



20/05/2024

H.E. António Guterres

Secretário Geral das Nações Unidas

Nova York, NY10017

EUA

Caro Sr. Secretário Geral,

Tenho o prazer de confirmar que a **CNP Seguros Holding Brasil, CNPJ 14.045.781/0001-45**, apoia os Dez Princípios do Pacto Global da ONU em direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Com esta comunicação, expressamos nossa intenção de implementar esses Dez Princípios. Estamos empenhados em tornar o Pacto Global e seus Dez Princípios parte da estratégia, da cultura e das operações cotidianas de nossa empresa e em nos envolvermos em projetos cooperativos que promovam os objetivos mais amplos de desenvolvimento das Nações Unidas, em particular os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A **CNP Seguros Holding Brasil** faz, por meio desta carta, uma declaração clara desse compromisso com os interessados e o público em geral.

Reconhecemos que um requisito fundamental para a participação no Pacto Global da ONU é o envio anual de uma Comunicação do Progresso (COP), descrevendo os esforços de nossa empresa na implementação dos Dez Princípios. Apoiamos a prestação de contas pública e a transparência e, portanto, nos comprometemos a enviar um relatório sobre os progressos dentro de um ano após a adesão ao Pacto Global da ONU e então anualmente, de acordo com a política da COP do Pacto Global. Isso inclui:

- Uma declaração assinada pela mais alta liderança de sua empresa, expressando o apoio contínuo ao Pacto Global da ONU e renovando nosso compromisso com a iniciativa e seus Dez Princípios. Esse documento é separado da nossa carta de compromisso inicial para aderir ao Pacto Global da ONU.
- O preenchimento de um questionário online da Comunicação de Progresso, por meio do qual divulgaremos os esforços contínuos de nossa empresa em integrar os Dez Princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias, além de contribuir com os objetivos das Nações Unidas, em especial os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Atenciosamente,

DocuSigned by:  
*Sany de Jesus Mota Silveira*  
9A0F5C53882F472...

**Sany de Jesus Mota Silveira**  
**CEO**

**CAIXA**

SEGUROS

VIDA & PREVIDÊNCIA

CONSÓRCIOS

CAPITALIZAÇÃO



RELATÓRIO DE

# Sustentabilidade

2009

*Rapport Annuel et de Développement durable*





RELATÓRIO DE  
**Sustentabilidade**

*Rapport Annuel et de Développement durable*

**2009**

# SUMÁRIO

## SOMMAIRE

<i>PRÉSENTATION</i> <i>Chez nous, le client a la parole</i>	<b>8</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b> Aqui, o cliente tem voz
<i>MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL</i> <i>L'éthique est notre boussole</i>	<b>11</b>	<i>MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO</i> Nossa bússola é a ética
<i>MESSAGE DU PRÉSIDENT</i> <i>Mettre l'accent sur le client</i>	<b>13</b>	<i>MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO</i> Foco no cliente
<b>QUI NOUS SOMMES</b>		<b>QUEM SOMOS</b>
<i>NOTRE MANIÈRE DE PENSER</i>	<b>16</b>	<i>COMO PENSAMOS</i>
<i>CONSEILS ET DIRECTOIRE</i>	<b>22</b>	<i>CONSELHO E DIRETORIA</i>
<i>GOVERNANCE CORPORATIVE</i>	<b>24</b>	<i>GOVERNANÇA CORPORATIVA</i>
<i>PRIX ET RÉCOMPENSES</i>	<b>30</b>	<i>PRÊMIOS &amp; RECONHECIMENTOS</i>
<i>FIERTÉ PROFESSIONNELLE</i>	<b>32</b>	<i>ORGULHO PROFISSIONAL</i>
<i>CAIXA SEGUROS</i> <i>Notre solidité garantit votre avenir</i>	<b>36</b>	<i>CAIXA SEGUROS</i> O seu amanhã merece a nossa solidez
<i>CAIXA VIDA &amp; PREVIDÊNCIA</i> <i>Transformer les rêves en réalité</i>	<b>40</b>	<i>CAIXA CAPITALIZAÇÃO</i> Transformando sonhos em realidade
<i>CAIXA CAPITALIZAÇÃO</i> <i>Préparer son avenir dès aujourd'hui</i>	<b>42</b>	<i>CAIXA VIDA &amp; PREVIDÊNCIA</i> Pensando hoje no futuro
<i>CAIXA CONSÓRCIOS</i> <i>L'accès à la propriété immobilière à la portée de tous</i>	<b>44</b>	<i>CAIXA CONSÓRCIOS</i> Casa própria ao alcance de todos
<i>NOTRE PORTEFEUILLE</i>	<b>46</b>	<i>NOSSO PORTFÓLIO</i>

## INDICADORES FINANCEIROS

*ANÁLISE DO MERCADO*  
Crescimento à vista

56

*RESULTADOS FINANCEIROS*

58

## RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO

*AMOR DECLARADO AO CLIENTE*

68

*COMPROMISSO COM O PLANETA  
E COM A FAMÍLIA BRASILEIRA*

70

*INTEGRAÇÃO CULTURAL*

78

*APOIO AO GOVERNO*

80

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

*ÍNDICE REMISSIVO DE INDICADORES GRI (G3)*

84

*ONDE NOS ENCONTRAR*

96

## INDICATEURS FINANCIERS

*ANALYSE DU MARCHÉ*  
Croissance annoncée

*RESULTATS FINANCIERS*

## TRADUÇÃO

*ATTENTION ENVERS LE CLIENT*

*UN ENGAGEMENT ENVERS LA  
PLANÈTE ET LA FAMILLE BRÉSILIENNE*

*INTÉGRATION CULTURELLE*

*SOUTIEN AU GOUVERNEMENT*

## À PROPOS DE CE RAPPORT

*INDICE RÉFÉRENTIEL D'INDICATEURS GRI (G3)*

*ADRESSES UTILES*



**“Tenho dois seguros, um plano de previdência e um título de capitalização no Grupo CAIXA SEGUROS**

**LUÍS CARLOS DA CONCEIÇÃO**  
49 anos



**“Desde solteira pensava em investir em um imóvel. A CAIXA CONSÓCIOS realizou meu sonho”**

**RENATA COELLY ALEX**  
28 anos



**“Me  
preocupo  
com o  
bem estar  
da minha  
família”**

MIRACI OLIVEIRA  
58 anos



**“Quando  
eu crescer,  
quero ser  
jornalista ou  
professora  
de inglês”**

JULIA MARQUES  
8 anos



## CHEZ NOUS, LE CLIENT A LA PAROLE

*Une entreprise est faite de visages, de besoins, de vécus, de différences. Les résultats financiers, les équipements, le siège et tout le reste ne sont que la conséquence du capital humain composé d'employés, d'actionnaires, de partenaires, de fournisseurs et principalement de clients qui font confiance à l'entreprise.*

*Le Groupe CAIXA SEGUROS (cinquième du marché de l'assurance brésilien) est toujours attentif aux désirs de ses clients qui sont l'objectif prioritaire. C'est notre seule raison d'être et l'écoute du client est l'une de nos principales directives, anticipant leurs souhaits, répondant à leurs besoins, les rassurant et les protégeant à tous les moments de leur vie.*

*C'est pour montrer l'importance que revêt le client que nous avons décidé de leur donner la parole dans le Rapport de Solidité de l'Entreprise. Ce document, l'un des plus importants du Groupe, décrit les victoires et les défis de l'entreprise au cours de cette année.*

*Les images et les témoignages que vous découvrirez dans les prochaines pages sont réels et représentatifs de la pensée des 9 millions de brésiliens qui font confiance au Groupe CAIXA SEGUROS pour protéger leurs familles, réaliser leurs rêves, concrétiser leurs projets et garantir une qualité de vie future.*

*Merci à eux et à vous qui nous permettez également d'être une référence sur le marché de l'assurance.*

*Bonne lecture !*

APRESENTAÇÃO

# AQUI, O CLIENTE TEM VOZ

Uma empresa é feita de rostos, necessidades, histórias de vidas, diferenças. O resultado financeiro, os equipamentos, a sede e todo o resto são apenas a consequência do capital humano composto por empregados, acionistas, parceiros, fornecedores e, principalmente, pelos clientes que nela confiam.

O Grupo CAIXA SEGUROS – quinto maior do mercado segurador brasileiro – está sempre atento ao pensamento e aos anseios dessas pessoas. Mas o foco prioritário é o cliente. Ele é nossa razão de existir e sem ele nada aconteceria. Por isso, uma de nossas principais diretrizes é ouvi-lo, antecipando desejos, atendendo necessidades e deixando-o tranquilo e protegido em todos os momentos da vida.

E para mostrar a importância do cliente para o Grupo, decidimos dar voz a ele em um dos documentos mais importantes da Companhia: o Relatório de Sustentabilidade, retrato das vitórias e dos desafios enfrentados pela corporação durante o ano.

As imagens e depoimentos que você verá nas próximas páginas são reais e representam um pouco do pensamento dos 9 milhões de brasileiros que confiam no Grupo CAIXA SEGUROS para proteger suas famílias, realizar sonhos, viabilizar projetos de vida e garantir qualidade de vida no futuro.

A todos eles e a você – que também nos ajuda a ser uma referência no mercado segurador – o nosso muito obrigado.

Boa leitura!

PRÉSENTATION

“

Sou cliente há 19 anos e o bom relacionamento com o pessoal da seguradora foi muito importante para minha decisão de permanecer fiel à CAIXA. Tanto minha empresa quanto minha família têm produtos no Grupo. Essa é uma questão de reciprocidade.

”

*“Je suis cliente depuis 19 ans et j’entretiens de bons rapports avec les employés de la Compagnie d’assurance, ce qui m’a convaincu de rester fidèle à la CAIXA. Aussi bien mon entreprise que ma famille ont souscrits des produits du Groupe”.*



## BÁRBARA PALUDO

*30 anos, empresária de Santa Catarina que tem orgulho da longa história com o Grupo CAIXA SEGUROS. Ela possui planos de previdência, seguro de automóvel e títulos de capitalização*

*60 ans, entrepreneur dans le Santa Catarina qui est fière de sa longue histoire avec le Groupe CAIXA SEGUROS. Elle possède des plans de retraite, une assurance Auto et des titres de capitalisation*

## L'ÉTHIQUE EST NOTRE BOUSSOLE

*C'est l'éthique qui oriente le Groupe CAIXA SEGUROS dans la conduite de ses affaires, dans sa relation avec le client ou dans la gestion de l'impact environnemental sur la planète. Les décisions que nous prenons ne sont pas dues à une simple observance des lois. Nous vérifions également si ces mesures seront non seulement bénéfiques au Groupe mais également à l'ensemble de la société.*

*Cette posture du groupe n'est pas circonstancielle et elle existait bien avant que nous ne signions le Pacte Global en 2008, document de l'Organisation des Nations-Unies (ONU) qui encourage la gestion socialement responsable des entreprises privées du monde entier. La preuve de ces engagements figure dans les rapports comptables de ces dernières années et dans nos relations avec nos clients, nos employés, fournisseurs et autres partenaires.*

*Dans le cadre financier, notre priorité et celle de nos principaux actionnaires, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL et CNP Assurances, a toujours été un développement constant basé sur des résultats opérationnels qui dépendent dans leur majorité de nos efforts pour: 1) augmenter les ventes; 2) réduire les dépenses et 3) contrôler la sinistralité du portefeuille.*

*Ce modèle de gestion, parfois considéré conservateur, a permis au Groupe CAIXA SEGUROS de se développer de manière continue ces huit dernières années, traversant, sans difficultés majeures, la récente crise internationale. Ceux qui ne misaient que sur les résultats financiers ont du subir les sautes d'humeurs de la bourse.*

*L'éthique est encore plus importante quand il s'agit du client. Le Comité et les actionnaires ont donné à la Direction Exécutive la mission d'offrir le meilleur à la population et à des prix accessibles. L'objectif est de fournir une protection au plus grand nombre de personnes possibles et de soutenir l'inclusion bancaire, sociale et l'accès au logement de la population brésilienne.*

MENSAGEM

MESSAGE



**XAVIER  
LARNAUDIE-EIFFEL**

Presidente do Conselho  
de Administração do  
Grupo CAIXA SEGUROS

Président du Conseil  
d'Administration du  
Groupe CAIXA SEGUROS

“O Grupo CAIXA SEGUROS é uma empresa que se pauta pela ética, seja na condução dos negócios, no relacionamento com os clientes ou na gestão do impacto gerado no planeta.”

*C'est l'éthique qui oriente le Groupe CAIXA SEGUROS dans la conduite de ses affaires, dans sa relation avec le client ou dans la gestion de l'impact environnemental sur la planète.*

## MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

# NOSSA BÚSSOLA É A ÉTICA

O Grupo CAIXA SEGUROS é uma empresa que se pauta pela ética, seja na condução dos negócios, no relacionamento com os clientes ou na gestão do impacto gerado no planeta. Aqui, sempre que tomamos uma decisão, observamos mais do que o simples cumprimento das leis. Verificamos se ela será benéfica não apenas para a corporação, mas para a sociedade como um todo.

Essa postura do Grupo não é circunstancial e existia muito antes de assinarmos, em 2008, o Pacto Global – documento da Organização das Nações Unidas (ONU) que incentiva a gestão socialmente responsável das empresas privadas de todo o mundo. E a prova desse compromisso pode ser vista nos relatórios contábeis dos últimos anos e no relacionamento com nossos clientes, empregados, fornecedores e demais parceiros.

No âmbito financeiro, nossa prioridade – assim como a de nossos principais acionistas, a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL e a CNP Assurances – sem-

pre foi crescer de maneira sustentável, com base em resultados operacionais que dependem quase que integralmente de nossos próprios esforços para: 1) aumentar as vendas; 2) reduzir despesas e 3) controlar a sinistralidade da carteira.

Esse modelo de gestão, algumas vezes considerado conservador, permitiu ao Grupo CAIXA SEGUROS crescer ininterruptamente nos últimos oito anos, atravessando, praticamente ileso, a recente crise financeira internacional. Quem apostava apenas nos resultados financeiros acabou refém dos humores da bolsa de valores.

Quando se trata do cliente, a ética ganha ainda maior importância. O Comitê, respaldado pelos acionistas, repassou à Diretoria Executiva a missão de oferecer sempre o melhor à população, a preços acessíveis. O objetivo é garantir proteção ao maior número de pessoas possível, fomentando – por meio de nossos produtos – a inclusão bancária, social e habitacional da população brasileira.

## METTRE L'ACCENT SUR LE CLIENT

*Début 2009, j'ai lancé un défi à tous les employés et collaborateurs du Groupe CAIXA SEGUROS: penser comme le client en se mettant toujours à la place du consommateur. Pour vous citer un exemple, j'ai moi-même acheté tous les produits du Groupe. Depuis lors, je reçois les mêmes lettres, courriels et appels téléphoniques que nos clients. Je me suis alors aperçu que nous ne disions jamais assez combien les clients étaient importants à nos yeux.*

*Nous avons des produits de qualité à des prix accessibles et nous offrons à nos clients la confiance que seule la marque CAIXA possède. Mais il fallait encore leur montrer cela en détaillant les avantages de notre portefeuille et en soulignant l'importance de vivre tranquille au présent avec la certitude d'une meilleure qualité de vie future. Nous avons donc initié un processus d'amélioration de notre communication avec le client.*

*La première étape consiste à réexaminer toutes les correspondances pour être certain qu'elles définissent bien les avantages de chaque produit, d'écouter les attentes des consommateurs et de leur montrer combien nous sommes fiers de les avoir comme clients. Une autre directive importante vise à élargir la diffusion de nos canaux de communication. Aujourd'hui, les clients peuvent nous contacter par téléphone, courriel, lettre et également sur internet en temps réel.*

*Le Réseau Mondial des Ordinateurs a d'ailleurs été un grand allié dans nos efforts pour resserrer les liens avec nos clients. Il s'agit d'un canal de communication direct, interactif et simple à utiliser. Il n'est pas nécessaire d'être devant son ordinateur pour se connecter car de nombreux portables munis de navigateurs ont un accès direct à Internet.*

*Le défi lancé au début de cette année a déjà porté ses fruits. Durant 12 mois nous avons fidélisé des millions de personnes et nous avons conquis un million de clients supplémentaires dans notre portefeuille qui est passé de huit à neuf millions de consommateurs.*

*Les indices de satisfaction sur les produits et les services ont également augmenté, mais il ya encore des possibilités de croissance. Mon objectif est que le Groupe CAIXA SEGUROS devienne une référence qualitative dans sa relation avec la famille brésilienne. C'est pour cela qu'en 2010, j'ai une fois de plus demandé à nos employés de se concentrer sur les clients qui sont la raison principale de notre travail. Bonne lecture !*

MENSAGEM

MESSAGE



**THIERRY  
CLAUDON**

Presidente do  
Grupo CAIXA SEGUROS

Président du Groupe  
CAIXA SEGUROS

*“Os índices de satisfação com produtos e serviços também têm aumentado, mas ainda há espaço para crescer. Meu objetivo é transformar o Grupo CAIXA SEGUROS em uma referência de qualidade no relacionamento com a família brasileira.”*

*Les indices de satisfaction sur les produits et les services ont également augmenté, mais il ya encore des possibilités de croissance. Mon objectif est que le Groupe CAIXA SEGUROS devienne une référence qualitative dans sa relation avec la famille brésilienne.*

## MENSAGEM DO PRESIDENTE DO GRUPO CAIXA SEGUROS

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU GROUPE CAIXA SEGUROS

# FOCO NO CLIENTE

No início de 2009, lancei um desafio a todos os empregados e colaboradores do Grupo CAIXA SEGUROS: pensar como o cliente, colocando-se sempre no lugar do consumidor. E para dar exemplo, eu mesmo adquiri todos os produtos da Companhia. Desde então, recebo as mesmas cartas, e-mails e telefonemas que os nossos clientes. Foi então que percebi: nem sempre deixávamos claro o quão importante eles são para nós.

Nós temos produtos de qualidade, a preços acessíveis e oferecemos aos clientes a confiança que só a marca CAIXA tem. Mas faltava mostrar isso para eles, detalhando as vantagens do nosso portfólio e a importância de viver tranquilo no presente, com a certeza de ter qualidade de vida no futuro. Iniciamos, a partir daí, um processo de melhoria da nossa comunicação com o cliente.

O primeiro passo está sendo rever todas as nossas correspondências para ter certeza de que elas esclarecem as vantagens de cada produto, o que eles podem esperar da companhia e o orgulho que sentimos por tê-lo como cliente.

Outra diretriz importante é ampliar a divulgação dos nossos canais de atendimento ao consumidor. Hoje, eles

podem falar conosco por telefone, e-mail, carta e também pela Internet, em tempo real.

A Rede Mundial dos Computadores, aliás, tem sido grande aliada em nosso esforço de estreitar ainda mais nossos laços com o cliente, por ser um canal de comunicação direto, interativo e fácil de acessar. E nem é mais preciso estar na frente do computador para ficar conectado, já que muitos celulares vêm com navegadores e acesso direto à Internet.

O desafio lançado no início do ano já trouxe muitos resultados para o Grupo. No intervalo de doze meses, fidelizamos milhões de clientes e conquistamos outro milhão para nossa carteira, que pulou de oito para nove milhões de consumidores.

Os índices de satisfação com produtos e serviços também têm aumentado, mas ainda há espaço para crescer. Meu objetivo é transformar o Grupo CAIXA SEGUROS em uma referência de qualidade no relacionamento com a família brasileira. Por isso, no início de 2010, pedi novamente aos empregados: dediquem-se ao cliente, pois ele é o motivo principal do nosso trabalho.

Boa leitura!



Quem

**“Depois que meu marido faleceu, decidi fazer um seguro de vida. Acho o produto importante porque tenho dois netos e, caso aconteça alguma coisa comigo, eles terão uma garantia. Com o Vida Sênior, fico mais tranquila”.**

**LINA KELLY**

*76 anos, carioca aposentada que pensou no futuro dos netos quando decidiu contratar o Seguro Vida Sênior*

*“Après le décès de mon mari, j’ai décidé de souscrire une assurance prévoyance. Je pense que ce produit est important car j’ai deux petits fils et s’il m’arrivait quelque chose, ils disposeraient d’une garantie. Avec Vida Sênior, je suis plus tranquille”.*

**LINA KELLY,**

*76 ans, carioca retraitée qui a pensé au futur de ses petits enfants quand elle a décidé de souscrire la Prévoyance Vida Sênior*

**QUI NOUS SOMMES**

**somos**



## NOTRE MANIÈRE DE PENSER

*Le Groupe CAIXA SEGUROS, dont le siège est à Brasília, se compose de quatre entreprises associées dans les branches assurances, retraite, consórcio e capitalisation. Société au capital privé, ses deux actionnaires sont deux géants du secteur public: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, principal agent en matière de politiques publiques du gouvernement fédéral, et CNP Assurances, leader du marché de l'assurance vie en France.*

### MISSION

*“Garantir une tranquillité d’esprit et une qualité de vie future grâce à des produits simplifiés et adaptés aux besoins de la famille brésilienne”.*

### VISION

*“Devenir une référence en matière de protection de la famille brésilienne en adoptant des principes éthiques et des procédés innovateurs grâce à une équipe performante qui s’engage avec le client, les actionnaires et la société”.*

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

# COMO PENSAMOS

O Grupo CAIXA SEGUROS, com sede em Brasília, é composto por quatro empresas coligadas dos ramos de seguros, previdência, consórcio e capitalização. De capital privado, tem como acionistas duas gigantes estatais: a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, principal agente de políticas públicas do governo federal, e a CNP Assurances, líder no mercado de seguro de pessoas da França.

### 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”.

# VALORES

## Satisfação do cliente

Os clientes são as pessoas mais importantes do Grupo CAIXA SEGUROS e todos os processos internos têm o objetivo principal de atender-lhes as necessidades.

## Comprometimento

Cada colaborador do Grupo CAIXA SEGUROS está 100% dedicado a tornar nossa missão uma realidade.

## Inovação

A Companhia deve servir não apenas as necessidades atuais, mas também os desejos futuros de seus clientes.

## Ética

Todas as pessoas que integram o time do Grupo CAIXA SEGUROS devem agir com integridade, lealdade e honestidade, preservando a imagem da organização interna e externamente.

## Trabalho em equipe

A formação de times multifuncionais, motivados e de alta performance é um compromisso assumido por todos os executivos do Grupo CAIXA SEGUROS. A busca constante é pela criatividade e maior capacidade das equipes, respeitada toda e qualquer diversidade.

## Excelência

É a base dos requisitos para o recrutamento e a seleção de todos os nossos colaboradores.

# VALEURS

## SATISFACTION DU CLIENT

*Les clients sont les personnes les plus importantes du Groupe CAIXA SEGUROS et tous les processus internes visent principalement à répondre à leurs besoins.*

## ENGAGEMENT

*Chaque collaborateur du groupe CAIXA SEGUROS se dédie à 100% pour que notre mission devienne une réalité.*

## INNOVATION

*L'Entreprise se doit de répondre aux besoins actuels et futurs de ses clients.*

## ETHIQUE

*Toute personne travaillant dans le Groupe CAIXA SEGUROS doit agir avec intégrité, loyauté et honnêteté, préservant l'image de l'entreprise tant sur le plan interne qu'externe.*

## TRAVAIL D'ÉQUIPE

*La formation d'équipes multifonctionnelles, motivées et très performantes est un engagement pris par tous les cadres du Groupe CAIXA SEGUROS, à la recherche d'une créativité constante et d'équipes plus performantes, tout en respectant la diversité.*

## EXCELLENCE

*C'est une condition indispensable pour le recrutement et le choix de nos collaborateurs.*

## NOTRE ACTION

Notre engagement avec la famille brésilienne est historique et peut être perçu à différents moments. Nous avons la fierté d'être...

- La première compagnie d'assurance en matière d'assurances populaires grâce au lancement du bilhete Fácil Acidentes Pessoais en 1995;
- La première compagnie d'assurance à offrir une couverture pour les Maladies Chroniques Graves (CDG), protégeant des milliers de clients souffrant de Sida, cancer, cardiopathies graves et autres maladies (1997);
- La première compagnie d'assurances brésilienne à planter des arbres pour compenser les émissions de gaz carbonique de son siège social (2008);
- Le gestionnaire de consórcios qui fournit le plus de logements par jour au Brésil, avec une moyenne de 44 par jour;
- La première entreprise brésilienne à mener une recherche scientifique pour comprendre pourquoi les jeunes âgés de 18 à 24 ans ont plus de chances de témoigner ou de commettre des actes de violence, (2006).

## NOS ENJEUX

- Entrer sur le marché de l'assurance santé et principalement sur les clients de droit moral de la CAIXA;
- Elargir l'action du Groupe sur Internet, investissant dans des outils qui améliorent chaque fois plus la relation clientèle;
- Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement, diminuant les gaz à effet de serre de notre siège et de nos 16 filiales;
- Augmenter la participation de la marque CAIXA sur le marché de la prévoyance;
- Optimiser au maximum le coût opérationnel de nos produits pour continuer à offrir des produits accessibles, sans nuire à leur qualité et au profit de toute la population brésilienne.

## COMO AGIMOS

Nosso compromisso com a família brasileiro é histórico e pode ser visto em diversos momentos. Temos orgulho de ser...

- a primeira seguradora a cuidar da proteção da população de baixa renda ao lançar, em 1995, o bilhete Fácil Acidentes Pessoais.
- a 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).
- a primeira seguradora brasileira a compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico de sua matriz (2008).
- a administradora de consórcios que mais entrega imóveis por dia no Brasil, uma média de 44 a cada 24 horas.
- A 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)

## NOSSOS DESAFIOS

- Ingressar no mercado de seguros de saúde, com foco nos clientes Pessoa Jurídica da CAIXA;
- Ampliar a atuação do Grupo na Internet, investindo na ferramenta para ampliar e melhorar cada vez mais o relacionamento com os clientes;
- Reduzir o impacto de nossas atividades no meio ambiente, diminuindo a emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE) da matriz e de nossas 16 filiais;
- Aumentar a participação da marca CAIXA no mercado de seguros de vida;
- Otimizar ao máximo o custo operacional de nossos produtos para continuar oferecendo produtos acessíveis, sem prejuízo de qualidade, a toda a população brasileira.

“

Resolvi guardar um dinheiro e arriscar na sorte, por isso comprei um título de capitalização. Em menos de quinze dias fui sorteado. Com o prêmio, vou realizar o sonho da casa própria e ainda abrir meu próprio negócio. Agora, cada uma das minhas filhas terá seu próprio quarto e vou poder pagar uma faculdade para elas. Com o pouquinho que sobrou, resolvi comprar outros produtos, inclusive novos títulos de capitalização. Vai que eu ganho de novo!

”

*“J’ai décidé d’épargner et de provoquer la chance, c’est pourquoi j’ai souscrit un titre de capitalisation. J’ai été tiré au sort en moins de quinze jours. Grâce à ce prix, je vais concrétiser mon rêve de devenir propriétaire de mon logement, en plus de pouvoir ouvrir mon propre business. A partir de maintenant, chacune de mes filles aura sa propre chambre et je pourrai payer leurs études. Avec ce qu’il reste, j’ai décidé d’acheter d’autres produits, y compris de nouveaux titres de capitalisation. Imaginez si je gagne à nouveau!”*



## DAVI DOS SANTOS

39 anos, morador da cidade de Campinas (SP). Ele acreditou na sorte e mudou de vida com a ajuda do CAIXACAP Sonho Azul

DAVI DOS SANTOS  
39 ans, habitant à Campinas (SP). Il a cru en sa chance et a changé de vie grâce à CAIXACAP Sonho Azul.

## PRINCIPAUX CHIFFRES\*

4

entreprises

2.792

arbres plantés pour compenser les émissions de CO<sup>2</sup> de son siège

67.000

logements remis par CAIXA CONSÓRCIOS depuis la création de l'entreprise en novembre 2002

400

brésiliens tirés au sort tous les mois par CAIXA CAPITALIZAÇÃO  
9 millions de clients

100  
MILLIONS DE R\$

d'indemnités versées à plus de 3.000 clients de nos produits de prévoyance

45,4%

de rentabilité sur fonds propres, l'un des meilleurs indices du secteur

759,8  
MILLIONS DE R\$

de bénéfice net

\* Chiffres au 31 décembre 2009

QUEM SOMOS

## NOSSOS NÚMEROS\*

4

empresas

2.792

árvores plantadas para compensar a emissão de CO<sup>2</sup> de sua matriz

67 mil

imóveis entregues pela CAIXA CONSÓRCIOS desde a fundação da empresa, em novembro de 2002

400

brasileiros contemplados por mês nos sorteios da CAIXA CAPITALIZAÇÃO

9 milhões

de clientes

R\$ 100 milhões

pagos em indenização a mais de 3 mil clientes dos nossos seguros de vida

45,4%

de rentabilidade sobre o patrimônio líquido, um dos melhores índices do setor

R\$ 759,8 milhões

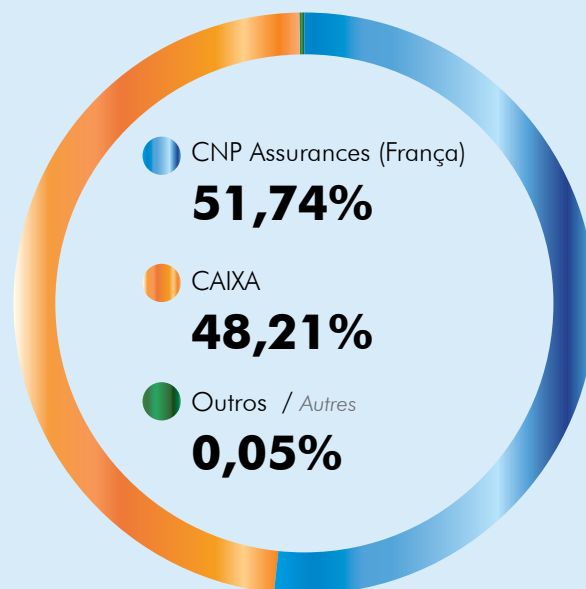
de lucro líquido

\* Dados de 31 de dezembro de 2009

QUI NOUS SOMMES

## PARTICIPAÇÃO SOCIETÁRIA DO GRUPO CAIXA SEGUROS

PARTICIPATION SOCIÉTAIRE DU GROUPE CAIXA SEGUROS



## REDE DE DISTRIBUIÇÃO / RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Os produtos do Grupo CAIXA SEGUROS podem ser adquiridos pela internet e estão disponíveis a toda a população nos mais de XXXX unidades da Rede CAIXA. Confira:

*Les produits du Groupe CAIXA SEGUROS peuvent être souscrits via internet et s'adressent à toute la population dans les XXXX unités du réseau CAIXA.*

Rede CAIXA* Réseau CAIXA*	Unidades em 2009 Unités en 2009
Agências / Agences	2.087
Postos de Atendimento Bancário (PAB) / Guichets bancaires (PAB)	497
Postos de Atendimento Eletrônico / Guichets électroniques	1.267
Correspondente Lotéricos / Maisons de loterie	10.344
Correspondentes CAIXA AQUI / Correspondants CAIXA AQUI	5.265
Salas de Autoatendimento / Salles de distributeurs automatiques	19.198
Total / Total	38.658

\* Fonte: CAIXA ECONÔMICA FED / \* Source: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

# CONSELHOS E DIRETORIA

CONSEILS  
ET DIRECTOIRE

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CAIXA SEGURADORA S.A

(Dezembro de 2009 – em ordem alfabética)

Conseil d'Administration de CAIXA SEGURADORA S.A  
(Décembre 2009 – par ordre alphabétique)

PRESIDENTE / *Président*

### XAVIER LARNAUDIE-EIFFEL

*Diretor-geral adjunto da CNP Assurances e Diretor internacional  
Directeur-général adjoint de CNP Assurances et Directeur International*

CONSELHEIROS / *Administrateurs*

### ANTOINE LISSOWSKI

*Diretor-geral adjunto da CNP Assurances e Diretor financeiro  
Directeur-général adjoint de CNP Assurances et Directeur Financier*

### ANTÔNIO MENDO CASTEL BRANCO BORGES

*Membro do Conselho de Administração da CNP Assurances  
Membre du Conseil d'Administration de CNP Assurances*

### CARLOS AUGUSTO BORGES

*Vice-Presidente de Atendimento e  
Distribuição da CAIXA ECONÓMICA FEDERAL  
Vice-Président de la CAIXA ECONÓMICA FEDERAL  
chargé des Clients et de la Distribution*

### EDMOND ALPHANDÉRY

*Presidente do Conselho de Administração da CNP Assurances  
e ex-Ministro francês da Fazenda  
Président du Conseil d'Administration de CNP Assurances  
et ancien Ministre français des Finances*

### GILLES BENOIST

*Diretor-geral da CNP Assurances  
Directeur-général de CNP Assurances*

### JÉRÔME GALLOT

*Presidente da CDC Entreprises  
Président de CDC Entreprises*

### LUIZ EDUARDO MELIN

*Chefe de gabinete do Ministro da Fazenda  
Chef de Cabinet du Ministre brésilien des Finances*

### MARCO AURÉLIO DE ALMEIDA GARCIA

*Assessor especial do Presidente da República  
Chef-conseiller de la Présidence de la République  
du Brésil en charge des affaires internationales*

### MARIA FERNANDA RAMOS COELHO

*Presidenta da CAIXA ECONÓMICA FEDERAL  
Présidente de la CAIXA ECONÓMICA FEDERAL*

## CONSELHO FISCAL DA CAIXA SEGURADORA S.A

Dezembro de 2009

Conseil Fiscal de CAIXA SEGURADORA S.A (décembre 2009)

JOSÉ ANTONIO LIMA TENÓRIO  
JOSÉ MARCOLINO LINCOLN  
MARCOS ROBERTO VASCONCELOS

## COMITÊ DE AUDITORIA DA CAIXA SEGURADORA S.A DEZEMBRO DE 2009

Comité d'Audit de CAIXA SEGURADORA S.A (décembre 2009)

SÉRGIO GUEDES  
Presidente  
Président

ITAMAR VIANNA  
MARCO ANTONIO DE OLIVEIRA

## DIRETORIA DO GRUPO CAIXA SEGUROS

Comité de Direction du Groupe CAIXA SEGUROS

DIRETORIA EXECUTIVA / *Directoire*

THIERRY CLAUDON  
Presidente  
Président

JÉRÔME GARNIER  
Diretor Financeiro  
Directeur Financier

JOSÉ LOPES COELHO  
Diretor de Operações Centralizadas  
Directeur des Opérations Centralisées

## UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGÓCIOS

*Unités Stratégiques d'Affaires*

ANTÔNIO LIMONE  
Diretor de Operações de Consórcios  
Directeur des Opérations de Consórcios

ALEXANDRE BATISTA  
Diretor de Riscos Diversos  
Directeur des Risques Divers

JUVÊNIO BRAGA  
Diretor de Vida e Previdência  
Directeur de la Retraite et de la Prévoyance

MAURÍCIO MACIEL DA ROCHA  
Diretor de Capitalização  
Directeur de la Capitalisation

RICARDO TALAMINI  
Diretor de Seguros de Crédito e Habitacional  
Directeur des Assurances de Crédit

## UNIDADES DE SERVIÇOS CENTRALIZADOS

*Unités de Services Centralisés*

CAMILO GODOY  
Diretor Comercial  
Directeur Commercial

FERNAND JACINTO  
Diretor de Informática  
Directeur Informatique

DOMINIQUE DIEUZAIDE  
Diretor de Projetos e Organização  
Directeur de Projets et de l'Organisation

GRÉGOIRE SAINT GAL DE PONS  
Secretário-geral  
Secrétaire-général

DENISE DANTAS  
Superintendente de Recursos Humanos  
Superintendente des Ressources Humaines

LAUDIMIRO FILHO  
Superintendente de Controle, Conformidade e Auditoria Interna  
Superintendant de Contrôle, de Conformité et d'Audit Interne

SANY SILVEIRA  
Superintendente de Comunicação Corporativa  
Superintendente de Communication Corporative

ANTONIO PORTERO CAMPOI  
Superintendente de Relacionamento com o Cliente  
Superintendant des Relations avec le Client



*Le Groupe CAIXA SEGUROS est fier d'adopter les meilleures pratiques de gouvernance corporative en basant sa gestion sur des principes internationalement reconnus de transparence, de prestation de comptes, d'équité et de responsabilité corporative.*

*En ligne avec le modèle proposé par l'Institut Brésilien de Gouvernance Corporative (IBGC), l'entreprise est gérée par un Conseil d'Administration (composé de représentants des actionnaires) et par une Direction Exécutive collégiale dont les décisions tiennent compte des vérifications réalisées par le Conseil Fiscal, le Comité d'Audit, les Commissaires aux Comptes, la Commission des Valeurs Mobilières, la SUSEP, la Banque Centrale et les instances internes de contrôle des risques.*

*Afin de garantir la primauté de l'intérêt général, les décisions prises par le Conseil d'Administration et par la Direction Exécutive de chaque entreprise sont soumises à un vote. Dans le cas du Conseil, les décisions sont prises à la majorité absolue, sauf quand la loi exige un quorum spécial et dans les hypothèses spéciales prévues dans le Pacte d'Actionnaires.*

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

O Grupo CAIXA SEGUROS se orgulha de adotar as melhores práticas de governança corporativa, baseando sua gestão nos princípios internacionalmente recomendados de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

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 Colegiada, cujas decisões levam em conta as verificações feitas pelo Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Auditoria Externa, Comissão de Valores Mobiliários, SUSEP, 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. No caso do Conselho, as decisões são tomadas por maioria absoluta dos votos, salvo quando a lei exigir quorum especial e nas hipóteses especiais prevista no Acordo de Acionistas.

O Grupo CAIXA SEGUROS se orgulha de adotar as melhores práticas de governança corporativa, baseando sua gestão nos princípios internacionalmente recomendados de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

*Le Groupe CAIXA SEGUROS est fier d'adopter les meilleures pratiques de gouvernance corporative en basant sa gestion sur des principes internationalement reconnus de transparence, de prestation de comptes, d'équité et de responsabilité corporative.*

## PRESTAÇÃO DE CONTAS

A política de governança corporativa do Grupo CAIXA SEGUROS inclui, ainda, a publicação de balanços financeiros semestrais, devidamente auditados por empresas independentes. Internamente, todas as transações contábil-financeiras são registradas de forma transparente, apresentando valores reais e corretos. Dessa maneira, é possível acompanhar a evolução das despesas, os custos e os ganhos da Companhia.

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 da Companhia mesmo em estado de emergência ou na ausência de uma ou mais pessoas-chave.

## PRESTATIONS DE COMPTE

*La politique de gouvernance corporative du Groupe CAIXA SEGUROS prévoit également la publication de bilans financiers semestriels audités par des Commissaires aux Comptes indépendants. Sur le plan interne, toutes les transactions comptables et financières sont enregistrées de manière transparente, indiquant les montants exacts et réels. Il est ainsi possible de suivre l'évolution des frais et des gains de l'entreprise.*

*Depuis la réorganisation de l'entreprise en Unités d'Affaires en 2006, chaque secteur du Groupe CAIXA SEGUROS s'attache à normaliser les processus, à définir les responsabilités et à éclaircir les doutes relatifs aux stratégies et aux processus nécessaires à la conduite des affaires. La définition de normes et de procédures indique le devoir et les limites des gestionnaires et de chaque équipe. Cette politique permet en outre de gérer l'entreprise en cas d'urgence ou en l'absence d'une ou de plusieurs personnes clés.*

## PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

*Les conflits d'intérêts se produisent quand le devoir professionnel d'une personne est influencé par ses intérêts personnels. Pour les éviter, le Groupe CAIXA SEGUROS dispose de certains instruments dans ses diverses instances de gestion. Les Statuts de chaque entreprise et le Code d'Éthique du Groupe (tous deux disponibles dans l'Intranet de la Compagnie) présentent les dispositions suivantes:*

- Il est strictement interdit pour les employés et les stagiaires du Groupe d'accepter des invitations à caractère personnel pour des hébergements, voyages, repas, participations à des séminaires et autres, de la part de fournisseurs qui pourraient influencer ou sembler influencer une décision commerciale;*
- Il est interdit d'accepter, d'offrir, de solliciter, de provoquer, de suggérer l'octroi de faveurs, d'argent, de gratifications, de dons, de cadeaux ou d'avantages à caractère personnel ou familial qui pourraient affecter des décisions, faciliter des affaires ou profiter à des tiers;*
- Il est strictement interdit d'octroyer des avantages personnels, pécuniaires ou non, ou de privilégier des entreprises pour obtenir des avantages personnels ou même pour le Groupe CAIXA SEGUROS (corruption passive);*
- Les membres du Comité d'Audit sont interdits, sous peine de perdre leur mandat, de développer des activités, d'assumer des postes ou des fonctions étrangères aux activités de l'entreprise ou qui entrent en conflit avec ceux-ci. Ils ne peuvent pas non plus avoir été employés de la société durant les 12 derniers mois, avoir des liens de parenté ou être le conjoint d'employés ou de collaborateurs.*

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## PREVENÇÃO A CONFLITOS DE INTERESSE

Na administração de empresas, 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 CAIXA SEGUROS dispõe de alguns instrumentos em suas diversas instâncias de gestão. O Estatuto Social de cada um de suas empresas e o Código de Ética da Companhia – ambos disponíveis na intranet – possuem artigos claros sobre o assunto. São eles:

- 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 GCS (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 funcionários ou colaboradores.

“

Pensando em garantir uma tranquilidade financeira no futuro, resolvi fazer uma previdência privada. A CAIXA me ofereceu os melhores planos, com as taxas mais baixas e hoje sou um cliente satisfeito.

”

*“Pour garantir un avenir financier tranquille, j’ai décidé de souscrire un plan de retraite complémentaire. La CAIXA m’a offert les meilleurs plans, avec les taux les plus bas et aujourd’hui je peux dire que je suis un client satisfait”.*



## LEONARDO DE SOUZA ÁLVARES

*21 anos, empresário de Monte Carmelo (MG). Pesquisou muito até chegar à CAIXA SEGUROS*

LEONARDO DE SOUZA ÁLVARES  
21 ans, entrepreneur à Monte Carmelo (MG), qui a beaucoup comparé les offres disponibles sur le marché avant de choisir CAIXA SEGUROS

## LE RÔLE DE CHAQUE ORGANE STATUTAIRE DU GROUPE CAIXA SEGUROS

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Instance de délibération suprême, composée des actionnaires de chaque entreprise du Groupe.

### COMITÉ D'AUDIT

Créé en 2004 pour apporter davantage de transparence aux affaires du Groupe, il s'applique aux trois entreprises supervisées par la SUSEP: CAIXA SEGURADORA, CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA et CAIXA CAPITALIZAÇÃO (CAIXA CONSÓRCIOS étant pour sa part régulée par la Banque Centrale). Leurs membres sont indépendants et sont responsables de l'orientation donnée aux cadres en matière de conformité aux principes de gouvernance.

### CONSEIL FISCAL

Son rôle est de contrôler les actes administratifs et d'analyser les résultats financiers. Chaque entreprise du Groupe possède son propre Conseil qui se reporte directement à l'Assemblée Générale.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Chaque entreprise du Groupe possède son propre Conseil d'Administration, qui reflète la composition actionariale de l'institution qu'il représente. Son rôle principal est de définir les directives nécessaires à la bonne conduite des affaires, en préservant les intérêts des actionnaires et de l'entreprise.

### DIRECTION EXÉCUTIVE

Instance collégiale qui met en oeuvre les politiques et stratégies définies par les Conseils d'Administration. Chaque entreprise du Groupe possède sa propre Direction Exécutive, qui répond judiciairement à tout processus la concernant.

QUEM SOMOS

## ENTENDA O PAPEL DE CADA ÓRGÃO ESTATUTÁRIO DO GRUPO CAIXA SEGUROS

### ASSEMBLÉIA GERAL

Órgão de deliberação máxima, formado pelos acionistas da Companhia.

### 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 (o órgão regulador da CAIXA CONSÓRCIOS é o Banco Central). Os membros são independentes, além de orientar os executivos a agir em conformidade com os princípios da governança corporativa.

### CONSELHO FISCAL

Responsável pelas tarefas de fiscalizar os atos administrativos e analisar as demonstrações financeiras de cada uma das empresas do Grupo, que possuem conselhos diferentes. Todos se reportam diretamente à Assembléia Geral.

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cada uma das quatro empresas tem o seu próprio Conselho, formado de maneira particular, 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 da sociedade.

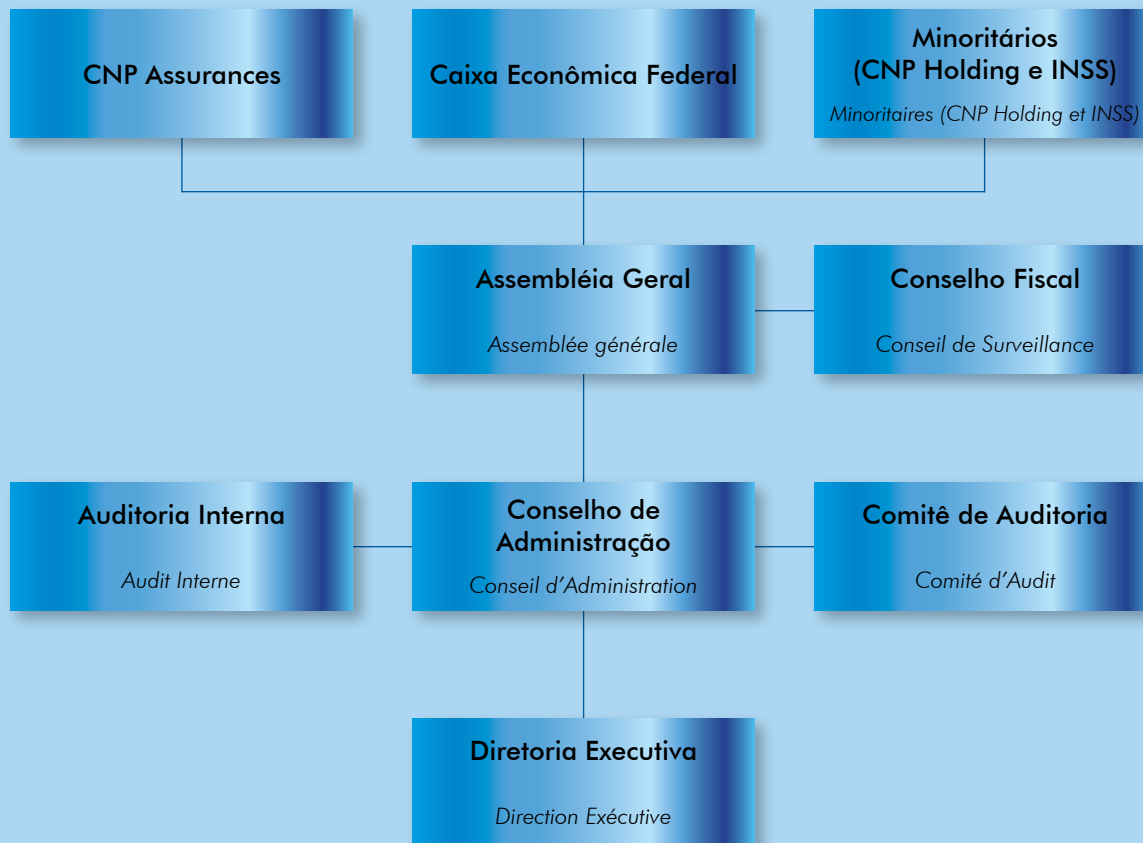
### DIRETORIA EXECUTIVA

Órgão colegiado que transforma em realidade as políticas e estratégias de negócios traçadas pelos Conselhos de Administração. Cada uma das quatro empresas do Grupo possui sua própria Diretoria Executiva, que responde judicialmente por qualquer processo em que esteja envolvida.

QUI NOUS SOMMES

## FLUXOGRAMA DO GRUPO CAIXA SEGUROS

ORGANIGRAMME DU GROUPE CAIXA SEGUROS



## PRIMES ET RÉCOMPENSES

Le Groupe CAIXA SEGUROS, reconnu par le marché pour sa haute rentabilité et (tirar no português também) la solidité de sa gestion, collectionne les récompenses dans le secteur financier et s'est distingué dans les principaux classements de la presse spécialisée. De nouvelles récompenses ont été remportées en 2009 pour des projets développés dans d'autres secteurs de l'entreprise, comme l'informatique, la responsabilité Socio-environnementale, la Communication Corporative et la Relation avec le Client.

### PRIX

- Pour la troisième année consécutive, CAIXA SEGUROS a été élue comme étant la principale Compagnie brésilienne dans la catégorie "Meilleures ventes" dans la branche crédit, par la revue *Prêmio Segurador Brasil*.
- Principal groupe d'assurance du pays pour l'aspect "fonds propres ajustés" selon l'analyse de la revue *Prêmio Conjuntura Econômica de la Fondation Getúlio Vargas*. La Compagnie occupe également la deuxième place en rentabilité sur fonds propres, la troisième en indice combiné et la quatrième en actif total.
- Vainqueur dans la catégorie "Distinction" de la cinquième édition du *Prêmio Relatório Bancário*, qui rend hommage aux personnalités et aux entreprises du secteur technologique et financier qui se distinguent le plus dans le pays. Ce prix récompense le projet *Grilo Falante*, qui offre aux réceptionnistes du call center un accès instantané aux enregistrements et aux feedbacks enregistrés par les moniteurs et les superviseurs.
- Le Groupe CAIXA SEGUROS a remporté trois médailles au principal concours du marché publicitaire de Brasília; le *Prêmio Colunistas Promo Brasília*. La

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

# PRÊMIOS & RECONHECIMENTOS

Reconhecido no mercado pela alta rentabilidade e pela sustentabilidade da gestão, o Grupo CAIXA SEGUROS coleciona prêmios no setor financeiro e foi destaque nos principais rankings da imprensa especializada. A novidade do ano de 2009 foram as premiações recebidas por projetos desenvolvidos em outras áreas da Companhia, como a Informática, a Responsabilidade Socioambiental, a Comunicação Corporativa e o Relacionamento com o Cliente. Confira:

## PRÊMIOS

- Pelo terceiro ano consecutivo, a CAIXA SEGUROS foi eleita a maior seguradora do País na categoria "Destaque de Vendas" no ramo Crédito, pelo *Prêmio Segurador Brasil*.
- Maior grupo segurador do Brasil no quesito "patrimônio líquido ajustado" na avaliação do *Prêmio Conjuntura Econômica*, da Fundação Getúlio Vargas. A Companhia também foi eleita a segunda maior em rentabilidade sobre patrimônio líquido médio; a terceira em índice combinado e a quarta em ativo total.
- Vencedor da categoria "Destaque" da quinta edição do *Prêmio Relatório Bancário*, que homenageia as personalidades e empresas dos setores de tecnologia e finanças que mais se destacam no país. A premiação refere-se ao sucesso do projeto *Grilo Falante*, que oferece aos atendentes da Central de Relacionamento acesso instantâneo às gravações e aos feedbacks registrados pelos monitores e supervisores.
- O Grupo CAIXA SEGUROS faturou três medalhas na premiação mais cobiçada do mercado publicitário candango, o 3º *Prêmio Colunistas Promo Brasília*. A ação "Só Alegria" ganhou medalha de ouro na categoria "Institucional". O jogo "Acontece na Vida" e a peça "Bafômetro" ficaram com a prata na categoria "Brinde".

- Pelo segundo ano consecutivo, o programa social do Grupo CAIXA SEGUROS foi um dos finalistas do VIII Prêmio LIF (Liberdade, Igualdade e Fraternidade) da Câmara Comércio França Brasil. O Jovem de Expressão disputou o prêmio com outros 28 projetos de todo o Brasil na categoria Educação.
- A seguradora recebeu o Prêmio E-insurance 2009, organizado pela Revista Executivos Financeiros, na categoria “Core Systems”, com o projeto “Integração SOA-SAP Sistemas de Seguros”.
- A CAIXA CONSÓRCIOS foi escolhida pela população do Paraná uma das três marcas preferidas no segmento de imóveis. A empresa recebeu o prêmio IMPAR (Índice das Marcas de Preferência e Afinidade Regional), realizado pelo Instituto IBOPE.

## RANKINGS DA IMPRENSA ESPECIALIZADA

- Segunda maior seguradora do Brasil em lucro líquido e terceira maior do mercado nas categorias “lucro operacional”, “maior em aplicações”, “rentabilidade” e “patrimônio líquido” na avaliação do anuário Valor 1000 maiores empresas. A CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA e a CAIXA CAPITALIZAÇÃO também aparecem na revista, respectivamente na quinta e na quarta posição, do ranking das maiores empresas de seus setores.
- Décima seguradora mais admirada do Brasil na avaliação de executivos do setor. O ranking foi publicado na revista “As empresas mais admiradas do Brasil”, anuário especial da Carta Capital. A CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA também foi citada nesta edição, alcançando a 10ª posição no ranking geral do mercado de previdência complementar.
- A CAIXA SEGUROS foi eleita a 15ª maior seguradora por venda do Brasil pela publicação especial “Exame Melhores e Maiores”. O ranking foi elaborado com base na avaliação dos dados de mais de 3 500 empresas, além dos maiores grupos privados do país.
- 76ª maior grupo empresarial do Brasil na classificação do anuário Valor Grandes Grupos.
- 346ª colocada no ranking das 500 melhores empresas do Brasil, considerando todos os setores da economia, na avaliação da revista “As Melhores da Dinheiro”.

*campagne «Só Alegria» a remporté la médaille d'or dans la catégorie “Institutionnel”. Le jeu “Acontece na Vida” et le matériel publicitaire “Bafômetro” ont remporté l'argent dans la catégorie “Brinde”.*

- *Pour la deuxième année consécutive, le programme social du Groupe CAIXA SEGUROS a été l'un des finalistes du VIII Prix LIF (Liberté, Egalité, Fraternité) de la Chambre de Commerce France/Brésil. Le programme « Jovem de Expressão » était en concurrence avec 28 projets de tout le pays dans la catégorie Education.*
- *La société a remporté le prix E-insurance 2009, organisé par la revue Executivos Financeiros, dans la catégorie “Core Systems”, avec le projet «intégration SOA-SAP Systèmes d'Assurances».*
- *CAIXA CONSÓRCIOS a été choisie par la population du Paraná comme étant l'une des trois marques préférées dans le segment du logement. L'entreprise a remporté le prix IMPAR (Indice des Marques de Préférence et d'Affinité Régionale), réalisé par l'institut IBOPE.*

## CLASSEMENTS DE LA PRESSE SPÉCIALISÉE

- *Deuxième Compagnie du pays en terme de bénéfice net et troisième du marché dans les catégories «bénéfice opérationnel», «la principale en placements», «rentabilité» et «fonds propres» selon la revue Valor 1000 maiores empresas. CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA et CAIXA CAPITALIZAÇÃO apparaissent également dans la revue, respectivement à la cinquième et à la quatrième place du classement des principales entreprises de ces différents secteurs.*
- *Dixième Compagnie d'assurance la plus admirée du pays selon l'analyse des cadres du secteur. Le classement a été publié dans la revue «Les entreprises les plus admirées du pays» édition spéciale de la revue Carta Capital. CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA a également été citée dans cette édition, remportant la 10<sup>ème</sup> place au classement général du marché de la retraite complémentaire.*
- *CAIXA SEGUROS occupe la 15<sup>ème</sup> place des principales compagnies par ventes au Brésil selon la publication spéciale «Exame Melhores e Maiores». Le classement a été élaboré à travers l'analyse des données de plus de 3.500 entreprises.*
- *76<sup>ème</sup> place au classement des principales entreprises brésiliennes, selon le classement de la revue Valor Grandes Grupos.*
- *346<sup>ème</sup> place au classement des 500 principales entreprises du pays, qui prend en compte tous les secteurs de l'économie, selon l'analyse de la revue “As Melhores da Dinheiro”.*



## FIERTÉ PROFESSIONNELLE

*Une des principales réussites du Groupe CAIXA SEGUROS en 2009 a été son investissement dans la formation de ses employés.*

*L'entreprise a proposé plus de 4.900 cours de formation, comprenant des formations universitaires et de 3<sup>ème</sup> cycle, soit quatre fois plus que l'année précédente. En moyenne, 5 formations ont ainsi été proposées à chaque collaborateur en 2009.*

*Plus de 2 800 employés ont suivi des cours à travers l'école corporative sur des thèmes comme la Prévention et la Lutte contre le Blanchiment d'Argent, la Responsabilité Socio-environnementale et le Code d'Ethique et de Conduite.*

*Cet investissement a permis à l'entreprise d'atteindre des résultats supérieurs à la moyenne du marché, avec 94% de ses employés disposant d'un niveau d'études supérieures, suivant une formation ou possédant un diplôme du 3<sup>ème</sup> cycle.*

*Le Groupe estime que des employés et des collaborateurs préparés et qualifiés sont une forme de respect envers le client.*

*L'entreprise a proposé plus de 4.900 cours de formation, comprenant des formations universitaires et de 3<sup>ème</sup> cycle*

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

# ORGULHO PROFISSIONAL

O Grupo CAIXA SEGUROS teve muito o que comemorar em 2009. Um dos pontos de orgulho da Companhia foi o investimento na qualificação de seus funcionários.

A empresa fez mais de 4.900 capacitações com cursos de formação e incentivo à graduação e pós graduação – número quase três vezes maior ao do ano anterior. A Companhia fechou o ano com uma média mais de 5 treinamentos por funcionário.

Só nos cursos da escola corporativa, mais de 2.800 funcionários tiveram a oportunidade de aprender sobre assuntos como Prevenção e Combate a Fraude; Prevenção e Combate à lavagem de dinheiro; Responsabilidade Socioambiental e Código de Ética e Conduta.

O investimento levou a Companhia a um número expressivo, maior do que a média do mercado: 94% do corpo funcional tem curso superior ou pós-graduação, concluídas ou a concluir.

O Grupo acredita que funcionários e colaboradores bem preparados e qualificados é uma forma de demonstrar respeito ao cliente.

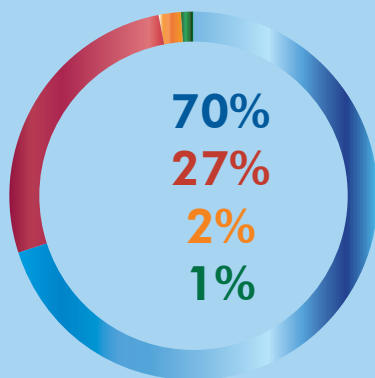
**A empresa fez mais de**

# 4.900

**capacitações com cursos de formação e incentivo à graduação e pós graduação**

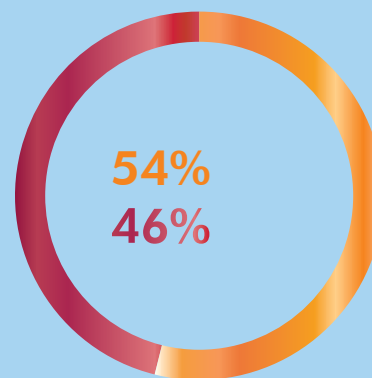
## NÚMEROS / Chiffres

### Raça / Origine ethnique



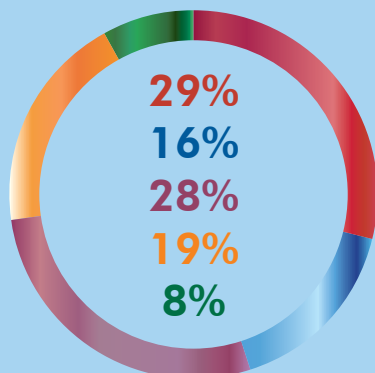
- Branca / Caucásien
- Parda / Métis
- Negra / Africain
- Amarela / Asiatique

### Sexo / Sexe



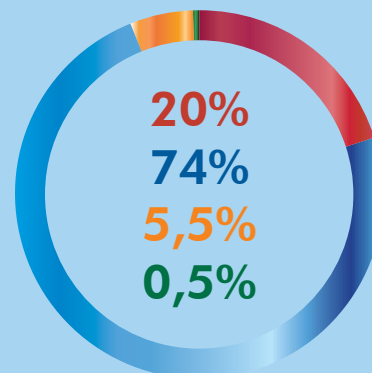
- Feminino / Féminin
- Masculino / Masculin

### Tempo de Casa / Ancienneté



- Até 2 anos / moins de 2 ans
- De 3 a 4 anos / entre 3 et 4 ans
- De 5 a 9 anos / entre 5 et 9 ans
- De 10 a 14 anos / entre 10 et 14 ans
- De 15 anos acima / plus de 15 ans

### Grau de instrução / Niveau de scolarité



- Pós-graduação, mestrado ou doutorado / 3<sup>ème</sup> cycle, master ou doctorat
- Educação superior / Niveau supérieur
- Ensino Médio / Enseignement secondaire
- Ensino fundamental / Enseignement primaire

*Le programme Viva Bem s'affirme comme étant l'un des meilleurs programmes de promotion de la santé physique et mentale du marché de l'assurance*

## **VIVA BEM – QUALITÉ DE VIE**

*Après deux ans d'existence, le programme Viva Bem s'affirme comme étant l'un des meilleurs programmes de promotion de la santé physique et mentale du marché de l'assurance. Les taux d'absentéisme et de turn-over ont diminué de moitié et restent inférieurs à la moyenne du marché.*

*350.000 reais ont été investis en 2009 dans des actions visant au bien être des employés et des collaborateurs. Le « Club de Jogging » compte déjà 48 employés, qui participent assidument aux entraînements et aux compétitions. L'entreprise compte également 172 employés qui s'entraînent régulièrement dans des académies de gymnastique.*

*Le Groupe CAIXA SEGUROS a créé le programme anti-tabac en 2009, afin d'encourager les employés à s'arrêter de fumer. En partenariat avec l'entreprise Pfizer, la Compagnie a financé 80% du coût du programme. 15 employés ont relevé le défi et ont suivi les différentes étapes de traitement physique, médical et psychologique.*

*Parmi les autres actions mises en place, la gymnastique au travail et les séances itinérantes de massage se sont également révélées positives, avec 2.700 séances tous les mois en 2009.*

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

Programa Viva Bem está consolidado como um dos melhores programas de promoção da saúde física e mental do mercado segurador

## **Viva Bem - Qualidade de Vida**

Depois de dois anos de existência, o Programa Viva Bem está consolidado como um dos melhores programas de promoção da saúde física e mental do mercado segurador. Os índices de absenteísmo – ausência no trabalho – e de rotatividade diminuíram em quase 50% e se mantendo equilibrados, com números abaixo do mercado.

Em 2009, foram investidos R\$ 350 mil reais em ações de incentivo ao bem estar de empregados e colaboradores. O Clube de Corrida já conta com 48 funcionários dedicando-se aos treinos e levando a sério as competições. Além desses atletas, a Companhia tem ainda 172 funcionários exercitando-se em academias de ginásticas conveniadas.

O Grupo CAIXA SEGUROS criou em 2009, o programa antitabagismo – incentivando os empregados a abandonar o cigarro. Em parceria com a Pfizer, a Companhia custeou 80% do programa. 15 funcionários aceitaram o desafio e integraram as etapas de físico, médico e psicológico.

Outras ações que deram resultados positivos durante o ano foram a ginástica laboral e a massagem itinerante, que contaram 2.700 atendimentos por mês ao longo de 2009.

## Cursos e Programas de Capacitação / Cours et programmes de formation

PROGRAMA <i>Programme</i>	PARTICIPANTES* <i>Participants*</i>	TURMAS <i>Sessions différentes</i>
PROGRAMA DE AMBIENTAÇÃO <i>PROGRAMME D'ACCLIMATON</i>	95	05
AMANA-KEY APG GERENTES/ DIRETORES <i>AMANA-KEY APG GÉRANTS/DIRECTEURS</i>	06	
COACHING <i>COACHING</i>	30	01
PROGRAMA DE APERFEIÇOAMENTO LIDERANÇA <i>PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT ET DE LEADERSHIP</i>	93	05
GERENCIAMENTO DE PROJETOS / <i>GESTION DES PROJETS</i> Certificação PMP / <i>Certification PMP</i>	14	
Gerenciamento de Projetos / <i>Gestion de Projets</i>	18	
Reciclagem de Gerenciamento de Projetos / <i>Recyclage de Gestion de Projets</i>	17	
EXAMES DE CERTIFICAÇÃO TÉCNICA <i>EXAMENS DE CERTIFICATION TECHNIQUE</i>	119	04
PROGRAMA DE INCENTIVO A CURSOS DE GRADUAÇÃO <i>PROGRAMME DE SOUTIEN AUX COURS UNIVERSITAIRES</i>	55	
PROGRAMA DE INCENTIVO DE PÓS GRADUAÇÃO <i>PROGRAMME DE SOUTIEN AU COURS DE 3<sup>ème</sup> CYCLE</i>	67	
CURSOS DE IDIOMAS <i>COURS DE LANGUES ETRANGERES</i>	196	
CURSOS E-LEARNING ESCOLA CORPORATIVA: Prevenção e Combate a Fraude; Prevenção e Combate a Lavagem de Dinheiro; Responsabilidade Socioambiental RSA; Código de Ética e Conduta. <i>COURS DE E-LEARNING ÉCOLE CORPORATIVE</i> <i>Cours de Prévention et Lutte Contre la Fraude; Prévention et Lutte contre le Blanchiment d'Argent; Responsabilité Socio-environnementale RSA; Code d'Éthique et de conduite.</i>	2.889	
OUTROS CURSOS ESPECÍFICOS <i>AUTRE COURS SPÉCIFIQUES</i>	695	
<b>TOTAL</b>	<b>4.294</b>	

\*Um mesmo empregado pode participar de mais de um curso ou programa de capacitação oferecido pelo Grupo CAIXA SEGUROS.

\*Un employé peut suivre plusieurs cours ou programmes de formation offerts par le Groupe CAIXA SEGUROS.

# CAIXA SEGUROS

A seguradora é reconhecida no mercado pela ética, pelo pioneirismo e pela qualidade do portfólio

*l'entreprise est reconnue sur le marché pour son éthique, son avant-gardisme et la qualité de son portefeuille*

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## O SEU AMANHÃ MERECE A NOSSA SOLIDEZ

Em 2009, a CAIXA SEGUROS conseguiu resumir em uma única frase toda a segurança, a confiança e a proteção que oferece à família brasileira. A mensagem é direta: “o seu amanhã merece a nossa solidez”.

Empresa líder do Grupo CAIXA SEGUROS, a seguradora é reconhecida no mercado pela ética, pelo pioneirismo e pela qualidade do portfólio – um dos mais democráticos do Brasil, com produtos competitivos e adequados às necessidades de pessoas de todas as idades e classes sociais.

Outro diferencial importante é o fato de ser uma das únicas a manter o compromisso de zelar pelo bem-estar dos clientes por toda a vida, inclusive na melhor idade, oferecendo a maiores de 61 anos seguros de vida e habitação. Também é uma das poucas a atender públicos carentes de proteção, como famílias de baixa renda, motoboys, portadores de doenças crônicas graves e outros.

As mulheres são outro público bastante valorizado pela empresa, que desenhou uma apólice exclusiva para elas. O seguro de vida feminino da CAIXA prevê uma indenização de 50% da cobertura contratada para as clientes que apresentam diagnósticos de câncer exclusivos das mulheres, como mama, útero e ovário. Além da ajuda financeira – que pode custear o tratamento, salvando vidas – as seguradas ficam isentas de pagar as mensalidades por dois anos. E o melhor: sem deixar de utilizar as coberturas e benefícios oferecidos pelo produto durante este período.

# 1 milhão

é o número de brasileiros que possui seguro de vida da marca CAIXA

# R\$ 1,57 bilhão

quantia recebida em prêmios de seguros no ano de 2009

1 MILLION de brésiliens possèdent une assurance prévoyance de la marque CAIXA

1,57 MILLIARD DE R\$ ont été perçus en primes d'assurance en 2009

## NOTRE SOLIDITÉ GARANTIT VOTRE AVENIR

*En 2009, l'entreprise CAIXA SEGUROS est parvenue à résumer en une seule phrase la sécurité, la confiance et la protection offertes à la famille brésilienne. Le message est clair: "Notre solidité garantit votre avenir".*

*Chef de file du Groupe CAIXA SEGUROS, l'entreprise est reconnue sur le marché pour son éthique, son avant-gardisme et la qualité de son portefeuille, un des plus démocratiques du Brésil, grâce des produits compétitifs et adaptés aux besoins des personnes de tous âges et de toutes classes sociales.*

*Un des principaux différentiels de l'entreprise est de maintenir son engagement de veiller au bien-être des clients durant toute leur vie, y compris pour le 3<sup>ème</sup> âge, offrant à partir de 61 ans une assurance prévoyance et emprunteur. Elle est également l'une des rares entreprises à prendre en charge les personnes démunies de toute protection, comme les familles à faible revenu, les coursiers, les porteurs de maladies chroniques graves et autres.*

*Les femmes sont également très valorisées par l'entreprise, qui a conçu une police d'assurance féminine exclusive. L'assurance prévoyance féminine de la CAIXA garantit une indemnisation de 50% de la couverture pour les clientes souffrant de cancers féminins, comme le cancer du sein, de l'utérus ou des ovaires. En plus d'une aide financière (qui peut financer le traitement et sauver des vies) les assurées sont exonérées de mensualités durant deux ans tout en continuant à bénéficier des couvertures et des avantages offerts par le produit durant cette période.*

## EXPANSION

*CAIXA SEGUROS a élargi son portefeuille en fin d'année 2009, en entrant sur un marché qui représente environ 1 milliard de R\$ par an: l'assurance évènements. L'entreprise propose désormais des polices sur mesure, couvrant une série d'imprévus pouvant nuire au projet, comme l'absence de l'artiste ou l'annulation du spectacle.*

*La Compagnie a également renforcé sa présence sur le segment des assurances en couverture de prêts à la consommation, avec le lancement du produit "Dívida Zero". Ce produit garantit une couverture en cas de décès ou d'invalidité permanente totale par accident, évitant que le client ne laisse des dettes à sa famille. Si le solde débiteur est inférieur au capital assuré, l'entreprise verse la différence aux bénéficiaires de la police.*

## UN PEU D'HISTOIRE

*CAIXA SEGUROS, société privée fondée le 22 mai 1967 à Rio de Janeiro, travaillait prioritairement jusqu'au début des années 90 sur quatre polices d'assurance: accidents de travail, incendie, prévoyance et invalidité permanente. Elle a gagné plus de visibilité en 1991, en assumant la gestion des assurances emprunteurs de la CAIXA. L'année 2001 marque l'entrée de l'assureur français CNP Assurances dans son capital. L'entreprise, leader du marché de l'assurance vie en France, partage avec la CAIXA (qui a maintenu sa participation) le contrôle du Groupe. L'entreprise est actuellement l'une des dix plus importantes du secteur au Brésil.*

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## EXPANSÃO

No final de 2009, a CAIXA SEGUROS ampliou os negócios, ingressando em um mercado que movimentava cifras em torno de R\$ 1 bilhão por ano: seguro de eventos. Desde então, oferece apólices desenhadas sob medida para cada cliente, com coberturas para uma série de imprevistos capazes de comprometer o projeto, como o não comparecimento da atração principal ou o cancelamento do evento.

A seguradora também passou a atuar mais fortemente no mercado de seguros prestamista com o lançamento do "Dívida Zero". Prático, o produto garante coberturas de morte e invalidez permanente total por acidente, evitando que o cliente deixe dívidas de herança para a família. Caso o saldo devedor seja menor que o capital segurado, a empresa repassa toda a diferença aos beneficiários da apólice.

## UM POUCO DE HISTÓRIA

Fundada em 22 de maio de 1967, no Rio de Janeiro, a CAIXA SEGUROS já nasceu privada e até o início da década de 90 trabalhava prioritariamente com quatro apólices: acidentes de trabalho, incêndio, vida e invalidez permanente. Em 1991, ganhou visibilidade ao assumir a administração dos seguros habitacionais da CAIXA. O ano de 2001 marca a entrada da multinacional francesa CNP Assurances para o time de acionistas. A empresa, líder do mercado de seguro de pessoas da França, passa a dividir com a CAIXA – que manteve sua participação acionária intacta – o controle do Grupo. Atualmente, a seguradora está entre as dez maiores empresas do setor no Brasil.

“

Tenho um filho de quatro anos e me preocupo, não só com minha saúde como o futuro dele, que será beneficiário caso alguma coisa aconteça. Estou muito satisfeita com o seguro que ainda oferece assistências como o Check Lar, Farmácia, Assistência Nutricional, entre outros.

”

*“J’ai un fils de quatre ans et je me soucie non seulement de ma santé mais également de son avenir, dans la mesure où il bénéficiera de mon assurance Prévoyance si quelque chose m’arrivait. Je suis très satisfaite de ce produit, qui offre également de nombreux services complémentaires”.*



**SABRINE DE FRAGA MACHADO**

Gaúcha, 24 anos,  
cliente do Seguro Vida Mulher

SABRINE DE FRAGA MACHADO  
Gaúcha, 24 ans, cliente de  
l’assurance Vida Mulher.





# CAIXA CAPITALIZAÇÃO

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## TRANSFORMANDO SONHOS EM REALIDADE

A segunda empresa do Grupo CAIXA SEGUROS, fundada em 1997, oferece aos brasileiros um produto lúdico, que mexe com os sonhos de quem gosta de dar uma chance à sorte sem abrir mão da segurança de uma reserva de dinheiro. Estamos falando da capitalização, um mix de economia programa com sorteios periódicos de prêmios.

Uma das principais vantagens do produto é que, com ele, o cliente sempre ganha. Quem é sorteado recebe uma bolada para realizar “aquele” sonho de consumo ou viabilizar projetos de vida. Já quem não foi agraciado, pode resgatar o dinheiro pago –corrigido pela TR (Taxa Referencial)– no final do prazo de capitalização, que varia de produto para produto.

Em 2009, a CAIXA CAPITALIZAÇÃO lançou dois novos títulos: o CAIXACAP Fortuna e o CAIXACAP Sucesso. O novo portfólio ajudou a empresa a vender R\$ 302 milhões em produtos no acumulado do ano. Alta de 29% em relação ao ano anterior. A soma das novas vendas com as mensalidades pagas somaram R\$ 934 milhões – o maior faturamento da história da empresa.

# R\$ 43,5 milhões

total de prêmios recebidos  
pelos clientes contemplados em  
sorteios no ano de 2009

# R\$ 5 milhões

líquidos de imposto de renda.  
É o valor do maior prêmio  
oferecido pela empresa, sendo  
que o ganhador não divide o  
prêmio com ninguém

CAIXA CAPITALIZAÇÃO a versé  
43,5 MILLIONS DE R\$  
en tirages au sort en 2009.

5 MILLIONS DE R\$  
nets d'impôts. C'est le  
montant du principal prix versé  
par l'entreprise au profit d'un  
seul gagnant.

## TRANSFORMER LES RÊVES EN RÉALITÉ

La deuxième entreprise du Groupe CAIXA SEGUROS, fondée en 1997, propose aux brésiliens un produit ludique qui fait rêver ceux qui veulent tenter leur chance sans renoncer à la sécurité d'une épargne. Il s'agit de capitalisation, un mélange d'économie programmée avec des tirages au sort périodiques.

Un des principaux avantages du produit est que le client est toujours gagnant. Ceux tirés au sort reçoivent une importante somme d'argent qui leur permettra de réaliser leurs rêves de consommation ou de viabiliser des projets de vie. Ceux qui n'ont pas été tirés au sort peuvent récupérer l'argent versé, corrigé par la TR (Taxe de référence), à l'échéance de la capitalisation qui varie en fonction du produit.

CAIXA CAPITALIZAÇÃO a lancé en 2009 deux nouveaux produits: CAIXACAP Fortuna et CAIXACAP Sucesso. Ce nouveau portefeuille a permis à l'entreprise de vendre pour 302 millions de R\$ de produits au cours de l'année, une hausse de 29% par rapport à l'année précédente. Ces nouvelles ventes, ajoutées aux primes versées mensuellement, totalisent 934 millions de R\$, ce qui représente le chiffre d'affaires le plus élevé depuis la création de l'entreprise.

# CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## PENSANDO HOJE NO FUTURO

A terceira empresa do Grupo CAIXA SEGUROS foi criada no ano 2000 para ajudar a família brasileira a planejar a própria aposentadoria. Com o passar dos anos, no entanto, percebeu-se que os planos de previdência complementar tinham potencial para muito mais. Além de permitir que o cliente mantenha um bom padrão de vida na melhor idade, eles também são ideais para viabilizar projetos de médio e longo prazo, como um intercâmbio no exterior ou a faculdade dos filhos. O público-alvo da empresa então cresceu e, agora, inclui pessoas de todas as idades.

Em 2009, mais de meio milhão de brasileiros já tinham um plano de previdência da CAIXA. O número deve aumentar bastante nos próximos anos, já que o potencial desse mercado é cada vez maior, graças ao aumento da expectativa de vida do brasileiro e à estabilidade da economia. Além disso, nossa empresa é a única a oferecer ao cliente a segurança de ter seu dinheiro aplicado em um banco público e sólido, com 149 anos de tradição. Outro diferencial importante é a rentabilidade dos nossos planos. A CAIXA vem sendo eleita a melhor gestora de fundos de renda fixa do País pelo Guia Exame de Investimentos Pessoais, há alguns anos. Reconhecimento atribuído à habilidade da instituição em identificar aplicações seguras e com bom retorno financeiro.

A CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA é a quinta maior empresa do setor, tanto em reservas quanto em faturamento. A empresa oferece planos com aportes a partir de R\$ 35 por mês, colaborando com a democratização do acesso da população à previdência complementar. Ao todo, são três planos, com dez opções de aplicação, capazes de atender adequadamente a todo tipo de investidor – do mais conservador ao mais arrojado.

# R\$ 10 bilhões

**volume das reservas técnicas da empresa, que segue crescendo acima da média do mercado. O número revela a permanência dos participantes nos planos de previdência da marca CAIXA.**

*Les provisions techniques de l'entreprise s'élèvent à 10 MILLIARDS DE R\$ et enregistrent une croissance supérieure à la moyenne du marché. Ce résultat montre la fidélité des clients qui ont choisi les plans de retraite de la marque CAIXA.*

## PRÉPARER SON AVENIR DÈS AUJOURD'HUI

*La troisième entreprise du Groupe CAIXA SEGUROS a été créée en 2000 afin d'aider les familles brésilienne à planifier leur retraite. Après quelques années, les plans de retraite complémentaire ont démontré qu'ils disposaient d'un potentiel de croissance très important. En plus de garantir un niveau de vie confortable au troisième âge, ils sont également idéaux pour concrétiser des projets à moyen et long terme, comme des échanges à l'étranger ou pour payer les études des enfants. Le public visé par l'entreprise a ainsi augmenté, incluant désormais toutes les tranches d'âge.*

*En 2009, plus de 500.000 brésiliens possédaient un plan de retraite de la CAIXA. Ce chiffre devrait augmenter de manière significative ces prochaines années, grâce à l'allongement de la durée de vie des brésiliens et à la stabilité de l'économie. De plus, l'entreprise est la seule du marché à proposer la sécurité d'un placement financier au sein d'une solide banque publique assise sur 149 années de tradition.*

*La rentabilité de nos plans est un autre atout important. Il y a quelques années, la CAIXA a été désignée comme étant le meilleur gestionnaire de fonds à taux fixe du pays par la revue «Guia Exame de Investimentos Pessoais». Cette reconnaissance est due à l'expertise de l'entreprise, qui propose des placements sûrs avec un bon retour financier.*

*CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA est la cinquième entreprise du secteur, tant en provisions qu'en chiffre d'affaires. La société propose des plans à partir de 35 R\$ par mois, permettant ainsi à toute la population d'avoir accès à une retraite complémentaire. Elle offre 3 plans de retraite avec dix possibilités de placement, répondant ainsi à tout type d'investisseur, du plus conservateur au plus audacieux.*

# CAIXA CONSÓRCIOS

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

## CASA PRÓPRIA AO ALCANCE DE TODOS

Com apenas sete anos de mercado, a empresa mais jovem do Grupo CAIXA SEGUROS já é reconhecida nacionalmente como a administradora de consórcios que mais entrega imóveis por dia no País, uma média de 60\* a cada 24 horas. Desde a sua fundação – em novembro de 2002 – até o final de 2009, a CAIXA CONSÓRCIOS tem ajudado a reduzir o déficit habitacional do Brasil, entregando 67 mil chaves da casa própria.

Segunda maior administradora de consórcios do Brasil, a CAIXA CONSÓRCIOS se destaca da concorrência por contar com a expertise e a tradição da marca CAIXA no ramo da habitação. Outro diferencial importante é oferecer cartas de crédito para todos os perfis de clientes e para todos os tipos de necessidades – já que o consorciado contemplado pode optar pela compra, reforma ou ampliação de imóveis, sejam eles novos ou usados, residenciais ou comerciais, em área urbana ou rural.

O ano de 2009 foi positivo para a empresa, que vendeu 29.812 novas cotas do consórcio imobiliário, representando alta de 7% em relação ao ano anterior. Esse número deve aumentar ainda mais em 2010, por conta da recente liberação do uso do Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS) para amortização ou quitação das parcelas do consórcio. A medida ajudará os

# 120 mil famílias

**escolheram o Consórcio Imobiliário CAIXA como instrumento para realizar o sonho da casa própria desde a fundação da empresa, em 2002**

*Depuis la création de l'entreprise en novembre 2002, 120.000 familles ont choisi le Consórcio Imobiliário CAIXA pour concrétiser leur rêve d'accéder à la propriété immobilière.*

consorciados a equilibrar as finanças, reduzindo o impacto das prestações em seus orçamentos. Até março de 2009, o uso do fundo era limitado à oferta de lances pela carta de crédito.

Além das vantagens já mencionadas, o consórcio é o único mecanismo de compra parcelada totalmente isento de juros; tanto sobre o valor das prestações quanto sobre o saldo devedor do cliente. Atualmente, a CAIXA CONSÓRCIOS oferece dois produtos aos clientes, o Consórcio Auto e o Consórcio Imobiliário.

\* Dado referente a 31 de dezembro de 2009

## L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ IMMOBILIÈRE À LA PORTÉE DE TOUS

*La plus jeune entreprise du Groupe CAIXA SEGUROS, créée il y a sept ans, est le gestionnaire de consórcios qui remet le plus de logements dans le pays avec une moyenne de 60\* par jour. Depuis sa création, CAIXA CONSÓRCIOS a remis 67.000 biens immobiliers, contribuant ainsi à la réduction du déficit immobilier au Brésil.*

*CAIXA CONSÓRCIOS, deuxième gestionnaire de consórcios au Brésil, se distingue de la concurrence grâce à son expertise et à la tradition de la marque CAIXA. Son offre de produits adaptée à tous les profils et à tous les besoins est un avantage supplémentaire dans la mesure où le client a la possibilité d'acheter, de rénover ou d'agrandir un logement, qu'il soit neuf ou ancien, résidentiel ou commercial, en zone urbaine ou rurale.*

*L'année 2009 a été positive pour l'entreprise, qui a vendu 29.812 nouveaux consórcios immobiliers, soit une hausse de 7% par rapport à l'année précédente. Ce chiffre devrait augmenter davantage en 2010 avec la possibilité d'utiliser le Fonds de Garantie pour Temps de Service (FGTS) pour amortir ou payer les prestations du consórcio. Cette mesure aidera les clients à équilibrer leurs finances en réduisant l'impact des prestations sur leur budget. Jusqu'au mois de mars 2009, l'utilisation du fonds était limitée à la réalisation d'enchères pour les clients du Consórcio.*

*Le consórcio est également le seul mécanisme d'achat mensualisé totalement exonéré d'intérêts, tant sur la valeur des prestations que sur le solde débiteur du client. Actuellement, CAIXA CONSÓRCIOS propose deux produits à ses clients : le Consórcio Auto et le Consórcio Imobiliário.*

\* Données au 31 décembre 2009

## NOTRE PORTEFEUILLE

Découvrez les produits du  
Groupe CAIXA SEGUROS  
destinés à la famille  
brésilienne.

# NOSSO PORTFÓLIO

CONHEÇA OS PRODUTOS OFERECIDOS PELO GRUPO CAIXA SEGUROS A TODA A FAMÍLIA BRASILEIRA

SEGUROS / ASSURANCES			
VIDA / PRÉVOYANCE			
PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO* / Prix*
Seguro SAF	Garante a tranquilidade da família no momento mais difícil da vida, com a prestação de serviços funerários, em caso de falecimento do titular da apólice. Se a morte for acidental, a família recebe ainda uma indenização em dinheiro. Outra vantagem importante são os sorteios mensais em dinheiro.	D e E	A partir de R\$ 30 por ano
	<i>Garantit une tranquillité d'esprit de la famille dans les moments difficiles, comme la prestation de services obsèques en cas de décès du titulaire. Si la mort est accidentelle, la famille reçoit également une indemnisation en espèce. Les tirages au sort mensuels en espèce sont un autre avantage important de ce produit.</i>	D et E	À partir de 30 R\$ par an
Fácil Acidentes Pessoais	Produto com contratação simplificada. Oferece coberturas básicas, como morte e invalidez permanente total ou parcial por acidente. Oferece um sorteio de R\$ R\$ 15 mil todo mês e Auxílio Alimentação	D e E	Por apenas R\$60 ao ano
	<i>Produit simple d'accès. Il offre des couvertures de base en cas de décès et d'invalidité permanente ou partielle par accident. Il propose également un tirage au sort de 15.000 R\$ par mois ainsi qu'une Aide Alimentaire.</i>	D et E	Pour seulement 60 R\$ par an
Vida da Gente	Seguro de vida popular, porém completo, com benefícios como auxílio alimentação, Serviço de Assistência Funeral e sorteios de prêmios em dinheiro	C, D e E	A partir de R\$ 7,61 por mês
	<i>Produit de prévoyance populaire complet, offrant une aide alimentaire, un service d'Assistance obsèques et des tirages au sort en espèce.</i>	C, D et E	À partir de 7,61 R\$ par mois

**SEGUROS / ASSURANCES**
**VIDA / PRÉVOYANCE**

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO* / Prix*
Multipremiado Super	Pioneiro na cobertura para doenças graves (CDG), que cobre doença terminais como o câncer, por exemplo. Além do Serviço de Assistência Funeral Familiar, oferece até cinco números para participação do sorteio mensal de R\$ 10 mil.  <i>Pionnier en matière de couverture de maladies Graves (CDG), couvrant des maladies terminales comme le cancer, par exemple. Outre le service d'Assistance familiale obsèques, 5 numéros sont offerts pour participer à un tirage au sort mensuel de 10.000 R\$.</i>	A, B e C  A, B et C	A partir de R\$ 16,31 por mês  À partir de 16,31 R\$ par mois
Vida Mulher	Desenhado para o público feminino, oferece cobertura por diagnóstico de cânceres femininos (mama, útero e ovário)  <i>Conçu pour un public féminin, il propose une couverture pour diagnostiquer les cancers féminins (sein, utérus et ovaire).</i>	A, B e C  A, B et C	A partir de R\$ 10,81 por mês  À partir de 10,81 R\$ par mois
Vida Sênior	Feito sob medida para quem tem entre 61 e 80 anos. A CAIXA é um dos poucos bancos a oferecer seguros de vida a essa faixa etária  <i>Fait sur mesure pour ceux ayant entre 61 et 80 ans. La CAIXA est une des rares banques proposant des produits de prévoyance pour cette tranche d'âge.</i>	A e B  A et B	A partir de R\$ 24,41 por mês  À partir de 24,41 R\$ par mois
Vida Empresarial Global	Voltado para as empresas que tenham em seu quadro funcional entre 03 e 100 empregados.  <i>Destiné aux entreprises comptant entre 03 et 100 employés.</i>	Pessoas Jurídicas  Personnes morales	A partir de R\$ 40 por mês  À partir de 40 R\$ par mois
Apólices Específicas	Dirigidas a empresas, com mais de 100 funcionários. As apólices são desenhadas de acordo com o perfil e com o histórico de sinistros das companhias  <i>Destiné aux entreprises de plus de 100 employés. Les polices sont conçues selon le profil et l'historique de sinistres des entreprises.</i>	Pessoas Jurídicas  Personnes morales	A partir de R\$ 200 por mês  À partir de 200 R\$ par mois

\* Preço referente ao dia 31 de dezembro de 2008

\* Prix de référence au 31 décembre 2008 (não temos os dados de 2009 ???)



## RISCOS DIVERSOS / RISQUES DIVERS

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO* / Prix*
Fácil Residencial	Fácil, barato e sem vistoria. Ideal para quem quer simplicidade. Dá direito aos serviços da Assistência Dia & Noite e oferece sorteios mensais de R\$ 20 mil.  <i>Facile, bon marché et sans visite technique. Idéal pour ceux qui recherchent la simplicité. Donne droit aux Services d'Assistance 24h et propose des tirages au sort mensuels de 20.000 R\$.</i>	D e E  <i>D et E</i>	A partir de R\$ R\$ 69,90 por ano  <i>À partir de 69,90 R\$ par an</i>
Multirisco Residencial	Produto completo que dá ao cliente direito aos benefícios da Assistência Dia & Noite  <i>Produit complet qui offre au client les mêmes avantages et bénéfices que l'Assistance 24h.</i>	A, B e C  <i>A, B et C</i>	A partir de R\$ 100 ao ano  <i>À partir de 100 R\$ par an</i>
Seguro Auto	Carro reserva grátis por até 15 dias e indenização integral em até sete dias, de acordo com as condições da apólice.  <i>Véhicule de remplacement gratuit durant 15 jours et indemnisation totale en sept jours, selon les conditions de la police d'assurance.</i>	A, B e C  <i>A, B et C</i>	Prêmio médio em torno de R\$ 1,1 mil  <i>Prime moyenne d'environ 1.100 R\$</i>
Multirisco Empresarial	Produto modular que se adapta às necessidades da empresa  <i>Produit modulaire qui s'adapte aux besoins de l'entreprise.</i>	Pequenas e médias empresas  <i>Petites et moyennes entreprises</i>	A partir de R\$ 125 ao ano  <i>À partir de 125 R\$ par an</i>
Fácil Empresarial	Coberturas pré-definidas e específicas para estabelecimentos comerciais, escritórios e consultórios.  <i>Couvertures prédéfinies et spécifiques destinées aux commerces, bureaux et cabinets de consultation.</i>	Micro e pequenas empresas  <i>Micro et petites entreprises</i>	A partir de R\$ 217,10 ao ano  <i>À partir de 217,10 R\$ par an</i>
Seguro Equipamentos	Exclusivo para garantir bens, tais como, microcomputadores, aparelhos médicos ou outros equipamentos  <i>Exclusif pour assurer des équipements comme les micro-ordinateurs, les équipements médicaux ou autres.</i>	Profissionais liberais e pessoas jurídicas  <i>Professions libérales et personnes morales</i>	Prêmio médio em torno de R\$ 250  <i>Prime moyenne d'environ 250 R\$</i>
Seguro Patrimonial	Protege o prédio (estrutura e anexos) e o seu conteúdo (móveis, equipamentos e utensílios). As coberturas são contratadas de acordo com as necessidades da instituição  <i>Protège le bâtiment (structure et annexes) et son contenu (meubles, équipements et ustensiles). Les couvertures sont conçues selon les besoins du client.</i>	Instituições do Setor Público  <i>Institutions du secteur public</i>	Prêmio médio em torno de R\$ 700  <i>Prime moyenne d'environ 700 R\$</i>

## RISCOS DIVERSOS / RISQUES DIVERS

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO* / Prix*
Seguro Lotérico	Desenvolvido sob medida para empresários lotéricos  <i>Fait sur mesure pour les gérants des agences de loterie.</i>	Casas Lotéricas (PJ)  <i>Agences de loterie</i>	Prêmio médio em torno de R\$ 2,8 mil  <i>Prime moyenne d'environ 2.800 R\$</i>
Risco Engenharia	Garante a proteção do patrimônio por perdas e danos materiais ocorridos durante a execução de obras civis. Exclusivo para Pessoa Jurídica  <i>Garantit la protection du patrimoine en cas de perte et de dommages matériels durant l'exécution des travaux. Uniquement pour les personnes morales.</i>	Empresas de Construção Civil  <i>Entreprises de construction civile</i>	Prêmio médio em torno de R\$ 7,5 mil ao ano.  <i>Prime moyenne d'environ 7.500 R\$ par an.</i>
Seguro Auto Frota	Criado especialmente para proteger as frotas das instituições públicas e privadas, oferece proteção para o veículo e para os ocupantes  <i>Crée spécialement pour protéger les flottes de véhicule des entreprises publiques et privées, protège le véhicule et les occupants.</i>	Pessoas Jurídicas  <i>Personnes morales</i>	Prêmio médio em torno de R\$ 1,2 mil por veículo  <i>Prime moyenne d'environ 1.200 R\$ par véhicule.</i>
Seguro Evento	Lançado no final de 2009, oferece cobertura para uma série de imprevistos capazes de comprometer o sucesso de um evento, como o não comparecimento do artista, o cancelamento de um evento, transtornos provocados por condições climáticas adversas e muito mais  <i>Lancé fin 2009, ce produit offre une couverture pour une série d'imprévus qui pourraient compromettre le succès d'un évènement, comme l'absence de l'artiste, l'annulation de l'évènement ou des bouleversements climatiques adverses.</i>	Produtores de eventos  <i>Producteurs d'évènements</i>	Preço calculado sob consulta, já que as coberturas variam conforme o tipo e o tamanho do evento  <i>Prix calculés après consultation, les couvertures variant selon le type et la taille de l'évènement</i>

Preço referente ao dia 31 de dezembro de 2009/2008

\* Os valores variam em função importância segurada.

Prix au 31 décembre de 2009

\* Les montants varient en fonction du capital assuré.

## CRÉDITO E HABITACIONAL / CREDIT ET ASSURANCE EMPRUNTEUR

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO* / Prix*
Seguro Habitacional	Vinculado ao financiamento imobiliário, garante a proteção do imóvel, dos mutuários e do próprio financiador em caso de morte, invalidez total ou permanente.  <i>Lié au financement immobilier, il garantit la protection de l'immeuble, des souscripteurs et du propre bailleur en cas de décès, invalidité totale ou permanente.</i>	A, B, C e D  <i>A, B, C et D</i>	A partir de R\$ 36,90 por mês (1)  <i>À partir de 36,90 R\$ par mois (1)</i>
Seguro Dívida Zero	Desenhado para quem assume prestações por meio de empréstimos bancários ou financiamentos.  <i>Conçu pour ceux qui ont des prestations à payer à travers des prêts ou des financements.</i>	A, B, C e D  <i>A, B, C et D</i>	A partir de R\$ 7,23 por mês  <i>À partir de 7,23 R\$ par mois</i>
Seguro Garantia do Construtor	Garante a conclusão do empreendimento habitacional financiado ou arrendado pela CAIXA.  <i>Garantit la conclusion des travaux de la construction financée ou louée par la CAIXA.</i>	Pessoa Jurídica  <i>Personnes morales</i>	A partir de R\$ 637,84 por operação  <i>À partir de 637,84 R\$ par opération</i>

\*Preço referente ao dia 31 de dezembro de 2009

(1) Valor financiado R\$ 102 mil, Prazo 360 meses, idade 23 anos, apólice FGTS

(2) Operação 702 - Valor do financiamento = R\$ 15.000,00

(3) Custo da Obra: R\$ 733.619,0; Prazo: 07 meses; I.S: R\$ 73.361,90

\* Prix de référence au 31 décembre 2009

(1) Montant financé 102.000 R\$, délai 360 mois, âge 23 ans, police FGTS

(2) Opération 702 - Montant du financement = 15.000,00 R\$

(3) Coût des travaux: 733.619,0 R\$; délai: 07 mois; I.S: 73.361,90 R\$

Nosso Seguro Habitacional da CAIXA é um dos mais completos do mercado e oferece proteção tanto para o segurado quanto para o imóvel.

*Notre assurance logement est l'une des plus complètes du marché et protège autant l'assuré que l'édifice.*

## CONSÓRCIOS / CONSÓRCIOS

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO / Prix
Consórcio Imobiliário	<p>Idéal para quem deseja comprar, construir, reformar e/ou ampliar o imóvel, seja residencial ou comercial, novo ou usado. Disponível para pessoas físicas e jurídicas</p> <p><i>Idéal pour ceux qui désirent acheter, construire, réformer et ou agrandir leur résidence ou bâtiment commercial, neuf ou ancien. Destiné aux personnes physiques et morales.</i></p>	<p>A, B e C</p> <p>A, B et C</p>	<p>Primeira prestação a partir de R\$ 380; 2º a 4º prestação: R\$ 394,14. Demais prestações: R\$ 319,14*.</p> <p><i>1ère prestation: 380 R\$; 2ème à 4ème prestation: 394,14 R\$. Autres prestations: 319,14 R\$</i></p>
Consórcio Auto	<p>Perfeito para quem deseja comprar ou trocar de carro sem pagar juros. Disponível para pessoas físicas e jurídicas</p> <p><i>Conçu pour ceux qui désirent acheter ou changer de voiture sans payer d'intérêts. Destiné aux personnes physiques et morales.</i></p>	<p>A, B e C</p> <p>A, B et C</p>	<p>Primeira prestação a partir de : R\$ 448,14; 2º a 4º prestação: R\$ 466,47; Demais prestações: R\$ 407,48**</p> <p><i>1ère prestation: 448,14 R\$; 2ème à 4ème prestation: 466,47 R\$; Autres prestations: 407,48 R\$</i></p>

\* Preço calculado para carta de crédito no valor de R\$ 30 mil, a serem pagos em 120 meses

\* Carte de crédit de R\$ 30.000,00 avec une échéance de 70 mois.

\*\* Preço calculado para carta de crédito de R\$ 23.322,00, a serem pagos em 70 meses

\*\* Carte de crédit de R\$ 23.322,00 avec une échéance de 70 mois.

As cartas de crédito do nosso Consórcio Imobiliário variam de R\$ 30 mil a R\$ 300 mil e atendem todos os perfis de clientes.

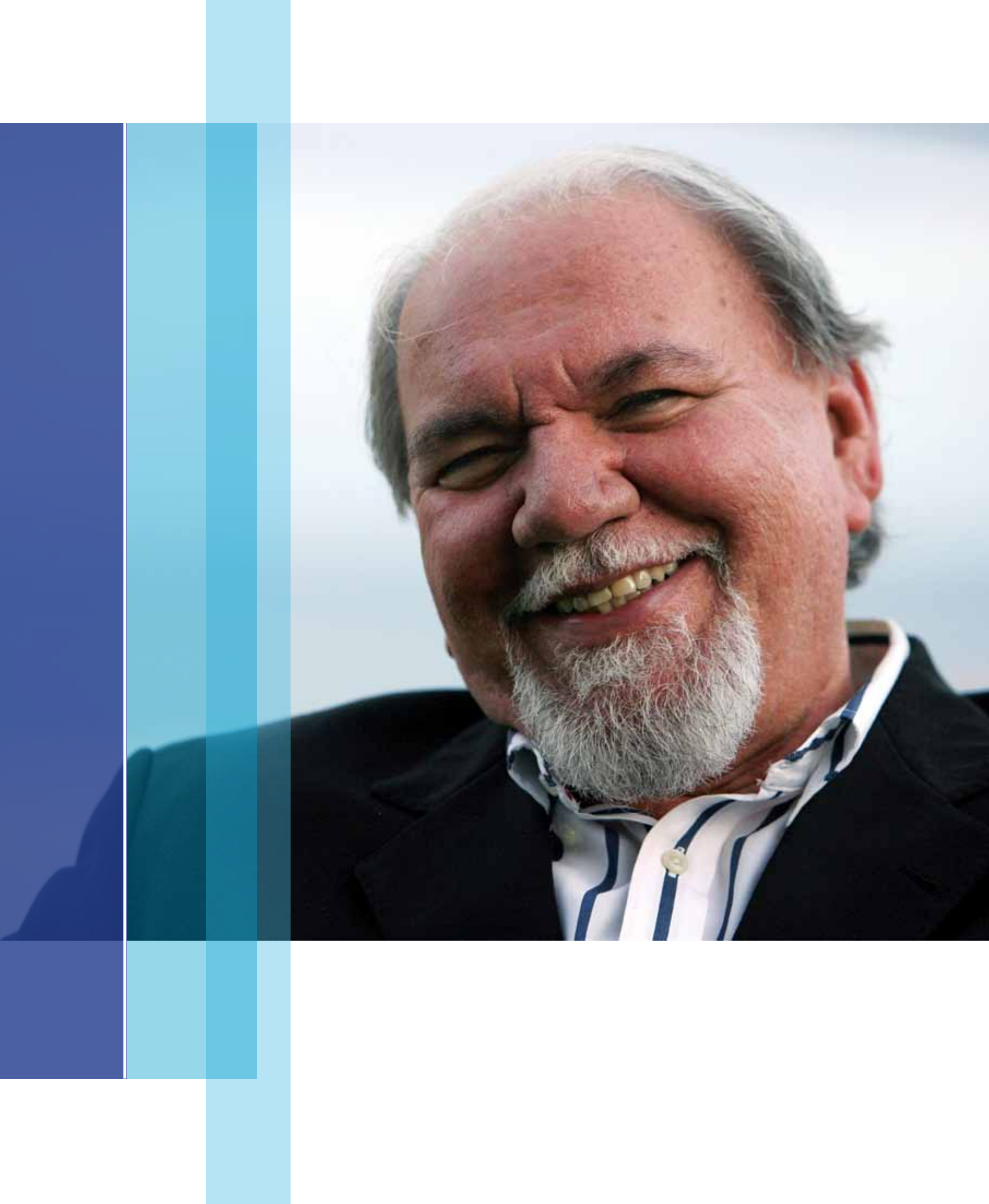
*Les cartes de crédit de notre Consórcio Immobiliaire varient de 30 mille R\$ à 300 mille R\$ et s'adaptent à tous les profils.*

## PREVIDÊNCIA / RETRAITE

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO* / Prix*
Crescer	Previdência complementar focada no futuro de crianças e jovens  <i>Retraite complémentaire axée sur le futur des enfants et des jeunes.</i>	A, B e C  A, B et C	Aporte inicial mínimo de R\$ 150. O valor mínimo dos demais aportes é de R\$ 35 por mês  <i>Apport initial minimum de 150 R\$. Le montant minimum des autres apports est de 35 R\$ par mois</i>
Viver	Desenhado para quem deseja realizar projetos de vida com recursos acumulados na previdência  <i>Conçu pour ceux qui désirent concrétiser leurs projets de vie avec les bénéfices accumulés de la retraite.</i>	A, B, C e D  A, B, C et D	Aporte inicial mínimo de R\$ 150. O valor mínimo dos demais aportes é de R\$ 50 por mês  <i>Apport initial minimum de 150 R\$. Le montant minimum des autres apports est de 50 R\$ par mois</i>
Preinvest	Plano voltado à aposentadoria  <i>Plan tourné vers la retraite.</i>	A, B e C  A, B et C	Aporte inicial mínimo de R\$ 150. O valor mínimo dos demais aportes é de R\$ 50 por mês  <i>Apport initial minimum de 150 R\$. Le montant minimum des autres apports est de 50 R\$ par mois</i>
Prev Servidor	Produto desenhado para servidores públicos federais com taxas de gestão diferenciadas e carregamento zero  <i>Retraite Fonctionnaire</i>	A, B e C  A, B et C	Aportes mínimos de R\$ 80,00 por mês + benefício de proteção por a partir de R\$ 20,00 mensais  <i>Apports mensuels minimum de 80,00 R\$</i>
Preinvest Empresarial	Ideal para empresas que desejam oferecer a previdência complementar como um diferencial aos funcionários  <i>Idéal pour les entreprises qui désirent offrir une retraite complémentaire à leurs employés.</i>	Pequenas e médias empresas  <i>Petites et moyennes entreprises</i>	O valor mínimo da fatura é de R\$ 300, com aportes a partir de R\$ 40 por participante.  <i>Apport initial de 300 R\$, avec des apports à partir de 40 R\$ par participant.</i>

## CAPITALIZAÇÃO / CAPITALISATION

PRODUTO / Produits	CARACTERÍSTICAS / Caractéristiques	PÚBLICO-ALVO / Public visé	PREÇO / Prix
SuperXcap	Título de capitalização popular, disponível nas casas lotéricas de todo o país. Oferece prêmios mensais de até R\$ 500 mil. No final do plano, o cliente resgata 100% do valor guardado corrigido pela TR.  <i>Produit de capitalisation populaire, disponibles dans toutes les agences de loterie du pays. Il propose jusqu'à 500.000 R\$ en prix mensuels. A la fin du plan le client récupère 100% du montant corrigé par la TR.</i>	D e E  D et E	Apenas R\$ 13,00 por mês  À peine 13,00 R\$ par mois
CAIXACAP Sonho Azul	Produto de pagamento mensal que oferece 245 prêmios mensais de até R\$ 2 milhões, líquidos de IR. No final do plano, o cliente resgata 100% do valor guardado corrigido pela TR.  <i>Produit de paiement mensuel qui propose 245 prix par mois pour une valeur totale de 2 millions de R\$ nets d'impôts. A la fin du plan le client récupère 100% du montant corrigé par la TR.</i>	A, B e C  A, B et C	Entre R\$ 40,00 e R\$ 200,00 por mês  Entre 40,00 R\$ et 200,00 R\$ par mois
CAIXACAP Sucesso	Produto de pagamento único que oferece ao cliente a chance de ganhar 112 prêmios de até R\$ 900 mil, líquidos de IR, todo mês. No final do plano, ele resgata 100% do valor pago corrigido pela TR.  <i>Produit de paiement unique qui donne au client la chance de gagner 112 prix par mois d'une valeur totale de 900.000 R\$, nets d'impôts. A la fin du plan le client récupère 100% du montant corrigé par la TR.</i>	A, B e C  A, B et C	Os valores variam entre R\$ 200 e R\$ 900, sempre em múltiplos de R\$ 100.  Les montants varient entre 200 et 900 R\$ toujours en multiples de 100 R\$.
CAIXACAP Fortuna	Oferece até R\$ 5 milhões em prêmios. O cliente pague uma vez e concorre a sorteios mensais durante 24 meses. No final do plano, o resgate é de 101% do valor guardado corrigido pela TR.  <i>Propose jusqu'à 5 millions de R\$ en prix. Le client paye une fois et concourt à des tirages au sort mensuels durant 24 mois. A la fin du plan le client récupère 101% du montant corrigé par la TR.</i>	A, B e C  A, B et C	O cliente escolhe quanto quer guardar. Os valores variam de R\$ 1 mil a R\$ 5 mil, pagos de uma única vez. (múltiplos de R\$ 1.000,00)  Le client choisit la somme qu'il veut placer. Les montants varient entre 1.000 et 5.000 R\$, payés en une seule fois (multiples de 1.000,00 R\$)



**“Sempre ouvi falar muito bem da CAIXA SEGUROS e me sinto protegido pelo seguro Multirrisco Empresarial. Hoje tenho quatro prédios assegurados pela empresa e já estou fazendo o quinto”.**

**LUIZ DE BRANDÃO COSTA**

*53 anos, empresário baiano que protege seus bens com a ajuda do Grupo CAIXA SEGUROS.*

*“J’ai toujours écouté des échos positifs de CAIXA SEGUROS et je me sens protégé par l’assurance MRH collective. J’ai aujourd’hui quatre bâtiments assurés par l’entreprise et je suis en train de construire le cinquième”.*

**LUIZ DE BRANDÃO COSTA**

*53 ans, entrepreneur qui protège ses biens à travers le Groupe CAIXA SEGUROS.*

# Indicadores financeiros

INDICATEURS FINANCIERS



## CROISSANCE ANNONCÉE

*Le marché de l'assurance représente déjà 3,5% du PIB brésilien et a enregistré des résultats historiques en 2009. Malgré la période de récupération de l'économie mondiale et la stagnation du PIB, le chiffre d'affaires du secteur de l'Assurance, de la Retraite et de la Capitalisation a enregistré une hausse de 15,3% par rapport à 2008. Cette croissance est due à une hausse des ventes notamment des plans VGBL, et des assurances dans les branches Crédit et Emprunteur.*

*La retraite complémentaire a battu tous les records en 2009. Au cours de l'année la vente des plans a atteint 38,7 milliards de reais, soit une hausse de 21,8% (arrondar em português também) par rapport à 2008. Le secteur a clôturé l'année avec 12,2 millions de plans commercialisés, selon la Fédération Nationale de la Retraite Complémentaire et de la Prévoyance (Fenaprevi).*

*Les bonnes nouvelles ne s'arrêtent pas là. Selon les prévisions, le secteur de l'assurance représentera 7% du PIB brésilien durant la prochaine décennie (proportion équivalente à la participation actuelle du secteur dans les pays développés comme la France et les États-Unis). On estime qu'environ 100 millions de brésiliens des classes C et D ne possèdent aucune assurance. L'IBGE calcule que le revenu moyen des travailleurs est d'environ 1.345,18 R\$ fin 2009, ce qui représente un important potentiel pour ce produit.*

# CRESCIMENTO À VISTA

O mercado segurador já responde por 3,5% do PIB brasileiro e, em 2009, teve um desempenho histórico. Em um período de recuperação da economia mundial e estagnação do PIB, o faturamento do setor de seguros, previdência e capitalização cresceu 15,3%, quando comparado ao exercício de 2008. A expansão é atribuída ao aumento das vendas dos produtos, especialmente os planos VGBL e os seguros dos ramos crédito e habitação.

A previdência complementar aberta obteve em 2009 o seu melhor ano desde o início da série histórica do setor em 1998. No acumulado do ano, a captação dos planos bateu recorde e alcançou a marca de R\$ 38,7 bilhões, com avanço de 21,79% na comparação com 2008. O setor fechou o ano com 12,2 milhões de planos contratados, segundo a Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fenaprevi).

E as boas notícias não param por aí. A previsão do setor é que, na próxima década, os seguros respondam por 7% do PIB brasileiro – proporção equivalente à participação desse mercado em países desenvolvidos, como a França e os Estados Unidos. Hoje, estima-se que cerca de 100 milhões de brasileiros das classes C e D não possuam qualquer seguro. Considerando que a renda média do trabalhador, de acordo com o IBGE, girava em torno dos R\$ 1.345,18, no final de 2009, existe um imenso público em potencial para o produto.

## PRÊMIO DIRETO

RKN 2009	RKN 2008	Δ	Grupo	Dez/09		Dez/08		%
				R\$ Milhões	Part %	R\$ Milhões	Part %	
1	1	=	Grupo Bradesco	19.935,4	21,5%	17.599,2	21,9%	13,3%
2	2	=	Grupo Itaú & Unibanco	16.532,4	17,8%	16.313,9	20,3%	1,3%
3	3	=	Grupo Banco do Brasil	10.594,5	11,4%	7.849,6	9,8%	35,0%
4	4	=	Grupo Santander & Real	8.027,0	8,7%	6.560,9	8,0%	24,2%
5	5	=	Grupo Caixa Seguros	5.442,2	5,9%	4.612,8	5,7%	18,0%
6	7	▲	Grupo Sul America	4.832,9	5,2%	4.010,6	5,0%	20,5%
7	6	▼	Grupo Porto Seguro	4.550,8	4,9%	4.072,2	5,1%	11,8%
8	8	=	Grupo Mapfre Vera Cruz	4.014,7	4,3%	3.366,6	4,2%	19,3%
9	9	=	Grupo HSBC-CCF	2.808,2	3,0%	2.282,0	2,8%	23,1%
10	10	=	Allianz Seguros	1.850,2	2,0%	1.539,5	1,9%	20,2%
			Demais	14.120,1	15,2%	12.320,0	15,3%	14,6%
			Total	92.708,4	100,0%	80.427,3	100,0%	15,3%

As apólices, por sua vez, estão cada vez mais acessíveis e devem se popularizar ainda mais com a já prometida regulação dos microsseguros.

O Grupo CAIXA SEGUROS aproveitou o bom momento para se consolidar na quinta posição do ranking dos maiores grupos seguradores do País – excluído o ramo Saúde no qual ainda não atua. A corporação ampliou seus prêmios diretos em 18%, superando a média de crescimento setor.

Vale destacar: a seguradora da CAIXA cresceu 42,3% no mercado de seguros de vida. Um número quase quatro vezes superior ao do restante do setor, que evoluiu 12,8%.

*Les polices sont toujours plus accessibles et continueront de l'être grâce à la régulation prochaine de la micro-assurance.*

*Le Groupe CAIXA SEGUROS a renforcé sa cinquième place au classement des principaux groupes d'assurance du pays (qui exclut la branche santé, sur laquelle il n'opère pas). Les primes directes de l'entreprise ont augmenté de 18%, dépassant la croissance moyenne du secteur.*

*La Compagnie a enregistré une croissance de 42,3% sur le marché de la Prévoyance soit quatre fois plus que le reste du secteur, en hausse de 12,8%.*

# RESULTADOS FINANCEROS

RESULTATS  
FINANCIERS

## BALANÇO PATRIMONIAL CONSOLIDADO

BILAN CONSOLIDÉ

ATIVO	31.12.09	31.12.08
Circulante	14.913.938	12.055.104
Disponível	48.088	38.556
Aplicações Financeiras	14.390.765	11.679.078
Créditos operacionais	231.558	146.603
Títulos e créditos a receber e outros valores	222.411	170.705
Despesas de comercialização diferidas	21.116	20.162
Total do realizável a longo prazo	2.760.887	1.565.187
Aplicações	2.446.913	1.332.054
Títulos e créditos a receber	313.974	233.133
Total do permanente	62.312	43.833
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>17.737.137</b>	<b>13.664.124</b>
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	31.12.09	31.12.08
Circulante	14.891.440	11.571.029
Obrigações a pagar	614.369	813.997
Débitos operacionais	143.302	163.926
Depósitos de terceiros	44.207	35.364
Provisões técnicas – seguros e resseguros	9.354.462	6.628.027
Provisões técnicas – previdência complementar	2.857.188	2.258.435
Provisões técnicas – capitalização	1.877.912	1.671.280
Exigível a longo prazo	464.066	296.726
Participação dos acionistas minoritários	153.437	120.976
Patrimônio líquido	2.228.194	1.675.393
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>17.737.137</b>	<b>13.664.124</b>

## GERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA E RENDA

CRÉATION ET DISTRIBUTION DE RICHESSE

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO	31/12/2009
Receitas	1.714.064
Receitas com operações de seguros	1.683.593
Outras	20.037
Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão / (Constituição)	10.434
Variação das provisões técnicas	34.786
Operações de seguros	34.786
Receita líquida operacional	1.748.850
Benefícios e sinistros	(792.899)
Sinistros	(490.361)
Variação da provisão de sinistros ocorridos mas não avisados	(302.538)
Insumos adquiridos de terceiros	(336.772)
Materiais, energia e outros	(100.519)
Serviços de terceiros, comissões líquidas	(236.041)
Variação das despesas de comercialização diferidas	(212)
Valor adicionado bruto	619.179
Depreciação e amortização	(6.891)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	612.288
Valor adicionado recebido/cedido em transferência	576.768
Receitas financeiras	320.787
Resultado de equivalência patrimonial	267.739
RESULTADO COM OPERAÇÕES DE RESSEGUROS CEDIDOS	(3.980)
Resultado com operações de cosseguros cedidos	(26.533)
Outras	18.755
Valor adicionado a distribuir	1.189.056
DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZAS POR PARTES INTERESSADAS	1.189.056
Empregados	55.787
Remuneração direta	36.343
Benefícios	16.461
FGTS	2.983
Governos (impostos, taxas e contribuições)	342.771
Federais	342.128
Estaduais	175
Municipais	468
Fornecedores	30.634
Juros	667
Aluguéis	5.454
OUTRAS	24.513
ACIONISTAS	259.761
JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO	103.370
DIVIDENDOS	92.597
LUCROS RETIDOS DO EXERCÍCIO	563.897

## DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO CONSOLIDADO

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

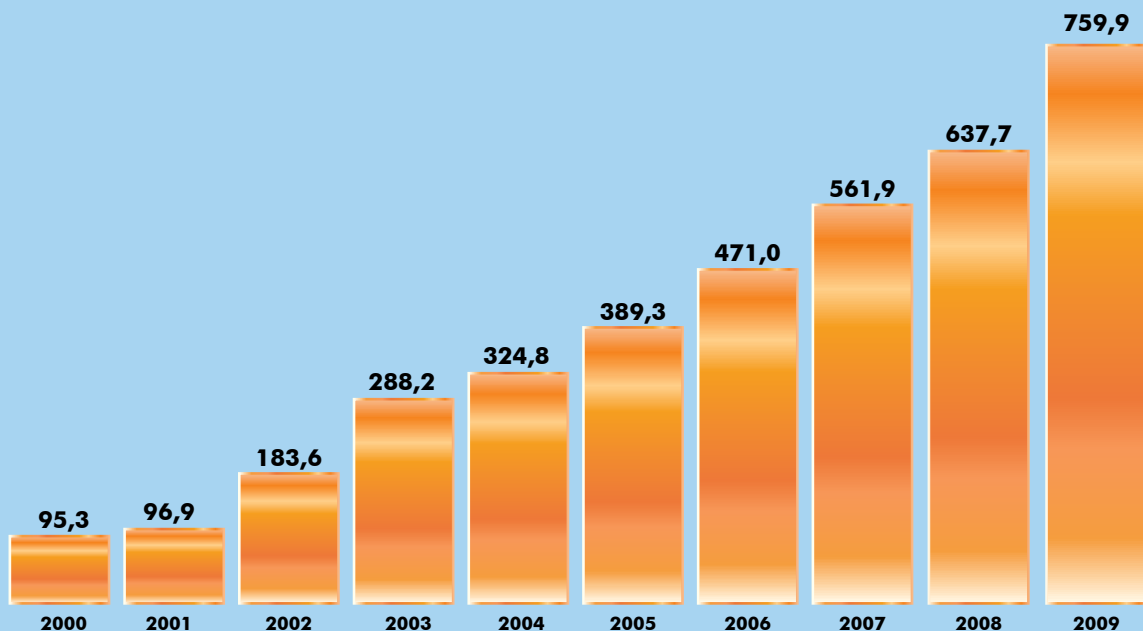
DRE em R\$ mil	31/12/2009	31/12/2008
Prêmios emitidos líquidos	1.537.109	1.249.902
Prêmios resseguros cedidos	(3.766)	(3.657)
<b>Prêmios retidos</b>	<b>1.533.343</b>	<b>1.246.245</b>
Variações das provisões técnicas	34.786	(48)
Prêmios ganhos	1.568.129	1.246.197
Sinistros retidos	(753.044)	(582.934)
Despesas de comercialização	(90.249)	(78.574)
Outras receitas e despesas operacionais	125.714	97.180
<b>Total das operações de seguros</b>	<b>850.550</b>	<b>681.869</b>
Rendas de contribuições retidas	3.019.627	2.581.043
Variações das provisões técnicas	(2.947.419)	(2.505.902)
Benefícios e sinistros	(10.406)	(4.560)
Despesas de comercialização retidas	(11.233)	(10.984)
Outras receitas e despesas operacionais	(8.615)	(12.372)
<b>Total das operações de previdência</b>	<b>41.954</b>	<b>47.225</b>
Receita com título de capitalização	899.446	778.453
Despesas com títulos resgatados e sorteados	(772.845)	(715.276)
Despesas de comercialização	(58.747)	(31.449)
Outras receitas e despesas operacionais	11.371	14.474
<b>Total das operações de capitalização</b>	<b>79.225</b>	<b>46.202</b>
Despesas administrativas	(328.491)	(311.540)
Receitas e despesas financeiras	634.880	485.704
Resultado não operacional e outros valores	(168)	53.825
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>	<b>1.277.950</b>	<b>1.003.285</b>
Impostos e Contribuição Social	(455.050)	(317.945)
Participações sobre o lucro	(6.703)	(5.459)
Participações dos minoritários	(56.333)	(42.175)
Varição nas controladas não decorrente do resultado	-	-
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>759.864</b>	<b>637.706</b>
<b>INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO</b>	<b>EM 12/2009</b>	<b>EM 12/2008</b>
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO - IA	18,7%	22,6%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	70,9%	73,7%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	34,9%	38,6%
MARGEM LÍQUIDA	43,0%	46,1%

# ANÁLISE DO MERCADO

ANALYSE DU MARCHÉ

## DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO CONSOLIDADO

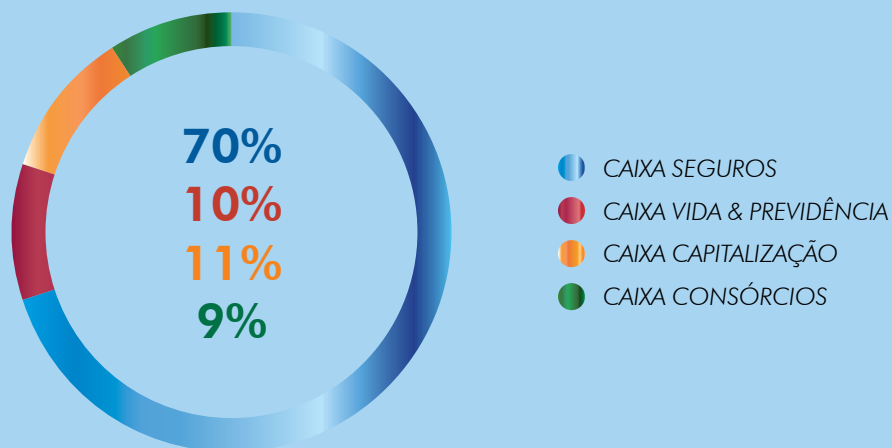
EVOLUTION DU RESULTAT NET



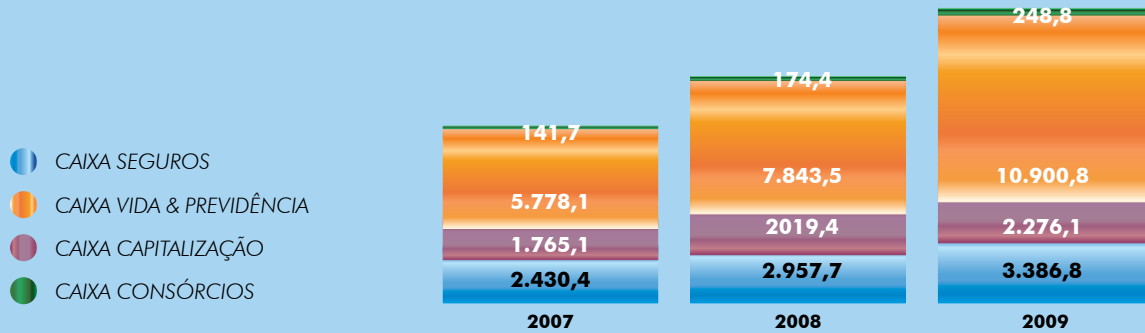
Resultados em milhões de reais / Résultats en millions de reais

## COMPOSIÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO DO GRUPO CAIXA SEGUROS

COMPOSITION DU RESULTAT NET DU GROUPE CAIXA SEGUROS



## ATIVOS SOB GESTÃO / ACTIFS SOUS GESTION

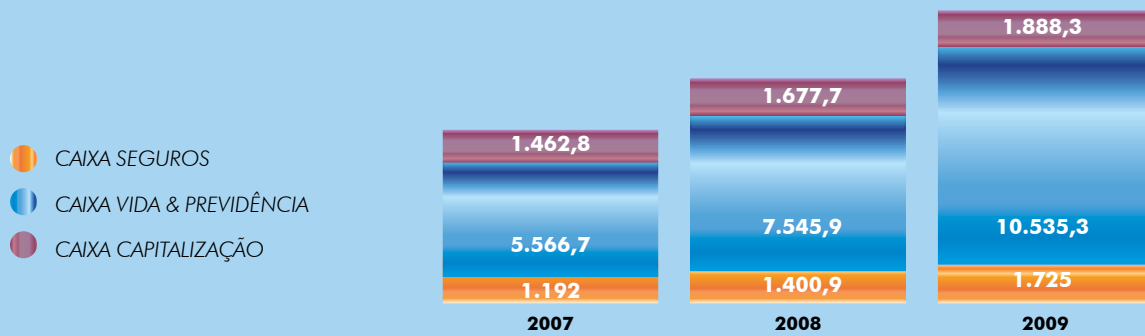


\* Aplicações financeiras de curto e longo prazo

\* Placements à court et long termes

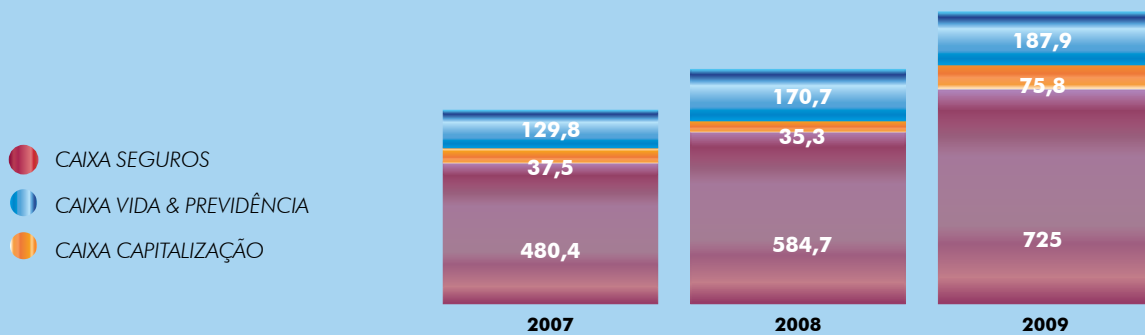
Resultados em milhões de reais | Résultats en millions de reais

## RESERVAS TÉCNICAS / PROVISIONS TECHNIQUES



\* Total das reservas técnicas de seguros, previdência e capitalização / \* Total des provisions techniques d'assurances, retraite et capitalisation

## MARGEM TÉCNICA / MARGE TECHNIQUE

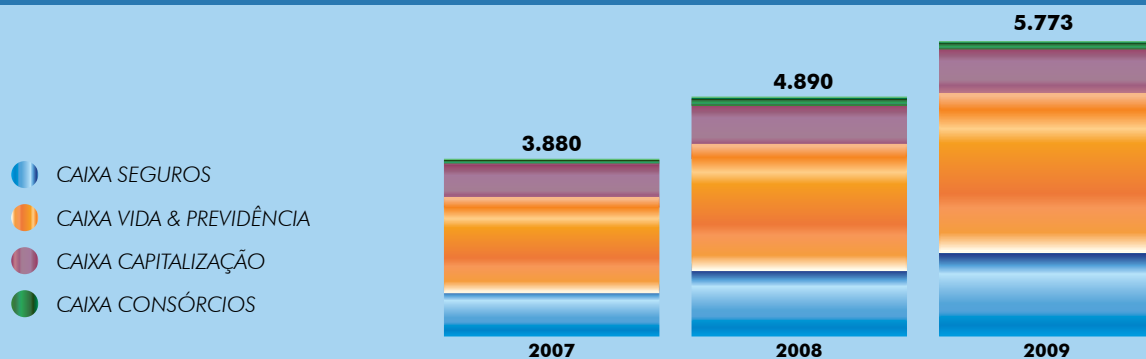


\* Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização excluindo outras receitas e despesas operacionais.

\* Résultat des opérations d'assurances, retraite et capitalisation, hors autres recettes et dépenses opérationnelles

Resultados em milhões de reais | Résultats en millions de reais

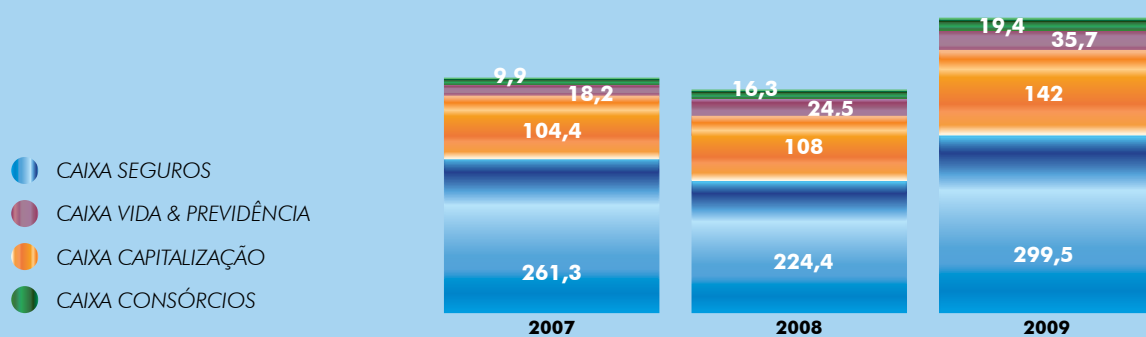
## FATURAMENTO / CHIFFRE D'AFFAIRES



\* Prêmios emitidos, receitas de contribuição de previdência, receitas com títulos de capitalização e taxa de administração de Consórcios

\* Primes émises, contributions de retraite, recettes de titres de capitalisation et taux d'administration de Consorcios

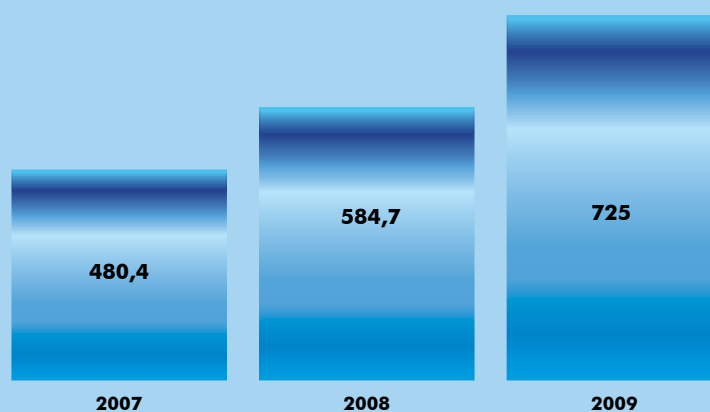
## RESULTADO FINANCEIRO / RESULTAT FINANCIER



\* Receitas e despesas Financeiras / \* Recettes et dépenses financières

## PATRIMÔNIO LÍQUIDO DO GRUPO CAIXA SEGUROS

FONDS PROPRES DU GROUPE CAIXA SEGUROS

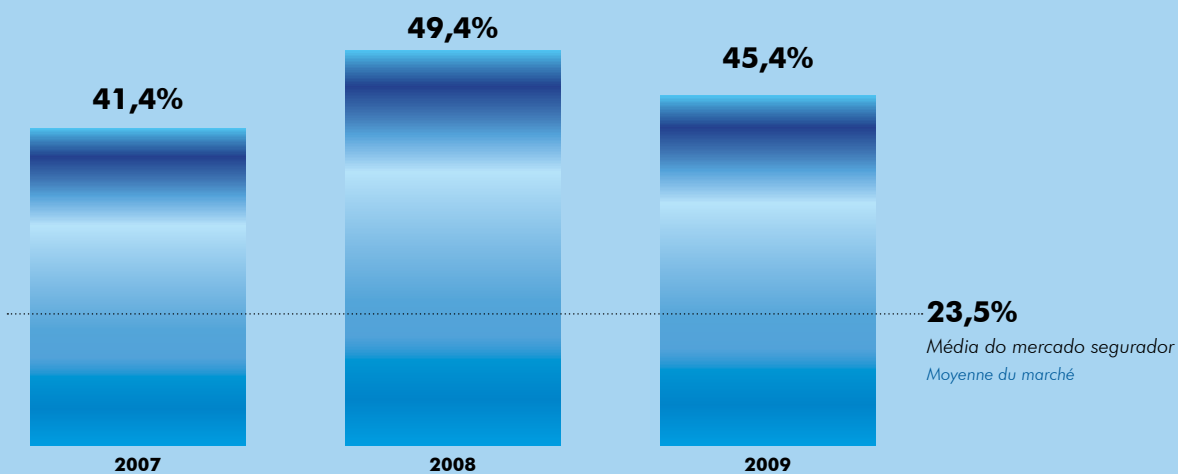


Resultados em milhões de reais | Résultats en millions de reais



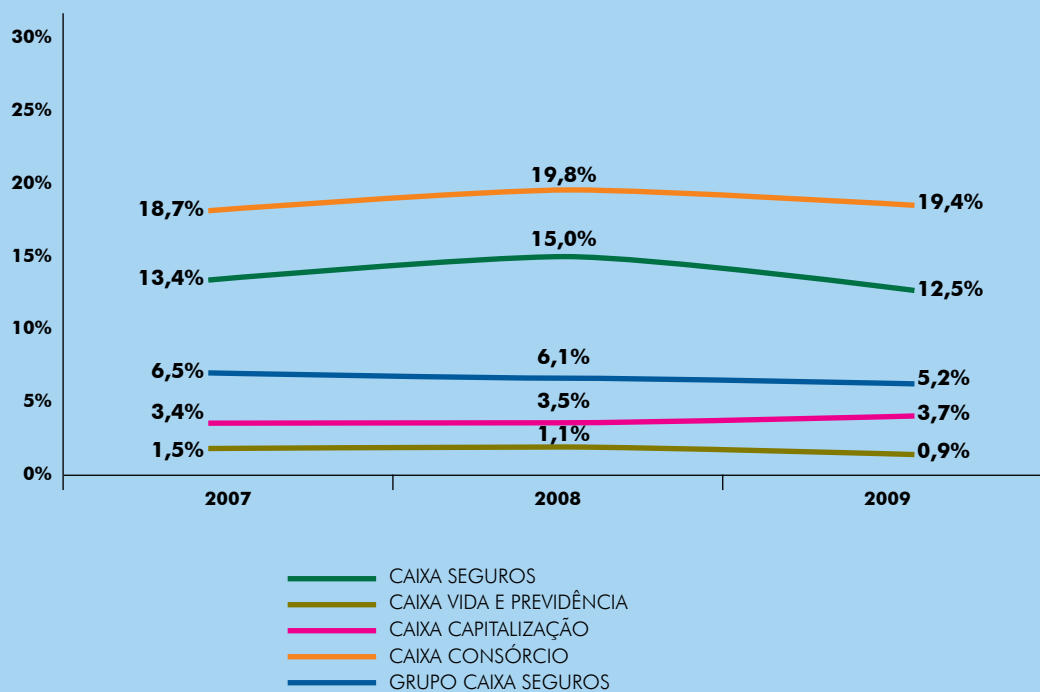
## RENTABILIDADE SOBRE PATRIMÔNIO LÍQUIDO (ROE)\*

RETURN ON EQUITY (ROE)\*



\* Lucro líquido / Patrimônio Líquido / \* Return On Equity - Résultat net / Fonds propres

## CUSTO ADMINISTRATIVO / COÛT ADMINISTRATIF



“

Graças ao Crescer, consegui realizar meu sonho de fazer uma faculdade fora da minha cidade natal, que é Taubaté. Com o dinheiro do plano, me mudei para São Paulo, onde cursei Administração de Empresas. Hoje, já formado, agradeço a meu pai por fazer um plano de previdência para mim e à CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA, por viabilizar meus cinco anos de faculdade.

”

*“Grâce au produit Crescer, j’ai pu concrétiser mon rêve : celui d’étudier hors de Taubaté, ma ville natale. Avec l’argent du plan, j’ai déménagé à São Paulo où j’ai suivi des cours d’Administration d’Entreprises. J’ai aujourd’hui terminé mes études, et je remercie mon père d’avoir souscrit un plan d’épargne à mon nom, et CAIXA VIDA E PREVIDÊNCIA d’avoir contribué à tout cela”.*



## RAFAEL DE SOUSA GOVÊA

*22 anos, jovem paulista que concluiu os estudos com a ajuda do plano de previdência Crescer*

RAFAEL DE SOUSA GOVÊA  
22 ans, jeune paulista qui a terminé ses études grâce au Plan d’épargne Crescer.



**“Desde solteira pensava em investir em um imóvel. Pouco tempo antes de casar, fui contemplada e recebi meu apartamento praticamente na semana do casamento. A CAIXA CONSÓCIOS realizou meu sonho”.**

**RENATA COELLY ALEX**

*28 anos, moradora de Fortaleza. Realizou o sonho de casar após ser contemplada no Consórcio Imobiliário*

*“J’ai toujours voulu devenir propriétaire. J’ai été tirée au sort et j’ai reçu mon appartement une semaine environ avant mon mariage. CAIXA CONSÓRCIOS a permis de concrétiser mon rêve”.*

**RENATA COELLY ALEX**

*28 ans, habitant à Fortaleza. Elle s’est mariée après avoir été tirée au sort par le Consórcio Imobiliário*

# Relacionamento com o público externo

**RELATION AVEC LE PUBLIC**

## ATTENTION ENVERS LE CLIENT

LES SERVICES ON-LINE  
GAGNENT DE EN IMPORTANCE

*Les clients sont le bien le plus précieux  
du Groupe CAIXA SEGUROS.*

*L'entreprise a donc réalisé une série  
d'investissements en matière d'accueil  
on-line rendant cette modalité de  
communication plus pratique, plus  
confortable et plus sûre.*

*De nouveaux services ont  
été lancés sur Internet en 2009,  
permettant à l'entreprise d'atteindre  
1 million de clients inscrits dans  
les modalités on-line. Ce résultat  
confirme la stratégie de la  
Compagnie de valoriser ces services,  
à la propre demande des clients.*

*Un canal d'accueil divulguant les noms  
des clients de CAIXA CONSÓRCIOS  
ayant reçu leur nouveau logement  
a par exemple été mis en place. Le  
programme CAIXA CONSÓRCIOS TV  
apporte plus de transparence au client  
qui ne peut se rendre aux assemblées  
et qui choisit de suivre les résultats à  
domicile ou au travail.*

*CAIXA CAPITALIZAÇÃO a  
également créé de nouveaux  
services. Elle est la seule entreprise  
du secteur à transmettre les tirages  
au sort on-line. Le client peut suivre  
les tirages au sort en direct sur le  
site et consulter également tous les  
tirages au sort précédents.*

*En plus de la prestation de services, les  
souscriptions sont également désormais  
possibles sur Internet. A travers une  
navigation simple et une présentation  
moderne, le "Compre Online" propose  
divers produits comme l'Assurance  
Auto, l'Assurance Emprunteur, la  
Retraite, la Capitalisation et le  
Consórcio. Les clients sont aidés par  
des spécialistes pendant le processus  
d'achat, à travers un web-chat.*

*L'ensemble de ces outils permet au  
client CAIXA de se sentir plus tranquille  
et plus sûr.*

PÚBLICO EXTERNO

# AMOR DECLARADO AO CLIENTE

## Serviços online ganham espaço

O Grupo CAIXA SEGUROS tem o cliente como seu bem mais precioso. E para garantir sua satisfação, a Companhia realizou uma série de investimentos no atendimento online – tornando essa modalidade de relacionamento mais prática, confortável e segura.

Em 2009, novos serviços ganharam espaço na Internet, levando a Companhia à marca de um milhão de clientes cadastrados nos Serviços Online. Esse resultado confirma a estratégia da empresa em valorizar os serviços online, que são uma demanda dos próprios clientes.

Os consorciados, por exemplo, ganharam um canal de relacionamento para divulgação das contemplações aos clientes. O programa CAIXA CONSÓRCIO TV proporciona maior transparência ao cliente que não pode comparecer as assembleias e opta por acompanhar os resultados de casa ou do trabalho.

A CAIXA CAPITALIZAÇÃO também inovou nos serviços prestados ao cliente. A empresa é a única no segmento a transmitir sorteios de forma online. Acessando o site, o cliente pode acompanhar tudo ao vivo ou optar mesmo acompanhar todas os sorteios passados, que ficam arquivados no site.

Além da prestação de serviços, outra área que ganhou espaço na Internet foi a de vendas. Com navegação simples e layout moderno, o "Compre Online" oferece diversos produtos como Seguro Auto, Seguro Residencial, Previdência, Capitalização e Consórcios. Especialistas ajudam o cliente durante o processo de compra por meio do tira-dúvidas via webchat.

Com todas essas ferramentas à disposição, fica mais fácil ser cliente CAIXA.

TRADUÇÃO

“

Quando morava em Palmas (TO), minha residência foi assaltada e tive a total cobertura da CAIXA SEGUROS, repondo os valores dos bens que foram roubados. Foram três furtos, e em todos, o que mais me confortou foi a preocupação da atendente da Central de Relacionamento com a minha segurança e da minha família.

”

*“Quand j’habitais à Palmas (Etat du Tocantins), ma maison a été cambriolée et j’ai été totalement remboursé par CAIXA SEGUROS. Ce qui m’a le plus réconforté L’attention de la réceptionniste du call center envers ma sécurité et celle de ma famille a également contribué à me réconforter”.*



**WÉLLERSON FERREIRA MELO**

*44 anos, cliente CAIXA há duas décadas e fã incondicional do nosso Seguro Residencial*

WÉLLERSON FERREIRA MELO  
44 ans, client CAIXA depuis 20 ans et fan  
inconditionnel de notre assurance MRH.



## UN ENGAGEMENT ENVERS LA PLANÈTE ET LA FAMILLE BRÉSILIENNE

*Le Groupe CAIXA SEGUROS a franchi une nouvelle étape en terme de responsabilité socio-environnementale en 2009, en prouvant de manière scientifique l'efficacité de son programme social. L'entreprise, signataire du pacte Global\*, a également respecté ses engagements en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et lancé un vaste Programme Environnemental promouvant la consommation consciente des directeurs et des employés à l'extérieur et à l'intérieur de l'entreprise. Ce programme a permis de quintupler la note d'évaluation donnée par l'Institut Ethos de responsabilité Sociale dans le domaine "environnement".*

*Ces transformations ont été orchestrées par le Comité de Responsabilité Socio-environnemental créé en 2007, avec comme principal objectif de renforcer la politique du Groupe dans ce domaine. Le Comité, à caractère délibératif, s'appuie sur la participation volontaire de membres de tous les secteurs de l'entreprise et est dirigé par Thierry Claudon, Président du Groupe. Les processus et les projets sont évalués au cours de réunions mensuelles sous l'angle de la citoyenneté entrepreneuriale.*

PÚBLICO EXTERNO

TRADUÇÃO

## COMPROMISSO COM O PLANETA E COM A FAMÍLIA BRASILEIRA

O Grupo CAIXA SEGUROS alcançou, em 2009, um novo patamar no mercado de responsabilidade socio-ambiental ao comprovar cientificamente a eficácia de seu programa social. A Companhia – signatária do [Pacto Global\\*](#) – também honrou o compromisso de reduzir a emissão de gases do efeito estufa e lançou um amplo Programa Ambiental, que fomentou o consumo consciente dos diretores e funcionários, dentro e fora da empresa. Com o projeto, quintuplicou sua nota na avaliação do Instituto Ethos de Responsabilidade Social no quesito “meio ambiente”.

Toda essa transformação foi orquestrada pelo Comitê de Responsabilidade Socioambiental, criado em 2007 com a missão de consolidar a política de RSA do Grupo. O órgão – de caráter deliberativo – conta com a participação voluntária de integrantes de todas as áreas da Companhia e é liderado pelo presidente do Grupo, Thierry Claudon. Em reuniões mensais, avaliam os processos, as rotinas e os projetos da corporação sob a ótica da cidadania empresarial.

*\* Documento da Organização das Nações Unidas que estabelece diretrizes à atuação sustentável e cidadã do mercado financeiro e empresarial em todo o mundo.*

*\* Document de l'Organisation des Nations Unies qui établit des directives pour une action durable et citoyenne du marché financier et entrepreneurial mondial.*

Para garantir o sucesso de suas ações socioambientais, o Grupo CAIXA SEGUROS conta com o apoio de um time especial de empregados, dispostos a fazer a sua parte para a construção de um mundo melhor.

*Afin de garantir le succès de ses actions socio-environnementales, le Groupe CAIXA SEGUROS compte sur le soutien d'une équipe d'employés prête à participer à la construction d'un monde meilleur.*

Conheça melhor as principais conquistas socioambientais da corporação em 2009:

## RETORNO SOCIAL

A construção de um futuro melhor para os jovens brasileiros é um compromisso que – com orgulho – o Grupo CAIXA SEGUROS já está cumprindo. A Companhia comprovou cientificamente o impacto de seu programa social, o Jovem de Expressão. Após frequentarem as oficinas e rodas de terapia comunitária do projeto pelo período de um ano, os jovens integrantes – que têm entre 18 e 24 anos – passaram a adotar comportamentos mais seguros e uma postura profissional cada vez mais empreendedora. Assim, ficaram mais valorizados perante o mercado de trabalho e, conseqüentemente, menos vulneráveis à violência – objetivo prioritário do programa

Além da mudança de comportamento dos participantes, o estudo levantou outra importante constatação: cada R\$ 1 investido no projeto gerou um lucro de 87% para a sociedade. Espera-se que esse resultado positivo incentive outras empresas a também apostarem no segmento jovem. A metodologia do Jovem de Expressão ganhou status de tecnologia social por ter impacto econômico e social devidamente comprovados, além de fácil execução e reaplicabilidade. O Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC) já mostrou interesse pelo programa e a previsão é que, em 2010, assuma a gestão do mesmo em parceria com o Grupo CAIXA SEGUROS.

*Découvrez les principales conquêtes socio-environnementales du Groupe en 2009:*

### BÉNÉFICE SOCIAL

*La construction d'un avenir meilleur pour les jeunes est un engagement assumé avec fierté par le Groupe CAIXA SEGUROS grâce à son programme social «Jovem de Expressão». Après avoir fréquenté les ateliers et les programmes de thérapie communautaire durant un an, les jeunes participants, âgés de 18 à 24 ans, ont commencé à adopter une posture professionnelle plus volontaire. Ils se sont ainsi davantage valorisés face au marché du travail, s'exposant moins à la violence, ce qui représente l'objectif prioritaire du programme.*

*En plus de ce changement comportemental, l'étude a montré que chaque Réal investi dans le projet a généré un bénéfice de 87% pour la société. Il est à espérer que ce résultat positif encouragera d'autres entreprises à miser sur ce segment.*

*La méthodologie du programme «Jovem de Expressão» a acquis le statut de technologie sociale grâce à son impact économique et social, sa facile mise en œuvre et sa reproductibilité. Le Bureau des Nations Unies sur les Drogues et le Crime (UNODC) a déjà manifesté son intérêt pour le programme, et celui-ci*



devrait assumer la gestion de ce projet en partenariat avec le Groupe CAIXA SEGUROS en 2010.

Quatre manuels ont été élaborés afin de détailler les différentes étapes de la création d'un programme social réussi et d'effectuer un transfert de technologie au profit de l'UNODC et d'autres entités désirant travailler avec les jeunes.

#### PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL

Recycler, réutiliser, réduire et transférer sont les quatre mots clés du programme environnemental du Groupe CAIXA SEGUROS. Ce projet, lancé en 2009 par le Comité de Responsabilité Socio-environnementale de l'entreprise, s'est grandement développé et a permis de renforcer les concepts de responsabilité socio-environnementale de l'entreprise.

La première action du projet a été de remplacer les gobelets en plastique par environ 1.200 verres distribués aux collaborateurs de l'entreprise. Cette mesure a permis de réaliser des économies et de réduire la consommation. Elle a également contribué à la protection de l'environnement, dans la mesure où il faut 50 ans à un gobelet pour se décomposer. Les produits vaisselle utilisés à tous les étages ont également été remplacés par un produit biodégradable.

Ce programme a également permis d'associer le Groupe et l'Institut Akatu\*\*, qui a appliqué le Test de Consommation Consciente. Cet instrument a permis de mieux connaître le comportement des employés en tant que consommateurs dans leurs choix vestimentaires, alimentaires ou dans l'acquisition de matériel, tout en mesurant les conséquences de leurs attitudes dans leurs relations sociales, économiques et environnementales.

Les résultats obtenus ont montré que la majorité des employés n'avaient pas encore acquis au quotidien des comportements environnementaux adéquats. Un programme de collecte

Para permitir a transferência da tecnologia para o órgão e outras entidades interessadas em trabalhar com jovens, criou-se uma série de quatro manuais que explicam o passo-a-passo para a construção de um programa social de sucesso.

## PROGRAMA AMBIENTAL

Reciclar, reutilizar, reduzir e repassar. Essas são as quatro palavras-chave do Programa Ambiental do Grupo CAIXA SEGUROS. Lançado no início de 2009 pelo Comitê de Responsabilidade Socioambiental da Companhia, em um curto período de tempo, o projeto deu grandes passos rumo à consolidação dos conceitos de responsabilidade socioambiental no DNA da empresa.

Em sua primeira ação, distribuiu cerca de 1.200 copos de vidro a todos os colaboradores da Companhia, em substituição aos de plástico. A medida reduziu o consumo do material, contribuindo com a preservação do meio-ambiente – já que um copo de plástico demora cerca de 50 anos para se decompor. Outra atitude ambientalmente correta foi a substituição dos detergentes usados para lavar as louças nas copas de todos os andares por um material biodegradável.

O programa também promoveu a associação da Companhia ao Instituto [Akatu\\*\\*](#), que aplicou o Teste do Consumo Consciente. A ferramenta permitiu conhecer o comportamento do colaborador enquanto consumidor – seja na hora de escolher a roupa, o alimento ou o material a ser adquirido –, além de medir as consequências de tais atitudes nas relações sociais, econômicas e ambientais do planeta.

Com os resultados em mãos, percebeu-se que a maioria dos colaboradores ainda não adota comportamentos ambientalmente corretos no seu dia-a-dia. E para estimulá-los a adquirir tais hábitos, criou-se um programa de coleta seletiva na matriz, previsto para começar a funcionar em 2010. A idéia é capacitar os colaboradores em relação ao descarte correto do lixo orgânico, facilitando o trabalho de reciclagem. O destino do material ainda está em fase de discussão. Uma vez consolidado o hábito de separar o lixo na empresa, espera-se que os profissionais do Grupo repliquem esse comportamento em suas casas, colaborando ativamente com a preservação do meio ambiente.

## AULA DE CIDADANIA

O futuro do planeta e o bem-estar da sociedade dependem do comportamento de cada pessoa, empresa e governo. Por acreditar nessa máxima e no potencial de seus empregados, o Grupo CAIXA SEGUROS lançou em 2009 um curso online de responsabilidade socioambiental. Apesar de não ter caráter obrigatório, o projeto obteve uma adesão impressionante de 85% do corpo funcional.

Disposta a atrair o interesse dos empregados e estagiários pelo curso de responsabilidade socioambiental, a Companhia criou um termômetro para medir a adesão à capacitação: o "arbômetro". Cada vez que uma pessoa completava o curso, uma folha nascia nos galhos de uma grande árvore virtual. A cada 100 novos adeptos, surgia um bonequinho para abraçar a árvore. A idéia era mostrar que um mundo melhor, a favor das futuras gerações, só pode ser construído quando cada um faz a sua parte.

Por considerar o tema fundamental para os negócios da empresa e para a preservação da natureza, a partir de 2010 o Curso de Responsabilidade Socioambiental passará a ser obrigatório e pré-requisito para concorrer a processos internos de seleção e incentivo à formação continuada.

*\*\* Referência nacional de promoção do consumo consciente e da sustentabilidade da vida no planeta*

*\*\* Référence nationale en matière de promotion de la consommation consciente et de la durabilité de la vie sur la planète*



sélective a donc été créé pour les encourager à adopter ce type de comportement. L'objectif est de former les employés au tri sélectif des déchets afin de faciliter le recyclage. La destination du matériel recyclé est encore en phase de discussion. Quand cette habitude aura été prise, il est à espérer que les employés du Groupe reproduiront ce comportement chez eux, collaborant ainsi à la protection de l'environnement.

### COURS DE CITOYENNETÉ

L'avenir de la planète et le bien-être de la société dépendent de l'attitude de chacun, de l'entreprise et du gouvernement. À cet effet, le Groupe CAIXA SEGUROS a lancé en 2009 un cours online en matière de responsabilité socio-environnementale. Bien qu'il ne soit pas obligatoire, ce projet a obtenu l'adhésion de 85% de ses employés.

Pour encourager les employés et les stagiaires à participer au cours de responsabilité socio-environnementale, l'entreprise a créé un thermomètre qui mesure l'adhésion de chacun: «l'arbomètre». À chaque cours finalisé, une feuille apparaît sur un grand arbre virtuel. Tous les cent participants, un personnage apparaît et enlace l'arbre. L'objectif est de montrer qu'un monde meilleur au profit des générations futures ne peut se construire qu'avec la participation de chacun.

S'agissant d'un thème fondamental pour les affaires de l'entreprise et la protection de la nature, le Cours de Responsabilité Socio-environnementale deviendra obligatoire et sera une condition préalable pour participer aux processus internes de sélection et de formation continue à partir de 2010.

## UNE HEURE POUR LA PLANÈTE

*Le Groupe a adhéré à l'action symbolique «une heure pour la planète» le 28 mars 2009 et a éteint pendant une heure toutes les lumières de son siège. C'est la première fois que le Brésil participe à ce mouvement, auquel contribuent des centaines de millions de personnes dans plus de 4.000 villes de 88 pays. Le Groupe a également encouragé ses employés, collaborateurs, amis et familles à adhérer à cette action qui se répètera en 2010.*

## ÉMISSIONS DE CO<sup>2</sup>

*La consommation du Groupe CAIXA SEGUROS en matière d'électricité, de matériels, de transports, de voyages et d'eau est suivie de près par la Direction Financière depuis 2008. Grâce à ce travail, il est possible de mesurer la quantité exacte de gaz à effet de serre (GEE) émise par le Groupe.*

*Le lancement du Programme Environnemental a permis au Groupe de réduire les émissions de CO<sup>2</sup> de ses différents services. Un an après le lancement du programme, la consommation d'électricité a baissé de 23,5% et les dépenses en matériels comme le papier, les cartouches d'encre et les gobelets en plastique ont diminué de 12,3%. Les émissions de gaz dues au transport des employés via leurs véhicules personnels, ceux de l'entreprise ou en taxi ont été réduites de 3,6%. Mais les défis à relever sont encore nombreux, dans la mesure où les émissions de gaz à effet de serre dues aux voyages aériens et à la consommation d'eau ont augmenté respectivement de 15,2% et de 2,9% et n'ont pas permis de réduire l'impact de nos activités sur l'environnement.*

*Au cours de l'année 2009, le Groupe a émis 2.000 tonnes de CO<sup>2</sup> qui seront compensées grâce à la plantation de 1.408 arbres en 2010. Découvrez les émissions de gaz à effet de serre par activité.*

## HORA DO PLANETA

A Companhia aderiu ao ato simbólico “Hora do Planeta” e apagou durante uma hora todas as luzes de sua matriz, no dia 28 de março de 2009. Foi a primeira vez que o Brasil participou do movimento, junto com centenas de milhões de pessoas em mais de 4 mil cidades de 88 países. A Companhia, que não mede esforços para combater o aquecimento global, também incentivou empregados, colaboradores, seus amigos e familiares a aderirem à Hora do Planeta e promete repetir o feito em 2010.

## EMISSÃO DE CO<sup>2</sup>

Todo o consumo do Grupo CAIXA SEGUROS com energia elétrica, materiais, transportes, viagens, água, dentre outros itens, é monitorado de perto pela Diretoria Financeira desde 2008. Graças a esse trabalho, é possível controlar a quantidade exata dos gases de efeito estufa (GEE) liberada por toda a Companhia.

Com o lançamento do Programa Ambiental, foi proposto um desafio para toda a corporação: reduzir as emissões de CO<sup>2</sup> de suas áreas. Após um ano, o consumo de energia elétrica caiu em 23,5% e os gastos com materiais de consumo – como papel, cartuchos de impressão e copos plásticos – diminuíram 12,3%. A emissão de gases proveniente do transporte terrestre dos empregados em veículos próprios, corporativos ou por táxi também foi reduzida em 3,6%. Mas ainda existem desafios pela frente, pois a quantidade de GEE proveniente de viagens aéreas e do consumo de água cresceram em 15,2% e 2,9%, respectivamente, impossibilitando o cumprimento do desafio de diminuir o impacto das nossas atividades no meio ambiente.

No acumulado de 2009, o Companhia emitiu 2 mil toneladas de CO<sup>2</sup>, que serão compensadas em 2010 com o plantio de 1.408 árvores. Confira a emissão de GEE por atividade.

	EMISSÃO CO2 2008 (em Kg) <i>Emission de co<sup>2</sup> – 2008 (en kg)</i>	EMISSÃO CO2 2009 (em Kg) <i>Emission de co<sup>2</sup> – 2009 (en kg)</i>	VARIAÇÃO Variation
Energia <i>Électricité</i>	32.517,02	24.872,03	- 23,5%
Materiais <i>Matériels</i>	22.996,36	20.146,79	- 12,3%.
Transporte Terrestre <i>Transport Terrestre</i>	752.461,01	724.811,79	- 3,6%
Viagens aéreas <i>Voyages aériens</i>	1.072.709,59	1.235.551,61	+15,2%
Consumo de água <i>Consommation d'eau</i>	595,75	613,40	+ 2,9%
Consumo de máquina de bebidas <i>Distributeurs de boissons</i>	4.533,71	4.297,94	- 5,2%
Outros <i>Autres</i>	5.129,46	4.911,35	- 4,2%
TOTAL	1.885.813,44	2.010.293,58	+6,6%

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

A melhor propaganda que existe é o boca-a-boca. Para garantir o sucesso de suas ações socioambientais, o Grupo CAIXA SEGUROS conta com o apoio de um time especial de empregados, dispostos a fazer a sua parte para a construção de um mundo melhor. Eles compõem a Rede de Mobilização Voluntária que tem por missão fomentar o engajamento de todos os colaboradores nos projetos e ações de RSA da corporação.

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. E isso os 42 integrantes têm de sobra. Só para ter uma idéia, 31% dos mobilizadores do Grupo também realizam trabalho voluntário em outros espaços, 88% deles possuem conhecimento aprofundado em RSA e 13% já tiveram experiências profissionais nessa área.

### VOLONTARIAT CORPORATIF

*Afin de garantir le succès de ses actions socio-environnementales, le Groupe CAIXA SEGUROS compte sur le soutien d'une équipe d'employés prête à participer à la construction d'un monde meilleur. Il s'agit du Réseau de Mobilisation Volontaire dont la mission est de soutenir l'engagement de tous les collaborateurs dans les projets et les actions de Responsabilité Socio-environnementale du Groupe.*

*Pour devenir membre du Réseau de Mobilisation, il faut avoir la volonté d'agir en faveur du collectif, avoir l'esprit de leadership, savoir communiquer et être proactif, à l'image de ses 42 membres. À titre d'exemple, 31% des mobilisateurs du Groupe ont des activités volontaires dans d'autres domaines, 88% d'entre eux possèdent une connaissance approfondie en Responsabilité Socio-environnementale et 13% ont déjà eu une expérience professionnelle dans ce domaine.*

*Il convient de souligner que la solidarité est également une caractéristique commune à tous les collaborateurs du Groupe CAIXA SEGUROS, à l'exemple de l'adhésion massive de nos employés au Noël Entre Amis (événement permettant d'offrir des cadeaux aux enfants défavorisés et réalisé par les volontaires de l'entreprise).*

*Chaque année, une institution défavorisée des alentours du District Fédéral est invitée à participer au Noël Entre Amis. L'année dernière, 69 enfants de l'orphelinat « Casa de Moisés », institution située à Águas Lindas dans l'état de Goiás, ont participé à cette fête. Les employés ont offert plus de 200 kits scolaires, des vêtements, des jouets et des aliments qui ont fait la joie des enfants.*

#### RESPONSABILITÉ ÉCRITE

*Le Groupe CAIXA SEGUROS a lancé en 2006 son Code d'Éthique, dans le but de formaliser l'importance d'agir constamment de manière responsable et intègre. Le document stipule, entre autres, que toutes les relations personnelles au sein du Groupe doivent être marquées par le respect mutuel, et qu'il est interdit de privilégier ou de porter atteinte à toute personne en fonction de sa race, de sa religion, de sa classe sociale, de son orientation sexuelle ou de son âge. Le Code stipule également que le règlement des processus d'acquisition de biens et de services doit être régi par des normes et des processus internes d'achat et de recrutement ne favorisant pas une entreprise ou des tiers. Ce Code est disponible sur intranet et peut être consulté à tout moment par les employés et les collaborateurs, qui prennent ainsi conscience de faire partie d'une organisation éthique, socialement responsable et d'une réputation intègre sur le marché.*

Vale destacar que a solidariedade é um atributo comum não apenas aos membros da Rede de Mobilização, mas a todos os colaboradores do Grupo CAIXA SEGUROS. Prova disso é a adesão maciça dos nossos profissionais ao Natal Entre Amigos – evento que promove a troca de carinho e presentes entre crianças de baixa renda e os voluntários da Companhia.

Todos os anos, uma instituição carente do entorno do Distrito Federal é convidada a participar do Natal Entre Amigos. No último exercício, 69 crianças do orfanato Casa de Moisés – instituição localizada na cidade de Águas Lindas, em Goiás – fizeram parte da festa. Os empregados doaram mais de 200 kits escolares, roupas, brinquedos e cestas básicas que fizeram a alegria da garotada.

## RESPONSABILIDADE NO PAPEL

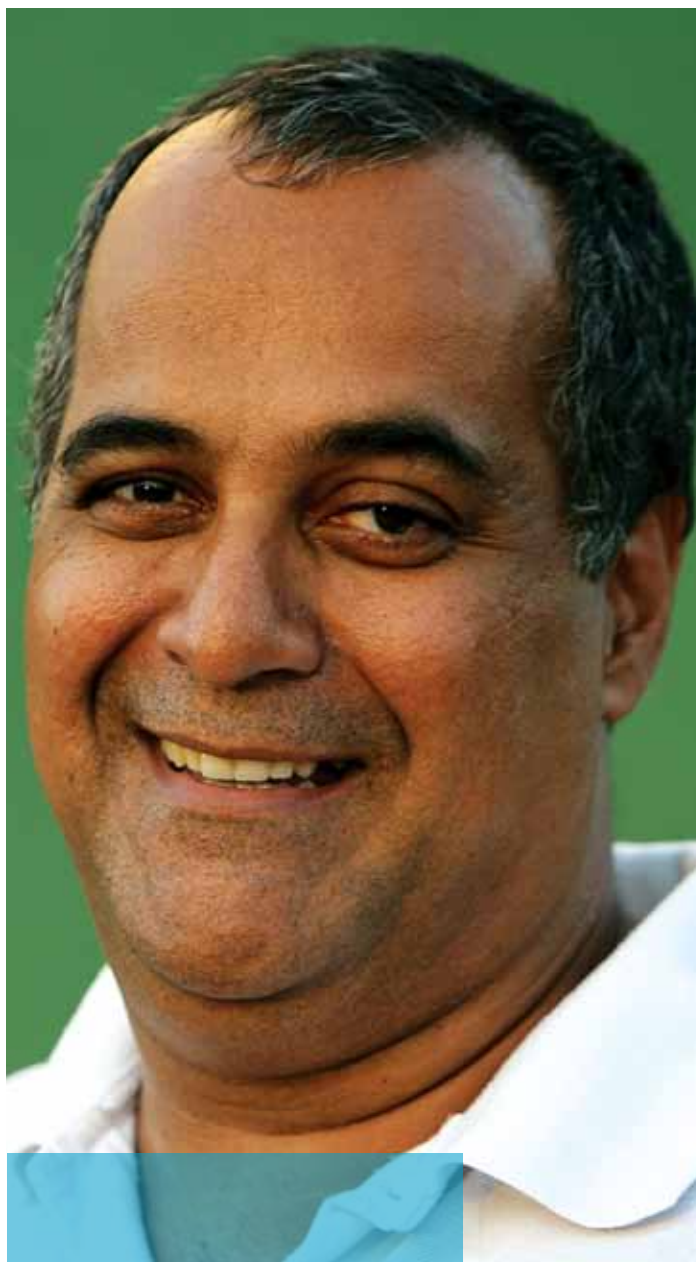
Para institucionalizar a importância de agir sempre de maneira responsável e íntegra, o Grupo CAIXA SEGUROS lançou em 2006 o seu Código de Ética. O documento estabelece, dentre outros, que todas as relações interpessoais do Grupo devem ser norteadas pelo respeito mútuo, sendo proibido privilegiar ou prejudicar quaisquer pessoas, em qualquer situações, fazendo distinção de raça, religião, classe social, orientação sexual, idade ou outros atributos. O Código estabelece, ainda, que a regulação dos processos de aquisição de bens e serviços devem ser regidas por normas e procedimentos internos de compras e contratações, sem que haja favorecimento ou privilégio a empresa ou terceiros. Ele está disponível na intranet e pode ser acessado a qualquer momento por empregados e colaboradores que – também por esse motivo – têm a certeza de fazer parte de uma organização ética, socialmente responsável e de reputação ílibada no mercado.

“

Me preocupo com o bem estar da minha família e para isso comprei um seguro de vida na CAIXA. Sou cliente há anos e confio na solidez do banco. Tenho certeza de que se algo acontecer comigo, minhas filhas e netos estarão amparados, pelo menos financeiramente. E como sou precavida, também fiz um plano de previdência para cada um dos meus netos.

”

*“Je me soucie du bien-être de ma famille et c’est pour cette raison que j’ai souscrit une assurance prévoyance à la CAIXA. Je suis cliente depuis de nombreuses années et je fais confiance en sa solidité. Je suis certaine que si quelque chose m’arrivait, mes filles et mes petits enfants seraient protégés, au moins financièrement. Et comme je suis prudente, j’ai également souscrit un plan de retraite pour mes petits enfants ”.*



## MIRACI OLIVEIRA

58 anos, amapaense que não abre mão da proteção do Grupo CAIXA SEGUROS

MIRACI OLIVEIRA  
58 ans, qui fait confiance à la protection offerte par le Groupe CAIXA SEGUROS

## INTÉGRATION CULTURELLE

L'année 2009 a été spéciale pour CAIXA SEGUROS. L'entreprise a participé activement aux manifestations culturelles de l'Année de la France au Brésil, en coordonnant le Comité brésilien des Mécènes, créé pour l'occasion. Ses liens avec la France ont motivé la Compagnie à servir de passerelle entre ces deux partenaires historiques. De nombreuses commémorations ont eu lieu, avec des échanges dans différents domaines (culturel, économique et social), parmi lesquels se distinguent 3 grands projets soutenus par l'entreprise:

### MUSIQUE

Le projet « Eu Faço Cultura », créé en 2007 pour encourager les mouvements culturels dans tout le pays, a innové en 2009 en promouvant une rencontre musicale et culturelle entre artistes brésiliens et français qui ont partagé la scène dans plus de 30 villes brésiliennes. Ces villes, situées aux quatre coins du Brésil, ont également accueilli des ateliers pour encourager l'apprentissage de la musique. Après 3 ans d'existence, le projet Eu Faço Cultura a déjà atteint plus de 250.000 personnes, entre les participants aux ateliers et les spectateurs.

### ÉCONOMIE

CAIXA SEGUROS en partenariat avec l'Institut CDC pour la Recherche (trocar no português : não é em parceria com a CNP Assurances mas sim com Instituto CDC para a Pesquisa), l'Université de Picardie Jules Verne et l'IPEA (Institut de Recherche Économique appliquée), a réalisé un colloque international "Épargne, Investissement et Monnaie au Brésil: regards croisés franco-brésiliens". Les modèles de développement économique et social des deux pays sur le long terme ont été également présentés durant l'évènement qui a compté sur la participation d'éminents spécialistes français et brésiliens.

# INTEGRAÇÃO CULTURAL

O ano de 2009 foi muito especial para a CAIXA SEGUROS. A Companhia participou ativamente do calendário cultural do Ano da França no Brasil, integrando o Comitê de Mecenado do evento. A ligação da empresa com a França aumentou ainda mais a motivação em incentivar a integração entre esses dois parceiros históricos. Dentro das comemorações, que contaram com intercâmbio em diversas áreas (cultural, econômica e social), podem se destacar três projetos:

## MÚSICA

Criado em 2007, como forma de incentivar movimentos culturais por todo o País, o projeto Eu Faço Cultura vestiu uma nova roupagem em 2009: promoveu o encontro musical e cultural entre artistas brasileiros e franceses, que dividiram o palco em mais de 30 cidades brasileiras. Essas cidades, espalhadas pelos quatro cantos do Brasil, receberam também oficinas para incentivar o aprendizado de música. Nos três anos de realização, Eu Faço Cultura chegou a mais de 250 mil pessoas, entre participantes das oficinas e espectadores dos shows.

## ECONOMIA

A CAIXA SEGUROS, em parceria com a CNP Assurances, com apoio da Université de Picardie Jules Verne e do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), realizou o colóquio internacional "Poupança, Investimento e Moeda no Brasil: olhares cruzados franco-brasileiros". Durante o evento, que contou com a participação de especialistas brasileiros e franceses, foram discutidos modelos de desenvolvimento econômico e social dos dois países para o longo prazo.



## ARTES PLÁSTICAS

Patrocinado pela CNP Assurances e pelo Grupo CAIXA SEGUROS, o projeto de restauração do quadro “Himeneu travestido assistindo a uma dança em honra a Príapo”, de Nicolas Poussin foi entregue ao público em 9 de setembro. A restauração consumiu oito meses de trabalho, coordenados por profissionais do Museu do Louvre, em Paris. Além da recuperação de uma das principais obras do artista francês, o projeto levou a uma importantes descoberta para a história da arte.

### ARTS PLASTIQUES

*Le tableau «Hyménée travesti pendant une cérémonie à Priape», de Nicolas Poussin dont la restauration a été parrainée par CNP Assurances et le Groupe CAIXA SEGUROS, a été présenté au public le 09 septembre. La restauration a duré huit mois et a été coordonnée par des spécialistes du musée du Louvre. Il s’agit de la restauration d’une des principales œuvres de l’artiste français et une importante découverte pour l’histoire de l’art.*



## SOUTIEN AU GOUVERNEMENT

*Le Groupe CAIXA SEGUROS participe à son échelle à la croissance du pays car les secteurs de l'assurance et de la retraite contribuent au renforcement de l'épargne interne et au bon fonctionnement des chaînes productives. L'entreprise travaille également en partenariat avec le gouvernement fédéral avec lequel elle a développé trois projets en 2009.*

*CAIXA SEGUROS a mis en place trois actions importantes en 2009, en partenariat avec le Gouvernement fédéral. Pour la deuxième année consécutive, l'entreprise a parrainé le Prêmio Escola, un projet social développé par les ministères de la Santé et de l'Éducation. L'objectif de ce projet est de soutenir les instances encourageant les élèves de l'enseignement primaire à se prévenir contre les maladies sexuellement transmissibles et à réduire la consommation de drogues. Ce projet est également réalisé par l'ONU, l'UNODC, l'Unesco, l'Unicef, l'Unids et l'Unfpa.*

*Le Groupe a également signé un accord avec le ministère du Budget afin de diffuser la culture de la retraite parmi les fonctionnaires publics. Cet accord inclut l'offre de plans via internet et encourage l'interactivité de l'entreprise avec ces fonctionnaires. CAIXA SEGUROS protège également gratuitement depuis 2003 les universitaires qui participent au projet Rondon, à travers une assurance prévoyance et accidents personnels.*

PÚBLICO EXTERNO

## APOIO AO GOVERNO

O Grupo CAIXA SEGUROS entende seu papel como agente indutor do crescimento do País e tem consciência da importância do mercado de seguros e previdência, para o fortalecimento da poupança interna e para o bom funcionamento das cadeias produtivas. Por isso, sempre que possível, a Companhia faz parcerias com o governo federal. Em 2009, foram três projetos.

Pelo segundo ano consecutivo, a empresa patrocinou o Prêmio Escola, vinculado aos ministérios da Saúde e da Educação. A iniciativa tem por objetivo apoiar entidades que incentivam estudantes do ensino fundamental a prevenir doenças sexualmente transmissíveis e a reduzir o consumo de drogas. O prêmio é realizado por cinco agências da Organização das Nações Unidas (ONU): UNODC, Unesco, Unicef, Unids e Unfpa.

Em 2009, o Grupo também firmou convênio com o Ministério do Planejamento para difundir a cultura previdenciária entre os servidores públicos. Desde então, oferece planos de previdência via web, com condições diferenciadas – estimulando a interatividade da Companhia com o servidor público federal.

A mais antiga parceria do Grupo com o Governo acontece no Projeto Rondon. Desde 2003, a seguradora protege gratuitamente os universitários que participam do programa por meio de uma apólice de vida e de acidentes pessoais.

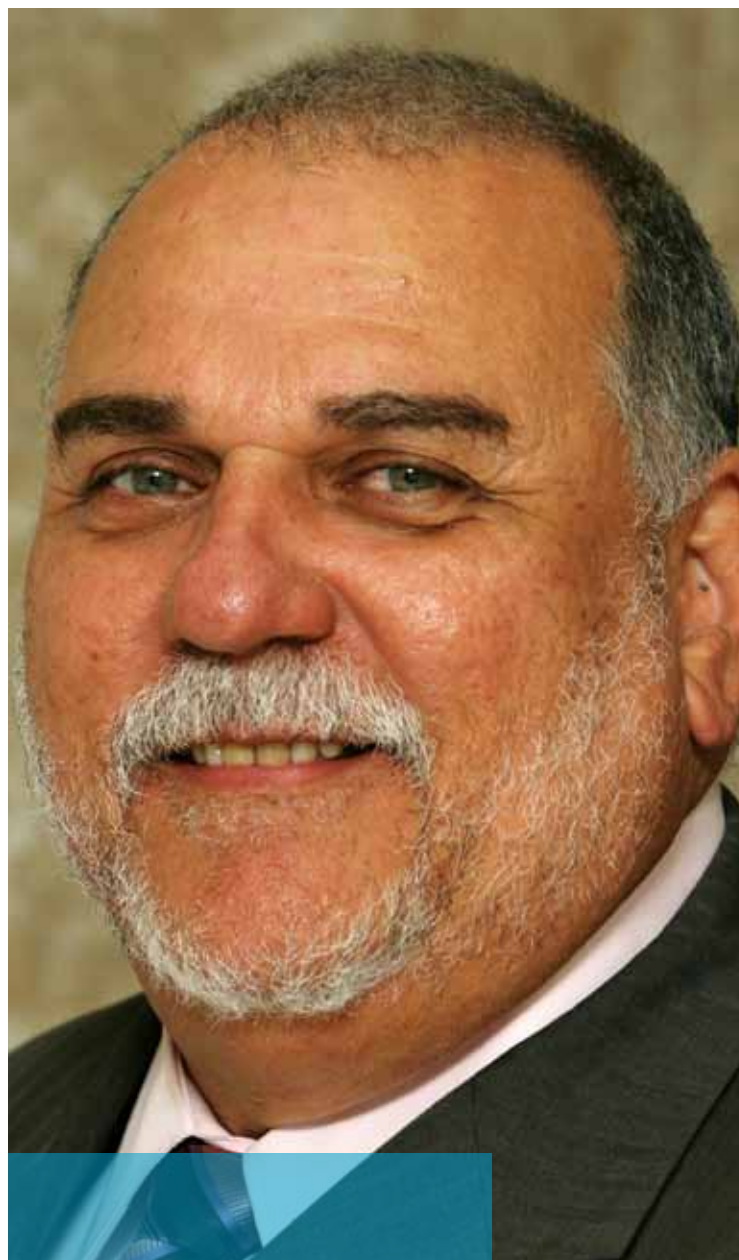
TRADUÇÃO

“

Tenho produtos da CAIXA SEGUROS há pelo menos 25 anos. O atendimento, a praticidade e a segurança são itens que dão credibilidade à empresa. Já precisei do Seguro Auto algumas vezes e fui muito bem atendido. Estou verdadeiramente satisfeito.

”

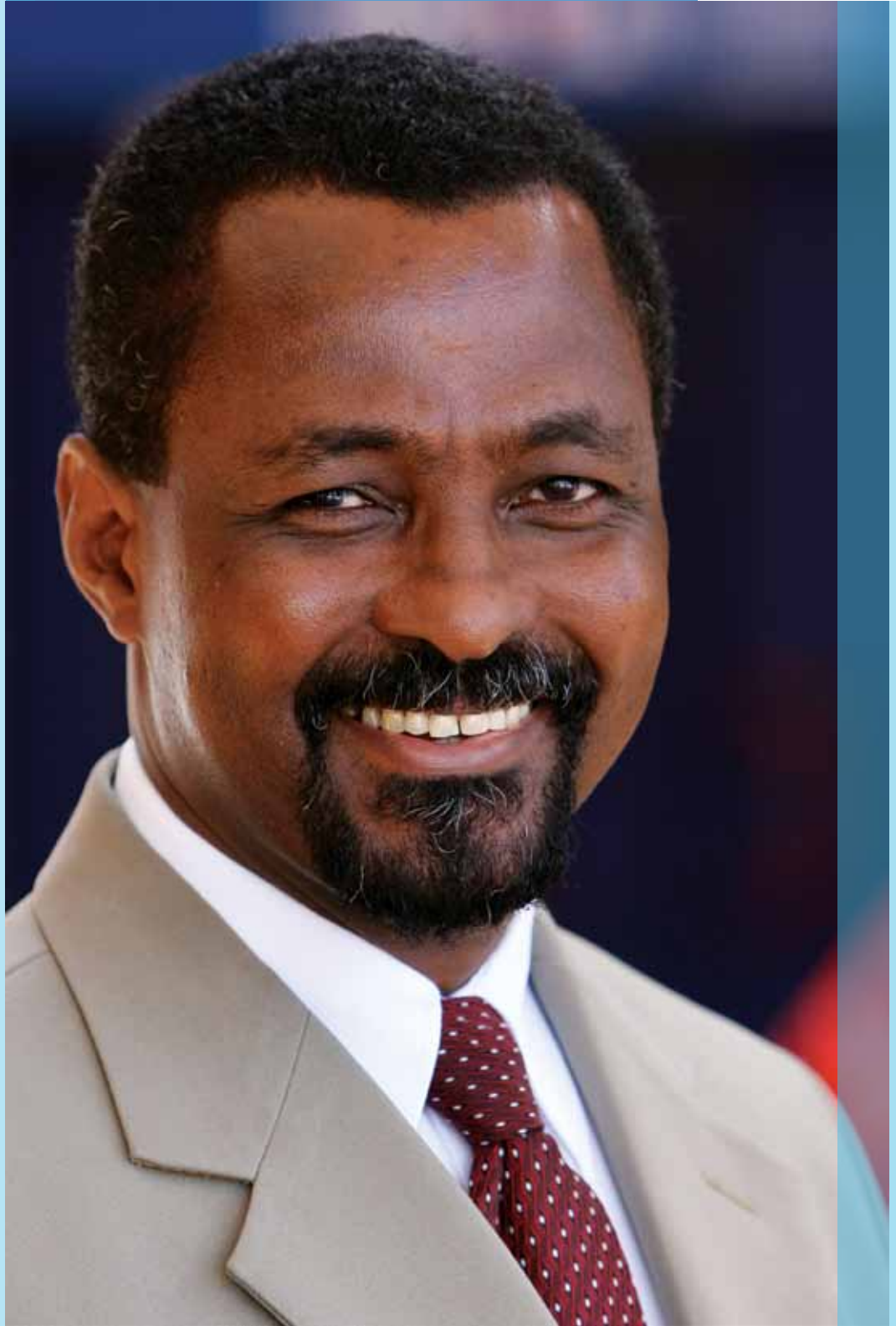
*“Je suis client de CAIXA SEGUROS depuis 25 ans. La prise en charge, la facilité et la sécurité sont des éléments qui donnent de la crédibilité à l’entreprise. J’ai déjà dû faire appel à mon assurance Auto et j’ai toujours été très bien pris en charge. Je suis vraiment très satisfait”.*



## JORGE AUGUSTO DE CASTRO

*52 anos, morador de Natal que hoje tem Seguro de Vida, Planos de Previdência, Seguro Auto e Seguro Residencial.*

JORGE AUGUSTO DE CASTRO  
52 ans, habitant à Natal qui dispose aujourd’hui d’une Assurance prévoyance, de plans de retraite, d’une assurance Auto et d’une assurance MRH.



**“Tenho dois seguros, um plano de previdência e um título de capitalização no Grupo CAIXA SEGUROS. Trabalho na empresa e sei o quanto ela cuida bem dos cliente. Eu mesmo, quando sofri um sinistro com o meu carro, fui muito bem atendido. E a indenização saiu dentro do prazo informado”**

**LUÍS CARLOS DA CONCEIÇÃO**

*49 anos, empregado da CAIXA SEGUROS que conhece a empresa por dentro e, justamente por isso, confia a proteção de sua família e de seu patrimônio à empresa*

*“J’ai deux assurances, un plan de retraite et un titre de capitalisation du Groupe CAIXA SEGUROS. Je travaille dans l’entreprise et je sais qu’elle s’occupe bien de ses clients. J’ai moi-même très bien été pris en charge quand j’ai eu un sinistre avec ma voiture et j’ai été indemnisé dans les délais prévus”.*

**LUÍS CARLOS DA CONCEIÇÃO**

*49 ans, employé de CAIXA SEGUROS qui pour bien connaître l’entreprise, lui fait confiance pour protéger sa famille et son patrimoine.*

# Sobre este relatório

À PROPOS DU RAPPORT

## A PROPOS DE CE RAPPORT

*Ce Rapport Annuel et de Développement Durable du Groupe CAIXA SEGUROS, conformément aux directives définies par le Global Report Initiative (GRI)\*, décrit les performances de nos quatre entreprises en 2009, dans les domaines économique-financiers, sociaux et environnementaux. Le premier Rapport, lancé en 2008, souligne l'importance des concepts relatifs au label GRI dans l'entreprise.*

*Le Rapport Annuel et de Développement Durable du Groupe CAIXA SEGUROS est une publication bilingue, en portugais et en français, langues d'origine des principaux actionnaires de l'entreprise, CNP Assurances et CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Ce document existe en version imprimée (1.000 exemplaires) et est également disponible sur Internet. Les émissions de carbone produites pour concevoir ce document sont compensées par la plantation d'arbres de la Forêt Atlantique, action certifiée par le label "Carbon Free" de l'ONG Iniciativa Verde.*

*Les informations comptables concernant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2009. Ce document présente également les principes et les valeurs qui guident l'entreprise, aussi bien dans ses stratégies que dans ses engagements vis à vis de ses divers publics et de ses partenaires.*

*L'ensemble des données contenues dans ce Rapport conservent les mêmes sources et les mêmes bases de calculs utilisées dans l'édition précédente (Rapport Annuel 2008), et sont consultables sur Internet, à l'adresse [www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br).*

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS, referente ao ano de 2009 relata o desempenho de nossas quatro empresas em 2009, no que se refere às dimensões econômico-financeira, social e ambiental. O documento, assim como o do exercício anterior, segue as diretrizes previstas pelo Global Report Initiative (GRI)\* e é uma publicação bilíngüe, em português e francês, idiomas falados pelos principais acionistas da corporação: a CNP Assurances e a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.

Este documento está disponível nos formatos impresso (1 mil exemplares) e eletrônico (pela Internet). A emissão de carbono gerada na produção do material é compensado por meio do plantio de árvores na Mata Atlântica, recebendo o selo "Carbon Free" da ONG Iniciativa Verde.

As informações contábeis são relativas ao período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2009. 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.

Todos os dados contidos neste Relatório mantêm as mesmas fontes e tábuas de cálculo utilizadas na edição imediatamente anterior a este documento (Relatório Anual de 2008), disponível ao público pela Internet, no endereço [www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br). A única exceção é a fórmula de cálculo do faturamento do Grupo que, até 2008, seguia a IFRS (utilizada no mercado Europeu) e agora segue as normas locais brasileiras.



NÍVEIS DE APLICAÇÃO		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	Perfil da G3	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
	Informações sobre a forma de Gestão da G3	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	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 áreas 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.	

\* Suplemento Setorial em sua versão final



NIVEAU D'APPLICATION		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RAPPORT	Profil de la directive G3	Répondre aux points: 1.1; 2.1 à 2.10; 3.1 à 3.8, 3.10 à 3.12; 4.1 à 4.4, 4.14 à 4.15;	AVEC VÉRIFICATION EXTERNE	Répondre à tous les critères énumérés pour le niveau C, plus: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 à 4.13, 4.16 à 4.17;	AVEC VÉRIFICATION EXTERNE	Mêmes critères exigés que pour le Niveau B	AVEC VÉRIFICATION EXTERNE
	Informations sur le type de gestion de la G3	Non exigé		Informations sur le type de gestion pour chaque catégorie d'indicateur		Type de Gestion proposée pour chaque Catégorie d'indicateur	
	Indicateurs de Performance de la G3 & Indicateurs de Performance du Supplément Sectoriel	Répondre à 10 Indicateurs de Performance minimums, incluant au moins un indicateur pour les secteurs suivants: social, économique et environnemental.		Répondre à 20 Indicateurs de Performance minimums, incluant au moins un indicateur pour les secteurs suivants: économique, environnemental, droits de l'homme, pratiques en matière de droit du travail, société, responsabilité pour le produit.		Répondre à chaque indicateur essentiel de la G3 et du Supplément Sectoriel*, considérant les principes suivants: (a) répondant à l'indicateur ou (b) expliquant le motif de l'omission.	

Supplément sectoriel dans sa version finale \*

\*Global Report Initiative (GRI) - organização internacional multistakeholder detentora de um modelo de referência mundial para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

\* Global Report Initiative (GRI) – organisation internationale multistakeholder détentrice d'un modèle de référence internationale pour l'élaboration de Rapports annuels et de développement durable.

*Ce Rapport concerne les principaux stakeholders identifiés par le Groupe CAIXA SEGUROS comme les actionnaires, les collaborateurs, les partenaires, les clients, les instances de régulation du marché de l'assurance, les fournisseurs et les institutions. Bien que tous ses stakeholders aient été préalablement identifiés, l'entreprise ne dispose pas encore d'un processus structuré sur leur engagement permettant l'identification de thèmes et d'approches destinés au Bilan Social. Les informations qui ont permis d'élaborer ce document ont été fournies par différents secteurs de l'entreprise sous la coordination de la Superintendance de la Communication Corporative (SUPEC).*

*Il convient de souligner que le contenu de ce document concerne exclusivement les activités du Groupe CAIXA SEGUROS. Il n'inclut donc pas d'informations et d'indicateurs relatifs aux opérations des filiales, des entreprises connexes, autorisées, des concessionnaires ou d'autres institutions qui ont un impact sur les activités et les opérations de l'entreprise.*

*Directives GRI – Le Groupe CAIXA SEGUROS a adopté la version la plus récente des directives GRI, la version G3. Sur la base des informations et des indicateurs de performance consolidés publiés dans cette édition, l'entreprise peut déclarer ce document comme faisant partie du niveau C de la structure GRI.*

*L'intégralité du Rapport Annuel et de Développement Durable 2009 est consultable sur le portail du Groupe CAIXA SEGUROS. Pour obtenir des informations supplémentaires, émettre des critiques et faire des suggestions, il faut contacter la Superintendance de Communication Corporative du Groupe CAIXA SEGUROS (SUPEC) au (61) 2192-2995. Ce contact peut également se faire par e-mail à l'adresse suivante : [supec@caixaseguros.com.br](mailto:supec@caixaseguros.com.br).*

*Les indicateurs GRI utilisés dans ce bilan, les réponses et l'index, sont décrits dans les pages suivantes:*

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).

Vale destacar: o conteúdo deste documento abrange exclusivamente as atividades do Grupo CAIXA SEGUROS. Ele não inclui, portanto, informações e indicadores sobre as operações de subsidiárias, coligadas, autorizadas, permissionárias ou outras instituições que exerçam influência sobre as atividades e operações da Companhia.

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.

A íntegra do Relatório de Sustentabilidade 2009 está disponível no portal do Grupo CAIXA SEGUROS na Internet. Caso tenha interesse em obter esclarecimentos adicionais sobre o documento ou apresentar críticas e sugestões, entre em contato com a Superintendência de Comunicação Corporativa do Grupo CAIXA SEGUROS (SUPEC) por meio do telefone (61) 2192-2995. Se preferir, envie um e-mail para a caixa postal [supec@caixaseguros.com.br](mailto:supec@caixaseguros.com.br).

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:

## ÍNDICE REMISSIVO DE INDICADORES GRI (G3)

INDICE RÉFÉRENTIEL D'INDICATEURS GRI (G3)

### 1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE / STRATÉGIE ET ANALYSE

ÍNDICADOR Indicateur	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
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	<i>Déclaration du détenteur de la fonction la plus élevée de l'entreprise sur l'importance de la solidité de l'entreprise et sur sa stratégie</i>	Conselho e diretoria	<i>Conseil et Direction</i>
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	<i>Description des principaux impacts, risques et opportunités</i>	Como pensamos	<i>Notre manière de penser</i>

### 2. PERFIL ORGANIZACIONAL / PROFIL ORGANISATIONNEL

ÍNDICADOR Indicateur	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
2.1	Nome da organização	<i>Nom de l'entreprise</i>	Como pensamos	<i>Notre manière de penser</i>
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	<i>Principales marques, produits et/ou services</i>	Como pensamos e Portfólio	
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures	<i>Structure opérationnelle de l'entreprise, incluant les principaux secteurs, unités opérationnelles, filiales et holdings</i>	Governança Corporativa	<i>Gouvernance corporative</i>
2.4	Localização da sede da organização	<i>Localisation du siège de l'entreprise</i>	Onde nos encontrar	<i>Adresses utiles</i>
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	<i>Nombre et noms des pays où l'entreprise travaille principalement ou qui sont particulièrement importants pour la solidité de l'entreprise conformément au Rapport</i>	Como pensamos	<i>Notre manière de penser</i>
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	<i>Type et nature juridique de la propriété</i>	Como pensamos	<i>Notre manière de penser</i>
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	<i>Type et nature juridique de la propriété</i>		<i>Notre manière de penser</i>



## 2. PERFIL ORGANIZACIONAL / PROFIL ORGANISATIONNEL

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	<i>Principaux changements durant la période considérée par le Rapport et relatifs à la taille, la structure ou l'actionariat</i>	Não houve mudança nas operações, na estrutura ou na participação acionária da empresa durante o período	<i>Il n'y a pas eu de changements dans les activités, dans la structure ou dans la participation actionariale de l'entreprise au cours de la période</i>
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	<i>Prix obtenus durant la période considérée par le Rapport</i>		

## 3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO / PARAMÈTRES DU RAPPORT

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	<i>Période considérée par le Rapport (année comptable / civile des informations présentées)</i>		
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	<i>Date du Rapport précédent le plus récent (si c'est le cas).</i>		
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.)	<i>Périodicité des Rapports (annuel, biennuel, etc.)</i>		
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	<i>Qui contacter pour les questions relatives au Rapport ou à son contenu</i>		
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	<i>Processus de définition du contenu du Rapport</i>		
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	<i>Limite du Rapport (comme pays, secteurs, filiales, installations louées, holdings, fournisseurs).</i>		
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	<i>Déclaration sur toute limitation spécifique concernant l'objectif visé ou la limite du Rapport</i>		
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	<i>Base pour l'élaboration du Rapport relatif aux holdings, aux filiales, aux installations louées, aux activités de sous-traitance et d'autres entreprises qui pourraient affecter de manière significative la comparaison entre les périodes et/ou entre les entreprises</i>		

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.	<i>Techniques de mesures des données et méthodes de calcul, comprenant les hypothèses et les techniques soutenant les estimations appliquées à la compilation des indicateurs et à d'autres informations du Rapport.</i>		
3.10	Explicação das 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).	<i>Explication des conséquences de toute reformulation des informations fournies dans des Rapports précédents et les raisons de ces reformulations (fusions, acquisitions, changements dans la période ou dans l'année de référence, dans la nature des affaires, dans la méthode de calcul).</i>		
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	<i>Changements significatifs par rapport aux années précédentes sur l'objectif visé, la limite ou les méthodes de calcul appliquées au Rapport</i>	Não houve mudanças significativas em relação a informações que possam dificultar a comparação de conteúdo entre o Relatório de Sustentabilidade de 2008 e o de 2009	<i>Il n'y a pas eu de changements significatifs en termes d'informations qui pourraient affecter la comparaison entre le contenu du Bilan Social 2008 et le Bilan Social 2009</i>
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	<i>Tableau permettant de localiser les données du Rapport</i>		
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	<i>Politique et pratique actuelle sur la recherche d'audit externe du Rapport</i>		

#### 4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO / GOUVERNANCE ET ENGAGEMENTS

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
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.	<i>Structure de gouvernance de l'entreprise, comprenant les comités sous la tutelle du principal organisme de gouvernance, responsable de tâches spécifiques, comme la mise en œuvre de stratégie ou la supervision de l'entreprise</i>		

#### 4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO / GOUVERNANCE ET ENGAGEMENTS

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
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)	<i>Indiquer si le président du principal organisme de gouvernance est également un directeur exécutif (et si c'est le cas, ses fonctions dans l'entreprise et les raisons de cette composition)</i>		
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	<i>Pour les entreprises possédant une structure administrative unitaire, déclaration du nombre de membres indépendants ou non-exécutifs du principal organisme de gouvernance</i>		
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança	<i>Mécanismes adoptés pour que les actionnaires et les employés fournissent des recommandations ou orientent le principal organisme de gouvernance</i>		
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização	<i>Rapport entre les rémunérations des membres du principal organisme de gouvernance, de la direction-exécutive, des cadres et les résultats de l'entreprise</i>		
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	<i>Type de processus en vigueur dans le principal organisme de gouvernance afin d'éviter les conflits d'intérêt</i>		
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	<i>Processus pour déterminer les qualifications et les connaissances des membres du principal organisme de gouvernance afin de définir la stratégie de l'entreprise en termes économiques, environnementaux et sociaux</i>		
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	<i>Déclaration concernant la mission et les valeurs, le code de conduite et les principes internes importants pour les activités économiques, environnementales et sociales</i>		

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	<i>Procédures du principal organisme de gouvernance pour superviser l'identification et la gestion des activités économiques, environnementales et sociales</i>		
4.10	Processo para auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. Especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	<i>Processus d'auto-évaluation du principal organisme de gouvernance, particulièrement pour les résultats économiques, environnementaux et sociaux</i>		

#### COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS / ENGAGEMENTS AVEC LES INITIATIVES EXTERNES

4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	<i>Explication du principe de précaution appliqué par l'entreprise</i>	Políticas de responsabilidade socioambiental na hora de desenhar os produtos e realização de contratos	<i>Politiques en termes de responsabilités socio-environnementales lors de la conception des produits et la réalisation de contrats</i>
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	<i>Lettres, principes ou autres initiatives développés de manière externe à caractère économique, environnemental et social que l'entreprise souscrit ou endosse</i>		
4.13	Participação em associações e/ou organismo nacionais/internacionais	<i>Participation dans des associations et/ou des organismes nationaux et internationaux</i>	Capítulo sobre Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre sur la responsabilité socio-environnementale</i>

#### ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS / ENGAGEMENTS DES STAKEHOLDERS

4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	<i>liste des groupes de stakeholders engagés par l'entreprise</i>		
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	<i>Base pour l'identification et la sélection des stakeholders avec lesquels s'engager</i>		
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupo de stakeholder	<i>Approches pour l'engagement des stakeholders, comprenant la fréquence d'engagement par catégorie et groupe de stakeholders</i>		

## ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS / ENGAGEMENTS DES STAKEHOLDERS

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.	<i>Principaux thèmes et préoccupations répertoriés à travers l'engagement des stakeholders et quelles sont les mesures adoptées par l'entreprise pour les traiter.</i>		
------	---	--	--	--

## 5. INDICADORES ECONÔMICOS / INDICATEURS ÉCONOMIQUES

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
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	<i>Montant financier direct géré et réparti, comprenant les bénéfices les coûts opérationnels, la rémunération des employés, les donations et autres investissements dans la communauté, bénéfices accumulés et paiements au profit de fournisseurs de capitaux et des collectivités territoriales</i>		

## 6. INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL / INDICATEURS DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
EN 5	Consumo Total de Água	<i>Consommation Totale d'Eau</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	<i>Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte avec les réductions obtenues</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>
EN 8	Emissões de gases efeito estufa n.a. (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> H, HFC, PFC e SF <sub>6</sub> )	<i>Emissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>H, HFC, PFC e SF<sub>6</sub>)</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	<i>Habitats protégés ou restaurés</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	<i>Initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre avec les réductions obtenues</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	<i>Initiatives visant à atténuer les impacts environnementaux des produits et des services avec les réductions obtenues</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>

EN30	Total de investimentos gastos em proteção ambiental, por tipo	<i>Total des investissements en matière de protection environnementale, par catégorie</i>		
EM 34	Impactos ambientais significativos vinculados n.a. ao transporte com fins logísticos	<i>Impacts environnementaux significatifs liés au transport</i>	Capítulo de Responsabilidade Socioambiental	<i>Chapitre Responsabilité Socio-environnementale</i>

## 6. INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL / INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALE

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	<i>Total des employés par type d'emploi, de contrat de travail et par région</i>		
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	<i>Avantages offerts aux employés à temps complet par rapport aux employés à temps partiel ou à mi-temps, par principales activités</i>		
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	<i>Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de contrôle de risque, en vigueur, pour aider les employés, leurs familles ou les membres de la communauté en cas de maladies graves</i>		
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	<i>Moyenne d'heures annuelles de formation, par employé et par catégorie</i>		
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	<i>Composition des groupes responsables de la gouvernance corporative et liste des employés par catégorie, selon le genre, la tranche d'âge, les minorités et autres indicateurs de diversité</i>		

## 7. INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS / INDICATEURS DES DROITS DE L'HOMME

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes aos direitos humanos	<i>Pourcentage et totalité des contrats d'investissement incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou qui ont été soumis à des évaluations en matière des droits de l'homme</i>		
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes aos direitos humanos	<i>Pourcentage des entreprises sous contrat et des fournisseurs ayant été soumis à des évaluations relatives aux droits de l'homme</i>		
HR 8	Formação dos empregados no que diz respeito às práticas relativas aos direitos humanos, importantes para o desenvolvimento das operações	<i>Formation des employés aux pratiques concernant les droits de l'homme, importantes pour le développement des activités</i>	Capítulo de Responsabilidade Social	<i>Chapitre Responsabilité Sociale</i>

## 7. INDICADORES REFERENTES À SOCIEDADE

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	<i>Nature, objectif visé et efficacité de tout programme et pratiques visant à évaluer et à gérer les impacts des activités dans les communautés</i>	Capítulo de Responsabilidade Social	<i>Chapitre Responsabilité Sociale</i>
S02	Descrição de políticas e sistemas de gestão / como de mecanismos de cumprimento focados para prevenir as condutas contrárias à livre concorrência	<i>Description des politiques et des systèmes de gestion, procédures et mécanismes pour prévenir les pratiques contraires à la libre concurrence</i>	Mensagem do Presidente do Conselho	<i>Message du Président du Conseil</i>

## 9. RESPONSABILIDADE SOCIAL PELO PRODUTO / RESPONSABILITE SOCIALE POUR LE PRODUIT

ÍNDICADOR <i>Indicateur</i>	DESCRIÇÃO GRI	DESCRIPTION GRI	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO	LOCALISATION DANS LE RAPPORT
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	<i>Pratiques en matière de satisfaction clientèle, comprenant les résultats des recherches permettant de mesurer cette satisfaction</i>		

“

Quando eu crescer, quero ser jornalista ou professora de inglês. Minha avó me disse que já está guardando dinheiro para minha faculdade.

”

*“Quand je serai grande je veux être journaliste et professeur d’anglais. Ma grand-mère dit qu’elle économise déjà pour payer mes études”*



**JULIA  
MARQUES**

*8 anos, brasileira, cliente do Crescer*

JÚLIA MARQUES,  
8 ans, habitant Brasília, cliente du  
produit CRESCER





## ADRESSES UTILES

### GROUPE CAIXA SEGUROS

Setor Comercial Norte, Quadra 01,  
Bloco A, Edifício Number One, 15º  
andar. CEP 70711-900. Brasília-DF  
[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br)  
[twitter.com/caixaseguros](https://twitter.com/caixaseguros)

### ACCUEIL ONLINE

Pour la gestion des produits:  
[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br) sur le lien  
"Serviços Online" – fonctionne 24h/24

Pour les dénonciations anonymes de  
fraude ou de blanchiment d'argent sur  
le marché de l'assurance  
[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br) sur le lien  
"Atendimento" – fonctionne 24h/24

Questions ou informations sur les  
produits:  
[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br) sur le lien  
"Atendimento". Les horaires d'accueil  
online varient en fonction du produit.

### TÉLÉPHONES

0800 702 4000 – Services  
et accueil clientèle  
Rachats, communication de sinistres,  
souscription de produits et autres  
services liés aux produits. Ce canal  
fonctionne de 8 heures à 21 heures,  
du lundi au vendredi, sauf les jours  
fériés. Pour l'assistance 24h des produits  
d'assurance, l'accueil fonctionne tous  
les jours de l'année.

0800 702 4280 – SAC  
Doutes sur les produits, éloges,  
suggestions, annulation et suspension  
de services. Ce canal fonctionne  
24h/24, tous les jours de la semaine, y  
compris les jours fériés.

0800 702 4260 – Prise en charge  
exclusive pour les malentendants  
Canal exclusif pour les malentendants  
qui fonctionne 24h/24, tous les jours de  
la semaine, y compris les jours fériés.

0800 702 4240 – Service du Médiateur  
Réclamations et suggestions. Ce canal  
fonctionne de 9 heures à 17 heures, du  
lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

QUEM SOMOS

QUI NOUS SOMMES

# ONDE NOS ENCONTRAR

## GRUPO CAIXA SEGUROS

Setor Comercial Norte, Quadra 01, Bloco A  
Edifício Number One, 15º andar.  
CEP 70711-900 – Brasília-DF  
[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br)  
[twitter.com/caixaseguros](https://twitter.com/caixaseguros)

## ATENDIMENTO ONLINE

*Para gerenciamento de produtos:*  
[www.caixaseguros.com.br](http://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](http://www.caixaseguros.com.br) no link "Atendimento" –  
disponível 24 horas por dia

*Para dúvidas ou informações sobre os produtos:*  
[www.caixaseguros.com.br](http://www.caixaseguros.com.br) no link "Atendimento". O  
horário de funcionamento varia conforme o produto.

## TELEFONES

*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.

## **FILIAIS / FILIALES**

O Grupo CAIXA SEGUROS possui 16 filiais, distribuídas nos seguintes estados:

*Le Groupe CAIXA SEGUROS possède 16 bureaux de représentation répartis dans les états suivants:*

### **BAHIA**

R. Dr. José Peroba, nº 349  
Ed. Empresarial Costa Azul - Sobreloja - Bairro Stiep  
CEP 41760-320 - Salvador-BA  
Tel.: (71) 341-4008/342-7631

### **BRASÍLIA**

SCN - Quadra 01 - Ed. Brasília Trade Center  
11º andar - Salas 1106/1107  
CEP 70711-902 - Brasília-DF  
Tel.: (61) 3326-2505

### **CEARÁ**

Av. Santos Dumont, nº 2626 - Sala 916 e vagas  
112/113 - Ed. Plaza Tower - Bairro Aldeota  
CEP 60.150-161 - Fortaleza-CE  
Tel.: (85) 3242-5502 / 5138/ 5185

### **GOIÁS**

R. C 255 Quadra 588 Lotes 04/08 nº 270  
Ed. Centro Empresarial Sebba - Sala 10 - Bairro Nova  
Suíça. - CEP 74.280-010 - Goiânia-GO  
(62) 259-9049

### **MINAS GERAIS**

Avenida Raja Gabaglia - 3601 - Sala 4 - Santa Lúcia  
CEP 30.350-540 - Belo Horizonte-MG  
Tel.: (31)-3227-8600

Av. Barão do Rio Branco, nº 2390 - Ed. Horácio  
Moreira Dias - Salas 1301, 1302 - Centro  
CEP 36.016-310 - Juíz de Fora-MG  
Tel.: (32) 3215-5344

### **PARANÁ**

Av. Marechal Deodoro, nº 630 - Conjunto 402  
Ed. Centro Comercial Itália - 4º andar - Centro  
CEP 80.010-912 - Curitiba-PR  
Tel.: (41) 233-2812

### **PERNAMBUCO**

Centro Empresarial Iberbrás  
Rua Ribeiro de Brito, 830, salas 401/402  
Bairro Boa Viagem - Recife-PE  
Tel.: (81) 3117-5166

### **RIO DE JANEIRO**

Rua da Assembléia, nº 10 - Sala 2522 - Ed. Cândido  
Mendes - Centro - CEP 20.011-000 - Rio de Janeiro-RJ  
Tel.: (21) 2508-6944

### **RIO GRANDE DO SUL**

Rua Marquês do Pombal, 1675  
Moinhos de Vento CEP: 90540-001 - Porto Alegre-RS  
Tel.: (51) 3228-9872

### **SANTA CATARINA**

Av. Osmar Cunha, nº 183 - Ed. Ceisa Center - Sala  
501 - Centro - CEP 88.015-100 - Florianópolis/SC  
Tel.: (48) 224-1815  
CNPJ: 34.020.354/0005-43

### **SÃO PAULO**

Av. Paulista, nº 1.842 - Ed. Torre Norte - 9º andar -  
Sala 95 - Bairro Cerqueira César  
CEP 01.310-200 - São Paulo-SP  
Tel.: (11) 3103-2450

R. Rodrigo Romeiro - Quadra 01 - Casa 46 - Centro  
CEP 17.015-420 - Bauru-SP  
Tel.: (14) 3234-7647

R. Antonio Galizia , 181 7º andar - salas 72/73 -  
Cambuí - CEP 13024-510 - Campinas-SP  
Caixa Seguradora SA - Condomínio Edifício Trevizzo  
Tel.: (19) 3254-0399/1911

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO CAIXA SEGUROS – 2009

RAPPORT ANNUEL ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE  
DU GROUPE CAIXA SEGUROS - 2009

Presidente do Grupo CAIXA SEGUROS / Président du Groupe CAIXA SEGUROS  
THIERRY CLAUDON

Superintendente de Comunicação Corporativa / Superintendante de Communication Corporative  
SANY SILVEIRA

Coordenação editorial / Coordination éditoriale  
IPÊ COMUNICAÇÃO

Textos / Textes  
GUAÍRA FLOR, LARISSA ORTALE E LAURO AIRES

Edição / Edition  
GUAÍRA FLOR E LAURO AIRES

Design Gráfico / Design graphique  
CHICA MAGALHÃES

Tradução / Traduction  
ERIC LALAGÜE

Revisão / Révision  
GRÉGOIRE SAINT GAL DE PONS E ALEXANDRE BENFEITA



A emissão de carbono gerada na produção deste material é  
compensada por meio do plantio de árvores na Mata Atlântica



**CAIXA**  
SEGUROS  
VIDA & PREVIDÊNCIA  
CONSÓRCIOS  
CAPITALIZAÇÃO

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