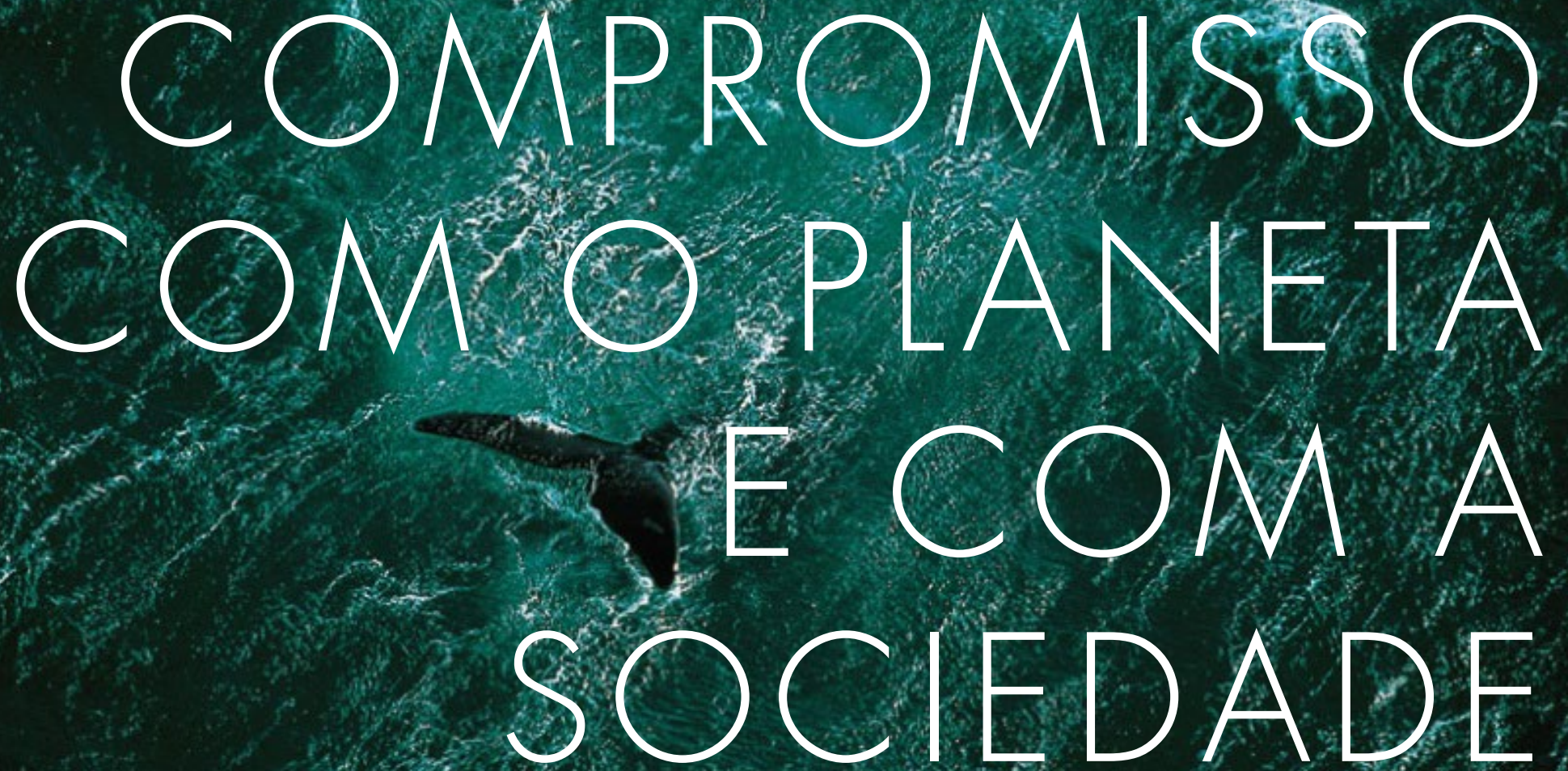




PACTO GLOBAL  
COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO 2013





An aerial photograph of a dark, textured ocean surface with a bird in flight. The text is overlaid in white, sans-serif capital letters.

COMPROMISSO  
COM O PLANETA  
E COM A  
SOCIEDADE





#### **COMPROMISSO COM O PLANETA E COM A SOCIEDADE**

Em 2000, a Organização das Nações Unidas (ONU) criou o Pacto Global para alinhar as práticas de negócio das empresas com ações capazes de promover um crescimento mundial mais justo, igualitário e inclusivo.

Desde então, cerca de 8.500 empresas em todo o mundo – 558 no Brasil e, dentre elas, apenas oito seguradoras – assumiram o compromisso corporativo de boas práticas e passaram a aplicar em seus negócios os 10 princípios internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, preservação do meio ambiente e combate à corrupção.

O Grupo CAIXA SEGUROS tem orgulho de fazer parte deste grupo. Desde 2007, a Companhia é signatária do Pacto Global e segue com rigor todos os princípios propostos pela ONU.

A adesão das empresas é voluntária. No entanto, a corporação que assume o acordo passa ter o compromisso de adotar boas práticas em suas atividades cotidianas, e também de prestar contas da evolução do que foi realizado. Tal progresso deve ser registrado e divulgado neste documento, intitulado Comunicação de Progresso do Pacto Global, um relatório público dirigido aos stakeholders e enviado anualmente à ONU.

Esta Comunicação de Progresso mostra, detalhadamente, como os princípios difundidos pela ONU e incorporados pelas empresas participantes, têm ajudado a CAIXA SEGUROS a se tornar cada vez mais sustentável, consolidando, assim, seu compromisso com o planeta e com as futuras gerações.

# QUEM SOMOS

## A SEGURADORA DA FAMÍLIA BRASILEIRA

Quinto maior grupo segurador do país, o Grupo CAIXA SEGUROS trabalha para oferecer tranquilidade no presente e qualidade de vida no futuro às famílias brasileiras, por meio de seus produtos de seguro, previdência, consórcio, títulos de capitalização e seguros saúde. Com mais de 8 milhões de clientes, a Companhia tem um portfólio completo e democrático, voltado para todas as faixas de renda.

É fruto de uma parceria bem-sucedida entre a francesa CNP Assurances, líder de seguros de pessoas na França, e a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, maior agente de políticas públicas do Brasil.

## 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.



# CARTA

## DO PRESIDENTE

### AÇÕES SUSTENTÁVEIS DENTRO E FORA DE CASA

O Grupo CAIXA SEGUROS renova em 2013 seu compromisso com o Pacto Global. Isso significa conduzir nosso trabalho em bases sustentáveis e influenciar nossos parceiros, clientes e fornecedores a fazê-lo, também.

Nossa entrada no pacto representou um ano marcante para a Companhia, uma vez que em 2007 criamos nosso Comitê de Responsabilidade Social e também colocamos na rua o que talvez seja nosso programa mais exitoso: o Jovem de Expressão. Com ele, produziu conhecimento e ferramentas para diminuir a exposição dos jovens às situações de violência na periferia do Distrito Federal. Em 2010, iniciamos o Acordo de Cooperação o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC) para partilhar a gestão.

A transferência da metodologia para o organismo internacional comprovou a eficácia das estratégias de prevenção da violência com jovens e elevou o investimento social da Seguradora a um novo patamar. O acordo de cooperação foi o primeiro firmado entre o UNODC e uma empresa privada no Brasil.

O Jovem de Expressão incentivou o Grupo CAIXA SEGUROS a desenvolver outras ações sobre o tema, culminando em uma importante pesquisa sobre DSTs e Aids entre jovens.

Internamente, estamos aplicando as recomendações do Pacto Global. Desenvolvemos programas e ações que disseminam entre os funcionários todos os princípios propostos pela ONU, como cursos obrigatórios de prevenção a fraude e lavagem de dinheiro, coleta seletiva do lixo, redução de resíduos e reciclagem de materiais usados, como plástico e papel.

Nosso compromisso com o Pacto Global já criou raízes no Grupo CAIXA SEGUROS.

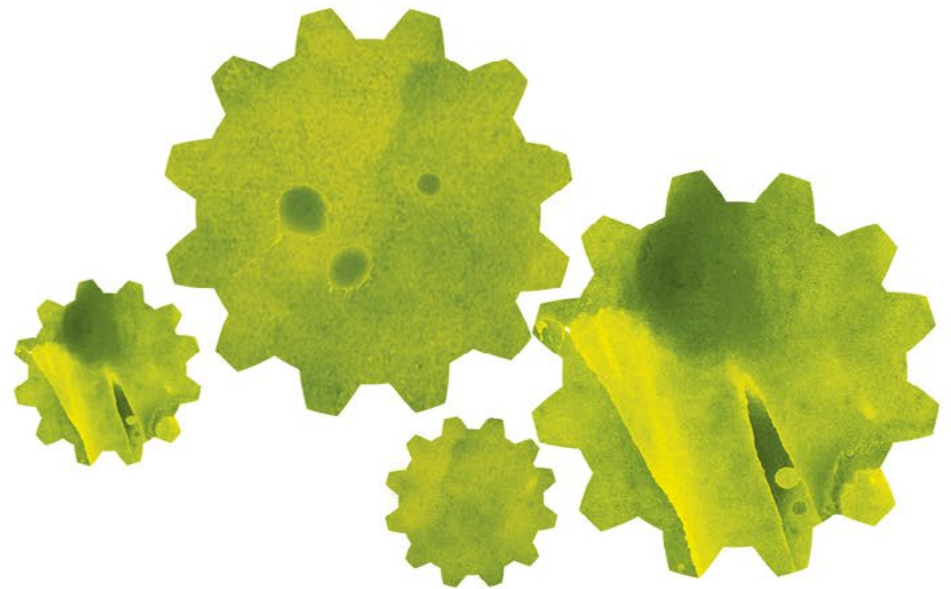


**Thierry Claudon,**  
presidente do Grupo CAIXA SEGUROS

Este documento foi elaborado a partir da plataforma de princípios preconizados pelo Pacto Global. Assim como prevê o acordo, o relatório é composto de quatro partes inspiradas na Declaração Universal de Direitos Humanos, na Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, na Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e na Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

Os quatro grandes temas propostos se subdividem em dez princípios a serem seguidos pelas empresas signatárias do Pacto Global. Nas próximas páginas, o Grupo CAIXA SEGUROS detalha suas ações alinhadas a cada um dos princípios, demonstrando suas diretrizes e evolução no cumprimento do Pacto Global. São descritas ainda as normas internas e gerais em que se baseiam as ações da empresa.

Por fim, registramos a linha de trabalho da Companhia para os próximos anos, destacando o desafio de estar cada vez mais adequada ao que foi acordado no Pacto Global. As páginas do relatório são ilustradas com o trabalho do fotógrafo francês Yann Arthus-Bertrand, que recentemente expôs suas fotos no Brasil com o apoio do Grupo e compartilha com a empresa o senso de sustentabilidade e proteção do planeta.



# METODOLOGIA



An aerial photograph of a small, conical island covered in vibrant green vegetation, situated in the middle of a dark, black sand beach. The ocean waves are breaking around the island, creating white foam that contrasts with the dark sand. The word "PRINCÍPIOS" is overlaid in white, serif capital letters across the center of the image.

# PRINCÍPIOS



An aerial photograph of a mangrove ecosystem. A river flows from the top left towards the center. The majority of the landscape is covered in dense, dark green mangrove vegetation. A prominent, irregularly shaped sandbar with a light tan color is situated in the lower-middle part of the image. Other smaller sandbars and channels are visible in the upper right and bottom right corners.

# HUMANOS

DIREITOS



## PRINCÍPIO 1

**“Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente, na sua área de influência”**

### JOVENS MAIS VALORIZADOS E MENOS EXPOSTOS ÀS VIOLÊNCIAS

Os jovens são, desde 2007, o principal público do investimento social do Grupo CAIXA SEGUROS. Foi neste ano que a Seguradora criou o Jovem de Expressão, programa que atende homens e mulheres entre 18 e 29 anos de duas comunidades do Distrito Federal: Sobradinho II e Ceilândia.

Nos seis anos de atuação do programa, mais de 4 mil jovens participaram de ações empreendedoras, rodas de conversas (Fala Jovem) e oficinas culturais, com o objetivo principal de aumentar o nível de conhecimentos, atitudes e práticas e reduzir a exposição dos jovens à violência.

Em sintonia com as diretrizes das Nações Unidas de Prevenção ao Crime, o Jovem de Expressão promove o bem estar dos participantes, estreitando laços sociais com medidas que incluem saúde, educação e trabalho.

A eficácia do projeto foi comprovada cientificamente pela Companhia: após frequentarem as atividades do programa pelo período de um ano, os participantes passaram a adotar comportamentos mais seguros, ficando menos vulneráveis à violência e mais valorizados no mercado de trabalho. A sociedade também ganha com a mudança de comportamento dos jovens. Cada R\$ 1 investido no projeto gera um retorno de 87% de riqueza econômica para o país.

O Jovem de Expressão comunica frequentemente suas ações e eventos ao público por meio do site oficial ([www.jovemdeexpressao.com.br](http://www.jovemdeexpressao.com.br)) e da fanpage do programa no Facebook ([facebook.com/jovemdeexpressao](https://facebook.com/jovemdeexpressao)).

### BASES SÓLIDAS

Em 2006, a Seguradora encomendou a pesquisa Fatores Determinantes da Violência Interpessoal entre os Jovens no DF, que levantou alguns aspectos comportamentais de jovens de 18 a 24 anos e suas relações com a violência. A CAIXA SEGUROS moldou seu programa social a partir dos resultados da pesquisa, validada pela Organização Pan-Americana de Saúde (Opas). O principal objetivo é diminuir a exposição de jovens de comunidades do DF à violência e às drogas.

#### CONHEÇA ALGUNS RESULTADOS DA PESQUISA:

- Para cada ano de reprovação na escola, a taxa de violência entre rapazes e moças aumenta em 2,7%;
- Ao contrário do que aponta o senso comum, não é o ambiente onde o jovem vive ou sua renda familiar que o expõem à violência, mas aspectos comportamentais, como o uso de drogas, armas de fogo e o consumo de bebidas alcoólicas;
- 50,2% dos jovens que cometem agressões já sofreram algum tipo de violência;
- A falta de referências pessoais aumenta em 6,7% as chances de esse grupo desrespeitar o próximo fisicamente.

Para ler a pesquisa na íntegra, acesse <http://www.jovemdeexpressao.com.br/publicacoes/pesquisa/>



## METODOLOGIA INOVADORA

O sucesso do programa Jovem de Expressão está baseado em três princípios que garantem à iniciativa seu caráter inovador. São eles:

**Participação dos Jovens\*:** os Agentes de Expressão são moradores da periferia, com idades entre 18 e 29 anos, que atuam em suas localidades apresentando soluções coletivas para os problemas que afetam os jovens da comunidade.

**Promoção da saúde mental:** o Fala Jovem é uma técnica terapêutica derivada da terapia comunitária. Incentiva a partilha de experiências e a busca de soluções. O programa discute alternativas para responder a algumas questões: sair da dependência para a autonomia; ver além das carências para ressaltar a competência; da descrença na capacidade do outro para passar a acreditar no potencial de cada um; e ir além do privado para o público;

**Pesquisas:** permite que os indicadores estejam baseados em evidências científicas dos conhecimentos, atitudes e práticas do jovem sobre prevenção à violência interpessoal, às DSTs e à Aids.

### \*Entenda quem são os Agentes de Expressão:

Os próprios jovens do programa, chamados Agentes de Expressão, ajudam a transformar a vida de moradores de suas comunidades com o incentivo do Grupo CAIXA SEGUROS. Este ano, sete líderes foram selecionados para colocar em prática uma série de projetos que apresenta soluções coletivas para os problemas que afetam os jovens. Para viabilizar os projetos, os Agentes de Expressão recebem uma ajuda de custo no valor de R\$ 12 mil, além de capital inicial de R\$ 5 mil. O contrato tem duração de 10 meses.

### Jovens: os principais parceiros na luta contra a Aids

Em 2012, o Grupo coordenou a pesquisa nacional Juventude, Comportamento e DST/Aids, em parceria com o Ministério da Saúde e a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e a John Snow Brasil Consultoria. O estudo revelou os comportamentos que deixam os jovens entre 18 e 29 anos melhor informados e, conseqüentemente, menos expostos às doenças sexualmente transmissíveis e à Aids. Foram ouvidos mais de 1,2 mil jovens em 15 estados e no Distrito Federal.

Lançada no Dia Mundial de Luta Contra a Aids, 1º de dezembro, a pesquisa revelou dados interessantes sobre o jovem brasileiro:

91% já tiveram relação sexual, 40% acreditam que não há necessidade de usar a camisinha quando estão em um relacionamento estável e 20% ainda acham que a Aids é transmitida pela saliva.

Com base nessas e em outras informações levantadas no estudo, o programa Jovem de Expressão aplica os dados da pesquisa e, em parceria com a UNESCO, desenvolve estratégias de educomunicação e prevenção das DSTs e Aids com jovens, uma vez que este público é bastante vulnerável.

## ACORDOS DE COOPERAÇÃO

A CAIXA SEGUROS foi a primeira empresa privada no Brasil a transferir uma tecnologia de sucesso no combate à violência a um órgão ligado às Nações Unidas. Em 2010, o Grupo passou a compartilhar a gestão de seu programa social, o Jovem de Expressão, com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC). O objetivo da parceria é dialogar com outros programas sociais que têm características semelhantes às do programa, no mundo todo.

O intercâmbio da metodologia do Jovem de Expressão com outras iniciativas de jovens torna-a uma referência nacional e internacional para a redução da exposição de jovens à violência e ao uso de drogas. Em 2011, o programa firmou um novo Acordo de Cooperação com a UNESCO com o intuito de desenvolver ferramentas de comunicação para promover a saúde e a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e da Aids.

Hoje, o Jovem de Expressão é executado também em parceria com a Central Única das Favelas do Distrito Federal (CUFA-DF).

## OLHOS VOLTADOS PARA O FUTURO

A Seguradora deu um passo importante em suas atividades de responsabilidade socioambiental ao anunciar este ano a criação do Instituto Social CAIXA SEGUROS. O Instituto – que terá como foco a juventude brasileira, a preservação do meio ambiente e a sustentabilidade empresarial – será responsável pela gestão dos investimentos socioambientais da Companhia. Além de fortalecer os programas já existentes, o Instituto Social CAIXA SEGUROS apoiará programas de promoção da saúde, empreendedorismo e a colaboração entre o Brasil e a França, país de origem da CNP Assurances, acionista majoritária do Grupo.

Políticas relacionadas: Política de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS; Estatuto da Juventude (Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013)





## PRINCÍPIO 2

**“Certificar-se de  
que não participam  
em abusos e  
violações de  
direitos humanos”**



### PROTEÇÃO AOS DIREITOS HUMANOS

Assim como valoriza as boas práticas de sustentabilidade em seus negócios, a CAIXA SEGUROS é criteriosa ao exigir o mesmo rigor nos contratos com seus fornecedores. Todos os acordos assinados com o Grupo contêm uma cláusula pétrea, que obriga as partes a reconhecer sua responsabilidade social e a cumprir políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança, medicina do trabalho, e a não contratação de mão de obra escrava ou infantil. Além de consulta prévia sobre todas as empresas que selam contrato com a Companhia, a medida ajuda o Grupo a ter maior controle e conhecimento de seus fornecedores, evitando futuros contratempos.

Políticas relacionadas: Política de sustentabilidade; Manual Normativo ADM 006; Código de Ética do Grupo CAIXA SEGUROS.



DIREITOS DO

# TRABALHO



## PRINCÍPIO 3

**“Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva”**

### RESPEITO AOS FUNCIONÁRIOS

A CAIXA SEGUROS apoia a liberdade de associação, a filiação dos empregados a entidades de classe e reconhece a importância da negociação coletiva e dos acordos fechados com o sindicato da categoria. O Grupo tem por prática firmar o Acordo Coletivo relacionado à participação no lucro anual da empresa (PRL), bem como o Acordo Coletivo que diz respeito ao banco de horas dos funcionários.

Políticas Relacionadas: Constituição Federal – Caput art 8º. Trata-se do Princípio da liberdade sindical.

## PRINCÍPIO 4

**“Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório”**

### MELHOR EMPRESA PARA TRABALHAR

O GRUPO CAIXA SEGUROS abomina qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório. Esse posicionamento está exposto no Código de Ética e Conduta do Grupo, que diz em seu item 3.3 que as diretrizes da companhia estão “em consonância aos princípios de Direitos Humanos, do Trabalho, de Proteção Ambiental e contra a corrupção definidos pelo Pacto Global das Nações Unidas”.

Nossa política salarial é clara e compatível com o mercado. Os empregados do Grupo têm ainda direito a uma série de benefícios, como assistência a gestantes, ginástica laboral, massoterapia, auxílio creche e convênio com academias.

A política de recursos humanos da empresa foi reconhecida pelo instituto “Great Place to Work”, que elegeu em 2011 a CAIXA SEGUROS uma das 100 melhores empresas brasileiras para trabalhar. O levantamento foi divulgado pela revista Época.

### VIVA BEM NO TRABALHO

Como meio de incentivo para um convívio não discriminatório, a Companhia criou o programa Viva Bem, que promove a qualidade de vida por meio de atividades realizadas em grupo, visando o bem-estar físico, mental e social dos colaboradores. A Companhia oferece diversas atividades para que todos os funcionários troquem experiências sem que diferenças de hierarquia interfiram na rotina dos participantes. Diretores, gerentes, analistas e estagiários participam juntos de atividades como clube de corrida, programa de emagrecimento, programa antitabagismo, coral, ginástica laboral e massoterapia. São realizados periodicamente, ainda, eventos como passeios, eventos culturais, workshops e competições esportivas, todos visando a integração entre as diferentes áreas da empresa.

Políticas Relacionadas: Item 3.3 do Código de Ética e Conduta do Grupo CAIXA SEGUROS



## PRINCÍPIO 5

### “Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil”

#### NÃO AO TRABALHO INFANTIL

A CAIXA SEGUROS é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil. A Companhia não mantém parceria comercial com empresas que explorem crianças de alguma forma. Ao fechar contrato com o Grupo, o fornecedor concorda com uma cláusula no documento que garante a não utilização de mão de obra infantil sob a pena de rescisão contratual. O Código de Ética da empresa prevê em seu item 3.3 que suas diretrizes estão “em consonância aos princípios de Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, de Proteção Ambiental e contra corrupção definidos pelo pacto Global das Nações Unidas”. O item 4.3 do mesmo Código de Ética garante que a empresa deve se estabelecer como social e ambientalmente responsável.

#### INCENTIVO AOS JOVENS

A Companhia incentiva o desenvolvimento profissional de menores de idade, por meio do Programa Jovem de Expressão Aprendiz. Em parceria com o Cesam - Centro Salesiano do Adolescente Trabalhador, o Grupo oferece oportunidades de emprego para adolescentes com idades entre 14 e 16 anos, de acordo com a legislação federal vigente. Trabalhando na empresa, os adolescentes aprendem uma profissão e vivenciam o mercado de trabalho, monitorados constantemente por supervisores. Um tutor acompanha o desenvolvimento profissional de cada menor aprendiz e os auxilia em suas atividades. São 4 horas de trabalho por dia. Uma vez por semana, os adolescentes participam de um curso de formação para o mercado de trabalho. Os jovens recebem bolsa auxílio, anotação na carteira de trabalho e suas férias coincidem com o período de férias escolares.

Políticas Relacionadas: Código de Ética e Conduta do Grupo CAIXA SEGUROS, Lei nº 10.097 (Lei do Aprendiz)

**Lei de Aprendizagem:** Pela Lei da Aprendizagem, todas as empresas de médio e grande porte devem contratar um número de aprendizes equivalente a um mínimo de 5% e um máximo de 15% do seu quadro de funcionários. Desde que a CAIXA SEGUROS aderiu ao programa, 96 jovens já tiveram a oportunidade de aprimorar o conhecimento dentro do Grupo. Por meio do convênio com o Cesam, os jovens em situação de vulnerabilidade têm acesso à qualificação profissional e à inserção no mercado de trabalho.

## PRINCÍPIO 6

### “A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão”

A CAIXA SEGUROS é contra toda e qualquer prática discriminatória. Pelo contrário, o Grupo estimula o relacionamento cordial entre os funcionários “sem prejuízo da dignidade e independência profissional (...)”. Tal atitude é preconizada no Código de Ética e Conduta da empresa, no item 5.1. A alínea “k”, do item 12.4 do documento veda que o empregado “privilegie ou prejudique qualquer pessoa, em qualquer situação, fazendo distinção de raça, etnia, religião, classe social, idade, incapacidade física, orientação sexual ou qualquer outro atributo”.

#### BENEFÍCIOS PARA TODOS

Como meio de incentivo para uma interação não discriminatória e democrática, os empregados desenvolvem dentro da Companhia atividades em grupo capazes de promover a qualidade de vida. É o caso do Clube de Corrida, do Programa Viva Bem, em que funcionários praticam atividade física e trocam experiências relacionadas ao esporte sem que diferenças de hierarquia, cargo, raça, crença ou outras interfiram no convívio saudável dos participantes.

#### FUNCIONÁRIOS INTEGRADOS

A Companhia promove workshops periódicos para estimular o relacionamento saudável entre os colaboradores. Os participantes têm constantes atividades de capacitação, lúdicas e recreativas que promovem a interação e um maior conhecimento das diversas áreas do Grupo. Não há distinção nas atividades oferecidas e todas as despesas são pagas pelo Grupo.

#### COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL

O Grupo CAIXA SEGUROS tem cuidado para que a comunicação de sua marca não traga mensagens discriminatórias. O Código de Ética, no item 7.2, estabelece que “os materiais de comunicação e publicidade da empresa não devem induzir a atividades criminosas ou ilegais ou que pareçam favorecer, enaltecer ou estimular tais atividades, nem propiciar ou estimular ofensa ou discriminação em razão de quaisquer tipos de preconceito”.

Políticas Relacionadas: Código de Ética e Conduta do Grupo CAIXA SEGUROS



PROTEÇÃO AO

# MEIO AMBIENTE

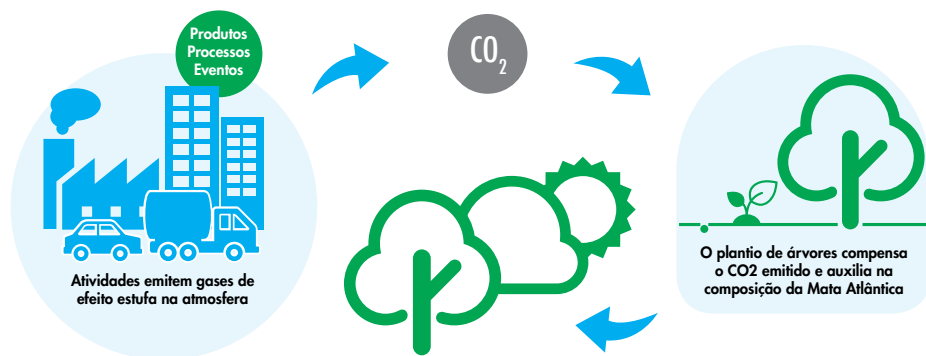


## PRINCÍPIO 7

**“Adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais”**

### PROGRAMA CARBONO SEGURO

Dezessete hectares da Mata Atlântica ficarão livres da degradação ambiental por pelo menos três décadas, graças ao programa Carbono Seguro. Realizado pela CAIXA CAPITALIZAÇÃO, uma das empresas do Grupo CAIXA SEGUROS, o programa inovou ao criar reservas de carbono em áreas que poderiam ser destinadas à pecuária leiteira. A iniciativa transformou pequenos produtores rurais em guardadores da Mata Atlântica. Desde 2008, os pequenos produtores arrendam suas terras para fins de preservação florestal, em vez de atividades pecuárias. Desta maneira, eles mantêm as matas intactas, adotando um novo modelo sustentável de desenvolvimento. A área preservada por meio do programa está localizada no estado de São Paulo e equivale a 34 campos de futebol.



### PLANTIO VOLUNTÁRIO DE MATA NATIVA

Em 2007, a CAIXA SEGUROS inovou ao ser a primeira seguradora do país a compensar todas as emissões de gás carbônico de sua matriz com o plantio de árvores. Por essa razão, ganhou da OSCIP Iniciativa Verde – referência internacional no combate ao aquecimento global – o direito de usar em suas publicações o selo Carbon Free (livre de carbono).

Em sete anos de projeto, a Seguradora plantou quase 30 mil árvores de 80 espécies nativas da Mata Atlântica, o que representa uma área de quase 19 hectares de floresta recomposta. Para compensar as impressões e os eventos realizados pela empresa foram plantadas, respectivamente, 2.173 e 3.099 árvores. Apenas no último ano, a Companhia compensou 852,64 toneladas de gases de efeito estufa decorrentes de sua atividade anual.

A compensação das atividades por meio do plantio de árvores gera benefícios para tanto para a natureza quanto para a própria empresa.

A população local de agricultores é remunerada pela realização dos plantios, o que mantém a circulação da economia. A água, a biodiversidade e os solos nas propriedades rurais também ganham em qualidade. Para a empresa, investir neste tipo de projeto é um atestado de sua preocupação com o impacto de suas atividades no meio ambiente e com o futuro do planeta. Além de eficaz no cuidado com o meio ambiente, a alternativa é financeiramente viável.

A Iniciativa Verde utiliza a metodologia e os procedimentos propostos pelo GHG Protocol Brasil, a mais utilizada no mundo todo. Os relatórios e as fotos da região de plantio são atualizados mensalmente. A evolução do projeto pode ser acompanhada pelo site [www.iniciativaverde.com.br](http://www.iniciativaverde.com.br)



## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

É um fórum que planeja, monitora e dissemina as ações de sustentabilidade em todo o Grupo. De caráter consultivo, o órgão é liderado pelo presidente do Grupo e conta com a participação de integrantes de todas as áreas da Companhia. Em reuniões, a equipe do Comitê discute e avalia processos e projetos de interesse socioambiental, com o intuito de promover a sustentabilidade corporativa de nosso negócio.

## NOVA SEDE

Brasília foi a cidade escolhida pela CAIXA SEGUROS para a construção de sua nova sede. Além de se estabelecer de forma definitiva na capital do Brasil, a localização deixará a Seguradora mais próxima à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, uma de suas acionistas. Ao instalar-se no Plano Piloto, área central da cidade, a nova sede trará ainda resultados na redução da emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera, uma vez que os funcionários terão acesso privilegiado ao transporte público na região, vizinha à rodoviária e a estação de metrô.

Previsto para ser entregue em 2014, o prédio que abrigará a nova sede do Grupo terá alguns recursos que o deixará sustentável. Para cumprir tal compromisso, o projeto arquitetônico foi revisto até atingir as exigências do padrão de qualidade PROCEL. Instituído por Decreto Presidencial em 8 de dezembro de 1993, O Selo Procel Eletrobrás de Economia de Energia garantirá que a nova sede do Grupo tenha todos os dispositivos disponíveis para poupar energia elétrica e tenha funcionamento sustentável. A fachada do prédio, por exemplo, terá vidro duplo com pequeno grau de absorção de calor, para que os ambientes sejam climatizados sem que haja muito esforço dos aparelhos de ar condicionado. O sistema de luz também é focado no uso mínimo de iluminação artificial, ou seja, as luminárias serão acionadas por sistemas automatizados quando necessário.

Políticas relacionadas: Manual Normativo ADM 006; Manual Normativo ADM 013; Manual Normativo ADM 002



## PRINCÍPIO 8

### “Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental”

Reutilizar, reciclar, reduzir, repensar e respeitar. O princípio dos 5Rs norteia o Programa Ambiental do Grupo, lançado no início de 2009 pelo Comitê de Responsabilidade Socioambiental da Companhia. O programa foi criado para difundir e consolidar hábitos do consumo consciente entre gestores, colaboradores e sociedade. O resultado pode ser visto em algumas ações adotadas pelo Grupo, como a distribuição de lixeiras de coleta seletiva em todas as áreas da empresa, a redução do número de copos de plástico e a reciclagem do papel e do plástico usados.

#### COLETA SELETIVA

A partir de um diagnóstico realizado por sua área social, a CAIXA SEGUROS montou um plano de gestão de resíduos sólidos e adequou-se à Lei dos Resíduos Sólidos.

Desde então, materiais reciclados e não reciclados, lâmpadas e lixo hospitalar passaram a ter destino certo. Neste mesmo período, a Companhia adotou e disseminou entre os funcionários os princípios dos “5 Rs”:

**REDUZIR** o consumo, **REUTILIZAR** e **RECICLAR** os resíduos gerados no Grupo, bem como contribuir para que a empresa **REPENSE** os impactos ambientais de suas operações e **RESPEITE** o meio ambiente.

Em 2011, o Grupo distribuiu lixeiras de coleta seletiva por toda empresa e capacitou os empregados para utilizá-las adequadamente.

#### LIXO RECICLÁVEL

Os plásticos e papéis descartados pelos funcionários do Grupo e coletados na matriz são vendidos para a empresa Capital Reciclagem. Em 2012, foram enviadas mais de 15 toneladas desses materiais para a reciclagem. O lixo orgânico, por sua vez, é entregue ao Serviço de Limpeza Urbana de Brasília que reaproveita parte dele (5%) e o transforma em adubo.

Menos plástico

A CAIXA SEGUROS conseguiu reduzir significativamente o número de copos descartáveis de sua matriz. A empresa substituiu os copos de plástico por copos de vidro corporativos e canecas de cerâmica, que foram entregues a cada um dos colaboradores. Em um ano de ação, a Companhia reduziu cerca de 22% o consumo de copos descartáveis, evitando que mais de 30 mil unidades de copos plásticos fossem descartados no meio ambiente.

#### MALOTES BIODEGRADÁVEIS

Há oito anos, a CAIXA SEGUROS adotou o uso de malotes descartáveis para tornar a logística de entrega de documentos ainda mais sustentável. Hoje, todos os malotes enviados para as agências da CAIXA, escritórios de advocacia, parceiros e Filiais do Grupo são descartáveis. Desde 2008, eles passaram a ser confeccionados com material oxi-biodegradável – componente de tecnologia avançada, seguro, e que se decompõe entre um e dois anos. O material moderno permite personalizar a entrega e todo o controle é realizado por um sistema desenvolvido a partir de códigos de barra. O Grupo realiza ainda a reciclagem dos malotes. Todo mês, os malotes usados são enviados para empresas recicladoras, parceiras da PROBAG, que é responsável pela criação e adaptação dos malotes de acordo com as especificidades do Grupo.





## REUTILIZAÇÃO DO LIXO

Sempre atenta a questões que envolvem a preservação do meio ambiente, a Companhia promoveu uma campanha interna para descartar corretamente todo o lixo eletrônico e os resíduos sólidos em desuso na Companhia. A campanha foi aberta também para os colaboradores da empresa que quiseram contribuir com a ação. No total, foram doados mais de 43 mil quilos de lixo eletrônico, como computadores, mouse, rádios-relógio, aparelhos de telefone, baterias, dentre outros itens em desuso. Foram recolhidos ainda 1.520 disquetes e 2 mil quilos de sucata. O material foi enviado à ONG Estação de Metarreciclagem de Samambaia, no Distrito Federal. Lá, todo o lixo eletrônico é reaproveitado em benefício de comunidades próximas.

Mais de 800 banners antigos, usados para a divulgação de produtos, também foram retirados do almoxarifado da empresa e doados à Cooperativa dos Trabalhadores Autônomos de Planaltina, no DF. O mobiliário em desuso pela empresa teve destino certo: as duas sedes do Jovem de Expressão, programa social do Grupo, que recebeu mais de 501 móveis, dentre cadeiras, mesas e suportes para computadores.

## CUIDAR DO FUTURO

O site institucional disponibiliza informações sobre a gestão sustentável, a atuação socioambiental e os incentivos à cultura patrocinados pelo Grupo. Na página [www.cuidardofuturo.com.br](http://www.cuidardofuturo.com.br), é possível acessar os Relatórios de Sustentabilidade da Companhia dos últimos anos.

## SETOR ENGAJADO

A CAIXA SEGUROS participa da Comissão de Sustentabilidade da CNSeg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência e Vida e Saúde Suplementar). Criada em 2012 durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente, a Rio+20, a comissão é composta por representantes do setor de seguros, que trabalham para alinhar as ações de sustentabilidade das seguradoras no Brasil. Recentemente, a CNSeg lançou um portal de sustentabilidade com links de referência no setor. Nosso site institucional, o Cuidar do Futuro, faz parte desta lista.

Políticas relacionadas: Manual Normativo ADM 006; Manual Normativo ADM 013; Manual Normativo ADM 002



## PRINCÍPIO 9

**“Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis”**

### PROGRAMA DE OUTSOURCING

A Companhia cumpre rigoroso controle sobre as impressões realizadas na matriz e nas filiais. Os colaboradores são incentivados a usar as impressoras apenas quando estritamente necessário. O Programa de Outsourcing, coordenado pela Gerência de Engenharia e Infraestruturas Tecnológicas (GEINF), mapeia as impressões feitas por cada colaborador. Um relatório é enviado periodicamente aos gestores. Áreas e colaboradores que utilizarem as impressões de forma desproporcional são alertados. Houve também uma padronização das impressoras utilizadas nas diversas áreas da Companhia.

O programa tem se mostrado eficiente: nos últimos anos, houve considerável diminuição no uso de cartuchos de impressora e papel. Nos últimos dois anos, a Companhia reduziu em 50% os cartuchos utilizados. O consumo de papel também diminuiu: em 2009, foram utilizadas 4,8 milhões de folhas, contra 2,1 milhões em 2012.

### PARCERIA COM UMA TI SUSTENTÁVEL

Nossa área de TI acompanha de perto os projetos de redução de consumo e tecnologias ecoeficientes. Os computadores, monitores, notebooks e impressoras usados pelos colaboradores pertencem a empresa terceirizada, responsável pela manutenção e troca dos equipamentos, a Microcity. A empresa tem um programa chamado TI Sustentável, que adota práticas ecoeficientes e compensa as emissões de gases do efeito estufa de todas as suas máquinas. Os relatórios estão disponíveis aqui:

[http://www.microcity.com.br/noticias\\_aberta.php?id=107](http://www.microcity.com.br/noticias_aberta.php?id=107)

### WEB-CONFERENCE

O GRUPO CAIXA SEGUROS aposta no recurso das conferências e reuniões não presenciais. Por meio de web-conferences, a Companhia realiza reuniões com acionistas, clientes e fornecedores em qualquer parte do mundo, simultaneamente. O recurso poupa tempo e recursos, por meio de redução de viagens e custos de hospedagem, além de permitir a gravação e arquivamento das reuniões. Com menos voos e menos necessidade de utilização de veículos, há importante redução de gastos e emissões de carbono.

### DOCUMENTOS DIGITAIS

Aliar tecnologia e organização aumenta a produtividade das empresas. Por isso, a CAIXA SEGUROS tem utilizado a digitalização de documentos, inclusive nas correspondências de contratos e comprovantes enviados a clientes. A prática traz uma série de benefícios, entre reduções de custos e melhor organização e agilidade dos processos. Sem falar na significativa redução do consumo de papel e tinta de impressora.

### ZERO PAPEL

A Companhia está próxima de homologar na SUSEP uma tecnologia que permitirá eliminar o papel no processo de assinatura dos documentos operacionais. Os contratos serão assinados em meio eletrônico, mas com eficiência de uma assinatura tradicional. O dispositivo registrará em tempo real os dados biométricos (pressão aplicada na caneta, velocidade, e posicionamento) do assinante, data e hora da assinatura e até foto do assinante. Os dados serão salvos, enviados ao cliente por e-mail e armazenados na base de dados da Companhia. Com o projeto, chamado de “Zero Papel”, a expectativa é economizar aproximadamente R\$ 600 mil por ano no custo operacional e reduzir o consumo de papel, eliminando praticamente todo o papel dos negócios do Grupo.



An aerial photograph of a river delta, likely the Amazon, showing a complex network of orange and brown sediment channels. A long, straight boardwalk or pier extends from the top left towards the center of the image. Several small figures of people can be seen walking along the boardwalk. The water transitions from a deep blue in the upper right to a vibrant green and yellow near the sediment channels. The overall scene is a striking contrast between the natural, organic patterns of the river and the straight, man-made structure.

# ANTI

CORRUPÇÃO



## PRINCÍPIO 10

**“As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e**

### CANAL DE DENÚNCIAS

Um canal de comunicação interno foi estabelecido pela Seguradora em sua página na internet para apurar casos que possam caracterizar atividades ilícitas. O Canal de Denúncias pode ser acionado por qualquer pessoa, que pode optar por revelar ou não sua identidade. O Grupo CAIXA SEGUROS assegura total sigilo da informação e do processo de investigação.

A empresa promove ainda outros métodos para detectar processos de fraude e lavagem de dinheiro em seus negócios. Recentemente, passou a quantificar os processos identificados como fraude em seus produtos de Vida. A metodologia, que está sendo implementada nas demais unidades de negócio do Grupo, trouxe uma redução de custo de cerca de R\$ 1 milhão nas despesas operacionais da empresa (0,28% de redução na sinistralidade do produto). A Companhia também realiza o monitoramento de clientes classificados como pessoas politicamente expostas, que precisam ter sua relação de negócio aprovada.

As operações com suspeita de lavagem de dinheiro são comunicadas imediatamente ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF. Os processos de sinistro ou pagamentos realizados a clientes ou fornecedores suspeitos de fraude passam por sindicância e, caso necessário, são encaminhados para abertura de inquérito policial.

### OUIDORIA

A Ouvidoria do Grupo é responsável por receber, em uma instância diferenciada – sugestões, críticas e elogios dos clientes de todo o país. Por isso, é capaz de levar ao Grupo soluções para a revisão e a melhoria de sistemas, processos, produtos e serviços.

Desde que foi criada, em 2005, a Ouvidoria trouxe resultados positivos à Companhia. A partir de seu trabalho de ouvir o cliente e repassar as recomendações necessárias às Unidades de Negócio, a área contribuiu para algumas mudanças, como a alteração em determinadas cláusulas do Seguro Auto. A sugestão de corrigir a redação de alguns tópicos do contrato do produto preveniu ações judiciais e evitou futuras situações de conflito entre os consumidores e a empresa.

No último ano, do total de reclamações procedentes recebidas pela Ouvidoria, 92,6% foram solucionadas.

A adesão ao Pacto Global também é uma medida importante no combate à corrupção e a atividades ilícitas. Com o acordo, a empresa reafirma sua postura publicamente e diante de parceiros internacionais.

### PREVENÇÃO À FRAUDE E LAVAGEM DE DINHEIRO

Os cursos e-learning de prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro são obrigatórios para todos os empregados e estagiários que passam a fazer parte do time da CAIXA SEGUROS. Tais temas são tão importantes na cultura do Grupo que a conclusão desses cursos é exigida como pré-requisito pela área de Recursos Humanos em todo o processo de promoção que os funcionários participam dentro da empresa.

Políticas Relacionadas: (Normas Internas) - Política Prevenção à Lavagem de Dinheiro: Norma (MN AES 002), Procedimento (PROC AES 002), Cartilha (CA 001), Política (PO 006); Prevenção à Fraude: Norma (MN AES 005), Procedimento (PROC AES 005), Cartilha (CA 002), Política (PO 007), Código de Ética; Política de Compliance (PO 014); Programa de Compliance do Grupo CAIXA SEGUROS (MN AES 031 e PROC AES 031). (Normativas Gerais) - Circular SUSEP 445/2012, Circular BACEN, 3461//2009, alterada pela 3654/2013, Circular SUSEP 344/2007, Resolução Normativa 117/2005, Lei 9613/1998, alterada pela 12683/2012.



An aerial photograph of a dark, textured landscape, possibly a volcanic field or a wetland, with a winding path. Numerous small, bright red birds are scattered across the terrain, some standing and some in flight. The overall mood is mysterious and surreal.

OUTROS

# PROJETOS E AÇÕES

## PATROCÍNIOS CULTURAIS

Na última década, a empresa se consolidou como patrocinadora cultural, investindo em projetos que ampliam o acesso de todos os brasileiros à cultura ou promovam o intercâmbio entre países. Nossos investimentos, em todo o tipo de arte, precisam fazer a diferença e atingir o maior número de brasileiros. Apenas nos dois últimos anos (2012/2013), o Grupo CAIXA SEGUROS investiu mais de R\$ 6 milhões em patrocínios culturais por meio da Lei Rouanet e a Lei do Audiovisual, com incentivo fiscal.

Dentre os principais projetos patrocinados no período está a exposição “A Terra Vista do Céu”, do fotógrafo francês Yann Arthus-Bertrand. Mais de 130 fotos de seu acervo estiveram expostas gratuitamente para o público em Brasília. A mostra foi vista por mais de 90 mil pessoas.

Outro projeto inovador apoiado pelo Grupo foi o “Eu Faço Cultura”, que democratizou o acesso da população dos quatro cantos do país à música brasileira de qualidade, por meio da doação de parte do imposto de renda pessoa física. A transferência de recursos também era realizada por meio da Lei Rouanet.

Filmes brasileiros, como “Faroeste Caboclo”, do diretor René Sampaio, e “Paraísos Artificiais”, de Marcos Prado, e “Gonzaga – de pai pra filho” também receberam incentivo do Grupo.

## COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO

O Grupo CAIXA SEGUROS tem uma série de canais de comunicação abertos com seu público. Além de um site oficial com a descrição de todos os produtos financeiros oferecidos, a Companhia tem um portal voltado para suas ações de sustentabilidade, o Cuidar do Futuro.

O público pode ainda entrar em contato com as empresas do Grupo por e-mail, telefone, carta, webchat e pelas redes sociais.

A Companhia também está presente no Facebook, Twitter, Instagram e YouTube e alimenta um blog sobre diversos assuntos, que têm como premissa a qualidade de vida e a proteção do futuro.

A CAIXA SEGUROS se compromete em atender todas as dúvidas e reclamações dos clientes pelo canal da Ouvidoria, que pode ser acessado por e-mail, correspondência, ligação direta no 0800 da Central de Ouvidoria do Grupo ou da própria CAIXA. Os clientes também têm outro importante canal de relacionamento: o Serviços Online. Por meio desse sistema, eles podem gerenciar seus produtos em apenas alguns cliques, sem sair de casa.



## FALE COM O GRUPO CAIXA SEGUROS

**Site:** [www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br)

**Facebook:** [www.facebook.com/grupocaixaseguros](http://www.facebook.com/grupocaixaseguros)

**Twitter:** @grcaixaseguros

**Youtube:** [www.youtube.com/grupocaixaseguros](http://www.youtube.com/grupocaixaseguros)

**Central de Relacionamento:** 0800 702 4000

**Ouvidoria:** 0800 702 4240

**Serviços Online ao cliente:**

[https://siteseguro.caixaseguros.com.br/servicosonline/Principal/login\\_sol.asp](https://siteseguro.caixaseguros.com.br/servicosonline/Principal/login_sol.asp)



An aerial photograph of a landscape featuring a complex, abstract pattern of wavy, concentric lines in shades of yellow, green, and brown. A prominent red line runs diagonally across the image, intersecting the wavy patterns. The overall effect is a textured, almost painterly appearance.

DESAFIOS



O Grupo CAIXA SEGUROS está sempre atento às questões ambientais, sociais e de governança (ASG) e tem buscado, cada vez mais, cumprir e se aliar a políticas e iniciativas em prol do desenvolvimento sustentável. Mas, ainda há muito para ser feito. Nos próximos anos, o Grupo precisa fortalecer o diálogo com clientes e fornecedores, trocando mais experiências e promovendo debates sobre os benefícios da gestão baseada nas questões ASG.

A Companhia também deve trabalhar em outro grande desafio em um futuro próximo: estar alinhada às demais empresas do mercado segurador. Mais do que demonstrar o seu progresso é preciso trocar experiências e contribuir para o avanço do setor como um todo.

A adesão ao Pacto Global e a elaboração deste Comunicado de Progresso foram passos relevantes para incorporar e reforçar ao nosso negócio os princípios de direitos humanos, do trabalho, proteção ao meio ambiente e anticorrupção, propostos pela ONU.



## FICHA TÉCNICA

### Comunicação de Progresso do Pacto Global 2013

#### **Realização:**

Grupo CAIXA SEGUROS

#### **Supervisão:**

Gabriela Ortiz  
Alice Scartezini  
Renata Pamplona  
Lucianne Ceschini  
Adriana Cocenza

#### **Projeto Editorial:**

Kristine Otaviano  
Larissa Ortale  
Lauro Aires  
Lucas Mesquita

#### **Projeto gráfico:**

AS Promo  
Casé de Sousa  
Ygor Morato





