

# Relatório de Sustentabilidade 2014

**CAIXA**  
*seguradora*



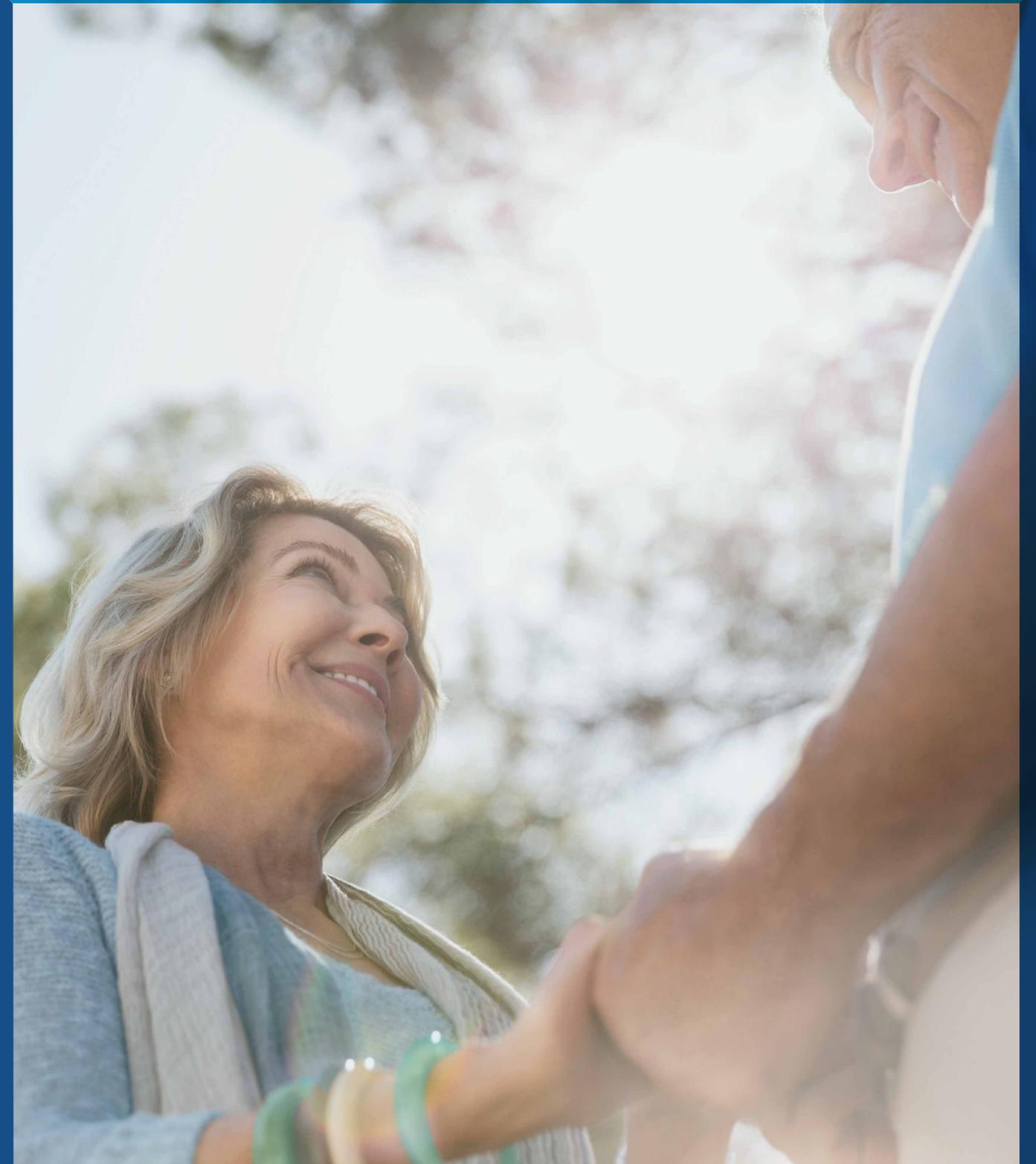
Portas abertas  
para o **bem**

O grupo Caixa Seguradora reúne empresas de Seguros,  
Previdência, Consórcios, Capitalização e Saúde.

# Portas abertas para o **bem**

Desempenho, valores, governança corporativa, pessoas, meio ambiente, fornecedores, consumidores, clientes, comunidade, governo. São muitas as variáveis para a prática de responsabilidade social. Variáveis que requerem planejamento, visão de longo prazo e, principalmente, atitude. **Atitude para fazer a diferença, para colocar estratégias em ação, para cuidar do que é nosso.**

A **Caixa Seguradora** cuida de tudo o que é importante para ser sustentável. Somos próximos, valorizamos o olho no olho, estamos ao lado das pessoas **para transformar boas práticas em qualidade de vida.**



## Apresentação

# De Caixa Seguros a Caixa Seguradora

Empresas são como gente. Têm nome, personalidade, características físicas e valores. Desde que a parceria entre a francesa CNP Assurances e a brasileira Caixa se formou, em 2001, a Caixa Seguradora foi construindo sua identidade. Muito se aprendeu nesse período, absorvendo um pouco do DNA de cada uma de suas acionistas – ambas empresas públicas e instituições centenárias.

As visões dos parceiros foram sendo moldadas em uma forma própria de fazer negócios e de se relacionar com clientes, parceiros, empregados, governos e concorrentes. E desse caldo cultural e empresarial foram surgindo ramificações, como a Caixa Seguros, Caixa Capitalização, Caixa Previdência, Caixa Consórcios e Caixa Seguros Saúde, consolidando o Grupo Caixa Seguros.

Com expressivos resultados financeiros e forte atuação no segmento popular, o Grupo amadureceu. Investiu na construção de uma sede própria, em Brasília, e firmou um sólido compromisso com o mercado de seguros brasileiro. Em 2014, a sede ficou pronta, e o Grupo passou por

uma grande reformulação. Passou a ter uma identidade única com a criação da marca Caixa Seguradora, além de mudança na maneira de se posicionar institucionalmente e comercialmente.

A partir de agora, queremos ser a seguradora dos brasileiros. Nosso real desejo é que não apenas nossa marca seja reconhecida no mercado, mas que cada um dos brasileiros conheça nossa essência, nossa alma. Quando nossos clientes decidirem pela Caixa Seguradora, terão a certeza de que estar bem cuidado é algo para todos. Aí sim teremos conquistado nosso grande objetivo.

Além de mostrar um pouco dessa mudança, este relatório vai apresentar nossos resultados financeiros e outras realizações da Caixa Seguradora. A empresa está renovada, pronta para enfrentar os desafios dos próximos anos. Nas páginas seguintes, conheça um pouco mais sobre nosso passado, presente e futuro.

**É pra você, sim!**



## Mensagem do Conselho

# Quando acreditamos, resultados concretos aparecem

Quando a CNP Assurances resolveu investir na Caixa Seguradora, acreditamos que a Caixa seria nossa parceira ideal para desembarcar no Brasil. O mercado de seguros brasileiro tinha potencial, vendas no balcão era exatamente o que sabíamos fazer e, no longo prazo, traria a nós, acionistas, retorno financeiro considerável. Quatorze anos se passaram desde nossa chegada e a Caixa Seguradora nos enche de orgulho ao apresentar em 2014 lucro recorde de R\$ 1,68 bilhão.

Os resultados superaram as projeções iniciais e coroaram mais um ano de sucesso. Mesmo em período de instabilidade internacional, a Caixa Seguradora manteve seus índices em constante crescimento. Hoje, mais de 10 milhões de clientes confiam suas vidas, seu patrimônio e seu futuro a nossa empresa e a nossa experiência centenária.

Tudo isso foi possível porque sempre acreditamos nessa empresa. E quando acreditamos, resultados concretos aparecem. Para celebrar os bons números da Caixa Seguradora, nada mais simbólico do que a inauguração da sede própria, prova irrefutável da confiança dos acionistas no presente e no futuro da companhia.

Começamos 2015 motivados. Com nova marca, novo prédio e um modelo de negócios amadurecido, esperamos atender de forma ainda mais expressiva as necessidades dos brasileiros.

**Xavier Larnaudie-Eiffel**

*Presidente do Conselho de Administração da Caixa Seguradora*

# Mensagem do Presidente

## Ano de mudança

O ano de 2014 foi marcado por duas importantes mudanças na companhia: a inauguração da sede e a revisão da estratégia de marca. O novo prédio é um sonho antigo tanto do corpo diretor como dos nossos colaboradores. A sede própria, no coração de Brasília, é agora um símbolo do sucesso da parceria entre a CNP Assurances e a Caixa. É também prova da confiança dos acionistas no futuro da empresa.

E para iniciarmos esse novo momento, investimos também em uma marca – que reorganizou as empresas do Grupo Caixa Seguros em torno de um nome forte e único: Caixa Seguradora. Acreditamos que a sede e uma marca única representam bem a solidez da empresa, que pode ser atestada pelo nosso desempenho comercial e financeiro.

Além dessas mudanças, o ano de 2014 representou também um período de amadurecimento e reflexão sobre nosso modelo de negócios e sobre nosso posicionamento interno e externo. Reescrevemos a missão da companhia para balizar um caminho que já vínhamos seguindo com êxito: “simplificar o acesso a produtos de seguros, previdência, consórcio, capitalização e saúde, entendendo e atendendo às reais necessidades dos brasileiros”.

Acreditamos no Brasil, no potencial do mercado de seguros, e na dedicação de funcionários e parceiros. As páginas deste relatório mostram que temos bons motivos para isso.

**Thierry Claudon**

*Presidente da Caixa Seguradora*

# Sumário



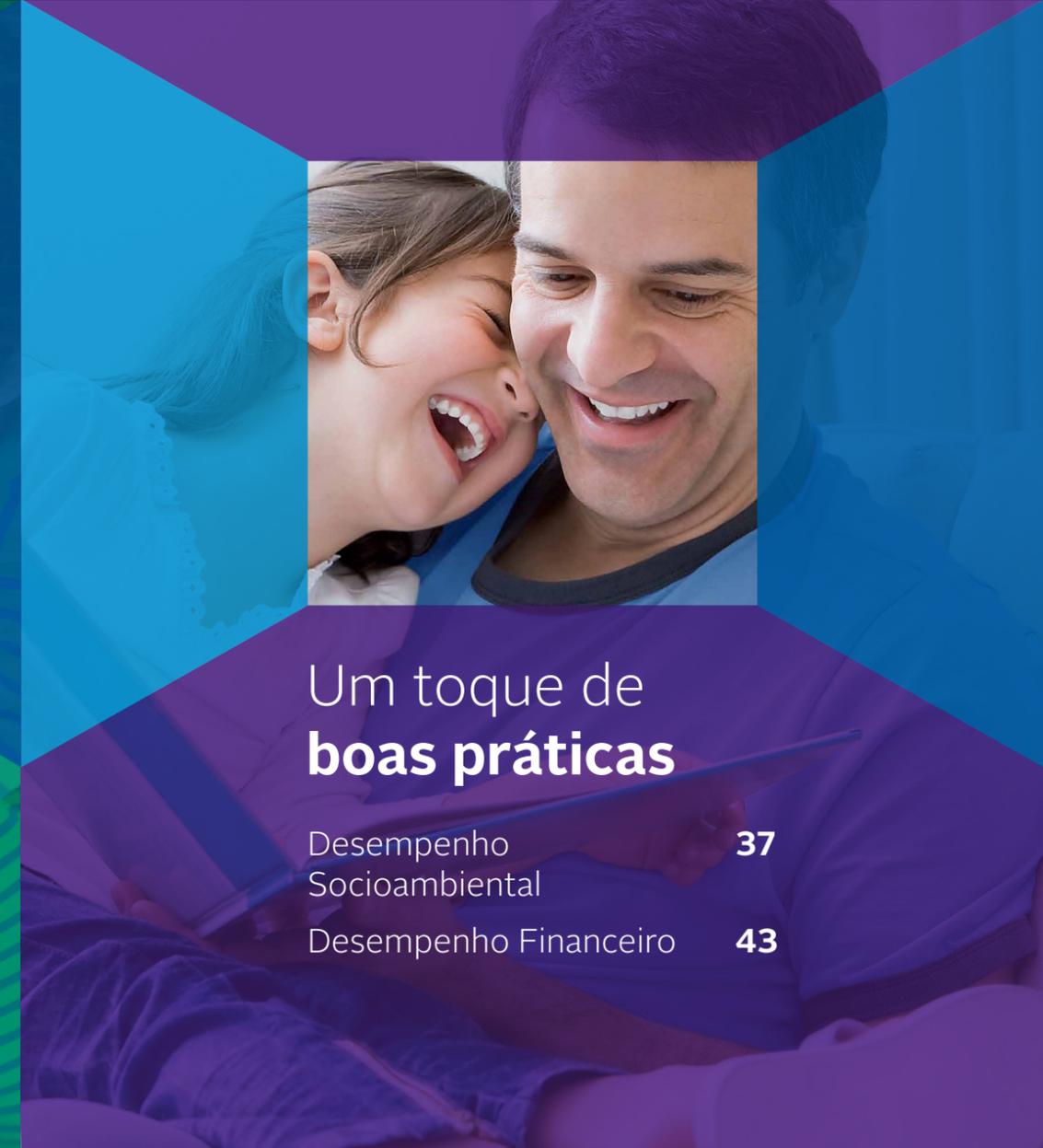
## Um toque de sustentabilidade

Perfil Institucional	08
Tempo de Inovação	13
Parceria de Sucesso	17
Governança Corporativa	18
Segmentos de Negócios	24



## Um toque de cuidado

Relacionamento com o Cliente	27
Perfil Profissional	31
Prêmios e Reconhecimentos	35



## Um toque de boas práticas

Desempenho Socioambiental	37
Desempenho Financeiro	43

Um toque de  
**sustentabilidade**



# Perfil Institucional

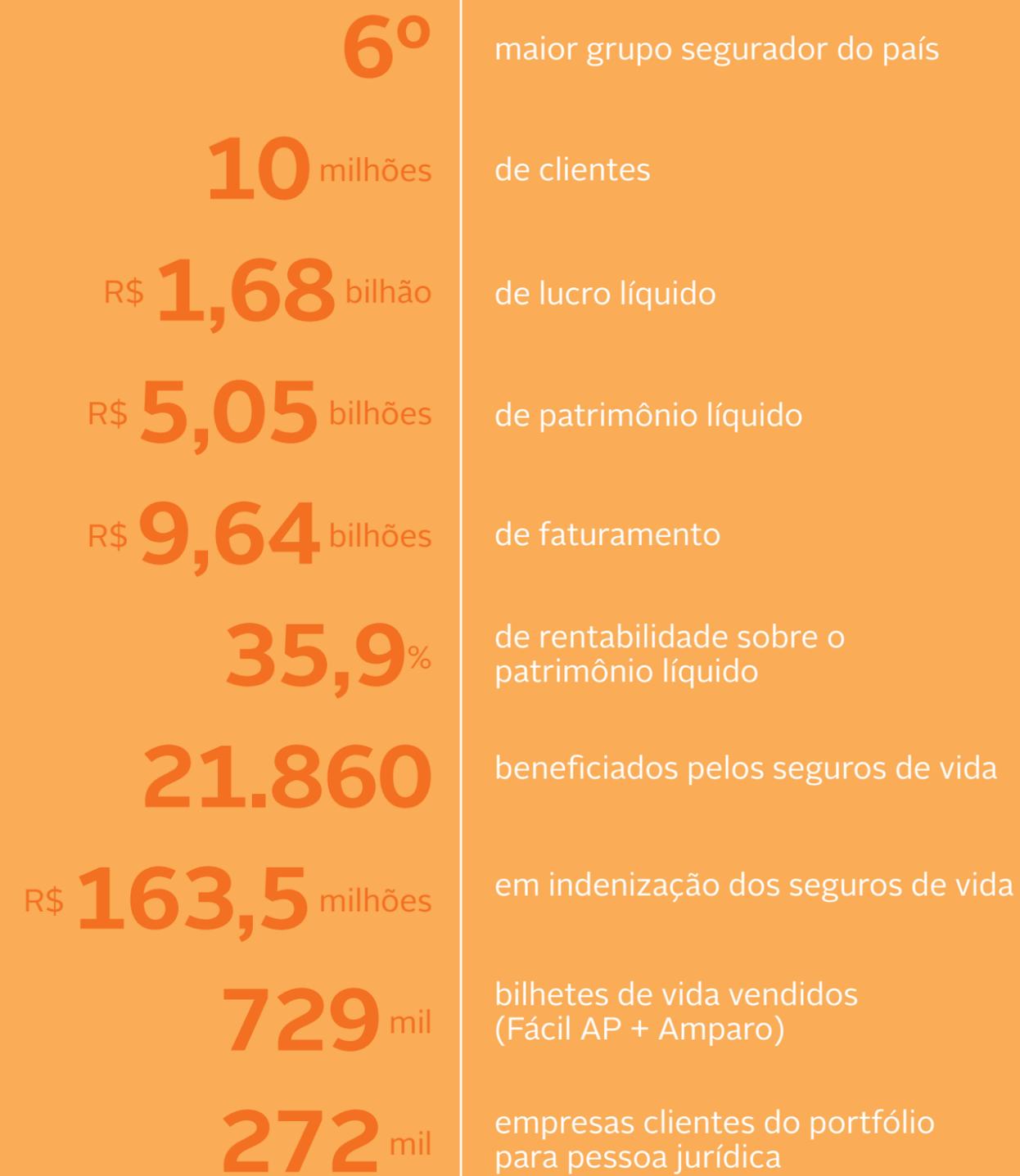
## Identidade Corporativa

A Caixa Seguradora é uma grande empresa. Moderna, sólida e preocupada com o bem estar dos brasileiros, a sexta maior no ranking do setor de seguros coleciona histórias, números e reconhecimentos por seu desempenho. Há 48 anos no mercado, a companhia conquistou espaços importantes ao longo de sua trajetória. Foi a primeira a criar um seguro simplificado para acidentes, é considerada a mais sustentável financeiramente e acumula outras conquistas que conferem a ela a solidez da marca Caixa.

A inovação e a sensibilidade em criar novos produtos, compatíveis com as reais necessidades dos brasileiros, também engrandeceram a história da Seguradora. Hoje, a empresa atende cerca de 10 milhões de brasileiros em todo o país, oferecendo diversas opções de produtos financeiros, como seguros, planos de previdência, consórcios, capitalização e seguros saúde.

Aliada à sustentabilidade financeira e ao cuidado com o cliente, a Caixa Seguradora se apoia em um terceiro eixo para conduzir sua gestão sustentável: a responsabilidade socioambiental. O compromisso com a sociedade e o meio ambiente se fortaleceu nos últimos anos e tem dado tão certo que a companhia criou recentemente o Instituto Social para liderar todas as questões sobre o tema.

A Caixa Seguradora vem construindo uma grande história. Agora, quer ser a seguradora dos brasileiros. E está preparada para isso. Conheça o retrato da empresa que cresceu e está sempre ao lado de quem confia a ela suas vidas.



# Pioneirismo

A Caixa Seguradora tem orgulho de liderar importantes bandeiras para o setor de seguros. A empresa tem sido cada vez mais reconhecida por seu pioneirismo, principalmente nas áreas socioambiental e de inovação. Dentre os projetos que lançou no mercado nos últimos anos, a companhia destaca-se por ser a primeira seguradora brasileira a:

- Comercializar seguros populares, com o lançamento do bilhete Fácil Acidentes Pessoais.
- Oferecer cobertura para doenças crônicas graves (CDG), protegendo milhares de clientes com diagnóstico de AIDS, câncer, cardiopatias graves e outras enfermidades.
- Realizar pesquisa científica para diagnosticar quais fatores deixam os jovens mais propensos a sofrer, testemunhar ou cometer atos de violência.
- Compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico de sua matriz.
- Firmar acordo de cooperação com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC) para a realização de um programa social, o Jovem de Expressão.
- Reduzir a zero a taxa de carregamento para aportes na previdência.
- Operar no mercado de microsseguros, com autorização da Susep.
- Vender produtos financeiros pelo cartão de crédito.
- Coordenar pesquisas sobre jovens e educação sexual, com rigor científico e validação do Ministério da Saúde.



# O cuidado está em tudo o que fazemos

## Conheça nossos diferenciais

### Solidez da marca

A Caixa Seguradora oferece produtos de qualidade a preços acessíveis, com a confiança e a solidez que só a marca Caixa oferece.

### Portfólio democrático

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

### Rentabilidade ímpar

A Caixa Seguradora é uma das empresas mais rentáveis do setor, com 35,9% de retorno sobre o patrimônio líquido.

### Comunicação moderna com o cliente

A companhia investe em tecnologias e formas de comunicação com o cliente. Nossos serviços online permitem gerenciar produtos à distância e apostamos também em modelo de relacionamento com o público nas principais redes sociais.

### Vendas inovadoras

Dos 40 produtos do portfólio da Caixa Seguradora, mais da metade (21) estão disponíveis para compra pela internet, na loja virtual da empresa. Dois deles – Seguro Odontológico e Auto Fácil 24 Horas – são vendidos também pelo cartão de crédito, modo de comercialização inovador no mercado de produtos financeiros.

## Presente em todo o país

Os clientes e parceiros da Caixa Seguradora têm uma grande vantagem: a facilidade de acesso aos produtos e serviços da empresa em todo o país. A Caixa Seguradora está presente em todas as regiões do Brasil. São 12 filiais\*, que dão suporte aos clientes e disseminam a importância da cultura do seguro e de outros importantes produtos financeiros. A matriz está localizada em Brasília, capital federal. No mundo virtual, os clientes também têm acesso em tempo real aos produtos e serviços por meio da loja online da empresa ([www.caixaseguradora.com.br/loja](http://www.caixaseguradora.com.br/loja)).

### Rede de distribuição

A seguradora conta ainda com a parceria e a capilaridade da rede Caixa, que oferece uma ampla rede de atendimento, venda e pós-venda para todo o país em unidades físicas. O banco tem atualmente à disposição dos brasileiros mais de 67 mil pontos de atendimento. Confira.

\*Veja os telefones e endereços das filiais da Caixa Seguradora na seção “Sobre este Relatório”.

4,2 mil

agências e postos de atendimento

31,5 mil

correspondentes CAIXA AQUI e Casas Lotéricas

32 mil

máquinas distribuídas nos postos e salas de autoatendimento

16,2 mil

terminais de autoatendimento compartilhado (Banco24Horas)

18

unidades móveis

2

agências barco

# A evolução da marca

## 1967

- É criada no Rio de Janeiro, no dia 22 de maio, a Sasse Seguros
- É criada a Superintendência de Seguros Privados

## 1986

- O edifício da Sasse, no Rio, pega fogo

## 1994

- Sasse, a seguradora da Caixa, muda-se para Brasília e fica instalada no prédio da OAB

## 1995

- A empresa se muda para o Edifício Number One, prédio em que ficou instalada até 2014

## 1997

- É criada a Caixa Capitalização

## 1999

- Nasce a Caixa Vida e Previdência

## 2001

- A Sasse Seguradora torna-se Grupo Caixa Seguros. A francesa CNP Assurances e a Caixa Econômica Federal assumem o comando do Grupo

## 2002

- É criada a Caixa Consórcios

## 2006

- A empresa é reestruturada em Unidades de Negócio

## 2011

- É criada a Caixa Seguros Saúde

## 2013

- Aquisição de 70% da Previsul

## 2014

- Aquisição da Odonto Empresas
- O Grupo Caixa Seguros ganha novo nome e nova marca e passa a se chamar Caixa Seguradora
- A empresa inaugura sua sede própria em Brasília, o Edifício Sede Caixa Seguradora

# Tempo de Inovação

## A nova marca

A Caixa Seguradora passou por uma grande transformação em 2014. A empresa ganhou uma nova marca – depois de um longo e minucioso projeto de branding\* – e iniciou a revisão de toda a cultura corporativa: atualizou missão, visão e valores, e incluiu atitudes fundamentais para consolidar, interna e externamente, a essência da empresa. Também ganhou uma casa nova. Há 20 anos em Brasília, a Caixa Seguradora fincou de vez suas raízes na cidade e virou o ano mudando para sua sede em um edifício próprio, construído no coração da capital federal.

**\*Branding** uma marca é como uma pessoa, com características e valores próprios, que os distinguem de todas as outras. Por isso, quanto mais distinta for sua voz, seu jeito, sua atitude, melhor e mais única ela se torna. A Caixa Seguradora passou por um processo de branding e, com isso, vai se tornar uma marca forte, importante e admirada pelos brasileiros.

Todas essas novidades foram fundamentais para dar visibilidade à Caixa Seguradora e à marca Caixa. Agora, a empresa está mais moderna, com visual mais jovem e apetite renovado para competir no mercado de produtos financeiros que mais cresce no Brasil.

Agora, a empresa está ainda mais alinhada com seu atual jeito de ser e com os principais desejos dos brasileiros. Assim como a Caixa tem a vocação de apoiar a população na conquista de seus sonhos e projetos, a Caixa Seguradora se empenha em cumprir seu principal papel: cuidar bem das conquistas e do patrimônio de 10 milhões de pessoas que confiam suas vidas e as de sua família à marca Caixa.

**A seguir, acompanhe os detalhes dessa transformação.**

*“Há 20 anos em Brasília, a Caixa Seguradora fincou de vez suas raízes na cidade e acaba de inaugurar sua sede em um edifício próprio, construído em um dos setores centrais da capital federal”.*

## Somos uma única empresa

Mais do que uma nova identidade visual, ao se reposicionar no mercado, a seguradora ganhou maturidade e segurança para assumir o que há tempos era um desejo: uma única marca corporativa. Agora, todos os segmentos de negócio da companhia passam a usar a mesma assinatura: **Caixa Seguradora**. Além de fortalecer a identidade da empresa, o uso de uma marca única facilita a relação com parceiros e clientes e amplia a presença da marca em cada um dos mercados de seguros, previdência, consórcio, capitalização e seguros saúde e odonto.



A empresa está alinhada para essa nova fase. Ter uma marca única não significa apenas tornar a empresa uma só. É mais do que isso. É construir e disseminar os novos valores em forma de experiências únicas e bem-sucedidas aos nossos parceiros, clientes e futuros clientes. Afinal, quanto mais coerente for o nosso discurso em relação à experiência proporcionada, mais perto do coração do cliente ficará nossa marca.

## Nova roupa, nova essência

Assim como em uma pequena comunidade, as corporações também adotam seus próprios hábitos e costumes. A Caixa Seguradora sempre seguiu rigorosamente seus princípios. Mas, ao longo do recente processo de branding, percebeu que precisava se reprogramar para uma nova etapa cheia de desafios. Revisou e atualizou toda a cultura organizacional da empresa. Hoje tem nova missão, visão e valores, que traduzem de forma mais moderna a nova fase da seguradora.

Também acrescentou à nova cultura corporativa atitudes que antes não faziam parte da rotina dos colaboradores da empresa. As atitudes nada mais são que o desdobramento dos valores. E são essenciais para mobilizar nossos empregados a olhar para frente com otimismo e confiança no trabalho que desenvolvemos.

Com novas missão, visão, valores e atitudes, a empresa está pronta para se traduzir em uma única cultura e evoluir dentro de seus novos hábitos. Conheça nossa nova cultura corporativa.

**Visão**

Ser a Seguradora dos brasileiros

**Missão**

Simplificar o acesso a produtos de Seguros, Previdência, Consórcio, Capitalização e Saúde, entendendo e atendendo às reais necessidades dos brasileiros

**Valores**

- Cliente é o nosso ponto de partida
- Fazer junto é melhor
- Ética é premissa
- Simples como a vida deve ser
- Ousadia sustentável
- Cuidar para crescer

# A sede

A Caixa Seguradora realizou em 2014 um grande e antigo sonho: a construção de sua sede própria. O novo prédio, construído no coração de Brasília, é um marco na história da seguradora e consequência dos bons resultados financeiros alcançados nos últimos 14 anos de parceria entre suas principais acionistas, CNP Assurances e Caixa Econômica Federal.

A sede própria trará mais conforto e qualidade de vida aos colaboradores, e selará definitivamente o compromisso da empresa com o futuro e a preservação do meio ambiente.

*“O novo prédio, construído no coração de Brasília, é um marco na história da seguradora e consequência dos bons resultados financeiros alcançados nos últimos 14 anos de parceria entre suas principais acionistas”*

Moderno e com infraestrutura de última geração, o projeto contempla 17 andares em uma área total de 1.885,62 metros quadrados. O novo espaço tem um layout inspirado no modelo de trabalho *open space*, que facilita a distribuição e a interação entre as áreas da empresa, garantindo a todos mais praticidade e produtividade.

Pensando sempre no bem-estar dos colaboradores, a construção do prédio foi fundamentada em alguns pontos importantes para a nova fase da Caixa Seguradora. Para garantir maior mobilidade, conforto e segurança, foram instalados elevadores inteligentes, programados para diminuir o tempo de espera nos andares do edifício, moderna rede sem fio com ampla cobertura, além

de móveis e equipamentos próprios para otimizar o espaço e garantir um ambiente de trabalho agradável e sustentável.

No projeto, também estão previstas algumas funcionalidades que colaboram com a preservação dos recursos naturais e do meio ambiente. A Caixa Seguradora segue os padrões do Selo PROCEL de Economia de Energia, que prevê uma série de dispositivos específicos em busca de eficiência energética e funcionamento sustentável. Os ambientes são climatizados para que não haja muito esforço dos aparelhos de ar condicionado. O sistema de luz também é focado no uso mínimo de iluminação artificial e são acionadas por sistemas automatizados quando necessário.

Com a inauguração da sede, a Caixa Seguradora se estabelece de forma definitiva na capital do Brasil e fica ainda mais próxima à Caixa, sua acionista brasileira. Este foi um passo importante para toda a família da Caixa Seguradora e simboliza de forma concreta o começo de uma nova era.

## As funcionalidades do novo prédio

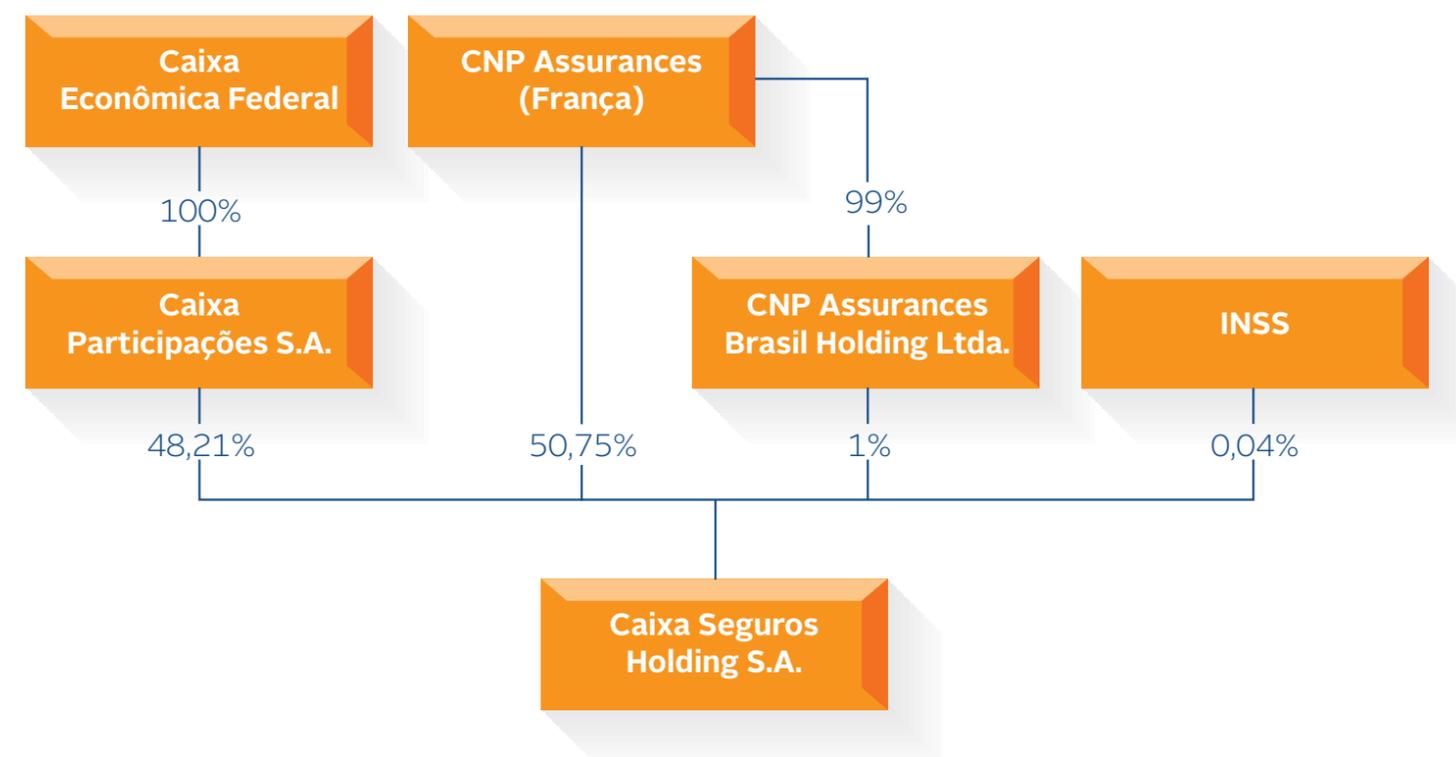
- 17 andares
- Rampas de acesso, banheiros e vagas de garagem exclusivas para receber Pessoas com Deficiência (PCD)
- Elevadores inteligentes
- Refeitório
- Bicicletário
- Localização Privilegiada
- Rede sem fio com ampla cobertura
- Ambientes climatizados
- Ambiente *open space* com móveis ergonômicos e aparelhos modernos

# Parceria de sucesso

Desde 2001, a Caixa Seguradora é uma bem sucedida parceria entre duas instituições públicas: o grupo francês CNP Assurances, líder de mercado de seguros de pessoas na França, e a Caixa, maior agente de políticas públicas do governo brasileiro. Essa união franco-brasileira tem representado o comprometimento com o desenvolvimento social e econômico, além do empenho em disseminar a cultura do seguro em ambos os países. O bom entrosamento entre as duas empresas é comprovado em números: há 14 anos, a Caixa Seguradora vem apresentando crescimento anual constante. O lucro líquido da Companhia cresceu 17 vezes de 2001 para cá. Fruto da solidez, da confiança e do DNA social de ambas as acionistas.

## CNP Assurances

A empresa francesa atua há quase 60 anos no mercado de seguros e conta atualmente com 24 milhões de clientes em todo o mundo. A companhia deu início às suas atividades no Brasil ao comprar, em 2001, 50,75% da antiga Sasse Seguros. Hoje, a Caixa Seguradora é a maior empresa privada do Distrito Federal e ocupa o sexto lugar no ranking do segmento editado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), órgão que regula o setor no Brasil.



## Caixa Econômica Federal

Empresa 100% pública, a Caixa exerce há mais de 150 anos papel fundamental no desenvolvimento urbano e social do país, contribuindo significativamente para melhorar a vida de milhares de brasileiros. Com mais de 60 milhões de correntistas, o banco conta com uma extensa rede de atendimento em todas as regiões brasileiras, com mais de 67 mil unidades de atendimento (ver Rede de Distribuição). O balcão da Rede Caixa oferece, entre tantos outros artigos financeiros para a população, os produtos da Caixa Seguradora.

# Governança Corporativa

## Gestão transparente e sustentável

A Caixa Seguradora adota um modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas de gestão do mercado, com o intuito de estabelecer relações éticas e claras com acionistas e sociedade. A atual estrutura de governança da companhia é composta pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração (assessorado pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Interna) e pela Diretoria Executiva. Veja a seguir as funções de cada um deles.

### Assembleia Geral

Formado por representantes dos acionistas da empresa, o órgão de deliberação máxima da Caixa Seguradora se reúne conforme a legislação em vigor.

### Conselho e Diretoria

A Caixa Seguradora adota um modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas de gestão aplicadas pelo mercado. Todo o caminho de gestão percorrido pela companhia passa por dois principais pontos: transparência e ética como premissas.

### Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding (composição em maio de 2015)

<b>Xavier Larnaudie-Eiffel</b>	Presidente do Conselho de Administração e Diretor Geral Adjunto da CNP Assurances
<b>Jean-Paul Faugère</b>	Presidente do Conselho de Administração da CNP Assurances
<b>Frédéric Lavenir</b>	Diretor Geral da CNP Assurances
<b>Marco Aurélio de Almeida Garcia</b>	Assessor Especial para Assuntos Internacionais da Presidência da República Federativa do Brasil
<b>Míriam Belchior</b>	Presidente da Caixa Econômica Federal
<b>Thierry Claudon</b>	Presidente da Caixa Seguradora
<b>Antoine Lissowski</b>	Diretor Geral Adjunto da CNP Assurances, Diretor Financeiro
<b>José Henrique Marques da Cruz</b>	Vice-presidente de Atendimento, Distribuição e Negócios da Caixa Econômica Federal
<b>Jérôme Gallot</b>	Consultor
<b>Josemir Manguiera Assis</b>	Consultor da Presidência da Caixa

## Conselho de Administração

O órgão tem como papel fundamental traçar as diretrizes para o bom funcionamento do negócio, preservando os interesses dos acionistas e das empresas da Seguradora. É composto por dez membros que se reúnem uma vez por trimestre, ordinariamente, ou sempre que necessário, extraordinariamente.

## Conselho Fiscal

Presente na maioria das empresas operacionais da Caixa Seguradora, o Conselho Fiscal é responsável por fiscalizar os atos administrativos e analisar as demonstrações financeiras de cada uma delas. Cada Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e igual número de suplentes eleitos por Assembleia Geral, conforme legislação aplicável. Seus membros reúnem-se, no mínimo, trimestralmente.

## Diretoria Executiva

Órgão colegiado que transforma em realidade as políticas e estratégias de negócios traçadas pelo Conselho de Administração.

## Diretoria Executiva da Caixa Seguros Holding

**Thierry Claudon**

Diretor Presidente

**Jérôme Garnier**

Diretor Financeiro e de Atividades de Saúde

**José Lopes Coelho**

Diretor de Operações Centralizadas

## Unidades de Serviços Centralizados

**Gabriela Ortiz**

Diretora de Marketing, Estratégia e Comunicação e das Atividades de Seguros

**Camilo Godoy**

Diretor Comercial e Diretor-Presidente da Previsul Seguradora

**Alexandre Batista**

Diretor de Rede

**Dominique Dieuzaide**

Diretor de Sistema de Informação e Organização

**Paulo Otávio Câmara**

Diretor de Atuaria e Controle de Riscos Técnicos

**Maximiliano Villanueva**

Diretor de Investimentos, Contabilidade e Planejamento Financeiro

**Grégoire Saint Gal de Pons**

Secretário Geral e Diretor do Instituto Social

## Unidades Estratégicas de Negócio

Rosana Techima Salsano	Diretora de Previdência e das Atividades de Acumulação
César Lopes de Sousa	Diretor de Vida
Ryvo Matias Pires Santos	Diretor de Capitalização
Luis Alberto Charry	Diretor de Riscos Diversos
Luiz Eduardo Gevaerd	Diretor de Saúde
Julio Cesar da Silva Felipe	Diretor da Odonto Empresas
Mauricio Maciel da Rocha	Diretor de Consórcios
Ricardo Talamini Cardoso	Diretor de Seguros para Operações Financeiras

## Comitê de Auditoria e Auditoria Interna

A Caixa Seguradora mantém uma Unidade de Auditoria, além de um Comitê de Auditoria, que atendem à legislação e à regulamentação nacional, bem como aos princípios das boas práticas de governança corporativa. O Comitê de Auditoria é permanentemente informado de todos os assuntos relevantes da administração da Caixa Seguradora, seguindo as atribuições que lhe são conferidas pela Susep e por suas responsabilidades regimentais.

No topo da pirâmide organizacional da estrutura de controles internos, a Auditoria Interna atua de maneira independente, atendendo às demandas do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria. Ainda é responsável pela qualidade dos controles internos, pela efetividade do processo de comunicação entre os órgãos de controle internos e externos, pelo *compliance* com os regulamentos aplicáveis, incluindo Código de Ética e Conduta, avaliação e acompanhamento das ocorrências de fraudes prestando suporte às decisões e constatações do Comitê de Auditoria, e preservando os interesses de clientes e acionistas.

### Modelo societário

A Caixa Seguradora opera com um novo modelo societário desde a criação da CAIXA SEGUROS HOLDING S/A, em 2011. O modelo permite atender aos constantes desafios de crescimento e imprimir ainda mais transparência na divulgação de seus resultados. Desde que foi constituída, a CAIXA SEGUROS HOLDING S.A. teve importância fundamental para dar início à expansão dos negócios da Companhia.

# Gestão de riscos e controles internos

A Caixa Seguradora está sempre preocupada em manter uma gestão transparente e responsável de seus negócios. Com os controles internos da companhia não é diferente. A empresa tem uma robusta estrutura que permite identificar, avaliar, monitorar e dar o devido tratamento a possíveis riscos inerentes às atividades de seguros. Além de um canal exclusivo de denúncias e restrições importantes ao contratar novos fornecedores, a seguradora também está atenta aos cuidados com a saúde e a segurança dos colaboradores. Saiba o que fazemos para cuidar internamente da empresa.

## Estrutura de Governança da Caixa Seguros Holding



## Controle de riscos

Em 2014, a Caixa Seguradora fortaleceu o controle de riscos na companhia com a criação de nova diretoria técnica e novo cargo, o *Chief Risk Officer* (CRO), figura que coordena a gestão dos riscos atuariais da empresa. O CRO também é responsável pelo Comitê de Governança de Riscos, que tem por missão definir os princípios, diretrizes do processo e responsabilidades da governança de risco, bem como definir e acompanhar as estratégias de risco das unidades de negócio da empresa. O comitê está alinhado com as práticas de governança constantes nos artigos 41 a 49 da Diretiva 2009/138/CE de Solvência II Europeu, bem como com as propostas e orientações da EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority).

## Código de ética e conduta

A Caixa Seguradora tem seu próprio Código de Ética e Conduta desde 2005. O documento está disponível a todos os colaboradores na intranet da companhia, reúne os princípios, comportamentos e responsabilidades que fortalecem os

valores da empresa no dia a dia. Estão presentes no código o compromisso com a sociedade, as condutas desejáveis no ambiente de trabalho e as relações com fornecedores e clientes.

## Conformidade

A Caixa Seguradora mantém em cada uma de suas unidades de negócio uma gerência de conformidade e controles de riscos operacionais para cuidar dos processos internos de seguros, previdência, capitalização, consórcio e saúde. No último ano, a empresa se dedicou a mitigar riscos de terceirização e a monitorar o elevado número de legislações nacionais e internacionais que impactam todas as áreas da empresa. Há ainda uma rede interna de profissionais responsáveis por cumprir uma rotina de controles permanentes em todos os níveis e atender às demandas provenientes dos acionistas e dos órgãos de controle internos e externos nas diversas áreas de negócio.

## Canal de denúncias

Desde 2004, a Caixa Seguradora mantém aberto ao público um Canal de Denúncias. Clientes, colaboradores e demais parceiros podem acessar o canal e denunciar suspeitas de fraudes internas ou externas. O instrumento, disponível na intranet e no portal da seguradora, conta com elevados padrões de segurança, e garante o sigilo da informação e do informante. Todas as denúncias recebidas são criteriosamente apuradas pela Auditoria Interna.

## Prevenção à lavagem de dinheiro

A Caixa Seguradora assume de forma voluntária o compromisso de combater a corrupção em todas as suas formas e modalidades para prevenir, principalmente, a lavagem de dinheiro. A Caixa Seguradora realiza o monitoramento de clientes classificados como pessoas politicamente expostas (PPE), que precisam ter sua relação de negócio aprovada – de acordo com critérios mantidos pelo governo e controlados pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), órgão de controle do Ministério da Fazenda.

## Proteção aos direitos humanos

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

## Brigadistas voluntários

Uma equipe de brigadistas composta por 70 empregados da Caixa Seguradora preserva, voluntariamente, a vida e a saúde de seus colegas de trabalho. O grupo fica distribuído pelas diversas áreas da companhia e está sempre pronto para ajudar nas mais diversas situações. Todos os integrantes passam obrigatoriamente

por formação e treinamento do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, sendo assim capacitados para atuar na prevenção e no combate aos princípios de incêndio, nas mobilizações de abandono predial e no conhecimento dos protocolos mais recentes de atendimento pré-hospitalar, observadas as regulamentações pertinentes da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), leis estaduais e federais e normas técnicas vigentes.

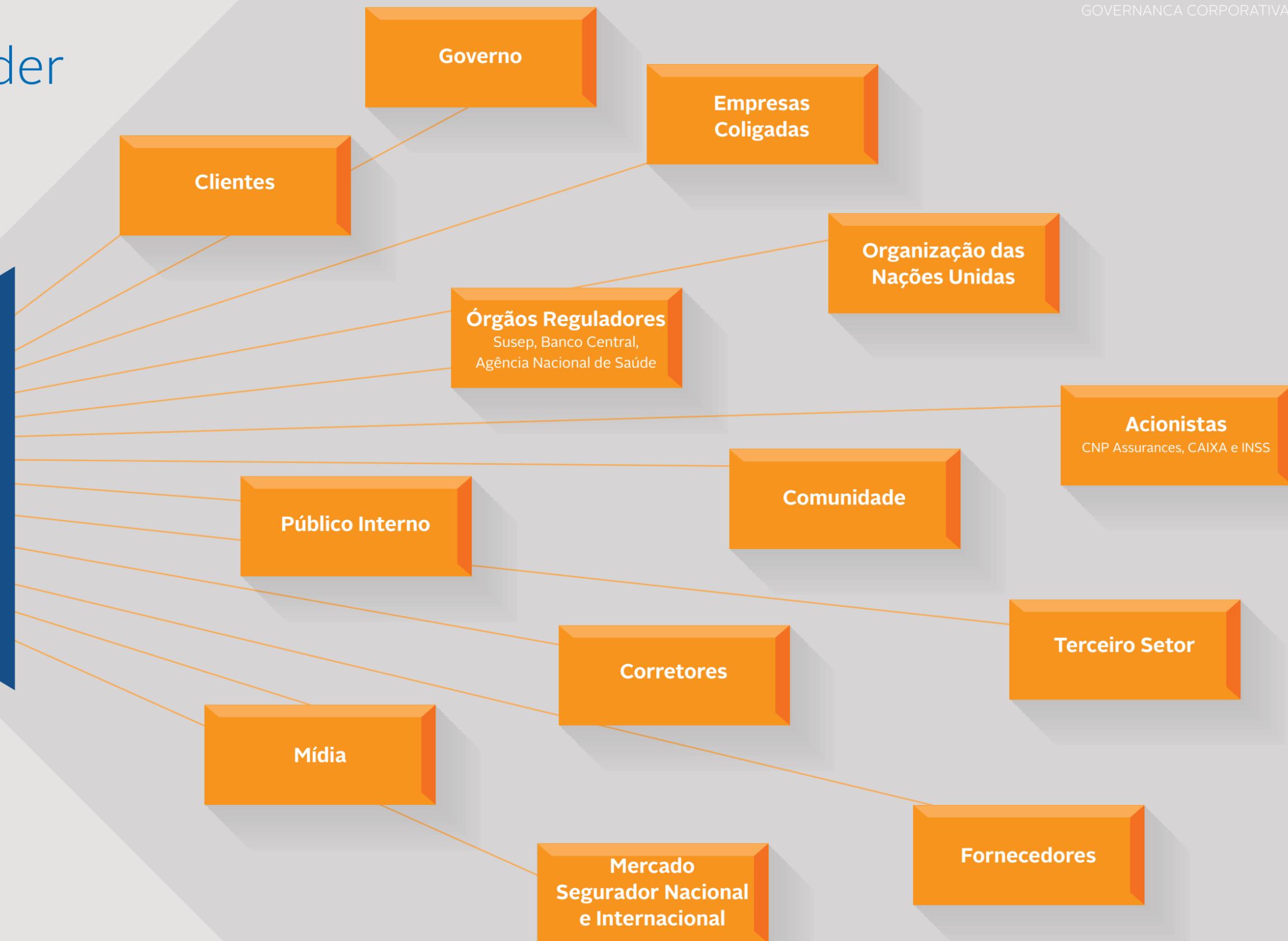
## CIPA

Sempre preocupada com o bem estar de todos, a Caixa Seguradora cuida e faz de tudo para garantir a segurança de seus colaboradores. Desde 2007, a empresa conta com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) para preservar a saúde do corpo funcional. Regulamentada pelo Ministério do Trabalho, a comissão é renovada anualmente por indicação da empresa e voto dos empregados. Atualmente, o foco da CIPA tem sido orientar os colaboradores quanto às melhores práticas de prevenção à obesidade, ao sedentarismo, ao tabagismo e a doenças ocupacionais.



# Mapa de stakeholder

**CAIXA**  
seguradora



# Segmentos de negócios

## Seguros

### Cuidar dos meus bens e da minha família

Carro chefe da companhia, a área de seguros aposta na oferta de produtos acessíveis aos brasileiros de todas as classes sociais. Em 2014, o segmento contribuiu decisivamente para os bons resultados da empresa, faturando R\$ 4,22 bilhões. O valor incluiu o faturamento da Previsul, empresa especializada em seguros de vida adquirida pela Caixa Seguradora em 2013.

Durante o último ano, a área de seguros criou um novo produto que une os seguros habitacional e residencial, protegendo o financiamento do imóvel e a própria residência, além dos bens dentro dela. A novidade ajudou a seguradora a manter-se líder no ranking no ramo habitacional, com 62,9% de participação de mercado.

O segmento também comemorou a importante marca dos 100 mil bilhetes vendidos de um produto de acidentes pessoais específico para microempreendedores. Na área de seguros residenciais, a novidade foi o lançamento do produto plurianual, único do mercado com até três anos de vigência.

## Previdência

### Cuidar do futuro

A aposta na redução de taxas de previdência continuou forte em 2014. A Caixa Seguradora é a única do mercado a oferecer taxa zero de carregamento na entrada de todos os planos. A medida vem dando certo e o estoque de reservas técnicas da previdência cresceu 12,4% em relação ao ano anterior, alcançando R\$ 21,91 bilhões. O resultado é fruto do grande movimento de portabilidade de outras entidades financeiras para os planos da companhia, motivado pela taxa zero e pela melhor rentabilidade dos fundos.

Com foco nas micro e pequenas empresas, os planos de previdência para pessoas jurídicas alcançaram bons resultados e chegaram a quintuplicar as vendas em relação a 2013.

## Consórcios

### Cuidar dos meus projetos

Ao longo de 12 anos atuando na área de consórcios, a Caixa Seguradora acumula uma carteira de mais de R\$ 14 bilhões em valores de cartas de crédito. Durante esse tempo, mais de 200 mil famílias brasileiras realizaram o sonho de adquirir a casa própria, o imóvel comercial ou o carro novo com ajuda da empresa.

Referência em habitação junto com sua parceira Caixa, a área de consórcios fechou 2014 com faturamento de R\$ 281,98 milhões. Durante o ano, foram entregues mais de 11 mil bens em todas as regiões do país. A administradora ocupa atualmente a terceira colocação no ranking de consórcios do Banco Central (órgão que regulamenta o setor).

# Capitalização

## Cuidar dos meus sonhos

Guardar dinheiro e ainda concorrer a prêmios faz com que muitas pessoas adquiram títulos de capitalização, produto financeiro que costuma ser uma das primeiras opções do brasileiro para economizar. Quinta maior do país no ramo, a Caixa Seguradora distribuiu mais de R\$ 38 milhões em prêmios para cerca de 9 mil clientes em todo o Brasil. O segmento faturou R\$ 1,22 bilhão em 2014 com a comercialização de seus títulos de capitalização.

Além das agências Caixa e das Casas Lotéricas, a empresa tem investido na venda de títulos pela Internet para tornar a venda de seus produtos ainda mais simples e rápida. A novidade da área em 2014 foi o lançamento do CAIXACAP Corinthians, título de capitalização feito especialmente para os torcedores do time paulista, que realiza sorteios mensais de até R\$ 300 mil.

# Seguro Saúde e Odontológico

## Cuidar da saúde e do sorriso

A seguradora expandiu suas atividades na área de seguro saúde com a oficialização da compra da Odonto Empresas no começo de 2014. A aquisição, que custou aproximadamente R\$ 133 milhões, permitiu à seguradora complementar sua atividade de seguros saúde e impulsionar ainda mais a venda de seguros massificados no Brasil. Somando as áreas de seguro saúde e seguro odontológico, a seguradora faturou R\$ 211,36 milhões e fechou o ano com 67 mil vidas seguradas.



Um toque de  
**cuidado**



# Relacionamento com o cliente

## Cliente é nosso ponto de partida

A Caixa Seguradora conhece o brasileiro como poucas empresas. Com 10 milhões de consumidores de todas as idades e classes sociais, a companhia oferece serviços e produtos para cuidar de cada um deles e assegurar suas conquistas. Parceira da Caixa, o maior banco público da América Latina, a seguradora está acostumada a trabalhar com diferentes expectativas, bolsos e momentos de vida da população.

Conhecer os clientes e oferecer serviços e produtos específicos para cada perfil são os principais desafios da companhia. A distância entre empresa e consumidor é cada vez menor. A comunicação com o cliente, cada vez mais descomplicada. Menos “segurês” e linguagem mais simples e direta ajudam a empresa a se aproximar ainda mais dos brasileiros.

Essa aproximação é acompanhada por uma necessidade de atender cada vez melhor cada cliente. Eles entregam aos cuidados da empresa seus próprios futuros e a segurança da família. Por isso, precisam do melhor atendimento possível. Na Caixa Seguradora, pensa-se no cliente antes de pensar em vendas, faturamento, lucro. Tanto que a empresa investe na pluralidade dos canais de relacionamento, oferecendo diversas alternativas para facilitar o dia a dia dos brasileiros e estreitar os laços com eles. Conheça um pouco de cada um dos canais:

## Nossos canais

- Fale conosco
- Central de relacionamento
- Serviços online
- Loja virtual
- Redes sociais
- Ouvidoria



## Fale Conosco

No portal da empresa, o Fale Conosco está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano. Neste canal de atendimento, os consumidores podem se manifestar ou buscar informações sobre os produtos e os ramos de negócio da seguradora. O canal é monitorado diariamente por equipes de especialistas em produtos e relacionamento com clientes. Em 2014, foram realizados aproximadamente 13 mil atendimentos no espaço.

## Central de Relacionamento

Focada em resolver de forma rápida e eficiente a demanda dos consumidores, a central de relacionamento da empresa conta com gestores e técnicos que formam uma equipe com 400 colaboradores. Os principais atendimentos são feitos 24 horas por dia, todos os dias do ano. Ao longo de 2014, foram cerca de 3,8 milhões.

Para atender cada vez melhor os consumidores, a empresa inaugurou no último ano uma nova central de

relacionamento em Brasília, com infraestrutura mais moderna, e investiu em pesquisas de satisfação. Foram realizadas aproximadamente 45 mil delas para validação das mudanças e melhoria contínua de processos.

O investimento valeu a pena e a área de atendimento colheu rapidamente os frutos: a Caixa Seguradora foi considerada pelo consumidor a melhor empresa brasileira do segmento, conquistando em votação aberta na web, pelo segundo ano consecutivo, o prêmio RECLAME AQUI/Revista Época. A premiação é considerada a mais importante do país na área de relacionamento com o cliente.

Além desta central, a Caixa Seguradora mantém outros três canais telefônicos com funções específicas: Assistência Dia & Noite e sinistros, SAC (sugestões, dúvidas, reclamações e cancelamentos) e uma Central de Atendimento ao Surdo.

## Serviços Online

O cliente é nosso ponto de partida e o atendimento a ele deve ser simples e ágil. Para facilitar a vida e otimizar o tempo dos clientes, a companhia disponibiliza um ambiente virtual totalmente seguro, em que é possível gerenciar os produtos por meio de uma senha pessoal. Além

de atualizar dados cadastrais, os clientes podem acessar as informações sobre os produtos, checar o histórico de pagamento, imprimir segunda via de boletos e informes de rendimento para a declaração de Imposto de Renda.





## Loja Virtual

A venda online de produtos financeiros é uma tendência mundial. Na Inglaterra, por exemplo, cerca de metade dos seguros são comercializados pela internet. O Brasil ainda está longe do patamar inglês, mas caminha nessa direção. E a Caixa Seguradora vai junto. A empresa oferece produtos e serviços na loja virtual mais completa e estruturada do mercado segurador brasileiro. A Loja Online da Caixa Seguradora fechou 2014 com faturamento de R\$ 105 milhões e 51 mil produtos comercializados. De janeiro a dezembro, os acessos à loja cresceram 46%.

Mais da metade dos produtos da companhia estão disponíveis para venda no espaço virtual, por meio de cartão de débito e cartões de crédito de diversas bandeiras. Há também o atendimento online pelo webchat, espécie de bate-papo em que especialistas tiram as dúvidas do cliente em tempo real e facilitam a venda de alguns produtos. Pela loja virtual, o cliente consegue contratar seguros, planos de previdência ou seguros odontológicos, além de adquirir cartas de crédito de consórcio ou títulos de capitalização.

## Black Friday

Em 2014, a Caixa Seguradora participou pela primeira vez da Black Friday, evento promocional mais famoso dos Estados Unidos, que teve sua quinta edição no Brasil em 28 de novembro. A empresa preparou promoções de seguros, previdência, capitalização e consórcio e aumentou as vendas pela internet de todos os produtos no dia do evento.

A companhia faturou o dobro da sexta-feira anterior com as vendas dos planos de previdência participantes da promoção. No seguro auto e na capitalização, as vendas triplicaram com parcelamento em 10 vezes sem juros no seguro e desconto de 50% na primeira parcela do CAP Torcedor. No consórcio, que não cobrou a taxa de administração antecipada, as vendas cresceram 112%.

No dia das promoções, 30 mil pessoas visitaram o hotsite que a empresa criou especialmente para o evento. Nas redes sociais, a participação do público foi ainda maior. As ações relacionadas à Black Friday alcançaram 3 milhões de usuários.

## Redes Sociais

O que é mais satisfatório para o cliente do que ter seu problema resolvido em apenas alguns cliques? Na Caixa Seguradora, o atendimento é assim. E melhor: o cliente pode usar seu próprio perfil nas redes sociais mais populares do mundo e que assumiram importante papel no relacionamento com o consumidor nos últimos tempos.

A seguradora tem investido cada vez mais nestas ferramentas online que tornam o atendimento muito mais rápido e eficaz. Atualmente, a empresa mantém perfis em redes como Facebook, Twitter, YouTube, Instagram e LinkedIn, além de um blog. Uma equipe monitora em tempo real todos os questionamentos dos clientes publicados no ambiente virtual, com o objetivo de solucionar todos os casos e dar respostas aos seguidores.

No final de 2014, a seguradora contabilizava aproximadamente 550 mil fãs em sua página no Facebook e uma média de 160 atendimentos mensais aos usuários da rede, entre dúvidas, reclamações, sugestões e elogios referentes a produtos e serviços da Caixa Seguradora.

## Ouvidoria

A Ouvidoria da Caixa Seguradora se propõe a fazer muito mais do que responder questionamentos dos clientes. Quem busca ajuda da área geralmente o faz porque tem a intenção de continuar o relacionamento com a empresa. Por isso, todas as demandas são atendidas de forma ágil e consistente, sempre com o intuito de propor melhorias aos produtos e serviços oferecidos ao consumidor. A intenção é resolver o problema do cliente e trazê-lo para ainda mais perto.

Em 2014, a Ouvidoria recebeu 5.912 ocorrências. Destas, 37% foram consideradas procedentes. A companhia tem se antecipado ao prazo máximo de resposta, de 15 dias, e registrou em 2014 tempo médio de resposta de oito dias corridos, dois a menos em relação à média do ano anterior.

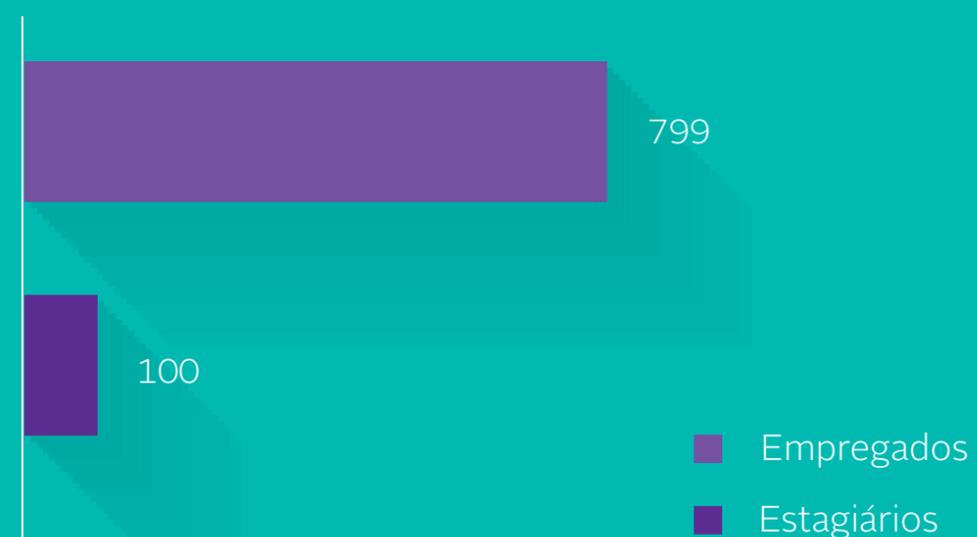
Ao longo do último ano, a ouvidoria realizou uma série de ações para aproximar as áreas da empresa das reais necessidades dos clientes e, assim, aprimorar nossos serviços e produtos. Internamente, foi lançado o Portal da Ouvidoria na Intranet, que mostra todas as ações da área e facilita a comunicação com os colaboradores.



# Perfil **profissional**

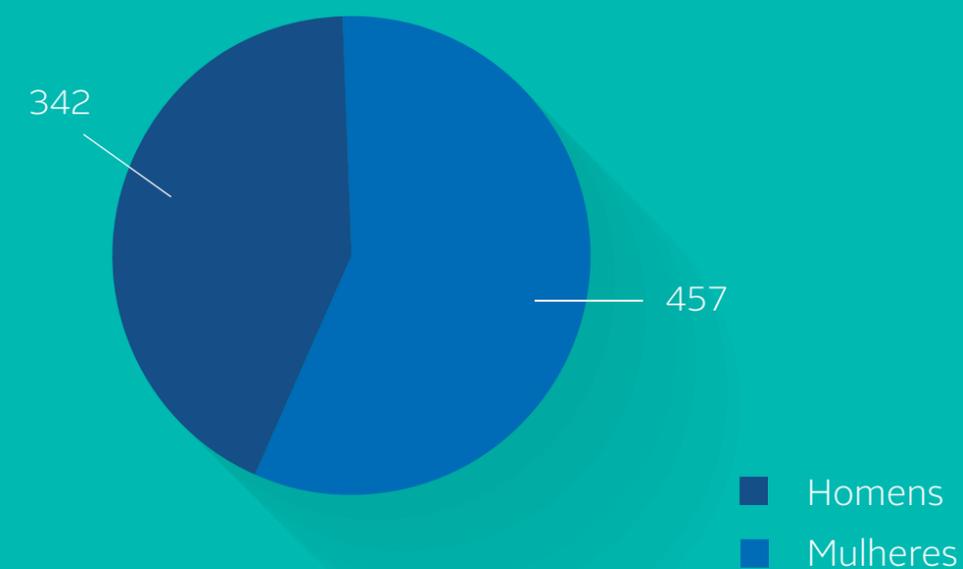
## Equipe satisfeita e valorizada

A Caixa Seguradora tem como marca investir no bem estar, na capacitação profissional e na qualidade de vida de seus 799 empregados e 100 estagiários. No último ano, a seguradora reafirmou essa imagem ao inaugurar a primeira sede própria, com espaço para abrigar todos com conforto e segurança. Além de ambientes exclusivamente planejados, os colaboradores também ganharam de presente a revisão da cultura corporativa, com missão, visão, valores e atitudes novas, que ajudarão a traduzir a essência dessa nova marca.



## Equidade de gênero

O quadro de empregados da Caixa Seguradora está bem equilibrado no que diz respeito à equidade de gênero: 57,1% dos profissionais são mulheres. Destas, 40% ocupam cargos de gestoras.



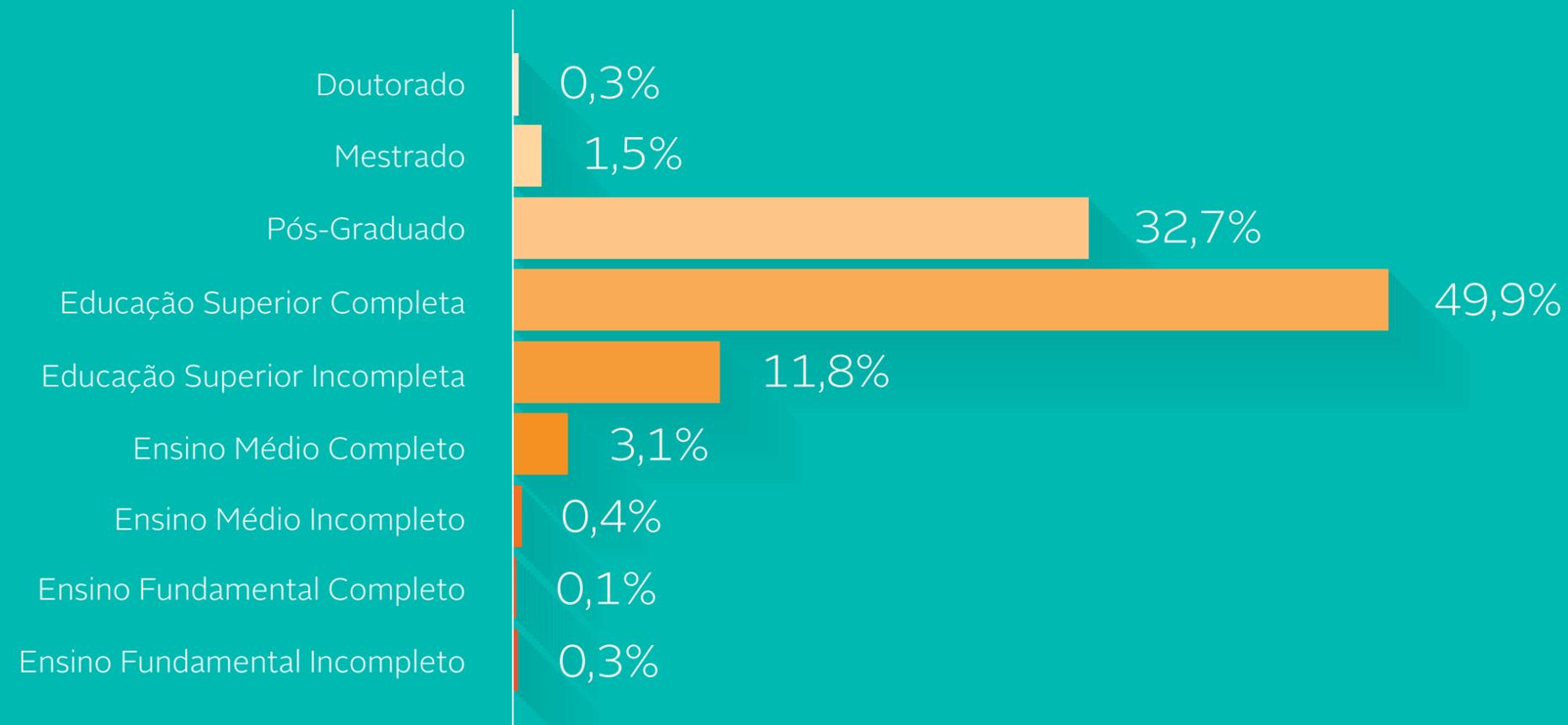
## Time preparado

Ter uma equipe preparada é o ponto de partida para que qualquer empresa possa colher bons resultados financeiros. A Caixa Seguradora tem orgulho do seu time: um quadro funcional diferenciado, formado por colaboradores competentes e prontos para lidar com as questões exigidas no mercado de trabalho. Atualmente, 96,2% dos empregados têm educação superior.

## Incentivo à capacitação

O investimento na capacitação profissional dos empregados faz parte da cultura organizacional da Caixa Seguradora. Em 2014, a área de recursos humanos investiu quase R\$ 1,98 milhões no desenvolvimento das habilidades pessoais e profissionais do time da empresa. O aproveitamento do incentivo é grande: ao longo do ano, 92% dos empregados realizaram algum

tipo de capacitação promovida dentro ou fora da empresa. Além de programas de incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas, os empregados tiveram a oportunidade de fazer cursos nas áreas de coaching e aperfeiçoamento de liderança e gestão. A escola corporativa da companhia disponibiliza cursos que podem ser realizados presencialmente ou online, na intranet.



## Oportunidade de crescimento

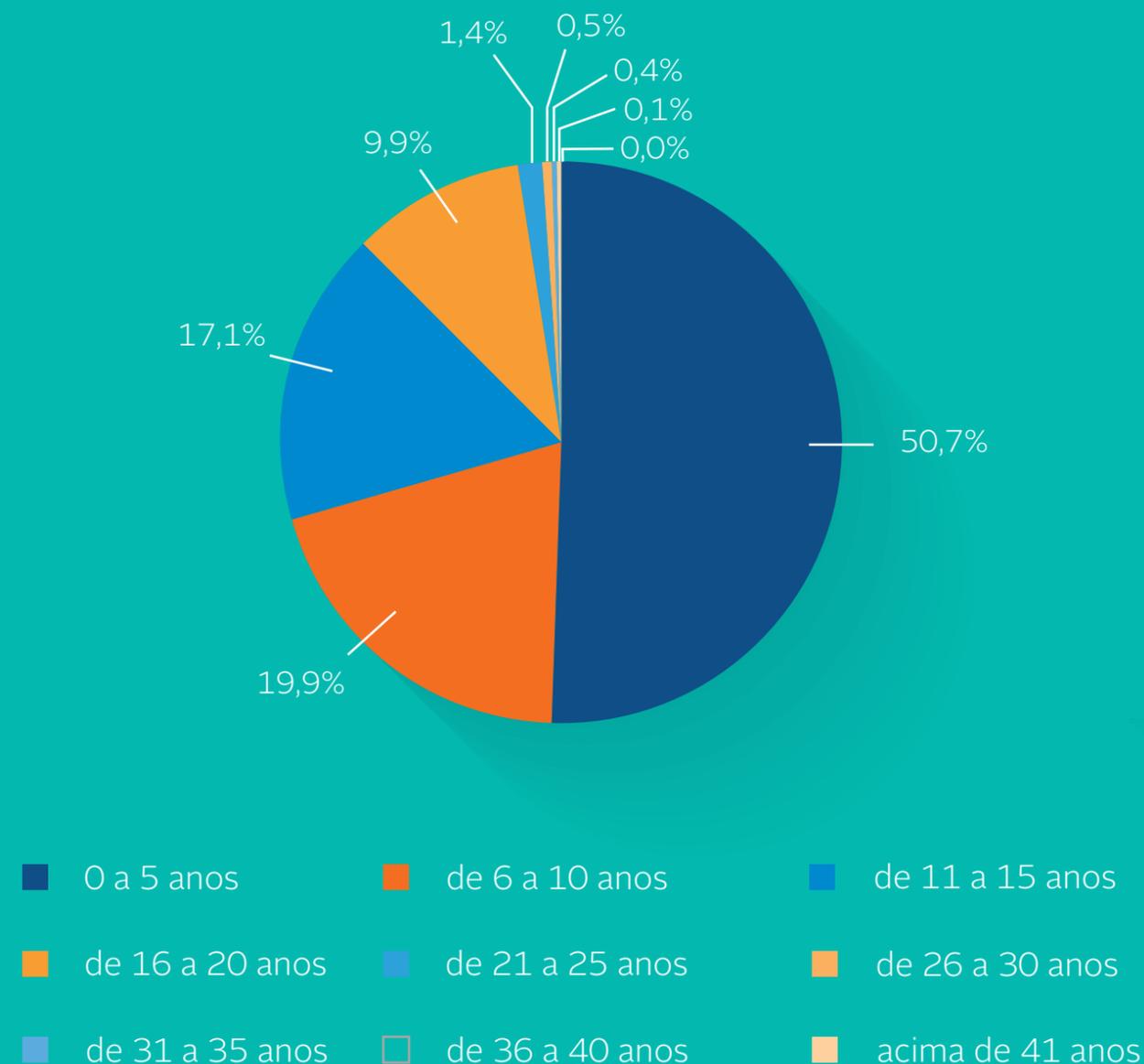
Quem trabalha na Caixa Seguradora sabe: é possível crescer e construir uma carreira sólida na empresa. Além de apostar no desenvolvimento curricular de seus profissionais, a companhia oferece oportunidades de promoções internas. A área de recursos humanos estimula os empregados a realizar constantes atualizações em seus currículos e a concluir os cursos obrigatórios para a participação nos processos seletivos.



## Pratas da casa

O investimento em incentivos e benefícios para seus empregados transforma a Caixa Seguradora em um dos melhores lugares para trabalhar. Em 2009, a revista Época reconheceu esse diferencial e a empresa entrou na lista das 100 Melhores Empresas para Trabalhar. Os critérios para que a Seguradora aparecesse no ranking foram: melhor ambiente de trabalho e melhores políticas de incentivo aos funcionários. Por tudo isso, a empresa apresenta uma alta taxa de retenção de seus talentos. Cerca de 20% dos empregados estão na empresa entre seis e dez anos; e mais de 12% trabalham há mais de 15 anos na companhia.

## Tempo de serviço x Quantidade de pessoas (%)



## Benefícios

O novo edifício da Caixa Seguradora foi planejado para atender, com conforto e qualidade de vida, a um importante público: os colaboradores da empresa. Localizado em um ponto central de Brasília, o prédio está próximo a estações de metrô e à rodoviária, facilitando o acesso de todos. O ambiente de trabalho também foi executado para garantir o bem estar dos trabalhadores: há um espaço amplo e climatizado, que abriga mobiliários ergonômicos e toda a infraestrutura necessária para o dia a dia.

As vantagens para os empregados vão além do espaço físico. No último ano, a Caixa Seguradora investiu R\$ 28 milhões em uma série de benefícios, como seguros saúde, odontológico e de vida; assistência farmacêutica, que dá descontos em medicamentos; previdência privada; UTI móvel; vale transporte; estacionamento; auxílio creche, combustível, refeição e alimentação; além de um check-up médico anual.

Os empregados também recebem anualmente participação da distribuição dos lucros da Caixa Seguradora.



## Qualidade de vida e bem estar

Proporcionar qualidade de vida aos empregados é tão importante para os resultados de uma empresa quanto oferecer boa infraestrutura e investimento em capacitação. Na Caixa Seguradora, os momentos de bem estar dos colaboradores são valorizados. Há sete anos, a empresa criou o programa Viva Bem com o intuito de promover uma série de serviços e atividades que mantenham a saúde e o bem-estar de todos.

Diariamente, o programa oferece ginástica laboral e sessões gratuitas de massoterapia durante o horário de expediente para reduzir o nível de estresse dos colaboradores e evitar doenças ocupacionais. O Viva Bem também incentiva a prática de atividades físicas. No último ano, 65% dos empregados foram beneficiados por reembolso nas atividades realizadas em academias e outros 33 atletas participaram ativamente do clube de corrida da companhia.

As expressões culturais dos colaboradores também são valorizadas pela empresa. Todo ano, os funcionários têm a oportunidade de mostrar suas habilidades na música, nas artes plásticas e na dança durante o evento Happy Hour Cultural, que apresentou sua quarta edição em 2014.

O programa Viva Bem mantém ainda parceria com o Vigilantes do Peso, método de emagrecimento mundialmente conhecido. No último ano, uma turma com de 25 empregados recorreu ao programa para emagrecer com saúde e aprender a seguir uma dieta equilibrada.

O Viva Bem funciona ativamente há sete anos. O programa se tornou um sucesso entre os funcionários e, em pouco tempo, recebeu o importante reconhecimento da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) – entidade que seleciona as melhores empresas com programas voltados para os empregados.

# Prêmios e **reconhecimentos**

## A mais rentável do setor

A Caixa Seguradora é, pelo quarto ano consecutivo, a empresa mais rentável do setor, de acordo com os anuários Valor 1.000 Maiores Empresas e Valor Grandes Grupos. A revista inglesa Capital Finance International (CFI) também destacou a rentabilidade da seguradora. Com 31,8% de rentabilidade sobre o patrimônio, a companhia é a única que atinge a “casa dos trinta por cento” e fica à frente de outros grandes grupos.

Ao longo de 2014, a Caixa Seguradora participou de outros rankings elaborados pelos mais respeitados anuários financeiros do país. Veja a seguir os prêmios e reconhecimentos recebidos pela companhia.

### **Sustentabilidade financeira**

Publicado pela revista IstoÉ, o especial “As 1000 maiores empresas do Brasil”, elegeu a Caixa Seguradora como a melhor no quesito sustentabilidade financeira. O reconhecimento reforça o grande potencial financeiro da seguradora.

### **Melhor visão de futuro**

A Caixa Seguradora é a companhia do setor que tem a melhor visão de futuro, de acordo com pesquisa elaborada pela revista Época Negócios 360°. O guia é uma parceria entre a Época Negócios e a Fundação Dom Cabral.

### **Menor sinistralidade**

Uma das principais revistas de negócios e finanças da Inglaterra, a CFI destacou o bom desempenho da Caixa Seguradora em relação às taxas de sinistralidade. Amplamente conhecida por controlar esse índice, a empresa também registrou a 4ª menor sinistralidade, de acordo com os anuários Valor 1000 Maiores empresas e As melhores da Dinheiro.

### **A empresa que mais respeita o consumidor**

Pela segunda vez consecutiva, a Caixa Seguradora foi eleita a melhor seguradora do Brasil para o consumidor. O prêmio, oferecido pelo maior site de atendimento ao consumidor do país, o ReclameAQUI, destaca as empresas que melhor se relacionam com os clientes na hora de resolver problemas e atender reclamações. A premiação é considerada a mais importante do país na área de relacionamento com o cliente. Os vencedores foram eleitos pelo voto de mais de dois milhões de internautas.

### **Empresa que melhor se comunica com jornalistas**

No prêmio inédito recebido pela Caixa Seguradora, a empresa foi reconhecida como a que melhor se comunica com jornalistas entre as empresas do setor. A premiação reconhece a qualidade do relacionamento ente as companhias e os jornalistas e ressalta o nível de tratamento que elas conferem aos profissionais da imprensa quanto a acesso, disponibilização e facilidade de apuração de informações empresariais, setoriais e gerais.

### **Empresa de grande porte**

No prêmio Melhores e Maiores, promovido pela revista Exame, a Caixa Seguradora foi considerada a quarta maior operação de controle francês no Brasil.

### **Líder no segmento seguro de vida**

A Caixa Seguradora foi escolhida a melhor empresa do Brasil na categoria Seguros de Vida pela Capital Finance International (CFI).

Um toque de  
**boas práticas**



# Desempenho **socioambiental**

## **Compromisso com a juventude e com o meio ambiente**

A Caixa Seguradora deu um passo importante em sua história ao inaugurar sua sede própria. Construído na área central de Brasília, o novo prédio selou definitivamente o compromisso da empresa com o futuro e a preservação do meio ambiente. Além disso, o projeto arquitetônico prevê uma série de dispositivos em busca de eficiência energética, do funcionamento sustentável do edifício e de soluções capazes de reduzir o impacto ambiental das atividades da empresa.

Assim como cuida do meio ambiente, a Caixa Seguradora também valoriza um público importante para as questões de saúde pública e educação no país: a juventude brasileira. Há sete anos, os jovens são o principal foco dos investimentos sociais da companhia. O trabalho com este público teve início com a criação do programa Jovem de Expressão.

Desde então, os objetivos foram ampliados e a seguradora percebeu que poderia ir mais longe. Além de reduzir a exposição e a consequente mortalidade de jovens pela violência por meio do programa, a Caixa Seguradora passou a atuar nas áreas de saúde e educação sexual dos jovens, duas causas urgentes no Brasil.

Com a criação do Instituto Social, em 2013, a companhia consolidou, fortaleceu e organizou sua atuação em três importantes eixos:

- **Programas**

Foco na juventude e no meio ambiente.

- **Pesquisas**

Verificam comportamentos dos jovens.

- **Patrocínios**

Incentivam a cultura e o intercâmbio entre Brasil e França – país de origem da CNP Assurances.

Conheça a seguir os projetos da Caixa Seguradora em cada um dos segmentos de atuação.

# Meio Ambiente

## Sede ambientalmente sustentável

Moderna e com infraestrutura de última geração, a sede da Caixa Seguradora contempla 17 andares em uma área total de 1.885,62 metros quadrados. O projeto arquitetônico foi pensado de forma a deixar o prédio ambientalmente sustentável. Para isso, a obra foi revista até atingir as exigências do padrão de qualidade PROCEL de Economia de Energia, que prevê uma série de dispositivos específicos em busca de eficiência energética e funcionamento sustentável.

O aquecimento global e as mudanças climáticas também foram motivos de preocupação para a Caixa Seguradora ao definir o projeto da sede. A busca de soluções para minimizar impactos ambientais e reduzir emissões de dióxido de carbono (CO2) do prédio foi uma exigência. Por isso, a sede foi instalada de acordo com os conceitos de baixo impacto ambiental. O revestimento termoacústico da fachada, a instalação de dispositivos para controlar o consumo de água e o aproveitamento da iluminação foram escolhidos para ajudar a atingir o objetivo.

## Economia de recursos naturais

Além de reduzir o isolamento contra ruídos provenientes do ambiente externo, o revestimento termoacústico controla o grau de absorção de calor, para que os ambientes sejam climatizados sem que haja muito esforço dos aparelhos de ar condicionado. O sistema de luz também é focado no uso mínimo de iluminação artificial e as luminárias são acionadas por sistemas automatizados quando necessário. Estudos recentes mostram que com estes recursos é possível economizar de 70% a 90% da energia usada para aquecer ou resfriar os ambientes.

## Preparados para mudar

Antes da mudança para a sede, o Programa Ambiental da companhia realizou um diagnóstico sobre a gestão dos resíduos sólidos no antigo edifício, bem como um *benchmark* em prédios que realizam a coleta seletiva. Como resultado, a companhia investiu em novos coletores de resíduos e na distribuição adequada dos coletores nos andares e copas do novo prédio. Os colaboradores também contribuíram, respondendo a questionário online que mapeou hábitos e atitudes em relação aos resíduos gerados no ambiente de trabalho.

Em uma segunda etapa, os colaboradores foram orientados a digitalizar e arquivar documentos para compor, dessa forma, um ambiente mais limpo e funcional no novo espaço de trabalho.



Desde o início da atuação da companhia, foram plantadas **30 mil árvores**

## Consumo consciente

A Caixa Seguradora incentiva hábitos de consumo consciente entre seus colaboradores. Nos últimos anos, promoveu diversas ações socioambientais para que gestores e empregados se comprometessem a reutilizar e reciclar resíduos, reduzir o consumo e repensar seus impactos ambientais no ambiente de trabalho.

Uma das medidas mais importantes foi a implementação da coleta seletiva. O processo é simples, facilita a reciclagem e a reutilização dos materiais, e conta com 100% da ajuda de cada um dos colaboradores, que já incorporaram o processo à rotina de trabalho. Instituída na Companhia há quatro anos, a coleta seletiva antecipou-se à Lei dos Resíduos Sólidos – que prevê a prevenção e a redução na geração de resíduos e a destinação ambientalmente adequada dos rejeitos. Como resultado dessa rotina, a seguradora devolve plásticos e papéis para a cadeia produtiva e entrega resíduos orgânicos e não recicláveis para o serviço de limpeza urbana da cidade.

## Investimento na saúde do planeta

Além de reduzir o consumo e reciclar os resíduos gerados, a Caixa Seguradora se compromete a cuidar do planeta compensando os impactos ambientais de suas operações.

Em 2007, a seguradora foi a primeira do setor a compensar as emissões de gás carbônico de sua matriz por meio do plantio de árvores. Por meio do selo *Carbon Free*, emitido pela ONG Iniciativa Verde, as emissões anuais de gases de efeito estufa em eventos e folheterias da companhia também entram no cálculo e são convertidas em plantio de mudas nativas da Mata Atlântica.

A companhia mantém ainda o programa Carbono Seguro, que oferece incentivos financeiros a pequenos produtores rurais que mantiverem em sua propriedade uma área florestal superior à determinada por lei. Como resultado, espera-se que nas próximas três décadas uma área de 17 hectares fique livre da degradação ambiental.

Graças a esses modelos sustentáveis, nos últimos sete anos a Caixa Seguradora plantou mais de 30 mil árvores de 80 espécies em reservas da Mata Atlântica localizadas em áreas de preservação no estado de São Paulo. As ações contribuem para o reflorestamento de áreas degradadas e compensam o gás carbônico emitido. Desde o início da atuação da companhia, foram compensadas aproximadamente 3.200 toneladas de CO<sub>2</sub>.

## Programa Ambiental

Reutilizar, reciclar, reduzir, repensar e respeitar. O princípio dos 5Rs norteia o Programa Ambiental da Caixa Seguradora, lançado em 2009. O programa foi criado para difundir e consolidar hábitos de consumo consciente entre gestores, colaboradores e sociedade.

## Comitê de Sustentabilidade

O fórum planeja, monitora e dissemina as ações de sustentabilidade da Caixa Seguradora. De caráter consultivo, o órgão é liderado pelo Presidente da companhia e conta com a representatividade de diversas áreas-chave da seguradora. Em reuniões, a equipe do Comitê discute e avalia processos e projetos de interesse socioambiental, com o intuito de promover a sustentabilidade corporativa da empresa.

## Nova Política de Sustentabilidade

Em 2014, a Caixa Seguradora atualizou sua Política de Sustentabilidade: incluiu em seu rol de ações os Princípios de Sustentabilidade em Seguros (PSI) e a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10).

Atuante em três dimensões – ambiental, social e de governança –, o PSI fomenta práticas de desenvolvimento sustentável e trocas de experiências entre as empresas do setor de seguros. Estabelecido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira (UNEP-FI, sigla em inglês) em parceria com o mercado segurador, o PSI é coordenado pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg).

A nova Política de Sustentabilidade da empresa contemplou recentemente a Política Nacional de Resíduos Sólidos. A proposta é que todos pratiquem hábitos de consumo sustentável e contribua para o aumento da reciclagem e da reutilização dos resíduos sólidos. Antes mesmo de integrar à sua política de sustentabilidade, a Caixa Seguradora já cumpria os preceitos da Lei nº 12.305/10, antecipando todo o processo de coleta seletiva e reciclagem na companhia.

## Pacto Global

A Caixa Seguradora é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, documento que estabelece diretrizes de boas práticas da cidadania empresarial em quatro áreas: direitos humanos, relações de trabalho, responsabilidade ambiental e combate à corrupção. A adesão é voluntária e quem o assina se compromete a seguir as condutas estabelecidas e a prestar contas à sociedade dos progressos alcançados.

Nesta edição do Relatório de Sustentabilidade, listamos os dez Princípios do Pacto Global e o que a Caixa Seguradora tem feito para seguir cada um deles. Veja na seção “Sobre Este Relatório”.

De acordo com a Organização das Nações Unidas, a adesão é feita por “lideranças corporativas inovadoras e comprometidas com a construção de um mundo melhor”.

# Juventude e Direitos Humanos

## Jovem de Expressão

A intenção da companhia ao investir em programas como o Jovem de Expressão é promover a saúde da juventude brasileira e reduzir as barreiras que impedem o pleno desenvolvimento dos jovens na construção de uma sociedade sustentável.

Nos sete anos de atuação do programa, quase 5 mil jovens participaram de ações empreendedoras, rodas de conversas (Fala Jovem) e oficinas culturais, com o objetivo principal de aumentar os níveis de conhecimentos, atitudes e práticas e reduzir a exposição deles à violência. Em 2014, o programa reuniu mais de 13 mil jovens em eventos e diálogos presenciais.

## Presença Digital do Jovem de Expressão

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

## Saúde sexual e reprodutiva dos jovens

Ao trabalhar com o público jovem, a Caixa Seguradora percebeu que poderia ir além e ampliou o programa para atuar em duas causas urgentes no Brasil: a saúde e a educação sexual dos jovens. Foi com este objetivo que a empresa desenvolveu três pesquisas inéditas sobre o comportamento sexual da juventude:

- **Juventude, Comportamento e DST/Aids**
- **Atitude e Tolerância**
- **Saúde Sexual e Reprodutiva dos Jovens Brasileiros**

Os estudos compõem a série *Juventude, Saúde e Sexualidade*, que pode ser vista no portal institucional da seguradora (<http://www.cuidardofuturo.com.br/>).

## Fundo Positivo

A Caixa Seguradora foi uma das primeiras empresas privadas a participar do Fundo Positivo. Anunciado pelo Ministério da Saúde no Dia Mundial de Luta Contra a Aids (1º de dezembro), o fundo vai intermediar recursos de diferentes fontes financeiras para promover a prevenção

ao HIV/Aids e a reduzir a discriminação contra pessoas que vivem com a doença.

Convidada a participar do projeto por causa de sua produção científica relacionada ao tema, a companhia investiu R\$ 100 mil no fundo.





## Patrocínios

### Incentivo à cultura

A Caixa Seguradora tem se tornado uma importante investidora da cena cultural brasileira. Na última década, a empresa ganhou mais visibilidade para continuar promovendo projetos que ampliam o acesso dos brasileiros à cultura e o intercâmbio entre Brasil e França – país de origem de sua acionista CNP.

Apenas no último ano, o investimento na música, na arte e no cinema brasileiro ultrapassou os R\$ 16 milhões. Em 2014, a empresa patrocinou projetos de destaque, como a comédia *Made in China*, estrelada por Regina Casé, e a exposição *MAYAS – Revelação de um Tempo sem fim*.

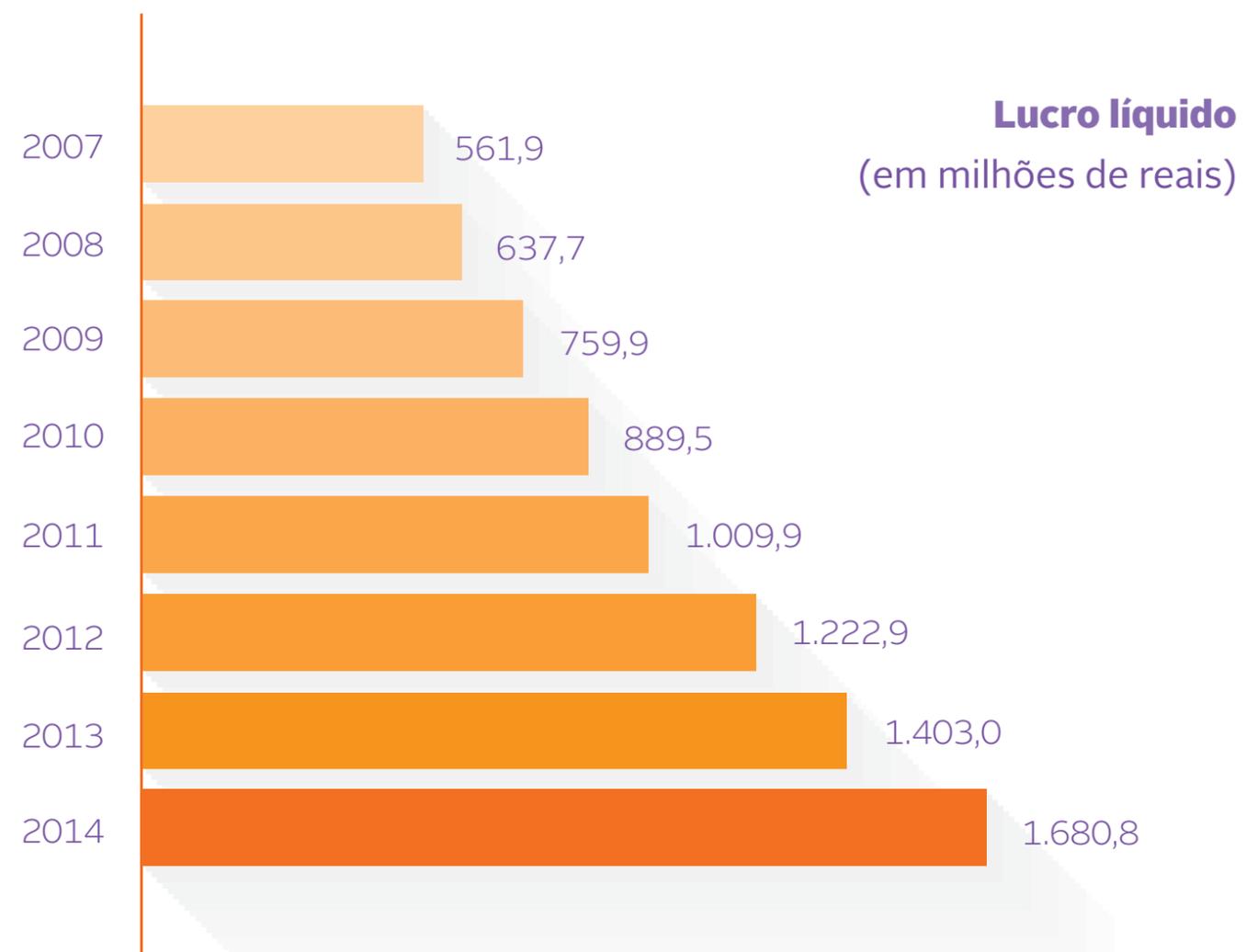
Em 2014, a seguradora investiu ainda em novo projeto com a temática juventude e HIV ao patrocinar a exposição “Um Novo Olhar sobre a Aids no Brasil – Uma realidade aumentada”. A mostra proporcionou aos participantes do programa *Jovem de Expressão* a oportunidade de conhecer a vida de portadores do HIV/Aids e contribuiu para reduzir o preconceito com soropositivos.

### Solidariedade e engajamento

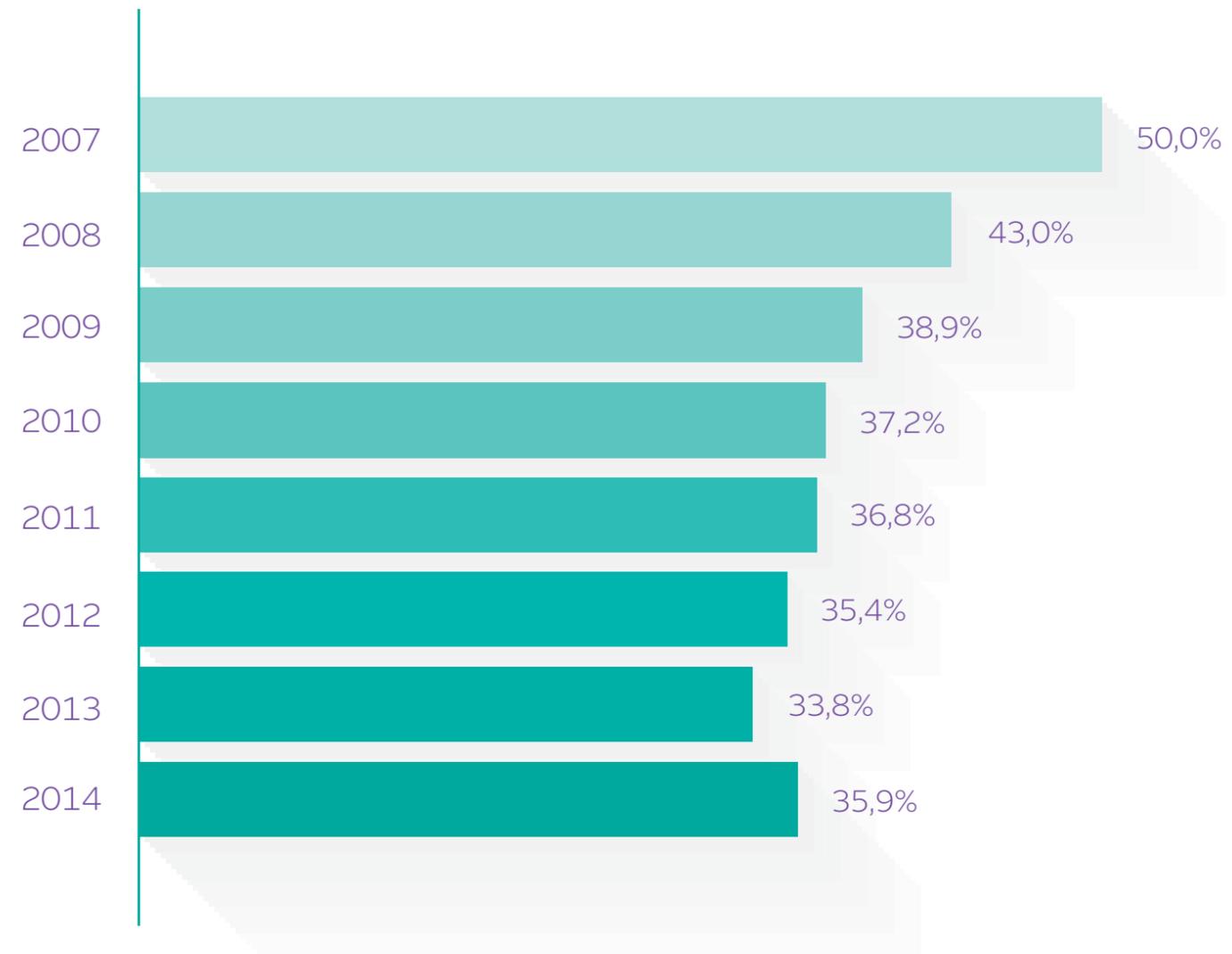
Há 11 anos, os colaboradores da Caixa Seguradora se unem dias antes do Natal para levar um pouco de alegria a centenas de crianças de comunidades carentes do Distrito Federal. De caráter voluntário, o evento incentiva a solidariedade e a participação de todos os funcionários.

Em 2014, a Caixa Seguradora inaugurou uma brinquedoteca no Hospital Regional de Sobradinho. Foi a segunda vez que a seguradora patrocinou o projeto nos hospitais. Com a ajuda dos colaboradores, que doaram materiais didáticos e brinquedos para o novo local, as crianças do hospital terão um espaço para a diversão durante o período em que estiverem internadas. Além dos itens doados para o Natal Entre Amigos, as crianças receberam mais de 60 presentes do Papai Noel durante evento organizado pela companhia.

# Desempenho **Financeiro**

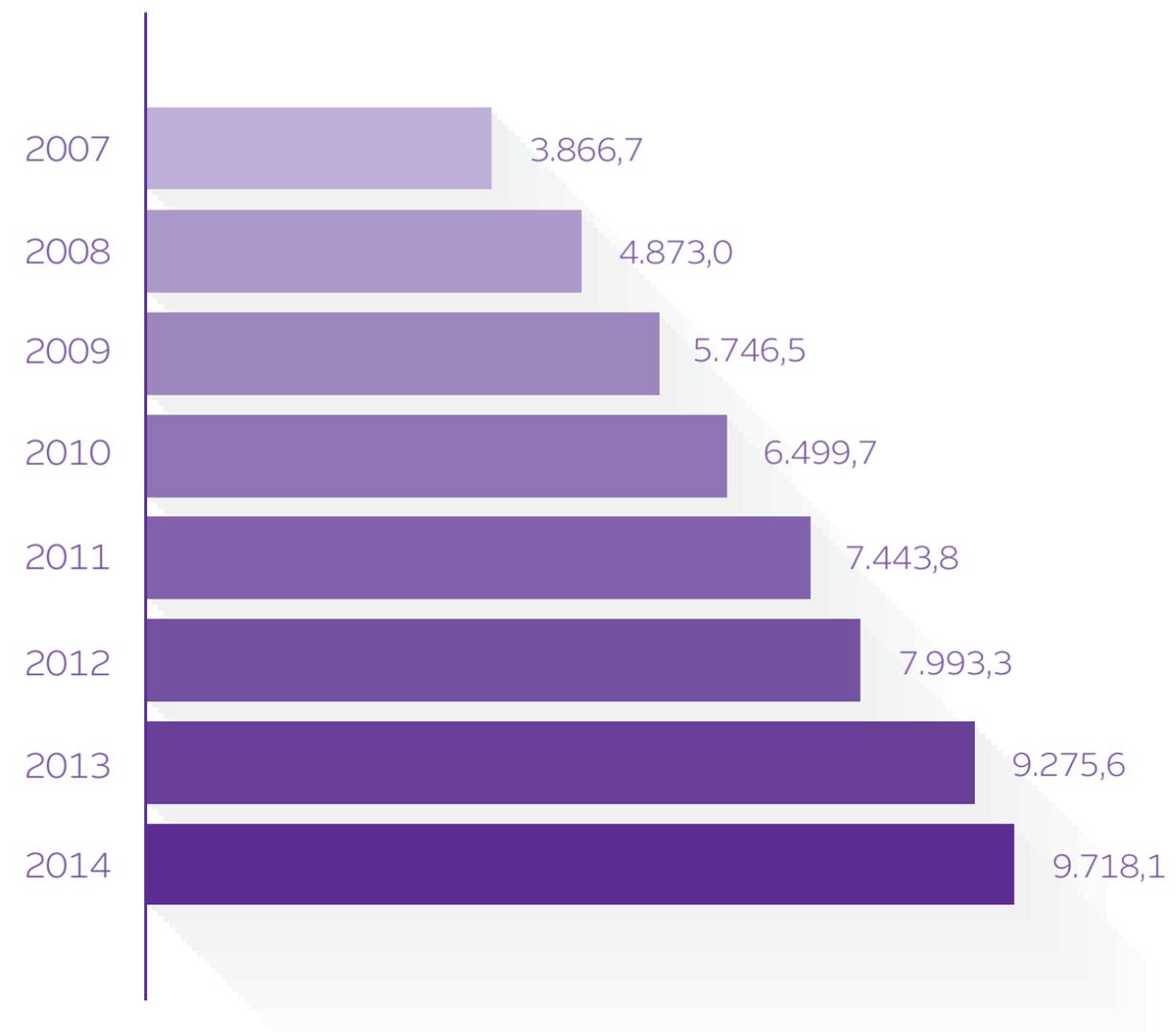


### Rentabilidade sobre o patrimônio líquido



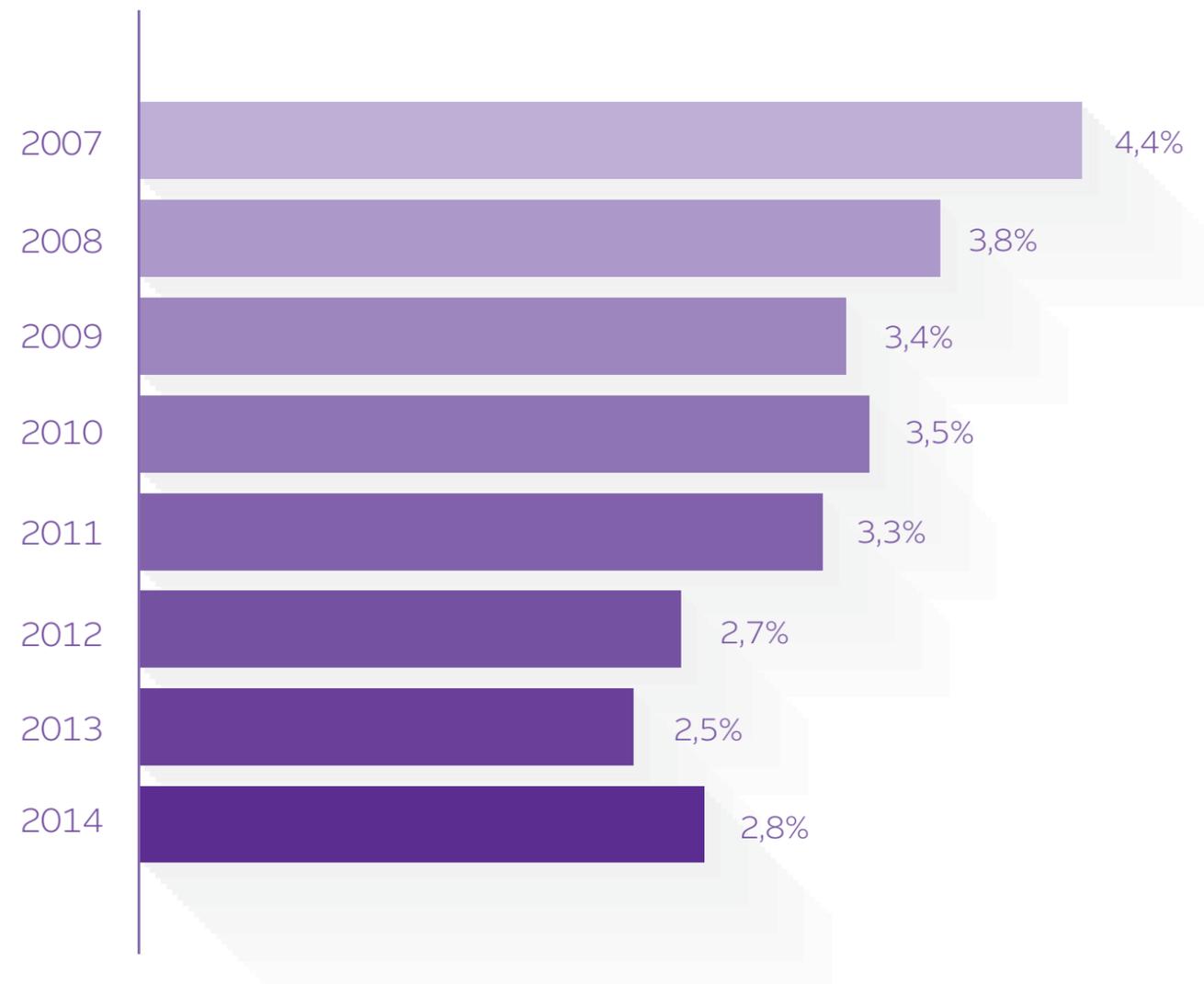
### Faturamento

(em milhões de reais)



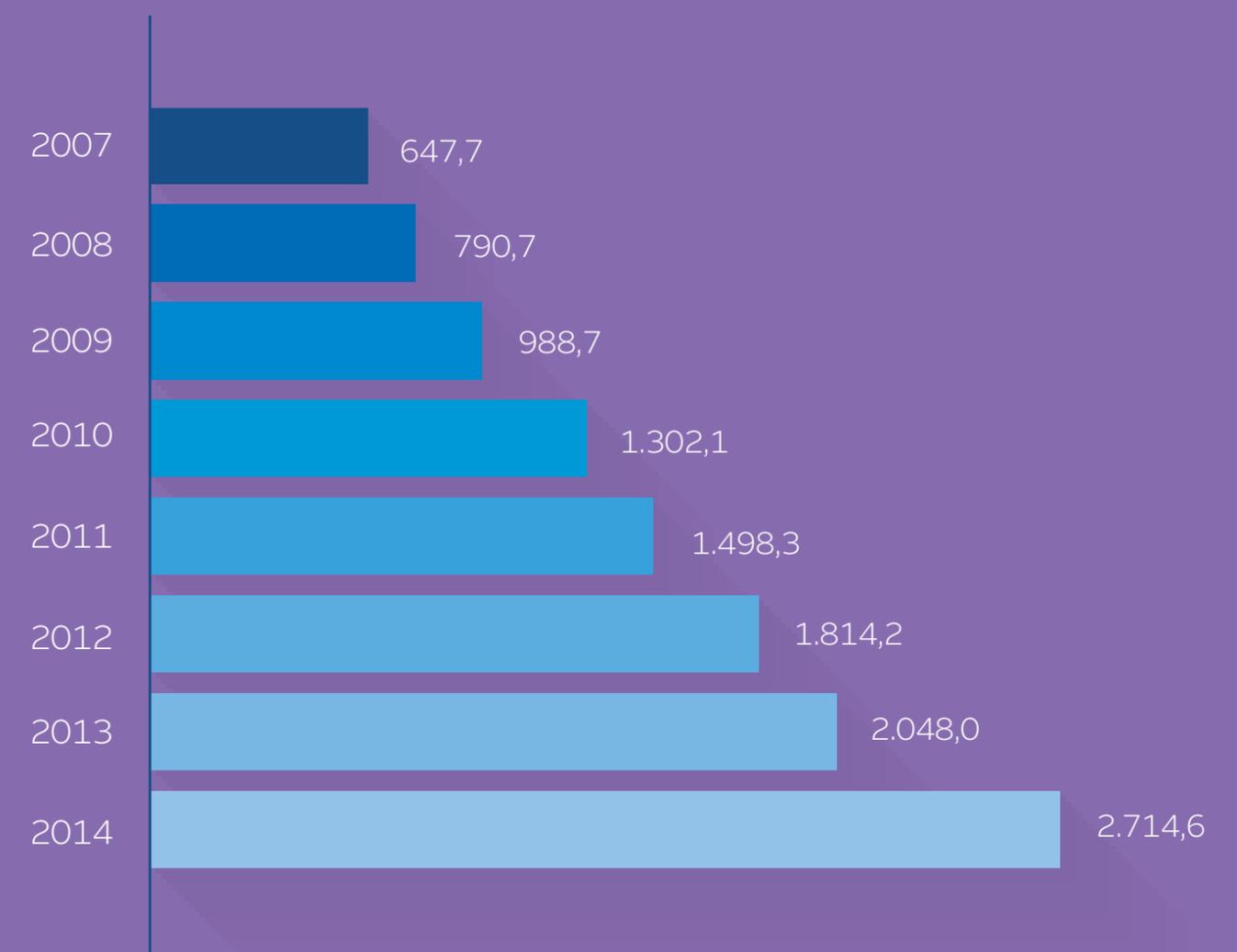
### Custo administrativo

(sem tributos)



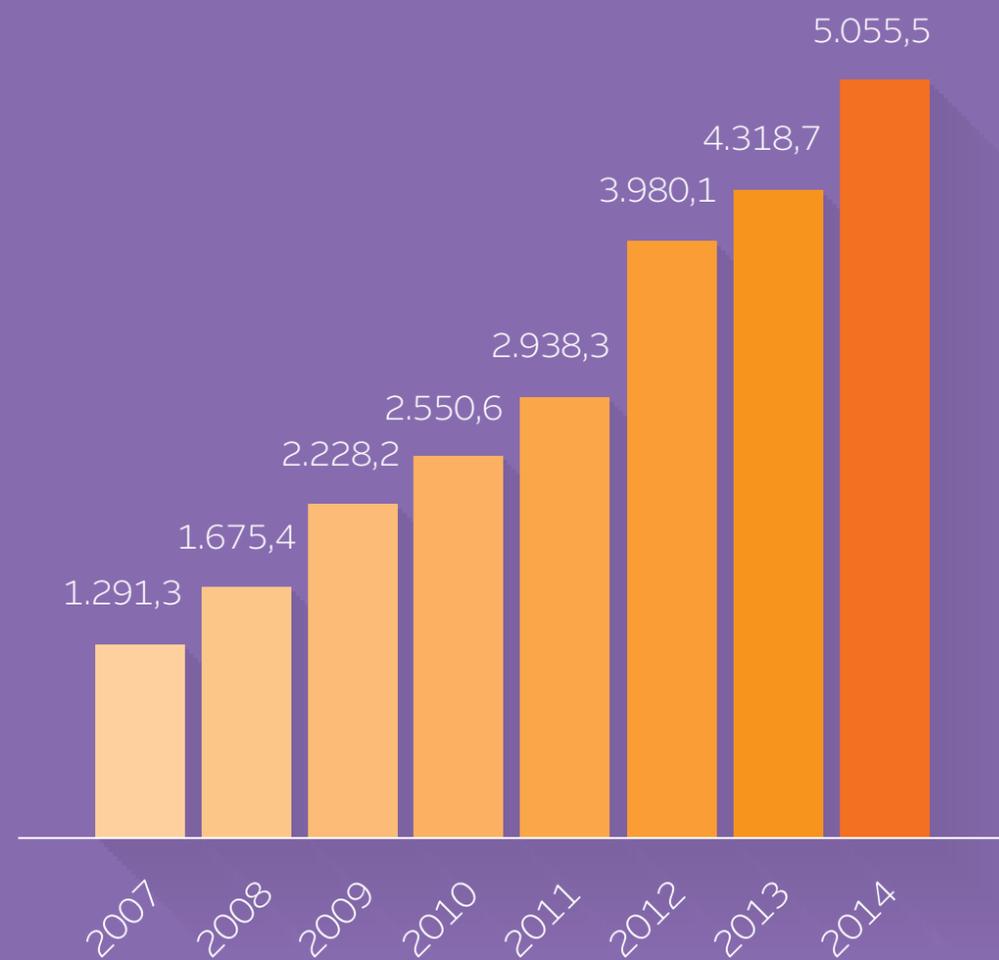
### Margem técnica

(em milhões de reais)



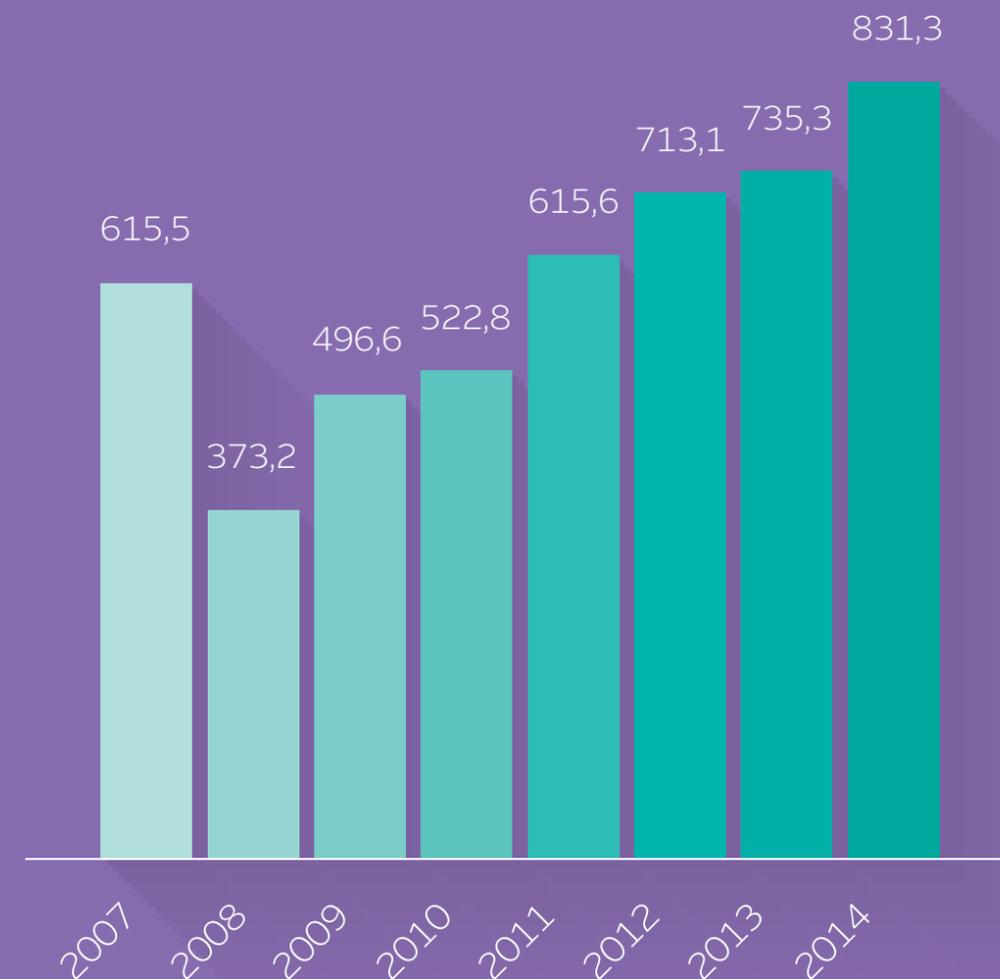
### Patrimônio líquido

(em milhões de reais)



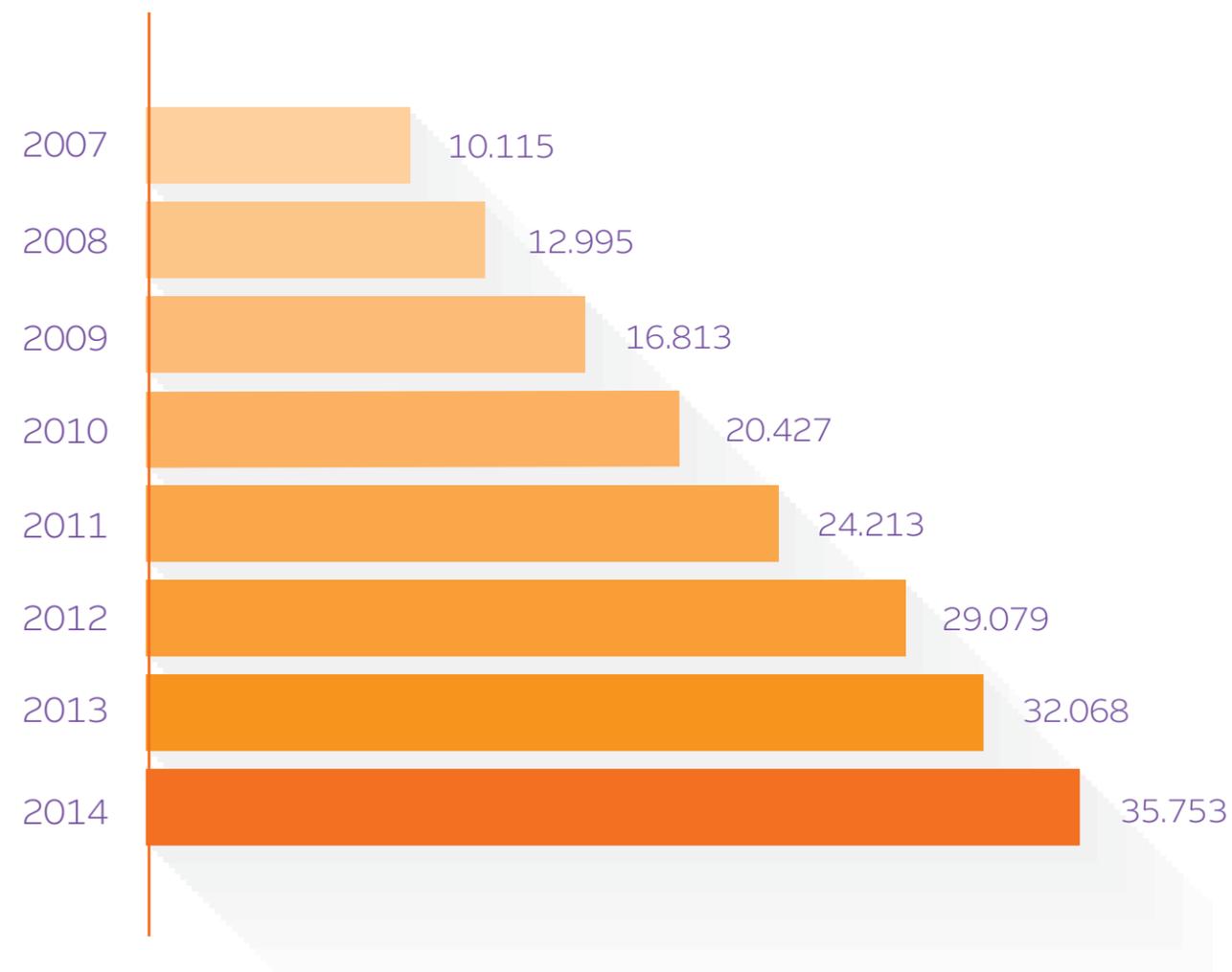
### Resultado financeiro

(em milhões de reais)

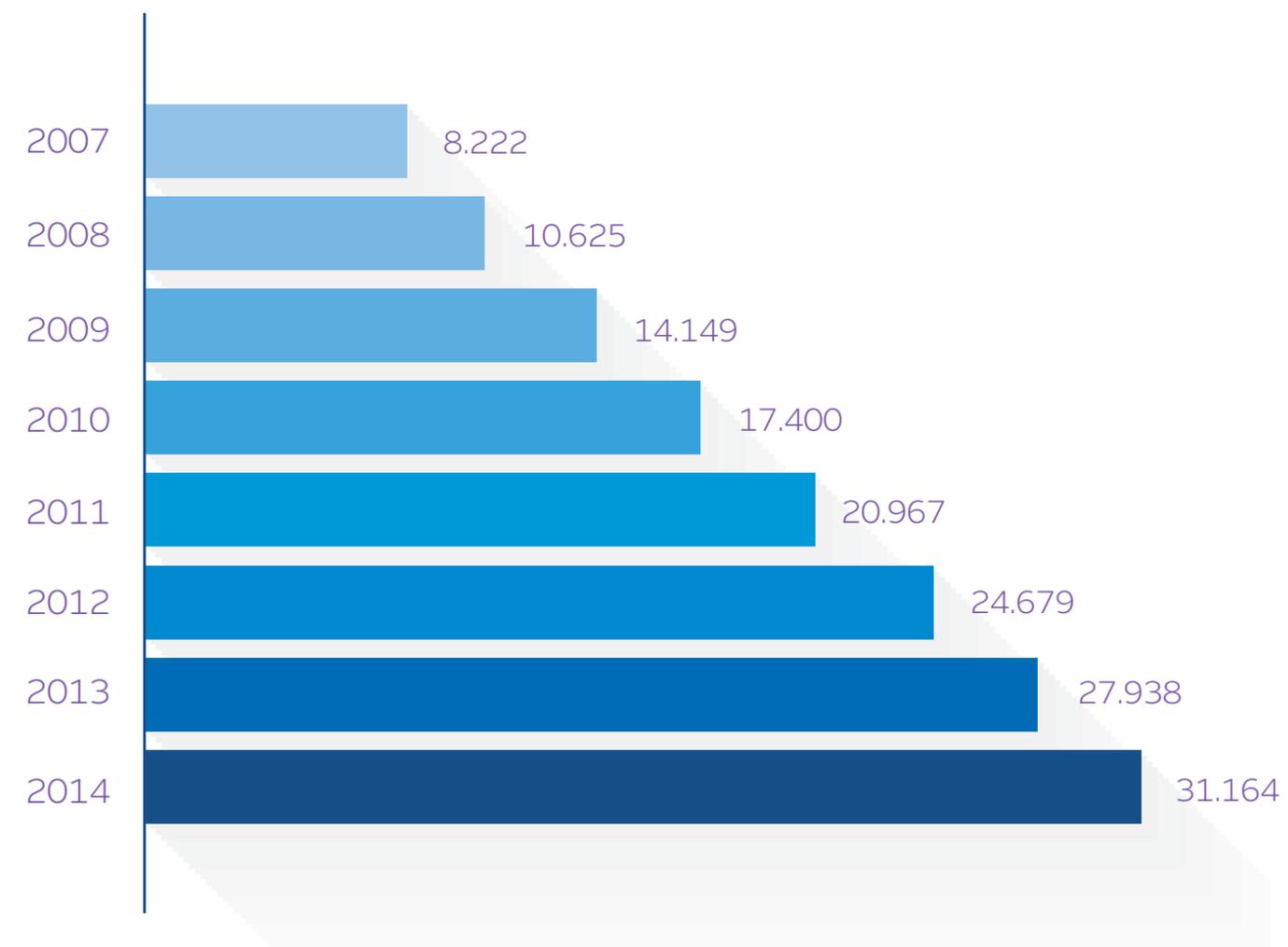


**Ativos sob gestão**

(em milhões de reais)

**Reservas técnicas**

(em milhões de reais)



<b>Ativos</b> (em milhões de reais)	31/12/14	31/12/13
<b>Circulante</b>	<b>30.580.668</b>	<b>16.129.787</b>
Disponível	43.923	77.416
Aplicações Financeiras	28.354.131	14.308.693
Créditos operacionais	1.123.201	537.769
Títulos e créditos a receber e outros valores	937.973	1.101.589
Despesas de comercialização deferidas	121.440	104.320
<b>Não Circulante</b>	<b>9.214.582</b>	<b>19.174.551</b>
Aplicações	7.449.317	17.807.595
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.765.265	1.366.956
<b>Total do intangível e imobilizado</b>	<b>638.447</b>	<b>349.976</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>40.433.697</b>	<b>35.654.314</b>

**Passivo e Patrimônio Líquido** (em milhões de reais)

	31/12/14	31/12/13
<b>Circulante</b>	<b>32.848.605</b>	<b>29.486.441</b>
Obrigações a pagar	1.763.682	1.453.401
Débitos operacionais	323.647	257.068
Depósitos de terceiros	85.913	117.598
Provisões técnicas	30.675.363	27.658.374
<b>Não Circulante</b>	<b>2.383.297</b>	<b>1.751.111</b>
<b>Participação dos acionistas minoritários</b>	<b>146.265</b>	<b>98.104</b>
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>5.055.530</b>	<b>4.318.658</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>40.433.697</b>	<b>35.654.314</b>

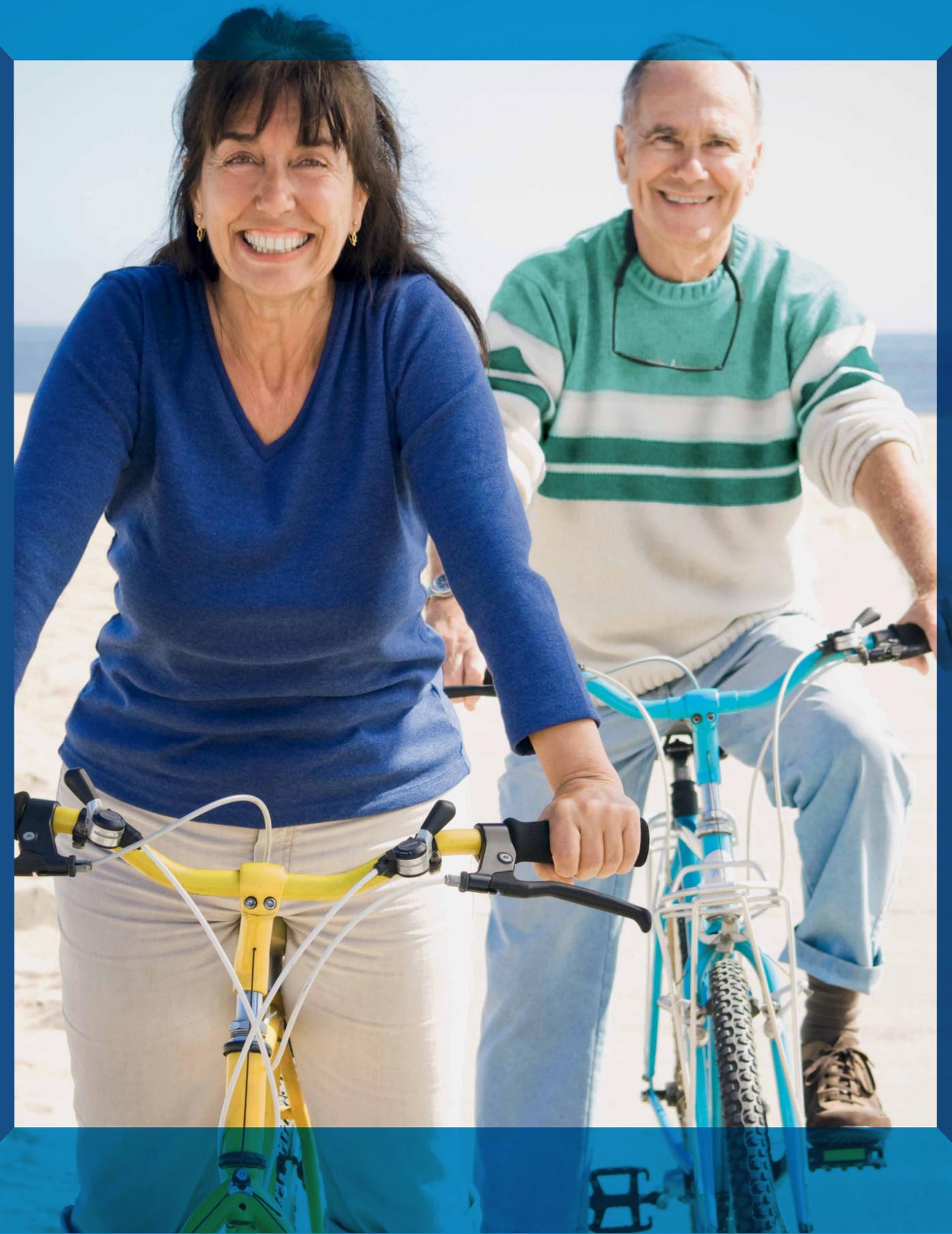
<b>Lucro Líquido Consolidado</b> (em milhões de reais)	31/12/14	31/12/13	31/12/12
Prêmios emitidos líquidos	4.183.741	3.327.869	2.544.403
<b>Prêmios retidos</b>	<b>4.183.741</b>	<b>3.327.869</b>	<b>2.544.403</b>
Variações das provisões técnicas	(424.721)	(400.529)	(250.706)
<b>Premios ganhos</b>	<b>3.759.020</b>	<b>2.927.340</b>	<b>2.293.697</b>
Sinistros retidos	(949.575)	(924.007)	(777.436)
Despesas de comercialização	(330.690)	(219.410)	(190.148)
Outras receitas e despesas operacionais	(397.182)	685.744	(154.580)
Resultado das operações de resseguro	(31.720)	(18.927)	(2.291)
<b>Total das operações de seguros</b>	<b>2.049.853</b>	<b>2.450.740</b>	<b>1.169.242</b>
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	3.718.487	4.335.594	3.894.878
Variações das provisões técnicas	(3.548.269)	(4.231.082)	(3.802.733)
Benefícios de sinistros	(16.682)	(34.018)	(11.362)
Despesas de comercialização	(75.579)	(66.815)	(35.740)
Outras receitas e despesas operacionais	(17.318)	(15.691)	(35.649)
<b>Total das operações de previdência</b>	<b>60.639</b>	<b>(12.012)</b>	<b>9.394</b>

<b>Lucro Líquido Consolidado</b> (em milhões de reais)	31/12/14	31/12/13	31/12/12
Receita com título de capitalização	1.194.087	165.412	1.204.600
Variações das provisões técnicas	(987.920)	(976.983)	(970.141)
Benefícios e sinistros	(45.914)	(73.059)	(73.095)
Despesas de comercialização retidas	(47.806)	(36.536)	(57.962)
Outras receitas e despesas operacionais	(7.818)	(2.520)	14.433
<b>Total das operações de capitalização</b>	<b>104.629</b>	<b>(923.686)</b>	<b>117.835</b>
Receita de outras operações	389.284	337.828	277.565
Despesas de comercialização	(105.008)	(63.882)	(42.791)
Outras receitas e despesas operacionais	(144.477)	(58.991)	(26.022)
<b>Total de outras operações</b>	<b>139.799</b>	<b>214.955</b>	<b>208.752</b>
Despesas administrativas	(356.576)	(292.808)	(252.749)
Despesas com tributos	(252.529)	(142.931)	(186.515)
Receitas e despesas financeiras	1.182.160	1.060.700	1.012.019
Resultado não operacional e outros valores	(124.551)	38.322	5.871
<b>Resultado antes dos impostos de participações</b>	<b>2.803.424</b>	<b>2.393.280</b>	<b>2.083.849</b>

<b>Lucro Líquido Consolidado</b> (em milhões de reais)	31/12/14	31/12/13	31/12/12
Impostos e contribuição social	(1.032.430)	(893.850)	(771.064)
Participações sobre o lucro	(18.121)	(15.057)	(11.424)
Participações dos minoritários	(72.064)	(81.356)	(78.457)
Variação nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>1.680.809</b>	<b>1.403.017</b>	<b>1.222.904</b>

<b>Indicadores Econômicos do Grupo</b>	em 12/2014	em 12/2013	em 12/2012
Índice de custo administrativo sem tributos - IA	<b>7,9%</b>	<b>11,4%</b>	<b>8,7%</b>
Índice combinado - ICO	61,4%	49,4%	63,2%
Índice combinado ampliado - ICOA	48,7%	34,9%	46,9%
Margem líquida	37,1%	54,8%	42,2%

# Sobre o **relatório**



# Sobre o relatório

A Caixa Seguradora publica este ano a sétima edição do Relatório de Sustentabilidade, de acordo com as diretrizes previstas pelo Global Report Initiative (GRI). O documento relata o desempenho e as conquistas da companhia em 2014, no que se refere às dimensões econômico-financeira, social e ambiental.

Todos os dados levantados são relativos ao período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2014.

O documento também é uma oportunidade de mostrar publicamente a missão, visão, valores e princípios renovados, que conduzem a atuação da empresa, bem como suas estratégias e compromissos com os diversos públicos de relacionamento.

Esta foi a segunda vez em que a Caixa Seguradora inseriu ao longo de seu Relatório de Sustentabilidade os indicadores GRI e os princípios do Pacto Global. Durante todo o documento, as ações realizadas pela companhia estão

relacionadas a esses critérios para facilitar a leitura, a identificação dos princípios que a seguradora respeita e a visualização da tabela de GRI no final do relatório.

Os dados contidos neste material mantêm as mesmas fontes e tábuas de cálculo utilizadas na edição imediatamente anterior a este documento (Relatório Anual de 2013).

O público-alvo deste Relatório são os principais stakeholders identificados pela Caixa Seguradora: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos regulamentadores do mercado segurador, fornecedores e instituições da sociedade civil sem fins lucrativos.

As informações para a elaboração deste documento foram prestadas por diversas áreas da empresa, sob a coordenação da Diretoria de Marketing, Estratégia e Comunicação (DIMEC).

O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora é uma edição em português e está disponível em formato eletrônico, no endereço **[www.cuidardofuturo.com.br](http://www.cuidardofuturo.com.br)**.

## Diretrizes GRI

A Caixa Seguradora adota a terceira 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.

**Índice** - 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 tabelas das páginas a seguir. Os princípios do Pacto Global também fazem parte dos anexos deste relatório:

# Endereços e telefones

## Fale com a Caixa Seguradora

A Caixa Seguradora está presente em todo o país. Além da matriz, em Brasília, a companhia mantém 12 filiais nas cinco regiões brasileiras e diversos canais de relacionamento com o público. Os clientes e parceiros podem entrar em contato com a companhia a qualquer hora do dia ou da noite, pelos seguintes meios de comunicação:

### Matriz

Telefone: (61) 2192.2400

Endereço: Edifício Sede Caixa Seguradora - Setor Hoteleiro Norte, Quadra 01. Conjunto A. Bloco E. CEP 70 701 050 - Brasília DF

### Portal e Loja Virtual

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

<http://www.caixaseguros.com.br/portal/site/LojaOnline>

Em nosso site, também estão disponíveis os canais Serviços Online, Fale Conosco, e o Canal de Denúncias (este último, em casos de fraude e lavagem de dinheiro).

### Serviços Online

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

### Central de Relacionamento

0800 702 4000

### Assistência Dia & Noite e sinistros

0800 722 2492

### SAC (serviço de atendimento ao cliente)

0800 702 4280

### Central de Atendimento ao Surdo

0800 702 4260

### Ouvidoria

0800 702 4240

### Facebook

<https://www.facebook.com/caixaseguradora>

### Twitter

<https://twitter.com/CaixaSeguradora>

### LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/caixa-seguradora>

### YouTube

<https://www.youtube.com/GrupoCaixaSeguros>

## Filiais

### Bahia

(71) 3341-4008 3342-7631

Rua Dr. José Peroba, nº 349 - Ed. Empresarial Costa Azul – 7º Andar - Salas: 703 até 706 - Bairro Stiep - Salvador - BA - CEP 41.770-235

### São Paulo Interior

(19) 3254-0399

Rua Antonio Galizia, 181 – Condomínio Edifício Trevizzo – 7º andar – Salas 72/73 – Cambuí – Campinas – SP CEP 13.024-510

### São Paulo Capital

(11) 3103-2450

AV. Paulista, 1842 – Edifício Cetenco Torre Norte – 9º Andar – Conjunto 95 – Cerqueira César – São Paulo – SP CEP 01.310-200

### Belo Horizonte

(31) 3227-8600

Av. Barbacena – Nº436 – 8ºandar- Barro Preto – Belo Horizonte- MG – CEP 30190-130.

### Centro-Oeste

(61) 3255-3127

SCN Quadra 01 nº 85 Ed.Trade Center 11º Andar, Sala 1106 e 1107 - Brasília – DF CEP 70.711-902

### Ceará

(85) 3242-5502

Av. Desembargador Moreira, 760 - Salas 1712 a 1714 – Meireles - Fortaleza CE – CEP 60.170-000

### Pará

(91) 3249-7426

Rua dos Mundurucus, nº 3100 Metropolitan Tower, Sala: 1309/1310 – Bairro: Cremação. Belém – PA CEP 66,040-270

### Paraná

(41) 3233-2812

R. Marechal Deodoro, nº 630 - Ed. Centro Comercial Itália - conj.401 - 4º andar Centro - Curitiba - PR CEP 80.010-912

### Pernambuco

(81) 3117-5166

Rua Ribeiro de Brito, 830 Centro Empresarial Iberbrás Salas 401/402 - - Bairro Boa Viagem – Recife - PE CEP 51.021-310

### Rio de Janeiro

(21) 2508-6944

Rua da Assembleia nº 10 - sala 2522 - Centro Ed. Cândido Mendes – RJ – CEP 20.011-000

### Rio Grande do Sul

(51) 3228-9872

Rua Marquês do Pombal, 1675 – Moinhos de Vento – Porto Alegre - RS – CEP 90.540-001

### Santa Catarina

(48) 3224-1815

Av. Osmar Cunha, 183 - Bloco C - sala 501 C Ed. Ceisa Center Centro - CEP 88.015-100 - Florianópolis/SC

# Índice remissivo GRI

## Estratégia e perfil

Indicador	Descrição	Localização no relatório
<b>1. Estratégia e análise</b>		
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	Págs. 5 e 8
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 21
<b>2. Perfil organizacional</b>		
2.1	Nome da organização	Págs. 3, 5, 13, 14
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Págs. 24 e 25
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures	Págs. 17, 18 e 19
2.4	Localização da sede da organização	Págs. 16 e 55
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	Pág. 17
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Págs. 17, 18, 19 e 20

Indicador	Descrição	Localização no relatório
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Pág. 11
2.8	Porte da organização	Págs. 8, 9, 10, 11, 12
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Págs. 3, 4, 5, 13, 14, 15, 16
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Pág. 35

### 3. Parâmetros para o Relatório

3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Pág. 54
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Pág. 54
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc)	Pág. 54
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Págs. 54 e 55
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Pág. 54
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores)	Págs. 11, 24, 25, 55, 56
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Pág. 54
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	Págs. 11, 24, 25, 55, 56

Indicador	Descrição	Localização no relatório
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)	Pág. 3
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Págs. 57 a 62

#### 4. Governança, Compromissos e Engajamento

##### Governança

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	Págs. 18, 19 e 20
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)	Págs. 18, 19 e 20
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	Págs. 18, 19 e 20
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Págs. 18, 19, 20 e 22
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 3, 8 e 21
4.9	Procedimento do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e a gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 21 e 22

Indicador	Descrição	Localização no relatório
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>		
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Págs. 37, 38, 39, 40 e 41
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Págs. 37, 39, 40 e 41
<b>Engajamento dos stakeholders</b>		
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Pág. 23
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Pág. 23

## Indicadores de desempenho

Indicador	Descrição	Localização no relatório
<b>5. Indicadores de Desempenho Econômico</b>		
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	Págs. 8, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 e 52
<b>6. Indicadores de Desempenho Ambiental</b>		
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Pág. 37, 38 e 39
EN8	Emissões de gases de efeito estufa n.a. (CO2, CH4, N2H, HFC, PFC e SF6)	Pág. 38 e 39
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	Pág. 39
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Pág. 39
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Pág. 39
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Págs. 39 e 40

Indicador	Descrição	Localização no relatório
<b>7. Indicadores de Desempenho Social</b>		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Pág. 31
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência aos empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Págs. 32, 33 e 34
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	Págs. 31, 32 e 33
<b>8. Indicadores de Direitos Humanos</b>		
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	Págs. 21 e 22
<b>9. Indicadores de Desempenho Social Referentes à Sociedade</b>		
S01	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Págs. 37 e 41
<b>10. Indicadores de Desempenho Referentes à Responsabilidade Pelo Produto</b>		
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Págs. 27, 28, 29 e 30

# Comunicação de Progresso do Pacto Global

Princípios		Diagnóstico e Ações	Descritivos Politicas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Equivalências no Relatório
<b>Direitos Humanos</b>  Declaração Universal de Direitos Humanos	<b>1</b> Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Direitos da juventude brasileira, em especial as violações relacionadas à mortalidade juvenil por causas externas e Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs) e AIDS.</li> </ul> <p>Conheça as três pesquisas desenvolvidas pelo Instituto Caixa Seguradora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Juventude, comportamento e DST/Aids</b> (2012)</li> <li>• <b>Atitude e tolerância</b> (2013)</li> <li>• <b>Saude sexual e reprodutiva dos jovens brasileiros</b> (2014)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Programa Jovem de Expressão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Política de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS</li> <li>■ Estatuto da Juventude, Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013.</li> <li>■ Acordos de Cooperação com as Nações Unidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Escala de conhecimentos, atitudes e práticas dos jovens que integram o Programa Jovem de Expressão</li> <li>■ Relatórios do Programa Jovem de Expressão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avaliação do investimento no programa (Para cada R\$1,00 investido gerou-se R\$ 1,87 de riqueza econômica)</li> </ul>	Págs. 37 e 41
	<b>2</b> Certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos	<p>Os contratos com fornecedores proíbem violações aos direitos humanos e obriga as partes a reconhecerem sua responsabilidade social e a cumprirem com as políticas governamentais relacionadas ao meio-ambiente, segurança e medicina do trabalho e não contratação de mão-de-obra que envolva a exploração dos trabalhos forçados e/ou infantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de ética do Grupo CAIXA SEGUROS</li> <li>■ Contratos</li> <li>■ Manuais Ouvidoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho)</li> <li>■ Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seleção de empresas aptas</li> </ul>	Págs. 21 e 22

Princípios		Diagnóstico e Ações	Descritivos Politicas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Equivalências no Relatório	
<b>Direitos do Trabalho</b>  Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho	3	Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	A empresa reconhece a importância da negociação coletiva, tanto que possui Acordos Coletivos firmados com o sindicato da categoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acordo Coletivo de Trabalho de Participação nos Lucros da empresa</li> <li>Acordo Coletivo de Trabalho de banco de horas com o sindicato da categoria.</li> </ul>	Direitos garantidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões realizadas</li> <li>Acordos firmados</li> </ul>	Pág. 34
	4	Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório	<ul style="list-style-type: none"> <li>A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho forçado ou compulsório.</li> <li>Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho)</li> <li>Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento</li> </ul>	Nenhum registro	Pág. 21
	5	Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil	<ul style="list-style-type: none"> <li>A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho infantil, escravo e ilegal, sob pena de rescisão contratual e denúncia.</li> <li>Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho)</li> <li>Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento</li> </ul>	Nenhum registro	Pág. 21
	6	A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão	A empresa é contra toda e qualquer prática discriminatória.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora</li> </ul>	Ouvidoria	Casos apurados e solucionados	Págs. 21, 22 e 37

Princípios		Diagnóstico e Ações	Descritivos Politicas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Equivalências no Relatório	
<b>Proteção ao Meio Ambiente</b>  Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento	7	Adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistema de Gestão Ambiental (SGA)</li> <li>■ Prédio da sede equipado com dispositivos de eficiência energética: revestimento termoacústico de fachada e instalação de dispositivos para controlar o consumo de água e o aproveitamento da iluminação;</li> <li>- Comitê de Sustentabilidade da Caixa Seguradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manual Normativo ADM 006</li> <li>■ Manual Normativo ADM 013</li> <li>■ Manual Normativo ADM 002</li> <li>■ Política de Sustentabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relatório de Sustentabilidade</li> <li>■ Sistema de Indicadores Socioambientais CNP (SAP/BFC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Programa e ações internas</li> <li>■ Coleta seletiva implementada</li> <li>■ Programa Carbon Free</li> <li>■ Carbono Seguro</li> </ul>	Págs. 38, 39 e 40
	8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Redução de impressões</li> <li>■ Participação na Comissão de Sustentabilidade da CNSeg para alinhar, disseminar e fomentar práticas de desenvolvimento sustentável no mercado segurador brasileiro</li> <li>■ Programa Ambiental: ações com o público interno para reduzir o consumo, reutilizar e reciclar resíduos.</li> </ul> <p>Pesquisa com funcionários para mapear hábitos e atitudes de geração de resíduos no ambiente de trabalho. Diagnóstico sobre a gestão dos resíduos sólidos e implantação de sistema de coleta seletiva moderno e mais eficaz na nova sede</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manual Normativo ADM 006</li> <li>■ Manual Normativo ADM 013</li> <li>■ Manual Normativo ADM 002</li> <li>■ Política de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS</li> </ul>	<p>Participações nas reuniões do Comitê de Sustentabilidade da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manual Normativo do Programa Ambiental e Manual de Procedimentos</li> <li>■ Inventário Ambiental anual apresentando cálculo das emissões de CO2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Redução do consumo de materiais</li> <li>■ Descarte correto de equipamentos, papel e plásticos para a reciclagem</li> </ul>	Págs. 37 a 40
	9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Malotes Biodegradáveis</li> <li>■ Uso de equipamentos de web-conference, evitando deslocamentos</li> <li>■ Selo Carbon Free: compensação de emissões de CO2 em eventos e impressões de folheteria e correspondências</li> <li>■ Programa Carbono Seguro</li> <li>■ Site Cuidar do Futuro: (<a href="http://www.cuidardofuturo.com.br">www.cuidardofuturo.com.br</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manual Normativo ADM 013</li> <li>■ Política de Sustentabilidade da Caixa Seguradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relatório de emissões de gases de efeito estufa (GEE)</li> <li>■ Inventário Ambiental;</li> <li>■ Relatórios de impressão de documentos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas</li> <li>■ Selo Carbon Free aplicado</li> </ul>	Pág. 39

Princípios		Diagnóstico e Ações	Descritivos Politicas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Equivalências no Relatório
<p><b>Anticorrupção</b></p> <p>Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção</p>	<p><b>10</b></p> <p>As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Prevenção à fraude</b> estabelecimento de uma política de prevenção à fraude; avaliação de risco na subscrição e desenvolvimento de produtos; avaliação de risco na contratação de terceiros;</li> <li>■ <b>Prevenção à lavagem de dinheiro</b> – adoção de procedimento de identificação e aprovação da relação de negócio com pessoas expostas politicamente –PEP;</li> <li>■ <b>Ética interna</b> conscientização do empregado, terceiros e colaboradores da Caixa Seguradora quanto a comportamentos e procedimentos internos e externos realizados por pessoas que representam a Caixa Seguradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Política de Compliance – PO 014</li> <li>■ Programa de Compliance do Grupo CAIXA Seguros – MN AES 031 e PROC AES 031</li> <li>■ Política de Prevenção à Fraude – PO 007;</li> <li>■ Política de Terceirização - PO 016</li> <li>■ Contratação de Bens e Serviços – MN ADM 006</li> <li>■ Acordo de confidencialidade - MN AES 007</li> <li>■ Elaboração do acordo de nível de serviço - MN AES 014</li> <li>■ Elaboração de procuração - MN AES 026</li> <li>■ Padronização da sistemática de constituição de parcerias comerciais - MN AES 047</li> <li>■ Gerenciamento do Risco de Fraude nos processos do Grupo CAIXA Seguros – MN AES 005 e PROC AES 005</li> <li>■ Curso e-learning</li> <li>■ Cartilha – CA 002</li> <li>■ Política de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo – PO 006</li> <li>■ Política de Subscrição – PO 004</li> <li>■ Desenvolvimento e atualização de produto – MN AES021</li> <li>■ Manuais de produto</li> <li>■ Programas de treinamento</li> <li>■ Comunicação ao COAF das operações suspeitas de LD</li> <li>■ Programa anual de auditoria interna</li> <li>■ Cartilha – CA 001</li> <li>■ Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora</li> <li>■ Código de Ética Fenaseg</li> <li>■ Código de Ética ABA</li> <li>■ Canal de Denúncias da Caixa Seguradora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistema de Gestão de risco e controle – RICO</li> <li>■ Sistema de Compliance – ICTNET</li> <li>■ Base de dados e sistema interno para tratamento de operações de prevenção à lavagem de Dinheiro</li> <li>■ Trimestralmente é encaminhado à DRC / CNP um relatório quantitativo sobre as operações suspeitas de lavagem de dinheiro.</li> <li>■ A auditoria externa avalia, anualmente, os estudos do risco de fraude emitindo parecer para encaminhamento à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Otimização dos controles e ferramentas de controle;</li> <li>■ Melhoria das rotinas e conscientização dos colaboradores</li> <li>■ Utilização das políticas em contratos operacionais e com terceiros</li> </ul>	<p>Págs. 21 e 22</p>

**CAIXA**  
*seguradora*