Nossa história é cuidar bem da sua.

Kedina de Fatima Goncalves Rodrigues, Ouvidor – **DIROC**,
Robertta Coelho Koresawa Analista de recuperação de ativos Jr – **DIROC**,
Daniela Matos Mamede Analista de RH senior – **SUREH**
e **Delair Ferreira Da Silva** Analista de canais Jr – **DICAP**

50 anos | CAIXA seguradora

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

Nesta edição do nosso relatório de sustentabilidade, dividimos o documento em quatro grandes temas que remetem à nossa história de sucesso ao longo dos últimos 50 anos:

- Toda história de conquista tem um **começo**
- Toda história de conquista tem uma **transformação**
- Toda história de conquista tem um **futuro**
- Toda história de conquista tem uma **base sólida**

Dentro destes quatro temas, dividimos os assuntos em seis capítulos, inspirados em nossos valores, conforme o índice a seguir. Conheça a nossa história de conquista e saiba por que nossa história é cuidar bem da sua.

Boa leitura!

Sumário

1 Introdução

4 Apresentação
5 Mensagem do Presidente do Conselho
6 Mensagem do Presidente

2 Toda história de conquista tem um começo

Fazer junto é melhor
10 Juntos somos melhores
13 Parceria entre Caixa e CNP
7 Participação Societária
14 Quem faz

Ética é premissa
16 Decisões colegiadas
18 Gestão de riscos e controles internos

3 Toda história de conquista tem uma transformação

Cuidar para crescer
22 Momento de transformação
25 Cuidamos também de quem é de casa
29 Compromisso com a sociedade e com o meio ambiente

Simples como a vida deve ser
33 Falamos a língua do cliente

4 Toda história de conquista tem um futuro

Ousadia sustentável
36 Reestruturação do modo de trabalhar
37 Inovação no mercado e pioneirismo
34 Modernização e tecnologia

Cliente é o nosso ponto de partida
39 Diclix/Dimec
40 A jornada do cliente
41 Canais e redes de distribuição

5 Toda história de conquista tem uma base sólida

45 Evolução dos números

6 Sobre o relatório

62 Perfil do relatório /Conteúdo e Nível de Aplicação / Índice Remissivo GRI / Informações Corporativas

Apresentação

Nossa história está apenas começando: **que venham os próximos 50 anos**

O que você vai ler nas páginas seguintes deste relatório de sustentabilidade não serão apenas os resultados do nosso último exercício. Este ano, fugimos um pouco do padrão por uma razão especial: completaremos, em maio, 50 anos de história. É por isso que você não encontrará apenas o resumo de um ano, mas as conquistas, os aprendizados e as transformações que moldaram nossa empresa ao longo das últimas cinco décadas. Sim, chegamos até aqui. São cinquenta anos, meio século, que precisam e serão celebrados. Mas acima de tudo, este marco nos leva a celebrar o futuro. Ao fazer um balanço da nossa trajetória, percebemos que vivemos hoje muito mais que um momento de maturidade no mercado de seguros. Estamos nos preparando para o futuro próximo. Um futuro digital, dinâmico, moderno, inovador e, principalmente, focado nas necessidades dos clientes. Temos acompanhado as evoluções do mundo. Assim como ele, hoje somos mais tecnológicos, ágeis e conectados aos desejos e emoções das pessoas. Queremos evoluir ainda mais e estamos trabalhando para isso. Temos orgulho da nossa trajetória: construímos uma grande empresa, com resultados sólidos e contribuições fundamentais para a cultura do seguro no Brasil. Agora, aos 50, queremos continuar levando nosso propósito – mobilizar as pessoas sobre a importância de cuidar de suas conquistas para que possam desfrutar a vida –, a todos os que confiam em nossa marca. Mas com olhar mais atento às mudanças do mundo e às transformações do comportamento do consumidor. Seguimos rumo ao futuro. Você verá isso a seguir.

Este é só o início de uma história de sucesso. E que venham outros 50 anos!

Mensagem **do Conselho**

Crescimento **sólido e constante**

Este ano vamos completar 50 anos, com resultados cada vez melhores e mais consistentes, importantes para projetarmos as próximas décadas. Em cinco anos, nosso faturamento cresceu substancialmente: 86%. Isso num cenário complicado para a economia brasileira – no último ano, houve retração de crédito e de poder de compra da população em geral.

O faturamento de **R$ 14,87 bilhões** e o resultado de **R$ 1,90 bilhão** mostram o tamanho do êxito da companhia em 2016. E, mais ainda, revelam como nós estamos conseguindo fazer a diferença na vida de milhões de brasileiros que acreditam que podem ter suas conquistas asseguradas e se sentirem cada vez mais bem cuidados.

Nossa relação com o País está cada vez mais forte, muito em consequência de um novo movimento na empresa que incentiva o relacionamento cada vez mais próximo, simples, moderno e direto com os nossos clientes.
Estamos caminhando juntos para acompanhar as mudanças no comportamento de consumo e entender as reais necessidades dos brasileiros. Sabemos que eles estão cada vez mais exigentes, tecnológicos e que buscam nas empresas o mesmo que buscam nas pessoas: atenção, cuidado, personalização.

Seguimos, portanto, essa tendência. Nosso crescimento sólido tem nos permitido direcionar os investimentos em soluções modernas, que proporcionem experiências positivas aos brasileiros.
Procuramos cada vez mais entender a real necessidade das pessoas. Por isso, estamos caminhando, juntos, para acompanhar as mudanças no comportamento de consumo de nossos clientes que esperam da gente um atendimento cada vez mais próximo, mais digital. Oferecendo produtos de acordo com as necessidades e desejos dos brasileiros, sem perder a simplicidade.

Boa Leitura.

Xavier Larnaudie-Eiffel
Presidente do Conselho de Administração
da Caixa Seguradora

Mensagem **do Presidente**

Estamos prontos **para celebrar o futuro**

Perto de completar 50 anos, nos demos a oportunidade de refletir sobre o que conquistamos. O resultado é que não faltam motivos para celebrar: nosso lucro líquido aumentou 20 vezes nos últimos 15 anos e, desde 2012, nosso faturamento cresceu mais de 80%. Também construímos nossa sede própria, símbolo da nossa representatividade no segmento de seguros, e ganhamos uma nova marca, consistente, moderna, que imprime nossa personalidade e fortalece a comunicação com nossos clientes. Temos orgulho desse legado.

Este momento especial também nos convida a olhar para o futuro. Chegamos aos 50 anos com a certeza de que construímos uma empresa sólida, sustentável e atenta às necessidades dos brasileiros. E estamos preparados para ir além. Temos vivido um momento importante de transformação digital, que será nosso norte para o futuro próximo. Nossos esforços estão todos concentrados no desenvolvimento de soluções inovadoras, ágeis e tecnológicas. Sempre com foco no cliente.

Sem dúvida, 2017 é um marco para a Caixa Seguradora. Queremos chegar aos próximos 50 anos com o mesmo sentimento que nos move hoje: orgulho da nossa história e o desejo de continuar construindo uma empresa confiável, inovadora e reconhecida pelos brasileiros. Estamos motivados para comemorar e, também, para seguir em frente.

Que venham outros 50 anos!

Thierry Claudon
Presidente da Caixa Seguradora

Acompanhe **a evolução da nossa história**

1967
Nasce no Rio de Janeiro, no dia 22 de maio, a Sasse Seguros, no mesmo ano em que foi criada a Superintendência de Seguros Privados.

1994
Sasse, a seguradora da Caixa, muda-se para Brasília e fica instalada no prédio da OAB.

1995
A empresa é transferida para o Edifício Number One, prédio em que ficou instalada até 2014.

1997
É criada a área de capitalização.

1999
Nasce o segmento de vida e previdência.

2001
A Sasse Seguros torna-se Grupo Caixa Seguros quando a francesa CNP Assurances e a Caixa Econômica Federal assumem o comando do Grupo.

2002
A companhia entra no segmento de consórcios.

2006
A empresa é reestruturada em Unidades de Negócio.

2007
A seguradora cria seu programa social, o Jovem de Expressão.

2011
Mais um segmento passa a fazer parte da companhia: seguros saúde.

2013
O Grupo dá outro passo rumo à expansão dos seus negócios ao adquirir 70% da Previsul.

2014
O Grupo Caixa Seguros adquire a Odonto Empresas, ganha novo nome e nova marca e passa a se chamar Caixa Seguradora. No mesmo ano, também inaugura sua sede própria em Brasília, o Edifício Sede Caixa Seguradora.

2016
Nasce a Youse, plataforma digital da Caixa Seguradora.

2017
A Caixa Seguradora completa 50 anos de história.

50 anos | CAIXA seguradora

Alexandra Trentini, advogada sênior – DIROC
e sua filha **Isabela Trentini Nunes**

Há 50 anos, nascíamos no Rio de Janeiro. Naquela época, éramos Sasse Seguros, a seguradora da Caixa. Foi o primeiro passo do banco em direção a este segmento, que hoje é um dos que mais crescem no País. De lá pra cá, muita coisa evoluiu. Após 27 anos no Rio, fomos transferidos para Brasília. Era a oportunidade de ficar no centro do País e mais perto da Caixa. Mas foi em 2001 que passamos por uma das maiores transformações da nossa história, quando a CNP Assurances, número um no mercado de seguros de pessoas da França, assumiu o comando em parceria com a Caixa, um dos maiores bancos públicos do Brasil. Em 2014, passamos a nos chamar Caixa Seguradora e construímos uma sede própria e moderna. Ao longo do tempo, as transformações nunca deixaram de acontecer. Ganhamos força no mercado, alcançamos bons resultados financeiros, investimos em novos segmentos de atuação, fizemos aquisições de empresas e criamos outras. Com isso, conquistamos a confiança dos brasileiros. Hoje, depois de meio século trabalhando para cuidar bem dos nossos clientes, percebemos que esta é apenas uma parte desta história de sucesso. Há muito mais por vir.

Nossa marca **reflete quem somos**

Cuidar bem dos brasileiros é a nossa essência. E temos cumprido bem esse papel ao longo dos anos. O resultado disso? Uma empresa sólida, atenta às tendências do mercado e às necessidades de nossos clientes. Com o tempo, nos renovamos, reinventamos nossos modelos de trabalho, ganhamos uma nova marca – mais jovem e moderna –, que reflete nosso atual momento, cada vez mais conectados com as evoluções do mundo. Podemos dizer que estamos maduros, prontos para encarar o futuro próximo e alcançar nossa visão: ser a seguradora dos brasileiros.

Conheça aqui os números que fazem da Caixa Seguradora uma empresa sólida e confiável para os brasileiros.

Solidez e pioneirismo **fazem parte da nossa história**

Gigante **do setor**

Somos o 5º maior grupo segurador do País

Resultados **crescentes**

R$ 1,89 bilhão de lucro líquido

R$ 12,32 bilhões de faturamento

R$ 5,47 bilhões em patrimônio líquido

Uma das mais **rentáveis***

32,3% de rentabilidade sobre o patrimônio líquido

Produtos **acessíveis**

Temos uma série de produtos que estão ao alcance de todos os brasileiros, com qualidade, diferenciais em relação ao mercado e preços competitivos, que nos tornam uma excelente opção para quem quer cuidar da família e do patrimônio. Nossos produtos são feitos para atender às necessidades dos clientes, por isso, oferecemos soluções sob medida para as diferentes etapas da vida dos brasileiros, além de produtos feitos exclusivamente para mulheres, crianças e idosos.

No coração **do País**

Maior empresa privada com sede no Distrito Federal, em 2014 inauguramos nossa sede própria no coração de Brasília e fincamos de vez nossas raízes na capital do País, assim como nossa acionista brasileira, a Caixa. Também atuamos regionalmente por meio de nossas 12 Filiais, que estão localizadas nas principais capitais brasileiras.

*Por esse índice, fomos considerados oito vezes a empresa seguradora mais rentável do País pelo anuário Valor 1.000.

Clientes **bem cuidados**

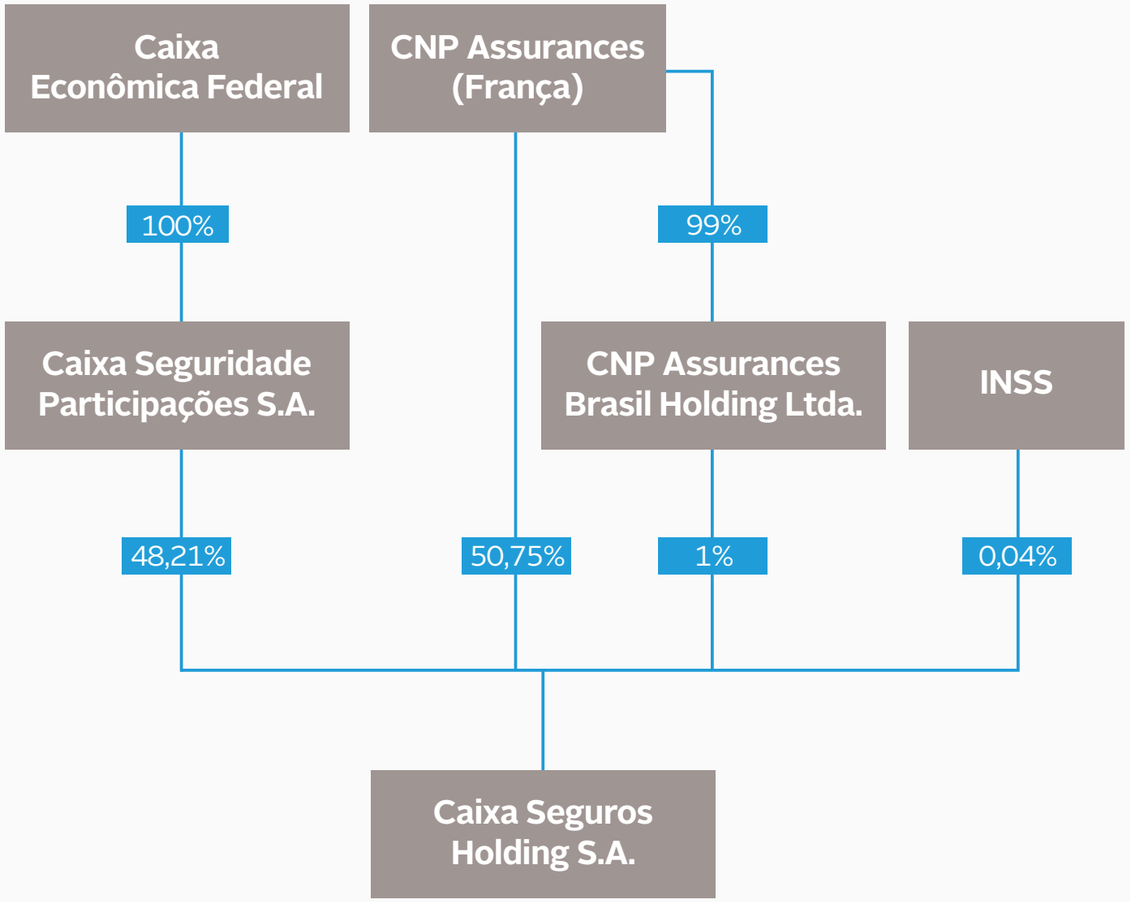
Maior empresa privada com sede no Distrito Federal, em 2014 inauguramos nossa sede própria no coração de Brasília e fincamos de vez nossas raízes na capital do País, assim como nossa acionista brasileira, a Caixa. Também atuamos regionalmente por meio de nossas 12 Filiais, que estão localizadas nas principais capitais brasileiras.

- Mais de **30 mil brasileiros** receberam **R$ 200 milhões** em indenizações dos nossos seguros de vida para cuidar de suas famílias.
- Outros **227 clientes** foram contemplados nos sorteios dos nossos produtos de vida. No total, foram distribuídos **R$ 2,1 milhões**.
- Com nossos títulos de capitalização, distribuímos aproximadamente **R$ 40 milhões** e contribuímos para a realização dos sonhos de **7 mil** clientes contemplados.
- Com o consórcio, tornamos realidade os projetos de milhares de brasileiros. Em todo o País, entregamos mais de **18 mil bens**, entre casas próprias e automóveis. Desde o início da nossa atuação neste segmento, em 2002, foram entregues **166 mil bens**.
- Para cuidar do futuro dos nossos clientes, somamos mais de **R$ 37 bilhões** em volume de reserva de previdência.
- Mais de **490 mil brasileiros** foram atendidos por nosso seguro odontológico em nossa rede referenciada formada por mais de **23 mil** pontos de atendimento e **7 mil** dentistas credenciados em todo o País.

Fazer **Junto é Melhor**

A solidez da **Caixa**, maior banco público da América Latina, e a tradição da **CNP Assurances**, empresa líder de seguros de vida na França, resultaram em um ótimo negócio, que vem crescendo a passos largos a cada ano. Desde 2001, ano em que a companhia francesa assumiu o comando da **Caixa Seguradora**, nosso lucro aumentou 20 vezes e hoje ocupamos lugar de destaque no mercado de seguros e na vida de milhares de brasileiros. Tudo isso, fruto da solidez, da confiança e do DNA social de ambas as acionistas.

Veja como está dividida **nossa participação societária**



Quem faz **a nossa empresa.**

Inspirados pelas recentes transformações em nossa marca, fortalecemos também nossa governança corporativa ao redistribuir as diretorias a partir de três áreas macro de atuação:

- Seguros, que inclui produtos patrimoniais, de operações financeiras, vida e saúde;
- Produtos de Acumulação, que compreendem previdência, consórcios e capitalização; e
- Estratégia, composta pelas diretorias Executiva, Financeira e Operações Centralizadas.

Confira a seguir quem são os executivos que fazem parte da nossa empresa.

Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding (Data-base: dezembro de 2016)

Xavier Larnaudie-Eiffel (Presidente)	Diretor-Geral Adjunto da CNP Assurances, Diretor Internacional
Jean-Paul Faugère	Presidente do Conselho de Administração da CNP Assurances
Frédéric Lavenir	Diretor-Geral da CNP Assurances
Raphael Rezende Neto	Presidente da Caixa Seguridade
Gilberto Occhi	Presidente da Caixa Econômica Federal
Thierry Claudon	Presidente da Caixa Seguradora
Antoine Lissowski	Diretor-Geral Adjunto da CNP Assurances, Diretor Financeiro
José Henrique Marques da Cruz	Vice-Presidente de Atendimento, Distribuição e Negócios da Caixa Econômica Federal
Magali Noé	Diretora Digital da CNP Assurances
Josemir Mangueira Assis	Professor

Diretoria Executiva da Caixa Seguros Holding

Thierry Claudon	Diretor-Presidente
Maximiliano Villanueva	Diretor Financeiro
José Lopes Coelho	Diretor de Operações Centralizadas

Unidades Estratégicas de Negócio

Gabriela Ortiz	Diretora da Caixa Seguradora
Rosana Techima Salsano	Diretora de Previdência
Maurício Maciel da Rocha	Diretor de Vida
Ryvo Matias Pires Santos	Diretor de Capitalização
Rodrigo Passadore	Diretor de Saúde
Laudimiro Almeida Filho	Diretor-Superintendente de Consórcios
Ricardo Talamini Cardoso	Diretor de Seguros para Operações Financeiras
Marcos Centin Dornelles	Diretor de Riscos Diversos
Renato Pedroso	Diretor da Previsul Seguradora
Júlio Felipe	Diretor de Odonto
Eldes Mattiuzzo	Diretor das Atividades Digitais (Youse)
Luis Alberto Charry	Diretor das Atividades na Colômbia

Unidades de Serviços Centralizados

Sany Silveira	Diretora de Marketing e Comunicação
Camilo Godoy	Diretor Comercial
Alexandre Batista	Diretor de Rede
Dominique Dieuzaide	Diretor de Sistema de Informação, Organização e Experiência do Cliente
Paulo Otávio Câmara	Diretor de Riscos
Francisco Vale	Diretor de Investimentos, Contabilidade e Planejamento Financeiro
Grégoire Saint Gal de Pons	Secretário Geral e Diretor do Instituto Caixa Seguradora
Antônio Campoi	Superintendente de Relacionamento com o Cliente
Cristiane Olivier Heckler	Superintendente de Recursos Humanos
Diego Teixeira	Superintendente de Auditoria Interna

Ética **é Premissa**

Na nossa empresa respeitamos as regras e as pessoas, damos o exemplo nas nossas ações cotidianas e zelamos pela imagem da Companhia, dos colaboradores e dos acionistas. Essas atitudes estão presentes no nosso dia a dia e fazem parte de um dos nossos valores: ética é premissa. Nosso compromisso com a ética sempre permeou nossos negócios. É reflexo de uma política de governança bem estruturada, focada nas relações mais claras com consumidores, parceiros e sociedade e no cuidado com o qual administramos nossos processos internos.
A seguir, você confere como é o nosso modelo de negócio.

Governança: **nosso pilar**

Nossa atual estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração (assessorado pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Interna), pelo Conselho Fiscal e pela Diretoria Executiva. Saiba qual é a função e a importância de cada um dos órgãos no nosso modelo de negócios.

Assembleia **Geral**

Formada por representantes de ambos os acionistas, é o órgão de deliberação máxima da empresa.

Conselho de **Administração**

Composto por dez membros, o órgão tem como papel fundamental traçar as diretrizes estratégicas e táticas do negócio, preservando os interesses da companhia e de seus acionistas.

Conselho **Fiscal**

Fiscaliza os atos administrativos e analisa as demonstrações financeiras de cada uma das empresas da companhia.

Diretoria **Executiva**

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

Comitê de **Auditoria**

Atende à legislação e à regulamentação nacional, bem como aos princípios das boas práticas de governança corporativa. Segue as atribuições conferidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) e é, portanto, constantemente informado sobre todos os assuntos relevantes da administração da Seguradora.

Auditoria **Interna**

Está no topo da pirâmide organizacional da estrutura de controles internos, prestando suporte às decisões do Comitê de Auditoria e preservando os interesses dos clientes e acionistas. Atua de maneira independente, atendendo às demandas do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria. É ainda responsável pela qualidade dos controles internos, pela efetividade do processo de comunicação entre os órgãos de controle internos e externos, e pelo *compliance* com os regulamentos aplicáveis - incluindo Código de Ética e Conduta, e avaliação e acompanhamento de suspeitas de fraude.

Expansão a todo o vapor

Em 2011, constituímos a CAIXA SEGUROS HOLDING S/A e passamos a operar com uma nova organização societária, o que nos permitiu atender aos constantes desafios de crescimento e tornar ainda mais transparente a divulgação dos nossos resultados. A partir deste novo modelo, demos um passo importante rumo à expansão dos nossos negócios: incluímos o seguro saúde em nosso portfólio para nos dedicar a esse ramo; e adquirimos outras duas companhias, a Previsul, para nos garantir um braço forte de seguros no Sul do País, e a Odonto Empresas, que possibilitou nossa entrada em um novo ramo, o de seguros odontológicos. Anos depois, em 2016, continuamos nosso ritmo de expansão e colocamos em prática nosso espírito inovador ao criar a Youse, nossa plataforma de seguros digital. **Para saber mais sobre a Youse, leia o capítulo Ousadia Sustentável**.

Nossa rede **de parceiros**

Assumimos o compromisso de atuar em prol dos nossos clientes, do planeta e da sociedade. E isso reflete na nossa forma de fazer negócios: sempre com a responsabilidade compartilhada, o foco no cliente e o compromisso de todos com a entrega. E para que isso ocorra da forma mais sustentável possível, contamos com uma rede de parceiros da qual fazem parte governo, nossos acionistas, empresas parceiras, terceiro setor, dentre outros órgãos e instituições fundamentais para o desenvolvimento de nossas ações. Confira quem faz parte dessa rede.

Mapa **stakeholders**

Negócio **sustentável**

Para reforçar o monitoramento e alinhar o tratamento a possíveis riscos a nossas atividades, criamos uma diretoria específica para esse fim: a Diretoria de Riscos. Também formalizamos o *Chief Risk Officer* (CRO), figura responsável pelo Comitê de Governança de Riscos, que tem como missão definir os princípios, diretrizes do processo e responsabilidades da governança de risco, além de definir e acompanhar as estratégias de risco das unidades de negócio da empresa.

Confira o que mais temos feito para combater os riscos à nossa empresa.

Combate à fraude **e prevenção à lavagem de dinheiro**

Temos um canal em nosso portal e na intranet para que os públicos interno e externo possam denunciar supostas atividades de fraude. As denúncias, mantidas em sigilo, assim como a identidade do informante, são analisadas por nossa área de auditoria interna. Também assumimos o compromisso de reduzir a exposição do nosso negócio a todas as formas de corrupção, em especial à lavagem de dinheiro. Para isso, monitoramos 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 do Ministério da Fazenda.

Proteção dos **Direitos Humanos**

Somos criteriosos ao selar contratos com nossos fornecedores. Todos os acordos assinados contêm uma cláusula pétrea, que obriga as partes a reconhecerem 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.

Cuidado **com nossos colaboradores**

O cuidado também está presente dentro de casa. Fazemos questão de preservar a saúde dos nossos colaboradores e cuidar da segurança de todos no ambiente de trabalho. Temos uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), regulamentada pelo Ministério do Trabalho, e contamos ainda com um time de brigadistas voluntários composta por 70 empregados. Todos os integrantes são treinados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e ficam distribuídos pelas diversas áreas da companhia.

Toda história de conquista tem uma

transformação

Caio Gentil Corado e **Bia Gentil Corado** filhos do **Pedro Henrique Abreu Oliveira Corado**, Gerente Service Management – **DISIO**

Estamos vivendo um novo momento. Aos 50 anos, somos mais modernos, temos um visual mais jovem e estamos sempre atentos às transformações que ocorrem no mundo em que vivemos. Essas conquistas foram resultado do trabalho de construção da nossa estratégia de marca. Revisamos a cultura corporativa, atualizamos missão, visão e valores, e incorporamos ao nosso dia a dia atitudes fundamentais para consolidar a essência da empresa. Também ganhamos territórios verbal e visual para nos comunicar com os clientes de forma simples, próxima e engajadora e construímos nossa sede própria no coração de Brasília. Em meio a tanta novidade, decidimos que era hora também de rever nosso modo de trabalhar e, como resultado, trouxemos novos modelos para o nosso dia a dia, muito mais colaborativos e atuais. O cliente é quem mais ganha com isso: estamos mais digitais do que nunca e queremos proporcionar a ele uma jornada perfeita durante todas as etapas de seu relacionamento com a nossa marca. Todos esses movimentos têm nos deixado orgulhosos. Estamos no caminho certo para alcançarmos nosso principal objetivo: ser a seguradora dos brasileiros.

Cuidar **para Crescer**

Momento de transformação

Assumir uma posição única na mente e no coração do consumidor. Era o nosso objetivo quando iniciamos em 2013 o branding. Desde então, percebemos resultados significativos: reforçamos nossa reputação corporativa, otimizamos os investimentos, construímos uma cultura própria e nos tornamos uma marca forte, relevante e admirada para os brasileiros. Tivemos coragem de olhar para a nossa empresa de uma forma diferente e revisitar o nosso jeito de ser, pensar e fazer negócio. Estamos no caminho certo. Este é apenas o início de um tempo de transformações.

Nosso jeito de ser

O branding nos transformou. Antes Caixa Seguros, passamos a nos chamar Caixa Seguradora e abraçamos em uma única assinatura todos os segmentos de negócio da companhia. Uma mudança significativa que revisitou todo o nosso jeito de ser. Continuamos com os atributos da Caixa, que é uma marca feminina, cuidadora e forte, por isso mantivemos o nome do banco em nossa marca. Mas também definimos uma identidade própria, que nos diferencia entre outras empresas do mercado.

Para inspirar...

Uma marca é como uma pessoa. Possui características próprias que a distinguem de todas as outras. Por isso, quanto mais distinta for sua voz, seu jeito, sua atitude, mais única ela se torna.

O mundo evoluiu **e nós também**

É preciso estar preparado para um futuro próximo, para as transformações do mercado e para as demandas cada vez mais exigentes dos consumidores. Com o lançamento da Youse, nossa plataforma online de vendas de seguros, nos inspiramos a trazer para dentro de casa um olhar de digitalização. Assim, ficamos mais conectados aos nossos clientes, cuidando bem deles onde estiverem.

50 anos | CAIXA seguradora

A plataforma da marca **Caixa Seguradora**

Propósito

Mobilizar as pessoas sobre a importância de cuidar de suas conquistas para que possam desfrutar a vida.

Posicionamento

Produtos feitos para as suas necessidades e para as suas conquistas;
O melhor custo-benefício do mercado;
Descomplica o blá-blá-blá de seguros para você entender o que está contratando;
A marca que conhece como ninguém os brasileiros.

Visão

Ser a Seguradora dos brasileiros.

Missão

Simplificar o acesso a produtos de Seguros, Previdência, Consórcios, Capitalização e Saúde, entendendo e atendendo as reais necessidades e desejos 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.

Cuidamos Também **de quem é de Casa**

Aos 50 anos, temos muito o que comemorar, mas também a agradecer aos que fazem parte desta história de sucesso. A cada produto lançado, a cada aposta em novos mercados, temos contado com colaboradores que fazem a diferença e acreditam que, juntos, podem cuidar dos brasileiros e assegurar suas conquistas.

Em troca dessa dedicação, fazemos questão de investir no bem-estar, na capacitação, no treinamento e na retenção de nossos talentos, além de estimular o autodesenvolvimento da carreira de cada um deles.

Time **de talentos**

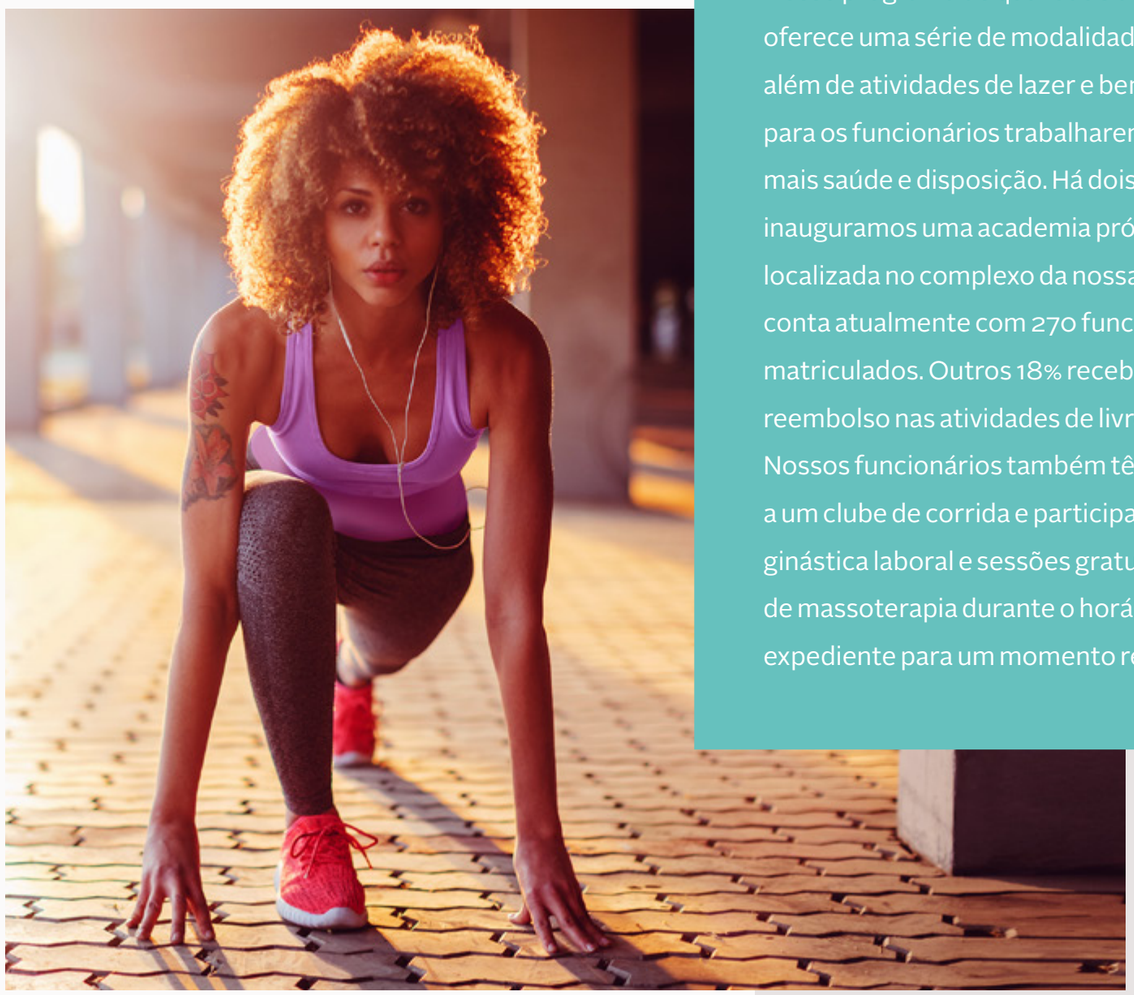
Temos um time de profissionais que trabalham guiados pelos nossos valores corporativos. Acreditam que o cliente é o ponto de partida, que trabalho colaborativo rende muito mais frutos, que simplicidade e inovação devem andar de mãos dadas para o sucesso na oferta de serviços e produtos. Eles sabem que todo o trabalho, a evolução e a transformação devem acontecer com muita ética e cuidado para crescermos cada vez mais.

- Temos **1.337 funcionários** e **114 estagiários**, que atuam em nossa sede, em Brasília;
- Contamos com **13 filiais** distribuídas nas cinco regiões do País;
- A **Caixa Seguradora Odonto** e a Youse estão situadas em São Paulo;
- A **Previsul** tem sede em Porto Alegre;
- Nossa equipe é bem equilibrada no que diz respeito à equidade de gênero. Nosso quadro é formado por **59%** de mulheres e por **41%** de homens. Nos últimos seis anos houve crescimento de quase 6% na predominância do gênero feminino.
- A maior parte do nosso corpo funcional tem até **45 anos**, representando **80%** do quadro total.
- **86%** dos nossos funcionários têm educação superior, compondo um time altamente qualificado e pronto para assumir as exigências do mercado de trabalho.
- Temos um alto índice de retenção de talentos. Mais de **30%** dos nossos funcionários trabalham na empresa há mais de 10 anos.

Benefícios **que fazem a diferença**

A gente quer cuidar bem de quem trabalha ao nosso lado. Por isso, oferecemos uma série de benefícios para que os nossos funcionários possam preservar a saúde, cuidar da família e da carreira. São incentivos para eles se capacitarem profissionalmente, investirem nos produtos exclusivos da casa e participarem do programa de qualidade de vida.

- No último ano, investimos **R$ 40 milhões** em benefícios para os nossos funcionários. Este valor inclui seguros saúde, odontológico e de vida; assistência farmacêutica, com descontos em medicamentos; previdência privada; UTI Móvel; vale-transporte; estacionamento; auxílio-creche, combustível, refeição e alimentação; além de um check-up médico anual. Recentemente, fizemos parceria com empresas, que oferecem desconto em serviços como alimentação, saúde e beleza.
- Em 2016, foram divididos mais de **R$ 13 milhões** do lucro da nossa companhia entre os funcionários, proporcionalmente ao desempenho de cada um deles ao longo do ano.
- Investimos mais de **R$ 2 milhões** em treinamentos para a nossa equipe.



Viva Bem

Nosso programa de qualidade de vida oferece uma série de modalidades físicas, além de atividades de lazer e bem-estar para os funcionários trabalharem com mais saúde e disposição. Há dois anos, inauguramos uma academia própria localizada no complexo da nossa sede, que conta atualmente com 270 funcionários matriculados. Outros 18% receberam reembolso nas atividades de livre escolha. Nossos funcionários também têm acesso a um clube de corrida e participam de ginástica laboral e sessões gratuitas de massoterapia durante o horário de expediente para um momento relaxante.

Oportunidade **de crescimento**

Sabemos reconhecer nossos talentos, por isso damos a eles a oportunidade de desenvolver e aprimorar suas carreiras. Além de incentivos à graduação, pós-graduação e idiomas, nossa escola corporativa oferece uma série de cursos, presenciais ou online, focados no desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários.

- **9,5%** dos nossos funcionários foram promovidos no último ano. Gostamos de reconhecer e reter pessoas de talento, por isso damos a elas a oportunidade de crescer internamente.

Nossa **sede**

Localizado no centro da capital do país, o edifício sede é uma construção sustentável, pensada no conforto e no bem-estar dos nossos funcionários. Nossa sede conta com espaços especiais, como academia com equipamentos de última geração, bicicletário, refeitório e garagem coberta, e proporciona toda a segurança, conforto e acessibilidade aos nossos colaboradores. Tudo pensado com cuidado para promover um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Cuidado com a Sociedade e com o Meio Ambiente

Para nós, tão importante quanto cuidar dos nossos clientes é cuidar do planeta e de quem o habita. Por isso, todas as nossas atividades estão baseadas nos três pilares do desenvolvimento sustentável estabelecidos pelas Organizações das Nações Unidas (ONU): desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e proteção ambiental. O Instituto Caixa Seguradora é a nossa rede de apoio para as atuações sustentáveis. Conheça as ações e os programas desenvolvidos pelo Instituto em 2016 em prol da sociedade, dos jovens e do meio ambiente.

Embaixadores da Juventude

O programa, criado pelo Instituto Caixa Seguradora em parceria com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), foi lançado com o objetivo de formar e capacitar jovens do Distrito Federal para representarem suas comunidades em fóruns e espaços públicos nacionais e internacionais, e terem uma liderança ativa na Agenda 2030*. O programa selecionou 25 jovens, que contribuirão em muitos momentos para temas fundamentais para a juventude, como saúde, empreendedorismo, direito internacional e prevenção ao HIV/Aids. Em pouco tempo de atuação, a iniciativa já rendeu frutos: três representantes do programa foram escolhidos para participar do Fórum Mundial da Juventude, realizado pela ONU, em Nova York.

Espaço aberto para os jovens

Em 2007, escolhemos direcionar nossos esforços sociais para a juventude e criamos o programa Jovem de Expressão. De lá pra cá, o programa, que nasceu com o objetivo de reduzir a exposição dos participantes à violência, cresceu e percebemos que as possibilidade de trabalho com a juventude eram ainda mais amplas. Dessa forma, o Instituto passou a investir não somente no Jovem de Expressão – que ganhou força e hoje tem identidade reconhecida nas periferias do Distrito Federal –, mas em outras frentes, como a saúde sexual e o empreendedorismo.

- Uma vez por ano, o Jovem de Expressão faz chamada pública para apoiar atividades culturais de jovens do Distrito Federal e entorno. O programa tem incentivado o uso de espaços públicos com ações que proporcionem a interação com a comunidade e a formação sociocultural dos jovens.

A juventude no contexto global

- Metade da população global é composta por pessoas abaixo dos 30 anos.
- O número de jovens desempregados tem crescido a cada ano.
- Atualmente, 13,1% dos jovens estão desempregados.
- Em 2016, cerca de 156 milhões de jovens e adolescentes viviam abaixo da linha da pobreza em países do Hemisfério Sul, segundo a Organização Internacional do Trabalho.

*A Agenda 2030 reconhece que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável.

Empreendedorismo jovem

Para incentivar projetos criativos pautados no acesso à cultura, economia solidária e produção colaborativa, o Instituto Caixa Seguradora criou a 1ª Rede Coletiva de Expressão. A iniciativa selecionou dez projetos de grupos de jovens entre 18 e 29 anos do DF, que receberam treinamento, consultoria e incentivo financeiro de R$ 10 mil para colocar o negócio para funcionar. A Rede conta com a parceria da Rede Urbana de Ações Socioculturais (Ruas) e da Secretaria de Trabalho do Distrito Federal.

Laboratório de ideias

Outro projeto criado para capacitar e incentivar empreendedores jovens foi o Laboratório de Empreendimentos Criativos (Lecria), que funciona como um acelerador de ideias e negócios e transforma salas de aula em escritórios compartilhados. O projeto foi reconhecido com o Prêmio Telecentros Brasil na categoria Sustentabilidade Empreendedora.

Brasil Júnior

O Instituto também patrocinou o Encontro Mundial de Empreendedores Jovens de 2016. Mais de quatro mil participantes se reuniram em Florianópolis (SC) para discutir sobre novas formas de fazer negócio, valorizando a inovação, a cultura do seguro e a interação entre jovens empresários e o mercado.

Saúde do Planeta

Há 10 anos, criamos o programa Carbon Free e passamos a compensar as emissões de gás carbônico das nossas atividades por meio do plantio de árvores na região da Mata Atlântica, em São Paulo. Desde o início de nossa atuação, plantamos mais de **43 mil árvores** de **80 espécies**, o equivalente a **26 hectares de floresta**. A previsão é de que nos próximos meses sejam plantadas mais **13.244 mudas**, que compensarão o equivalente a **2.096,96 toneladas** de gás carbônico (CO2).

- As emissões provenientes de deslocamentos aéreos e terrestres (percurso entre casa e trabalho) dos nossos colaboradores também são compensadas.

Preservação do Cerrado

Em 2016, aceitamos um novo desafio ao aderir ao Fórum Aliança Cerrado, que reúne agências de governo, sociedade civil e empresas. O objetivo é debater legislação, educação ambiental, financiamento e pesquisas para a conservação do Cerrado, um dos biomas mais ameaçados do planeta.

Colaboradores engajados

A gente se preocupa com o presente e com o futuro, por isso, em 2016, fizemos diversas oficinas e campanhas para os nossos colaboradores com foco em sustentabilidade, como a limpeza subaquática do Lago Paranoá no Dia da Água, a campanha de descarte de eletroeletrônicos na Semana do Meio Ambiente e as oficinas de hortas em pequenos espaços na Semana do Cerrado.

Cinema **para todos**

Levar a magia do cinema para pessoas que nunca tinham visto um filme nas telonas. Essa era a missão do projeto **Cinema é pra Você, Sim**, que passou por todo o Nordeste e deu oportunidade para milhares de pessoas irem ao cinema itinerante montado em uma carreta. Foram seis meses na estrada. No total, a carreta percorreu **13 mil km**, aproximadamente a distância de Brasília ao Alasca. Mais de **40 mil ingressos** foram distribuídos nas 32 cidades por onde o projeto passou e, para muitos, foi a oportunidade de ir ao cinema pela primeira vez. Pesquisa realizada após as sessões mostrou que **98%** das pessoas acharam o projeto excelente ou ótimo.

- Quatro integrantes do Jovem de Expressão se revezaram, caíram na estrada com os organizadores e registraram todos os detalhes do projeto.
- Apenas 10% dos municípios brasileiros têm salas de cinema e metade da população do país nunca assistiu a algum filme nas telonas.

Simples **como a vida deve ser**

Nós falamos a língua do cliente

Simplificar o nosso jeito de falar nos aproxima dos milhões de brasileiros que confiam na gente. Para ser a seguradora dos brasileiros, precisamos falar de igual para igual. Por isso, o movimento dentro da empresa tem sido cada vez mais simplificar as respostas para o cliente, usando uma linguagem mais didática, engajadora e parceira.

Cada vez mais atentos às necessidades dos brasileiros

Se o cliente é o nosso ponto de partida, é preciso nos aproximar e construir com eles uma comunicação cada vez mais clara e direta. Pensando nisso, a Ouvidoria propôs um modelo de "conversa" com nossos clientes. Foram seis meses de trabalho e muita dedicação. E o resultado não poderia ter sido mais positivo: a área está empenhada em traduzir os termos técnicos em uma linguagem mais amigável e próxima do cliente.

Para consolidar esse trabalho, a Ouvidoria realizou o workshop "Como simplificar a comunicação com o cliente". O encontro contou com a presença das nossas equipes e dos escritórios de advocacia que atuam nas respostas aos Procons. Também foi produzido um guia prático, com orientações de como montar uma resposta com a nossa nova cara: moderna, simples e mais próxima da realidade dos clientes.

Relacionamento sólido

Quando o cliente busca ajuda da Ouvidoria geralmente é sinal de que ele tem a intenção de continuar o relacionamento com a empresa. Por isso, nossa Ouvidoria pratica sempre o "bem cuidado" e atende as demandas de forma ágil e consistente. No ano passado, a área recebeu 8.362 ocorrências, sendo que 48% delas foram consideradas procedentes. Em 2016, o tempo médio de resposta foi de 7 dias, bem abaixo do prazo máximo exigido.

Toda história de
conquista tem um

futuro

Raphaela Damiana da Silva de Assis Analista de processos pleno – **DISEF** e **Felipe da Silva Marques** Estatístico Pleno – **DISEF**

O mundo evoluiu. Ele está mais tecnológico, ágil. Em apenas um clique, tudo muda e temos tudo o que queremos. Nós também estamos em tempos de transformação. Temos um DNA inovador e pioneiro que nos permitiu abrir muitas portas no mercado de seguro. Agora, nos preparamos para os desafios de um futuro próximo. Vivemos, dentro da empresa, uma transformação digital. Nossa comunicação, nossa cultura corporativa e nossa forma de fazer negócios estão se adaptando a este novo momento. A intenção, daqui pra frente, é ser uma empresa cada vez mais inovadora, cuidar cada vez melhor dos nossos clientes, falar de seguros de igual pra igual, simplificar processos, trabalhar de forma colaborativa e atender à real necessidade dos brasileiros. Estamos trabalhando para, juntos, tornar nossa marca mais forte, digital, moderna, importante e admirada. Só assim podemos chegar ainda mais longe e fazer a diferença na vida de quem confia na gente.

Ousadia **sustentável**

Atuação moderna e colaborativa

Nosso DNA inovador e pioneiro nos levou ao longo dos anos a uma posição de vanguarda no setor de seguros. Toda vez que colocamos em prática um de nossos valores, a ousadia sustentável, vimos que é possível ser protagonistas de uma transformação. No último ano, resolvemos ousar um pouco mais e repensamos o nosso modelo de trabalho. Inspirados em metodologias modernas aplicadas em grandes empresas ao redor do mundo, formamos times multifuncionais, que trabalham de forma colaborativa, sempre com foco no cliente e com o compromisso de entregas cada vez mais assertivas. A integração dos nossos funcionários, os conhecimentos individuais de cada um e as possibilidades tecnológicas disponíveis no mundo moderno estão nos ajudando a atender com qualidade às necessidades dos nossos clientes.

Nós também evoluímos

Há cinquenta anos, quando iniciamos nossas atividades, era difícil imaginar que inovações como a internet poderiam revolucionar o consumo e a forma como as pessoas se relacionam com as marcas. Por isso, estamos em plena transformação digital, colocando a experiência do cliente com a nossa marca em primeiro lugar.

Inovação **e pioneirismo**

Nossa história sempre foi construída sob uma base sólida e sustentável, e nosso DNA inovador nos permitiu em vários momentos da nossa jornada estar um passo à frente do mercado. Lançamos novas tendências, produtos e serviços, que nos levaram a um novo patamar. Recentemente, tivemos a ousadia de ir além e criamos a Youse, nossa plataforma de seguros digital. Conectada 100% às inovações tecnológicas e ao estilo moderno de vida dos consumidores mais exigentes, a plataforma oferece atualmente seguros para carro, casa e vida em mais de mil combinações personalizáveis.

Em seu lançamento, em maio de 2016, a Youse apresentou um desenho de negócios que reserva R$ 1 da venda de cada apólice para um fundo destinado ao financiamento de projetos de empreendedorismo colaborativo. O surgimento da empresa rompe o modelo

tradicional de venda de seguros e fortalece a construção de um novo jeito de pensar e fazer seguros no Brasil.

- Três meses após seu lançamento, a Youse criou um seguro de vida especial para treinadores de Pokémon, jogo de realidade aumentada que virou febre no mundo todo. Dentre os benefícios, estavam serviços de remoção médica de um hospital para outro, transporte e hospedagem de familiar como acompanhante.
- Os *yousers*, nome dado aos clientes da seguradora, escolhem se vão usar computador, celular, chat ou telefone, sem precisar ir a um banco ou uma loja. Basta baixar o aplicativo para a Youse estar sempre na palma da mão.

Sempre de olho **no futuro**

- Fomos os primeiros do mercado a oferecer taxa zero no carregamento dos recursos de todos os nossos planos de previdência;
- Temos o único plano de previdência exclusivo para mulheres, que oferece um exame ginecológico anual e gratuito e a gravidez premiada, indenização paga às clientes que tiverem gêmeos, trigêmeos ou mais por fecundação natural;
- Fomos a primeira seguradora a comercializar um microsseguro no País com as características exigidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).
- Fomos pioneiros no cuidado com a população de baixa renda ao lançar, em 1995, o bilhete Fácil Acidentes Pessoais;
- Também inovamos ao oferecer Cobertura para Doenças Crônicas Graves (CDG), protegendo milhares de clientes com diagnóstico de Aids, câncer, cardiopatias graves e outras enfermidades (1997);
- Na área da sustentabilidade, demos o primeiro passo ao compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico das nossas atividades (2008);

Cliente é o Nosso **Ponto de Partida**

A jornada do cliente

Temos o desafio de trabalhar para sermos a seguradora dos brasileiros. Para isso, tivemos que dar um grande passo: colocar o cliente no centro das nossas decisões. Passamos a entender a jornada que as pessoas fazem antes de uma compra até se tornarem realmente clientes.

Estamos cada vez mais envolvidos em entender e melhorar a experiência do cliente com os nossos serviços e produtos. Para nós, ter essa relação positiva dos brasileiros com a nossa marca tem muito valor. Assim, o cliente poderá vivenciar melhor todas as etapas de seu relacionamento com a nossa companhia, ter certeza que somos uma rede de apoio e se sentir realmente bem cuidado.

O cuidado com a jornada do cliente fez com que a gente revisasse a nossa forma de trabalhar e estabelecesse algumas prioridades dentro da companhia. Uma delas foi a criação de uma diretoria, que tem como principal foco garantir a melhor experiência do cliente com a nossa marca. A nova área vai trabalhar em parceria com a Diretoria de *Marketing*. Ambas ficam responsáveis por orquestrar movimentos que privilegiam e garantem ao cliente uma jornada perfeita na nossa empresa. Do começo ao fim.

Nada melhor que um **cliente bem cuidado**

Em 2016, demos sequência à construção do nosso posicionamento ao lançar a segunda fase da campanha publicitária "Assim como é pra mim, é pra você, sim". Os vídeos contam as histórias e as experiências reais dos nossos clientes com nossos produtos e serviços. Além de aproximar os brasileiros da nossa marca, a campanha teve como principal objetivo mobilizar as pessoas sobre a importância de cuidar das suas conquistas.

- Em ação comemorativa ao Dia do Cliente, convidamos duas clientes para conhecerem a nossa sede. Paulina Maria, uma das participantes da campanha, e Vilma Ferreira, a cliente mais ativa nas nossas redes sociais, foram recebidas pelos colaboradores e conheceram as áreas que desenvolvem seus produtos. **Clique aqui e assista como foi essa visita.**

Cada vez mais **perto dos brasileiros**

Nossos clientes têm uma grande vantagem: sabem que podem nos encontrar em qualquer lugar do País, a qualquer hora e em todos os dias da semana. Afinal, contamos com a parceria e a capilaridade da Rede Caixa, que está presente em **99%** dos municípios brasileiros, para atuar no segmento de seguros.

Com os avanços tecnológicos e a população cada vez mais conectada a seus aparelhos eletrônicos, nossa presença digital aumentou e hoje oferecemos produtos, serviços e atendimento 24 horas também na casa dos brasileiros, por meio de aplicativos e redes sociais. Veja como os nossos clientes se relacionam com a gente e têm acesso a todos os serviços, vantagens e assistências de nossos produtos.

A rede Caixa é composta por:

- **4.249 unidades próprias** (**470** com Penhor e **3** instaladas em Barco), sendo **3.412 agência**s e **837 postos** de atendimento;
- **8 unidades móveis** (caminhões);
- **13.080 casas lotéricas**;
- **11.178** correspondentes Caixa Aqui;
- **6.230 pontos de autoatendimento**, com **31.315 equipamentos**;
- **19.868 terminais** do Banco 24Horas e **2.953 da Rede** Compartilhada Caixa/Banco do Brasil.

Parceria na venda de produtos empresariais

Em 2016, fechamos uma importante parceria com o BNP Paribas, banco francês líder em serviços bancários e financeiros na Europa, que agora passa a comercializar nossos produtos de previdência empresarial.

Comunicação de qualidade

Nunca se sabe a hora que nossos clientes podem ter algum problema. Por isso, a maioria de nossas Centrais de Atendimento funciona 24 horas por dia, os sete dias da semana. Responsáveis por resolver os problemas mais emergenciais dos consumidores, esses canais contam com equipe robusta, formada por cerca de 500 colaboradores. No ano passado, foram realizados mais de 4,3 milhões de atendimentos, e enviadas mais de 73,5 milhões de mensagens via e-mail e SMS aos clientes. Para garantir uma comunicação direta com o público, disponibilizamos em nosso portal o canal Fale Conosco. Por meio dele, os consumidores podem se manifestar ou buscar informações sobre os nossos produtos e serviços. Monitorado diariamente por especialistas, o canal atendeu mais de 13 mil clientes em 2016.

Desde o último ano, todas as nossas centrais de atendimento passaram a receber ligações de telefones celulares.

Atendimento na palma da mão

Com o público cada vez mais exigente e conectado, temos pensado sempre em maneiras de tornar o atendimento mais moderno, ágil e eficiente. No último ano, lançamos um aplicativo em que o cliente acessa o nosso contact center em área segura e resolve seu problema em apenas alguns cliques. As conversas, imagens e documentos em PDF trocados com os atendentes ficam armazenados no aplicativo e podem ser retomados a qualquer momento.

Outro aplicativo garante tornar a vida dos clientes dos seguros saúde e planos odontológicos ainda mais prática. Por meio da ferramenta digital, é possível acessar a carteirinha virtual, informações sobre os procedimentos realizados nos últimos meses, e armazenar os prestadores favoritos de cada usuário.

- Nossos clientes também podem gerenciar seus produtos pelos Serviços Online. Por meio de senha pessoal, eles podem atualizar dados cadastrais, acessar 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.

Suporte para a Rede

Para dar suporte à Rede na hora de indicar nossos produtos aos clientes, lançamos um aplicativo que permite aos nossos consultores, assistentes de venda e indicadores da Rede Caixa terem a mão informações disponíveis, vantagens e benefícios de todos os nossos segmentos de negócios.

Nossas redes sociais

As redes sociais são a forma mais prática, eficaz e moderna de estreitar relacionamentos, conhecer hábitos e fortalecer conexões com nossos amigos, marcas, serviços e produtos. Cada vez mais fortes entre os usuários da internet, elas tornaram-se também um canal eficiente para estabelecer vínculos com clientes e ajudá-los a solucionar problemas. Aqui na seguradora, aproveitamos ao máximo essas plataformas para sustentar o bom relacionamento que temos com nossos clientes e engajar pessoas de todas as idades e classes sociais sobre a importância de cuidar de suas conquistas.

- Temos mais de **900 mil curtidas** na nossa página no Facebook;
- Mais de **6 mil** seguidores no Twitter;
- Quase **29 mil** seguidores na rede profissional LinkedIn;
- **70 milhões** de pessoas visualizaram nossos vídeos publicados nas redes e no nosso canal do Youtube;
- Somando nossos perfis no Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram, nosso conteúdo teve **1 bilhão** de impressões (número de vezes que alguém viu uma das nossas publicações).
- As redes sociais vieram para ajudar a revolucionar o mercado que conhecemos e deixar a gente cada vez mais próximo de quem merece a nossa atenção.

Toda história de
conquista tem uma

base sólida

Sergio Vicente Scaramella Furiatti e **esposa,**
Médico coordenador **SUREH**

Negócios diversificados, **resultados crescentes.**

Nosso trabalho é cuidar bem dos nossos clientes e de suas conquistas. Por isso, fazemos questão de cuidar da casa, do carro, da saúde e da família de cada um deles. Oferecemos produtos de qualidade, com o melhor custo-benefício do mercado, e ajudamos os brasileiros a conquistarem ainda mais no futuro. A confiança dos nossos clientes e a sensação de estarem bem cuidados refletem também nos nossos resultados. No último ano, registramos lucro recorde de R$ 1,90 bilhão e faturamento de R$ 14,87 bilhões. Saiba como cada segmento de negócios contribuiu para o nosso resultado final.

Relatório de Sustentabilidade 2016

Seguros **para todos os gostos**

Somos uma das empresas mais rentáveis do mercado segurador. Em 2016, nossa área de seguros registrou recorde histórico de rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio: **52,7%**. Também fechamos o ano com o maior lucro da história, **R$ 1,36 bilhão**. O faturamento total da área foi de **R$ 5,34 bilhões**, incluindo o da Previsul, uma das nossas empresas. Os resultados sólidos são frutos de nossas práticas de gestão focadas na solidez e na sustentabilidade de nossos negócios. O alinhamento estratégico com a Caixa na valorização dos produtos de seguro, tanto para pessoas físicas como para empresas, também contribuiu para os resultados do ano.

50 anos | CAIXA seguradora

A hora
e a vez da previdência

As discussões em torno da reforma da Previdência no Brasil aqueceram o mercado da previdência complementar. Para nós, este fator, associado à reformulação do nosso produto para crianças no último semestre de 2016, resultou em crescimento acima do esperado: o faturamento ao final do exercício foi de **R$ 7,4 bilhões**, alta de **34%** em relação ao ano anterior.

- A preocupação do brasileiro com o futuro da aposentadoria fez com que as novas vendas dos planos chegassem a **R$ 4,5 bilhões**, **49%** a mais que no ano passado.
- Nos meses de novembro e dezembro, as vendas do nosso produto para crianças dispararam e foram dez vezes maior que nos primeiros meses do ano.
- Nosso produto exclusivo para mulheres cresceu **57%**, se comparado a 2015.
- Os planos conjugados, que combinam em um único produto previdência e seguro de vida, tiveram alta de **30%** em número de vendas.
- Em um ano de juros altos no País, nossos produtos estavam muito atrativos para investidores e os planos de pagamento único tiveram grande procura.

Realizando sonhos **de todos os tamanhos**

Queremos que os nossos clientes possam sonhar cada vez mais alto. Para isso eles contam com os nossos produtos de capitalização que ajudam as pessoas a guardarem um dinheirinho e concorrerem a centenas de prêmios.

Em 2016, tivemos mais de 7 mil brasileiros sorteados. Os prêmios somaram R$ 40 milhões, valor 17% a mais do que o distribuído no ano anterior e tivemos um faturamento que chegou a R$ 1,20 bilhão.

Dentre as novidades do ano no segmento, está a reformulação do SuperXcap, nosso produto mais popular. Comercializado exclusivamente nas casas lotéricas, o produto ficou mais atrativo, com novos prêmios e maiores chances de ganhar.

Alternativa **para a compra de bens**

Em 15 anos atuando no segmento de consórcios ajudamos mais de 166 mil brasileiros a realizaram o sonho da casa ou do carro próprio. E nesse último ano não foi diferente. Conseguimos, juntos, entregar 18 mil bens em todas as regiões do País e o faturamento chegou a R$ 393,2 milhões, alta de 10,35% em relação ao ano anterior.

Para os próximos meses, a previsão é que o nosso consórcio imobiliário fique ainda mais atrativo, com novas faixas de valores, prazos maiores e a consequente diluição do valor das mensalidades ao longo da vigência do produto. Ou seja, produto feito na medida certa para as necessidades dos nossos clientes e com o melhor custo benefício do mercado.

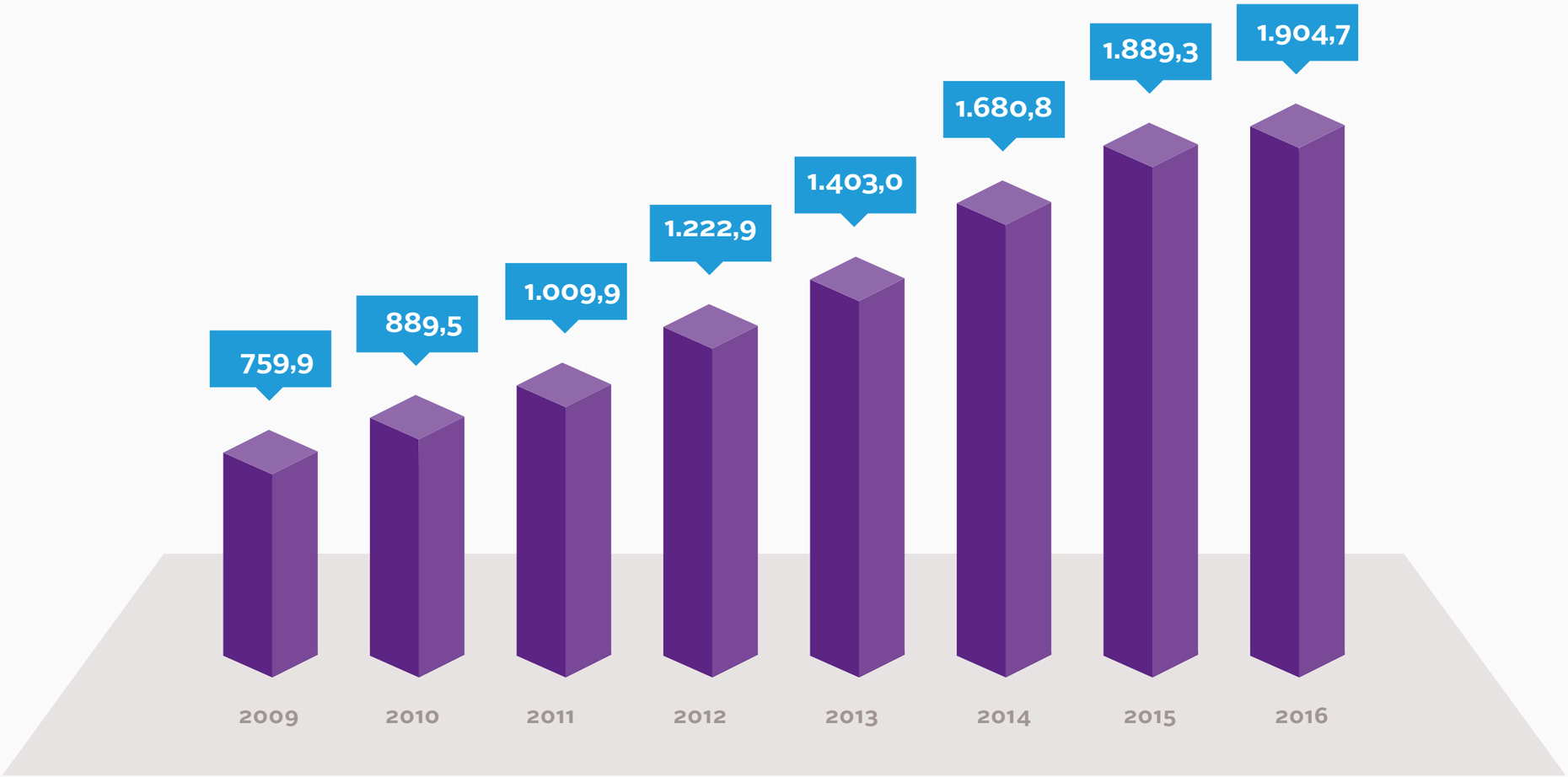
Cuidados com a saúde e o sorriso dos brasileiros

As áreas de seguros saúde e odontológico estreitaram o contato com corretores e com a rede Caixa e o resultado não poderia ser melhor. O faturamento chegou ao maior patamar desde que as duas áreas foram criadas: **R$ 484,1 milhões** no seguro saúde e **R$ 85,9 milhões** no seguro odontológico. Prova que fazer juntos é realmente melhor.

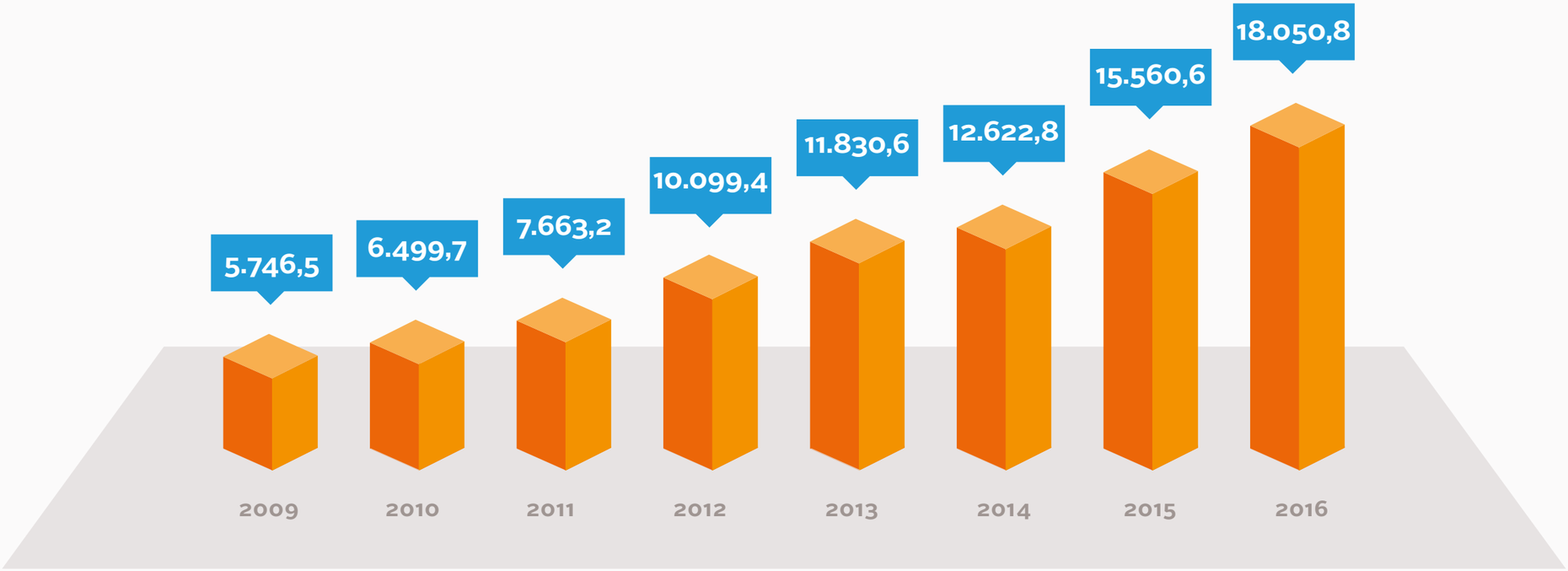
Desempenho **Financeiro**

Lucro **líquido**

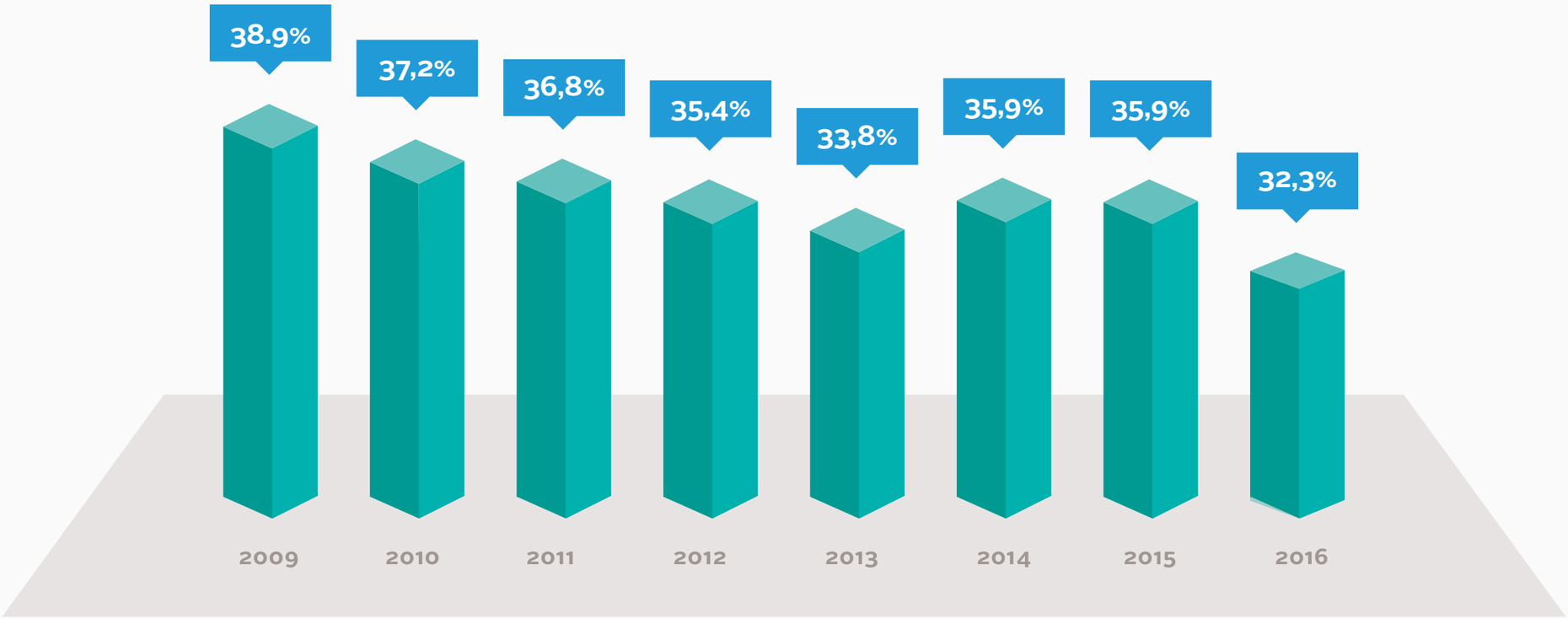
(em milhões de reais)



Faturamento
(em milhões de reais)

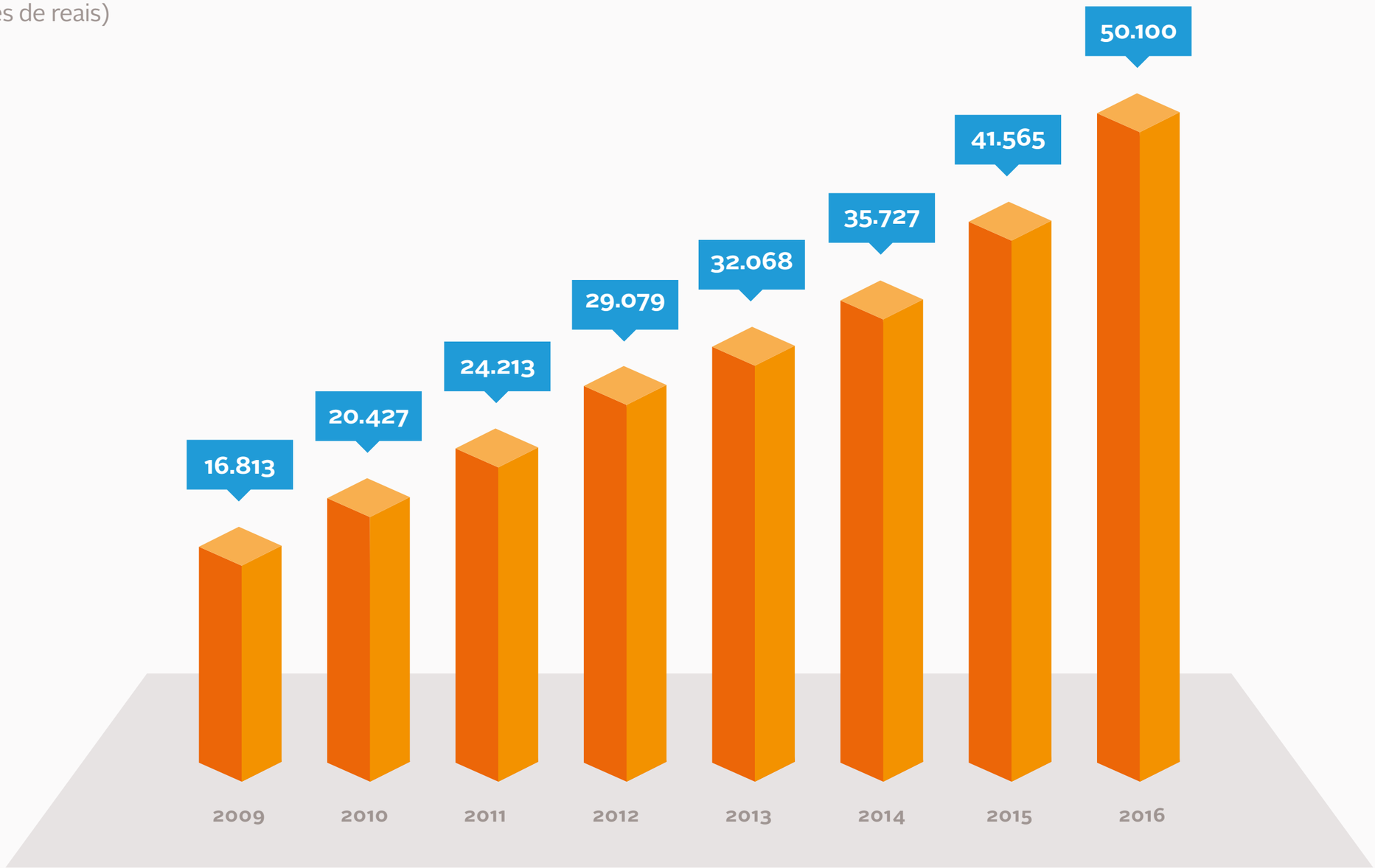


ROE - **PL Médio**


38.9%
37,2%
36,8%
35,4%
33,8%
35,9%
35,9%
32,3%
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016

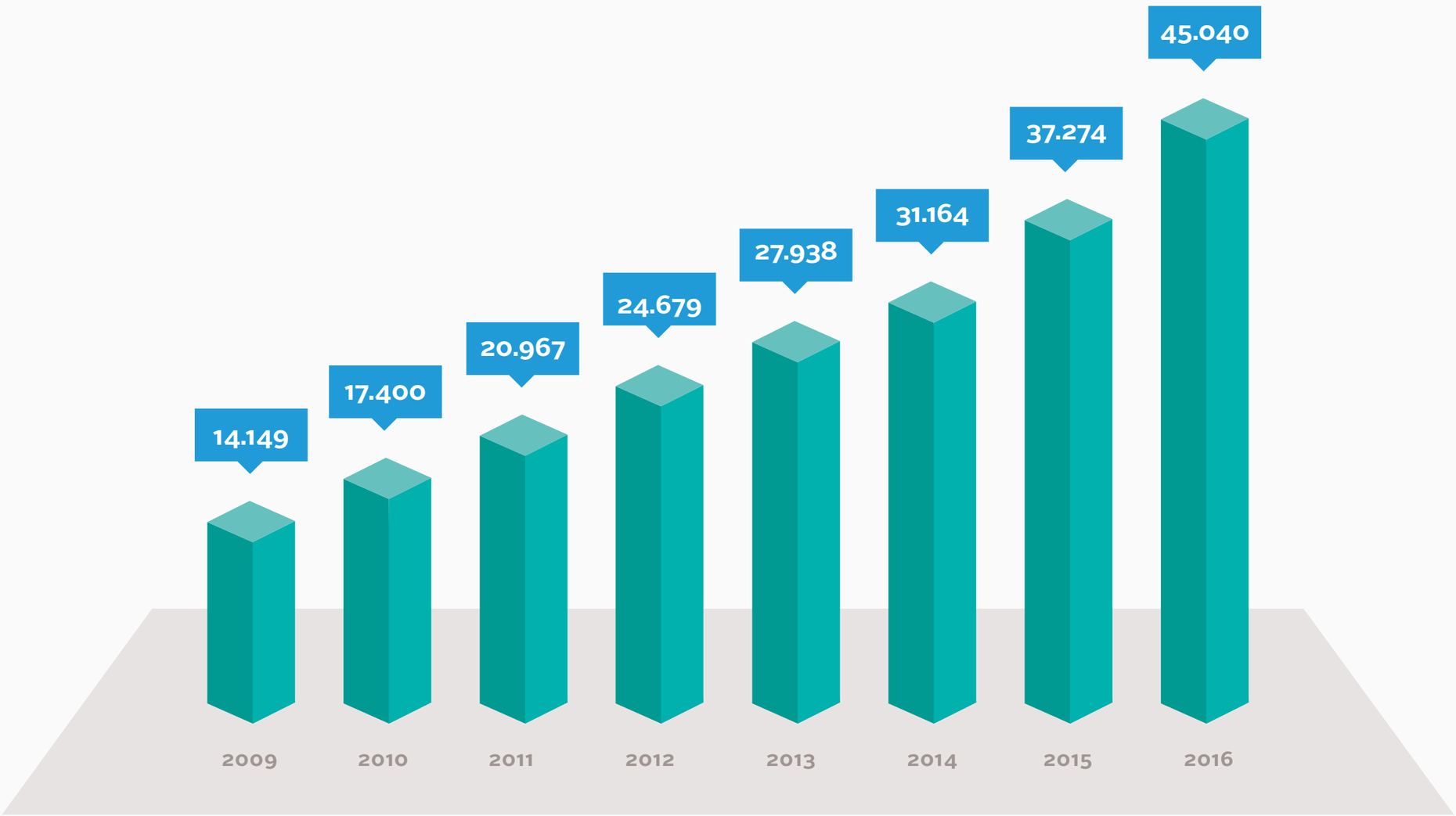
Ativos **sob gestão**

(em milhões de reais)



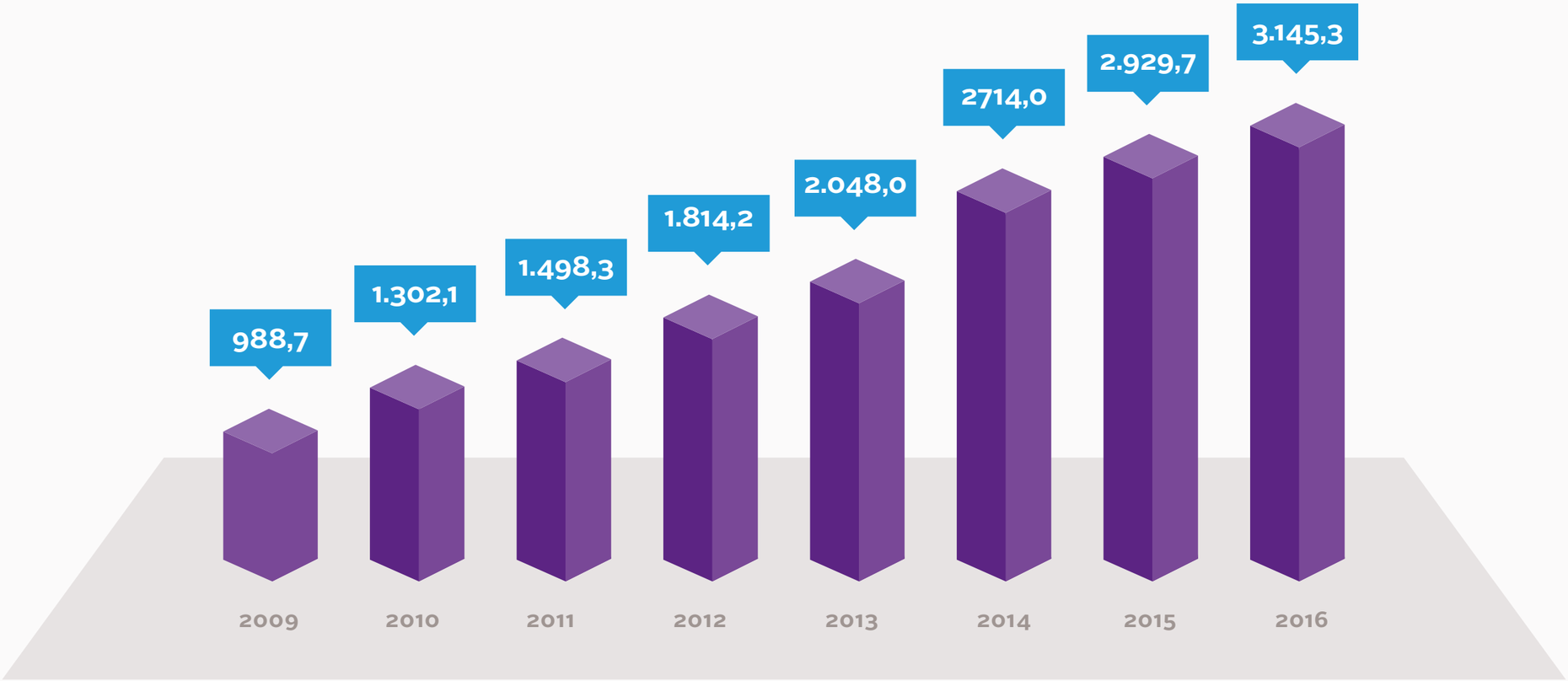
Reservas **técnicas**

(em milhões de reais)



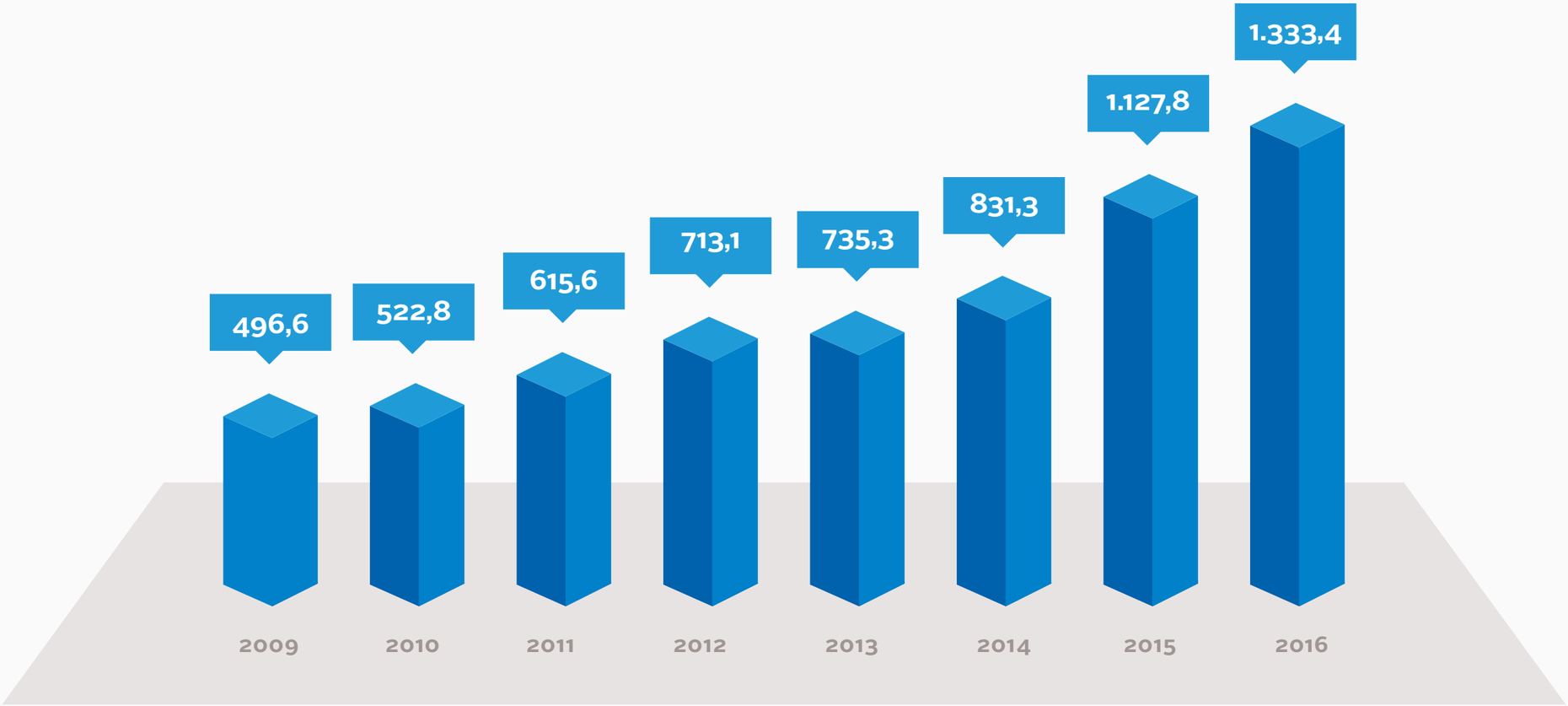
Margem **técnica**

(em milhões de reais)



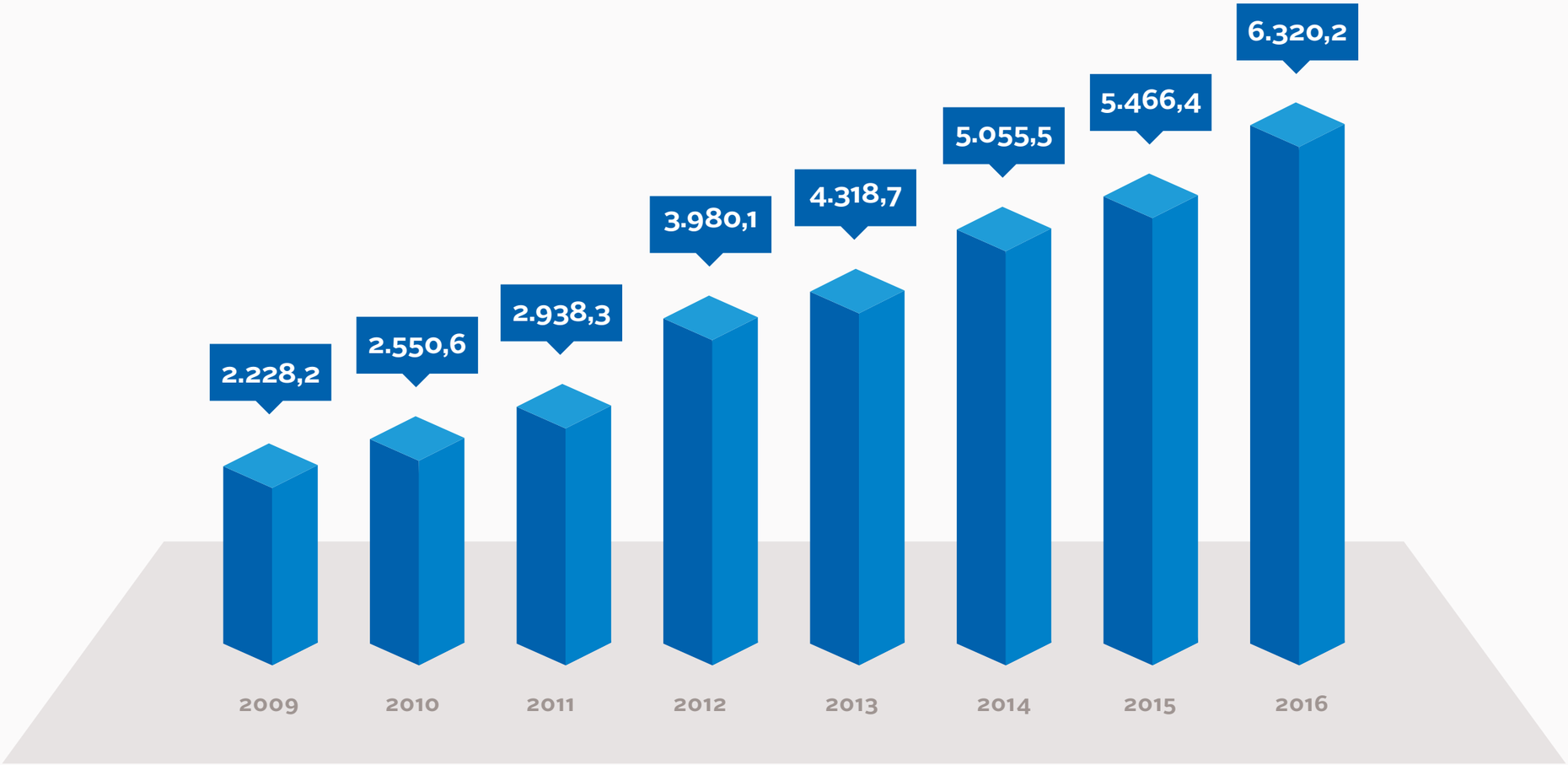
Resultado **financeiro**

(em milhões de reais)



Patrimônio **líquido**

(em milhões de reais)



Ativo-**passivo**

Ativo	Consolidado 31/12/2016	Consolidado 31/12/2015
Circulante	**43.630.581**	**34.653.985**
Disponível	137.530	78.479
Aplicações Financeiras	40.361.009	31.999.043
Créditos operacionais	1.459.737	1.339.301
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.373.612	1.031.770
Despesas de comercialização diferidas	298.693	205.392
Não Circulante	**12.359.790**	**12.061.122**
Aplicações	9.801.711	9.588.085
Títulos e créditos a receber e outros valores	2.558.079	2.473.037
Total do intangível e imobilizado	**853.698**	**719.968**
Total do ativo	**56.844.069**	**47.435.075**

Passivo e patrimônio líquido	Consolidado 31/12/2016	Consolidado 31/12/2015
Circulante	**46.825.685**	**38.870.871**
Obrigações a pagar	2.183.506	1.883.654
Débitos operacionais	487.272	388.937
Depósitos de terceiros	248.844	169.107
Provisões técnicas	43.906.063	36.429.173
Não Circulante	**3.508.007**	**2.982.981**
Participação dos acionistas minoritários	**190.165**	**114.805**
Patrimônio líquido	**6.320.212**	**5.466.418**
Total do passivo e patrimônio líquido	**56.844.069**	**47.435.075**

DRE

	Consolidado		
	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Prêmios emitidos líquidos	5.396.747	4.976.595	4.183.741
Prêmios retidos	**5.396.747**	**4.976.595**	**4.183.741**
Variações das provisões técnicas	(413.529)	(607.568)	(424.721)
Prêmios ganhos	**4.983.218**	**4.369.027**	**3.759.020**
Sinistros retidos	(1.480.960)	(1.213.538)	(949.575)
Despesas de comercialização	(459.818)	(436.047)	(330.690)
Outras receitas e despesas operacionais	(366.392)	(318.573)	(397.182)
Resultado das operações de resseguro	(103.283)	(116.427)	(31.720)
Total das operações de seguros	**2.572.765**	**2.284.442**	**2.049.853**
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	7.269.368	5.422.374	3.718.487
Variações das provisões técnicas	(7.107.671)	(5.276.567)	(3.548.269)
Benefícios e sinistros	(41.225)	(14.973)	(16.682)
Despesas de comercialização retidas	(106.533)	(90.097)	(75.579)
Outras receitas e despesas operacionais	(38.600)	(28.391)	(17.318)
Total das operações de previdência	**(24.661)**	**12.346**	**60.639**
Receita com título de capitalização	1.181.026	1.175.157	1.194.087
Variações das provisões técnicas	(988.023)	(967.940)	(987.920)
Resultado com sorteios	(49.006)	(51.235)	(45.914)
Despesas de comercialização	(53.257)	(51.267)	(47.806)
Outras receitas e despesas operacionais	10.578	5.596	(7.818)
Total das operações de capitalização	**101.318**	**110.311**	**104.629**
Receita de outras operações	571.589	423.657	389.284
Despesas de comercialização	(240.217)	(194.453)	(105.008)
Outras receitas e despesas operacionais	(324.517)	(112.460)	(144.074)

DRE

Consolidado

	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Total de outras operações	**6.855**	**116.744**	**140.202**
Despesas administrativas	(544.284)	(486.517)	(374.568)
Despesas com tributos	(350.043)	(306.110)	(253.139)
Receitas e despesas financeiras	1.807.098	1.513.574	1.182.214
Resultado não operacional e outros valores	(171.210)	(125.065)	(124.527)
Resultado antes dos impostos e participações	**3.397.838**	**3.119.725**	**2.785.303**
Impostos e Contribuição Social	(1.430.027)	(1.156.935)	(1.032.430)
Participações sobre o lucro	-	-	-
Participações dos minoritários	(63.152)	(73.446)	(72.064)
Variação nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
Lucro líquido do exercício	**1.904.659**	**1.889.344**	**1.680.809**

Indicadores econômicos do grupo	12/2016	12/2015	12/2014
Taxa retorno do capital próprio			
Índice de custo administrativo sem tributos - ia	9,2%	9,5%	8,3%
Índice combinado - ico	70,2%	66,4%	61,8%
Índice combinado ampliado - icoa	53,7%	51,3%	49,0%
Margem líquida	32,2%	36,7%	37,1%

Sobre o relatório

Ana Lucia Almeida Araruna, GEPES – **DIRVI**

Nós fazemos **a nossa parte**

Nós fazemos a nossa parte

Este ano, publicamos a nona edição do nosso relatório de sustentabilidade de acordo com as diretrizes previstas pelo *Global Report Initiative* (GRI). O documento relata o nosso desempenho e as conquistas que alcançamos no último ano nas dimensões econômico-financeira, social e ambiental.

Os principais dados que compõem este relatório são relativos ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2016. Todas as informações aqui presentes foram prestadas por diversas áreas da companhia, sob a coordenação da Diretoria de Marketing e Comunicação (DIMEC).

O público-alvo deste trabalho são nossos principais *stakeholders*: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos regulamentadores do mercado segurador, fornecedores e instituições da sociedade civil sem fins lucrativos.

As diretrizes do GRI

Para realizar o documento, adotamos a terceira versão das Diretrizes GRI, a G3. Com base nas informações publicadas e nos indicadores de desempenho consolidados nesta edição, acreditamos estar em condições de declarar o nosso relatório de sustentabilidade como integrante do nível C da estrutura GRI.

Os indicadores GRI usados no balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais os conteúdos podem ser encontrados, aparecem nas tabelas a seguir. Os princípios do Pacto Global, do qual somos signatários também fazem parte dos anexos deste relatório.

Entenda o que é o GRI

O GRI, ou *Global Report Initiative*, é uma organização internacional independente que contribui para que empresas, governo e demais organizações comuniquem publicamente o impacto de seus negócios sobre questões críticas de sustentabilidade, tais como mudanças climáticas, direitos humanos, corrupção, dentre outros temas.

Índice **Remissivo GRI**

Estratégia e Perfil

Indicador	Descrição	Localização
1. Estratégia e análise		
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.
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidade	Pág.
2. Perfil organizacional		
2.1	Nome da organização	Págs.
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Págs.
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e *joint ventures*	Pág.
2.4	Localização da sede da organização	Pág.
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.
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Pág.
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Págs.
2.8	Porte da organização	Pág.
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Pág.
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Pág.

Indicador	Descrição	Localização
3. Parâmetros para o relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Pág.
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Pág.
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	Pág.
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Pág.
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Pág.
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, *joint ventures*, fornecedores)	Pág.
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Pág.
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.
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.
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Págs.
4. Parâmetros para o relatório		
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização	Pág.

Indicador	Descrição	Localização
4. Parâmetros para o relatório		
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.
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	Pág.
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Pág.
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Págs.
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	Pág.
4. Compromissos com iniciativas externas		
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.
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Págs.
4. Engajamento dos *stakeholders*		
4.14	Relação de grupos de *stakeholders* engajados pela organização	Pág.
4.15	Base para a identificação e seleção de *stakeholders* com os quais se engajar	Pág.

Indicadores de Desempenho

Indicador	Descrição	Localização
5. Indicadores de desempenho econômico		
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	Pág.
6. Indicadores de desempenho ambiental		
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Págs.
EN8	Emissões de gases de efeito estufa n.a. (CO_2, CH_4, N_2H, HFC, PFC e SF_6)	Págs.
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.
EN13	*Habitats* protegidos ou restaurados	Pág.
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Pág.
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Pág.
7. Indicadores de desempenho social		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Págs.
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.
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e descriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Págs.

Indicador	Descrição	Localização
8. Indicadores de direitos humanos		
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.
9. Indicadores de desempenho social referentes à sociedade		
SO1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Págs.
10. Indicadores de desempenho referentes à responsabilidade pelo produto		
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Págs.

Diferentes formas de falar com a gente

Estamos presentes em todo o país e nossos clientes e parceiros podem entrar em contato com a gente a qualquer hora, pelos seguintes meios de comunicação.

Matriz

Nosso endereço Setor Hoteleiro Norte, Quadra 01, Conjunto A, Bloco E - Edifício Sede Caixa Seguradora Brasília/DF - CEP 70.701-050
Nosso portal www.caixaseguradora.com.br
Nosso telefone (61) 2192-2400

Atendimento ao cliente

Central de Serviços e Relacionamento
3004 4000 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 702 4000 (demais regiões)
Assistência Dia & Noite e sinistros
0800 722 2492
Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)
0800 702 4280
Central de Atendimento ao Surdo (CAS)
0800 702 4260
Ouvidoria 0800 702 4240
Canal exclusivo para atendimento aos clientes do seguro saúde
3003 0085 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 710 0085 (demais regiões)

Canal exclusivo para atendimento aos clientes do seguro odontológico
4003 7707 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 880 7707 (demais regiões)

Clientes residentes no exterior

Cada telefone de atendimento é responsável por um assunto específico.
Capitalização +55 (61) 2107 7170
Previdência +55 (61) 2107 7171
Consórcios +55 (61) 2107 7172
Seguro Vida +55 (61) 2107 7173
Seguros Riscos Diversos +55 (61) 2107 7175
Assistência Dia e Noite (para Assistência Funeral e Residencial)
+55 (11) 4133 6914
Seguro Auto +55 (61) 2107 7174
Assistência Automóvel nos países do Mercosul* +55 (21) 3972 5196
*não é válida para o Seguro Auto Fácil

Redes Sociais

Facebook facebook.com/caixaseguradora
Twitter twitter.com/CaixaSeguradora
Linkedin linkedin.com/company/caixa-seguradora
YouTube youtube.com/GrupoCaixaSeguros
Instagram @caixaseguradora

Filiais

Bahia – (71) 3341-4008 ou 3342-7631
Rua Dr. José Peroba, 349, Edifício Empresarial Costa Azul – 7º Andar, Salas 703 a 706 – Bairro Stiep – CEP 41.760-235 – Salvador/BA

São Paulo Interior – (19) 3254-0399
Rua Dr. Antônio Galizia, 181, Edifício Trevizzo – 7º andar, Salas 72/73 – Bairro Cambuí – CEP 13.024-510 – Campinas/SP

São Paulo Capital – (11) 3103-2450
Avenida Paulista, 1842, Edifício Cetenco Plaza Torre Norte, Conjunto 95 – 9º Andar – Bairro Cerqueira César – CEP 01.310-200 – São Paulo-SP

Minas Gerais Capital/Minas Gerais Interior – (31) 3227-8600
Avenida Barbacena, 436 – 8ºandar – Bairro Preto – CEP 30.190-130 – Belo Horizonte/MG

Centro-Oeste – (61) 3255-3127
SCN Quadra 01 Bloco C, Edifício Trade Center – 2º Andar, Salas 201/205 – CEP 70.711-902 – Brasília/DF

Ceará – (85) 3242-5502
Avenida Desembargador Moreira, 760, Edifício Centurion – 17º andar, Salas 1714 – Bairro Meireles – CEP 60.170-000 – Fortaleza/CE

Pará – (91) 3249-7426
Rua dos Mundurucus, 3100, Edifício Metropolitan Tower – Salas 1309/1310 – Bairro Cremação – CEP 66.040-033 – Belém/PA

Paraná – (41) 3233-2812
Rua Marechal Deodoro, 630 – Edifício Centro Comercial Itália, Conjunto 401 – 4º andar – Centro – CEP 80.010-912 – Curitiba/PR

Pernambuco – (81) 3117-5166
Rua Governador Agamenon Magalhães, 779, Edifício Empresarial Isaac Newton – 2º andar -Bairro Ilha do Leito – CEP 50.070-160 – Recife/PE

Rio de Janeiro – (21) 2508-6944
Rua da Assembleia, 10 – Sala 2522 – Centro Ed. Cândido Mendes – CEP 20.011-000 – Rio de Janeiro/RJ

Rio Grande do Sul – (51) 3228-9872
Rua Marquês do Pombal, 1675 – Bairro Moinhos de Vento – CEP 90.540-001 – Porto Alegre/RS

Santa Catarina – (48) 3224-1815
Avenida Prefeito Osmar Cunha, 183, Edifício Ceisa Center, Bloco C – 7º andar, Sala 701c – Centro – CEP 88.015-100 – Florianópolis/SC

50 anos

CAIXA seguradora