PORTO SEGURO
Apresentação Institucional 2021



Índice

1 – Quem Somos

2 – Diferenciais

3 – Sumário Financeiro

4 - Tendências

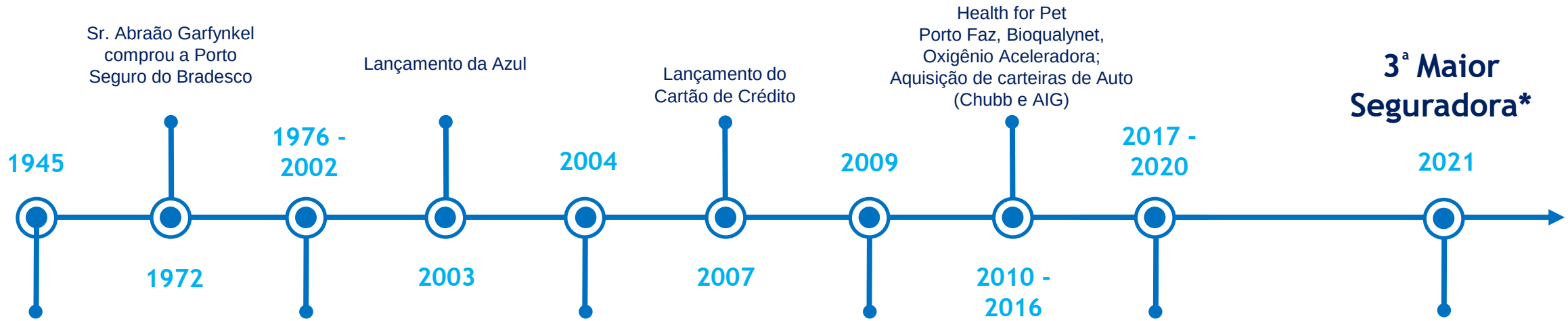




1. Quem Somos

Nos últimos 70 anos, a Porto Seguro foi reconhecida pelo empreendedorismo e serviços de alta qualidade, atendendo rapidamente às mudanças do mercado e saindo da 44ª posição para a 3º maior seguradora do País...

História e Companhias da Porto Seguro



- Concentrando-se principalmente na diferenciação através do seguro automóvel, oferecendo grandes quantidades de serviços

- Entrada nos segmentos mais acessíveis de seguro auto
- Desenvolvimento de telemetrias (dispositivos rastreadores) para melhorar a subscrição de riscos
- Consolidação da governança corporativa
- Expansão para fora de São Paulo

- Aumento dos investimentos em tecnologia para a melhoria nos processos e expansão
- Ampliação da diversificação da carteira (produtos não seguros de automóveis)

- Desenvolvimento de produtos automotivos acessíveis (seguro popular, cobertura parcial)
- Implementação de canais digitais (vendas online, assistência automática), assistência automática
- Uso de telemetrias para gerar novos negócios
- Alavancagem das vendas cruzadas
- Uso de inteligência analítica

- Visão: Ser cada vez mais um Porto Seguro para nossos clients
- Organização da Empresa em verticais de negócios, com o objetivo de impulsionar o crescimento
- Progresso em ASG

** Fonte: Sincor -Ranking de acordo com o volume de prêmios emitidos*

Soluções inovadores têm gerado vantagens competitivas sustentáveis e um maior índice de retenção de clientes

Linha do Tempo – Soluções Inovadoras









porto cuida

Trânsito + gentil
Um trânsito melhor começa com você.

oxigênio aceleradora

reppara!

techfácil

bllu

ConectCar

1981 - 1990

1982: Dispositivo Antifurto (DAF)

1984: Vacina Antirroubo

1985: Início da Central 24 horas

1987: Brake Light

1991 - 2000

1994: Kit lanche para os segurados

1997: Serviços à residência

2001 - 2010

2001: Auto Jovem

2003: Centro Automotivo 24 horas

2004: Porto Palm (Vistoria Prévia); Campanha 333-Porto

2007: Lançamento do Cartão Porto Seguro (programa de fidelidade)

2008: Bike Socorro

2011 - 2020

2016: Produtos Acessíveis (seguro Auto); Incubadora Oxigênio

2017: Link SOS

2018: Aplicativo 'Trânsito + Gentil

2019: Créditos em Apps de transporte em caso de sinistro; Conquista; Otimização do atendimento ao consumidor por WhatsApp; Reppara!

2020: Lançamento do Porto Cuida

2021

2021: Lançamento do Bllu, Tech Fácil e Aluguel Essencial

M&A: Segfy, Conectcar e Pet Love

Lançamento do Super App

…resultando no maior grupo de seguros não vida no Brasil, que é sustentado por uma estrutura operacional robusta para atender cerca de 11 milhões de clientes

11,7 milhões de clientes

13 mil funcionários

36 mil corretores independentes

12 mil prestadores de serviço

R$ 21,5 bilhões em receita total anual

R$ 13 bilhões em valor de mercado

3ª maior seguradora do Brasil

Líder de mercado no Seguro Auto, Empresarial e Residencial

140 milhões atendimentos digitais & 45 milhões atendimentos humanos por ano

5 milhões de atendimentos para veículos e residências por ano

37% dos acionamentos de serviços por WhatsApp
(carro e residência)

68 pontos de NPS e 76% de índice de renovação no Porto Seguro Auto

71 pontos de NPS e 75% de índice de renovação no Azul Auto

78 pontos de NPS e 75% de índice de renovação no Porto Seguro Residência

72 pontos de NPS e 65% de contas com transações no Porto Seguro Cartões

(Dez/21)

Somos mais que uma seguradora!

Com maior foco no cliente, em 2021 a Porto segregou a sua estrutura em quatro verticais de negócios



SEGUROS



SAÚDE

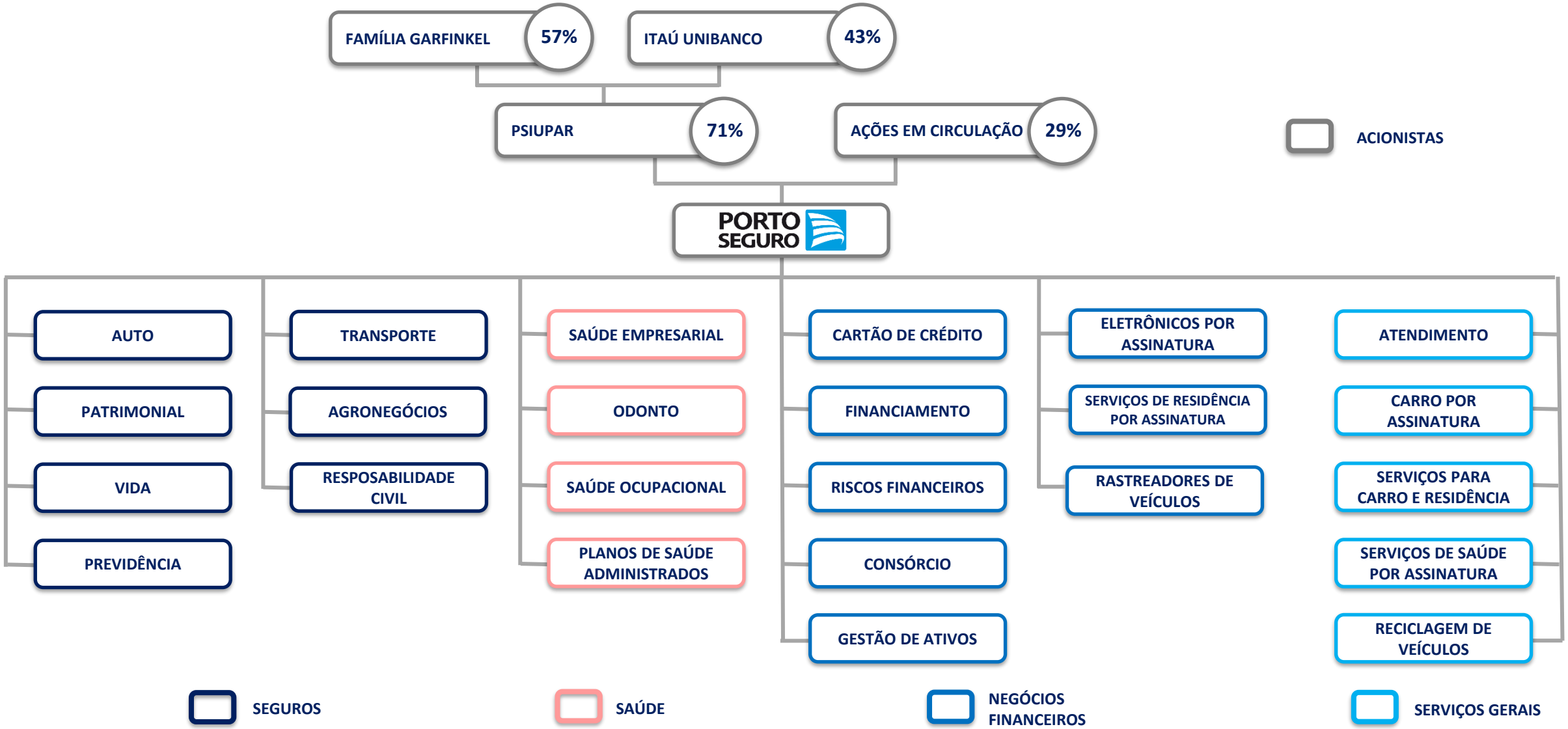


NEGÓCIOS FINANCEIROS



SERVIÇOS

A Empresa oferece uma ampla gama de produtos e serviços através das suas 4 verticais de negócios: seguros, saúde, negócios financeiros e serviços



(Dez/21)

Conselho de Administração composto por sete membros, sendo dois indicados pela Familia Garfinkel, dois indicados pelo Itaú Unibanco e três membros independentes

Nome	Cargo
Bruno Campos Garfinkel	Presidente do Conselho de Administração
Marco Ambrogio Crespi Bonomi	Vice-Presidente do Conselho de Administração
Ana Luiza Campos Garfinkel	Conselheira
Andre Luis Teixeira Rodrigues	Conselheiro
Pedro Luiz Cerize	Conselheiro Independente
Paulo Sérgio Kakinoff	Conselheiro Independente
Patrícia Muratori Calfat	Conselheiro Independente

Obs.: Mandatos vigentes até a AGO de apreciação das contas do exercício social de 2021

(Dez/21)

A Porto Seguro tem um portfolio diversificado com produtos top of mind e é líder nos segmentos de seguro auto, residência e empresarial, com participação relevante de mercado

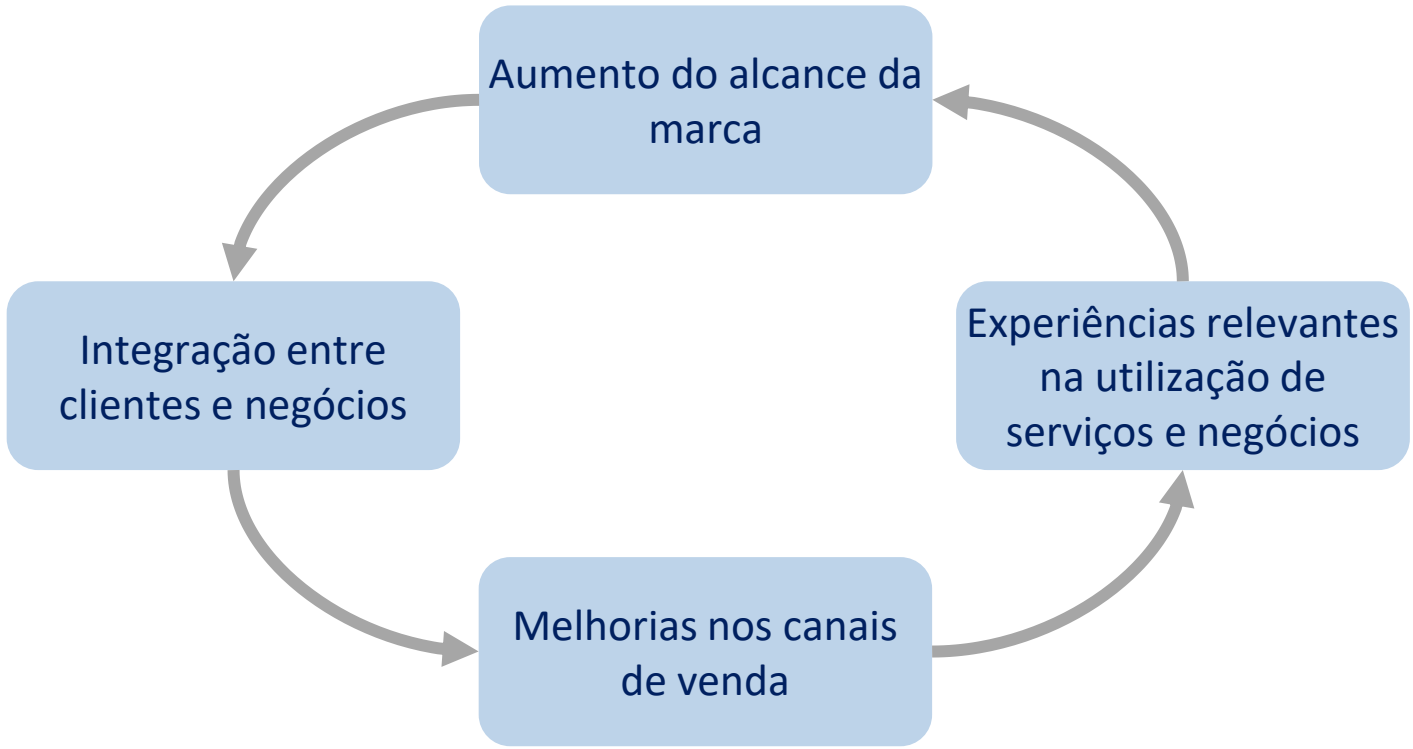
PRINCIPAIS PRODUTOS

	Seguros			Saúde	Negócios Financeiros				Serviços
	Auto	Patrimonial	Vida	Saúde + Odonto	Cartão de Crédito e CDC		Consórcio	Riscos Financeiros	carro fácil, porto cuida, renova ecopeças, techfácil, reppara!, porto faz
Receita Anual (R$) (2021)	10,8 bi	2,0 bi	1,0 bi	2,3 bi	2,1 bi		487 mi	764 mi	350 mi
	Prêmios Emitidos			Prêmios Emitidos	Receitas			Prêmios Emitidos	Receitas
Participação na Receita Total (2021)	50%	9%	5%	10%	10%		2%	4%	3%
Volumetrias (Dez/21)	5,8 mi	2,6 mi	4,2 mi	1,2 mi	R$ 13,3 bi	2,8 mi	192 mil	242 mil	4,5 mi
	Veículos	Itens Segurados	Vidas Seguradas	Vidas Cobertas	Carteira de Crédito	Plásticos Emitidos	Contratos ativos	Contratos de Fiança	Assistências no ano

Nossa estratégia é baseada em relacionamentos sólidos, entrega de valor através de nossos serviços e foco nas necessidades abrangentes dos nossos clientes ao longo de suas vidas

Nossa essência: “Ser cada vez mais um PORTO SEGURO para nossos clientes”

Ecossistema



Facilitadores

- Marketing integrado, fortalecendo a estratégia da Empresa
- Mudança da abordagem focada nos produtos para uma abordagem focada nos clientes
- Transformação digital em andamento



2. Diferenciais

Acreditamos no empreendedorismo com um toque pessoal, visando alcançar resultados superiores no longo prazo

Missão

"Nossa missão é correr riscos através da prestação de serviços de primeira linha, superando as expectativas do cliente e garantindo agilidade a custos competitivos e responsabilidade socioambiental"

Elementos-Chave

- Propósito altruísta: devemos fazer o bem a todos ao nosso redor
- Relacionamentos são nossos ativos mais fortes
- O foco no cliente é essencial. Sempre.
- Assistência de alta qualidade faz a diferença
- Bons serviços evitam a comoditização
- Os corretores são essenciais para o desenvolvimento do mercado e para o nosso sucesso
- Estratégias de sucesso são comprovadas a longo prazo

A Porto Seguro foi eleita a 5ª marca mais forte do Brasil pela Brand Finance e considerada a 16ª marca mais valiosa do País de acordo com Interbrand

Brand Finance[1]

Marca	Seguimento	Posição
RENNER	Varejo	1º
SKOL	Bebidas Alcoólicas	2º
natura	Cosméticos	3º
GOL	Aviação	4º
PORTO SEGURO	Seguro e Serviços Financeiros	5º

A Brand Finance avalia a força relativa das marcas, com base em fatores como investimento em marketing, familiaridade dos clientes, satisfação dos funcionários e reputação corporativa. Este indicador pode ser um driver importante em relação as perspectivas de valorização da marca.

Interbrand[2]

Marca	Seguimento	Posição
Itaú	Serviços Financeiros	1º
bradesco	Serviços Financeiros	2º
SKOL	Bebidas Alcoólicas	3º
BRAHMA	Bebidas Alcoólicas	4º
natura	Cosméticos	5º
BANCO DO BRASIL	Serviços Financeiros	6º
PETROBRAS	Energia	7º
magalu	Varejo	8º
vivo	Telecom	9º
LOJAS AMERICANAS	Varejo	10º
XP Inc.	Serviços Financeiros	11º
RENNER	Varejo	12º
Ipiranga	Energia	13º
Claro	Telecom	14º
cielo	Serviços Financeiros	15º
DROGASIL	Saúde	16º
PORTO SEGURO	Seguros e Serviços Financeiros	17º
havaianas	Varejo	18º
CASAS BAHIA	Varejo	19º
ASSAÍ ATACADISTA	Varejo	20º

Conclusões Chaves

- *Empresas financeiras e de bebidas estão entre as marcas mais valiosas do País*
- *A Porto Seguro entrou no ranking em 2017 e permanece desde então como a única seguradora entre as 20 marcas mais valiosas do Brasil*

1 Brand Finance (2021)
2 Interbrand (2021)

Única seguradora brasileira com diferentes propostas de valor, oferecidas através de suas quatro marcas com produtos específicos para cada necessidade e preferência do cliente

Marcas: Porto Seguro | Azul Seguros | Itaú Seguros | Bllu

Produtos Tradicionais



Porto Seguro Auto

Além do seguro de automóveis, oferece diversos serviços adicionais para veículos, residências e pessoas



Auto Premium

Produto focado em carros de luxo com serviços exclusivos e benefícios especiais (por exemplo, concierge)



Auto Mulher

Serviços e benefícios exclusivos para mulheres

Ultra Premium



Produto focado em carros de luxo com preço acima de R$ 400 mil que inclui serviços exclusivos e benefícios especiais



Auto Jovem

Uso da telemática para jovens (entre 18 e 24 anos)



Auto Sênior

Focado em clientes com mais de 60 anos de idade



Porto Essencial

Produto com serviços essenciais perfeitamente adaptados às principais necessidades do cliente

Os produtos acessíveis já representam 10% da nossa frota segurada e podem contribuir para o aumento da penetração de seguros

Produtos Acessíveis

Azul Leve



Azul Master



Porto Seguro Moto



Bllu

Azul Auto Roubo

- ✓ **+ 500k veículos segurados**
- ✓ **Flexibilidade de cobertura (roubo, colisão, terceiros)**
- ✓ **Flexibilidade de pagamento (mais de 40% dos clientes Azul Leve pagam em 12x)**
- ✓ **Produtos de baixo custo**
- ✓ **Mercado pouco penetrado e com baixa quantidade produto**

Excelência nos atendimentos aos clientes, superando as expectativas

Prêmios Recebidos em 2020



- ✓ **Melhor Empresa do Setor Financeiro** (Infomoney)
- ✓ **Ranking de Melhores Serviços do Brasil - Seguros Gerais, Seguro Automóvel e Seguro Residencial** (O Estado de São Paulo)
- ✓ **Melhor Seguradora** (O Estado de São Paulo - Os Melhores do Jornal do Carro)
- ✓ **16ª marca mais valiosa do Brasil** (Ranking Interbrand)
- ✓ **5ª marca mais forte do Brasil** (Ranking Brand Finance)

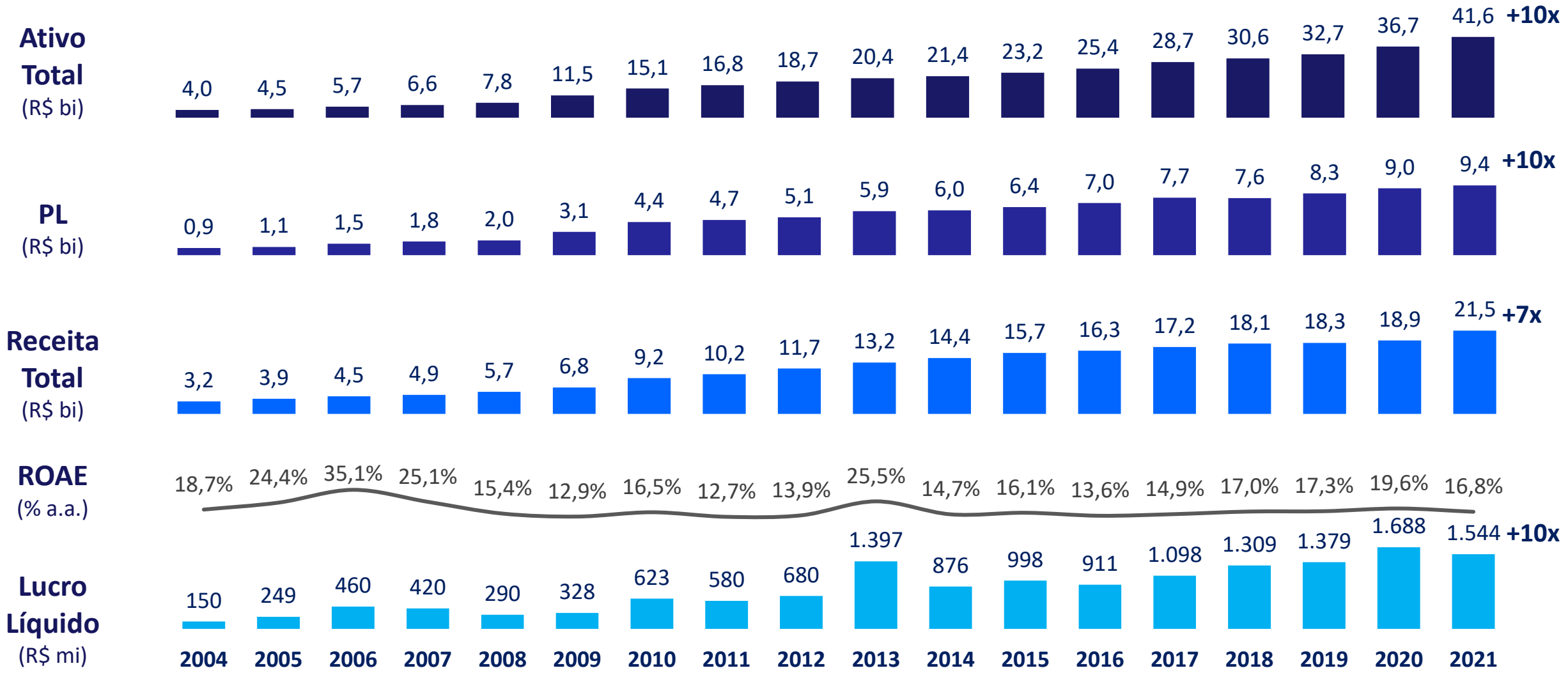
Histórias

- ✓ **333 Porto** – Os clientes lembram da Porto Seguro em situação de emergência
- ✓ **Inundação em Anhangabaú** - Prestadora de serviços da Porto Seguro auxilia pessoas e salva veículos não segurados em inundação
- ✓ **Bebê no carro** - Nossa operadora de call center sugere que o cliente quebre a janela do carro para salvar o bebê
- ✓ **Ligar para o chefe** - o agente liga para o chefe do cliente para explicar que ela não vai poder trabalhar devido a um acidente de carro



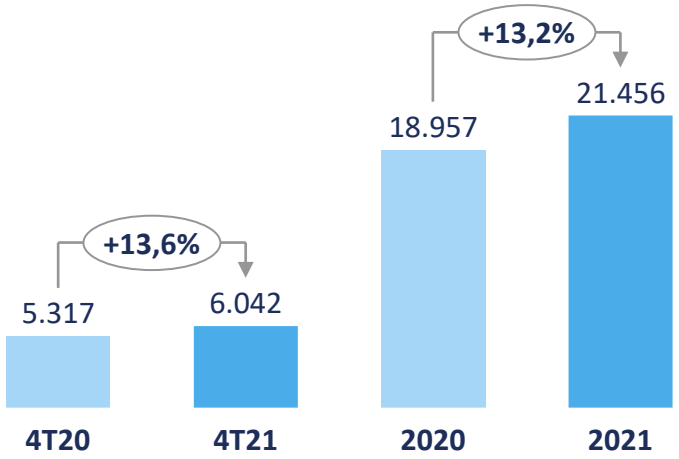


3. Sumário Financeiro

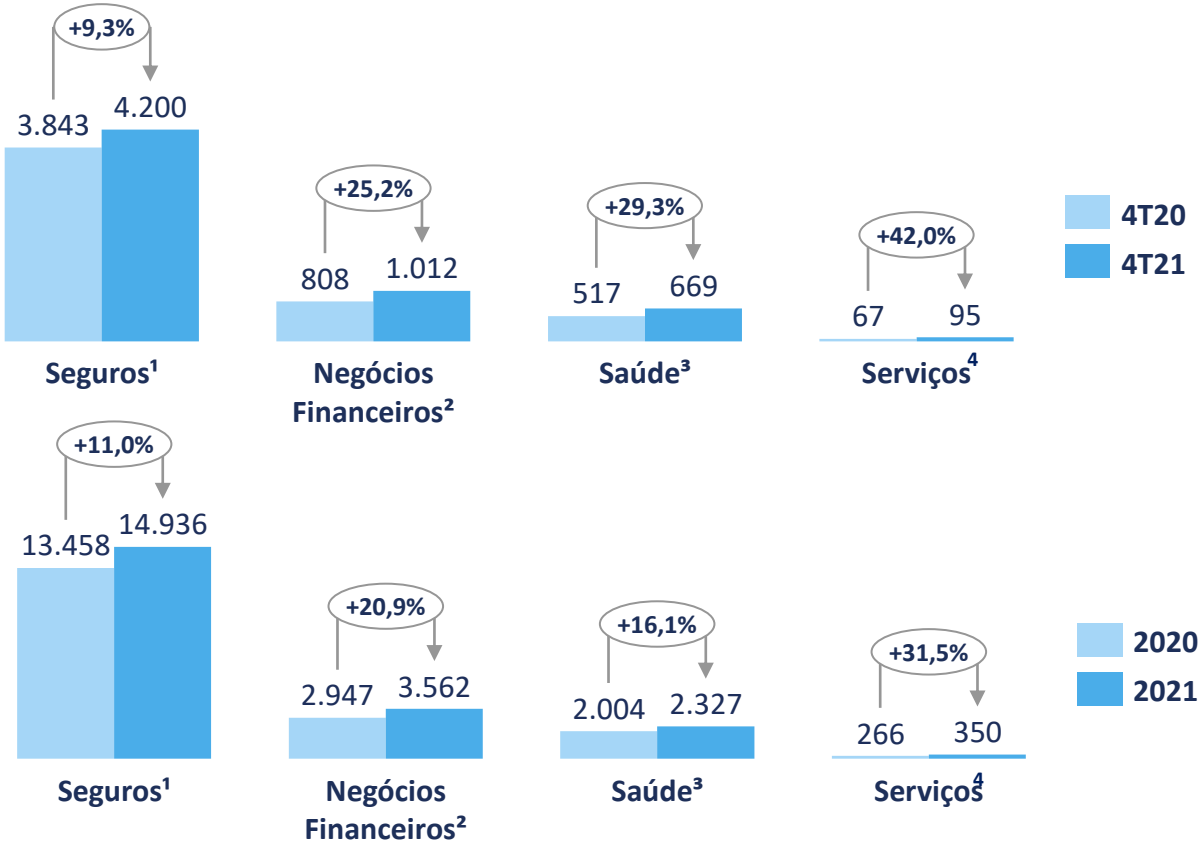


Fonte: Demonstrações Financeiras da Companhia / Elaboração Relações com Investidores

Receita Total *(R$ milhões)*

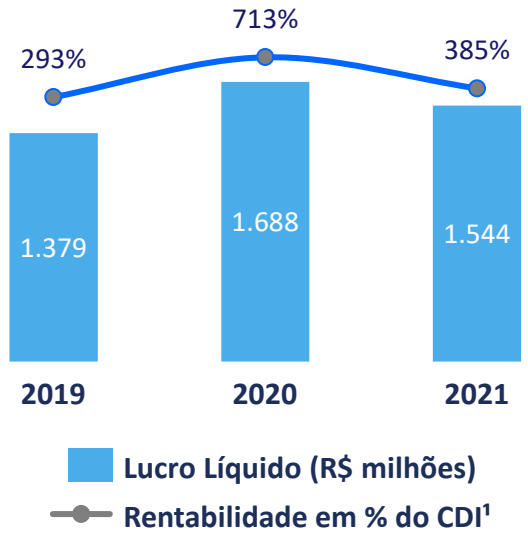


Receita por Linha de Negócio *(R$ milhões)*

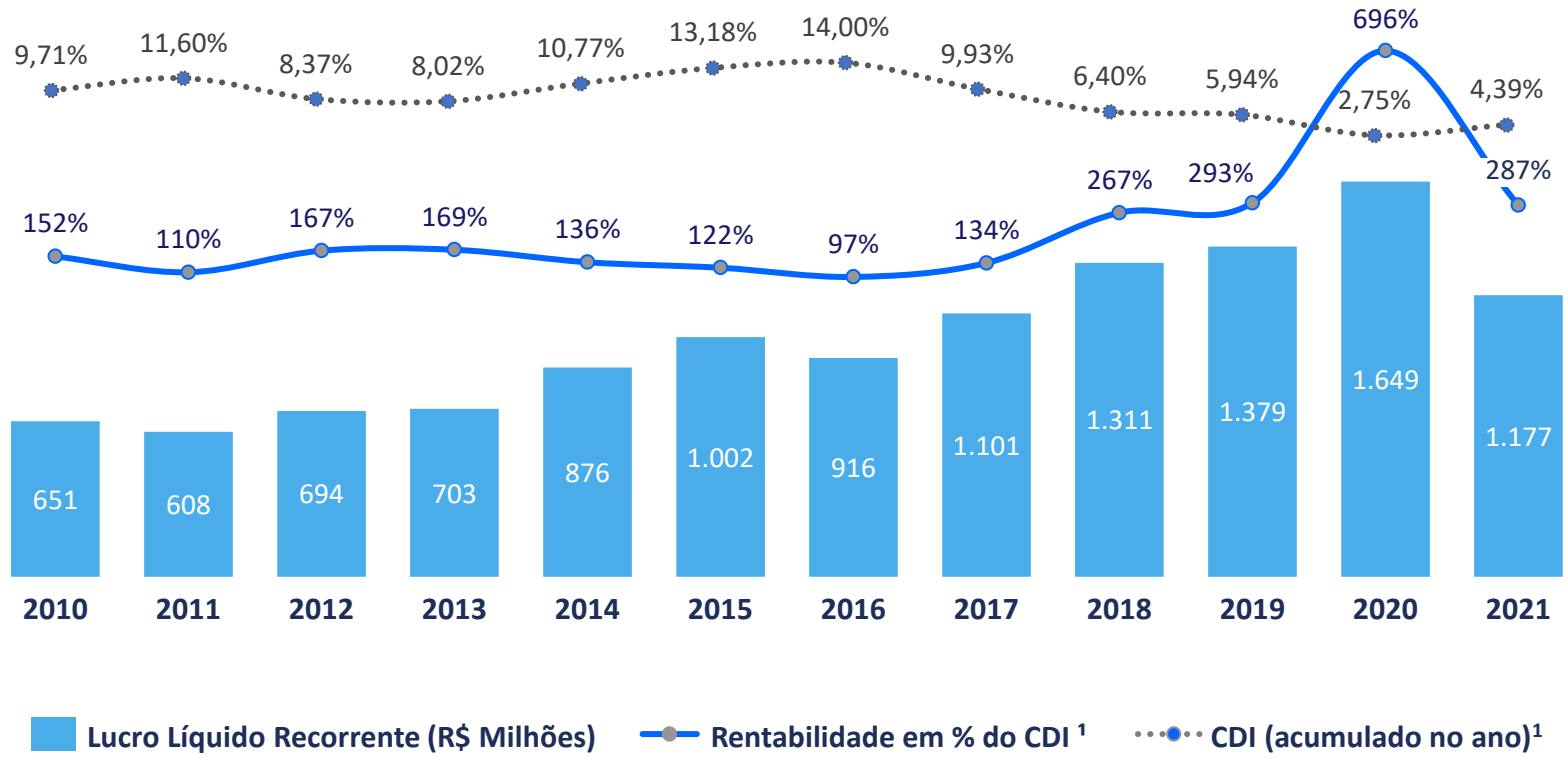


1 Considera prêmios e contribuições dos seguros de Auto, Patrimoniais, Vida, Previdência, Uruguai, Transportes, Rural e Responsabilidade / 2 Abrange os prêmios e receitas do Cartão de Crédito e Financiamento, Riscos Financeiros, Consórcio, Gestão de Ativos e Capitalização / 3 Composto por Seguro Saúde, Seguro Odontológico, Serviços Médicos, Saúde Ocupacional e Portomed / 4 Composto por Carro Fácil, Porto Faz, Reppara, Renova, Monitoramento de Veículos, dentre outros serviços

Rentabilidade
(Resultado Societário)

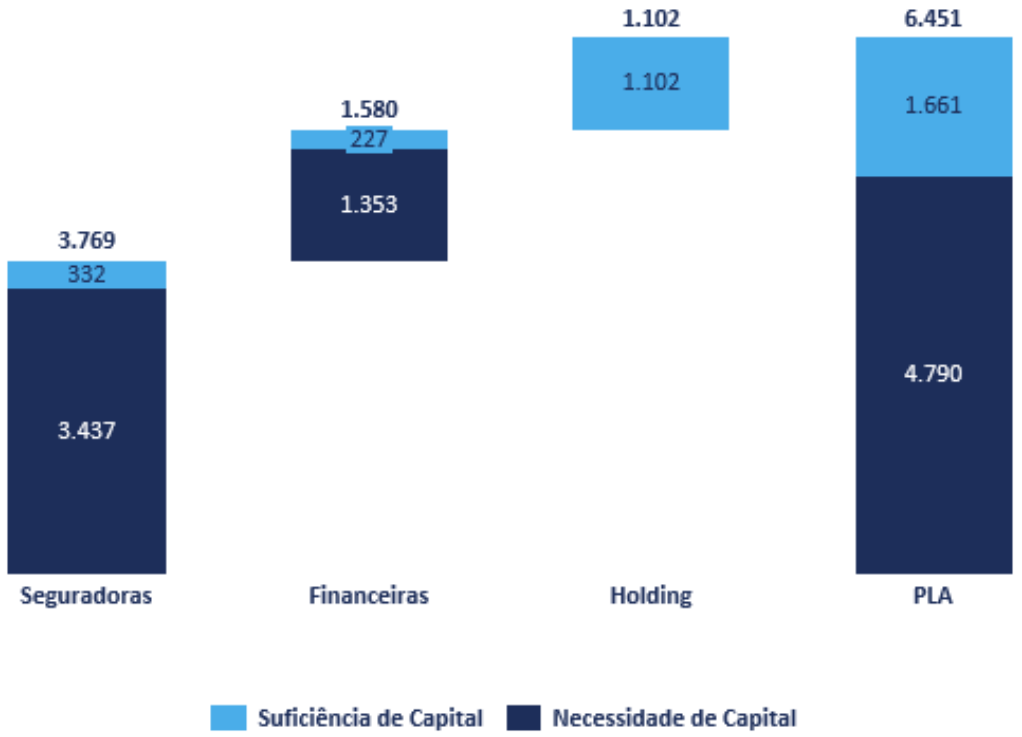


Rentabilidade Histórica
(Resultado Recorrente)



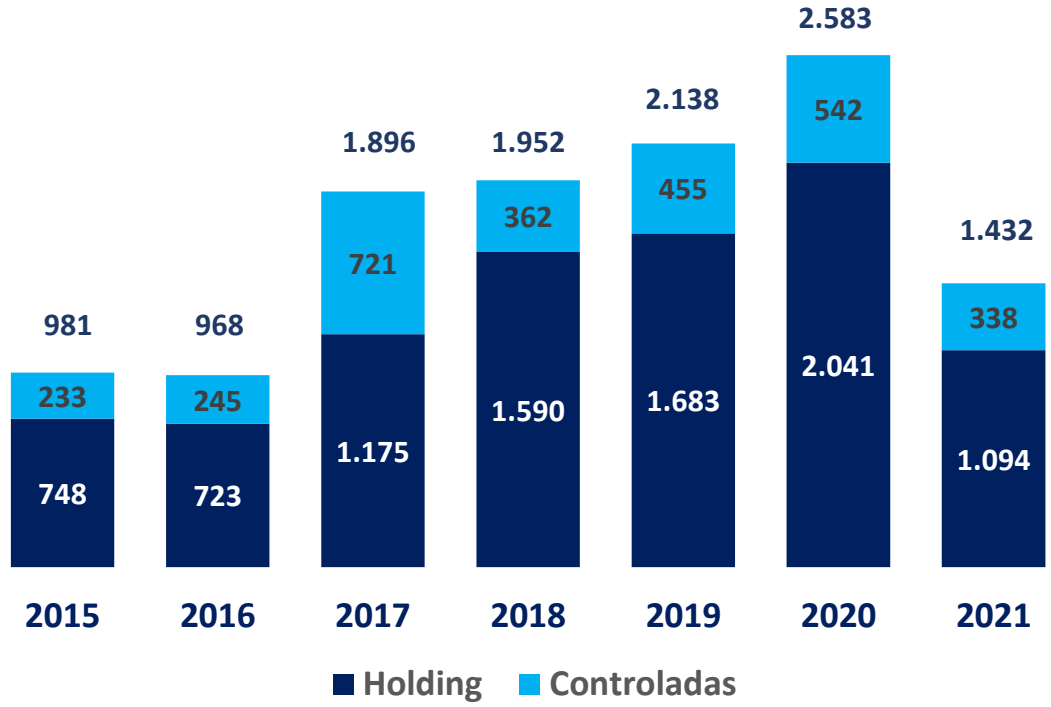
1 Calculado pela divisão do ROAE pelo CDI / Fontes: Porto Seguro, Banco Central do Brasil

Capital Regulatório
(R$ milhões)



(Dez/21)

Recursos Livres
(R$ milhões)





4. Tendências

Foco em iniciativas estratégicas que permitam aumentar nossa vantagem competitiva e capturar oportunidades de mercado



Estamos alinhados às tendências de mercado para aproveitar as oportunidades e conquistar o nosso sonho de dobrar o número de clientes

Abordagem de Foco no Cliente



Vida em movimento

Mudanças sociais com arranjos familiares que são mistos e multigeracionais

- Vidas compartilhadas: pais, filhos, avós e casamento tardio
- Acesso acima da propriedade
- Pet como parte da família



Novas vidas, novas cidades

A expansão dos centros urbanos como desencadeador de mudanças no estilo de vida das pessoas



Estratégia sob medida

Produtos e experiências feitos sob medida estão perdendo seu status de luxo, já que as empresas estão se concentrando em estratégias personalizadas para garantir sua relevância

Tecnologia



Na ponta dos dedos

A revolução da Internet das Coisas (IdC) e a expansão de dispositivos inteligentes se tornando onipresentes na vida das pessoas



Humanos e máquinas

Inteligência artificial e serviços automatizados considerando a preocupação com a privacidade e a insegurança no mercado de trabalho



Performance máxima

A importância do bem-estar, otimização pessoal e saúde mental na vida das pessoas

ASG



Marcas com atitude

Cultura ativista onde os consumidores exigem posicionamento das marcas e militância lucrativa onde as marcas desempenham um papel na mudança positiva da sociedade



Escassez

À medida que os impactos da mudança climática se tornam cada vez mais tangíveis, vemos uma nova urgência em relação às questões ambientais



Todos juntos

Diversificação de raça, gênero e idade/geração

A Porto Seguro está desenvolvendo iniciativas digitais para melhorar a experiência do cliente, fornecer ferramentas mais eficazes para os corretores e aumentar eficiência

- ✓ **Experiência do cliente:** foco na entrega da melhor experiência para os clientes através de um melhor interface e serviços automatizados – as vezes, o digital pode ser a melhor opção, porém caso o cliente deseje falar com atendente, estaremos prontos para oferecer um atendimento de excelência

- ✓ **Melhores ferramentas para os corretores:** para simplificar e reforçar a oferta do corretor através de plataformas mais fáceis e eficientes, novos produtos, treinamentos digitais e apoio – os corretores são essenciais para a estratégia nos canais de distribuição da Companhia

- ✓ **Ofertas através da internet em cooperação com os corretores:** utilização da internet para incentivar vendas e ampliar diversificação

- ✓ **Digitalização de backoffice:** investimento em tecnologias e melhorias de processos tem gerado ganhos de eficiência e uma operação em escala mais robusta

- ✓ **Subscrição:** redução na complexidade das cotações (melhoria na experiência de clientes e corretores) e intensificação na avaliação do comportamento dos clientes (por exemplo; “Trânsito+Gentil”)

Em relação às iniciativas mais recentes de ASG, destaque para o amparo oferecido no enfrentamento da pandemia através dos produtos e serviços da Companhia e para alguns dos principais programas sociais apoiados pela Porto Seguro



ASSOCIAÇÃO CRESCER SEMPRE

- A Porto Seguro, através de sua área de Sustentabilidade é parceira da Associação Crescer Sempre há mais de 20 anos, por meio de apoio de recursos, doações de itens, atuação voluntária e consultoria em capacitação profissional pelo Instituto Porto Seguro. A Associação Crescer Sempre tem como objetivo a transformação social através de educação de qualidade, na comunidade de Paraisópolis, na cidade de São Paulo. Em 2021 concluíram os cursos: 320 alunos na escola regular de Educação Infantil; 209 alunos na escola integral de Ensino Médio; 160 alunos no projeto de reforço em Português e Matemática Jovem Crescer; e,45 alunos nos Cursos Profissionalizantes

INSTITUTO AÇÃO PELA PAZ

- ASG não está relacionado a escolher o caminho mais fácil, mas sim incorporar aquele que busca uma agenda estratégica. E se faz parte da nossa essência buscar a redução da violência, não poderíamos deixar de olhar para um dos públicos que têm mais dificuldade para ingressar no mercado de trabalho: pessoas egressas do sistema prisional. Esse é um tema social altamente relevante. Dessa forma, a Renova Ecopeças, Empresa da Porto Seguro, pioneira na reciclagem automotiva no país, assumiu seu papel de acreditar e fomentar a ressocialização, desenvolvendo um Programa de contratação de egressos do sistema prisional, através de parceria com o Instituto Ação pela Paz, cujo propósito é fomentar encontros, diálogos e união entre pessoas e instituições interessadas na busca de soluções para diminuir a reincidência criminal; contando também com o apoio do Instituto Responsa e do Instituto Recomeçar, que trabalham com a transição de uma dinâmica de vigilância para uma dinâmica de apoio aos egressos, sendo catalisadores desse sistema de apoio.





ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

- Indenização de aproximadamente R$ 160 milhões para mais de 3 mil famílias vítimas do Covid-19
- Cobertura para mais de 8,6 mil beneficiários que precisaram ser internados
- Aproximadamente 160 mil testes de Covid-19 realizados

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Roberto Santos - CEO e DRI

Emerson Faria - Gerente Executivo

Aleksandro Borges - Coordenador

Eduardo Marcelo - Analista

Gustavo Scarnera - Analista

CONTATO

Alameda Barão de Piracicaba, 740 - 11º Andar - São Paulo, SP

https://ri.portoseguro.com.br

gri@portoseguro.com.br

