CAIXA

SEGUROS E PREVIDÊNCIA

SEGUROS SAÚDE

CONSÓRCIOS

CAPITALIZAÇÃO

1.000.000.000

de MOTIVOS para comemorar

Relatório de Sustentabilidade 2011

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 04
QUEM SOMOS 10
VISÃO DE SUSTENTABILIDADE 30
PRINCIPAIS RELACIONAMENTOS 38
GRANDES NÚMEROS 44
ANEXOS 56

APRESENTAÇÃO

1 bilhão de motivos para comemorar

O Grupo CAIXA SEGUROS acaba de entrar em um seleto time de empresas: as que lucram mais de R$ 1 bilhão por ano. O feito aconteceu em dezembro de 2011, quando registramos o maior lucro líquido da história da empresa. Essa conquista teve um valor ainda maior porque aconteceu no ano em que completamos uma década de união entre nossos atuais acionistas: a CAIXA e a CNP Assurances.

Mas tivemos outros tantos motivos para comemorar. Também em 2011, fomos eleita a empresa que mais respeita o cliente de previdência e dos seguros de automóvel e residência. Paralelamente, iniciamos as operações de nossa quinta empresa (a CAIXA SEGUROS SAÚDE), criamos nossa holding e recebemos o título de seguradora mais rentável do Brasil. E tem muito mais motivos para comemorar, como você verá ao longo desse relatório.

Boa leitura!

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM
DO PRESIDENTE
DO CONSELHO

Parceria que deu certo

Os acionistas do Grupo CAIXA SEGUROS têm motivos de sobra para comemorar em 2011. No ano em que se completa os dez anos da parceria da CAIXA com a CNP Assurances, o banco comemorou 150 anos à serviço da população brasileira. De presente, recebeu da seguradora os melhores resultados de equivalência patrimonial da história da empresa que – somados às tarifas de balcão e as premiações – corresponderam a cerca de 20% do resultado da CAIXA. Para a acionista francesa, líder do mercado de seguros de pessoas em seu país de origem, os resultados da filial brasileira representam cerca de 10% do faturamento total.

Para os próximos anos, as perspectivas são ainda mais positivas. A economia brasileira está sólida, o poder aquisitivo do brasileiro subiu e a classe média dobrou de tamanho em apenas cinco anos. Existem mais de 100 milhões de pessoas na nova classe C, segmento da população ávido por produtos financeiros que garantam proteção no presente e qualidade de vida no futuro. E é aí que entram os seguros, a previdência, o consórcios e a capitalização. Cabe ao Grupo CAIXA SEGUROS e ao mercado segurador, como um todo, aproveitar essa janela de oportunidade para crescer e para contribuir com a disseminação da cultura do seguro e do planejamento financeiro no Brasil.

Xavier Larnaudie-Eiffel

Presidente do Conselho de
Administração do Grupo CAIXA SEGUROS

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO GRUPO

Thierry Claudon

Presidente do Grupo CAIXA SEGUROS

Aqui não existe desperdício

Quando cheguei ao Brasil para assumir a presidência do Grupo CAIXA SEGUROS, no início de 2001, fiquei encantado com as belezas naturais do país, com o potencial de crescimento da nação com o profissionalismo do povo brasileiro. Quem nasce nesse país sabe trabalhar em equipe, é criativo, proativo e costuma amar o que faz. Eu vejo isso todos os dias nessa empresa e, talvez por isso, sinta tanto orgulho de fazer parte dela.

Desde o início da parceria da CAIXA com a CNP Assurances em 2001, nossa empresa acumulou um bilhão de motivos para comemorar, que serão apresentados ao longo desse relatório. Destaco apenas um, de valor pessoal muito grande para mim: somos uma empresa sustentável, inteligente e capaz de maximizar recursos e esforços. Aqui, não existe desperdício. Nem de talento, nem de dinheiro, nem de recursos naturais. Tanto que fomos eleitos em 2011, pela segunda vez consecutiva, a empresa mais financeiramente sustentável do Brasil.* Também somos a que mais respeita o cliente que contrata uma previdência privada ou um seguro de automóvel e residência.**

Como gestor, tenho muito orgulho dessas conquistas. Especialmente por saber que fizemos tudo isso com uma equipe enxuta e qualificada, atendendo às expectativas de dois acionistas públicos que – justamente por essa característica – querem bem mais do que bons resultados financeiros. Precisamos estar sempre atentos ao impacto de nossas atividades no crescimento do país e no bem-estar do população. Também compartilhamos com o nosso acionista brasileiro o compromisso de colaborar ativamente com a inclusão social e econômica de todos brasileiros. Esse desafio de oferecer o melhor, ao preço mais acessível, acabou se transformando no principal da nossa marca.

Por fim, quero aproveitar esse espaço para agradecer publicamente o talento e o profissionalismo dos empregados do Grupo. Juntos, construímos uma década de vitórias e conquistas que merecem ser comemoradas.

QUEM SOMOS

O GRUPO

Confiança para a vida toda

O Grupo CAIXA SEGUROS é uma corporação 100% dedicada à proteção da família brasileira. São cinco empresas, com sede em Brasília, que trabalham unidas para oferecer os melhores produtos e serviços à família brasileira.

Sexto maior grupo segurador do país, com faturamento de R$ 7,4 bilhões, o Grupo é referência nos ramos "Habitacional", "Vida" e "Residência". Também estamos investindo na ampliação de nossa presença nos segmentos automóvel, previdência, grandes riscos e prestamista.

Cuidamos do futuro e do patrimônio de nossos clientes há quase meio século e somos reconhecidos no mercado pela qualidade e pela amplitude do nosso portfólio: são mais de 25 produtos capazes de atender às necessidades dos mais variados perfis de clientes, da infância até a melhor idade, em todas as classes sociais. Tudo isso por a partir de R$ 7,61 por mês*.

* Preço do seguro Vida da Gente

Perfil institucional

MISSÃO

"Garantir tranquilidade no presente e qualidade de vida no futuro, oferecendo produtos simplificados e adequados às necessidades da família brasileira".

VISÃO

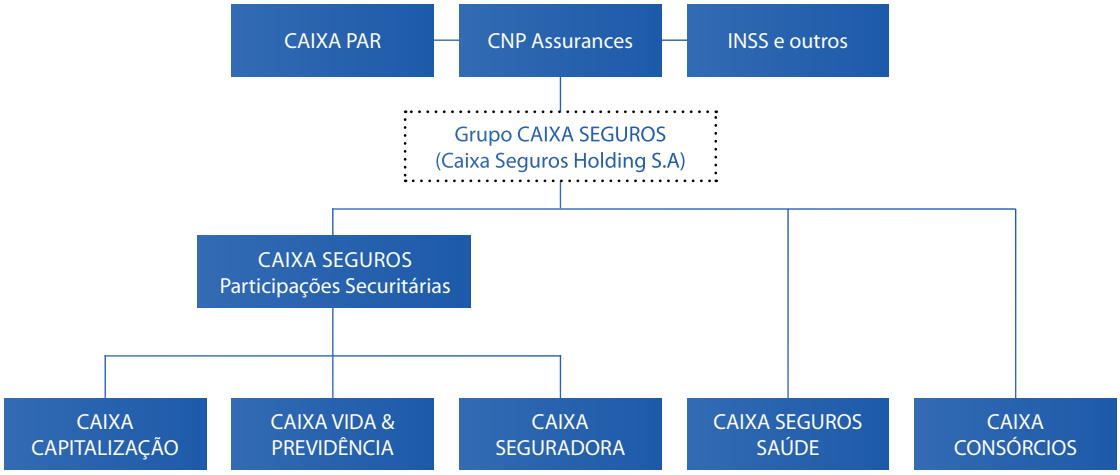
"Ser referência na proteção da família brasileira, adotando princípios éticos e processos inovadores, por meio de equipe capacitada e comprometida com os clientes, os acionistas e a sociedade".

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Agências CAIXA	2.346
Casas Lotéricas	11.520
Correspondentes não lotéricos	25.941
Pontos de autoatendimento	21.493
TOTAL	61.300

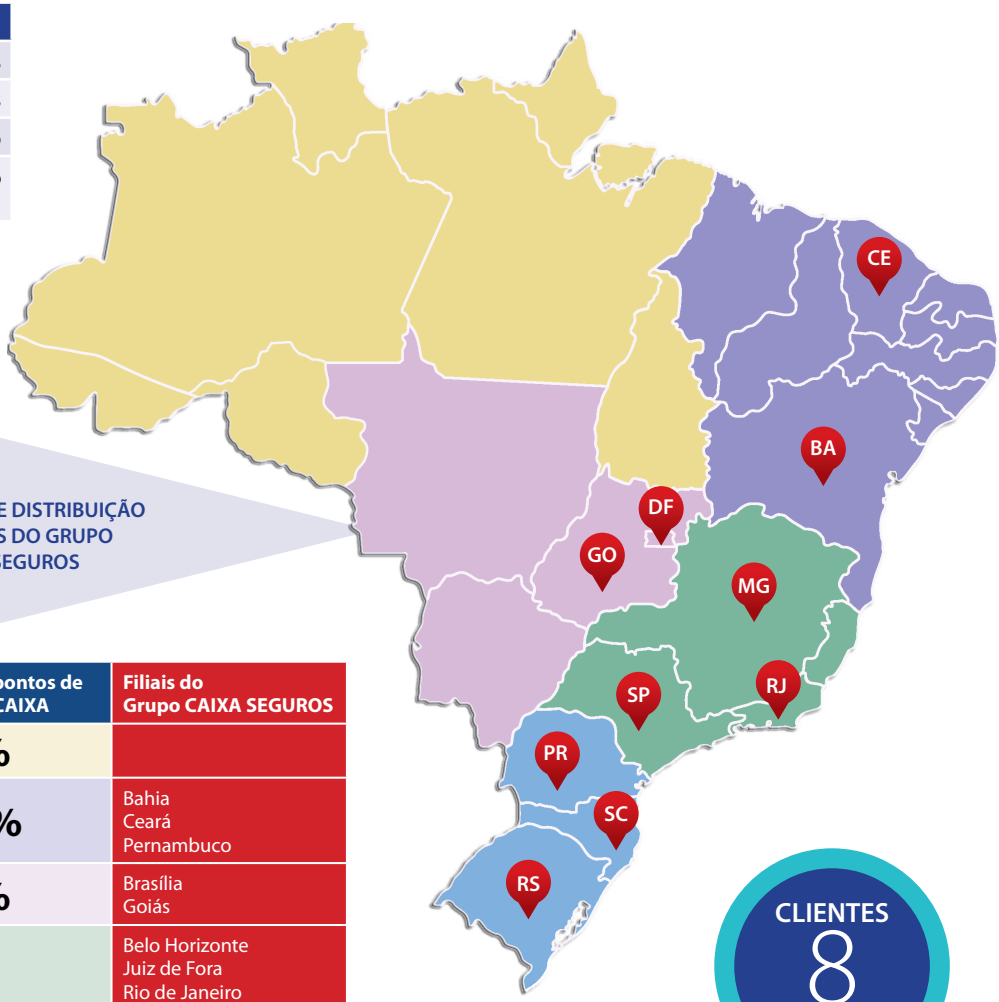
Posição: 02/04/2012

ORGANOGRAMA DO GRUPO CAIXA SEGUROS



RESULTADOS FINANCEIROS	
Faturamento	**R$ 7,4 bilhões**
Patrimônio líquido	**R$ 2,9 bilhões**
Lucro líquido	**R$1 bilhão**
Rentabilidade sobre patrimônio líquido	**36,8%**

REDE DE DISTRIBUIÇÃO E FILIAIS DO GRUPO CAIXA SEGUROS



Região	Marketshare de pontos de distribuição CAIXA	Filiais do Grupo CAIXA SEGUROS
NORTE	5,1%	
NORDESTE	16,1%	Bahia Ceará Pernambuco
CENTRO-OESTE	8,1%	Brasília Goiás
SUDESTE	49%	Belo Horizonte Juiz de Fora Rio de Janeiro São Paulo Campinas Bauru
SUL	20,8%	Paraná Santa Catarina Rio Grande do Sul

CLIENTES
8
milhões

PERFIL INSTITUCIONAL

Nossos principais diferenciais

SOLIDEZ

O Grupo CAIXA SEGUROS oferece produtos de qualidade a preços acessíveis, com a confiança e a solidez que só a marca CAIXA oferece.

COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

Nosso portfólio atende todos os perfis de clientes, incluindo segmentos da população que merecem atenção especial, como mulheres, idosos, portadores de doenças crônicas graves e trabalhadores de baixa renda.

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

A CAIXA SEGUROS foi eleita em 2011, pelo segundo ano consecutivo, a seguradora mais sustentável financeiramente do Brasil.

PIONEIRISMO

Primeira seguradora brasileira a compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico de sua matriz (2008).

Primeira seguradora brasileira a oferecer seguros populares com o lançamento, em 1995, do bilhete Fácil Acidentes Pessoais.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Primeira empresa brasileira a firmar acordo de cooperação com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC) para a realização de um programa social, o Jovem de Expressão, criado pela seguradora. A assinatura do convênio aconteceu em 31 de agosto de 2010. Primeira empresa brasileira a fazer uma pesquisa científica para diagnosticar quais fatores deixam os jovens de 18 a 24 anos mais propensos a sofrer, testemunhar ou cometer atos de violência (2006).

INOVAÇÃO

A Companhia investe em novas tecnologias e formas de comunicação com o cliente. Nossos Serviços Online permitem gerenciar produtos à distância e apostamos em novo modelo de relacionamento 2.0 com o público, nas principais redes sociais.

CUIDADO COM O CLIENTE

Primeira seguradora brasileira a oferecer Cobertura para Doenças Crônicas Graves (CDG), protegendo milhares de clientes com diagnóstico de AIDS, câncer, cardiopatias graves e outras enfermidades (1997).

Nossos Desafios

- Iniciar as operações de nossa nova empresa, a CAIXA SEGUROS SAÚDE;
- Aumentar a participação da marca CAIXA no mercado de seguros de vida;
- Oferecer, cada vez mais, vantagens e benefícios aos clientes de todas as classes sociais e, em especial, ao público das classes C e D;
- Otimizar ao máximo o custo operacional de nossos produtos para continuar oferecendo produtos acessíveis, sem prejuízo de qualidade, a toda a população brasileira.

Nossas empresas

A CAIXA SEGUROS é uma empresa privada que compartilha com a acionista CAIXA o compromisso social com a família brasileira. Por isso, trabalhamos 24 horas por dia para oferecer produtos de qualidade, a preços acessíveis, com um único objetivo: ajudar o cliente aproveitar a vida. Nosso portfólio conta com seguros de vida, residência, automóvel, crédito, habitação e riscos diversos que deixam o segurado tranquilo e confiante pois, no caso de qualquer imprevisto, ele tem a certeza de contar com o apoio de toda nossa equipe para recomeçar.

Pensada para cuidar do futuro dos brasileiros, a CAIXA PREVIDÊNCIA oferece produtos que permitem realizar sonhos de longo prazo. Investindo na previdência, você junta dinheiro para curtir a melhor idade, garantir o estudo dos filhos ou simplesmente manter o poder aquisitivo e a qualidade de vida após a aposentadoria. Quinta maior empresa do segmento em reserva e em faturamento, fomos a primeira a oferecer planos de previdência com isenção da taxa de administração para aportes a partir de R$ 35. Além disso, nossos produtos têm preços acessíveis com opções de aplicações capazes de atender aos mais variados perfis, desde o mais conservador até o mais arrojado.
Nosso principal objetivo é democratizar o acesso da população aos planos de previdência privada. Afinal, com o aumento da expectativa de vida, a previsão do IBGE é de que em 2030 metade da população brasileira terá mais de 60 anos. Neste cenário, serão cerca de 100 milhões de brasileiros na chamada melhor idade, com saúde, produtivos e com uma perspectiva enorme de futuro. E nós, da CAIXA PREVIDÊNCIA, queremos a construir esse amanhã desde já.

A capitalização é um importante instrumento de educação financeira para quem deseja juntar dinheiro e ainda concorrer a prêmios todo mês. Ciente do potencial do produto, a CAIXA CAPITALIZAÇÃO oferece um amplo portfólio com opções de pagamento único ou mensal, capazes de agradar todos os públicos. O processo de venda é transparente e o cliente sabe, logo na contratação, que receberá 100% do dinheiro guardado, corrigido pela TR, se permanecer no produto durante todo o período de capitalização. Se precisar sacar recursos antes, receberá um valor proporcional ao tempo de permanência. Afinal, um dos objetivos do produto é ensiná-lo a ter disciplina para guardar dinheiro e a se planejar financeiramente. De quebra, ele ainda concorre a sorteios mensais de prêmios de até R$ 5 milhões e pode, de uma hora para outra, mudar de vida.

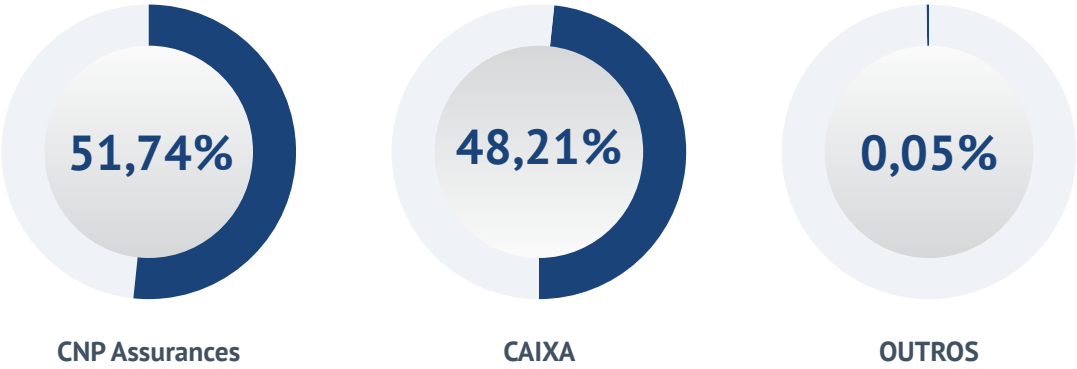
A CAIXA CONSÓRCIOS trabalha conjuntamente com a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL para realizar o sonho da casa própria e para reduzir o déficit habitacional do país, que atualmente está em oito milhões de residências. Com nossos consórcios, o cliente adquire imóveis, veículos ou motos sem pagar nenhum tipo de juros sobre as prestações ou sobre o saldo devedor. Justamente por isso, esse um produto financeiramente inteligente e bastante acessível. No caso do produto imobiliário, as cartas de crédito podem ser usados para compra, reforma ou ampliação de imóveis novos ou usados, residenciais ou comerciais, em área urbana ou rural. Vale destacar: a CAIXA é o banco da habitação e tem toda a expertise necessária para agilizar o processo de liberação da compra do imóvel. Justamente por isso, a CAIXA CONSÓRCIOS é a empresa que mais entrega chaves da casa própria no Brasil: uma média de 45 por dia.

A CAIXA SEGUROS SAÚDE já nasceu com a vocação de cuidar bem da família brasileira. Nossa empresa une a qualidade dos serviços mais completos de saúde à credibilidade, à solidez e à segurança da marca CAIXA. Presente em todo o território nacional, disponibilizamos os melhores seguros médico-hospitalares e odontológicos, com diversas modalidades especialmente desenhadas para sua empresa. Conheça nossas principais vantagens: produtos inteligentes, coberturas extras, ampla rede referenciada, atendimento especial, gestão preventiva de riscos e atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana.

ACIONISTAS

NOSSOS DOIS ACIONISTAS ESTÃO COMPROMETIDOS HÁ MAIS DE UM SÉCULO COM O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DE SEUS PAÍSES, TRANSMITINDO ESSA VOCAÇÃO AO GRUPO CAIXA SEGUROS.

Participação Societária do Grupo CAIXA SEGUROS



DNA público

O Grupo CAIXA SEGUROS é fruto de uma bem sucedida parceria público-privada entre duas instituições seculares e de solidez inquestionável: a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – instituição 100% pública presente na vida de milhares de brasileiros não apenas como um banco, mas como o principal agente das políticas de promoção do desenvolvimento urbano e da justiça social no Brasil – e a CNP ASSURANCES, seguradora com DNA público que ultrapassou as fronteiras de seu país de origem e transformou-se na primeira empresa francesa do setor presente na Europa e na América do Sul.

Tanto a CAIXA quanto a CNP estão comprometidas há mais de um século com o desenvolvimento social e econômico de suas nações, transmitindo essa vocação, consciência e compromisso com a sociedade ao Grupo CAIXA SEGUROS. É uma parceria franco-brasileira que deu certo, trazendo ótimos resultados para ambos os países.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Gestão Sustentável

Transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade

Alinhada com o modelo proposto pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), a Companhia é administrada por um Conselho de Administração – formado por representantes dos acionistas – e por uma Diretoria Executiva, cujas decisões levam em conta as verificações feitas pelo próprio Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Auditoria Externa, SUSEP, ANS, Banco Central e, órgãos internos de controle de riscos.

Para garantir que o interesse coletivo prevaleça, tanto as decisões do Conselho de Administração quanto as da Diretoria Executiva de cada empresa são submetidas à votação e as decisões são tomadas por maioria absoluta dos votos, salvo quando a lei exige quórum especial e, nas hipóteses especiais previstas no Acordo de Acionistas.

Objetivando atender aos desafios de crescimento e expansão dos negócios, bem como aperfeiçoar o modelo de governança adotado pelo Grupo CAIXA SEGUROS, os acionistas aprovaram uma reorganização societária no final de 2011. Dentre outros atos, foi constituída a CAIXA SEGUROS HOLDING S.A., como holding pura, com o propósito de deter as participações do Grupo, permitindo maior transparência na divulgação dos resultados. Confira nossa nova estrutura societária.

ELEITA EM 2011 A TERCEIRA MELHOR SEGURADORA DO BRASIL NO QUESITO GOVERNANÇA CORPORATIVA, O GRUPO CAIXA SEGUROS SE ORGULHA DE ADOTAR AS MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO, BASEANDO SUA GESTÃO NOS PRINCÍPIOS INTERNACIONALMENTE RECOMENDADOS DE TRANSPARÊNCIA, PRESTAÇÃO DE CONTAS, EQUIDADE E RESPONSABILIDADE CORPORATIVA.

ÉTICA – O Grupo CAIXA SEGUROS proíbe qualquer tipo de discriminação ou favorecimento e, desde 2005, conta com seu próprio Código de Ética. O documento, disponível a todos os colaboradores na intranet do Grupo, reúne as regras e os comportamentos que fortalecem nossos valores e princípios no dia-a-dia.

CONTROLE DE RISCOS

Nossas empresas contam com uma Política de Segurança da Informação, que visa reduzir os impactos financeiros e de imagem decorrentes dos riscos inerentes à geração, transmissão, guarda e recuperação de dados e informações. A mesma está disponível a todos os colaboradores na intranet.

Desde a reorganização da empresa em Unidades de Negócios, ocorrida em 2006, cada área do Grupo CAIXA SEGUROS está empenhada em normatizar processos e definir responsabilidades de forma a acabar com quaisquer dúvidas sobre as estratégias e as rotinas necessárias à condução dos negócios. A definição de normas e procedimentos deixa claro aos gestores os deveres de cada equipe, impondo limites à autoridade. Essa política viabiliza, ainda, a administração das empresas mesmo em estado de emergência ou na ausência de uma ou mais pessoas-chave.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

PREVENÇÃO A CONFLITOS DE INTERESSE

Na administração de qualquer empresa, o conflito de interesses acontece quando o dever profissional de uma pessoa é indevidamente influenciado por interesses particulares. Para evitar esse tipo de ocorrência, o Grupo dispõe de alguns instrumentos em suas diversas instâncias de gestão. O Estatuto Social de cada empresa e o Código de Ética do Grupo – ambos disponíveis na intranet – possuem artigos claros sobre o assunto.

- Fica expressamente vedado aos empregados e estagiários do Grupo aceitar convites de caráter pessoal para hospedagens, viagens, refeições, participação em seminários e outros, por parte de fornecedores, que possam influenciar ou parecer influenciar uma decisão comercial;

- É proibido aceitar, oferecer, pleitear, solicitar, provocar, sugerir a concessão de favores, dinheiro, gratificação, doação, presente ou vantagem de caráter pessoal ou familiar que resultem de relacionamento funcional e que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;

- É expressamente vedado conceder vantagens pessoais, pecuniárias ou não, ou privilegiar empresas visando à obtenção de vantagens pessoais ou mesmo para o Grupo CAIXA SEGUROS (corrupção passiva);

- Aos membros do Comitê de Auditoria é vedado, sob pena de perda de mandato, desempenhar atividades, assumir

cargos ou funções estranhas às atividades da sociedade ou que conflitem com os interesses da mesma. Eles também não podem ter sido, nos últimos doze meses, empregado da sociedade tampouco ter relação de parentesco ou ser cônjuge de colaboradores ou dos administradores.

CANAL DE COMUNICAÇÃO COM O PRESIDENTE

O Presidente do Grupo, Sr. Thierry Claudon, se reúne semanalmente com os Diretores e Superintendentes das empresas do Grupo para acompanhar o desenvolvimento das diversas áreas das empresas, traçar objetivos em conformidade com as necessidades do Grupo e a recomendação dos acionistas, alinhar a estratégia de crescimento, acompanhar o andamento das demandas, etc.

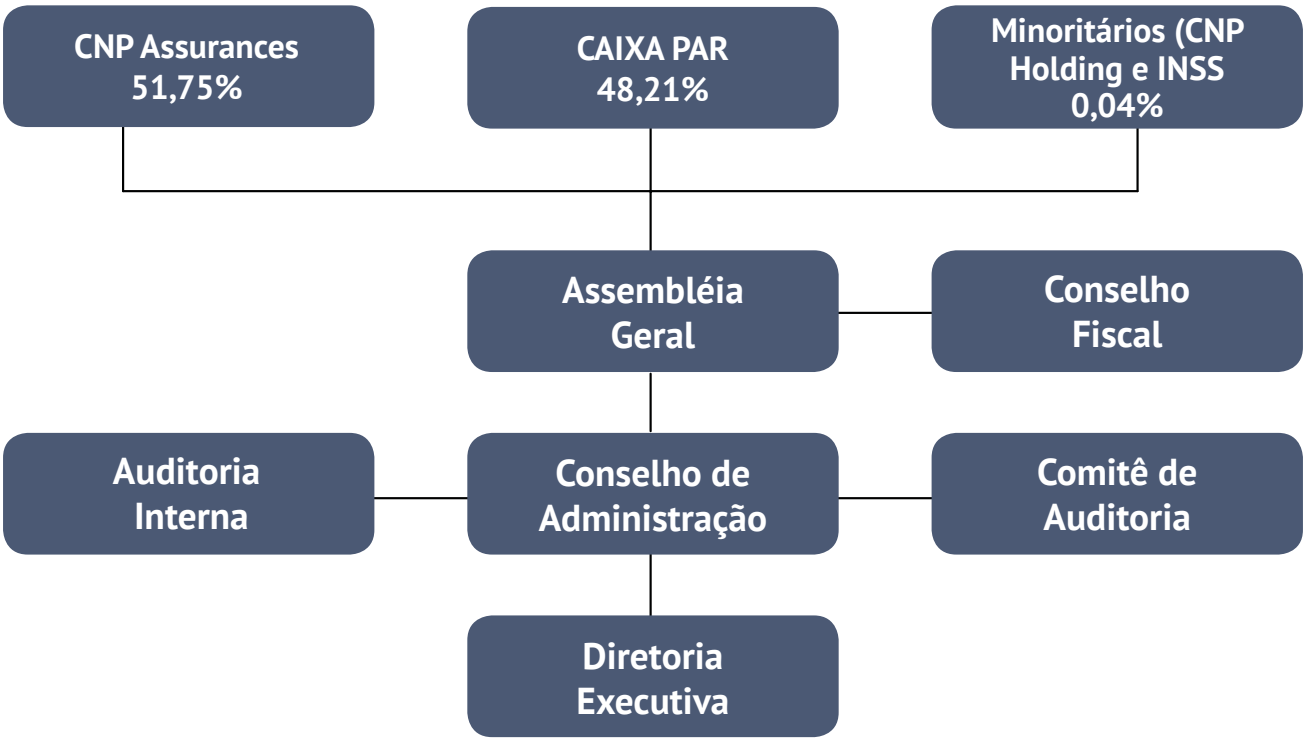
Ademais, mensalmente, o Presidente se reúne em plenária, com todos os demais Diretores, para alinhar a estratégia do Grupo e dividir os principais acontecimentos do mercado e das empresas do Grupo.

E, com o intuito de estreitar as relações entre os colaboradores e o presidente do Grupo, a Secretaria Geral criou o "Almoço com o Presidente". A cada dois meses, o presidente convida empregados de várias áreas para um almoço, realizado na sala de refeições da presidência.

Os profissionais escolhidos para o encontro geralmente não têm cargo de gestor e, portanto, mantém pouco contato direto com o presidente. No encontro, eles têm a chance de se apresentar e falar sobre os principais projetos e necessidades de suas áreas. O presidente, por sua vez, conhece melhor os colaboradores da Companhia e, nesses encontros, recebe sugestões e visões diferentes das dos diretores. Esse intercâmbio de informações é uma excelente forma de aproximação dos colaboradores para com o presidente e de integração entre colegas de áreas diferentes.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

ORGANOGRAMA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DO GRUPO CAIXA SEGUROS



ASSEMBLEIA GERAL

Órgão de deliberação máxima, formado por representantes dos acionistas das empresas do Grupo.

COMITÊ DE AUDITORIA

Criado em 2004 para imprimir ainda mais transparência aos negócios do Grupo, atende as três empresas supervisionadas pela SUSEP: CAIXA SEGURADORA, CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA e CAIXA CAPITALIZAÇÃO. Os membros são independentes e são responsáveis por avaliar a gestão das Companhias, além de orientar os executivos a agir em conformidade com os princípios da governança corporativa.

CONSELHO FISCAL

Presente em todas as empresas operacionais é responsável pelas tarefas de fiscalizar os atos administrativos e analisar as demonstrações financeiras de cada uma das empresas do Grupo. Os Conselheiros Fiscais se reportam diretamente à Assembléia Geral.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cada uma das empresas tem o seu próprio Conselho, respeitando a composição acionária da instituição que representa.
O Órgão tem como papel fundamental traçar as diretrizes para o bom funcionamento do negócio, preservando os interesses dos acionistas e das empresas do Grupo.

DIRETORIA EXECUTIVA

Órgão colegiado que executa as políticas e estratégias de negócios traçadas pelos Conselhos de Administração. Cada uma das empresas do Grupo possui sua própria Diretoria Executiva.

Conselhos e Corpo Diretor

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CAIXA SEGURADORA S.A (DEZEMBRO 2011)

PRESIDENTE

Xavier Larnaudie-Eiffel
Diretor-geral adjunto da CNP Assurances
e Diretor internacional

CONSELHEIROS

Antoine Lissowski
Diretor-geral adjunto da CNP Assurances
e Diretor financeiro

Edmond Alphandéry
Presidente do Conselho de Administração
da CNP Assurances e ex-ministro francês
da Fazenda

Gilles Benoist
Diretor-geral da CNP Assurances

Jérôme Gallot
Diretor-geral da Veolia Transdev

Jorge Fontes Hereda
Presidente da
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

José Henrique Marques da Cruz
Vice-Presidente de Atendimento e Distribuição da
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Júlio Alexandre Menezes
Secretário-adjunto de Políticas Macroeconômicas
do Ministério da Fazenda

Marco Aurélio de Almeida Garcia
Assessor especial da Presidenta da República,
encarregado dos assuntos internacionais

Thierry Claudon
Presidente do Grupo CAIXA SEGUROS

CONSELHO FISCAL DA CAIXA SEGURADORA S.A (DEZEMBRO DE 2011)

José Antonio Lima Tenório
José Marcolino Lincoln
Lígia Helena da Cruz Ourives

COMITÊ DE AUDITORIA DA CAIXA SEGURADORA S.A (Dezembro de 2011)

Humberto Cavalcante Lacerda
Presidente
Itamar Vianna
Murilo Barella

DIRETORIA DO GRUPO CAIXA SEGUROS

DIRETORIA EXECUTIVA

Thierry Claudon
Presidente

Jérôme Garnier
Diretor Financeiro

José Lopes Coelho
Diretor de Operações Centralizadas

UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGÓCIOS

Alexandre Batista
Diretor de Riscos Diversos

César Lopes de Souza
Diretor de Saúde

Juvêncio Braga
Diretor de Previdência

Luis Alberto Charry
Diretor de Capitalização

Maurício Maciel da Rocha
Diretor-Presidente da CAIXA CONSÓRCIOS

Antônio Limone
Diretor de Operações de Consórcios

Ricardo Talamini
Diretor de Seguros para Operações Financeiras

Rosana Techima
Diretora de Vida

UNIDADES DE SERVIÇOS CENTRALIZADOS

Camilo Godoy
Diretor Comercial

João Carlos Garcia
Diretor de Relações Corporativas e Institucionais

Dominique Dieuzaide
Diretor de Projetos e Organização

Grégoire Saint Gal de Pons
Secretário-geral

Antonio Portero Campoi
Superintendente de Relacionamento com o Cliente

Denise Dantas
Superintendente de Recursos Humanos

Laudimiro Filho
Superintendente de Conformidade e Controle de Riscos operacionais

Sany Silveira
Superintendente de Comunicação Corporativa

Prêmios e Reconhecimentos

COLECIONAR PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS FAZ PARTE DA TRAJETÓRIA DO GRUPO CAIXA SEGUROS. A EMPRESA É REFERÊNCIA NO MERCADO NOS QUESITOS DE RENTABILIDADE, LUCRATIVIDADE E SUSTENTABILIDADE. CONFIRA OS PRÊMIOS DE 2011.

PRÊMIO SEGURADORA QUE MAIS RESPEITA OS CLIENTES

Prêmio concedido pela revista Consumidor Moderno referente às categorias previdência e seguros de automóveis/residenciais. Os principais atributos avaliados foram, pela ordem de importância: o atendimento, a qualidade dos produtos, o relacionamento, a imagem, os preços e formas de pagamento, o respeito ao Código de Defesa do Consumidor e a qualificação do atendente como vendedor.

SEGURADORA DE MAIOR SOLIDEZ FINANCEIRA DO BRASIL

Pela segunda vez consecutiva, a revista As Melhores da Dinheiro, da IstóÉ Dinheiro, elegeu a CAIXA SEGUROS a seguradora de maior solidez financeira do Brasil. A empresa também conquistou boas colocações nos rankings "As melhores seguradoras do Brasil" (3º lugar), "As melhores seguradoras em governança corporativa (3º lugar), "As melhores seguradoras em relação a Recursos Humanos" (5º lugar) e "As melhores seguradoras em Responsabilidade Social (5º lugar).

GRUPO SEGURADOR MAIS RENTÁVEL DO BRASIL

O anuário Valor 1000 maiores empresas, do jornal Valor Econômico, analisou os balanços anuais das 1.000 maiores empresas do Brasil e reconheceu publicamente a qualidade da gestão do Grupo CAIXA SEGUROS, concedendo as seguintes premiações para a corporação, dentro da categoria "Seguros Gerais".

CAMPEÃ DO SEGURO HABITACIONAL

A CAIXA SEGUROS foi eleita a melhor seguradora do país no mercado habitacional, ramo do qual é líder há vários anos, em duas premiações tradicionais do setor: Prêmio Segurador Brasil 2011 e Prêmio Cobertura Performance, realizada pela Rating Seguros.

AS MELHORES EMPRESAS PARA SE TRABALHAR NO CENTRO-OESTE

O Grupo CAIXA SEGUROS foi considerado a sétima melhor empresa para se trabalhar no Centro-Oeste e a segunda melhor do Distrito Federal, de acordo com ranking publicado pelo jornal "O Popular". O levantamento utilizou como base estudo do Instituto "Great Place to Work", divulgado em 2010 pela revista Época.

ALTA PERFORMANCE

A CAIXA SEGUROS ganhou outros quatro troféus no Prêmio Segurador Brasil 2011, um dos mais importantes do mercado segurador. Confira: "Melhor Desempenho" em Crédito no ano de 2010; "Melhor Desempenho" na categoria Vida em Grupo; "Melhor Desempenho" em Prestamista; "Destaque/Líder de Vendas" nas modalidades Crédito e Habitacional.

DESTAQUE NO RANKING DOS 200 MAIORES GRUPOS PRIVADOS DO BRASIL

O Grupo CAIXA SEGUROS apareceu mais uma vez na lista dos 200 maiores grupos privados com atuação no Brasil de 2010, na 55ª posição (mesma obtida no ano anterior). O ranking foi divulgado pela revista Exame que apontou as melhores empresas identificadas em 18 setores da economia.

VISÃO DE SUSTENTABILIDADE

DNA Sustentável

CONHEÇA A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE QUE NORTEIA TODAS AS NOSSAS AÇÕES E NEGÓCIOS

COMPROMISSO COM O PLANETA E COM A SOCIEDADE

Desenvolver sustentavelmente. Essa é uma das premissas que norteiam o Grupo CAIXA SEGUROS. Assumimos há alguns anos o compromisso de cuidar do futuro e, desde então, todos os nossos negócios são orientados por uma política estruturada de sustentabilidade. Essas diretrizes foram normatizadas em junho de 2011 e servem como diretriz a todas as decisões estratégicas de nossas empresas.

Por conta dessa política, todos os nossos projetos e ações levam em conta os impactos gerados na sociedade, na comunidade que nos cerca, no meio ambiente, na saúde financeira da empresa e na economia do País. Esse olhar sustentável é realizado pelos membros do Comitê de Sustentabilidade – órgão de caráter consultivo cuja principal função é manter o Grupo alinhado com os princípios internacionalmente propostos de responsabilidade socioambiental.

A CAIXA SEGUROS foi a primeira seguradora brasileira a compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão do gás carbônico de sua matriz.

DNA SUSTENTÁVEL

Formalmente, o Grupo CAIXA SEGUROS posiciona-se no mercado de responsabilidade socioambiental como um investidor social privado. Significa dizer que somos uma corporação que repassa recursos privados a projetos de interesse público de forma planejada e condicionada ao cumprimento de metas e à avaliação de resultados.

BASES DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Buscar a qualidade competitiva, visando à melhoria sustentada dos resultados, aperfeiçoando continuamente os processos, produtos e serviços para atender às expectativas dos seus clientes, acionistas, colaboradores, comunidade e fornecedores. Para o Grupo CAIXA SEGUROS crescer de maneira sustentável só é possível com resultados operacionais que dependem quase integralmente de esforços próprios para: aumentar as vendas, reduzir despesas e prever os riscos.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Desenvolvemos tecnologias sociais para promover a saúde de centenas de jovens que integram seu programa social, o Jovem de Expressão. Esse investimento acontece de forma planejada, monitorada e avaliada.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A gestão ambiental está inserida no âmbito da gestão global da empresa que tem como premissa utilizar de forma responsável todos os recursos naturais necessários para a realização dos negócios da CAIXA SEGUROS e empresas controladas, conhecendo os impactos ambientais das suas operações, minimizando-os e compensando-os, quando possível.

O Grupo CAIXA SEGUROS é signatário do Pacto Global das Nações Unidas, documento que estabelece diretrizes às boas práticas da cidadania empresarial em quatro áreas: direitos humanos, relações de trabalho, responsabilidade ambiental e combate à corrupção. A adesão ao Pacto é voluntária e, ao assiná-lo, nos comprometemos a adotar formalmente as diretrizes estabelecidas e a prestar conta à sociedade dos resultados alcançados.

PROGRAMA SOCIAL

Juventude em foco

CRIADO PELA SEGURADORA EM 2007, O JOVEM DE EXPRESSÃO ATENDE MAIS DE 300 JOVENS DE DUAS COMUNIDADES EM SITUAÇÃO DE RISCO DO DISTRITO FEDERAL: SOBRADINHO II E CEILÂNDIA.

Os jovens têm papel decisivo no desenvolvimento econômico e social da nação. Futuros líderes políticos, empresariais e sociais do país, contam com um imenso potencial transformador e têm a capacidade ímpar de romper o ciclo da pobreza, da violência e da exclusão. Justamente por isso, a CAIXA SEGUROS elegeu esse público como prioritário para suas políticas de investimento social privado. A empresa entendeu que, embora sejam atores fundamentais para o crescimento do Brasil, os jovens são a parcela da população mais afetada pela desigualdade social: 14 milhões de pessoas dessa faixa etária – quase 1/3 do total – têm renda familiar per capita de até meio salário mínimo. A taxa de desemprego desse grupo é três vezes maior que a dos adultos e as mortes por causas violentas correspondem a mais de 60% dos óbitos dessa parcela da população. Nada mais justo, portanto, que investir nessa parcela da população.

Disposta a interferir positivamente nessa realidade, o Grupo CAIXA SEGUROS criou o programa Jovem de Expressão, cujo objetivo é promover a saúde dos jovens com foco na redução das mortes por causas violentas. O programa funciona em um espaço onde o jovem pode ser ele mesmo. Sem pressão, sem fingimentos, sem censura. Lá, pessoas comumente discriminadas falam o que pensam, refletem sobre a vida, divertem-se e encontram alternativas criativas de geração de emprego e renda. Empoderados, adotam comportamentos mais seguros em relação a si mesmos e aos outros.

PROGRAMA SOCIAL

Criado pela seguradora em 2007, o Jovem de Expressão atende mais de 300 jovens de duas comunidades em situação de risco do Distrito Federal: Sobradinho II e Ceilândia. Após freqüentar o Jovem de Expressão durante o período de um ano, os participantes assumiram uma postura mais empreendedora. Ficaram, portanto, mais valorizados perante o mercado de trabalho. Toda essa evolução, a eficiência e o impacto social do programa foram comprovados por estudos econômicos realizados nas comunidades atendidas do Distrito Federal: cada R$ 1 investido pelo Grupo CAIXA SEGUROS no projeto gerou R$ 1,87 de riquezas à população, o equivalente a um lucro de 87%.

PARCERIA INTERNACIONAL

Em 2009, a CAIXA SEGUROS sistematizou a tecnologia social do Jovem de Expressão em uma série de quatro manuais e repassou a gestão do programa para o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC). Foi a primeira parceria já firmada entre o organismo internacional e uma empresa privada no Brasil. A empresa continua investindo no programa, mas pretende – com essa parceria – ampliar o alcance da tecnologia, tornando-a uma referência nacional e internacional para o combate à violência e ao uso de drogas entre os jovens. O objetivo final é transformar o modelo adotado no programa em uma política pública federal.

Vale destacar:
A METODOLOGIA DO JOVEM DE EXPRESSÃO FOI VALIDADA PELA ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE (OPAS) E ALIA ARTE, COMUNICAÇÃO, EMPREENDEDORISMO E TERAPIA COMUNITÁRIA.

PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

Cuidado com o planeta

DESDE 2007, RECEBEMOS O SELO DE EMPRESA LIVRE DE CARBONO E TEMOS ORGULHO DE SER A PRIMEIRA SEGURADORA DO BRASIL A COMPENSAR A EMISSÃO DE GASES DO EFEITO ESTUFA POR MEIO DO PLANTIO DE ÁRVORES.

A CAIXA SEGUROS foi a primeira empresa de seguros do país a compensar a emissão de gases do efeito estufa da sua matriz por meio do plantio de árvores. Em 2011, nossa Companhia plantou 5.011 árvores para compensar a emissão de 1,8 mil toneladas de CO2. Por essa iniciativa, recebemos, desde 2007, o selo "Livre de Carbono", concedido pela organização Iniciativa Verde, referência internacional no combate ao aquecimento global.

PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

CARBONO SEGURO

O programa Carbono Seguro – patrocinado pela CAIXA CAPITALIZAÇÃO – é o primeiro programa do mundo a criar reserva de carbono em áreas até então destinadas à pecuária leiteira, atividade responsável por boa parte do desmatamento dessa área. A iniciativa oferece a pequenos produtores rurais a possibilidade de manter a sua área de floresta preservada, reduzindo o desmatamento e incentivando um novo modelo sustentável de desenvolvimento na Mata Atlântica. O projeto ajudou a manter intactos 17 hectares da mata, uma área equivalente a 34 campos de futebol que ficará livre da depredação ambiental por pelo menos três décadas.

PROGRAMA AMBIENTAL

Reciclar, reutilizar, reduzir e repensar. Essas são as palavras-chave do Programa Ambiental da CAIXA SEGUROS, criado em 2009, pelo Comitê de Responsabilidade Socioambiental. O programa busca difundir, dentro da própria companhia, práticas e princípios para o consumo consciente. A intenção é que, depois

de consolidado, esse programa possa ser levado para outros setores da sociedade. Em 2011, o Grupo distribuiu lixeiras de coleta seletiva por toda empresa e capacitou os empregados para utilizá-las adequadamente. Os plásticos e papéis coletados na matriz são vendidos para empresas recicladoras. O dinheiro arrecadado é revertido para ações do Programa Ambiental. O lixo orgânico, por sua vez, é repassado para o Serviço de Limpeza Urbana de Brasília e parte dele é transformado em adubo.

REDE DE MOBILIZAÇÃO

O Grupo CAIXA SEGUROS conta com um time de funcionários engajados e dispostos a fazer a sua parte na construção de um futuro melhor: a Rede de Mobilização Voluntária. A equipe é responsável por mobilizar outros empregados na adoção de novas práticas e divulgar os projetos e ações de RSA.

Para ser aceito como membro da Rede de Mobilização, é preciso ter vontade de agir localmente em prol do coletivo, espírito de liderança, capacidade de comunicação, empatia e proatividade.

EM 2011, NOSSA COMPANHIA PLANTOU 5.011 ÁRVORES PARA COMPENSAR A EMISSÃO DE 1,8 MIL TONELADAS DE CO2. POR ESSA INICIATIVA, RECEBEMOS, DESDE 2007, O SELO “LIVRE DE CARBONO”,

PRINCIPAIS RELACIONAMENTOS

Mapa de stakeholders

CONHEÇA OS PRINCIPAIS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO DO GRUPO CAIXA SEGUROS

Em 2011, fomos eleita a seguradora que mais respeita o cliente nas categorias previdência, seguro de automóvel e seguro residencial.

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

O GRUPO INVESTIU R$ 1,5 MILHÕES EM TREINAMENTOS NO ANO DE 2011. NO TOTAL FORAM REALIZADAS 1.350 CAPACITAÇÕES.

Talentos valorizados

O Grupo CAIXA SEGUROS busca retribuir de todas as maneiras possíveis o desempenho e comprometimento de seus empregados e colaboradores. Temos uma política de Recursos Humanos – expressa no Código de Ética – que estimula o autodesenvolvimento e prevê a realização de programas de capacitação, treinamento e retenção de profissionais criativos e empreendedores. Além disso, investimos no bem-estar dos funcionários fora da empresa.

Em dezembro de 2011, a empresa contava com 1.265 colaboradores, sendo 773 empregados, 81 estagiários e 411 terceirizados. A maioria desses colaboradores, 80%, está na matriz, em Brasília. Do total de contratados, 77% têm curso superior e 22,8% têm pós-graduação, mestrado e/ou doutorado. Disposta a investir sempre em seu quadro pessoal, o Grupo investiu R$ 1,5 milhões em treinamentos nos ano

de 2011. No total foram realizadas 1.350 capacitações.

"Temos a certeza que investir no corpo funcional é um dos grandes motivos do sucesso do Grupo. Sem funcionários bem qualificados, seria quase impossível, por exemplo, termos clientes tão satisfeitos", explica a superintendente de Recursos Humanos da empresa, Denise Dantas.

PORQUE VALE A PENA TRABALHAR NO GRUPO CAIXA SEGUROS

EQUIDADE DE GÊNERO

53% dos nossos profissionais são mulheres e, no final de 2011, 40% dos cargos de gestores eram ocupados por elas. E tem mais: a média salarial delas também é mais alta nos cargos de superintendentes e executivos.

CRESCIMENTO

No Grupo CAIXA SEGUROS, as pessoas são reconhecidas pela sua competência e esforço. A empresa qualifica seus empregados e faz questão de valorizar talentos. Prova disso é que, em 2011, 20% do corpo funcional (150 pessoas) foram promovidos.

BENEFÍCIOS

Os 773 empregados do Grupo contam com uma série de benefícios como participação nos lucros, plano de saúde, ticket alimentação, ticket refeição, auxílio-creche ou babá e UTI móvel. Em 2011, o valor total pago em benefícios para os funcionários foi superior a R$ 17 milhões.

QUALIDADE DE VIDA

O Grupo CAIXA SEGUROS possui um dos melhores programas de qualidade de vida do mercado segurador. O objetivo do Viva Bem, criado em 2007, é promover a saúde física e mental dos profissionais por meio de programas de incentivo à atividade física, adoção de hábitos saudáveis de alimentação e abandono ao tabagismo. A empresa também oferece sessões gratuitas de massoterapia

Em 2011, realizamos 66.809 assistências aos nossos clientes do seguro de automóveis.

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

PREVENÇÃO DE ACIDENTES

O Grupo CAIXA SEGUROS conta com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), criada em 2006 e regulamentada pelo Ministério do Trabalho. A Comissão, renovada anualmente, conta com oito integrantes: metade representa os funcionários e a outra metade os empregados. Os primeiros são eleitos por voto direto e secreto. Os demais são indicados pela própria empresa.

Graças aos esforços da equipe da Cipa, os riscos de acidente no Grupo são muito pequeno. Em 2011, por exemplo, não houve nenhum.

(massagem anti-stress) e ginástica laboral (alongamento muscular) a todos os seus colaboradores durante o horário de expediente. O objetivo é prevenir e reduzir o nível de stress dos funcionários e evitar doenças ocupacionais como a Lesão por Esforço Repetitivo (LER).

Além disso, o programa Viva Bem oferece atendimento psicológico e jurídico gratuito aos empregados, por meio de um telefone 0800, disponível 24 horas por dia. Em 2011, o Grupo também passou oferecer atendimento psicológico três vezes por semana, no Serviço Médico, para os funcionários que necessitam desse apoio. Quer mais? Nós incentivamos a expressão artística dos funcionários e criamos um programa exclusivo de apoio às futuras mamães da Companhia, o “Clube da Gestante”.

RELACIONAMENTO COM
O PÚBLICO EXTERNO

Cuidado e atenção redobrados

A ética e a responsabilidade pautam todos os relacionamentos do Grupo CAIXA SEGUROS. Nossos clientes, acionistas, órgãos reguladores, fornecedores e parceiros sabem que podem confiar em nossas empresas e em nosso comprometimento com a sustentabilidade do planeta, dos negócios e do meio ambiente.

Dentre nossos principais públicos, um merece atenção especial: os clientes. Hoje, eles podem acessar nossas empresas por carta, e-mail, telefone, na internet ou pelas principais redes sociais. Temos contas ativas no Facebook, Twitter, Youtube e Flicker e mantemos nossos sites atualizados com informações quentinhas sobre nossos produtos e serviços. Temos, ainda, um blog com dicas de saúde, segurança, artes, cultura e uma série de assuntos capazes de despertar o interesse de quem busca proteção no presente e qualidade de vida no futuro.

Nossos clientes também contam com um canal de ouvidoria que, apenas em 2011, atendeu 4.015 demandas. Dessas, 56% foram consideradas procedentes e quase 90% delas já foram resolvidas. Os problemas mais demandados à ouvidoria são, nessa ordem: relações contratuais (38,6%), sinistros (13,4%) e cobranças (13,3%).

Outro importante canal de relacionamento com o cliente são os Serviços Online. Além de vender produtos nos sites de suas empresas, a Companhia oferece toda a assistência de pós-venda por meio dos Serviços Online, ambiente na web no qual é possível gerenciar os produtos com autonomia, comodidade e segurança.

NOSSAS REDES SOCIAIS

Blog:
blog.grupocaixaseguros.com.br
Facebook:
www.facebook.com/grcaixaseguros
Twitter:
www.twitter.com/grcaixaseguros
You Tube:
www.youtube.com/grupocaixaseguros
Flickr:
www.flickr.com/grupocaixaseguros

GRANDES NÚMEROS

Resultados Históricos

8 milhões de brasileiros confiando na marca

R$ 7,4 bilhões Faturamento em 2011

R$ 47 milhões milhões em prêmios sorteados na capitalização

36,8% Rentabilidade sobre patrimônio líquido

1.000.000.000
de MOTIVOS para comemorar

No início da parceria da CAIXA com a CNP Assurances, tínhamos três empresas: CAIXA SEGUROS, CAIXA PREVIDÊNCIA e CAIXA CAPITALIZAÇÃO. Depois vieram a CAIXA CONSÓRCIOS e a CAIXA SEGUROS SAÚDE.

GRANDES NÚMEROS

RESULTADOS HISTÓRICOS

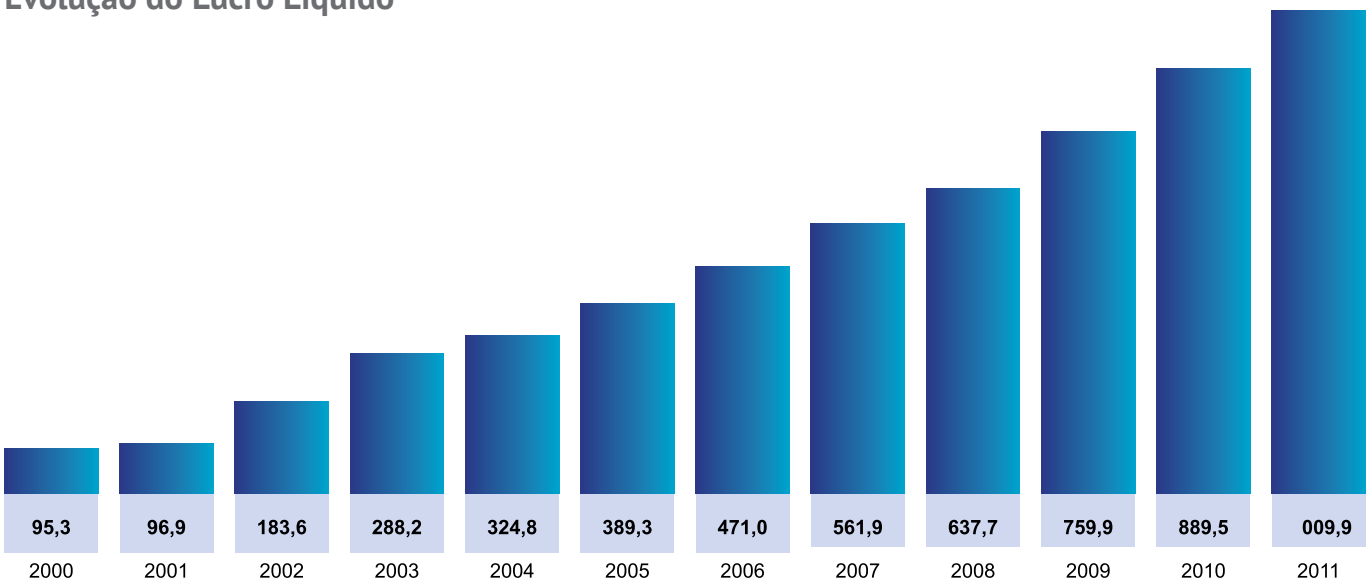
700 mil projetos de futuro depositados na nossa previdência

5.011 árvores plantadas para compensar a emissão de carbono da Companhia

100 mil apólices ativas do Seguro Amparo, nosso produto popular

110 mil sonhos da casa própria realizados graças ao nosso consórcio

Evolução do Lucro Líquido



INDICADORES FINANCEIROS

Patrimônio Líquido – Consolidaddo

CONSOLIDADO		
ATIVO	**31/12/11**	**31/12/10**
Circulante	8.601.491	17.490.020
Disponível	35.084	34.503
Aplicações Financeiras	7.422.779	16.885.290
Créditos operacionais	326.779	286.848
Títulos e créditos a receber e outros valores	782.222	264.224
Despesas de comercialização diferidas	34.627	19.155
Total do realizável a longo prazo	17.548.933	4.071.305
Aplicações	16.828.484	3.573.226
Títulos e créditos a receber e outros valores	720.449	498.079
Total do permanente	190.424	129.433
TOTAL DO ATIVO	26.340.848	21.690.758
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	**31/12/11**	**31/12/10**
Circulante	22.159.896	18.250.332
Obrigações a pagar	1.136.894	694.477
Débitos operacionais	148.043	157.805
Depósitos de terceiros	–	49.811
Provisões técnicas	20.874.959	17.348.239
Exigível a longo prazo	1.073.968	727.704
Participação dos acionistas minoritários	168.651	162.074
Patrimônio líquido	2.938.333	2.550.648
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	**26.340.848**	**21.690.758**

Nossas empresas colecionam prêmios e reconhecimentos. A empresa foi eleita por duas vezes consecutivas a mais lucrativa do setor e, há vários anos, é uma das doze seguradoras mais admiradas do Brasil.

INDICADORES FINANCEIROS

Lucro Líquido – Consolidaddo

CONSOLIDADO			
	31/12/11	31/12/10	31/12/09
Prêmios emitidos líquidos	2.179.887	1.841.546	1.537.109
Prêmios resseguros cedidos	(25.072)	(3.844)	(3.766)
Prêmios retidos	2.154.815	1.837.702	1.533.343
Variações das provisões técnicas	(327.598)	(254.259)	34.786
Prêmios ganhos	1.827.217	1.583.443	1.568.129
Sinistros retidos	(622.039)	(524.149)	(753.044)
Despesas de comercialização	(136.307)	(100.190)	(90.249)
Outras receitas e despesas operacionais	57.535	107.879	125.714
Total das operações de seguros	1.126.406	1.066.983	850.550
Rendas de contribuições retidas	3.783.703	3.364.102	3.019.627
Variações das provisões técnicas	(3.687.647)	(3.286.453)	(2.947.419)
Benefícios e sinistros	(17.595)	(9.798)	(10.406)
Despesas de comercialização retidas	(27.640)	(15.614)	(11.233)
Outras receitas e despesas operacionais	(28.717)	(19.514)	(8.615)
Total das operações de previdência	22.104	32.723	41.954
Receita com título de capitalização	1.151.698	1.014.052	899.446
Despesas com títulos resgatados e sorteados	(969.204)	(859.728)	(772.845)
Despesas de comercialização	(92.807)	(65.963)	(58.747)

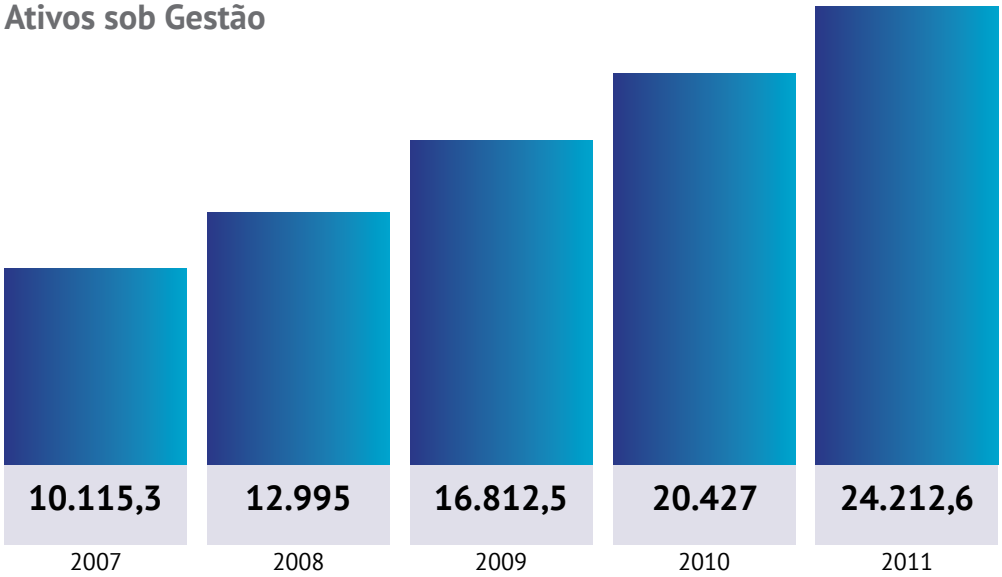
CONSOLIDADO			
Outras receitas e despesas operacionais	(3.693)	11.399	11.371
Total das operações de capitalização	85.994	99.760	79.225
Despesas administrativas	(251.453)	(225.575)	(193.172)
Despesas com tributos	(181.435)	(175.883)	(135.319)
Receitas e despesas financeiras	881.873	715.272	634.880
Resultado não operacional e outros valores	1.930	(6.765)	(168)
Resultado antes dos impostos e participações	1.685.419	1.506.515	1.277.950
Impostos e Contribuição Social	(602.373)	(544.949)	(455.050)
Participações sobre o lucro	(11.564)	(8.938)	(6.703)
Participações dos minoritários	(61.621)	(63.126)	(56.333)
Variação nas controladas não decorrente do resultado	–	–	–
Lucro líquido do exercício	1.009.861	889.502	759.864

INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO	EM 12/2011	EM 12/2010	EM 12/2009
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTOS – IA	12,0%	12,5%	11,0%
ÍNDICE COMBINADO – ICO	54,5%	51,8%	63,2%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO – ICOA	12,6%	12,4%	27,3%
MARGEM LÍQUIDA	48,0%	49,0%	43,0%

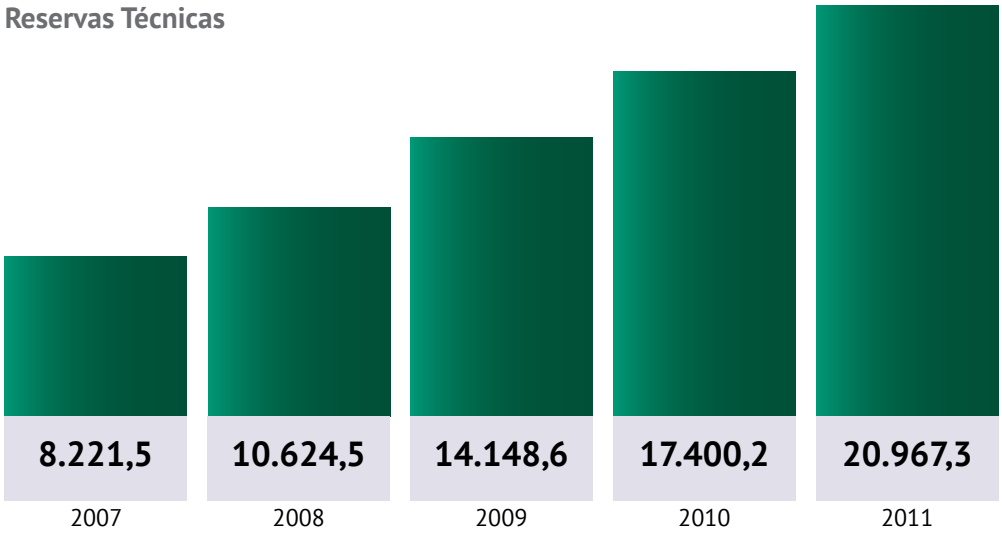
GRANDES NÚMEROS

INDICADORES FINANCEIROS

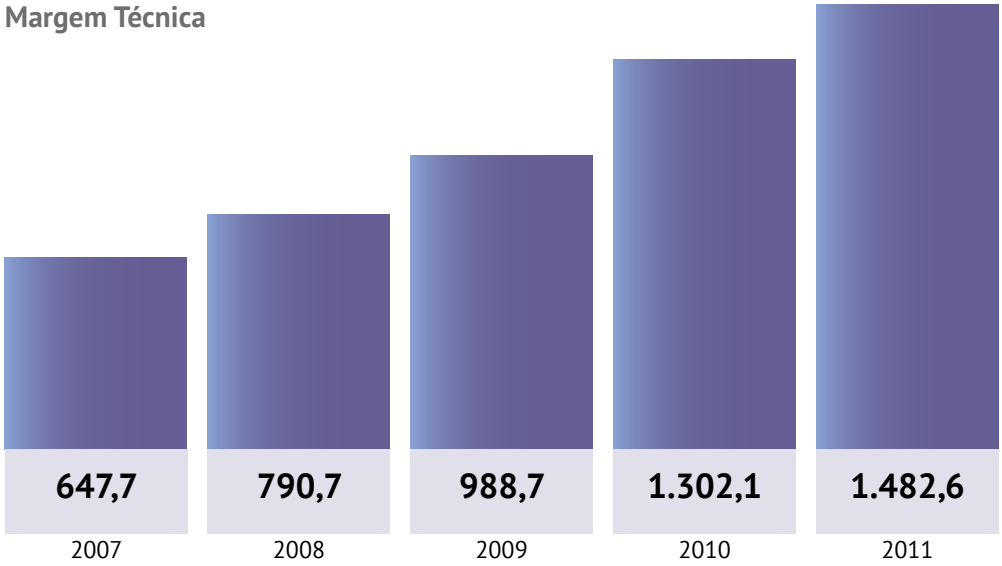
Ativos sob Gestão



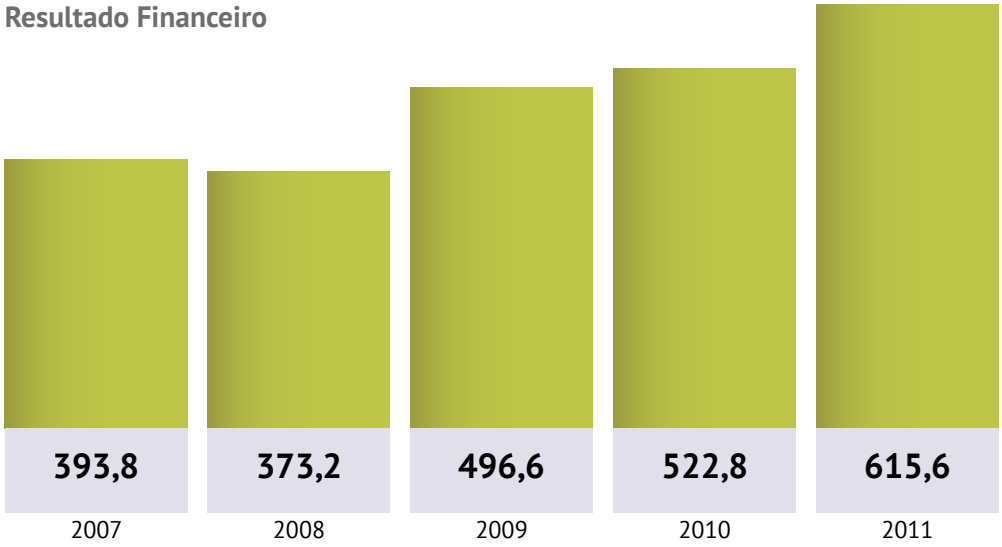
Reservas Técnicas



Margem Técnica



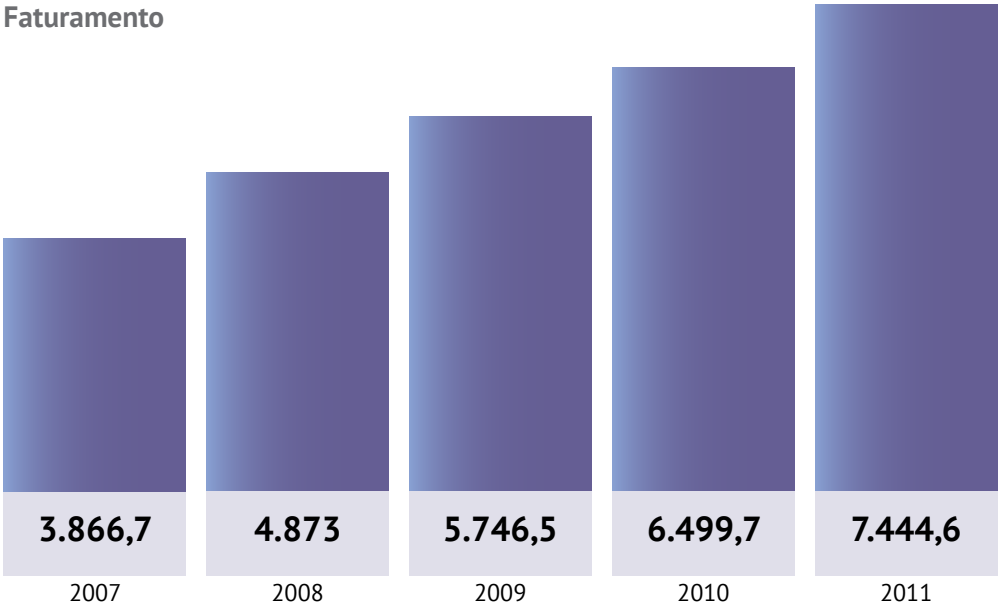
Resultado Financeiro



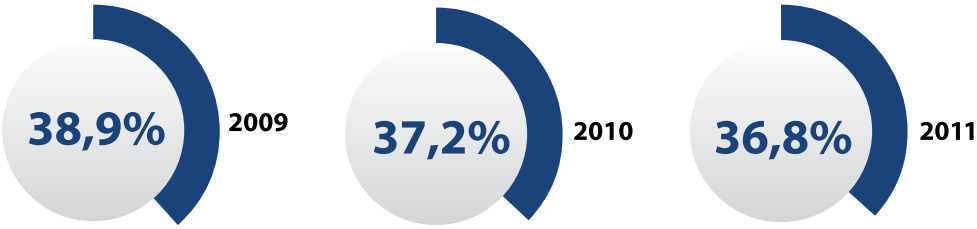
GRANDES NÚMEROS

INDICADORES FINANCEIROS

Faturamento

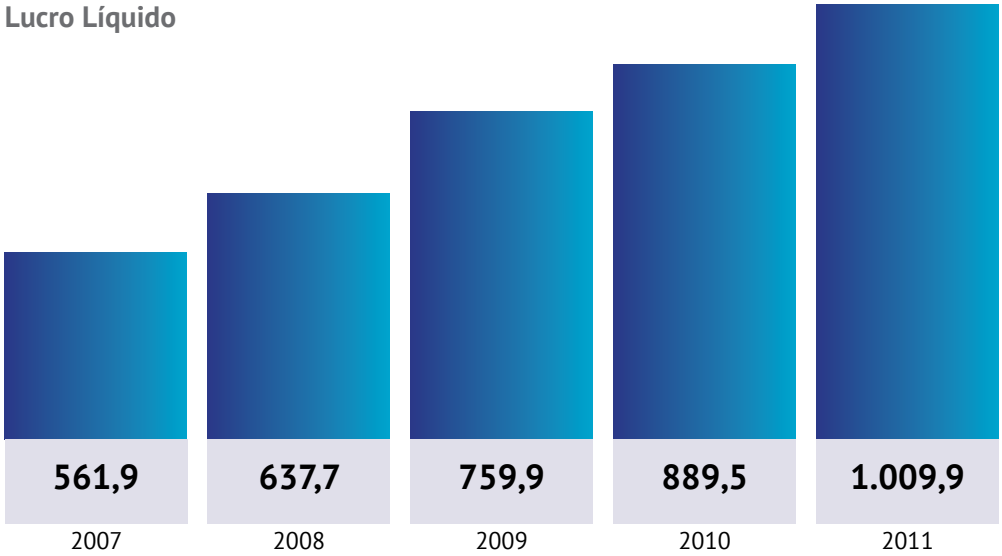


ROE – PL Médio

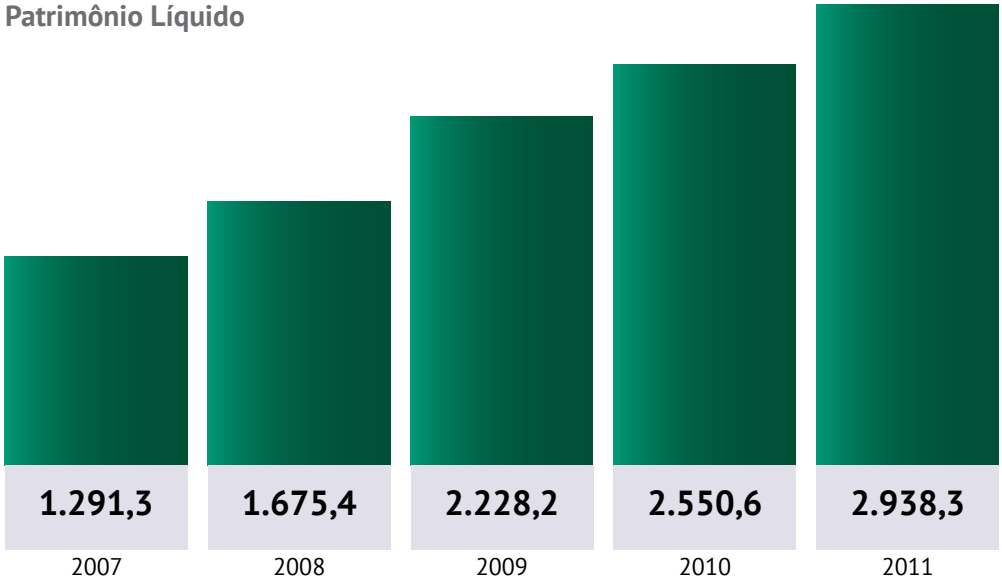


** "Return Over Equity" - Lucro líquido do período / Patrimônio Líquido médio do ano*

Lucro Líquido



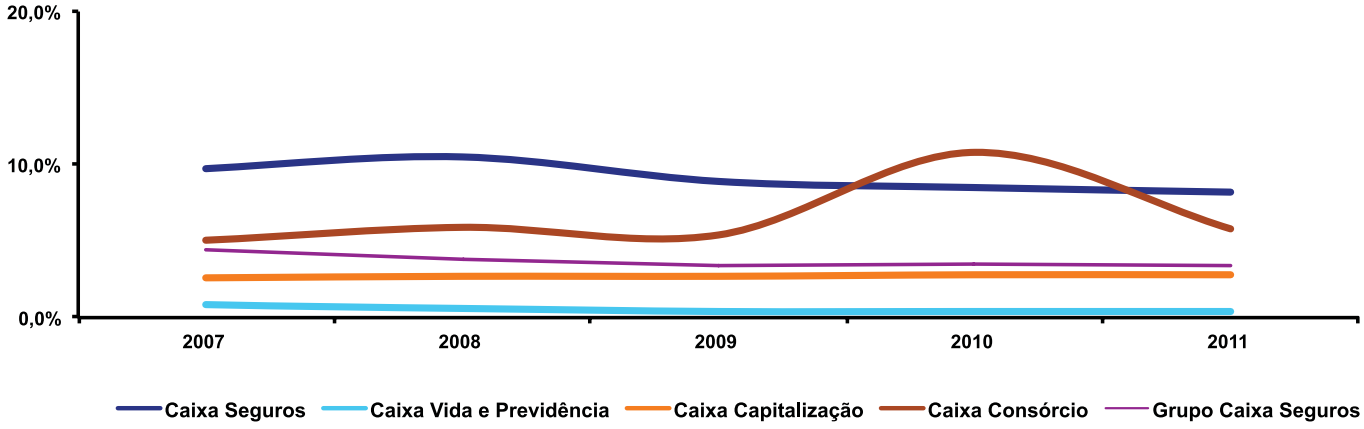
Patrimônio Líquido



Apenas em 2011, tivemos mais de 7.000 clientes contemplados nos sorteios da CAIXA CAPITALIZAÇÃO. Foram entregues R$ 48 milhões em prêmios.

INDICADORES FINANCEIROS

Custo Administrativo sem Tributos



INDICADORES SOCIOAMBIENTAIS

Emissões CO2	2009	2010	2011	Var 11/10
Energia	24,87	24,47	27,96	14,27%
Materiais	20,15	22,45	41,00	82,60%
Transportes	724,81	662,11	683,62	3,25%
Viagens Aéreas	1.235,55	1.277,86	1.005,40	-21,32%
Água	0,61	0,48	0,57	17,46%
Máquina de bebidas	4,30	4,39	4,40	0,26%
Táxi	-	19,41	21,33	9,93%
Frota	-	20,82	23,56	13,17%
Total	2.010,29	2.032,00	1.807,85	-11,03%

Toneladas de CO2 *

CARBON FREE

TODAS AS EMISSÕES DE CO2 DA MATRIZ DO GRUPO CAIXA SEGUROS SÃO COMPENSADAS POR MEIO DO PLANTIO DE ÁRVORES NA MATA ATLÂNTICA. POR ISSO, DESDE 2007, A EMPRESA RECEBE O SELO "CARBON FREE" DA ONG INICIATIVA VERDE.

ANEXOS

Sobre esse relatório

Este Relatório de Sustentabilidade segue as diretrizes previstas pelo Global Report Iniciative (GRI)*, relatando o desempenho de nossas quatro empresas, em 2011, no que se refere às dimensões econômico-financeira, social e ambiental. Todos os dados levantados são relativos ao período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2011. O documento apresenta também os princípios e os valores que conduzem a atuação da empresa, bem como suas estratégias e compromissos perante os diversos públicos de relacionamento.

Os dados contidos neste Relatório mantém as mesmas fontes e tábuas de cálculo utilizadas na edição imediatamente anterior a este documento (Relatório Anual de 2010), disponível ao público pela Internet, no endereço www.cuidardofuturo.com.br

A confecção desse relatório está alinhada à política de sustentabilidade da Companhia, que prevê o consumo consciente de

SOBRE ESTE RELATÓRIO

recursos, incluindo o papel. Justamente por isso, desde 2010, nosso Relatório de Sustentabilidade está disponível apenas no formato eletrônico. Este ano, inovamos ao lançar uma versão do relatório para IPad.

O público-alvo deste Relatório são os principais stakeholders identificados pelo Grupo CAIXA SEGUROS: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos regulamentadores do mercado segurador, fornecedores e instituições da sociedade. Apesar de ter seus stakeholders previamente mapeados, a corporação ainda não dispõe de um processo estruturado de engajamento desses públicos para efeitos de identificação de temas e abordagens para o Balanço Social. As informações para a elaboração deste documento foram prestadas por diversas áreas da empresa, sob a coordenação da Superintendência de Comunicação Corporativa (SUPEC).

DIRETRIZES GRI

O Grupo CAIXA SEGUROS adota a terceira (e mais recente) versão das Diretrizes GRI, a G3. Com base nas informações publicadas e nos indicadores de desempenho consolidados nesta edição, a empresa acredita estar em condições de declarar o presente documento como integrante do nível C da estrutura GRI.

Caso tenha interesse em obter esclarecimentos adicionais sobre este documento, envie um e-mail para supec@caixaseguros.com.br, aos cuidados de Sany Silveira.

Os indicadores GRI utilizados neste balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais seus conteúdos podem ser encontrados, aparecem descritos nas páginas a seguir.

GRI REPORT
SELF DECLARED

NÍVEIS DE APLICAÇÃO		C	+C	B	+B	A	+A
CONTEÚDO DO RELATÓRIO: Perfil da G3	RESULTADO	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15;	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17;	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	O mesmo exigido para o Nível B	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA
CONTEÚDO DO RELATÓRIO: Informações sobre a forma de Gestão da G3	RESULTADO	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
CONTEÚDO DO RELATÓRIO: Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	RESULTADO	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.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes areas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

** Global Reporet Iniciative – Organização internacional multistakeholder detentora de um modelo de referência mundial para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.*

Índice remissivo de Indicadores GRI (G3)

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	Mensagem do presidente do Grupo
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Perfil institucional

2. PERFIL ORGANIZACIONAL

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
2.1	Nome da organização	Apresentação
O Grupo	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Perfil institucional
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Nossas Empresas
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures	Governança Corporativa
2.4	Localização da sede da organização	O Grupo Fale conosco

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório	O Grupo Perfil Institucional
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Acionistas
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/ beneficiários)	Perfil Institucional
2.8	Porte da organização	Grandes Números Perfil Institucional Indicadores financeiros O Grupo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Governança Corporativa
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Prêmios e Reconhecimento

ÍNDICE REMISSIVO

3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Sobre esse relatório
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Sobre esse relatório
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal,etc.)	Sobre esse relatório
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	Sobre esse relatório
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Sobre esse relatório
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	Sobre esse relatório
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Sobre esse relatório

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
3.10	consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Governança Corporativa
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Índice Remissivo
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	Governança Corporativa

ÍNDICE REMISSIVO

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

GOVERNANÇA

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	Governança Corporativa
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição)	
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança	Governança Corporativa
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização	
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Governança Corporativa
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais	

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Perfil Institucional DNA Sustentável
4.9	Procedimento do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social	Governança Corporativa
4.10	Processo para auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. Especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Relacionamento com o Público Externo DNA Sustentável
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	DNA Sustentável
4.13	Participação em associações e/ou organismo nacionais/ internacionais	DNA Sustentável Programa social

ÍNDICE REMISSIVO

ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Mapa de stakeholder
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	Sobre este relatório
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a freqüência do engajamento por tipo e por grupo de stakeholder	
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização têm adotado para tratá-los	

5. INDICADORES ECONÔMICOS

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	Indicadores financeiros

6. INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
EN5	Consumo Total de água	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Preservação Ambiental
EN8	Emissões de gases efeito estufa n.a. (CO2, CH4, N2H, HFC, PFC e SF6)	Indicadores Socioambientais
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Preservação Ambiental
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Preservação Ambiental
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Preservação Ambiental

ÍNDICE REMISSIVO

7. INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Relacionamento com o Público Interno
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência aos empregados, seus familiares ou membros de comunidade com relação a doenças graves	Relacionamento com o Público Interno
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	Relacionamento com o Público Interno
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Relacionamento com o Público Interno

8. INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes aos diretos humanos	Relacionamento com o público externo
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes aos diretos humanos	

9. INDICADORES REFERENTES À SOCIEDADE

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Programa Social
S02	Descrição de políticas e sistemas de gestão / procedimentos, assim como de mecanismos de cumprimento focados para prevenir as condutas contrárias à livre concorrência	

10. RESPONSABILIDADE SOCIAL PELO PRODUTO

Índicador	Descrição GRI	Localização no relatório
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Relacionamento com o Público Externo

Fale Conosco

POR CARTA

Grupo CAIXA SEGUROS
Setor Comercial Norte, Quadra 01, Bloco A, Edifício Number One, 15º andar. CEP 70711-900. Brasília – DF

NAS REDES SOCIAIS

Blog: blog.grupocaixaseguros.com.br
Facebook: www.facebook.com/pages/Grupo-Caixa-Seguros
Twitter: www.twitter.com/grcaixaseguros
You Tube: www.youtube.com/grupocaixaseguros
Flickr: www.flickr.com/grupocaixaseguros

ATENDIMENTO ONLINE

Para gerenciamento de produtos:
www.caixaseguros.com.br no link "Serviços Online" – disponível 24 horas por dia

Para denúncias anônimas de fraude ou lavagem de dinheiro no mercado segurador:
www.caixaseguros.com.br no link "Atendimento" – disponível 24 horas por dia

Para dúvidas ou informações sobre os produtos:
www.caixaseguros.com.br no link "Atendimento". O horário de funcionamento varia conforme o produto.

POR TELEFONE

0800 702 4000
Serviços e relacionamento Resgates, comunicados de sinistro, contratação de produtos e outros serviços. Os atendimentos, neste canal, funcionam das 8h às 21h, de segunda à sexta-feira, exceto em feriados nacionais. Para assistência Dia e Noite dos produtos de seguros o atendimento é ininterrupto, todos os dias do ano.

0800 702 4280 – SAC
Dúvidas sobre produtos, elogios, sugestões, cancelamentos e suspensão de serviços. Os atendimentos, neste canal, funcionam 24 horas por dia, durante 7 dias por semana, inclusive nos feriados nacionais.

0800 702 4260 – Atendimento Exclusivo para Surdos
Canal exclusivo para deficientes auditivos. Os atendimentos, neste canal, funcionam 24 horas por dia, durante 7 dias por semana, inclusive nos feriados nacionais.

0800 702 4240 – Ouvidoria
Reclamações em nível de recorrência e sugestões. Os atendimentos, neste canal, funcionam das 9h às 17h, de segunda à sexta-feira, exceto em feriados nacionais.

CAIXA

SEGUROS E PREVIDÊNCIA

SEGUROS SAÚDE

CONSÓRCIOS

CAPITALIZAÇÃO

www.caixaseguros.com.br