settlement. Were it not for such impact, our company's profit would have been BRL 15,116,000.*



## Patrimônio Líquido Owners' Equity

No ano, o Patrimônio Líquido encerrou em R\$ 57.306 mil; no período anterior havia fechado em R\$ 57.639 mil.

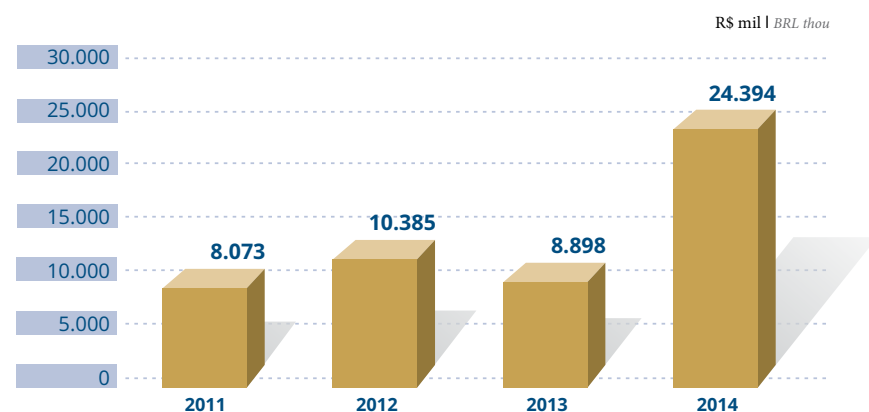
*In 2014, the Owners' Equity closed at BRL 57,306,000; it had closed at BRL 57,639,000 the year before.*



## Resultado Operacional Operating Result

O Resultado Operacional cresceu 174% em relação a 2013, alcançando R\$ 24.394 mil. O expressivo avanço, na comparação com anos anteriores, foi obtido por meio do controle das despesas administrativas e do aumento das receitas de seguros.

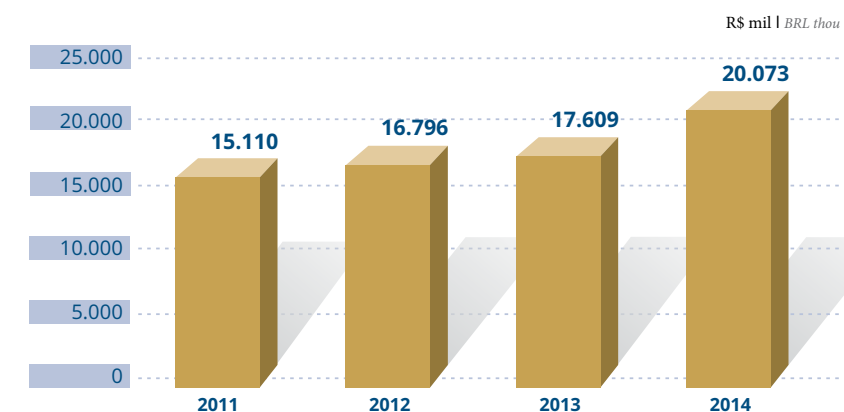
*Our operating result soared 174% over 2013 to reach BRL 24,394,000. The significant growth compared to previous years was obtained by means of administrative expense control and increased insurance revenue.*



## Margem de Solvência (MS) Solvency Margin (SM)

A Margem de Solvência alcançou R\$ 20.073 mil, alta de 14% na comparação com o valor de 2013. O crescimento assegura a manutenção das garantias de suficiência do patrimônio líquido da companhia frente às provisões passivas.

*Our Solvency margin reached BRL 20,073,000 – 14% higher than the 2013 amount. The growth ensures our ability to maintain our company's net equity sufficiency guarantees against liability provisions.*



## Balancos Patrimoniais em 31 de dezembro\*

## Balance sheets on december 31\*

|  | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>ATIVO   ASSETS</b>  |                |                |                |                |
| <b>Circulante   Current</b>  | <b>192.382</b> | <b>198.781</b> | <b>223.741</b> | <b>250.232</b> |
| Disponível   Available   | 1.904          | 428            | 1.041          | 621            |
| Aplicações   Investments   | 159.464        | 170.409        | 195.985        | 202.771        |
| Créditos de operações com seguros e resseguros<br>Credits from insurance and reinsurance operations      | 5.215          | 6.272          | 5.091          | 6.246          |
| Créditos de operações com previdência complementar<br>Credits from supplementary pension plan operations | -              | -              | 2.409          | 2.827          |
| Títulos e créditos a receber   Negotiable instruments and credits to receive                             | 25.799         | 21.672         | 19.098         | 37.767         |
| <b>Não circulante   Non-current</b>  | <b>54.200</b>  | <b>67.625</b>  | <b>59.923</b>  | <b>71.433</b>  |
| Realizável a longo prazo   Non-current receivables   | 23.746         | 33.195         | 27.167         | 18.508         |
| Investimentos   Investments  | 11.311         | 13.402         | 12.001         | 33.239         |
| Imobilizado   Fixed assets   | 9.917          | 10.028         | 10.234         | 9.605          |
| Intangível   Intangible assets   | 9.226          | 11.000         | 10.521         | 10.081         |
| <b>TOTAL DO ATIVO   TOTAL ASSETS</b>   | <b>246.582</b> | <b>266.406</b> | <b>283.664</b> | <b>321.665</b> |
| <b>PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO   LIABILITIES AND OWNERS' EQUITY</b>                                     |                |                |                |                |
| <b>Circulante   Current</b>  | <b>95.536</b>  | <b>102.733</b> | <b>113.021</b> | <b>139.255</b> |
| Contas a pagar   Accounts payable  | 17.646         | 18.722         | 33.575         | 56.131         |
| Débitos de operações com seguros e resseguros<br>Debts from insurance and reinsurance operations         | 3.084          | 2.661          | 3.174          | 6.395          |
| Débitos de operações com previdência complementar<br>Debts from supplementary pension plan operations    | 485            | 1.028          | 103            | 189            |
| Depósitos de terceiros   Third-party deposits  | 17.957         | 18.984         | 11.554         | 9.041          |
| Provisões técnicas – seguros e resseguros<br>Technical provisions – insurance and reinsurance            | 52.166         | 55.224         | 53.147         | 53.753         |
| Provisões técnicas – previdência complementar<br>Technical provisions – supplementary pension plans      | 4.198          | 6.114          | 11.468         | 13.746         |
| <b>Não circulante   Non-current</b>  | <b>22.218</b>  | <b>30.849</b>  | <b>38.570</b>  | <b>48.116</b>  |
| Contas a pagar   Accounts payable  | 15.645         | 14.916         | 25.533         | 25.910         |
| Provisões técnicas – seguros e resseguros<br>Technical provisions – insurance and reinsurance            | 320            | 123            | 165            | 149            |
| Provisões técnicas – previdência complementar<br>Technical provisions – supplementary pension plans      | 1.561          | 5.235          | 4.141          | 4.565          |
| Outros débitos   Other debts   | 4.692          | 10.575         | 8.731          | 17.492         |
| <b>Patrimônio líquido   Owners' equity</b>   | <b>128.828</b> | <b>132.824</b> | <b>132.073</b> | <b>134.294</b> |
| Patrimônio líquido da controladora   Controller's owners' equity   | 111.706        | 128.146        | 123.693        | 120.767        |
| Patrimônio líquido dos não controladores   Non-controllers' owners' equity                               | 17.122         | 4.678          | 8.380          | 13.527         |
| <b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO<br/>TOTAL LIABILITIES AND OWNERS' EQUITY</b>                    | <b>246.582</b> | <b>266.406</b> | <b>283.664</b> | <b>321.665</b> |

(\*) 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 (*)                       | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Operações de seguros   Insurance operations  | 34.020         | 52.749         | 59.582         | 70.243         |
| <b>Prêmios Ganhos   Earned Premiums</b>  | <b>71.293</b>  | <b>78.547</b>  | <b>94.234</b>  | <b>105.237</b> |
| Sinistros ocorridos   Incidents occurred   | (37.273)       | (25.798)       | (34.652)       | (34.994)       |
| Operações de previdência   Pension plan operations   | 2.899          | (497)          | 3.255          | 5.583          |
| <b>Receitas de contribuição   Revenues from dues</b>   | <b>5.589</b>   | <b>4.367</b>   | <b>8.206</b>   | <b>9.777</b>   |
| Despesas com benefícios e resgates<br>Expenses with benefits and redemptions                             | (2.690)        | 4.864          | (4.951)        | (4.194)        |
| <b>Receita líquida de seguros e previdência<br/>Net income from insurance and pension plans</b>          | <b>36.919</b>  | <b>52.252</b>  | <b>62.837</b>  | <b>75.826</b>  |
| <b>Operações de correspondentes   Correspondents' operations</b>   | <b>38.252</b>  | <b>15.599</b>  | <b>15.806</b>  | <b>24.768</b>  |
| <b>Receita líquida total   Total net revenue</b>   | <b>75.171</b>  | <b>67.851</b>  | <b>78.643</b>  | <b>100.594</b> |
| Custos de aquisição   Purchase costs   | (14.985)       | (13.411)       | (12.675)       | (15.477)       |
| Despesas administrativas   Administrative expenses   | (49.072)       | (59.672)       | (65.318)       | (72.928)       |
| Despesas com tributos   Tax expenses   | (7.595)        | (7.537)        | (9.551)        | (9.688)        |
| <b>Resultado financeiro   Financial result</b>   | <b>34.122</b>  | <b>37.012</b>  | <b>41.350</b>  | <b>41.808</b>  |
| Outras receitas e despesas operacionais<br>Other operating income and expenses                           | (6.039)        | (2.540)        | (17.798)       | (16.588)       |
| <b>Resultado patrimonial   Equity results</b>  | <b>115</b>     | <b>(228)</b>   | <b>0</b>       | <b>(13)</b>    |
| <b>Resultado operacional   Operating result</b>  | <b>31.717</b>  | <b>21.475</b>  | <b>14.651</b>  | <b>27.708</b>  |
| Ganhos ou perdas com ativos não correntes<br>Non-current asset gains or losses                           | -              | 4.536          | 164            | (24.421)       |
| <b>Resultado antes de impostos e participações<br/>Result before taxes and profit sharing</b>            | <b>31.717</b>  | <b>26.011</b>  | <b>14.815</b>  | <b>3.287</b>   |
| Imposto de renda, contribuição social e participações<br>Income tax, payroll charges, and profit sharing | (11.079)       | (8.770)        | (7.678)        | (1.997)        |
| <b>Imposto Renda   Income Tax</b>  | <b>(2.544)</b> | <b>(5.597)</b> | <b>(5.078)</b> | <b>(1.279)</b> |
| <b>Contribuição Social   Payroll charges</b>   | <b>(6.061)</b> | <b>(2.816)</b> | <b>(2.343)</b> | <b>(396)</b>   |
| Participação nos lucros ou resultados   Profit sharing   | (2.474)        | (357)          | (257)          | (322)          |
| <b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO   YEAR'S NET PROFITS</b>   | <b>20.638</b>  | <b>17.241</b>  | <b>7.137</b>   | <b>1.290</b>   |

(\*) 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)

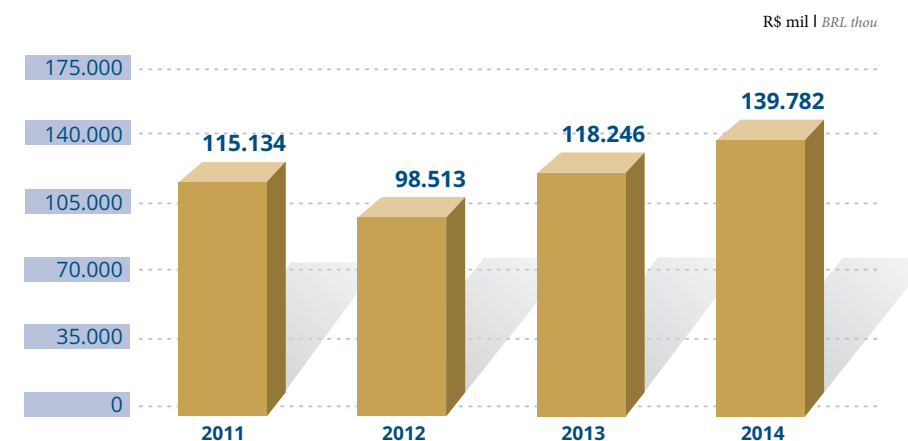
Em milhares | In BRL

| EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (*)   BUSINESS YEARS ENDING ON DECEMBER 31 (*)   | 2013           | 2014           |
|--|----------------|----------------|
| <b>1 - RECEITAS   REVENUES</b>   | <b>120.986</b> | <b>146.932</b> |
| 1.1) Receitas com operações de seguros   Revenues from insurance operations  | 94.234         | 105.236        |
| 1.2) Receitas com operações de previdência complementar<br>Revenues from supplementary pension plan operations                           | 8.068          | 9.534          |
| 1.3) Vendas de mercadorias, produtos e serviços   Sales of goods, products and services  | 15.806         | 24.768         |
| 1.4) Outras receitas   Other revenues  | 3.155          | 7.057          |
| 1.5) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/(Constituição)<br>Provision for bad debts - Reversal/(Setup)               | (277)          | 337            |
| <b>2 - BENEFÍCIOS E SINISTROS   BENEFITS AND CLAIMS</b>  | <b>45.729</b>  | <b>52.275</b>  |
| 2.1) Sinistros   Claims  | 30.980         | 36.558         |
| 2.2) Variação da provisão de sinistros ocorridos, mas não avisados<br>Variation in the provision for incidents occurred but not reported | 3.178          | (1.565)        |
| 2.3) Despesas com benefícios e resgates   Expenses with benefits and redemptions   | 4.425          | 3.935          |
| 2.4) Variação da provisão de eventos ocorridos, mas não avisados<br>Variation in the provision for events occurred but not reported      | 527            | 320            |
| 2.5) Outras   Others   | 6.619          | 13.027         |
| <b>3 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS   INPUTS PURCHASED FROM THIRD PARTIES</b>   | <b>33.256</b>  | <b>88.436</b>  |
| 3.1) Serviços de terceiros, comissões líquidas   Third-party services, net commissions   | 27.342         | 29.154         |
| 3.2) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros   Supplies, power, third-party services, and others                              | 27.187         | 52.473         |
| 3.3) Perda / Recuperação de valores ativos   Loss / recovery of active values  | 2.961          | -              |
| 3.4) Outras   Others   | 2.425          | 6.809          |
| <b>4 - VALOR ADICIONADO BRUTO (1 - 2 - 3)   GROSS ADDED VALUE (1 - 2 - 3)</b>  | <b>15.342</b>  | <b>6.221</b>   |
| <b>5 - DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO   DEPRECIATION, AMORTIZATION AND DEPLETION</b>  | <b>2.622</b>   | <b>2.944</b>   |
| <b>6 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (4 - 5)   NET ADDED VALUE PRODUCED BY THE ENTITY (4 - 5)</b>                     | <b>12.720</b>  | <b>3.277</b>   |
| <b>7 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA   ADDED VALUE RECEIVED IN TRANSFERS</b>  | <b>48.141</b>  | <b>52.328</b>  |
| 7.1) Receitas financeiras   Financial revenues   | 47.968         | 50.847         |
| 7.2) Outras   Others   | 173            | 1.481          |
| <b>8 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (6 + 7)   TOTAL ADDED VALUE TO SHARE (6 + 7)</b>  | <b>60.861</b>  | <b>55.605</b>  |
| <b>9 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO   ADDED VALUE SHARING</b>  | <b>60.861</b>  | <b>55.605</b>  |
| 9.1) Pessoal   Personnel   | 26.799         | 29.854         |
| 9.1.1 - Remuneração direta   Direct compensation   | 18.731         | 21.796         |
| 9.1.2 - Benefícios   Benefits  | 6.353          | 5.970          |
| 9.1.3 - FGTS   FGTS  | 1.715          | 2.088          |
| 9.2) Impostos, taxas e contribuições   Taxes, fees and dues  | 23.004         | 18.960         |
| 9.2.1 - Federais   Federal   | 20.502         | 16.654         |
| 9.2.2 - Municipais   City  | 2.502          | 2.306          |
| 9.3) Remuneração de capitais de terceiros   Third-party capital remuneration   | 3.921          | 5.501          |
| 9.3.1 - Juros   Interest   | 2.123          | 3.275          |
| 9.3.2 - Aluguéis   Rent  | 1.603          | 2.203          |
| 9.3.3 - Outras   Others  | 194            | 23             |
| 9.4) Remuneração de capitais próprios   Company capital remuneration   | 7.137          | 1.290          |
| 9.4.1 - Juros sobre o capital próprio   Interest on company capital  | 3.114          | 500            |
| 9.4.2 - Lucros retidos   Retained profits  | -              | (4.389)        |
| 9.4.3 - Participação dos não controladores nos lucros retidos   Non-controller equity interest in retained profits                       | 4.023          | 5.179          |

(\*) 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

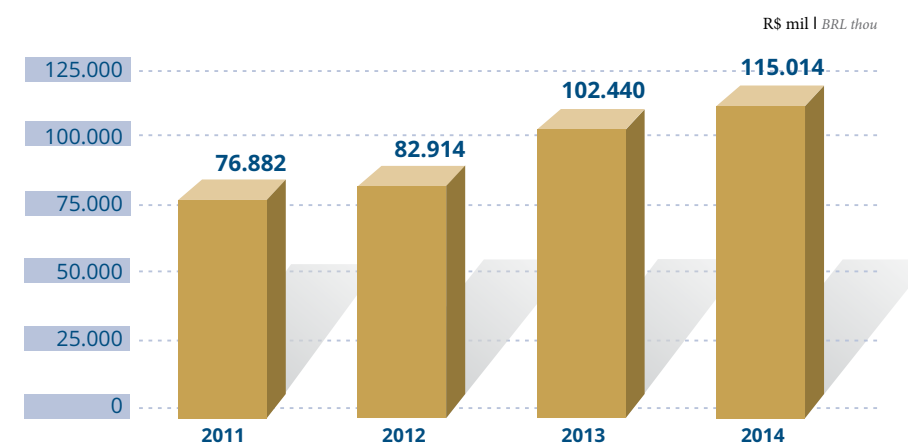
## Receita Total Operacional

### Total Revenue from Operations

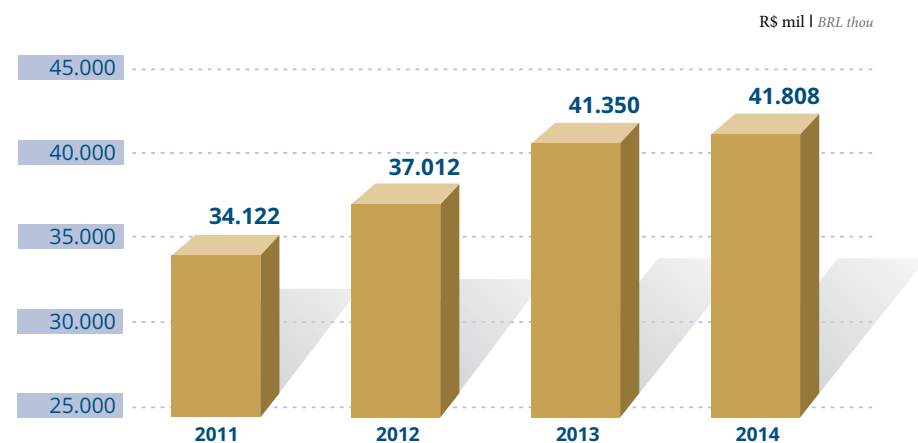


## Receita de Seguros e Previdência

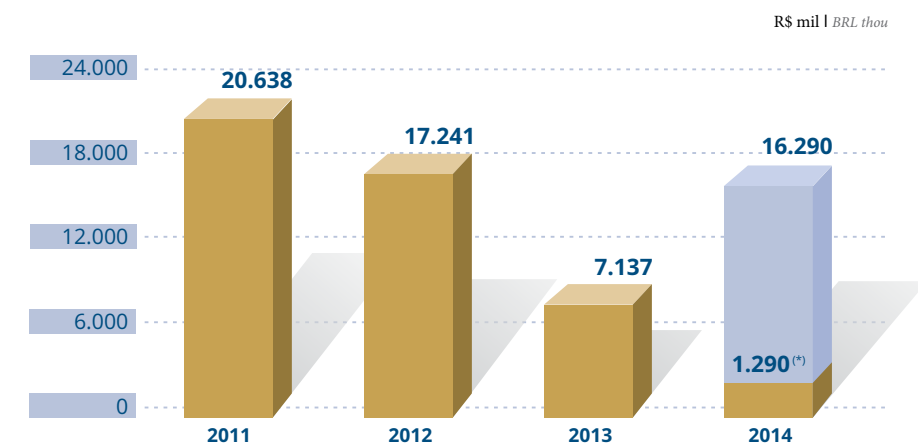
### Insurance and pension plan revenue



## Resultado Financeiro Financial Income or Loss



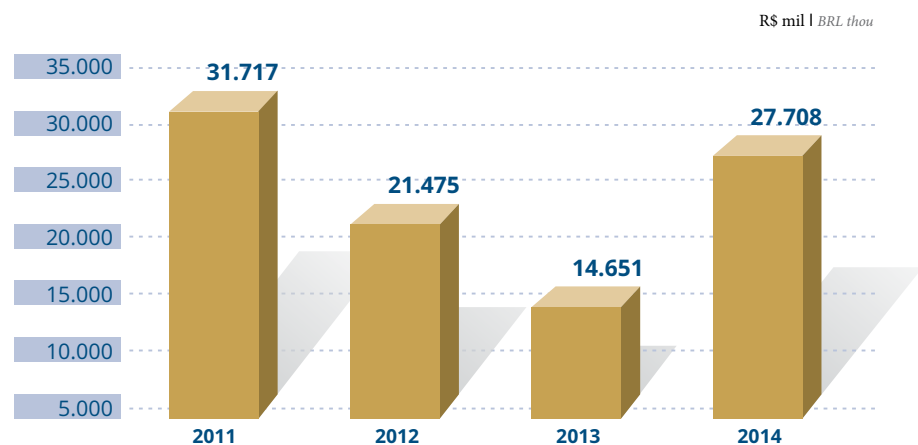
## Lucro Líquido Net Profit



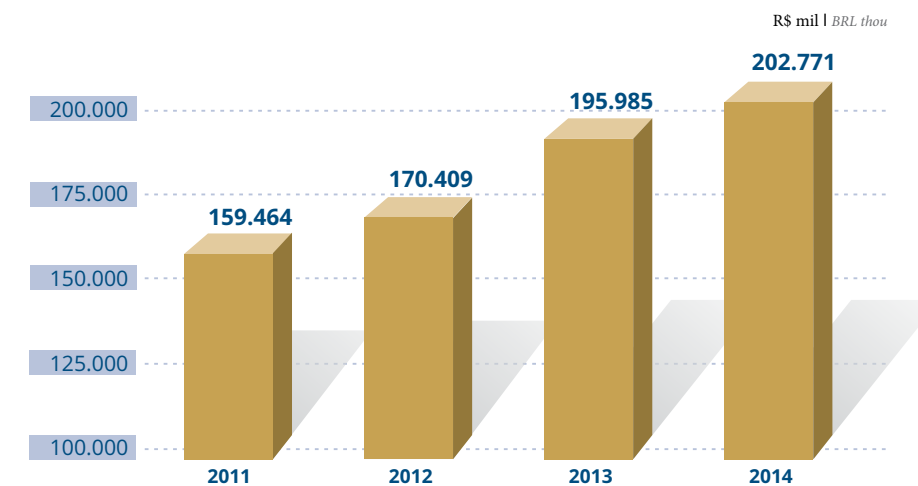
(\*) O Resultado Consolidado foi impactado por um acordo judicial realizado pela Sabemi Seguradora, cujo efeito líquido no resultado foi de R\$ 15 milhões. Assim, desconsiderando esse impacto o Resultado Consolidado seria de R\$ 16.290 mil.

(\*) Our Consolidated Profit was impacted by a court settlement reached by Sabemi Seguradora whose net impact on our profit was BRL 15 million. Therefore, were it not for such impact, our Consolidated Profit would have been BRL 16,290,000.

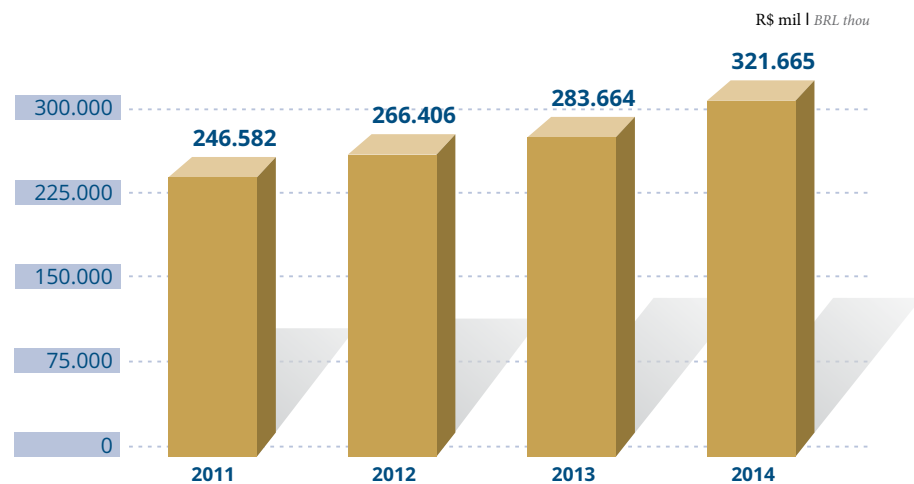
## Resultado Operacional Operating Result



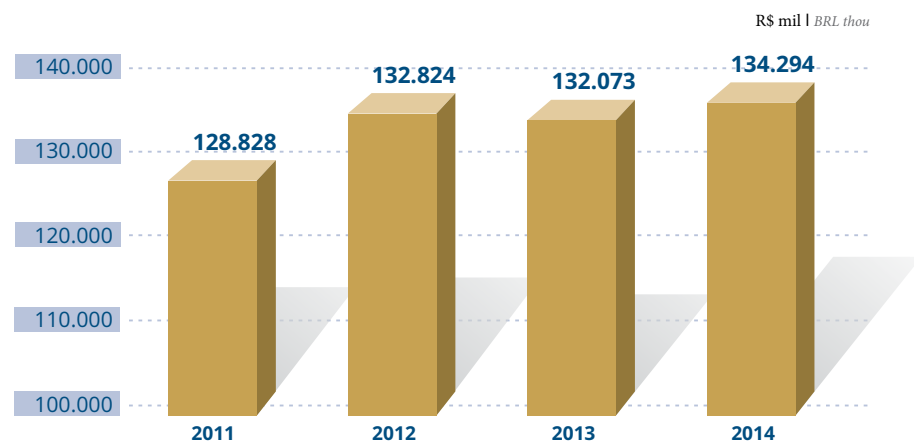
## Aplicações Financeiras Financial Investments



## Ativos Totais Total Assets



## Patrimônio Líquido Owners' Equity



## Análise dos Indicadores Econômicos e Financeiros do Grupo Sabemi em 2014

### Analysis of Grupo Sabemi's Economic and Financial Indicators in 2014

Condizente com a expectativa do mercado, a equipe econômica do governo continuou a aumentar as taxas de juros ao longo de 2014 – quando a taxa Selic fechou em 11,75 % a.a.

As incertezas das urnas levaram o governo federal a retardar as medidas necessárias à retomada do crescimento econômico e os ajustes das contas públicas. Após a definição eleitoral, com a reeleição, a nova equipe econômica começou a articular e adotar essas medidas.

À margem dos impactos causados por esse cenário de incertezas, o Grupo Sabemi registrou crescimento em suas receitas de seguros e previdência, alcançando R\$ 115.014 mil ao final de 2014, expansão de 12% na comparação com o ano anterior. Em valores absolutos, o aumento da receita foi de R\$ 12.574 mil.

Da mesma forma, a originação de empréstimo consignado apresentou excelente desempenho. Em 2014, foram emprestados R\$ 301.000 mil, ante os R\$ 270.000 mil de 2013. Em operações com recursos próprios, os volumes alcançaram R\$ 201.000 mil.

O crescimento das receitas contribuiu para que o resultado operacional do Grupo Sabemi superasse em 89% os valores de 2013, totalizando R\$ 27.208 mil. As aplicações financeiras também apresentaram expansão e somaram R\$ 202.771 mil ao final de 2014. Já os ativos totais atingiram R\$ 321.665 mil, elevação de 13% em relação a 2013.

O lucro líquido do final de 2014 foi de R\$ 1.290 mil, ante os R\$ 7.137 mil de 2013. Esse resultado foi impactado em R\$ 15 milhões pelo acordo judicial realizado pela Sabemi Seguradora em processo fruto de demanda que se arrastava por mais de dez anos, cujas seguidas decisões desfavoráveis ocorridas em 2014, principalmente no segundo semestre, levaram a alta administração da empresa a reavaliar o risco envolvido e optar por estancar de vez os limites desse prejuízo. Assim, os projetos em andamento e as boas perspectivas de resultados operacionais foram preservados. Desconsiderando os efeitos desse acordo, o resultado seria de R\$ 16.290 mil.

Embora impactada no lucro líquido, a Sabemi Seguradora obteve em 2014 seu melhor resultado operacional dos últimos cinco anos, alcançando o montante de R\$ 24.394 mil.

O Grupo Sabemi avalia que o ano de 2015 será de recessão econômica, haja vista as duras medidas adotadas pela nova equipe econômica, como aumento das taxas de juros, encarecimento do crédito e readequação dos preços dos combustíveis e energia elétrica, entre outras.

Mesmo nesse cenário, o mercado segurador no Brasil mantém-se com boas perspectivas de crescimento, e o mercado de assistência financeira, mesmo com o encarecimento do crédito pessoal, permanece como uma das opções mais baratas de captação de recursos no mercado financeiro. Os indicativos positivos relacionados ao mercado de atuação da organização respaldam os desafios de crescimento internamente assumidos para o ano de 2015.

*As expected by the market, the government's economic team kept on raising interest rates throughout 2014 – when the SELIC rate closed at 11.75 % a year.*

*Election uncertainties led the federal government to delay the measures necessary to allow economic growth and adjustments to the public accounts. Upon the president's reelection, the new economic team started creating and adopting such measures.*

*Despite the impacts caused by this uncertainty-laden backdrop, Grupo Sabemi recorded growth in our insurance and pension plan revenues, which reached BRL 115,014,000 at the end of 2014, 12% higher than in the previous year. In absolute figures, our income grew BRL 12,574,000.*

*Likewise, our paycheck loans showed excellent performance. In 2014, we loaned BRL 301,000,000, against the BRL 270,000,000 in 2013. Transactions using our company's own resources reached a volume of BRL 201,000,000.*

*Our income growth helped Grupo Sabemi's operating results exceed by 89% the 2013 amounts to total BRL 27,208,000. Financial investments also increased and added up to BRL 202,771,000 at the end of 2014. In turn, our total assets reached BRL 321,665,000 - 13% higher than in 2013.*

*At the end of 2014, our net profit was BRL 1,290,000 – against BRL 7,137,000 in 2013. This result was impacted in the amount of BRL 15 million by Sabemi Seguradora on a case that had been dragging on for over ten years and whose various unfavorable decisions issued in 2014, especially in the second half of the year, led the company's senior management to reassess the risk involved and decide to curb this loss once and for all. By so doing, the projects underway and the good operating result prospects were preserved. Were it not for the effects of such settlement, the profit would have been BRL 16,290,000.*

*Although hit in its net profit, in 2014 Sabemi Seguradora obtained its best operating result in the past five years, which reached the amount of BRL 24,394,000.*

*Grupo Sabemi believes that 2015 will be an economic recession year, considering the harsh measures put in place by the new economic team, such as higher interest rates, more expensive credit, and higher fuel and electricity prices, among others.*

*Even in such a scenario, the Brazilian insurance market still presents good growth prospects, and the loans market, despite the more expensive personal credit, remains one of the cheapest options for raising funds in the financial market. The positive indications related to the market in which our organization does business support the growth challenges internally taken on for 2015.*

A hand is shown placing a puzzle piece onto a grid of blue lines. The puzzle piece is white and has a unique shape. The background is a grid of blue lines, and the overall scene is brightly lit.

## RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO *RELATIONSHIP WITH OUR IN-HOUSE STAKEHOLDERS*

A companhia integrou o *ranking* das melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul por remuneração justa, benefícios diferenciados e oportunidades de desenvolvimento.

*Our company featured in the ranking of the Best Companies to Work for in Rio Grande do Sul for our fair pay, unique benefits, and development opportunities.*



## RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

RELATIONSHIP WITH INTERNAL

# Principal diferencial competitivo

## Main competitive advantage

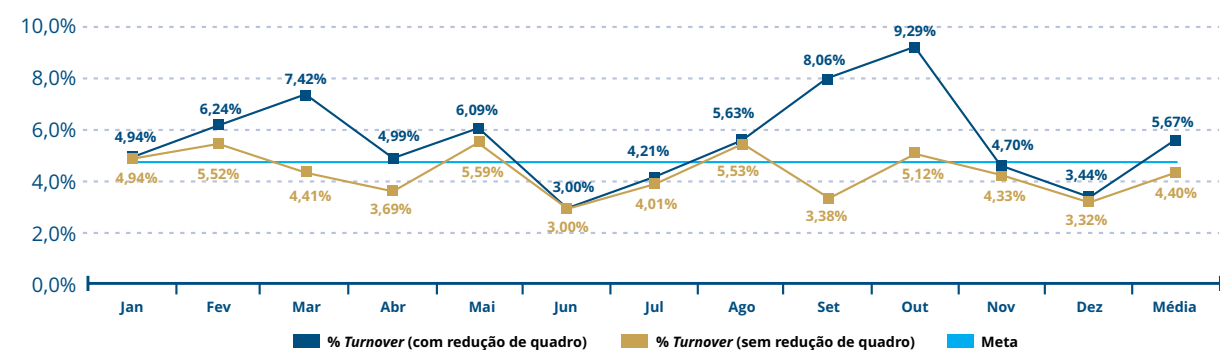
Em 2014, o Grupo Sabemi ocupou a 23ª posição no ranking das 40 Melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul, do instituto Great Place to Work (GTPW). Os critérios de avaliação do ambiente laboral se dividem em: relacionamento entre líder e liderado, criação de ambiente de confiança, orgulho pelo trabalho e camaradagem entre os colegas. Os questionários foram respondidos voluntariamente pelos profissionais, que, a julgar pelo resultado, reconheceram o desenvolvimento de boas práticas de gestão de pessoas, alinhadas à estratégia de comunicação interna e *endomarketing*. A conquista é ainda mais relevante por ter sido obtida em um ano que exigiu redução do número de lojas e enxugamento do quadro funcional, em sintonia com a diretriz de fazer mais com menos.

Ao fim do período, a companhia mantinha 430 colaboradores, redução de 24,3% em relação ao exercício anterior, dos quais 150 homens e 280 mulheres, assim distribuídos geograficamente: 6% na Região Norte, 5,7% na Nordeste, 6% na Centro-Oeste, 12,1% na Sudeste e 70,2% na Sul. Dessa forma, o *turnover* apurado no ano foi de 5,67%. (GRI LA1, LA2)

*In 2014, Grupo Sabemi placed 23rd in the ranking of the 40 best companies to work for in Rio Grande do Sul, according to the Great Place to Work (GPTW) institute. The criteria evaluating the workplace are divided into relationship between leader and employees, creation of an atmosphere of trust, pride in what they do, and camaraderie among coworkers. The questionnaires were answered voluntarily by the employees who, if the results are any indication, acknowledged the development of good people management practices in line with our internal communication strategy and endomarketing. That accomplishment is even more relevant for having been obtained in a year when we had to close stores and lay people off, in synch with our guideline of doing more with less.*

*At the end of the year, we had 430 employees, 24.3% less than the year before, of whom 150 were male and 280 female, and geographically distributed as follows: 6% in the Brazilian North, 5.7% in the Northeast, 6% in the Center West, 12.1% in the Southeast, and 70.2% in the South. Therefore, we had a 5.67% turnover in the year. (GRI LA1, LA2)*

### Turnover (%)



# 1.996

É a soma das participações em cursos oferecidos no ano na modalidade *online*, de formação técnica, inicial, profissional e em gestão de equipe e liderança. O número é 227% maior do que o de cursos ministrados em 2013.

*The sum of enrollments in online technical, beginners', professional, team management, and leadership training courses in the year. The number is 227% higher than that of courses given in 2013.*

Para atrair e manter equipes especializadas e motivadas, a Sabemi lança mão de uma série de recursos. Um deles, adotado em 2014, é o programa Indique um Amigo, em que os colaboradores apontam pessoas para compor o banco de currículos do Grupo e, caso uma delas seja contratada, ele recebe ponto – que pode ser trocado por prêmio ou acumulado para o recebimento de valor maior. No ano, como resultado do programa, iniciado em junho, 62 amigos foram contratados.

Uma forma de valorizar os talentos é a divulgação de oportunidades internas. Os colaboradores interessados nas vagas se comunicam com seus gestores e se candidatam, tendo de cumprir os mesmos requisitos do processo seletivo externo. Sob esse formato, 46 vagas foram preenchidas em 2014.

Também novidade no ano foi o desenho do programa Ouse Ser Tudo, que começou a vigorar em 2015, e possui dois eixos: Ouse – Economizar e Ouse – Gerar Ideias, ambos de valorização das contribuições dos colaboradores. O primeiro eixo destina-se a estimular os profissionais a encaminhar ideias que resultem em economia administrativa, como diminuição do consumo de água, papel e energia elétrica, por exemplo. Ao final de cada semestre de aplicação das sugestões recebidas – avaliadas e incorporadas por um comitê formado exclusivamente para esse fim –, 30% do valor da redução obtida pela empresa em seus custos é distribuído entre todos os funcionários. Já no eixo Gerar Ideias, em que todas as propostas também são avaliadas

*To attract and keep skilled, motivated teams, Sabemi makes use of a host of resources. One of them is the 2014-launched Refer a Friend program, where employees name people to be included in our group's resume bank and, in case any of them is hired, the employee gets points – which may be exchanged for a prize or accumulated in order to get a greater prize. The program started in June and 62 friends were hired as a result in the year.*

*One way of showing our appreciation for talent is to advertize in-house opportunities. Employees interested in the positions contact their managers to apply for them, and have to fulfill the same requirements in force for the external selection process. Under that format, 46 positions were filled in 2014.*

*Another new initiative in the year was the design of our Dare To Be Everything program, set to start operating in 2015. It is two-fold: Dare to Cut Expenses and Dare*

*to Generate Ideas. Both are meant to show our appreciation for our employees' inputs. The first branch encourages our people to send in ideas that lead to administrative savings, such as lower use of water, paper, and electricity, for instance. At the end of every six months during which the suggestions received were implemented – after having been evaluated and put in place by a committee set up exclusively for that purpose –, 30% of the amount saved by our company is shared with all employees. Although all of the proposals submitted under*



por comissão específica, o gestor do autor da ideia inovadora considerada viável é convocado a conduzi-la. O levantamento das sugestões é feito a cada trimestre, e o colaborador que teve a ideia aprovada recebe um troféu de mesa, atestando que contribuiu para o sucesso da organização.

## Desenvolvimento profissional

Conduzido pela área de Recursos Humanos, o Projeto de Desenvolvimento de Competências contou com a participação de gestores de todos os departamentos no alinhamento dos conceitos de avaliação de desempenho, mapa de carreira, revisões das descrições de cargos e competências e criação das matrizes de treinamento. No âmbito da ação, todos os profissionais da matriz foram capacitados no ano em relação aos temas, sendo que 90% deles tiveram concluídas suas avaliações de desempenho. (GRI LA12)

Um marco do período foi a criação da Academia de Líderes, cujo objetivo é desenvolver processos que garantam a sucessão de lideranças e a formação de supervisores da matriz. Sete encontros foram promovidos até dezembro, em parceria com a consultoria Proativa, que trataram de temas relacionados a negócios, comportamentos, gestão de mudanças, processos internos e comunicação.

Em relação aos treinamentos, o destaque foi a reestruturação da plataforma de Educação a Distância (EAD), que migrou de um modelo mais acadêmico para outro, com foco corporativo, o que possibilitou o desenvolvimento de módulos sob medida a cada necessidade interna de capacitação. Por meio da modalidade *online*, foram disponibilizados no ano 24 cursos – com suas variações –, entre o de formação técnica, inicial, profissional e em gestão de equipe e liderança (veja tabela a seguir). As ações envolveram 306 colaboradores e 1.996 participações no ano, o que representa aumentos de 50% e 227%, respectivamente, na comparação com 2013. (GRI LA8, LA11)

Os treinamentos presenciais também foram ampliados. Cerca de 77% do quadro funcional passou por qualificação em 49 cursos conduzidos por instrutores internos e consultorias externas, o que representou 9.404 horas de capacitação presencial. Em relação ao exercício anterior, o crescimento foi de 20,8% no número de pessoas treinadas em: Programa de Integração Institucional, ministrado a todos os colaboradores admitidos na matriz; desenvolvimento de supervisores de lojas; módulos de prevenção a fraudes; e curso de Conceitos e Produtos Sabemi, entre outros.

*the Generate Ideas branch are also evaluated by a specific committee, the manager of the author of the innovative idea considered viable is asked to implement it. The suggestions are examined on a quarterly basis, and the employee whose idea was approved gets a desk trophy attesting to his/her contribution to our organization's success.*

## Career development

*Conducted by our Human Resources department, the Skills Development Project was designed in collaboration with managers from all departments to ensure the consistency of concepts used to assess performance, draw career maps, review job and skill descriptions, and create training matrices. Under the initiative, all employees working at our head office were trained in the year with respect to those topics, and 90% of them had their performance assessments completed. (GRI LA12)*

*A hallmark in the period was the creation of our Academy of Leaders, whose purpose is to develop processes that ensure the succession of leaders and the training of our head office's supervisors. Seven meetings took place until December in collaboration with consulting firm Proativa, and discussed topics related to business, behaviors, change management, internal processes, and communications.*

*With respect to training, our top initiative was the redesign of our distance education platform, which migrated from a more academic model to another focused on corporate issues and allowed us to develop modules tailored to each internal training need. In the year, 24 courses and their variations were made available online, including technical, beginners', and professional training, along with team management and leadership (see the table below). The actions involved 306 employees and 1,996 participations in the year, 50% and 227%, respectively, higher than in 2013. (GRI LA8, LA11)*

*On-site training was also expanded. Approximately 77% of our employees underwent training via 49 courses given by internal instructors and external consulting firms, representing 9,404 hours of on-site training. Compared to the previous year, we saw a 20.8% increase in the number of people attending our Onboarding Program, required from all new hires at our head office; store supervisor development course; fraud prevention modules; and Sabemi Concepts and Products course, among others.*

## Cursos ministrados pela plataforma EAD

### Online courses

| Categoria   Category  | Curso   Course   |
|---|--|
| Formação técnica<br>Technical training  | AP Plus Sabemi   AP Plus Sabemi  |
|   | AP Premium Sabemi   AP Premium Sabemi                                    |
|   | Biometria manuscrita   Handwriting biometrics                            |
|   | EP cheque Banco Cacique   EP cheque Banco Cacique                        |
|   | EP cheque Portocred   EP cheque Portocred                                |
|   | Integração institucional   Onboarding                                    |
|   | Regras operacionais Aeronáutica   Air Force operating rules              |
|   | Regras operacionais Exército   Army operating rules                      |
|   | Regras operacionais INSS   INSS operating rules                          |
|   | Regras operacionais Marinha   Navy operating rules                       |
| Regras operacionais Siape   SIAPE operating rules                                   |  |
| Formação inicial<br>Beginners' training   | Segurança da informação   Information security                           |
|   | Suporte TI   IT support  |
| Formação profissional<br>Professional training                                      | Técnicas de vendas   Sales techniques                                    |
|   | Administração do tempo   Time management                                 |
|   | Como negociar e obter sucesso   How to negotiate and succeed             |
|   | Competências de um vendedor de sucesso   Successful salespeople's skills |
|   | Comunicação eficaz   Effective communication                             |
|   | Excel 2010 intermediário   Intermediate Excel 2010                       |
|   | Excelência em atendimento   Service excellence                           |
|   | Fazendo bons negócios   Closing good deals                               |
|   | Marketing pessoal   Personal marketing                                   |
|   | Melhor rotina de vendas   Best sales routine                             |
| Relacionamento interpessoal   Interpersonal relationship                            |  |
| Representante comercial   Sales agent   |  |
| Formação em Gestão de Equipe e Liderança<br>Team Management and Leadership Training | Avaliação de desempenho   Performance assessment                         |
|   | Administração de conflitos   Conflict management                         |
|   | O processo de tomada de decisão   The decision-making process            |
|   | Feedback empresarial   Business feedback                                 |



## Remuneração e benefícios

Para assegurar que seus colaboradores recebam salários justos e compatíveis com as funções exercidas, a Sabemi se mantém atenta ao mercado, além de seguir rigorosamente os acordos coletivos firmados com os sindicatos. São três as entidades de classe que representam seus profissionais – o Sindicato dos Empregados em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas e de Fundações Estaduais do Rio Grande do Sul (Semapi), o Sindicato dos Securitários e o Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados no Estado do Rio Grande do Sul (SINDPPD-RS) – com os quais mantém relacionamento respeitoso e cordial.

Em 2014, pelo segundo ano consecutivo, o Programa de Participação nos Resultados (PPR) não foi acionado, em razão das diversas adaptações operacionais demandadas pelo cenário mercadológico. A ideia, no entanto, é retomar em 2015 as discussões a respeito de seu modelo e suas regras, para que volte a vigorar.

Quanto aos benefícios, a companhia mantém um leque composto por auxílio-alimentação, vale-refeição, auxílio-transporte e, para os funcionários da Seguradora, também o auxílio-creche. Quanto aos valores, a empresa sempre os nivela pelo mais elevado – caso do vale-refeição, em que o acordo coletivo dos securitários resultou em *ticket* maior, estendido aos demais profissionais. (GRI LA3)

Os funcionários que completam dez anos na empresa e, a partir desse período, a cada cinco anos adicionais, são homenageados pela dedicação e o empenho em cerimônia realizada na

## Compensation and benefits

*To make sure our employees get fair pay compatible with the jobs they hold, Sabemi keeps an eye on the market and strictly follows the collective bargaining agreements signed with unions. Three unions represent our employees – Sindicato dos Empregados em Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas e de Fundações Estaduais do Rio Grande do Sul (SEMAPI), Sindicato dos Securitários, and Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados no Estado do Rio Grande do Sul (SINDPPD-RS) – with which we maintain a respectful, cordial relationship.*

*In 2014, our profit sharing program was not carried out for the second year running because of the several operating adaptations required by the market backdrop. However, the idea is to resume the discussions about its model and rules in 2015 in order to implement it again.*

*As for benefits, our company offers a range comprising meal tickets, bus passes, and for Seguradora's employees, daycare vouchers. Regarding their values, our company always goes for the highest – as in the case of meal tickets, when the insurance agents' collective bargaining agreement resulted in a higher ticket, and that amount was extended to our other employees. (GRI LA3)*

*Employees completing ten years with our company, and every five additional years after that, are paid tribute for their dedication and efforts in a ceremony held at our head office. In 2014, five employees completing 15 years with our*

matriz. Em 2014, cinco colaboradores com 15 anos de casa e dez com dez anos de casa receberam das mãos do diretor-presidente o troféu Guerreiro Sabemi, em agradecimento pelos serviços prestados à empresa. A obra é de autoria do artista plástico Ronan Wittée.

## Comunicação e qualidade de vida

Pelos resultados da pesquisa Great Place to Work (GTPW), que colocou a Sabemi entre as Melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul, a companhia constatou que não é apenas o salário o motivador profissional, mas um conjunto de ações que revelam preocupação e valorização das pessoas. Nesse sentido, manteve diferenciais como a oferta de ginástica laboral, que ocorre duas vezes por semana entre os profissionais da matriz, e *shiatsu*, feito por meio de agendamento na sede administrativa da empresa.

São promovidas ainda campanhas de vacinação antigripe – aplicada internamente – e disseminação de informações sobre cuidados com a saúde, práticas para elevar o bem-estar e medidas preventivas em canais internos de comunicação, como o boletim eletrônico Sabemi.com Você.

O Grupo possui ainda uma biblioteca com acervo de 255 títulos, que está à disposição dos colaboradores. Eles podem conferir as obras na Intranet e solicitar o empréstimo à área de Recursos Humanos.



*company and ten celebrating their 10th anniversary here were presented with the Sabemi Warrior trophy by our CEO as an expression of gratitude for the services provided to our company. The trophy was created by artist Ronan Wittée.*

## Communication and quality of life

*Through the results of the Great Place to Work (GPTW) survey that placed Sabemi among the best companies to work for in Rio Grande do Sul, our company found that pay is not the only thing motivating our employees but a set of initiatives that show our dedication to and appreciation for people. In that regard, we continued offering unique benefits like workplace exercises twice a week for our head office staff and shiatsu by appointment at our company's administrative headquarters.*

*We also hold flu shot campaigns – with vaccines administered at our sites – and disseminate information on caring for one's health, what to do to increase one's sense of wellness, and preventative measures via our internal communication channels, such as our Sabemi.com Você e-newsletter.*

*Our Group also has a library where 255 books are available to our employees. They can search the books online on our Intranet and place a loan request with HR.*



A low-angle photograph of a man in a dark suit and red tie, smiling broadly as he shakes hands with another person. The background is a blue, textured wall with a grid-like pattern. The lighting is bright, suggesting an outdoor setting.

## RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO *RELATIONSHIP WITH OUR OUTSIDE STAKEHOLDERS*

Com seus parceiros de negócios, clientes, fornecedores e Poder Público, a Sabemi procura manter relacionamentos claros, éticos e respeitosos, baseados na confiança.

*Sabemi seeks to maintain clear, ethical, and respectful relationships based on trust with our business partners, clients, suppliers, and public authorities.*

## Parcerias com todos os públicos *Partnerships with all our stakeholders*



Aos grupos externos com os quais se relaciona, a Sabemi procura estender o mesmo tratamento dispensado aos seus colaboradores para que também se sintam satisfeitos e orgulhosos pela parceria.

### Representantes/agentes/corretores

Além do suporte tecnológico e das oportunidades de capacitação, a companhia oferece aos seus representantes/

*Sabemi seeks to treat our outside stakeholders the same way we treat our employees so that the former can also be pleased with and proud of our partnership.*

### Representatives/agents/brokers

*In addition to technology support and training opportunities, our company offers our representatives/agents/brokers advantages that show our appreciation*



# 99.393

Foi o número de chamadas recebidas no ano pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), a maior parte de pedido de informações, em especial sobre pecúlio e AP.

*The number of calls taken in the year by our call center (SAC), most of them requests for information, especially about benefits and AP.*

agentes/corretores vantagens que revelam a valorização do trabalho.

Em 2014, os profissionais que atuam na área de seguros – chegaram a 500 no período – foram segmentados, no âmbito de um programa de relacionamento, em *Triple A*, *Double A* e *Standard*, com comissionamentos distintos de acordo com a qualidade e o resultado de seu desempenho.

Todos são monitorados trimestralmente por meio de indicadores que consideram fidelidade, comprometimento com a empresa, nível da prestação dos serviços e cumprimento de metas, entre outros aspectos. Como compensação, recebem não apenas comissões mais vantajosas, mas também atenção diferenciada, o que envolve atendimento, tecnologia, prazos e condições. No ano, os 15 profissionais classificados como *Triple A* estiveram na matriz da Sabemi, em Porto Alegre (RS), para conhecer mais de perto os padrões e recursos que amparam os produtos e serviços.

A área de Assistência Financeira mantém programa de segmentação semelhante, que também norteia o pagamento de comissões aos representantes/agentes/corretores.

### Clientes e fornecedores

A Sabemi busca manter com seus clientes uma relação de proximidade, o que contribui tanto para a identificação das soluções mais adequadas às suas necessidades como para assegurar a fidelidade por meio de cuidados no pós-venda. A qualificação do atendimento é permanente, e inclui a classificação dos representantes/agentes/corretores de acordo com seus desempenhos, e visitas constantes das equipes aos clientes de grande porte.

Outro canal de contato é o Serviço de Atendimento ao

*for their work.*

*In 2014, people working in our insurance division – a total of 500 in the period – were split according to a relationship program into Triple A, Double A and Standard, and paid different commissions depending on the quality and result of their performance.*

*All of them are monitored quarterly by means of indicators that take into account their loyalty, commitment to our company, level of service supply and target fulfillment, and other aspects. In return, not only do they get higher commissions but also special attention that includes services, technology, deadlines, and conditions. In the year, the 15 people rated Triple A visited Sabemi's main offices in Porto Alegre (RS) to see up close the standards and resources that support our products and services.*

*Our Paycheck Loan division also has a similar segmentation program in place that also guides commission payments to representatives/agents/brokers.*

### Clients and suppliers

*Sabemi seeks to maintain a close relationship with our clients in order to find the most suitable solutions for their needs and secure their loyalty by means of post-sales services. We are permanently dedicated to ensuring service quality, which entails rating representatives/agents/brokers according to their performance and constant visits by our teams to major clients.*

*Another contact channel is our call center (SAC) which was added more operators in 2014 as a result of the new structure of our insurance operations. In ad-*



Cliente (SAC) que foi fortalecido em 2014 com a contratação de profissionais, em razão da estruturação das operações de seguros. Além de áreas específicas no segmento, como de aceitação de riscos e de propostas, novos segurados e pós-venda, foi criada a de retenção de segurados, para a qual a equipe do SAC direciona as ligações, e os clientes recebem informações qualificadas sobre as vantagens e os benefícios de manter seu contrato. A área não apenas registra em torno de 30% de retenção das pessoas que a contatam para cancelar o produto como é comum que o cliente retido faça um *upgrade* no volume ou objeto contratado.

Em 2014, o SAC era composto por 17 pessoas, que atenderam a 99.393 chamadas, das quais apenas 5% foram reclamações referentes a produtos. O maior número de atendimentos foi de pedido de informações, em especial sobre pecúlio e AP.

A companhia investiu na plataforma de *Business Intelligence (BI)*, em especial em ferramenta de gestão de campanha, direcionada a cadastro de clientes e *mailings*. A intenção é melhorar a assertividade e reduzir o tempo dos contatos, o que favorece o desempenho das vendas nas lojas.

Também com seus fornecedores – concentrados mais nas áreas de Tecnologia da Informação (TI), jurídica e gráfica –, a empresa mantém relacionamento amistoso, porém pautado por rigor. Nos contratos de aquisição de produtos ou prestação de serviços, mantém cláusulas que asseguram o compromisso dos prestadores com o rígido respeito às normas e às legislações vigentes.

### **Poder Público**

Com os governos municipais, estaduais e federal, suas secretarias e autarquias, a Sabemi busca contato permanente por meio de área institucional estruturada em 2014 especialmente para isso, com o propósito de apresentar seus diferenciais na oferta de produtos e serviços. Esse trabalho resultou em mais 11 convênios, dos quais dois já estavam em andamento ao final do período: com os governos de Minas Gerais e do Piauí. Os demais devem ser iniciados a partir de março de 2015, quando o sistema operacional estará totalmente concluído.

A área institucional também conduz o relacionamento com os órgãos do Poder Público que já optaram pela companhia na oferta de produtos e serviços aos seus associados, assim como com as Forças Armadas e o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape).

*dition to specific insurance departments, such as risk and application acceptance, new policyholders, and post-sales, we created the insured retention department to which our SAC team forwards the calls and provides clients with valuable information on the advantages and benefits of keeping their contracts with us in effect. Not only does the department record approximately 30% retention of people who contact it to cancel the product but it is also common that retained clients upgrade the volume or object purchased.*

*In 2014, the call center was staffed by 17 people who took 99,393 calls, out of which only 5% were complaints regarding products. Most calls were related to requests for information, especially about benefits and AP.*

*Our company invested heavily in our Business Intelligence (BI) platform, particularly in a campaign management tool dedicated to client registration and mailing lists. The idea is to improve our assertiveness and shorten contact times, which enhances sales performance at stores.*

*Also with our suppliers – most of them in the fields of Information Technology (IT), legal counsel, and printing –, our company maintains a friendly, albeit strict, relationship. Our product purchase and service agreements contain clauses ensuring our suppliers' commitment to comply with the laws and regulations in force.*

### **Public Authorities**

*Sabemi set up a division in 2014 dedicated to keeping in permanent contact with city, state, and federal administrations to present our products' and services' competitive advantages. These efforts yielded another 11 agreements, two of which were already underway by the end of the year: with the Minas Gerais and Piauí state governments. The others are slated to take effect starting in March 2015, when our operating system will be fully in place.*

*This division also conducts our relationship with government agencies that have chosen our company to offer products and services to their members, as well as with the Military and the Integrated Human Resources Management System (Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE).*



## COMPROMISSO SOCIOAMBIENTAL *SOCIAL-ENVIRONMENTAL COMMITMENT*

Por meio de seu Comitê de Cidadania, o Grupo Sabemi pratica a solidariedade, beneficia entidades assistenciais e contribui para a preservação do meio ambiente.

*Through our Outreach Committee, Grupo Sabemi practices philanthropy, benefits charities, and helps conserve the environment*

## Valor também às gerações futuras *Value for future generations as well*

A Sabemi estimula a solidariedade entre seus profissionais por meio de apoio ao Comitê de Cidadania Corporativa, composto por 14 colaboradores que mobilizam todo o quadro funcional para organizar, promover e participar de campanhas e ações de voluntariado. Ao final de cada iniciativa, o Comitê presta contas de seu andamento e resultados, em alinhamento ao comportamento ético e transparente mantido pelo Grupo e exigido de seus funcionários.

Como ocorre anualmente, em 2014 o Comitê de Cidadania elegeu uma organização assistencial para se beneficiar das ações: a Instituição de Educação Infantil Madre Teresa, no bairro popular Rubem Berta, em Porto Alegre (RS), que atende 250 crianças em regime de creche.

À entidade foram destinados os doativos coletados na empresa no âmbito da Campanha do Agasalho – 426 peças de roupas, além de sapatos e cobertores – e na campanha de arrecadação de livros, que resultou na coleta de mais de 300 obras para diversificar a biblioteca mantida no local. Os voluntários também arcaram com o custo de confecção de 250 medalhas, uma para cada criança que elaborou trabalho para uma exposição de releitura das criações do pintor Miró.

No Dia das Crianças, os colaboradores adquiriram Passaportes para a Alegria, que foram distribuídos a cada criança atendida pela creche e deram direito a elas de participarem das atividades alusivas à data, com brincadeiras, estrutura de lazer, lanches e refrigerantes. Já em comemoração ao Natal, os voluntários coletaram materiais usados recicláveis, como palitos de sorvete, jornal e barbante, também nas dependências da empresa, e, com eles, ministraram oficinas do Papai Noel às crianças assistidas. Elas

*Sabemi encourages our employees to give back with support from our Corporate Outreach Committee staffed by 14 employees who engage all of the others to organize, hold, and take part in volunteer work campaigns and initiatives. At the end of every initiative, the Committee renders accounts of its progress and results, in line with the ethical, transparent behavior upheld by our Group and required from our employees.*

*As it does every year, in 2014 our Outreach Committee chose a charity to be served by the initiatives: Instituição de Educação Infantil Madre Teresa (a day care center) in the underprivileged neighborhood of Rubem Berta, in Porto Alegre (RS), which caters to 250 children.*

*The entity received the donations collected at the company through our clothes drive – 426 pieces of clothing, in addition to shoes and blankets – and our book drive, which collected over 300 books to diversify the school's library. The volunteers also bore the costs of making 250 medals, one for each child who completed assignments for an exhibit displaying their takes on works by painter Miró.*

*On Children's Day, our employees purchased Passports to Joy, which were given to every child served by the day care center and allowed them to take part in activities celebrating the date, including games, playground equipment, snacks, and sodas. At Christmas, the volunteers collected used recyclable materials like popsicle sticks, newspaper, and string, also at our company's premises, and used those materials to hold Santa Claus workshops for the children cared for by the center. They learned to make Christmas decorations and, at the same*



# 632,50

Volume, em quilos, de equipamentos eletrônicos destinados em 2014 pela Sabemi à empresa responsável pelo descarte ambientalmente correto.

*The volume, in kilos, of electronic equipment sent in 2014 by Sabemi to a company in charge of the environmentally correct disposal.*

aprenderam a confeccionar enfeites de Natal e, ao mesmo tempo, adquiriram a consciência do reaproveitamento de material. (GRI SO1)

Além dessas ações, a Sabemi usufruiu os incentivos fiscais da Lei Rouanet para investir em cultura. Com o Bradesco, patrocinou o evento Sonho de Natal de Canela – já tradicional na pequena cidade gaúcha, que atrai turistas no fim do ano encantados com o jogo de luzes e cores proporcionado pelo evento. O valor investido no patrocínio foi de R\$ 130 mil. (GRI EC4)

### Meio ambiente

Ciente da importância da preservação, a companhia manteve em andamento sua rede socioambiental interna, informativo mensal que reproduz a rede social Facebook, disponível na Intranet. Nela, os “ecomigos” têm à disposição informações e dicas de reaproveitamento de alimentos e materiais, reúso de água e uso racional de recursos, que podem ser adotados tanto no trabalho como no dia a dia.

Também teve sequência o programa de TI para redução de energia elétrica, em que uma das medidas é a instalação de *software* nos computadores para que seus monitores desliguem automaticamente após um período em desuso. Outra ação da área é a destinação correta de equipamentos eletrônicos obsoletos, o que rendeu à Sabemi dois Certificados de Processamento e Destinação Final de Resíduos Tecnológicos, concedido pela empresa Otser Comércio de Resíduos e Sucatas Ltda., pela entrega de 632,50 quilos de material. (GRI EN7)

*time, had their awareness raised regarding repurposing materials. (GRI SO1)*

*In addition to those initiatives, Sabemi made use of tax benefits from the Rouanet Law to invest in culture. Along with Bradesco, we sponsored the Canela Christmas Dream – an event that has become popular in the small Rio Grande do Sul city and draws in tourists at the end of the year, dazzling them with the show of lights and colors put on by the event. The amount invested in the sponsorship was BRL 130,000. (GRI EC4)*

### The environment

*Aware of the importance of conservation, our company continued operating our internal social-environmental network, a monthly newsletter modeled after Facebook and available on our Intranet. This social medium provides our “eco-friends” with information and tips on how to repurpose food and materials, reuse water, and use resources responsibly. Such information can be used both at work and in their daily lives.*

*We also carried on our electricity saving-oriented IT program which includes installing software on computers so their screens shut down automatically after remaining idle for some time. Properly disposing of outdated electronic equipment was another of the department's initiatives, one which earned Sabemi two Technology Waste Processing and Final Disposal Certificates presented by company Otser Comércio de Resíduos e Sucatas Ltda. for the over 632.50 kilos of material we handed over. (GRI EN7)*





# Informações Corporativas

## Corporate Information



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

### 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](mailto: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](mailto:ouvidoria@sabemi.com.br)

## Sabemi no Brasil

### Sabemi in Brazil

#### 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

##### São Paulo

Praça Dom José Gaspar, 106  
Galeria Metrópole – 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

Praça Pio X, 55 – 3º andar – Centro  
CEP 20040-020 – 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

##### Belo Horizonte

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

##### 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) 4009.1435

##### Brasília

SRTVS Q 701 – Conj. L – Bl 02 – nº 30  
CE Assis Chateaubriand – Loja 12  
Asa Sul – CEP 70340-906 – Brasília – DF  
(61) 2195.0010

##### 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

##### Recife

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

##### 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

##### Belém

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

##### Manaus

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

# Índice Remissivo GRI (3.12)

## GRI Content Index (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<br>PROFILE DISCLOSURES           |   | NÍVEL DE RESPOSTA<br>ANSWER LEVEL   | NÚMERO DA PÁGINA<br>PAGE NUMBER |
|--|---|-------------------------------------|---------------------------------|
| <b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b><br>STRATEGY AND ANALYSIS   |   |                                     |                                 |
| 1.1  | Declaração sobre a relevância da sustentabilidade<br>Statement about the relevance of sustainability  | <input type="checkbox"/>            | 18                              |
| <b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b><br>ORGANIZATIONAL PROFILE |   |                                     |                                 |
| 2.1  | Nome da organização<br>Name of the organization   | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.2  | Principais marcas, produtos e/ou serviços<br>Primary brands, products, and/or services  | <input checked="" type="checkbox"/> | 12 e 15                         |
| 2.3  | Estrutura operacional<br>Operational structure  | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.4  | Localização da sede<br>Location of headquarters   | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.5  | Número de países em que a organização opera<br>Number of countries where the organization operates  | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.6  | Tipo e natureza jurídica da propriedade<br>Nature of ownership and legal form   | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.7  | Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/beneficiários)<br>Markets served (geographic breakdown, sectors, and types of customers/beneficiaries)   | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.8  | Porte da organização<br>Scale of the reporting organization   | <input checked="" type="checkbox"/> | 12, 14 e 16                     |
| 2.9  | Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária<br>Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership | <input checked="" type="checkbox"/> | 12                              |
| 2.10   | Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório<br>Awards received in the reporting period  | <input checked="" type="checkbox"/> | 13                              |
| <b>PERFIL DO RELATÓRIO</b><br>REPORT PROFILE           |   |                                     |                                 |
| 3.1  | Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas<br>Reporting period for information provided  | <input checked="" type="checkbox"/> | 8                               |

|  |  |                                     |         |
|--|--|-------------------------------------|---------|
| 3.2  | Data do relatório anterior mais recente<br>Date of most recent previous report   | <input checked="" type="checkbox"/> | 8       |
| 3.3  | Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)<br>Reporting cycle (annual, biennial)   | <input checked="" type="checkbox"/> | 8       |
| 3.4  | Dados para contato<br>Contact information  | <input checked="" type="checkbox"/> | 9       |
| 3.5  | Processo para definição do conteúdo<br>Process for defining report content   | <input checked="" type="checkbox"/> | 9       |
| 3.6  | Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)<br>Boundary of the report (e.g. countries, divisions, subsidiaries, suppliers)  | <input checked="" type="checkbox"/> | 8       |
| 3.7  | Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório<br>State any specific limitations on the scope or boundary of the report  | <input checked="" type="checkbox"/> | 8       |
| 3.8  | Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, etc.<br>Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries etc.  | <input checked="" type="checkbox"/> | 8       |
| 3.10   | Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores<br>Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports  | <input checked="" type="checkbox"/> | 9       |
| 3.11   | Mudanças significativas em comparação com anos anteriores<br>Significant changes from previous reporting periods   | <input checked="" type="checkbox"/> | 9       |
| 3.12   | Tabela que identifica a localização das informações no relatório<br>Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report   | <input checked="" type="checkbox"/> | 82      |
| <b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b><br>GOVERNANCE, COMMITMENTS, AND ENGAGEMENT |  |                                     |         |
| 4.1  | Estrutura de governança   Governance Framework   | <input checked="" type="checkbox"/> | 30      |
| 4.2  | Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor<br>Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer   | <input checked="" type="checkbox"/> | 30      |
| 4.3  | Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança<br>Members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members   | <input checked="" type="checkbox"/> | 30      |
| 4.4  | Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações<br>Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations  | <input checked="" type="checkbox"/> | 29      |
| 4.6  | Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados<br>Processes in place to ensure conflicts of interest are avoided  | <input checked="" type="checkbox"/> | 28      |
| 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<br>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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 13 e 29 |
| 4.11   | Princípio da precaução   The Precautionary Principle   | <input checked="" type="checkbox"/> | 34      |
| 4.12   | Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas<br>Externally developed charters, principles, or other initiatives subscribed or endorsed<br>A Sabemi não subscreve quaisquer cartas, princípios ou iniciativas externas<br>Sabemi does not subscribe to any externally developed charters, principles or initiatives                             |                                     |         |
| 4.13   | Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais<br>Memberships in national or international associations and/or advocacy organizations  | <input checked="" type="checkbox"/> | 40      |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| 4.14   | Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização<br><i>List of stakeholder groups engaged by the organization</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 16  |
| 4.15   | Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar<br><i>Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage</i>   | <input checked="" type="checkbox"/>             | 16  |
| <b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b><br><i>PERFORMANCE INDICATORS</i>  |   | <b>NÍVEL DE RESPOSTA</b><br><i>ANSWER LEVEL</i> | <b>NÚMERO DA PÁGINA</b><br><i>PAGE NUMBER</i> |
| <b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b><br><i>ECONOMIC PERFORMANCE</i>   |   |   |   |
| ES   | EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)<br><i>Direct economic value generated and distributed (AVS)</i>   | <input checked="" type="checkbox"/>             | 56  |
| ES   | EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo<br><i>Significant financial assistance received from government</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 79  |
| <b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b><br><i>ENVIRONMENTAL PERFORMANCE</i>  |   |   |   |
| AD   | EN7 Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas<br><i>Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved</i>  | <input type="checkbox"/>                        | 79  |
| ES   | EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços<br><i>Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 79  |
| ES   | EN28 Multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos ambientais<br><i>Fines and sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations</i><br><br>Em 2014, a Sabemi não foi autuada por desconformidades a leis e regulamentos ambientais<br><i>In 2014, Sabemi was not notified for non-compliance with environmental laws and regulations.</i>                        |   |   |
| <b>DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b><br><i>SOCIAL PERFORMANCE - LABOR PRACTICES AND DECENT WORK</i> |   |   |   |
| ES   | LA1 Trabalhadores por tipo de emprego contrato de trabalho e região<br><i>Total workforce by employment type, employment contract, and region</i>   | <input checked="" type="checkbox"/>             | 64  |
| 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<br><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>   | <input type="checkbox"/>                        | 64  |
| AD   | LA3 Benefícios que não são oferecidos a empregados temporários ou de meio período<br><i>Benefits that are not provided to temporary or part-time employees</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 68  |
| ES   | LA8 Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco<br><i>Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 66  |
| AD   | LA11 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua, e fim da carreira<br><i>Programs for skills management and lifelong learning and career ending</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 66  |
| AD   | LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho, por gênero<br><i>Percentage of employees receiving regular performance reviews, by gender</i>  | <input checked="" type="checkbox"/>             | 66  |
| AD   | LA13 Composição de grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade<br><i>Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity</i> | <input type="checkbox"/>                        | 30  |

|    |     |  |                                     |    |
|----|-----|--|-------------------------------------|----|
|    |     | <b>DIREITOS HUMANOS</b><br><i>HUMAN RIGHTS</i>   |                                     |    |
| ES | HR4 | Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas<br><i>Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken</i>   | <input checked="" type="checkbox"/> | 30 |
| AD | HR9 | Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas<br><i>Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken</i><br><br>Em 2014, a Sabemi não registrou caso de violação de direitos dos povos indígenas<br><i>In 2014, Sabemi did not record any incidents of violations involving rights of indigenous people</i> |                                     |    |
|    |     | <b>SOCIEDADE</b><br><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<br><i>Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs</i>   | <input type="checkbox"/>            | 79 |
| ES | SO3 | Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção<br><i>Employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures</i>   | <input checked="" type="checkbox"/> | 29 |
| ES | SO4 | Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção<br><i>Actions taken in response to incidents of corruption</i><br><br>Não houve registro de caso de corrupção no ano<br><i>No incidents of corruption were recorded in the year</i>   |                                     |    |
| AD | SO6 | Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas<br><i>Contributions to political parties, politicians, or related institutions</i><br><br>Em 2014, a Sabemi não fez contribuição a partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas<br><i>In 2014, Sabemi did not contribute to political parties, politicians, or related institutions</i>              |                                     |    |
| AD | SO7 | Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio<br><i>Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices</i><br><br>Em 2014, a Sabemi não foi objeto de ação por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio<br><i>In 2014, 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<br><i>Fines and sanctions for non-compliance with laws and regulations</i><br><br>A Sabemi não recebeu multa ou sanção no ano por não conformidade com leis e regulamentos<br><i>Sabemi was not fined or sanctioned in the year for failing to comply with laws and regulations</i>  |                                     |    |
|    |     | <b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b><br><i>PRODUCT RESPONSIBILITY</i>   |                                     |    |
| ES | PR6 | Adesão às leis, normas e códigos voluntários de comunicações e <i>marketing</i><br><i>Adherence to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications</i><br><br>A Sabemi não adere a leis, normas e códigos voluntários de comunicações e <i>marketing</i><br><i>Sabemi does not adhere to laws, standards and voluntary codes related to marketing communications</i>     |                                     |    |
| AD | PR7 | Casos de não conformidade com comunicações e <i>marketing</i><br><i>Incidents of non-compliance related to marketing communications</i><br><br>A Sabemi não registrou no ano caso de não conformidade com comunicações e <i>marketing</i><br><i>Sabemi did not record any incidents of non-compliance related to marketing communications</i>  |                                     |    |
| AD | PR8 | Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes<br><i>Substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data</i><br><br>Não houve registro de caso no período<br><i>No complaints filed in the period</i>  |                                     |    |
| ES | PR9 | Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços<br><i>Fines for non-compliance concerning the provision and use of products and services</i><br><br>A Sabemi não se sujeitou à multa por não conformidade<br><i>Sabemi was not fined for non-compliance</i>   |                                     |    |

Coordenação e supervisão geral | *Coordination and oversight*

**Porto Press Comunicação**

(51) 3233-3849

(51) 9961-2993

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**

**Caroline Bicocchi**

**Liane Neves**

Banco de Imagem | *Image Bank*

**Shutterstock**

Impressão | *Printed by*

**Gráfica Pallotti**

