



# Relatório de Sustentabilidade **2017**

**Conquistas e inovação**  
Os motores que nos levam aonde queremos

**CAIXA**  
seguradora

# Sumário

<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>Mensagem do Presidente do Conselho</b>	<b>4</b>
<b>Mensagem do Presidente</b>	<b>5</b>
<b>Nossas conquistas/Quem somos</b>	<b>6</b>
<b>Nossos acionistas</b>	<b>7</b>
<b>Nossos executivos</b>	<b>8</b>
<b>Governança corporativa</b>	<b>11</b>
Mapa stakeholders	14
Gestão de riscos e controles internos	15
Grandes números	18
Principais prêmios e reconhecimentos	20
<b>Empresas</b>	<b>22</b>
Seguros	23
Previdência	24
Consórcio	25
Capitalização	26
Saúde e Odonto	27
<b>Marco X</b>	<b>28</b>
OKR na prática	30

Motores de transformação	31
Evolução de mindset	32
<b>Tecnologia e inovação</b>	<b>33</b>
Prontos para o futuro	34
Tecnologia e inovação para o mercado segurador	36
Educação financeira para os brasileiros	37
Tudo sobre previdência no YouTube e Carro novo pelo Facebook	38
Modernidade ao alcance de todos	39
<b>Marketing</b>	<b>40</b>
Campanha Pare e Pense	41
<b>Cliente bem cuidado</b>	<b>46</b>
Atendimento de qualidade em todos os canais	47
Canal de escuta e Ouvidoria	48
SOS Auto e RD	49
Presente em todo o País	50
<b>Perfil profissional</b>	<b>51</b>
Capacitação e bem-estar	52

<b>Instituto Caixa Seguradora e incentivo à cultura</b>	<b>54</b>
Investimento social	56
Gestão ambiental	58
Patrocínios culturais	59
<b>Meio século de histórias</b>	<b>61</b>
Nossos 50 anos	62
<b>Desempenho financeiro</b>	<b>63</b>
<b>Sobre o relatório</b>	<b>73</b>
Dez vezes sustentáveis	74
Progresso do Pacto Global 2018	75
Índice remissivo GRI	79
<b>Fale com a gente</b>	<b>84</b>



## Apresentação

Muito mais do que apresentar nossa gestão sustentável para consumidores, parceiros, acionistas e sociedade, a décima edição do nosso relatório de sustentabilidade mostra que estamos sempre em movimento para cuidar cada vez melhor dos mais de 12 milhões de brasileiros que confiam na gente.

**2017:  
um ano de  
conquistas  
e inovação**

Os resultados que apresentamos neste documento são consequência de uma constante transformação, desde a evolução do *mindset* das pessoas que aqui trabalham até o investimento na modernização de processos e ferramentas digitais para facilitar a vida do cliente.

Nossa evolução continua. Seguimos investindo nos nossos motores de transformação por meio de sete engrenagens, que preparam nossa organização para o mundo de amanhã, conforme ilustramos neste relatório.

Quem mais ganha com isso são os nossos clientes. Ao buscar inovação e acompanhar de perto as mudanças no mundo, estamos cuidando para que os brasileiros possam desfrutar a vida e realizar ainda mais no futuro.

Veja, a seguir, por que 2017 foi um ano de conquistas e inovação para a seguradora.

Boa leitura!



## Mensagem do **Presidente do Conselho**

Podemos dizer que hoje somos uma das maiores companhias de seguros do Brasil. Essa é, certamente, uma conquista inestimável. Nossa história começou há 50 anos e, mesmo depois de tanto tempo, seguimos nos renovando e acompanhando as tendências do mundo moderno. Isso fez grande diferença. Nosso negócio expandiu, ganhou novos mercados, visibilidade no setor de seguros e, o mais importante, o respeito do consumidor brasileiro.

Falando assim, muitos podem achar que tenha sido uma trajetória simples. Mas não. Os degraus foram galgados um a um. Nos últimos anos, construímos uma sólida e longa parceria com a Caixa, o que garantiu a milhares de brasileiros em todo o País acesso aos nossos produtos de seguros e de acumulação. Junto com o banco, cumprimos nosso papel de democratizar a cultura do seguro e mostrar à população que é possível cuidar do patrimônio e da família por um valor acessível. Os números mostram que traçamos um caminho de sucesso. Temos hoje mais de 12 milhões de clientes na nossa carteira e acumulamos resultados crescentes nos últimos anos. Somos consideradas uma das empresas mais rentáveis do setor, graças a uma gestão sustentável e à atenção que viemos dedicando aos brasileiros nos últimos anos.

Quero homenagear aqui Thierry Claudon, que comandou o Grupo nos últimos 16 anos e possibilitou tantas conquistas, e desejar as boas-vindas e meus votos de sucesso ao seu sucessor, Laurent Jumelle. Não tenho dúvida de que ele prosseguirá nesta trajetória de sucesso que tanto nos orgulha. Para o futuro, o desejo é continuar inovando no atendimento aos nossos clientes, entendendo suas reais necessidades, para oferecer o que há de mais moderno e atual no mercado segurador. O consumidor merece ser cuidado por quem tem tradição, solidez e está sempre de olho no futuro. Isso nós temos de sobra.

**Xavier Larnaudie-Eiffel**

Presidente do Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding



## Mensagem do Presidente

Em 2017, cheguei ao Brasil com a honra de liderar o Grupo Caixa Seguradora, que, na ocasião, comemorava seus 50 anos de história. Um sentimento chamou a minha atenção. Vi, no olhar de cada funcionário da companhia, o orgulho de pertencer à empresa que ajudaram a construir. Exatamente por isso percebo que, muito mais do que gerir os negócios, nossa missão é manter esse legado vivo para que a companhia continue sendo motivo de orgulho para seus funcionários e reconhecida entre os brasileiros como uma empresa moderna, financeiramente sustentável, atenta ao cuidado com o cliente e ciente do seu papel fundamental no desenvolvimento social e econômico da população brasileira.

O ano em que a seguradora completou meio século também foi marcante quanto ao desempenho financeiro. Nosso faturamento cresceu 38%, saltando de R\$ 14,8 bilhões para R\$ 20,4 bilhões. Agradecemos essa parceria extraordinária com a Caixa, que nos possibilitou alcançar esses fantásticos resultados. Não poderia deixar de mencionar a trajetória excepcional de Thierry Claudon na companhia. Sob sua gestão como presidente nos últimos 16 anos, a empresa se firmou como uma, senão a maior, referência no ramo de seguros do País. Deixou-nos um legado maravilhoso, mas também um tamanho desafio: superar essa trajetória, esse desempenho e esse sucesso. Tenho absoluta convicção de que juntos, com nossa paixão, energia, dedicação, criatividade e entusiasmo, estamos prontos para superá-los. Que, em 2018, possamos aproveitar este novo momento da companhia para desbravar novos mares com toda a experiência que adquirimos ao longo dos nossos 50 anos de jornada. E que venham os próximos 50 anos! A empresa será, sem dúvida, uma lindíssima e sempre jovem centenária!

**Laurent Jumelle**

Presidente do Grupo Caixa Seguradora



## Nossas conquistas em 2017

Em 2017, passamos a ocupar  
o **4º lugar** no *ranking* publicado  
pela Superintendência de Seguros  
Privados (Susep). O salto no *ranking*  
é consequência do crescimento  
de **38%** no nosso faturamento

## Quem somos

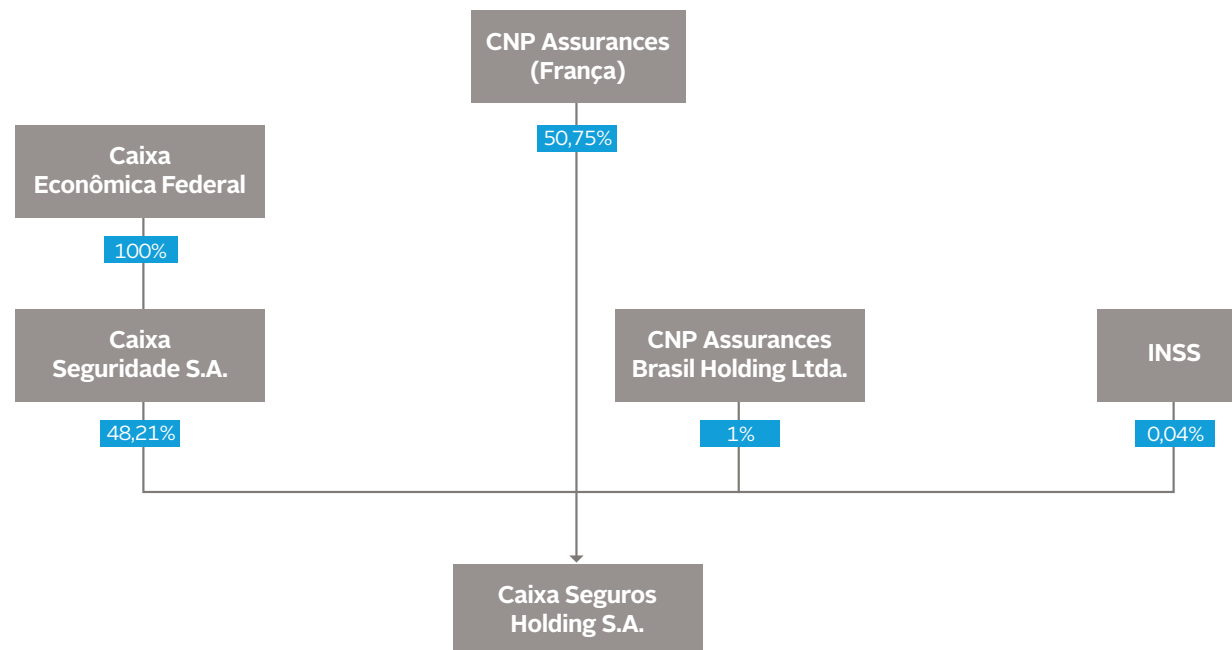
Uma empresa inovadora, atenta às evoluções do mercado, às novas tecnologias e, sobretudo, às necessidades dos brasileiros. A companhia se orgulha de cuidar bem dos seus clientes, e essa dedicação vem trazendo resultados crescentes. Este ano, alcançamos a 4ª posição no *ranking* editado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), órgão que regulamenta o setor. O avanço é consequência do crescimento de 38% no nosso faturamento. A seguir, você acompanha outros números de destaque da seguradora em 2017.



## Nossos acionistas

A seguradora é uma parceria bem-sucedida entre a brasileira Caixa e a francesa CNP Assurances – empresa líder de seguros de pessoas na França e 4ª maior no mercado de vida da Europa. Desde 2001, negócios crescentes levaram a empresa a um dos maiores patamares do setor e à ampliação da carteira de clientes. Atualmente, a seguradora é a 4ª maior empresa do ramo no País e uma das organizações mais sustentáveis do setor.

### Veja como está dividida a nossa participação societária





## Conheça **nossos executivos**

### **Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding**

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
Laurent Jumelle	Presidente do Grupo Caixa Seguradora
Antoine Lissowski	Diretor-Geral Adjunto da CNP Assurances e Diretor Financeiro
José Henrique Marques da Cruz	Vice-Presidente de Clientes, Negócios e Transformação Digital da Caixa Econômica Federal
Magali Noé	Diretora Digital da CNP Assurances
Roberto Derziê	Vice-Presidente de Governo da Caixa Econômica Federal





## Diretoria Executiva da Caixa Seguros Holding

Laurent Jumelle	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 da Odonto Empresas
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 e Organização e Experiência do Cliente
Grégoire Saint Gal de Pons	Diretor da Secretaria-Geral e do Instituto Caixa Seguradora
Cristiane Olivier Heckler	Diretora de Pessoas
Diego Teixeira	Diretor de Auditoria Interna
Paulo Otávio Câmara	Diretor de Riscos
Francisco Vale	Diretor de Investimentos, Contabilidade e Planejamento Financeiro



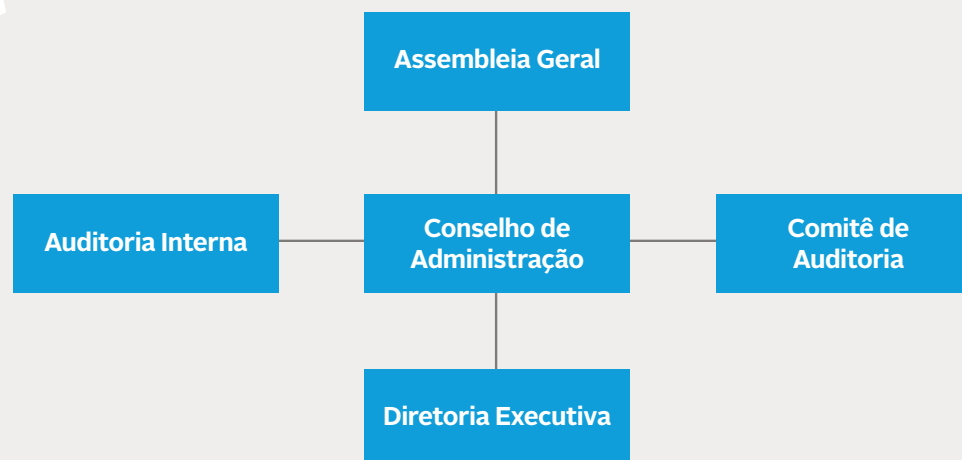


## Base sólida e sustentável

O Grupo adota um modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas de gestão do mercado, com o objetivo de estabelecer relações éticas e claras com acionistas e com a sociedade.

Nossa atual estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral, Conselho de Administração (assessorado pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Interna), Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

Saiba qual é a função e a importância de cada um dos órgãos no nosso modelo de negócios a seguir.





### **Assembleia Geral**

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

### **Conselho e Diretoria**

Nosso modelo de governança corporativa está baseado nas melhores práticas de gestão e tem como premissas dois pontos principais: transparência e ética.

### **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 operacionais da companhia.

### **Diretoria Executiva**

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

### **Comitê de Auditoria**

É uma parte essencial para a companhia no processo de supervisão dos controles

internos e dos riscos inerentes ao negócio. Entre outras responsabilidades, o comitê também acompanha e fiscaliza os trabalhos das Auditorias Interna e Independente.

### **Auditoria Interna**

No topo da pirâmide organizacional da estrutura de controles internos, presta suporte às decisões do Comitê de Auditoria e preserva 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.

### **Auditoria Independente**

Para que os nossos processos sejam controlados de forma independente, contamos com a consultoria da PwC, empresa especializada na prestação de serviços de auditoria.

## Mapa stakeholders





## Gestão de riscos e controles internos

### Sempre atentos aos riscos

Nossa área de controle interno também colabora para a gestão sustentável da empresa, monitorando, identificando e dando o devido tratamento a possíveis riscos às nossas atividades. A área é responsável ainda por cuidar da saúde e da segurança dos nossos colaboradores, além de monitorar as legislações nacionais e internacionais, que são fundamentais para o nosso negócio.



**Saiba como  
cuidamos da  
companhia:**

## **Nova Política de Governança de Riscos**


Para nós, a gestão de riscos faz parte da rotina da companhia. O assunto é tão importante que a Diretoria Executiva acaba de aprovar a nova versão da Política de Governança de Riscos da Caixa Seguradora Holding. Neste documento, estão as principais diretrizes que os funcionários devem seguir para evitar riscos ao negócio e orientações de como identificar mudanças que podem ameaçar nossas operações.

**Diretoria de Riscos** - há dois anos, criamos uma diretoria específica para reforçar o monitoramento e alinhar o tratamento a possíveis riscos às nossas atividades, além de um Comitê de Governança de Riscos. Liderado pelo *Chief Risk Officer* (CRO), o comitê estabelece 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.

## **Fraude e lavagem de dinheiro -**

temos um canal exclusivo para que o público denuncie supostas atividades de fraude. Mantidas em sigilo, assim como a identidade do informante, as denúncias são analisadas por nossa área de auditoria interna. Também temos cuidado com a exposição do nosso negócio a diversas formas de corrupção, especialmente 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.





**Direitos humanos protegidos** - todos os contratos assinados com a seguradora contêm uma cláusula pétrea que obriga as partes a reconhecer sua responsabilidade social e a cumprir políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança, medicina do trabalho e não contratação de mão de obra escrava ou infantil.

**Cuidados com o colaborador** - levamos muito a sério a segurança dos nossos colaboradores. Por isso, temos um time com 98 brigadistas voluntários preparados para garantir o bem-estar dos colegas em situações de risco. No último ano, nossos brigadistas realizaram um curso prático com o Corpo de Bombeiros para aprimorar os conhecimentos teóricos e lidar com situações de emergência bem próximas de um cenário real. Também temos em nossa sede modernos sistemas para prevenção e combate a incêndio e fazemos o monitoramento de riscos que podem afetar a saúde e a produtividade dos colaboradores.

Contamos ainda com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) para preservar a saúde dos nossos funcionários e evitar que eles sofram acidentes no ambiente de trabalho. Regulamentada pelo Ministério do Trabalho, a comissão é renovada anualmente por indicação da empresa e também pelo voto dos colaboradores.



## Grandes **números**

4<sup>o</sup> maior grupo segurador do País  
8,1% de participação de mercado  
38% de crescimento no faturamento  
R\$ 20,4 bilhões de faturamento  
R\$ 2,04 bilhões de lucro líquido



Em **2017**

## **Clientes bem cuidados**

Nossa carteira de clientes é formada hoje por mais de

**12 milhões**  
de brasileiros

**30 mil pessoas receberam R\$ 201 milhões em indenizações**

dos nossos seguros de vida para cuidar de suas famílias

**151 clientes foram contemplados** nos sorteios especiais dos nossos produtos de vida. No total, foram distribuídos **R\$ 2,7 milhões**

Distribuímos **R\$ 42,7 milhões entre os 7 mil clientes** sorteados pelos nossos títulos de capitalização

Entregamos **mais de 21 mil bens**, entre casas próprias e automóveis, para milhares de brasileiros em todo o País

Somamos **mais de R\$ 47 bilhões em volume de reserva de previdência, R\$ 10 bilhões a mais** do que o registrado no ano anterior

**310 mil brasileiros foram atendidos** por nosso seguro odontológico, em nossa rede referenciada formada por mais de **7 mil dentistas**, em todo o País



Principais

## prêmios e reconhecimentos

Como resultado do nosso desempenho financeiro e dos esforços para oferecer ao cliente uma experiência de excelência, fomos bem classificados e avaliados pelos principais anuários e revistas especializadas do País. Confira nossos prêmios e reconhecimentos de 2017:

### Desempenho financeiro

- A companhia foi eleita a **melhor empresa no mercado de seguros gerais** pelo especial Finanças Mais, editado pelo jornal O Estado de S. Paulo. Também foi considerada a **2ª melhor empresa do País em desempenho financeiro** em todos os segmentos e a 1ª entre as seguradoras, de acordo com a Época 360°.
- Também tivemos **destaque no item “Riqueza Criada”, alcançando a 2ª posição** entre as empresas do segmento, segundo a revista Exame Melhores e Maiores. No *ranking* geral que analisa os 200 maiores grupos privados do País classificados por vendas líquidas, figuramos em 37º lugar. Em relação ao ano passado, subimos 13 colocações.
- Fomos eleitos **Líder de Mercado nos ramos Prestamista e Habitacional** e conquistamos o prêmio “Melhor Desempenho Global” na categoria Previdência Privada do Prêmio Segurador Brasil. A Previsul, uma das empresas da *holding*, recebeu os prêmios de “Maior Crescimento de Vendas”, “Destaque do Mercado” no segmento Seguro de Vida e “Marketing 10”, pelo rejuvenescimento e visibilidade de sua marca.



- Outro reconhecimento por nosso desempenho financeiro foi dado pelo anuário Estadão Empresas Mais: fomos eleitos o **3º maior do País na categoria Seguros, Previdência e Capitalização**.
- No *ranking* Valor Grandes Grupos, subimos nove posições em relação à edição publicada no ano anterior e fechamos 2017 em 53º lugar no *ranking* que avalia as 200 maiores empresas do País em diversos segmentos.

## Inovação e relacionamento com os clientes

- A seguradora foi considerada a **4ª mais inovadora** entre as empresas do setor de seguros e planos de saúde, de acordo com o anuário Valor Inovação Brasil. Em relação ao ano anterior, subimos três posições.
- Também ganhamos reconhecimento por nosso relacionamento com os consumidores e com a imprensa: **somos a empresa do setor que melhor atende o cliente**, de acordo com a revista Consumidor Moderno, e fomos escolhidas, pelo quarto ano consecutivo, **uma das empresas do mercado que melhor se comunicam com jornalistas**. A pesquisa, com mais de 25 mil profissionais de veículos de comunicação em todo o Brasil, é realizada pela editora Negócios da Comunicação.
- Pelo projeto de simplificação das respostas aos clientes, nossa Ouvidoria recebeu o **Prêmio Ouvidorias Brasil 2017**. A premiação revela para o mercado projetos com foco em inovação no relacionamento com os clientes.



# Seguros

## Rentabilidade ímpar

Quando o assunto é cuidar da família e dos bens, nossos clientes podem ficar tranquilos. Somos uma das empresas mais rentáveis do mercado segurador. Nossa área de seguros teve rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de 46,1%, encerrando 2017 com o lucro líquido de R\$ 1,2 bilhão. Líderes do mercado de seguro hipotecário, tivemos ótimos resultados nas vendas de seguros prestamista, patrimonial e de vida.

- Patrimônio líquido de R\$ **2,7 bilhões**
- Faturamento de R\$ **6,4 bilhões** com seguros (incluindo os faturamentos da Previsul e da Youse, empresas do Grupo Caixa Seguradora)
- **61,5%** de participação de mercado em seguro hipotecário. O faturamento chega a R\$ **2,3 bilhões**
- Crescimento de **25,3%** no faturamento do seguro residencial, chegando a R\$ **250 milhões**, e de **40%** no do seguro de automóveis, alcançando R\$ **450 milhões**
- No mercado de crédito prestamista, o crescimento do faturamento foi de **63,6%**, chegando a R\$ **1,4 bilhão**
- Crescimento de **14%** em seguros de vida, o que nos fez subir para o 4º lugar no *ranking*





## Previdência

### Quebrando barreiras e superando recordes para cuidar do futuro

Foi, sem dúvidas, o ano de melhor resultado da história para a nossa previdência. A área faturou praticamente R\$ 1 bilhão a cada mês em 2017, fechando o ano com R\$ 11,9 bilhões - 62% a mais que em 2016 e recorde histórico da empresa.

Com o resultado, mantivemo-nos entre as maiores empresas de previdência do País. Conseguimos manter produtos atrativos para investidores, com bons índices de rentabilidade diante dos concorrentes, e alcançamos bons índices de permanência na carteira. Foi observado também aumento na demanda espontânea por planos de previdência privada como opção complementar à previdência social.

- Em junho, foi a primeira vez na história que a área faturou R\$ **1 bilhão** em apenas um mês
- Agosto foi o mês com maior faturamento da história: R\$ **1,2 bilhão**
- As reservas apresentaram expansão de **29%**, ultrapassando os R\$ **47 bilhões**
- A área teve lucro líquido de R\$ **370 milhões** e rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de **45,8%**
- O patrimônio líquido foi de R\$ **836 milhões**



# Consórcio

## Opção para cuidar dos projetos de vida

Os brasileiros têm procurado cada vez mais os consórcios para adquirir bens. Uma das estratégias para aumentar as vendas foi o alongamento dos prazos, uma forma de baratear as prestações mensais. No consórcio imobiliário, o prazo foi estendido para 200 meses e, no de veículos, para 80 meses.

- As vendas de consórcio imobiliário cresceram **47%** em relação ao ano passado. Também houve o crescimento de **27%** do consórcio de veículos
- Vendas em alta, entregas de bem também. A área bateu o recorde histórico de entregas de bens em 2017. Foram **21 mil**, entre imóveis e automóveis
- A área obteve lucro líquido de R\$ **72,4 milhões**. Com este resultado, a taxa de rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio foi de **32,9%**
- O patrimônio líquido atingiu R\$ **218,4 milhões**



## Capitalização

### Sorte para quem acredita nos sonhos

Uma opção simples de guardar dinheiro e concorrer a prêmios, a capitalização já conquistou a simpatia dos brasileiros. Milhões de clientes depositam seus sonhos em nossos títulos e mais de 7 mil foram recompensados em 2017. Eles foram sorteados e levaram para casa o total de R\$ 42,7 milhões em prêmios.

- O faturamento chegou a R\$ 1,2 bilhão
- O lucro líquido atingiu R\$ 135,7 milhões
- O patrimônio líquido ficou em R\$ 448,5 milhões

# Saúde e Odonto

## Brasileiros bem cuidados em todo o País

Nossa área de seguro saúde encerrou o ano com lucro de R\$ 51,9 milhões e com faturamento de R\$ 320 milhões.

**Nossos planos  
odontológicos também  
tiveram excelentes  
resultados e a área  
praticamente dobrou  
o lucro em 2017:**

foram R\$ 6,1 milhões,  
ante R\$ 3,4 milhões em 2016.

O faturamento foi de  
R\$ 87,6 milhões







## A direção para o futuro que queremos

Para crescer, todos precisam passar por momentos de transformação. Com a gente não foi diferente. Conquistamos bons resultados ao longo dos últimos 50 anos e fomos pioneiros em muitas iniciativas que hoje estão incorporadas ao mercado segurador. Saímos de uma cultura voltada para produtos e focamos na qualidade dos serviços e na oferta de produtos baseada nas necessidades dos clientes. Estávamos prontos para os desafios do futuro. Mas faltava ainda um fio condutor. Foi aí que lançamos, em 2017, o Marco X, programa de aceleração e transformação que passou a nos orientar em direção ao futuro que queremos.

**O programa Marco X foi baseado na metodologia de OKRs, usada por grandes empresas do Vale do Silício para garantir que todos estejam remando na mesma direção e trabalhando com prioridades claras, em uma cadência constante. A metodologia é composta por dois elementos:**

- **Objetivo:** a meta que se quer atingir.
- **Key Result (Resultado-Chave):** forma de mensurar se estamos chegando ao nosso objetivo.

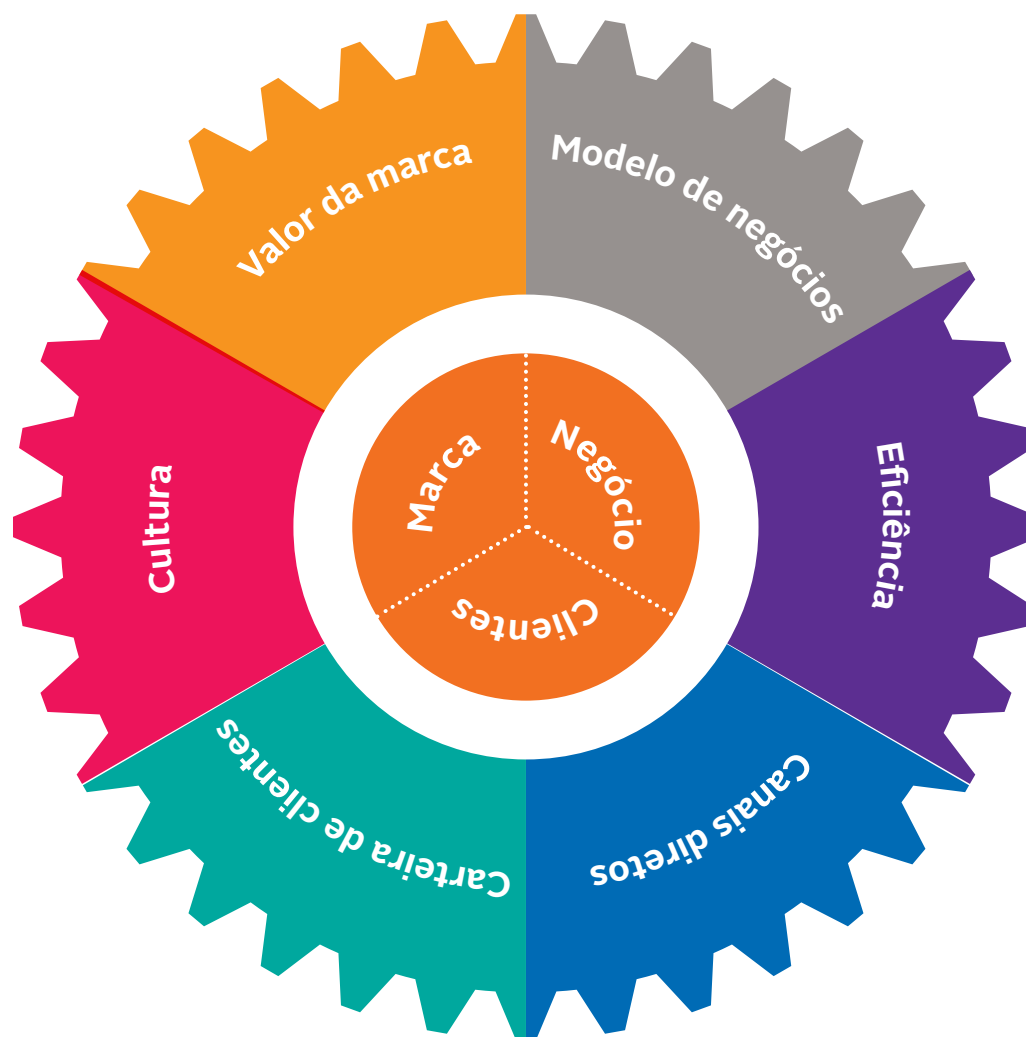
Além de ser um processo extremamente simples, os OKRs são dinâmicos, permitindo a rápida adaptação à mudança, engajam todo o time da empresa e focam em uma série de metodologias ágeis, no trabalho colaborativo e na tomada rápida de decisões.



### Na direção certa

Cada funcionário é protagonista no processo de construção dos OKRs. Com o alinhamento dos objetivos entre as áreas da empresa, conseguimos manter um alto nível de autonomia dos funcionários, aumentar a produtividade e a geração de ideias inovadoras, realizando entregas cada vez melhores e mais ágeis

## OKR na prática

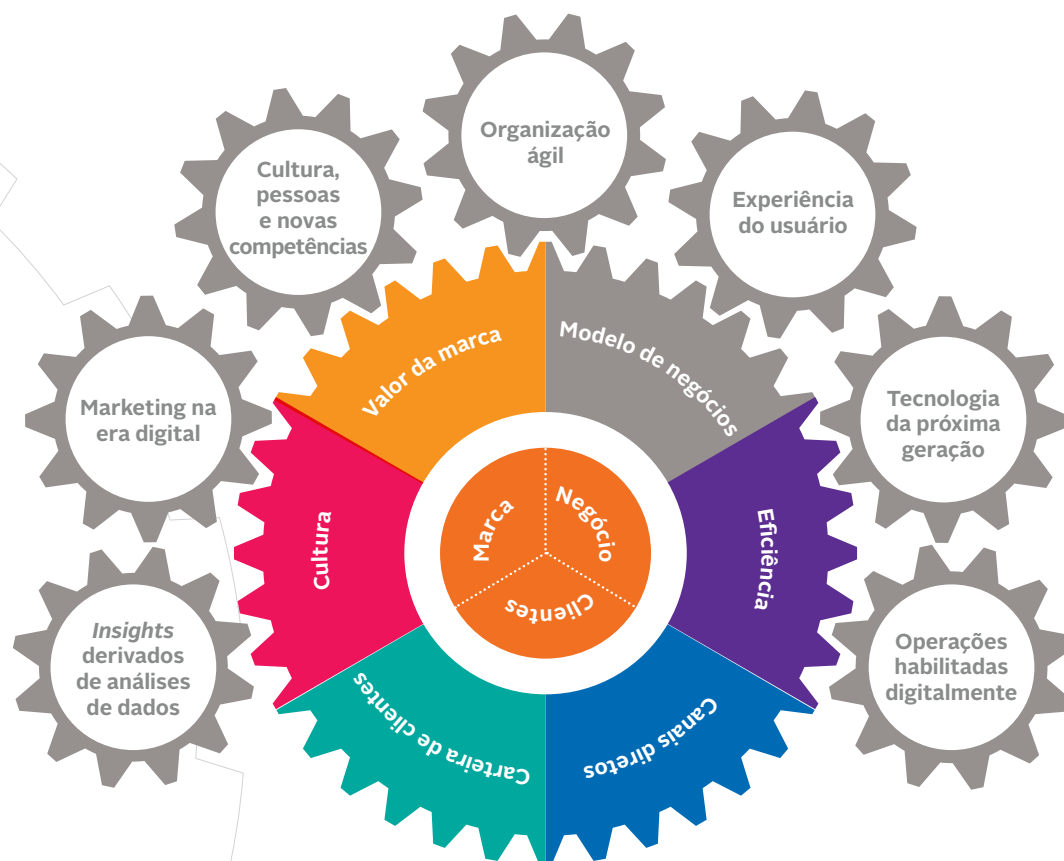


Para colocar a metodologia em prática, definimos três direcionadores claros - **marca, cliente e negócio** -, que se desdobram em seis objetivos estratégicos. Além dos objetivos, identificamos sete motores-chave de transformação, ferramentas do mercado que nos ajudarão a impulsionar o nosso processo de evolução.



## Motores de transformação

O mundo tem exigido que as empresas estejam sempre se atualizando e acompanhem a evolução da sociedade para que elas continuem crescendo e se firmando no mercado. Aqui, na seguradora, essas inovações são traduzidas pelos nossos motores, divididos em sete principais frentes:



- *Insights* derivados de análises de dados;
- Marketing na era digital;
- Cultura, pessoas e novas competências;
- Organização ágil;
- Experiência do usuário;
- Tecnologia da próxima geração;
- Operações habilitadas digitalmente.

Esses motores preparam a organização para as transformações do mundo e são fundamentais para o sucesso do nosso negócio no futuro. Por isso, cada um deles ganhou um grupo de trabalho liderado por nossos principais executivos.

Durante todo o ano, os grupos de trabalho apoiaram a empresa nesses sete motores e trouxeram resultados importantes para a companhia.

Conheça, nas próximas páginas, as principais entregas e inovações do ano que conectam a experiência do cliente à modernidade que queremos oferecer a ele.



## Evolução de *mindset*

Para sermos uma organização ágil, precisamos encarar as transformações com um olhar otimista, estar dispostos a aprender sempre e incentivar a troca e o compartilhamento de conhecimento. Tudo isso desafia o nosso modelo mental e nos leva a repensar algumas atitudes. Para apoiar a transformação do nosso *mindset*, complementamos nossa cultura com os princípios ágeis e temos incentivado cada vez mais a cultura do *feedback* contínuo em todos os níveis de organização.

Ter uma equipe ágil não tem preço. A verdade é que essa transformação vai trazer benefícios para a organização, principalmente em relação ao crescimento profissional dos funcionários e a uma atuação diferenciada no mercado.



### **Cultura do *feedback***

O *feedback* é um importante instrumento para identificar impedimentos e gargalos, aprender lições, melhorar competências e colaborar com a transformação da companhia.





Tecnologia **e inovação**



## Prontos para o futuro

Temos investido cada vez mais em inteligência e tecnologia para proporcionar uma melhor experiência para os nossos clientes. Alguns de nossos projetos têm se tornado referência no mercado pela inovação e pioneirismo, como a assinatura eletrônica dos produtos de vida, previdência e capitalização, e a primeira venda de um consórcio pelo Facebook



## Confira, abaixo, as nossas principais novidades para cuidar da vida, da família e do futuro dos brasileiros:

### Assinatura eletrônica

No último ano, implementamos em toda a rede física a assinatura eletrônica dos contratos de seguros de vida, previdência e capitalização. Desenvolvida por uma empresa líder na categoria de soluções de transações digitais, a tecnologia tornou o processo de contratação mais simples, rápido e seguro.

### Como era antes

As equipes das agências recolhiam as assinaturas dos clientes e enviavam os documentos assinados por malote. Nesse processo, a ativação do produto levava aproximadamente oito dias e extravios eram comuns.

### Modelo eletrônico

A assinatura da proposta é realizada por e-mail ou por mensagens de celular (SMS). Além de evitar extravios, a tecnologia reduz consideravelmente o tempo de validação do produto. Bom para o cliente, que contrata o produto com agilidade e sem burocracia, e para a seguradora, que garante a viabilidade do negócio.

### O que mudou

- Reduzimos de oito para apenas um dia útil o prazo para emissão de novos contratos de seguros de vida, o primeiro produto a utilizar a nova tecnologia.
- A expectativa é que a mudança evite perdas de R\$ 30 milhões por ano apenas nos contratos de seguros de vida.
- Atualmente, mais de 40% dos contratos de seguro de vida são assinados eletronicamente.
- Com a mudança, podemos economizar cerca de 1 milhão de folhas de papel por mês.



## Tecnologia e inovação para o mercado segurador na Campus Party



Em 2017, participamos pela primeira vez da Campus Party, o maior festival de tecnologia, empreendedorismo e inovação do Brasil. Fomos um dos principais patrocinadores da etapa Brasília do evento, que recebeu aproximadamente 50 mil visitantes.

### **Hackathon**

Realizamos uma maratona com times de programação e desenvolvimento conhecida como *hackathon*. Durante 48h, as equipes desenvolveram soluções de negócios relacionadas à experiência de viagem. Foram premiadas três ideias inovadoras para o mercado de seguro viagem.

### **Enigmas**

Durante toda a programação do evento, lançamos desafios em forma de enigma para os participantes com temas relacionados à tecnologia, cinema, televisão e mundo *geek*. O participante que resolveu o maior número de enigmas ganhou um ingresso para a Campus Party Brasília 2018, com direito a kit camping e brindes exclusivos.

### **Palestra holográfica**

Realizamos a primeira palestra em holograma e hiper-realidade da história da Campus Party. Durante a projeção, falamos sobre como a tecnologia, o marketing e o comportamento humano estão sendo utilizados para fortalecer a relação das empresas com os consumidores. Foi um dos momentos mais empolgantes do festival.



## Educação financeira para os brasileiros

Pensando em contribuir para a educação financeira e previdenciária dos brasileiros, lançamos um simulador de previdência inovador no mercado. Diferentemente de outras plataformas *on-line*, o simulador não é uma simples calculadora. A ferramenta oferece experiência personalizada, didática e intuitiva para o usuário e calcula uma estimativa de renda que ele vai receber do INSS, considerando a regra atual. No final da simulação, é apresentado exatamente o valor mensal que o usuário precisa contribuir em seu plano para ter a renda desejada no futuro.

### A hora e a vez da previdência

O simulador faz parte do projeto de educação previdenciária em que a empresa investiu no último ano e tem como objetivo estimular que as pessoas naveguem no simulador, conheçam mais sobre previdência e vejam que é uma boa forma de poupar agora para ter mais no futuro

### Resultados

Desde setembro, quando a ferramenta foi lançada, até dezembro, o simulador teve 293 mil acessos de usuários únicos. Quase 2 mil brasileiros contrataram um plano de previdência depois de fazer uma simulação no nosso site



## Tudo sobre previdência no YouTube

Ainda como parte do projeto de educação previdenciária, lançamos também o canal "Amanhã Tem Mais", no YouTube. De forma bem-humorada e descontraída, criamos conteúdos de qualidade para que o público, principalmente os mais jovens, entendesse a importância de planejar o futuro. Os vídeos, apresentados semanalmente, foram separados em duas *playlists*: o "Previdencês", com a participação dos economistas do canal Econoweeek, e o "Desafio do Amanhã", com o humorista Rafael Cortez e a presença de *youtubers* famosos.

## Carro novo pelo Facebook

Fomos a primeira seguradora do Brasil a vender produtos pelo Facebook. A experiência, pontual, foi feita com o consórcio de veículos. Por meio de um *post* patrocinado no Facebook, os clientes foram direcionados para o *chat* da própria rede social (Messenger), onde foram atendidos por um vendedor da seguradora.



### Por que é inovador?

As outras seguradoras também oferecem produtos pelo Facebook, mas, na hora da venda, o cliente é direcionado para outro ambiente. Aqui, a venda é feita exclusivamente no Facebook, o que deixa a experiência do cliente mais agradável, sem burocracia. A experiência atingiu cerca de 500 mil pessoas em nossa página na rede social

## Modernidade ao alcance de todos

Primeira empresa 100% digital do mercado segurador brasileiro, a Youse permite que os clientes personalizem os seguros de acordo com seus desejos, proporcionando uma experiência diferenciada para eles.

## Principais entregas da Youse em 2017:

### Youse Friends

Nossa empresa caçula lançou um programa de recompensas no ano passado: o Youse Friends. Com ele, o cliente forma grupos de pessoas conhecidas que contratam o seguro de automóveis da empresa, acumula pontos que podem ser trocados por dinheiro e ainda colabora para um trânsito melhor.

### Youse Trips

Outra iniciativa lançada em 2017 ajuda o motorista a dirigir melhor, de forma mais consciente e segura. É o Youse Trips, aplicativo disponível para todos, clientes ou não, nas plataformas iOS e Android. A ferramenta reverte o bom comportamento ao volante em prêmios reais, como produtos para o carro ou leitores digitais Kindle. Tudo isso de um jeito descontraído, leve e divertido.

### Youse em 2017:

- 1º lugar no mercado digital direto
- 166 mil apólices vendidas
- Em pesquisa de clima realizada na empresa, 100% dos empregados entrevistados recomendariam a Youse a um amigo como um bom lugar para trabalhar
- Mais de 1 milhão de simulações de seguros realizadas
- Eleita a Marca Mais Inovadora no Mercado de Seguros em 2017 pelo prêmio Interbrand's Best Global Brands

The Youse logo, featuring the word "Youse" in a bold, sans-serif font. The "Y" is orange, and the "ouse" is white, all set against a purple circular background that resembles a gear.





## Campanha Pare e Pense

A seguradora apostou em novas mídias para sua campanha publicitária de 2017 “Pare e Pense”. Além dos veículos tradicionais - aeroportos, televisão e rádio -, a companhia ampliou sua estratégia para o transporte público e investiu na integração de dados entre as mídias *off-line* e *on-line* para aumentar a eficiência dos impactos e o retorno do público. Estações de metrô nos dois principais centros urbanos do País, Rio de Janeiro e São Paulo, além dos próprios trens, foram adesivadas com as imagens da campanha.



### Para refletir

Com a campanha, mostramos para o público a importância de parar e refletir no que podem fazer agora para cuidar de suas conquistas e desfrutar uma vida melhor no futuro



### **Linha direta**

Outra inovação da campanha foi o atendimento aos brasileiros por meio de um número exclusivo de WhatsApp, suportado por um sistema de inteligência artificial. Foram mais de 100 mil interações com o público, que pôde tirar dúvidas e adquirir os produtos da seguradora

### **Você viu na TV**

Com o conceito “Pare e Pense”, as peças da campanha foram divididas em três fases - seguros de vida, residencial e previdência - e mostraram que, mesmo com a vida corrida, é preciso parar para cuidar dos bens, da família e da aposentadoria. Você pode assistir aos três filmes aqui

## Resultados positivos

Durante a campanha publicitária, o número de contratos de seguros de vida cresceu **27%** em comparação com o mesmo período do ano anterior.

O faturamento dos seguros de vida também apresentou um salto no período da campanha, aumentando **32%** em relação a 2016.

## Impacto nos canais digitais



**120 milhões**

de pessoas impactadas

**20 milhões**

de interações com a campanha em diversas plataformas digitais, como Waze, Facebook, YouTube, Google e atendimentos por WhatsApp

**5 milhões**

de acessos aos canais da seguradora

## Nas mídias tradicionais, a campanha gerou impactos igualmente relevantes



### TV aberta

386 milhões de impactos



### TV fechada

157 milhões de impactos



### Rádio

276 milhões de impactos



### Jornal

7,7 milhões de impactos



### Transportes terrestres

699 milhões de impactos



### Aeroportos

21 milhões de impactos

## A seguradora voa longe

Em 2017, continuamos investindo em um projeto de mídia nos principais aeroportos do País para veicular a campanha “Pare e Pense”.

### Guarulhos, Congonhas, Brasília e Santos Dumont foram os aeroportos escolhidos para a ação

Mais de **84,3 milhões de passageiros** foram impactados pelos anúncios da seguradora durante todo o ano

O *recall* espontâneo da marca cresceu substancialmente com a campanha nos aeroportos, **subindo de 10%, em 2015, para 47%, em 2017**

O *brand linkage*, que ocorre quando o consumidor relaciona a campanha com a marca, também aumentou, **saltando de 52% para 82%**, se comparado o mesmo período



#### Entra e sai

Entre os aeroportos escolhidos para abrigar a campanha, três são campeões em números de passageiros:

Guarulhos - SP (35,5 milhões), Congonhas - SP (20,1 milhões) e Brasília - DF (17,5 milhões).

O aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro, aparece em 7º lugar na lista editada em 2016 pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), com 8,84 milhões de passageiros



## Investimento na internet

No último ano, investimos em uma forte estratégia de performance na internet para aumentar o engajamento dos usuários com nossos perfis nas redes sociais e em nosso site, além de gerar conteúdos mais qualificados para o nosso público.

Para isso, criamos nosso próprio *hub* de conteúdo, uma ferramenta simples que facilita a busca de informações e responde às dúvidas e questionamentos de pessoas que pesquisam assuntos referentes aos mercados de seguros e de acumulação.

Foram produzidos mais de 100 conteúdos, organizados de acordo com o comportamento do usuário, para garantir uma futura compra mais qualificada e consciente.



### De olho na rede

Nossos canais próprios receberam mais de **10 milhões** de visitantes no último ano

## 940 mil brasileiros visitaram o *hub* de conteúdo

Investimos ainda em uma nova abordagem para os *posts* no Facebook, com conteúdos mais relevantes e aderentes para engajar o público e nos aproximar dos usuários

Em 2017, impactamos mais de **92 milhões de brasileiros** na rede social

**26 milhões deles interagiram** com o nosso perfil, comentando e curtindo os *posts* publicados



Cliente **bem cuidado**



## Atendimento de qualidade em todos os canais

Nossos clientes já podem reconhecer nosso “Novo Jeito de Atender” em qualquer canal em que eles queiram se comunicar. Afinal, nada melhor do que contar sempre com uma empresa parceira, didática e engajadora. Foi para dar esse tom aos nossos atendimentos que lançamos, nas centrais de atendimento parceiras, o projeto Ecosistema.

Em seis meses, capacitamos e engajamos mais de 800 profissionais parceiros dentro das diretrizes da nossa Experiência de Marca. Para isso, trabalhamos fortemente o sentimento de pertencimento, dando mais autonomia aos atendedores no diálogo com os clientes e reforçando que a empatia é um comportamento essencial em todos os atendimentos.



### Clientes mais satisfeitos

Um comparativo mediu, em uma das centrais de atendimento, os níveis de satisfação dos clientes (NPS - Net Promoter Score, ou grau de satisfação e fidelidade dos consumidores) antes e depois do projeto e mostrou a evolução na qualidade do diálogo: **em dezembro de 2016, o grau de satisfação era de 55,04%. Um ano depois, o nível aumentou para 65,7%**





## Canal de escuta

Para garantir uma experiência cada vez mais positiva para os nossos clientes, nossos funcionários precisam saber exatamente seus motivos de satisfação e também os pontos de dor. Pensando em facilitar essa tarefa, instalamos na Diretoria de Seguros de Vida um canal para que os empregados pudessem ouvir as ligações dos clientes para a nossa central de relacionamento. A cada semana, as ligações são atualizadas. Os funcionários ouvem o que o cliente tem a dizer e contribuem com sugestões e novas ideias para os brasileiros terem experiências cada vez mais positivas e duradouras com a nossa empresa.

## Ouvidoria

O cliente que busca ajuda da Ouvidoria geralmente tem a intenção de continuar o relacionamento com a empresa. É pensando nisso que o atendimento da área pratica sempre o “bem cuidado”, atendendo às demandas de forma ágil e falando a língua do cliente.

### Destaques em 2017

- A área recebeu 11.486 ocorrências. Em 60% dos casos, foi feito acordo com os clientes e o problema foi resolvido amigavelmente.
- A Ouvidoria também responde a reclamações originadas pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). Para melhorar o atendimento a esse tipo de demanda, a área disponibilizou um telefone exclusivo para resolução imediata de demandas que chegam por meio dos Procons de todo o País. Com isso, as respostas são enviadas em um prazo ainda menor.

Para estreitar o relacionamento com o órgão de defesa do consumidor, a Ouvidoria tem promovido visitas regulares aos Procons e participado de colóquios sobre direito do consumidor organizados pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg).



### Projeto inspirador

É por meio das reclamações e dos elogios que podemos sugerir melhorias nos processos, nos produtos e até mesmo no atendimento direto ao cliente. Essa é uma grande oportunidade de praticar a empatia e aprender com eles



## SOS Auto e RD

Para proporcionar uma melhor experiência aos clientes dos seguros auto e residencial durante o acionamento das assistências, lançamos o projeto SOS. O serviço de atendimento para as assistências do residencial foi totalmente personalizado para atender cinco cidades brasileiras: Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo, Campinas e Curitiba. Os carros que chegam às casas dos clientes para realizar os serviços ganharam adesivos, e os atendentes, uniformes com a marca da seguradora.

- Em quatro meses, foram atendidos mais de **2.300** clientes
- **13,7%** dos clientes responderam à pesquisa de satisfação
- **72,7%** foi a média do grau de satisfação e fidelidade do consumidor após o serviço

Em Brasília, lançamos um piloto do SOS Auto para atender os clientes durante os acionamentos de serviço de guincho. Para garantir a segurança e a tranquilidade do segurado, um motorista uniformizado é enviado ao local até a chegada do guincho. Para melhorar ainda mais a experiência do cliente, passamos a entregar balinhas e água em garrafas personalizadas enquanto ele aguarda o serviço.

### Dos 62% dos clientes que responderam à pesquisa:

**98%** disseram que o motorista chegou rápido

**98,6%** gostaram do atendimento

**98,6%** disseram que o serviço atendeu às expectativas

## Presente em todo o País



Nossa presença nas mídias digitais e ampliação do atendimento

**Também estamos presentes fisicamente nos balcões da Caixa nas agências de todo o País. Atualmente, a rede Caixa conta com:**

3.394 agências

804 postos de atendimento

8 unidades móveis (caminhões)

13.024 casas lotéricas

9.704 correspondentes CAIXA Aqui

5.725 pontos de autoatendimento



Perfil **profissional**



## Capacitação e bem-estar

O investimento na busca de soluções inovadoras e no crescimento profissional do nosso time continua sendo uma grande marca da companhia. Por isso, temos investido cada vez mais na capacitação, no trabalho coletivo e no desenvolvimento de multidisciplinaridades dos 1.384 funcionários e 123 estagiários do Grupo Caixa Seguradora.

### Em 2017, investimos R\$ 2,4 milhões na capacitação dos nossos funcionários

79% dos funcionários e estagiários participaram de pelo menos uma ação de desenvolvimento

Além do incentivo à graduação e pós-graduação, a empresa oferece programas de idioma e cursos a distância que contribuam para os objetivos estratégicos da companhia e para o crescimento do profissional

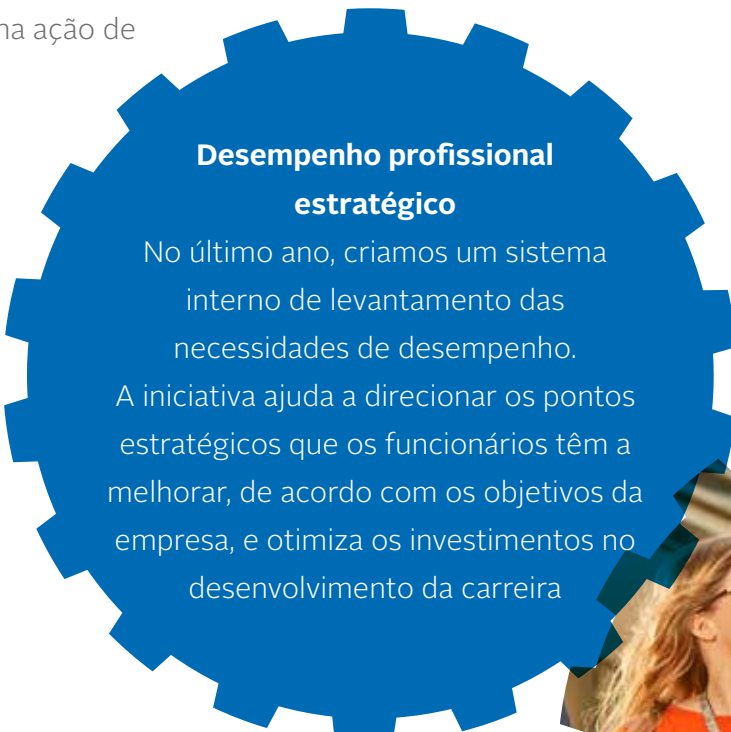
### Tempo de serviço

20% dos nossos funcionários estão na companhia há mais de 10 anos

### Trabalho colaborativo

O Programa Valores em Prática revelou no último ano 96 soluções inovadoras sugeridas pelos funcionários. Participaram da iniciativa 250 empregados e estagiários

O trabalho colaborativo também foi incentivado pela formação de 59 grupos multidisciplinares, além de treinamentos específicos e *workshops* para mais de 900 funcionários



### Desempenho profissional estratégico

No último ano, criamos um sistema interno de levantamento das necessidades de desempenho. A iniciativa ajuda a direcionar os pontos estratégicos que os funcionários têm a melhorar, de acordo com os objetivos da empresa, e otimiza os investimentos no desenvolvimento da carreira



### Equidade de gênero

57% dos funcionários da *holding* são mulheres

Do total de gestores da companhia, 39% são mulheres

### Profissionais diferenciados

Nossos colaboradores têm se preparado cada vez mais para as inovações do mercado e para os desafios do setor. Atualmente, metade tem nível superior completo e 31% concluíram cursos de pós-graduação, mestrado ou doutorado

### Investimento em qualificação

Enquanto a base de funcionários da seguradora cresceu 33% em quatro anos, o número de profissionais com nível de escolaridade acima da pós-graduação quase triplicou durante o mesmo período



### Benefícios

No último ano, investimos cerca de R\$ 4,5 milhões em benefícios, como plano de previdência privada; seguros saúde, odontológico e de vida; assistência farmacêutica, que dá descontos em medicamentos; UTI Móvel; vales-transporte, refeição e alimentação; auxílio-creche; além de um *check-up* médico anual

Foram distribuídos mais de R\$ 17 milhões do lucro da companhia entre os funcionários, de acordo com o desempenho de cada um deles em 2017

### Bem-estar

Mais de 2 mil colaboradores se beneficiaram com algum tipo de modalidade física e atividades que promovemos na companhia

29% dos funcionários estão matriculados em nossa academia própria



Oferecemos ainda aos colaboradores massoterapia, ginástica laboral, reembolso em atividades físicas, além de clube de corrida

### Pesquisa de saúde organizacional

Para aprimorar o nosso modo de trabalhar e desenvolver uma estrutura organizacional que nos permita alcançar os nossos objetivos estratégicos, realizamos, em 2017, uma pesquisa de saúde organizacional. Nossos funcionários foram parte fundamental desse processo e responderam a perguntas sobre comportamento e cultura, bem como sobre o nosso modelo de gestão. O resultado sai em 2018 e será um importante instrumento para ajudar a preparar a seguradora para o futuro próximo



Instituto Caixa Seguradora  
e incentivo à cultura



O Instituto Caixa Seguradora funciona como uma engrenagem socioambiental da empresa para promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental. Seu portfólio de investimento está alinhado aos propósitos corporativos e fortalece a presença da empresa no ciclo de conquistas dos jovens brasileiros e na preservação e proteção ambiental.

Nosso principal desafio é incorporar a dinâmica da inovação aos princípios da sustentabilidade e acelerar projetos e programas capazes de gerar impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.



### **Pilares no desenvolvimento sustentável**

Por meio do nosso Instituto, desenvolvemos ações e programas em prol da sociedade e do meio ambiente. Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas desde 2007 e aderimos recentemente aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês), que estabelecem um marco de compromissos para integração das questões ambientais, sociais e de governança (ASG) nos negócios de seguros. Também adotamos a agenda 2030 e os \*Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para nortear nossos investimentos socioambientais

\*Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial adotada, em setembro de 2015, durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030.



# Confira os programas desenvolvidos pelo Instituto e os principais patrocínios culturais da seguradora em 2017:

## Investimento social

### Projeto Jornadas

O projeto foi uma experiência para integrar funcionários e jovens e criar um novo *mindset* sobre juventude e finanças. Os participantes fizeram um intercâmbio entre os ambientes do programa Jovem de Expressão, de empresas Juniores e da Caixa Seguradora e foram desafiados a desenvolver soluções criativas sobre educação em seguros para a juventude.

A solução vencedora foi um **aplicativo que oferece ao usuário uma jornada em busca da gestão da vida financeira e explica os produtos de seguros e previdência de forma descontraída.**

### Rede Coletivos de Expressão

Selecionamos 10 coletivos criativos para receber incentivo financeiro e participar da Rede Coletivos de Expressão. Durante oito meses, os participantes realizaram seus projetos, assessorados pelo LECRIA

- Laboratórios de Empreendimentos Criativos -, e passaram por um processo de formação para empreender e gerar novos negócios.

**Cada coletivo recebeu R\$ 10 mil como prêmio.**

Com suas ideias criativas, eles trouxeram impacto social positivo para suas cidades.

### Programa Embaixadores da Juventude

Realizado em parceria com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), o programa oferece formação sobre liderança e ativismo para jovens, fundamentado pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 2030, para avançar em pautas como segurança, pobreza, sustentabilidade, educação, empreendedorismo e saúde.

Em 2017, **formamos 60 jovens** de Brasília (DF) e de Salvador (BA), entre 18 e 29 anos.

Dois deles, Lorena Vilas Boas e Daniel Canabrava, **foram selecionados para participar do Fórum da Juventude do Conselho Econômico e Social da ONU**, em Nova York, no início de 2018.

### Parceria com o Movimento Brasil Júnior

Em 2017, o Instituto patrocinou o Encontro Nacional de Empresários Juniores (ENEJ), que reuniu mais de **três mil jovens. Durante o evento, os participantes discutiram** sobre novas formas de fazer negócio, valorizando a inovação. Nosso objetivo é aproximar a cultura de seguro e empresários universitários.



### Natal entre Amigos

O evento, que já é tradição na empresa, reúne os colaboradores em prol de uma causa social. Em 2017, a seguradora inaugurou, no Hospital Regional de Santa Maria, o espaço Canguru de Amamentação e a Brinquedoteca Renato Russo.

Durante a campanha do Natal entre Amigos na empresa, **arrecadamos 734 quilos de alimentos**, que vão beneficiar famílias da região. Esta é a quinta Brinquedoteca Renato Russo, uma parceria entre o nosso Instituto e a ONG Amigos da Vida. Além do Hospital Regional de Santa Maria, inauguramos **brinquedotecas** nos Hospitais Regionais de Sobradinho, Taguatinga, Asa Norte e no Hospital Universitário de Brasília. Todas no Distrito Federal.



## Gestão ambiental

### Usina solar

A energia solar é a que mais cresce mundialmente e é a grande aposta dos pesquisadores para se tornar a principal matriz energética utilizada no mundo todo. Atentos a isso, implementamos em nossa sede uma usina solar totalmente sustentável que gera eletricidade para todo o prédio e garante economia de luz e água para o nosso condomínio.

No último ano, nossa coordenação de infraestrutura implementou um painel que monitora em tempo real a produção da energia. Assim, temos informações sobre as condições climáticas, a quantidade de CO<sub>2</sub> emitida e a economia gerada com esse tipo de energia.

### Preservação do cerrado

Para ajudar na preservação do cerrado, um dos biomas mais ameaçados do planeta, formalizamos duas parcerias:

Com a rede Sementes do Cerrado: para viabilizar **a oferta de sementes nativas do cerrado** para restauração ecológica e paisagismo urbano.

Com o IPOEMA (Instituto de Permacultura): para **a construção do Centro de Referência em Sustentabilidade Águas do Cerrado**, local que será aberto à visitação, com a realização de atividades de educação ambiental, oficinas, capacitações, atividades produtivas economicamente viáveis, restauro das áreas desmatadas, conservação do solo e manejo sustentável da água.

### Programa Carbon Free

Criado há 11 anos, o programa Carbon Free compensa as emissões de gás carbônico das nossas atividades, incluindo os deslocamentos aéreos e terrestres (percurso entre casa e trabalho) dos nossos colaboradores, por meio do plantio de árvores.

A previsão é de que, nos próximos meses, sejam plantadas mais 10 mil mudas na região da Mata Atlântica, em São Paulo. Desde que o programa foi criado, plantamos cerca de 53 mil árvores, como forma de colaborar para um futuro melhor e mais saudável do planeta.



### Carbon Free e a água

Com o plantio de árvores nativas da Mata Atlântica, recuperamos as áreas de nascente da região da Serra da Mantiqueira, na divisa entre os estados de Minas Gerais e São Paulo. Estas nascentes abastecem o Sistema da Cantareira, que é responsável por fornecer água de 50% da população da grande São Paulo. Em três anos, plantamos mais de 28 mil árvores próximo à cidade de Extrema (MG), o equivalente a 16 hectares de floresta. A estratégia recupera uma área importante para preservar a água da região





## Patrocínios culturais

### Cinema É Pra Você, Sim!

Há dois anos, colocamos na estrada um projeto inovador: uma carreta itinerante, transformada em uma sala de cinema, percorreu o interior do País levando diversão e entretenimento para os brasileiros.

Em 2017, nossa carreta percorreu **36 cidades** da Região Centro-Oeste e contemplou mais de **43 mil espectadores**. Para muitos, aquela era a primeira vez que assistiam a um filme na telona.

Ao todo, a carreta Cinema É Pra Você, Sim percorreu **mais de 12 mil quilômetros em 180 dias** de viagem.

O evento, gratuito, oferecia ainda de cortesia a cada um dos espectadores um refrigerante e um balde de pipoca.

Esta foi a segunda etapa do evento patrocinado pela seguradora. No ano anterior, a carreta percorreu a Região Nordeste.



## Música na Estrada

Considerado um dos mais expressivos projetos culturais brasileiros, o Música na Estrada promove acessibilidade e aprimoramento musical por meio do intercâmbio e da valorização de conteúdos artísticos de várias regiões do País.

Em 2017, o Música na Estrada fez **30 apresentações em 7 cidades** das Regiões Norte e Centro-Oeste.

Cerca de **500 estudantes** participaram das oficinas oferecidas pelo projeto.

## Festival Elemento em Movimento

Maior festival de cultura urbana do DF, o Elemento em Movimento reuniu 18 mil pessoas em dois dias de apresentação, em Ceilândia – cidade do entorno do Distrito Federal. Além de mais de 50 atrações de música e dança, o festival promoveu o Seminário Diálogos em Movimento, para debater cultura urbana, empreendedorismo e juventude com mais de 500 convidados.

## Green Move Festival

Foi a primeira vez que participamos do evento que incentiva a população a ter atitudes positivas e conscientes para deixar como legado um mundo melhor para as gerações futuras.

**200 mil pessoas** participaram do evento que conscientizou o público sobre os cuidados com o planeta.

Para contribuir com o movimento, a seguradora instalou em sua sede um "posto de coleta aqui" para lixo eletrônico (pilhas e baterias). Os itens foram trocados por uma área exclusiva no festival.





Meio século **de histórias**



## Nossos 50 anos!

Em 2017, comemoramos 50 anos de história. Após meio século de presença no mercado de seguros, estamos mais jovens e modernos do que nunca, cada vez mais abertos às inovações. Para celebrar essa data especial, promovemos alguns eventos:



### Comemoração nas alturas

No dia 22 de maio, nossa sede foi toda decorada e o elevador virou uma balada, com música, luzes e muita animação.

### Viagem a Paris

Levamos também 20 funcionários que alcançaram bons resultados no nosso programa de gestão de desempenho para uma viagem a Paris. O roteiro foi especial: passeio de barco pelo Rio Sena, no coração de Paris, piquenique aos pés da Torre Eiffel e visita à sede da CNP Assurances, entre outras atrações.



### Festa para os acionistas

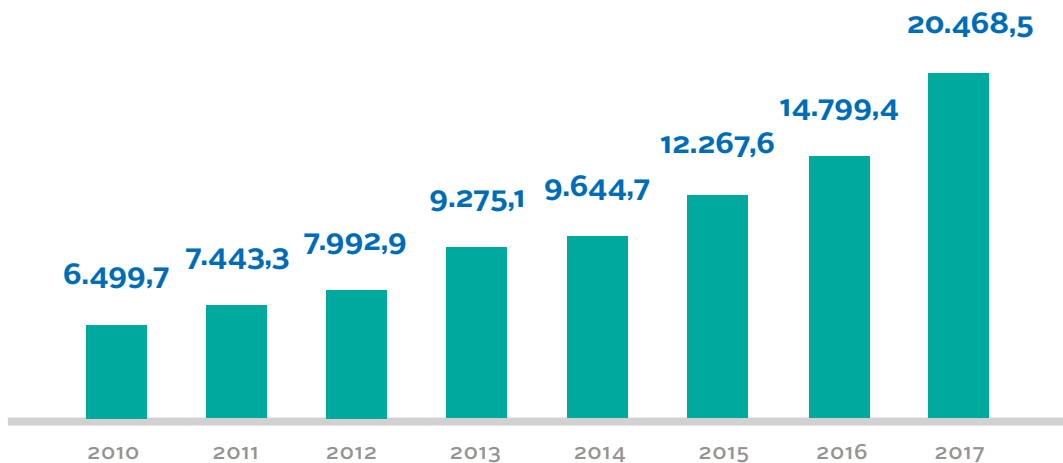
Além de comemorar com os funcionários, fizemos questão de celebrar a data ao lado dos nossos acionistas, CNP e Caixa, e dos principais parceiros que compartilham com a gente a responsabilidade de cuidar cada vez mais e melhor dos nossos clientes. Na ocasião, comemoramos os 50 anos de história da nossa empresa, como também os bons resultados alcançados nos últimos anos.



Desempenho **financeiro**

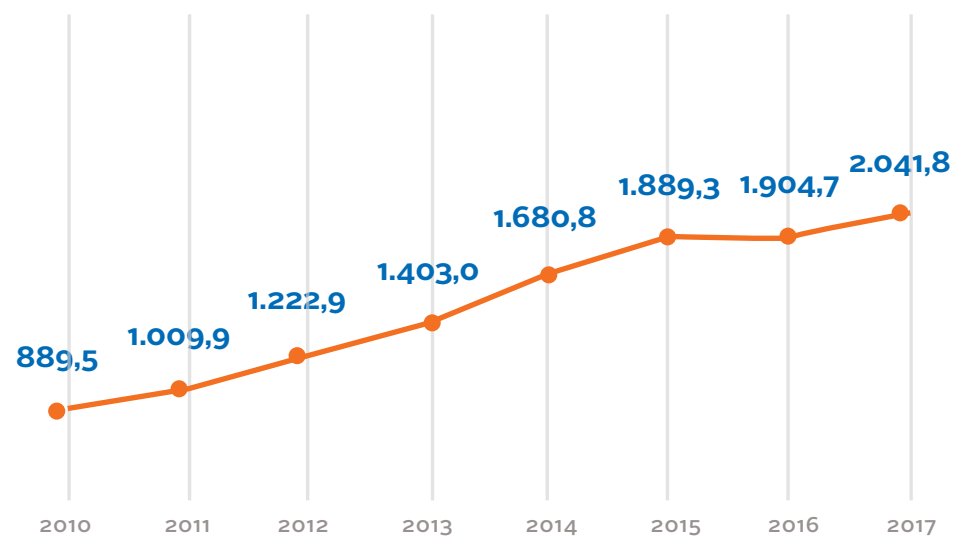
## Faturamento

(em milhões de reais)



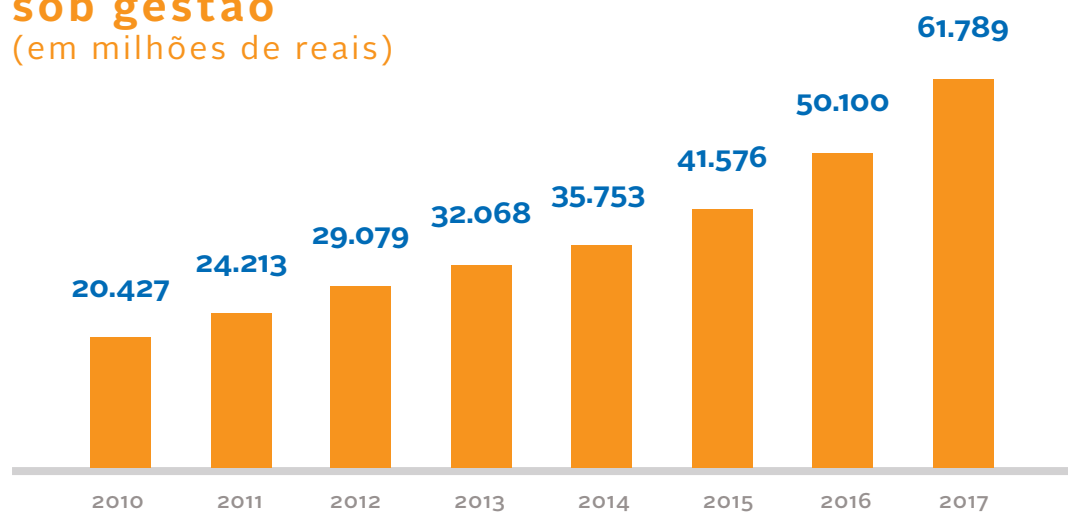
## Lucro líquido

(em milhões de reais)



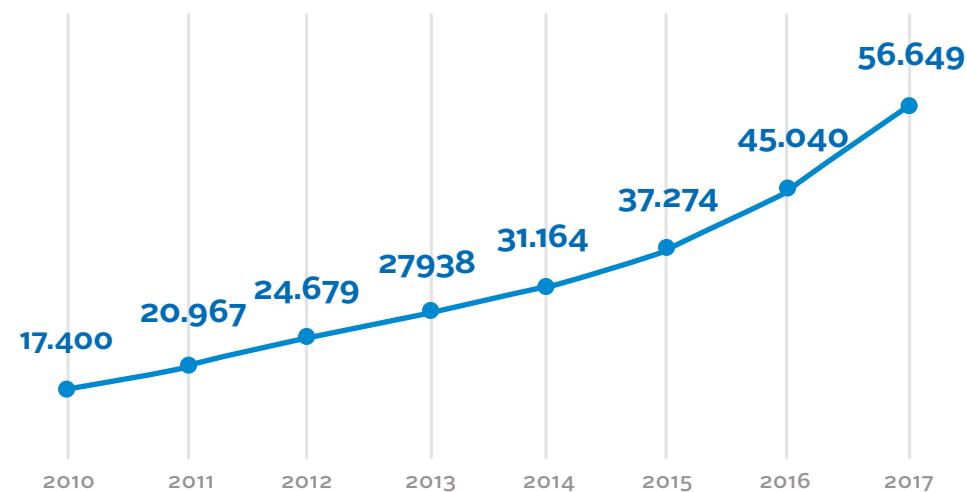
## Ativos sob gestão

(em milhões de reais)



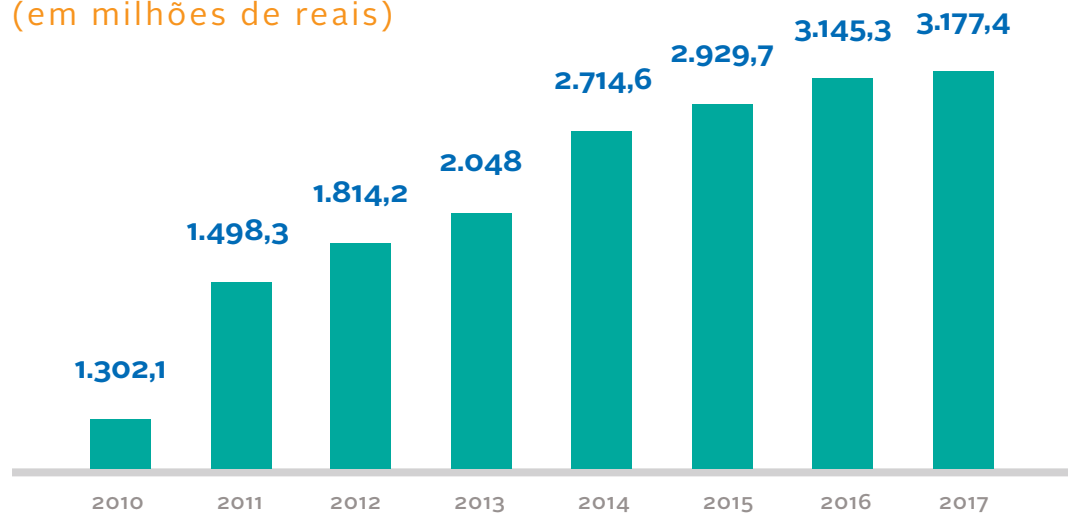
## Reservas técnicas

(em milhões de reais)



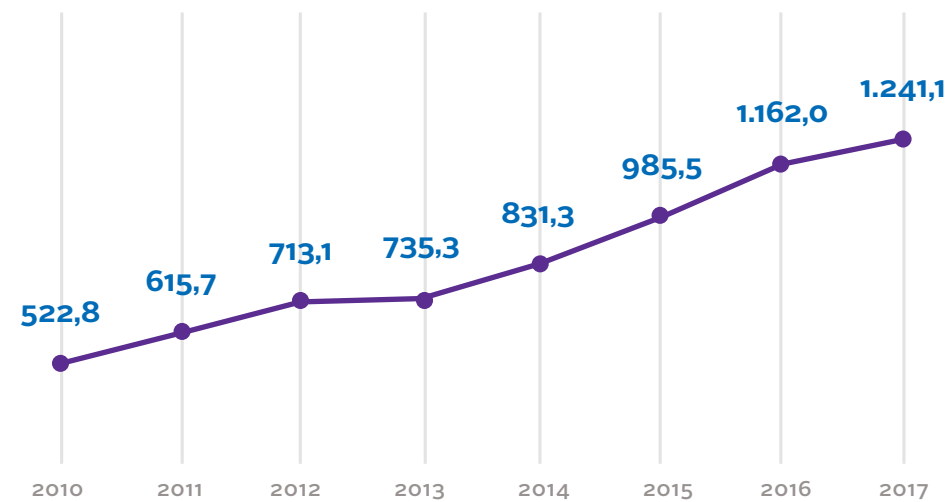
## Margem técnica

(em milhões de reais)



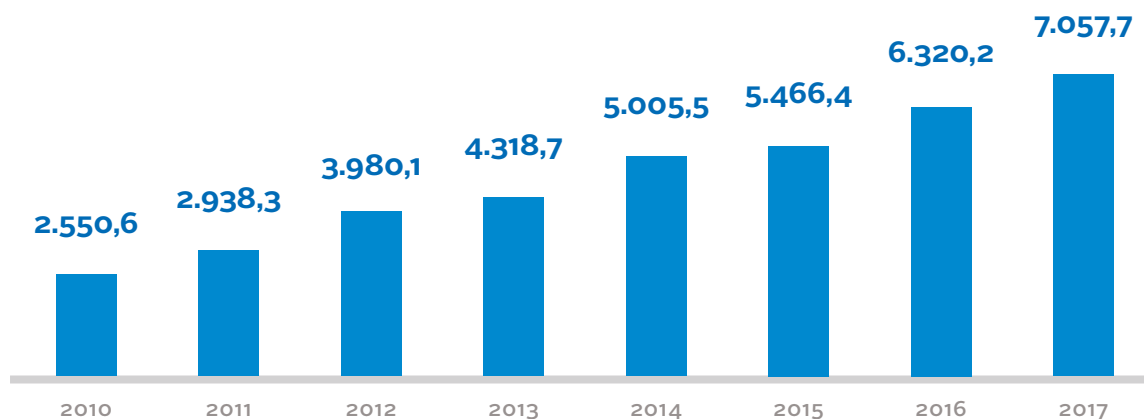
## Resultado financeiro

(em milhões de reais)

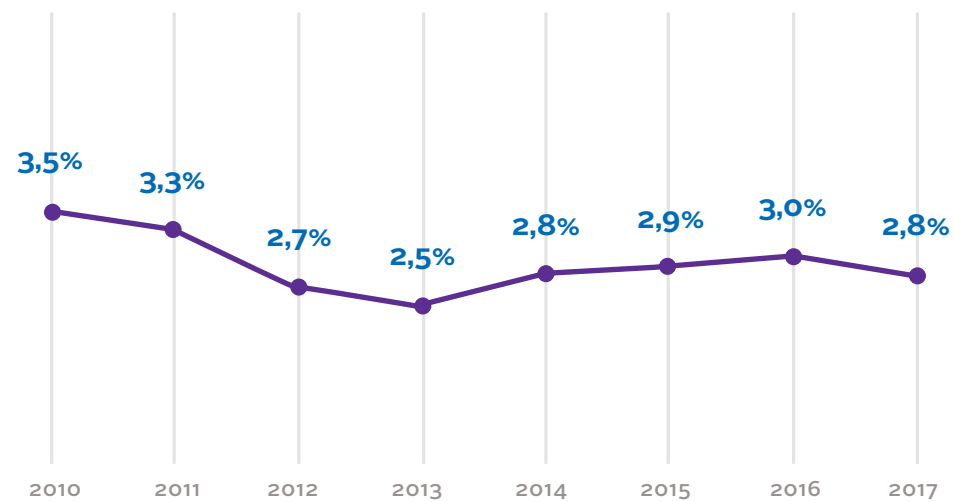


## Patrimônio líquido

(em milhões de reais)

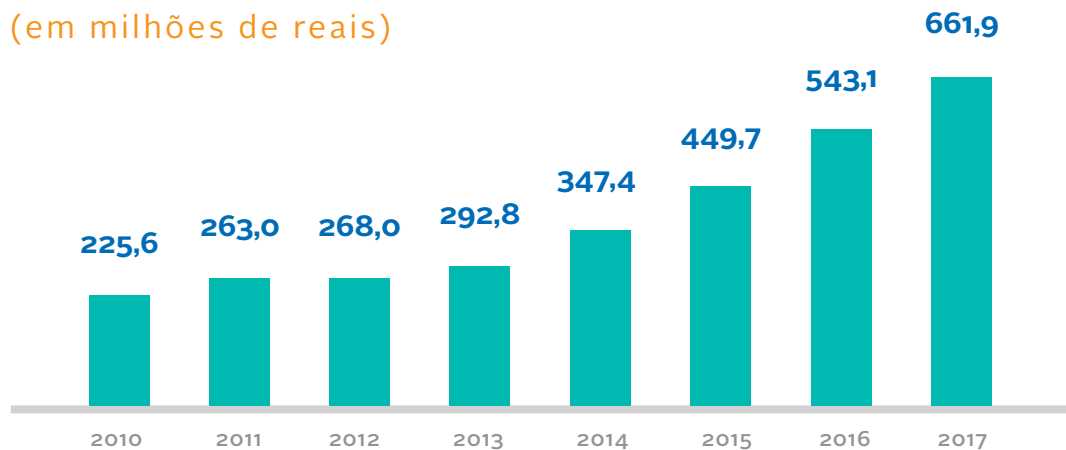


## Custo administrativo sem tributos

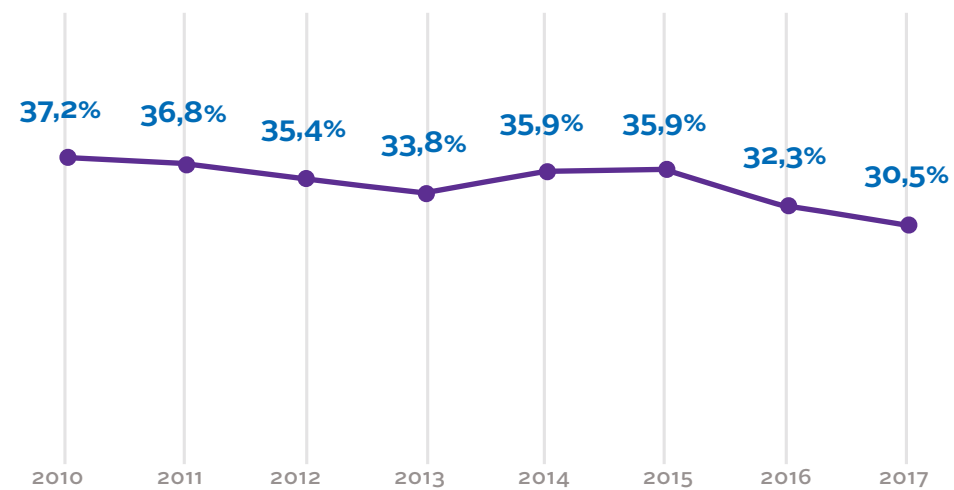


## DGA'S

(em milhões de reais)



## ROE Patrimônio líquido médio





## Ativo

(em milhões de reais)

Consolidado		
Ativo	31/12/2017	31/12/2016
<b>Circulante</b>	<b>57.676.473</b>	<b>43.630.581</b>
Disponível	121.857	137.563
Aplicações Financeiras	54.355.419	40.361.009
Créditos operacionais	1.249.120	1.452.731
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.368.234	1.373.579
Despesas de comercialização diferidas	581.843	305.699
<b>Não Circulante</b>	<b>11.054.382</b>	<b>12.359.790</b>
Aplicações	7.476.065	9.801.711
Títulos e créditos a receber e outros valores	3.578.317	2.558.079
<b>Total do intangível e imobilizado</b>	<b>988.364</b>	<b>853.698</b>
<b>Total do Ativo</b>	<b>69.719.219</b>	<b>56.844.069</b>

## Passivo

(em milhões de reais)

Passivo e patrimônio líquido	31/12/2017	31/12/2016
<b>Circulante</b>	<b>58.126.067</b>	<b>46.825.685</b>
Obrigações a pagar	2.281.296	2.184.295
Débitos operacionais	490.675	338.412
Depósitos de terceiros	311.944	248.844
Provisões técnicas	55.042.152	44.054.134
<b>Não Circulante</b>	<b>4.315.640</b>	<b>3.508.007</b>
<b>Participação dos acionistas minoritários</b>	<b>219.787</b>	<b>190.165</b>
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>7.057.725</b>	<b>6.320.212</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>	<b>69.719.219</b>	<b>56.844.069</b>

## Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)

(em milhões de reais)

Consolidado

	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
Prêmios emitidos líquidos	6.506.676	5.396.747	4.976.595
<b>Prêmios retidos</b>	<b>6.506.676</b>	<b>5.396.747</b>	<b>4.976.595</b>
Variações das provisões técnicas	(983.643)	(413.529)	(607.568)
<b>Prêmios ganhos</b>	<b>5.523.033</b>	<b>4.983.218</b>	<b>4.369.027</b>
Sinistros retidos	(1.587.083)	(1.480.960)	(1.213.538)
Despesas de comercialização	(551.116)	(459.818)	(436.047)
Outras receitas e despesas operacionais	(739.974)	(366.385)	(318.573)
Resultado das operações de resseguro	(225.149)	(103.283)	(116.427)
<b>Total das operações de seguros</b>	<b>2.419.711</b>	<b>2.572.772</b>	<b>2.284.442</b>
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	11.849.537	7.269.369	5.422.374
Variações das provisões técnicas	(11.670.436)	(7.107.671)	(5.276.567)
Benefícios e sinistros	(31.646)	(41.225)	(14.973)
Despesas de comercialização retidas	(109.787)	(106.541)	(90.097)
Outras receitas e despesas operacionais	(68.395)	(38.600)	(28.391)
<b>Total das operações de previdência</b>	<b>(30.727)</b>	<b>(24.668)</b>	<b>12.346</b>
Receita com título de capitalização	1.199.212	1.181.026	1.175.157
Variações das provisões técnicas	(980.486)	(988.023)	(967.940)
Resultado com sorteios	(52.340)	(49.006)	(51.235)
Despesas de comercialização	(34.345)	(53.257)	(51.267)
Outras receitas e despesas operacionais	(43.129)	10.578	5.596
<b>Total das operações de capitalização</b>	<b>88.912</b>	<b>101.318</b>	<b>110.311</b>
Receita de outras operações	438.560	566.341	418.355
Despesas de comercialização	(205.569)	(240.217)	(194.453)
Outras receitas e despesas operacionais	(55.728)	(324.517)	(112.460)
<b>Total de outras operações</b>	<b>177.263</b>	<b>1.607</b>	<b>111.442</b>

## Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)

(em milhões de reais)

Consolidado

	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
Despesas administrativas	(661.925)	(539.135)	(481.207)
Despesas com tributos	(300.629)	(350.003)	(306.110)
Receitas e despesas financeiras	1.809.417	1.635.078	1.370.945
Resultado não operacional e outros valores	10.536	869	17.556
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>	<b>3.512.558</b>	<b>3.397.838</b>	<b>3.119.725</b>
Impostos e Contribuição Social	(1.404.204)	(1.430.028)	(1.156.935)
Participações sobre o lucro	-	-	-
Variação nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
<b>Lucro líquido consolidado</b>	<b>2.108.354</b>	<b>1.967.810</b>	<b>1.962.790</b>
Participações dos minoritários	(66.517)	(63.152)	(73.446)
Lucro líquido (participação acionistas da companhia)	(2.041.837)	(1.904.658)	(1.889.344)
<b>Indicadores econômicos do grupo</b>	<b>Em 12/2017</b>	<b>Em 12/2016</b>	<b>Em 12/2015</b>
Taxa retorno do capital próprio			
Índice de custo administrativo sem tributos - IA	10,4%	9,1%	9,4%
Índice combinado - ICO	73,4%	70,2%	66,3%
Índice combinado ampliado - ICOA	57,1%	54,9%	52,4%
Margem líquida	33,2%	33,3%	38,2%



Sobre o relatório

## Dez vezes sustentáveis

No ano em que completamos 50 anos, lançamos a décima 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 2017.

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

# Comunicação

## Progresso do Pacto Global 2018

Princípios	Diagnóstico e Ações		Descritivos Políticas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Localização
<b>DIREITOS HUMANOS</b> Declaração Universal de Direitos Humanos	1	<p>Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Relatório de pesquisa sobre juventude, prevenção à violência e inserção econômica, em parceria com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime.</li><li>- Protocolo de pesquisa nacional sobre empreendedorismo, inovação e inteligência financeira aprovado em comitê de ética em pesquisa da UnB.</li><li>- Programa Embaixadores 2030, participação de oito jovens no ECOSOC/ONU, desde 2015.</li><li>- Programa Jovem de Expressão para a geração de autonomia em periferias, em parceria com OSC RUAS.</li><li>- Laboratório de Economia Criativa e criação da Rede de Coletivos Criativos do DF, em parceria com OSC.</li><li>- Projeto Jornadas Caixa Seguradora sobre juventude e inteligência financeira, em parceria com o Impact Hub.</li><li>- Apoio ao Fundo PositHIVo para a redução da discriminação e prevenção ao HIV.</li><li>- Apoio ao Movimento Brasil Junior para fomentar o empreendedorismo universitário.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Política de Sustentabilidade e Gestão de Riscos da Caixa Seguradora.</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><li>- Agenda 2030.</li><li>- Estatuto Social Instituto Caixa Seguradora.</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 dos programas.</li><li>- Relatório e prestação de contas dos programas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Avaliação do investimento nos programas.</li></ul>	Págs. 16, 55, 56 e 57
	2	<p>Certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos.</p> <p>Os contratos com fornecedores proíbem violações aos direitos humanos e obrigam 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> <p>Seminário sobre direitos humanos e engajamento das OSC nos direitos da juventude.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Código de ética do Grupo Caixa Seguros.</li><li>- Contratos.</li><li>- Manuais.</li><li>- Ouvidoria.</li><li>- Relatórios.</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><li>- Equipes preparadas.</li></ul>	Págs. 15, 16 e 47





Princípios	Diagnóstico e Ações		Descritivos Políticas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Localização
<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.	- Acordo Coletivo de Trabalho de Participação nos Lucros da empresa. - Acordo Coletivo de Trabalho de banco de horas com o sindicato da categoria.	Direitos garantidos.  - Reuniões realizadas. - Acordos firmados.	Págs. 52 e 53
	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.	- A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho forçado ou compulsório. - Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora.	- Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho). - Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento.	Nenhum registro.  Págs. 14, 15 e 16
	5	Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil.	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil.	- A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho infantil, escravo e ilegal, sob pena de rescisão contratual e denúncia. - Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora.	- Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho). - Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento.	Nenhum registro.  Págs. 14, 15 e 16
	6	A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.	Oferece formação e formalização de iniciativas de empreendedorismo para jovens negros.	- Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora.	- Ouvidoria. - Programa Jovem de Expressão.	Casos apurados e solucionados.  Págs. 14, 15, 16, 55, 56 e 57

## Princípios

## Descritivos Políticas Relacionadas

## Indicadores e Monitoramento

## Resultados

## Localização

### PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE 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>- Comitê de Sustentabilidade da Caixa Seguradora.</li> <li>- Participação na Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNSeg para alinhar, disseminar e fomentar práticas de desenvolvimento sustentável no mercado segurador brasileiro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual Normativo AES 055.</li> <li>- Manual Normativo ADM 013.</li> <li>- Manual Normativo ADM 002.</li> <li>- Política de Sustentabilidade e Gestão do Risco Socioambiental da Caixa Seguradora.</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>- Programa Carbono Seguro.</li> <li>- Adoção dos PSI no meio corporativo.</li> <li>- Participação ou promoção de reuniões.</li> <li>- Realização das atividades de proteção do cerrado no âmbito das parcerias firmadas.</li> </ul>	Págs. 55, 56, 57 e 58
8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Ambiental: ações com o público interno de sensibilização às questões socioambientais, como campanha interna sobre descarte responsável de resíduos.</li> <li>- Parceria para descarte correto dos resíduos eletroeletrônicos.</li> <li>- Programa Carbon Free: compensação de emissões de CO2 em eventos e impressões de folheteria e correspondências.</li> <li>- Compensação de 100% das emissões referentes aos deslocamentos aéreos de colaboradores.</li> <li>- Programa Carbono Seguro.</li> <li>- Parcerias para proteção do bioma cerrado, por meio de difusão de técnicas de plantio por semeadura e educação ambiental, e apoio à conclusão de um Centro de Excelência do Cerrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual Normativo AES 055.</li> <li>- Manual Normativo ADM 013.</li> <li>- Manual Normativo ADM 002.</li> <li>- Política de Sustentabilidade e Gestão do Risco Socioambiental da Caixa Seguradora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apuração do volume de papel e papelão encaminhado para empresa de reciclagem.</li> <li>- Participações nas reuniões do Comitê de Sustentabilidade da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg).</li> <li>- Manual Normativo do Programa Ambiental e Manual de Procedimentos.</li> <li>- Inventário Ambiental anual apresentando cálculo das emissões de CO2.</li> <li>- Realização das ações de sensibilização junto aos colaboradores.</li> <li>- Relatório de emissões de gases de efeito estufa (GEE).</li> <li>- Inventário Ambiental.</li> <li>- Relatórios de impressão de documentos.</li> <li>- Relatórios de andamento das ações apoiadas junto aos parceiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descarte correto de equipamentos, papel e plásticos para a reciclagem.</li> <li>- Volume de papel e papelão encaminhado para empresa de reciclagem.</li> <li>- Volume de materiais eletroeletrônicos encaminhados para a reciclagem.</li> <li>- Pesagem dos resíduos não recicláveis recolhidos pelo Serviço de Limpeza Urbana.</li> <li>- Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas.</li> <li>- Plantio de 10 mil mudas de árvores nativas da Mata Atlântica.</li> <li>- Conservação de 26 hectares de Mata Atlântica intacta.</li> <li>- Criação de um jardim urbano do cerrado e consolidação do Centro de Excelência Águas do Cerrado.</li> </ul>	Pág. 58
9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantação de uma usina de produção de energia a partir de painéis fotovoltaicos, no teto do edifício-sede.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual Normativo AES 055.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório de consumo de energia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Economia de 17% do consumo anual de energia do prédio com as placas fotovoltaicas.</li> </ul>	Pág. 58

Princípios		Diagnóstico e Ações		Descritivos Políticas Relacionadas	Indicadores e Monitoramento	Resultados	Localização
ANTICORRUPÇÃO Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção	10	As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prevenção à fraude - 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>- Prevenção à lavagem de dinheiro - adoção de procedimento de identificação e aprovação da relação de negócio com pessoas expostas politicamente - PEP.</li><li>- Ética interna - conscientização dos empregados, terceirizados 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 da Caixa Seguradora - 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 da Caixa Seguradora - MN AES 005 e PROC AES 005.</li><li>- Desenvolvimento e atualização de produto - MN AES021.</li><li>- Programa anual de auditoria interna e controles internos.</li><li>- Manuais de produto.</li><li>- Curso <i>e-learning</i>.</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 - UNIO.</li><li>- Sistema de Registro - Base de Perdas Operacionais - BDPO.</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 e qualitativo sobre o ambiente de Compliance (fraude, PLDFT, monitoramento de terceiros, canal de denúncias e treinamentos).</li><li>- A auditoria externa avalia, anualmente, os estudos do risco de fraude emitindo parecer para encaminhamento à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).</li><li>- Mensalmente, as BUS recebem a evolução do ambiente de Risco, Controles Internos e Compliance.</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>	Págs. 14, 15 e 16

# Índice remissivo GRI

## Estratégia e Perfil

Indicador	Descrição	Localização
<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. 4 e 5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Págs. 17, 18, 19, 20 e 21
<b>2. Perfil Organizacional</b>		
2.1	Nome da organização	Págs. 3, 4, 5, 6 e 17
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Págs. 23 a 27
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	Págs. 6 a 9
2.4	Localização da sede da organização	Págs. 50, 86 e 87
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. 6
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Pág. 6
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Págs. 86 e 87
2.8	Porte da organização	Págs. 3, 4, 5, 6, 7, 17 a 21
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Págs. 3, 4, 5, 6, 7, 17 a 21
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Págs. 20 e 21



## Estratégia e Perfil

Indicador	Descrição	Localização
<b>3. Parâmetros para o Relatório</b>		
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Págs. 3, 4 e 5
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Pág. 64
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	Pág. 64
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Pág. 86
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Pág. 64
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores)	Págs. 6, 86 e 87
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Pág. 64
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	Págs. 6, 23 a 27
3.9	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)	Págs. 6, 23 a 27
3.10	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Págs. 65 a 73

## Estratégia e Perfil

Indicador	Descrição	Localização
<b>4. Governança, Compromissos e Engajamento Governança</b>		
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. 11 e 12
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. 7, 8 e 9
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. 7, 8 e 9
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Págs. 11, 12, 14, 15 e 16
4.4	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 15 e 16
4.5	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. 11 e 12
Compromissos com iniciativas externas		
4.6	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. 13, 55 a 60
4.7	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Págs. 13, 55 a 60

## Estratégia e Perfil

Indicador	Descrição	Localização
Engajamento dos <i>stakeholders</i>		
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Pág. 13
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Pág. 13

## 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	Págs. 17, 18, 19, 75 a 84
-----	---	---------------------------

## 6. Indicadores de Desempenho Ambiental

EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Pág. 58
EN8	Emissões de gases de efeito estufa n.a. (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> H, HFC, PFC e SF <sub>6</sub> )	Pág. 58
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. 58
EN13	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	Pág. 58
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Pág. 58
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Pág. 58



## Estratégia e Perfil

Indicador	Descrição	Localização
<b>7. Indicadores de Desempenho Social</b>		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Págs. 52 e 53
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. 52 e 53
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. 52 e 53
<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. 15 e 16
<b>9. Indicadores de Desempenho Social Referentes à Sociedade</b>		
So1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Págs. 55 a 57, 59 e 60
<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. 47 a 50



Fale com a gente



## Matriz

### Nosso endereço

Setor Hoteleiro Norte, Quadra 1,  
Conjunto A, Bloco E - Edifício-Sede Caixa  
Seguradora - Brasília/DF - CEP 70.701-050

### Nosso portal

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

### Seguro Riscos Diversos

+55 (61) 2107 7175

### Assistência Dia & Noite

(para Assistência Funeral e Residencial)  
+55 (11) 4199 3344

### Seguro Auto

+55 (61) 2107 7174

### Assistência Automóvel nos países do Mercosul\*

+55 (11) 4334-8907

\*Não é válida para o Seguro Auto Fácil.

## Redes sociais

### Facebook

[facebook.com/caixaseguradora](https://facebook.com/caixaseguradora)

### Twitter

[twitter.com/CaixaSeguradora](https://twitter.com/CaixaSeguradora)

### LinkedIn

[linkedin.com/company/caixa-seguradora](https://linkedin.com/company/caixa-seguradora)

### YouTube

[youtube.com/GrupoCaixaSeguros](https://youtube.com/GrupoCaixaSeguros)

### Instagram

@caixaseguradora

## Filiais

### Bahia

(71) 3341-4008/3342-7631

Rua Dr. José Peroba, 349, Edifício  
Empresarial Costa Azul - 7º andar, Salas  
703 a 706 - Bairro Stiep - CEP 41.770-235  
Salvador (BA)

### Ceará

(85) 3242-5502

Av. Desembargador Moreira, 760, Edifício  
Centurion - 17º andar, Salas 1.712 a 1.714 -  
Bairro Meireles - CEP 60.170-000

Fortaleza (CE)

## **Goiás**

(62) 3255-3128/3255-3127

Rua João de Abreu, Quadra F-8, Lotes 24/53, nº 192, Salas 126/127 - Bloco B, Ed. Aton, Setor Oeste - CEP 74.120-110

Goiás (GO)

## **Minas Gerais Capital/Minas Gerais Interior**

(31) 3227-8600

Av. Barbacena, 436 - 8º andar, Edifício João de Sales, Barro Preto - CEP 30.190-130

Belo Horizonte (MG)

## **Pará**

(91) 3249-7426

Rua dos Mundurucus, 3.100, Edifício Metropolitan Tower - Salas 1.309/1.310 - Bairro Cremação - CEP 66.040-033

Belém (PA)

## **Paraná**

(41) 3233-2812

Rua Marechal Deodoro, 630 - Edifício Centro Comercial Itália, 4º andar - Sala 401 Centro - CEP 80.010-010

Curitiba (PR)

## **Rio Grande do Sul**

(51) 3228-9872

Rua General Câmara, 230, 6º andar, Centro - CEP 90.010-230

Porto Alegre (RS)

## **Rio de Janeiro**

(21) 2508-6944

Avenida Rio Branco, 125, 4º andar - CEP 20.040-006

Rio de Janeiro (RJ)

## **São Paulo Capital**

(11) 3103-2450

Rua Casa do Ator, 927, 4º andar - Vila Olímpia - CEP 04.546-003

São Paulo (SP)

## **São Paulo Interior**

(19) 3254-0399

Rua Antônio Galizia, 181, Condomínio Edifício Trevizzo - 7º andar, Salas 72/73 - Cambuí - CEP 13.024-510

Campinas (SP)

## **Representações**

### **Brasília**

(61) 3255-3128/3255-3081

SCN Quadra 1, Edifício Number One, 1º andar - Asa Norte - CEP 70.711-900

Brasília (DF)

### **Pernambuco**

(81) 3117-5166

Avenida Governador Agamenon Magalhães, 4.779, Edifício Empresarial Isaac Newton - Salas 202/204 - Ilha do Leite - CEP 50.070-160

Recife (PE)

### **Santa Catarina**

(48) 3224-1815

Avenida Prefeito Osmar Cunha, 183, Bloco C, Edifício Ceisa Center - 7º andar, Sala 701 - Centro - CEP 88.015-100

Florianópolis (SC)

