

**BRASILSEG**

Uma empresa BB Seguros

# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

# 2022

Tão bom  
quanto crescer  
**é cuidar  
e proteger**  
os nossos  
clientes.

## Relatório da Administração

### SOBRE A BRASILSEG

Empresa composta pela holding BB MAPFRE Participações S.A. e suas subsidiárias Brasilseg Companhia de Seguros e Aliança do Brasil Seguros S.A., a Brasilseg atua nos ramos de Rural, Pessoas (Vida e Prestamista), Massificados (Residencial, Empresarial e Demais Massificados) e Habitacional. Emprega pouco mais de que 2.100 colaboradores e possui uma Central de Relacionamento e Negócios própria na cidade de Franca (SP), além de especialistas em seguros presentes em todo o território nacional. Atualmente, é a líder do ranking das seguradoras brasileiras, levando em consideração os ramos em que atua, com R\$ 15,77 bilhões prêmios emitidos no acumulado de janeiro a dezembro de 2022; e market share de 19,5%, sendo este o melhor resultado de sua história.

### RESULTADOS

Em 2022, a Brasilseg emitiu R\$ 15,77 bilhões em prêmios, um crescimento de 30,7% em relação ao ano anterior. A boa performance foi impulsionada pelos ramos Rural e Prestamista, com crescimento de 51,8% e 26,8%, respectivamente. Outros destaques da empresa no ano foram os seguros Massificados, que tiveram crescimento de 27,2% em 2022, atingindo 6,1% de market share. Especificamente o seguro Residencial subiu 19,2% no ano; enquanto o Empresarial, que em novembro foi relançado sob um novo desenho e com coberturas e assistências modulares, cresceu 15,4% em 2022. No consolidado do ano, o lucro líquido da seguradora atingiu R\$ 2,8 bilhões, um aumento de expressivos 93,7% em relação a 2021, representado principalmente pelo menor impacto de sinistros avisados em 2022 relacionados à COVID-19, pela redução nos custos de aquisição e pelo melhor desempenho da carteira de aplicações financeiras. Os resultados solidificam a robustez do negócio e o nível de confiança construído perante os clientes, demonstrando a consistência da operação e foco da administração na geração de valor aos acionistas.

### CLIENTES

Em 2022, a Brasilseg seguiu com sua ambição de “transformar clientes em fãs”. O trabalho está calçado em quatro pilares: Experiência de Clientes; Relacionamento de Clientes; Digital e Analytics. O destaque no eixo de “Experiência de Clientes” foi o crescimento de 11pp. no NPS Relacional, em relação ao ano anterior. Esse indicador mede o nível de satisfação dos clientes que possuem uma apólice ativa. No mesmo pilar, o NPS Transacional, que mede o nível de satisfação de clientes que tenham passado por alguma jornada de uso do seguro, atingiu crescimento de 8pp. em comparação a 2021. Para alcançar esses resultados foram executadas, entre outras iniciativas, o redesenho das principais jornadas e a estruturação do NPS System, metodologia que usa a ótica do ciclo completo de feedback do cliente, para uma atuação contínua na melhoria da experiência. No eixo de “Relacionamento de Clientes”, a potencialização de ações de relacionamento com os clientes do seguro de Vida foi um aspecto importante para que a empresa conseguisse reduzir a taxa de cancelamento do produto em 16%. Em “Digital”, houve mais de 80 implantações nos canais digitais, fazendo com que a representatividade dos chamados digitais alcançasse 70% em dez/22, 18 pp. superior ao que foi auferido em dez/21. Analytics permeou diversas frentes estratégicas, com importante contribuição para os resultados do negócio.

### SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA CORPORATIVA

No âmbito ASG, em 2022, houve a ampliação do portfólio de produtos baseados nos atributos representados pela sigla (ambiental, social e governança). O lançamento da plataforma gratuita do Sensoriamento Remoto, ferramenta exclusiva para clientes do seguro agrícola, foi um dos destaques. A solução é sensível à tomada de decisão em momentos críticos, pois capta, armazena e disponibiliza uma gama de informações em um único ambiente, ajudando o produtor a antecipar cenários e a prevenir riscos. Entre iniciativas direcionadas à mitigação de mudanças climáticas, a Brasilseg recebeu o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, nível mais alto de certificação e concedido somente a empresas que demonstram o atendimento a todos os critérios de transparência na publicação de seu inventário de gases de efeito estufa. Em relação ao aspecto social, a companhia fez um aporte

de R\$ 250 mil no aplicativo New School, impulsionando a startup social a levar educação financeira a jovens de regiões periféricas com uma linguagem informal e abordagem lúdica. Já em Governança, foi desenvolvido o Plano de Sustentabilidade da Brasilseg, em atendimento à Circular nº 666/22, da Susep, que visa integrar os aspectos ASG nos negócios, considerando os seguintes projetos em execução: ampliação do portfólio orientado por ASG e adaptação de negócios e soluções com foco na gestão de riscos de sustentabilidade. Em destaque publicamos a Política Corporativa de Sustentabilidade. Nesta Política, estabelecemos as diretrizes de sustentabilidade adotadas pela companhia, para incorporar os princípios, critérios e práticas ASG em nossa cultura e na gestão de nossos negócios, de forma alinhada ao propósito da companhia que é cuidar de pessoas e proteger o que é valioso para elas.

### INOVAÇÃO

Entre os esforços de Inovação, que fazem parte do processo de transformação pelo qual passa a companhia, os programas Impulso Open, voltado à inovação aberta; e Impulso Lab, que incentiva colaboradores a propor ideias que melhorem produtos ou processos, foram os condutores. No total houve 10 iniciativas, sendo quatro no guarda-chuva do Impulso Open e seis no do Impulso Lab, com investimentos de R\$ 675 mil e 305 colaboradores envolvidos na execução das jornadas (15% do quadro total da companhia). Ainda sobre a quantidade de colaboradores participantes, 57% foram mulheres e 61% dos pilotos oriundos das iniciativas tiveram liderança feminina.

### PRÊMIAÇÕES E RANKINGS

No ano a Brasilseg conquistou diversos prêmios e figurou em importantes rankings. Em maio, o Prêmio Segurador Brasil reconheceu o programa Impulso Lab, na categoria “Destaque em Inovação”; em junho, o Prêmio Cliente S.A. reconheceu o programa Voz do Cliente, na categoria Líder em Projeto de Gestão de Clientes (CRM/CX/CS/CSM); em julho, a evolução do processo de inovação da companhia a credenciou ao ranking Valor Inovação, do jornal Valor Econômico, que reúne as 150 empresas mais inovadoras do Brasil; em agosto, o Prêmio Smart Customer laureou a empresa pelo mesmo atributo, mas especificamente nas iniciativas para a melhoria do atendimento ao cliente; em setembro, a companhia venceu o Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar, iniciativa da FIA (Fundação Instituto de Administração) e do portal UOL, que reconheceu o fomento a um ambiente de trabalho saudável e produtivo, na categoria Empresas de Grande Porte; no mesmo mês, figurou em diversas categorias do ranking Valor 1000, também do jornal Valor Econômico: entre as 45 maiores empresas do segmento de Finanças; entre as 20 maiores em lucro líquido, lucro operacional e em patrimônio líquido; entre as 15 maiores em rentabilidade sobre o patrimônio e em maior crescimento em aplicações; e a maior em prêmios ganhos; em outubro, o Prêmio ABT premiou novamente o Impulso Lab e o projeto de modernização tecnológica para a melhoria do atendimento ao cliente, e também o projeto Retratção NPS; no mesmo mês, a companhia foi reconhecida como uma das 100 empresas que mais incentivam a inovação aberta, no Prêmio Top 100 Open Corps, figurando ainda no top 5 entre Seguradoras; e em dezembro recebeu o selo GPTW (Great Place to Work), sendo 2022 o quarto ano consecutivo de tal conquista.

### AGRADECIMENTOS

Em um ano de progressos significativos das jornadas de transformação pelas quais passa a companhia, de resultados concretos no relacionamento com os clientes e de evoluções importantes em ASG, a administração da Brasilseg agradece a todos que permitiram que esses avanços acontecessem, em especial aos acionistas, pela confiança na gestão e na estratégia de organização; aos colaboradores, e nosso maior orgulho e os principais responsáveis pelo crescimento da organização, pela resiliência e comprometimento; à rede do Banco do Brasil, uma parceira fundamental para a distribuição de nosso portfólio e para a relação de total confiança com nossos segurados; aos clientes, nossa razão de existir; e às entidades ligadas às suas atividades, principalmente à Superintendência de Seguros Privados-SUSEP, pela renovada crença depositada; à sociedade e à comunidade financeira.

bbseguros.com.br

