

Relatório de
Sustentabilidade



CAIXA
seguradora



u m á r i o

Apresentação	3
Mensagem do Conselho	4
Mensagem do Presidente	5
Acompanhe a evolução da nossa história	6

Gigante do setor	7
Clientes bem cuidados	8
Parceria de sucesso	9
Presente em todo o país	10
Nosso jeito de ser	11

Gigantes reconhecem gigantes	12
Resultados crescentes	13
Youse em 2018	15
Conheça nossos acionistas e executivos	16

Governança Corporativa	18
Mapa de stakeholder	19
A gente faz tudo por quem faz a Caixa Seguradora	21
Um dos melhores lugares para trabalhar	23
Espaço Bem Você	25

Pesquisa de Saúde Organizacional	26
Nossos canais de comunicação	27
Instituto Caixa Seguradora	28
Jovem de Expressão	30
Projeto Boa Sorte	31
Preservação do meio ambiente	32

Incentivo à cultura	33
Foco 100% no cliente	34
Desempenho financeiro	37
Sobre o relatório	45
Fale com a gente	46





**Nossos
números só
cabem em
um país
do tamanho
do Brasil**

presentação

Somos o Grupo Caixa Seguradora, uma empresa moderna, inovadora e preocupada em cuidar bem dos brasileiros. No último ano, fomos a companhia do setor que mais cresceu no país. Registramos evolução de 23% em nosso faturamento, o que nos permitiu alcançar a receita de R\$ 24,6 bilhões, enquanto o mercado se manteve estagnado.

Esse crescimento vem se mostrando exponencial. Em apenas três anos, nosso faturamento duplicou – em 2015, o grupo havia faturado R\$ 12,2 bilhões. Devemos isso a uma gestão sustentável, ao cuidado que dedicamos aos nossos clientes e à visão de futuro que sempre nos guiou.

O sucesso não é apenas medido pelo nosso desempenho financeiro, mas, sobretudo, pelo número de pessoas que confiam sua casa, seu carro, sua saúde e a da sua família aos nossos cuidados. Em apenas cinco anos, nossa carteira ganhou o incremento de 30% e passamos a ser a seguradora de mais de 12 milhões de brasileiros.

Temos muito orgulho da nossa história. E continuamos construindo um futuro gigante a cada dia, cuidando da vida de milhões de pessoas e trabalhando em inovações para estar mais próximos de cada uma delas. Nosso compromisso diário é criar um futuro do tamanho do país que amamos, crescendo e buscando bons resultados em parceria com a Caixa Econômica Federal, que compartilha conosco o mesmo objetivo: cuidar bem dos brasileiros.



Para
onde
vamos

Em 2018, o Grupo Caixa Seguradora foi o grande destaque entre os principais atores do mercado segurador brasileiro. Não apenas se consolidou como o quarto maior grupo em termos de faturamento, como avançou na direção dos três primeiros, graças ao formidável trabalho realizado em parceria com a Caixa Econômica Federal – quinto maior banco do mundo em número de clientes e terceiro maior em número de pontos de venda.

Nossos resultados mostram isso. Crescemos 23%, enquanto o mercado em geral ficou estagnado. Fechamos o ano com 9,9% de participação de mercado, R\$ 24,6 bilhões de faturamento e R\$ 2,15 bilhões em resultado líquido.

Temos colecionado recordes históricos e presenciado, nos últimos anos, crescimento exponencial de números que indicam a solidez e a magnitude dos nossos negócios. Se considerarmos o faturamento do Grupo, podemos constatar que, em apenas três anos, o número duplicou – em 2015, nosso faturamento foi de R\$ 12,2 bilhões.

Com os sinais de crescimento da economia brasileira, podemos projetar resultados ainda melhores.

Mensagem do Conselho

Somos uma empresa atenta à modernidade, calcada na solidez dos negócios e orientada por valores éticos. Essa combinação é imbatível. O Grupo Caixa Seguradora segue seu caminho com muita responsabilidade e otimismo.

Este relatório conta um pouco do que somos e mostra que estamos preparados para chegar ainda mais longe.

Xavier Larnaudie-Eiffel,
presidente do Conselho de Administração
da Caixa Seguros Holding



Equidade
e equilíbrio:
certeza do
caminho certo

Nós, do Grupo Caixa Seguradora, acreditamos que as empresas têm um papel importante a cumprir na sociedade. Como uma instituição que tem como essência cuidar bem do brasileiro, temos exercido nosso papel de forma muito consistente. Seja no cuidado com os nossos colaboradores, no relacionamento com os nossos clientes ou na construção de uma sociedade mais justa, em que todos possam ter acesso e oportunidades para crescer.

Temos trabalhado incessantemente na melhoria das condições de qualidade de vida dos nossos funcionários, que, em diversas ocasiões, avaliaram a nossa empresa como um excelente

lugar para se trabalhar. Nossos colaboradores tiveram acesso, no último ano, a novas iniciativas que valorizaram ainda mais a dedicação e o comprometimento de cada um deles.

Gostaria de destacar ainda a nossa preocupação com a equidade de gênero. Internamente, o cenário é animador: 51% dos nossos cargos de gestão são ocupados por mulheres. Isso nos enche de orgulho e mostra que estamos caminhando para uma evolução ainda maior.

Nossa parceira Caixa Econômica Federal compartilha conosco o desejo de que a equidade esteja sempre presente em tudo o que faz. Ao cumprir sua função social, principalmente por meio de seus programas voltados para a população de baixa renda, tem contribuído brilhantemente para o desenvolvimento do Brasil.

De mãos dadas com a Caixa, conseguimos fazer com que se cumpra o papel do seguro e do banco na vida de milhares de brasileiros. Por meio de nossos produtos, oferecemos aos nossos clientes muito mais de que apenas serviços: oferecemos cuidado, oportunidade e inclusão.

Por tudo isso, temos alcançado resultados inéditos: fechamos o ano como a terceira maior empresa do setor em lucro líquido. Nosso faturamento dobrou nos últimos três anos. De pouco mais de R\$ 12 bilhões em 2015 para R\$ 24,6 bilhões no ano passado.

Mensagem do Presidente

Agradeço, portanto, à Caixa, que, com competência e dedicação, tem levado nossos produtos e serviços a todo o país, permitindo que, juntos, cuidemos bem dos brasileiros.

Agradeço também a cada um dos nossos funcionários, terceirizados e estagiários, os quais contribuem diariamente para a construção de um futuro gigante. Juntos, seguimos rumo a 2019 com a certeza de que estamos no caminho certo.

Laurent Jumelle,
presidente do Grupo 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.

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

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

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

1997

1997
É criada a área de capitalização.

2016
Nasce a Youse, plataforma digital da Caixa Seguradora.

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

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

2006
A empresa é reestruturada em Unidades de Negócio.

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.

2017
A Caixa Seguradora completa 50 anos de história.

2018
Ampliamos nosso pacote de benefícios para os colaboradores.

2002
A companhia entra no segmento de consórcios.

Gigante do setor

R\$ **2,15** bilhões em lucro líquido

Em 2019 crescemos nossa participação de mercado e conquistamos a

3ª posição no ranking do mercado segurador

No último ano, nosso faturamento foi o que mais cresceu entre as seguradoras

23,1%

enquanto o mercado permaneceu estagnado (-0,2%)

Em apenas três anos, nosso faturamento duplicou, passando de R\$ 12,2 bilhões, em 2015, para

R\$ **24,6** bilhões em 2018

3ª maior empresa no mercado consolidado em lucro líquido

Uma das mais rentáveis do país

29% de rentabilidade sobre o patrimônio líquido

9,9% de participação de mercado, incluindo todos os segmentos de negócios em que atuamos

Clientes bem cuidados

Distribuimos

R\$ **34,2** milhões
entre os **7 mil clientes**
sorteados pelos nossos títulos
de capitalização

Somamos
mais de

R\$

60
bilhões

em volume de reserva de previdência,
R\$ 13 bilhões a mais do que
o registrado no ano anterior

12,3
milhões
de clientes em todo o país

R\$

1,4
bilhão

foram destinados a aquisições de
imóveis e automóveis pelo consórcio

11 mil famílias
receberam

R\$ **24,6** milhões
em indenizações dos nossos seguros
de vida para cuidar de suas famílias

208 clientes foram contemplados nos
sorteios especiais dos nossos produtos de vida.
No total, foram distribuídos

R\$ **3,6** milhões

501

mil brasileiros foram
atendidos por nosso seguro
odontológico, em nossa
rede referenciada formada
por **mais de 8,3 mil**
dentistas, em todo o país



Parceria de **S U C E S S O**

O Grupo Caixa Seguradora é uma bem-sucedida parceria entre duas instituições financeiras: o grupo francês CNP Assurances, líder do mercado de seguros de pessoas na França, e a Caixa, maior banco público da América Latina.

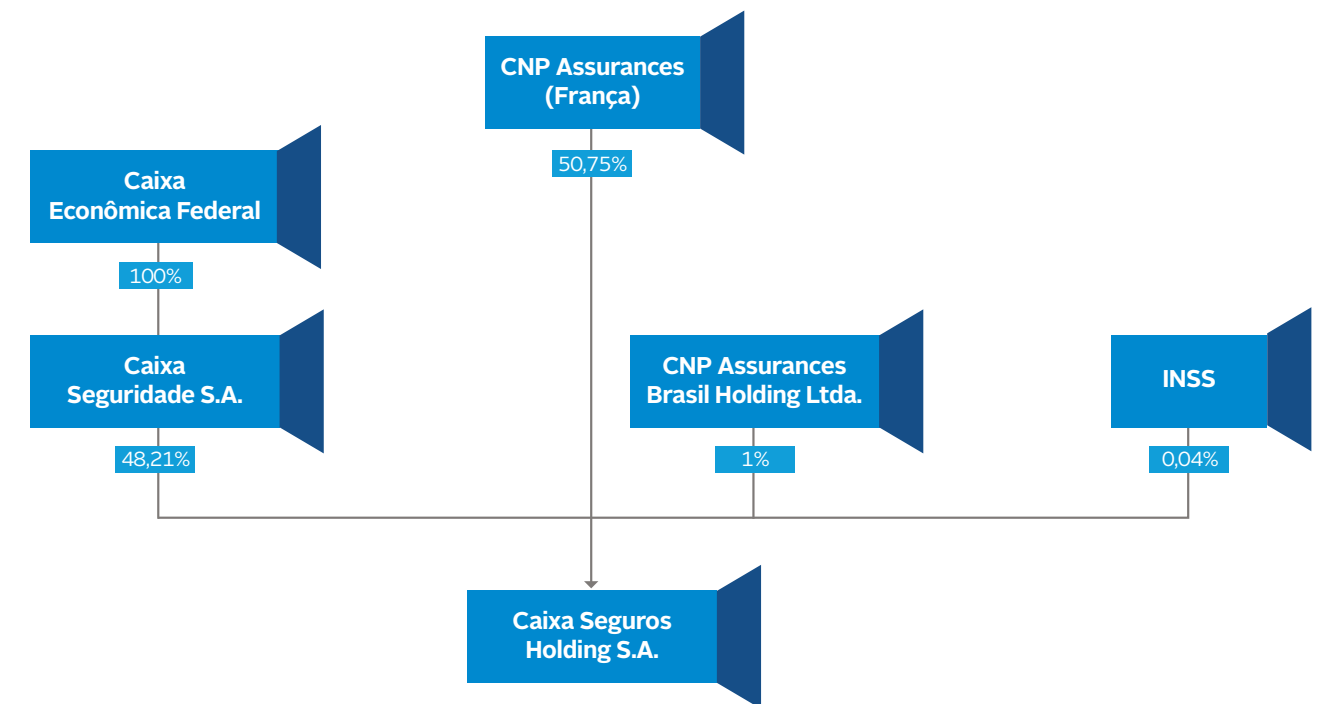
Atuação diversificada

Há 52 anos no mercado brasileiro, atuamos nos segmentos de seguros de vida, prestamista, habitacional, previdência, consórcio, capitalização e seguros-saúde e odontológico.

O Grupo opera hoje em três principais modelos de negócio:

- 1 Bancasseguros (os produtos do Grupo são vendidos no balcão da Caixa)
- 2 Venda *on-line* (Youse Brasil e Colômbia)
- 3 Parceria com corretores (Previsul e Odonto Empresas)

Participação societária



A empresa francesa atua há mais de 60 anos no mercado de seguros. A companhia deu início às suas atividades no Brasil ao comprar, em 2001, 50,75% da antiga Sasse Seguros.



Empresa 100% pública, a Caixa exerce, há mais de 150 anos, papel fundamental no desenvolvimento urbano e social do país, contribuindo significativamente para melhorar a vida de milhares de brasileiros. Com 93 milhões de correntistas, o banco conta com 55,5 mil pontos de atendimento em todas as regiões brasileiras.



Presente

em todo o país



Além de nossas unidades físicas e da capilaridade da Rede Caixa, atuamos com venda *on-line* por meio da Youse Brasil, que, em breve, será expandida para a América Latina.

Além da nossa estrutura própria, contamos com a capilaridade da Rede Caixa, composta atualmente por:

- 4.177 unidades próprias
- 5.371 pontos de autoatendimento
- 23.049 terminais do Banco24Horas
- 1.827 máquinas da Rede Compartilhada BB x CAIXA
- 21.531 parceiros (13.031 unidades lotéricas e 8.500 Correspondentes CAIXA AQUÍ)



Somos a **maior empresa privada** e a única seguradora com sede no Distrito Federal. Em 2014, construímos nosso prédio próprio no coração da capital do país.

Atuamos regionalmente por meio de nossas **13 filiais**, que estão localizadas nas principais capitais brasileiras.

Cuidar bem dos brasileiros é a nossa essência. Conheça também nossa missão, visão, valores e propósito, que ajudam a conduzir a atuação do Grupo dentro e fora de casa.

Nosso jeito de ser



Visão

Ser a seguradora dos brasileiros.

Missão

Simplificar o acesso a produtos de seguros, previdência, consórcio, capitalização e saúde, entendendo e atendendo às reais necessidades dos brasileiros.

Propósito

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

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.



Gigantes

reconhecem gigantes

Como resultado do nosso desempenho financeiro e dos esforços para oferecer aos nossos diversos públicos uma experiência de excelência, fomos bem classificados e avaliados pelos principais anuários e revistas especializadas do país. A seguir, os prêmios que recebemos ao longo de 2018 e que comprovam como a construção do nosso futuro gigante tem sido reconhecida pelo mercado.

Solidez e rentabilidade. **Sim, temos!**

1º lugar

na categoria Seguros Gerais (Estadão Finanças Mais)

Melhor desempenho financeiro

entre as companhias do setor (Época 360)

2ª maior seguradora

no item Riqueza Criada (Exame Melhores e Maiores)

2ª maior empresa

na categoria Seguros, Previdência e Capitalização (Estadão Empresas Mais)

Melhor gestora

de fundos balanceados até 15% e 2ª melhor gestora geral (Valor Investe)

A Previsul foi eleita a Seguradora do Ano

pela quinta vez consecutiva (Clube de Seguros de Vida e Benefícios do RS)

e a Seguradora **Destaque do Ano** (Troféu JRS 2018)

A Odonto foi destaque do ano

entre as empresas especialistas em seguro odontológico (Troféu JRS 2018)

Campeões em relacionamento

Fomos eleitos pela 5ª vez uma das Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas

Vencemos o prêmio Ouvidorias Brasil pelo segundo ano consecutivo (Abrarec)

Ganhamos o prêmio Empresas Notáveis, um dos mais importantes no segmento de atendimento ao cliente



Resultados crescentes

Seguros acessíveis para todos os públicos

Continuamos líderes nacionais no seguro habitacional, com 56,8% de participação de mercado. Para atingir os mais variados públicos, lançamos um produto específico para os participantes do programa social Minha Casa, Minha Vida. A apólice inclui seguro habitacional, residencial e auxílio-funeral. É o único no mercado de seguro habitacional que protege também o que está dentro do imóvel.

Processo ágil

Teve mais novidade em 2018. Sempre investindo em inovações para melhorar a experiência do cliente, modernizamos o modelo de análise e precificação de riscos de seguros de vida. A mudança agiliza o processo de venda e permite que a seguradora aceite mais clientes, precificando de forma justa riscos diferentes.

Seguros em 2018

Rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de **49,8%**

Lucro líquido de **R\$ 1,6 bilhão**

Faturamento de **R\$ 6,1 bilhões**

Patrimônio líquido de **R\$ 3,5 bilhões**

Previdência alavanca para bons resultados

Tivemos mais um ano de recordes na previdência. Enquanto o mercado no Brasil caiu 7,7%, crescemos 35,5% e superamos a marca de R\$ 16 bilhões em faturamento. Nossas reservas chegaram a incríveis R\$ 60 bilhões. Para alcançar números tão consideráveis, mantivemos nossos produtos competitivos e rentáveis, com a melhor relação risco-retorno do país. Continuamos atendendo a todos os públicos. Do trabalhador que deseja incrementar a aposentadoria no cenário da iminente reforma da previdência ao grande investidor que nos procura para intensificar seus ganhos. Para estes clientes, de perfil mais ousado, lançamos fundos multimercado.

Previdência em 2018

Lucro líquido de **R\$ 413,5 milhões**

Rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de **44,4%**

Reservas de **R\$ 60 bilhões**

Patrimônio líquido de **R\$ 1 bilhão**

Recorde histórico de créditos

O ano foi marcado pelo recorde histórico de créditos concedidos pela nossa área de consórcios. No total, R\$ 1,4 bilhão foram destinados a aquisições de imóveis e automóveis.

Consórcio em 2018

Lucro líquido de **R\$ 74,4 milhões**

Rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de **33,8%**

Patrimônio líquido de **R\$ 221,6 milhões**

19,2 mil pontos de venda

Com **118 mil consorciados**, tivemos apenas seis reclamações procedentes no Banco Central no 2º semestre de 2018. Houve ainda redução de 12% do volume de reclamações procedentes, registradas no Procon e na Ouvidoria, em relação a 2017.

Sorte e disciplina garantem popularidade à capitalização

Um das opções mais populares do mercado, a capitalização ajuda o cliente a guardar dinheiro enquanto concorre a prêmios, modelo que agrada aos brasileiros. São quase 20 milhões de clientes do produto no país. Os nossos títulos, como o SuperXcap, estão entre os campeões de venda.

Capitalização em 2018

Lucro líquido de **R\$ 142,3 milhões**

Rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de **36,1%**

Patrimônio líquido de **R\$ 340,0 milhões**

Cuidado com a saúde dos brasileiros

Nossa área de seguro odontológico encerrou o ano com faturamento de **R\$ 62,4 milhões**.

Mais de meio milhão de brasileiros foram atendidos por nossa rede, formada por 8,3 mil dentistas Brasil afora. Também fizemos um movimento de expansão e ampliamos a operação para Minas Gerais, segundo maior mercado do país. Na área de seguro-saúde, faturamos R\$ 160,8 milhões.

Inovação a um clique

A Youse nasceu para inovar o mercado de seguros. E agora é oficialmente uma seguradora. A empresa conseguiu, em março de 2018, a tão esperada autorização da Superintendência de Seguros Privados (Susep) para atuar e vender seguros em sua plataforma 100% *on-line*, na qual o cliente escolhe o produto do jeito que quiser. Mas essa não foi a única conquista da nossa empresa caçula.

Resultados

A carteira ativa de clientes da empresa cresceu **55%**.

A receita líquida de seguros cresceu **146%** devido ao aumento da rentabilidade dos produtos e ao foco dado em contenção de despesas administrativas.

Content Lab

A Youse é a primeira *insurtech* da América Latina a ter um laboratório exclusivo de conteúdo com foco em engajamento e comunicação. O Content Lab foi instalado na sede da empresa, em São Paulo, para desenvolver internamente toda a comunicação da marca. Por meio dele, a empresa trabalha ações com públicos segmentados em todos os meios. Da TV às redes sociais.

Hora da mobilidade

Na Semana da Mobilidade, a Youse flexibilizou o horário de chegada e saída dos colaboradores, com o propósito de oferecer mais liberdade para que eles pudessem testar novos meios de transporte na cidade.

Em janeiro de 2018, a Youse anunciou patrocínio ao piloto da Fórmula 2 **Sérgio Sette Câmara**, que disputaria o campeonato mundial da categoria. A iniciativa levou a marca da empresa para as pistas da Europa e para reportagens em diversos veículos de comunicação importantes.



Youse

Prevenção

A empresa lançou a campanha #8pelaVida, que realizou uma série de ações sobre prevenção ao câncer de mama durante todo o mês de outubro, mês internacionalmente conhecido pela prevenção à doença.

Parceria com a Ford

O sistema multimídia dos carros da Ford fabricados a partir de 2014 têm integração com o aplicativo da Youse. Assim fica muito mais fácil acionar uma assistência: é só clicar na tela. Outra facilidade é que o próprio carro oferece ajuda quando você precisar. O Youse App percebe se a pressão dos pneus estiver baixa, se o combustível acabou ou se o carro está passando por alguma pane e avisa o motorista. Basta dar os comandos por voz para pedir por um guincho ou uma assistência para troca de pneus.

Black Friday

Em 2018, a Youse participou, pela primeira vez, do maior evento do *e-commerce* mundial, a Black Friday. A empresa deu descontos de até 20% nos produtos. As vendas cresceram 26% no período.

Conheça nossos acionistas e executivos

Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding

(data-base 31/12/2018)

Xavier Larnaudie-Eiffel (Presidente)	Diretor-Geral Adjunto da CNP Assurances, Diretor Internacional
Antoine Lissowski	Diretor-Geral da CNP Assurances
Brigitte Molkhou	Diretora de Parcerias Internacionais da CNP Assurances
Gilberto Occhi	Ex-Presidente da Caixa Econômica Federal e Ministro da Saúde
Jean-Paul Faugère	Presidente do Conselho de Administração da CNP Assurances
José Raimundo Santos Lima	Presidente da Caixa Seguridade
Laurent Jumelle	Presidente do Grupo Caixa Seguradora
Magali Noé	Diretora Digital da CNP Assurances
Nelson Antônio de Souza	Presidente da Caixa Econômica Federal
Pedro Henrique Bezerra	Vice-Presidente de Clientes, Negócios e Transformação Digital da Caixa Econômica Federal

Diretoria Executiva da Caixa Seguros Holding

Laurent Jumelle	Presidente da Caixa Seguros Holding
Maximiliano Villanueva	Diretor Financeiro
José Lopes Coelho	Diretor de Operações Centralizadas

Unidades Estratégicas de Negócio

Gabriela Ortiz	Diretora-Presidente da Caixa Seguradora
Álvaro Anton	Diretor Interino da Youse Seguradora
Ademir Losekan	Diretor da Youse Seguradora
Castelano Ribeiro dos Santos	Diretor Interino de Vida
Dominique Dieuzaide	Diretor de Capitalização e Riscos Diversos
Ryvo Matias Pires Santos	Diretor de Capitalização
Marcos Centin Dornelles	Diretor de Riscos Diversos
Júlio Felipe	Diretor da Odonto Empresas
Laudimiro Almeida Filho	Diretor Superintendente de Consórcios
Marcos Antônio Vieira	Diretor Operacional de Consórcios
Lincoln Peixoto da Silva	Diretor Interino de Seguros para Operações Financeiras
Luis Alberto Charry	Diretor das Atividades na Colômbia
Renato Pedroso	Diretor da Previsul Seguradora
Rodrigo Passadore	Diretor de Previdência

Unidades de Serviços Centralizados

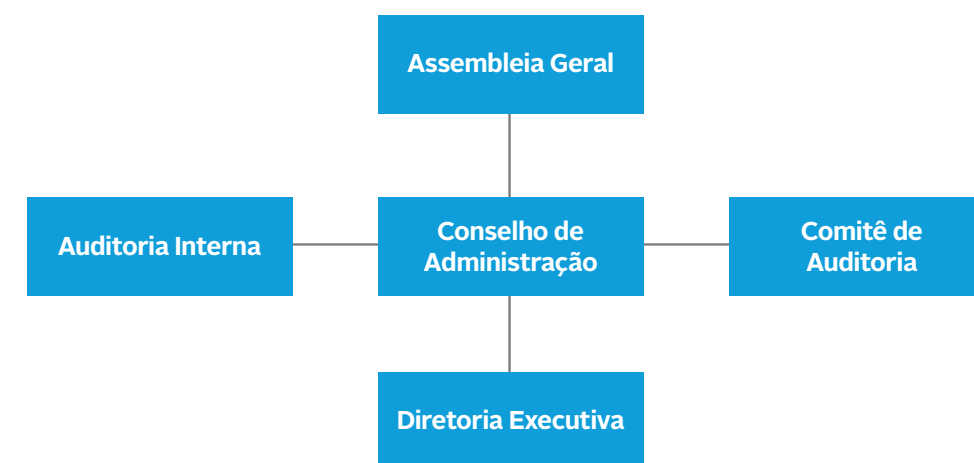
Alexandre Batista	Diretor de Rede
Asma Baccar	Diretora de Controle de Gestão e de Projetos Estratégicos
Benjamin Sacksteder	Diretor de Atuária
Camilo Godoy	Diretor de Relações Internacionais
Cristiane Olivier Heckler	Diretora de Pessoas
Diego Teixeira	Diretor de Auditoria Interna
Grégoire Saint Gal de Pons	Diretor da Secretaria-Geral e do Instituto Caixa Seguradora
José Henrique Marques da Cruz	Diretor Comercial
Paulo Otávio Câmara	Diretor de Riscos
Rejane Pamplona	Diretora de Rentabilização de Negócios
Sany Silveira	Diretora de Comunicação e Experiência do Cliente

(data-base 31/12/2018)



Base sólida e sustentável

No Grupo Caixa Seguradora, adotamos um modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas do mercado, com o objetivo de estabelecer relações éticas e claras com acionistas, clientes e sociedade.



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

Veja como funciona a Governança Corporativa do Grupo:

Assembleia Geral

O órgão de participação direta pelo qual os sócios tratam das grandes decisões da empresa. É o órgão de deliberação máxima da companhia.

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

Pode ser permanente ou não, conforme disposição do estatuto social da empresa. Fiscaliza de forma independente os atos da Administração para reporte aos acionistas, e tem como objetivo preservar o valor do grupo.

Diretoria Executiva

Responsável pela gestão da empresa, fazendo com que ela cumpra seu objetivo e sua função social. Transforma em realidade as políticas e estratégias de negócios traçadas pelo Conselho de Administração.

Comitês Técnicos de Assessoramento

São órgãos, estatutários ou não, que atuam no assessoramento ao Conselho de Administração.



Comitê de Auditoria

Atua como assessor do Conselho de Administração na supervisão e avaliação das atividades de auditoria interna e externa, controles internos e riscos, além da adequação, transparência e qualidade técnica das informações contidas nas demonstrações financeiras da companhia.

Auditoria Interna

Atua de maneira independente e tem a responsabilidade de monitorar, avaliar e realizar recomendações visando aperfeiçoar os controles internos e as normas e procedimentos estabelecidos pelos administradores, atendendo às demandas do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria.

Auditoria Externa

Para que os nossos processos sejam controlados de forma independente, contamos com auditores externos cuja principal função é emitir, observadas as disposições aplicáveis, opinião sobre as demonstrações financeiras preparadas pela administração.

Secretaria-Geral

Responsável por garantir a comunicação entre todas as partes envolvidas na tomada de decisão da empresa. A Secretaria-Geral otimiza o funcionamento do Conselho de Administração, tornando o fluxo de informações mais transparente, além de fazer o acompanhamento das decisões do Conselho de Administração junto às áreas da empresa.

Mapa de stakeholder



Sempre atentos aos riscos

Temos forte atuação na gestão dos riscos aos nossos negócios. Para isso, contamos com diretoria específica que monitora, identifica e presta o devido tratamento a possíveis riscos às atividades do Grupo.

Lei Geral de Proteção de Dados

Com a aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados, no final do ano passado, o tema passou a ganhar ainda mais relevância nas empresas brasileiras. Temos nos movimentado para cumprir todos os requisitos da nova lei. Para garantir maior proteção aos nossos dados e aos de nossos clientes, nossa Diretoria de Riscos tem desempenhado trabalho de vanguarda na segurança das informações. Por meio de avançadas soluções tecnológicas, temos implementado ações para tornar nossos ambientes ainda mais seguros, transparentes e confiáveis.

A Lei Geral de Proteção de Dados exige das empresas uma série de cuidados, como prevenção ao vazamento de informações, monitoramento do uso dos dados pessoais e sensíveis, transparência com o titular do dado sobre a forma de tratamento da informação em nossas unidades de negócio e em nossos parceiros.

Direitos humanos protegidos

Para nós, da Caixa Seguradora, cada pessoa importa. Nós nos importamos com toda a sociedade, por isso escolhemos trabalhar com parceiros que tenham valores semelhantes aos nossos. Em nossos contratos, existe uma cláusula que obriga os parceiros a reconhecer a 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 nosso patrimônio

Em 2018, concluímos uma importante meta corporativa estabelecida com a alta gestão da companhia: maior nível do controle patrimonial da empresa. Para isso, a área de riscos implementou nova tecnologia por radiofrequência no patrimônio da sede e da Youse. Isso permite o controle ainda mais eficiente de todo o mobiliário, além da internalização da elaboração dos inventários de ativo fixo.

Fazer o certo faz bem pra todo mundo

Para manter nossos valores vivos na rotina da empresa, refletir e nos posicionar sobre conceitos éticos, lançamos uma campanha interna que reuniu várias ações com foco em ética, integridade e compliance. Temas como assédios moral e sexual, além de saúde mental no ambiente de trabalho, estiveram na pauta da companhia nos últimos meses de 2018. Dentro deste movimento, lançamos ainda a versão atualizada do nosso Código de Ética e Conduta e reforçamos a importância dos nossos Canais de Ética, meio em que os colaboradores e o público externo podem usar para comunicar situações ou comportamentos que não estejam em conformidade com o nosso Código de Ética e Conduta ou que podem causar danos à imagem da companhia – desde indício de fraude a tratamento desigual ou discriminatório entre colegas e gestores.

Ética, para nós, é uma premissa. Por isso, queremos cada vez mais consolidar a percepção de que todos nós representamos esse valor, respeitando tanto pessoas como regras, buscando coerência, dando exemplo nas atitudes e ações cotidianas.

Prontos para qualquer emergência

Estamos sempre preparados para dar continuidade aos nossos negócios, mesmo em contextos de crise ou casos de emergência. Para isso, contamos com escritório de contingência para dar seguimento às operações da empresa até que a situação volte ao normal. Além do espaço físico próprio para esses casos, identificamos os processos de negócio essenciais que precisam ser contingenciados.

Cuidados com o colaborador

Levamos muito a sério a segurança dos nossos colaboradores. Por isso, temos um time com 93 brigadistas voluntários preparados para garantir o bem-estar dos colegas em situações de risco. No último ano, nossos brigadistas realizaram 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.

Fraude e lavagem de dinheiro

Temos 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.

No Grupo Caixa Seguradora, oportunidades de crescimento profissional, cuidados com a saúde e o bem-estar são elementos presentes no dia a dia dos nossos

1.582
funcionários

A gente faz tudo

por quem faz a Caixa Seguradora

*Os números incluem os funcionários da Caixa Seguradora, Youse, Previsul e Odonto Empresas.

Equipe competente e qualificada

88% do quadro funcional da seguradora tem educação superior, o que faz dos funcionários um time altamente qualificado e pronto para assumir as exigências do mercado de trabalho.



Para cuidar ainda mais

Oferecemos aos nossos funcionários um dos melhores pacotes de benefícios do mercado. Acreditamos que essa seja uma forma justa de motivar os nossos colaboradores, satisfazer seus objetivos individuais, econômicos e sociais para que seja possível proporcionar uma vida pessoal, familiar e de trabalho mais tranquila e produtiva a todos.

No último ano investimos mais de **R\$ 5,6 milhões em benefícios**.

Empoderamento feminino

Na Caixa Seguradora, **55%** dos funcionários são mulheres. Dos cargos de gestão, **51%** são ocupados por mulheres.

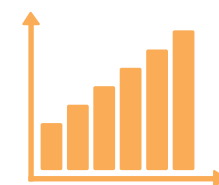


Movimentações internas

107 funcionários foram promovidos ou tiveram mudanças de nível de carreira em 2018. Desse total, **17** foram promovidos para cargos de gestão. Quanto aos colaboradores terceirizados, **61** foram contratados para o quadro efetivo.

Investimento em capacitação

Em 2018, a companhia investiu quase **R\$ 2 milhões** na capacitação de seus funcionários. Cursos de pós-graduação, aulas de idiomas, além de inscrições em palestras e *workshops*, são sugeridos pelos gestores das áreas de acordo com a necessidade de desenvolvimento do funcionário para atingir os objetivos estratégicos da diretoria e, conseqüentemente, do Grupo. No último ano, 900 pessoas participaram de pelo menos uma ação de formação ou capacitação paga pela companhia.

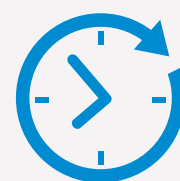


Cultura do desempenho

Queremos cada vez mais deixar claros os objetivos de cada área e como isto se desdobra até o nível de desempenho individual, incentivando o protagonismo, a busca por melhores entregas e pela conseqüente evolução e satisfação profissional. Isso tudo sempre apoiado por alinhamentos constantes com os objetivos estratégicos da *holding*.

Tempo de casa

Quase 30% dos funcionários estão na seguradora há mais de **dez anos**.



Reconhecimento

Em 2018, o Grupo Caixa Seguradora lançou uma campanha de reconhecimento para os colaboradores. A campanha **“Você faz a Caixa Seguradora. A gente faz tudo por você”** começou em grande estilo, com uma iniciativa democrática que deu voz aos colaboradores e premiou os colegas mais admirados da companhia. Os 110 mais indicados participaram de um sorteio que distribuiu dez viagens para Paris. A companhia ainda distribuiu quase R\$ 60 mil para os 11 funcionários mais votados durante a campanha.



Um dos
melhores
lugares
para

trabalhar

Além de premiar os colegas mais admirados, a campanha “**Você faz a Caixa Seguradora, a gente faz tudo por você**” se desdobrou em uma série de novos benefícios para os colaboradores.

1 Licenças-maternidade e paternidade estendidas

Aderimos ao projeto Empresa Cidadã e estendemos as licenças-maternidade e paternidade de nossos funcionários. O período da licença passou de quatro para seis meses para as mães, e de cinco dias para um mês para os pais.

2 Reajuste no auxílio-combustível

Nossos colaboradores da área comercial que usam o carro como ferramenta de trabalho tiveram reajuste no valor de reembolso de deslocamento. Quase 200 funcionários foram beneficiados com essa medida para dar mais suporte a quem está na ponta com nossos parceiros e clientes.

3 Mobilidade para grávidas

Em 2018, passamos a disponibilizar vagas na garagem para as funcionárias grávidas durante o período de gestação. Também oferecemos a elas, a partir da 34ª semana de gravidez, a opção de fazer o trajeto casa-trabalho por meio de aplicativos de transporte.

4 Novidades na previdência da casa

Para que todos os funcionários tivessem a mesma contrapartida de contribuição da empresa, respeitando os limites de cada nível, o Grupo alterou as regras do plano de previdência da casa, deixando-o mais equilibrado. Quase 800 profissionais foram diretamente impactados por essa melhoria e mais de 100 funcionários alteraram suas contribuições para aproveitar ao máximo esse benefício.

5 Benefícios para colaboradores terceirizados

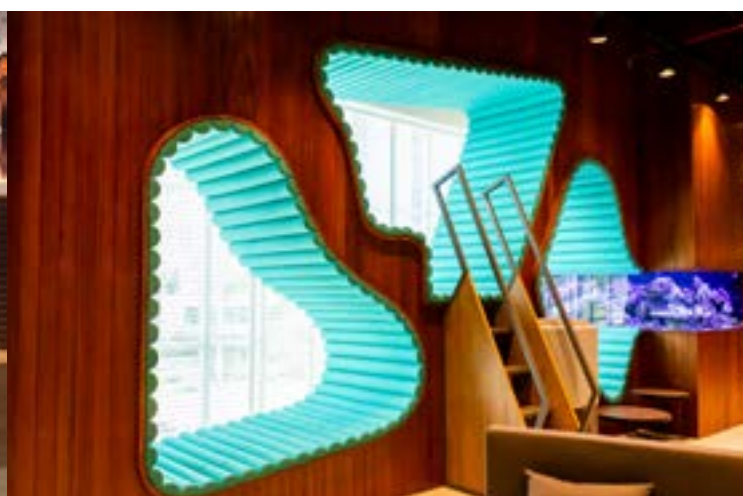
Para trazer mais equilíbrio às ações internas da nossa empresa, incluímos os nossos colaboradores terceirizados em alguns benefícios oferecidos aos funcionários, como consultas médicas no consultório da matriz, vagas na academia da sede, uso da biblioteca corporativa e participação em ações de endomarketing.

6 Para todos os colaboradores

No final do ano, lançamos um programa de apoio aos colaboradores que oferece a todos os funcionários, estagiários e terceirizados, além de seus dependentes, atendimento gratuito em quatro pilares: assistência psicológica, orientação jurídica, consultoria financeira e serviço de assistência social. O serviço fica disponível 24 horas, 7 dias da semana.



ESPAÇO Bem Você



Baseado em modelos de grandes corporações do Vale do Silício, que têm criado estratégias para amenizar o dia a dia de trabalho e aumentar a qualidade de vida dos funcionários, criamos um lugar especial em nossa sede para todos os nossos colaboradores.

Chamado de Espaço Bem Você, o ambiente é amplo, descontraído e oferece áreas de descanso e jogos para promover a convivência entre os colegas e momentos relaxantes. A ideia é que os colaboradores se desconectem do trabalho e aproveitem o tempo livre para relaxar e voltar revigorados às atividades.

Pesquisa de Saúde Organizacional

Tão importante quanto monitorar os resultados de desempenho financeiro e operacionais é acompanhar a percepção dos funcionários sobre nossa saúde organizacional, ou seja, nossa capacidade de alinhamento, execução e renovação, todas essenciais para a sustentação dos nossos resultados. Foi pensando nisso que aplicamos na companhia a Pesquisa de Saúde Organizacional, uma metodologia da consultoria McKinsey aplicada em diversas empresas ao redor do mundo.

Um aspecto essencial para que esse diagnóstico fosse um reflexo real da nossa empresa era a participação dos funcionários ao responder ao questionário. E fomos muito bem!

A pesquisa mostrou que hoje o Grupo está bem posicionado em relação a outras empresas brasileiras na percepção de seus funcionários em importantes aspectos:

- **Direção:** a companhia comunica uma visão clara e convincente de sua direção, como atingir o sucesso e o que isso significa para as pessoas.
- **Cultura e clima:** a empresa cultiva internamente um conjunto claro e consistente de valores que promovem comportamento eficaz no trabalho.
- **Inovação e aprendizado:** a empresa incentiva novas ideias para que cada um dos colaboradores possa evoluir e crescer profissionalmente.

Ao olharmos nossa evolução desde o último diagnóstico, realizado em 2015, percebemos que nos fortalecemos em importantes práticas do dia a dia:

- ✓ Comunicação interna e entre diferentes níveis;
- ✓ Compartilhamento de informações;
- ✓ Intercâmbio de conhecimentos entre áreas e pessoas;
- ✓ Incentivo da gestão à participação e protagonismo das equipes;
- ✓ Acessibilidade e interação entre equipes e gestores;
- ✓ Nível de engajamento dos colaboradores na transformação.





Nossos canais
de comunicação são



d e m a i s

Um canal interno diário e interativo em que os colaboradores podem comentar, compartilhar e ranquear matérias de acordo com o interesse. Temos um veículo assim e todos os dias os colaboradores recebem por e-mail notícias frescas sobre o que acontece na *holding* e as principais informações sobre o mercado.

A plataforma fica disponível *on-line* e pode ser acessada pelos funcionários quando e de onde estiverem. Além desse canal, temos uma plataforma exclusiva para os gestores da companhia chamada “Começa com você, gestor”. Uma forma de antecipar informações importantes para o bom andamento da companhia e manter o alinhamento entre todos os níveis de colaboradores.



instituto | **CAIXA**
seguradora

Compromisso

com a sociedade e com o planeta

Com a criação do Instituto Caixa Seguradora, em 2013, consolidamos e fortalecemos ainda mais nosso compromisso com a sociedade e com o planeta.

Atualmente, nossa atuação está dividida em quatro importantes eixos: **apoio às mulheres que sofrem violências; juventude empreendedora; prevenção ao HIV e aids; e conservação e restauro ambiental.**

Entenda, a seguir, como contribuimos na prática para o desenvolvimento social e econômico dos brasileiros e a preservação do meio ambiente, por meio de nossos programas e projetos, em cada um dos eixos.



Instituto de casa

n o v a

Em 2018, o Instituto ganhou espaço próprio dentro da sede do Grupo. O lugar foi criado com o objetivo de criar novas conexões com jovens e mulheres, incentivar a arte urbana e a economia criativa para escrever, assim, novos capítulos nas páginas da vida de milhares de pessoas.

Moderno, o local foi todo pensando como um *hub* de novas ideias e construído para que as ações nascidas ali gerem impacto social e ambiental positivos. A decoração é uma homenagem à arte urbana, com grafites assinados pelo artista Gurulino e pelo coletivo feminino Risoflora.

1 Violência contra a mulher

Em 2018, o Instituto abraçou uma importante causa: a luta contra a violência a mulheres. Para estreitar os trabalhos neste tema, inauguramos no Instituto Hospital de Base o espaço Laura Acolher, primeira sala dedicada exclusivamente ao atendimento de mulheres vítimas de violência em um hospital público do Distrito Federal. Entre as assistências previstas pelo projeto, está o acolhimento das vítimas em situação de alta vulnerabilidade social, a oferta de serviços psicossociais multidisciplinares e parcerias com delegacias especializadas e com o Conselho Tutelar do Distrito Federal.



Oficinas

J O V E M D E
E X P R E S S ã O

2

Juventude

Eixo de trabalho mais antigo do Instituto, a juventude deu vida ao nosso programa social, o Jovem de Expressão, em 2007. Desde então, milhares de jovens participaram das metodologias propostas pelo programa e, com isso, ficaram menos expostos à violência. O Jovem de Expressão funciona em Ceilândia, cidade localizada na periferia do Distrito Federal, e oferece ao público uma série de oficinas, como de *hip-hop* e de audiovisual. O trabalho, que começou como forma de reduzir a exposição de jovens entre 18 e 29 anos à violência, expandiu e agora tem como grande foco também a oferta de editais que promovem o empreendedorismo.

Em 2018, o Laboratório de Empreendimentos Criativos (Le Cria) realizou o segundo edital da Rede Coletivos de Expressão. Foram 75 inscrições de projetos de jovens empreendedores. Dez deles foram selecionados, participaram de um ciclo de formação e receberam R\$ 10 mil como incentivo para a manutenção dos coletivos e a realização dos projetos.

Educação financeira na prática

Construir uma ideia para incentivar as pessoas a planejar o futuro e apresentar ao público um novo jeito de consumir a previdência privada. Esse era o objetivo do Desafio Concentro. Com o apoio do Instituto, 18 empresas juniores participaram do desafio e mostraram que é possível criar, empreender e transformar o mundo por meio de iniciativas como essa.

A grande vencedora foi a empresa júnior de administração AD&M Consultoria Empresarial.

3

Prevenção ao HIV e aids

Nós também estamos fazendo a nossa parte e temos contribuído para a conscientização da população sobre HIV e aids. Desde 2013, apoiamos as pessoas que convivem com o vírus. De lá para cá, foram três pesquisas publicadas sobre prevenção, saúde e educação sexual de jovens. Esse trabalho gerou informações sobre o comportamento sexual de meninos e meninas entre 18 e 29 anos e a falta de educação sexual em seus ambientes de convivência.

Para conhecer as pesquisas, [clique aqui.](#)

Em 2014, nosso Instituto se tornou uma das organizações cofundadoras do Fundo PositHIVo, criado pelo Ministério da Saúde para ajudar instituições que trabalham com a causa das doenças sexualmente transmissíveis a encontrar soluções financeiras e de gestão para dar continuidade aos projetos de prevenção e redução da discriminação.

Cultura para refletir

Por meio de projetos culturais, nosso Instituto trilhou o caminho para gerar reflexão sobre a doença e como reduzir a discriminação às pessoas que vivem com o HIV. Em 2018, patrocinamos o musical “Boa Sorte”, que propõe uma conversa aberta e franca sobre o que é ser portador do vírus, e o documentário “Tente entender o que tento dizer”, que conta cinco histórias sobre como pessoas que vivem com HIV transformaram o peso de um diagnóstico positivo em lindas lições de vidas.

No primeiro semestre, lançamos o Edital de Seleção Pública de Projetos para apoiar financeiramente 15 OSCs (Organização da Sociedade Civil) brasileiras capazes de implementar projetos no campo de prevenção combinada do HIV/aids. Outro importante trabalho foi a capacitação de 35 novos líderes da sociedade civil nas áreas de mobilização de recursos, sustentabilidade de ações, *lobby*, *advocacy* e controle social das políticas públicas de HIV/aids.



Projeto Boa Sorte

4 Preservação do meio ambiente

Somos uma empresa **Carbon Free**. Entendemos nossa responsabilidade no combate às mudanças climáticas. Desde 2007, promovemos ações efetivas para mitigar e compensar nossas emissões de gases de efeito estufa. Por isso, recebemos o selo Carbon Free – emitido pela ONG Iniciativa Verde –, o que permite não apenas o diagnóstico do impacto do nosso consumo no ambiente, mas também a possibilidade de fomentar a restauração de florestas degradadas e o desenvolvimento socioambiental em regiões provedoras de serviços ambientais.

Nos últimos dez anos, plantamos, por meio do nosso programa Carbono Seguro, mais de **62 mil árvores nativas** da Mata Atlântica, com potencial de fixação de aproximadamente **9.600 toneladas** de dióxido de carbono – o equivalente a **37 campos de futebol**.



Sede sustentável

Em 2018, a usina solar da nossa sede ganhou um painel para monitorar em tempo real nossa produção de energia solar. Por meio dele, é possível ter acesso a informações sobre as condições climáticas e a quantidade de CO₂ que deixamos de emitir. No último ano, tivemos resultados relevantes. Nossa usina produziu **115.020 KWh**, o equivalente ao consumo anual de **958 casas populares**. Com isso, geramos a economia de mais de R\$ 86 mil em contas de luz e água e contribuimos para a saúde do planeta.

Rede Sementes do Cerrado

No último ano, o Instituto consolidou sua parceria com a Rede Sementes do Cerrado para promover o restauro do Cerrado com a coleta e a disseminação de sementes nativas. Também apoiou a Rede na qualificação das coletas e no fortalecimento da capacidade empreendedora de grupos e famílias que se dedicam a coletar sementes de espécies nativas do Cerrado como complementação de renda e para preservar um dos biomas mais ameaçados do mundo. Os coletores de sementes são em sua maioria produtores rurais e quilombolas da região da Chapada dos Veadeiros. No último ano, o Instituto elaborou ainda o Guia de Identificação de Sementes Nativas do Cerrado. O material será distribuído aos coletores de sementes e demais interessados no tema como ferramenta para o conhecimento das sementes utilizadas nos plantios de restauração do Cerrado.



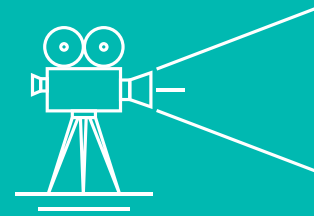
Desde 2016 temos uma usina solar própria, que fornece energia limpa para todo o prédio, por meio da instalação de placas solares, e garante economia de energia e também de água, já que deixa de utilizar parte da energia gerada em hidrelétricas. O novo sistema é totalmente sustentável e se baseia na fonte renovável de energia mais abundante no planeta, o Sol.

Incentivo à

Cultura

O desejo de colocar em prática nosso DNA cultural trouxe à realidade projetos importantes que impactaram positivamente a vida de milhares de pessoas. Um dos maiores exemplos é o nosso projeto Cinema é pra você, sim. São duas carretas transformadas em sala de projeção itinerante que levam a magia do cinema a cidades do interior do Brasil – muitas delas não contam com opções de cultura e entretenimento para a população.

Em três edições, as carretas passaram por 139 cidades, percorrendo ao todo 44 mil quilômetros em aproximadamente um ano e meio na estrada. Durante o período, o projeto recebeu cerca de 170 mil pessoas. Muitas delas tiveram a oportunidade de ir ao cinema pela primeira vez.



Presente para Mariana

Mariana, cidade histórica de Minas Gerais e palco de uma das maiores tragédias ambientais do país, foi escolhida para o encerramento da terceira etapa do projeto. A população ganhou um presente especial: um cinema completo, com tela de 11m de largura por 7,5m de altura, equipamento de projeção e de som, além de 300 cadeiras.



Foco 100% no cliente

O cliente é nosso ponto de partida. Por isso, temos investido fortemente no relacionamento com eles. Mesmo com tantos brasileiros na nossa carteira, nossa distância é cada vez menor e a comunicação com eles, cada vez mais simples. Investimos no atendimento a cada etapa da jornada dos clientes, oferecendo diversas alternativas para facilitar o dia a dia e estreitar os laços com eles.

Em 2018, uma das principais metas da companhia era garantir a satisfação do cliente. A movimentação em torno da causa gerou grandes resultados e a tarefa foi cumprida. Veja, a seguir, o quanto evoluímos para deixar nossos clientes sempre satisfeitos e bem cuidados.

Queremos cada vez mais entender os clientes e responder às suas reais necessidades. Mais do que oferecer uma experiência WOW, queremos trabalhar com foco em entregar produtos funcionais e relevantes para essas pessoas.



Autocompra do seguro residencial

No último ano, lançamos, em nosso site, a autocompra do nosso seguro residencial. Isso significa que o cliente – correntista ou não do banco – compra o seguro *on-line* e, em poucos minutos, deixa o patrimônio bem cuidado.

Com essa nova maneira de comprar, é possível personalizar o seguro de acordo com as necessidades do cliente e adicionar as assistências que desejar, como ajuda nutricional ou apoio para os pets. Além de um valor acessível, o seguro pode ser pago no cartão de crédito. Simples como a vida deve ser. Em breve, a autocompra será expandida para os demais produtos da companhia.



Relacionamento sólido

Nossa Ouvidoria é uma ponte importante entre a companhia e os nossos consumidores. Cada um dos contatos que recebemos por meio deste canal é uma oportunidade de propor melhorias e soluções inovadoras para a empresa.

Sabemos que a maior parte dos clientes ainda se direciona aos órgãos de defesa do consumidor e aos órgãos que regulam nossos segmentos de atuação na hora de fazer uma reclamação. Por isso, temos trabalhado para mostrar que a Ouvidoria é um bom caminho quando o assunto é solucionar problemas e reaproximar os clientes da empresa.

Canal eficiente

A dedicação a novos projetos e ações liderados pela Ouvidoria tem gerado bons resultados. Em 2018, quase 60% das demandas recebidas na Ouvidoria foram consideradas procedentes e solucionadas com sucesso.



Atendimento humanizado

Para assegurar aos clientes um atendimento diferenciado e humanizado, a Seguradora criou novo modelo de contato com o consumidor. O Fisrt Call Resolution (FCR) soluciona a reclamação de assuntos predeterminados no primeiro contato, em até seis horas, e o cliente é atendido do início ao fim da demanda pelo mesmo atendente. Atendimento mais rápido e personalizado, impossível. A equipe é formada por profissionais com perfil diferenciado, assegurando a qualidade técnica necessária para a resolução do problema. O novo modelo de atendimento foi premiado pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente com o prêmio Ouvidorias Brasil, a maior premiação de reconhecimento das instituições de Ouvidoria do país.

Em dezembro, **30%** das ocorrências recebidas na nossa Central de Ouvidoria foram tratadas como FCR.



Linha direta com o Procon

Há dois anos temos telefone exclusivo em nossa Ouvidoria para resolver demandas que chegam diretamente dos órgãos de defesa do consumidor. Além de simplificar o processo de atendimento e reduzir o prazo de envio de respostas, o canal diminui os custos de processo de atendimento, o número de audiências realizadas e as aplicações de penalidade, e melhora nossa interação com os Procons de todo o país.



Ouvidoria digital

Em plena era digital, a Ouvidoria não poderia ficar de fora desse movimento e, em 2018, implementou o Projeto Ouvidoria Digital, que expandiu nossos canais de atendimento da Ouvidoria para o site e para o aplicativo do Grupo Caixa Seguradora.



Espaço Cuidar Bem

Quando recebemos uma visita em casa, fazemos de tudo para que ela se sinta bem. Aqui, na Seguradora, seguimos a mesma premissa. Gostamos de receber nossos clientes da melhor forma possível na nossa sede. Por isso, criamos um espaço dedicado exclusivamente para tratar nossos clientes com a atenção e o cuidado que eles merecem. O atendimento aos nossos clientes terá o apoio da Ouvidoria, que fica responsável por receber os visitantes e direcionar o caso para a sua solução.



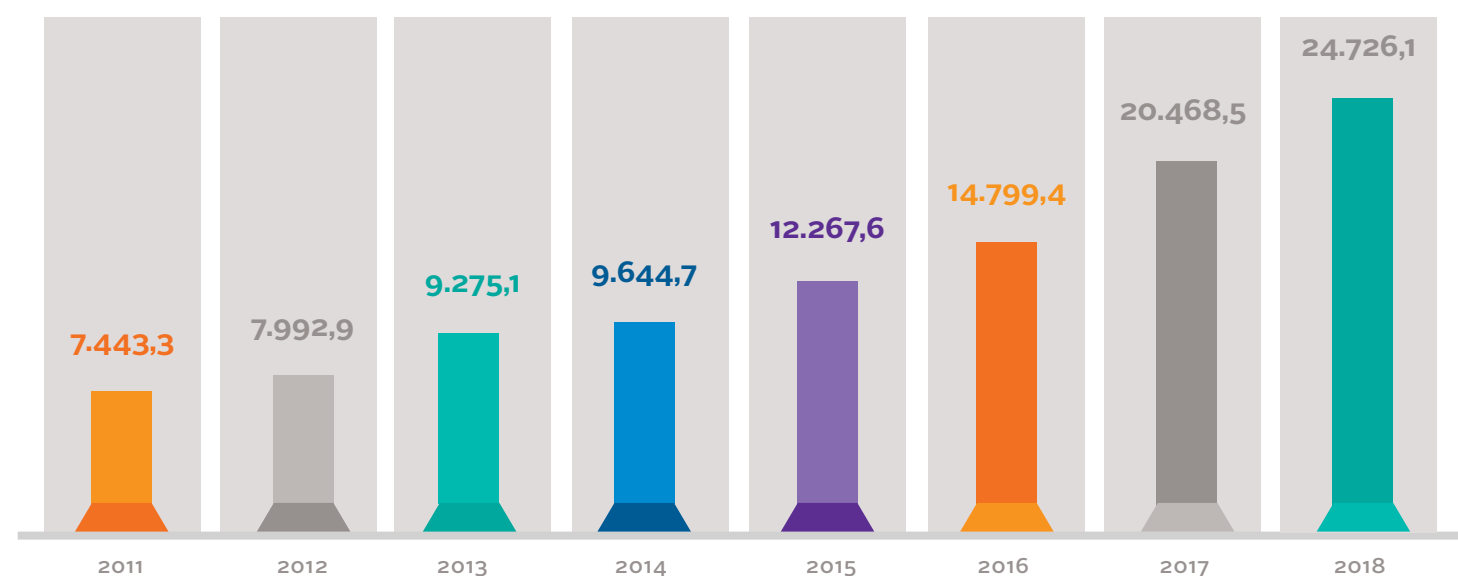


Desempenho

f i n a n c e i r o

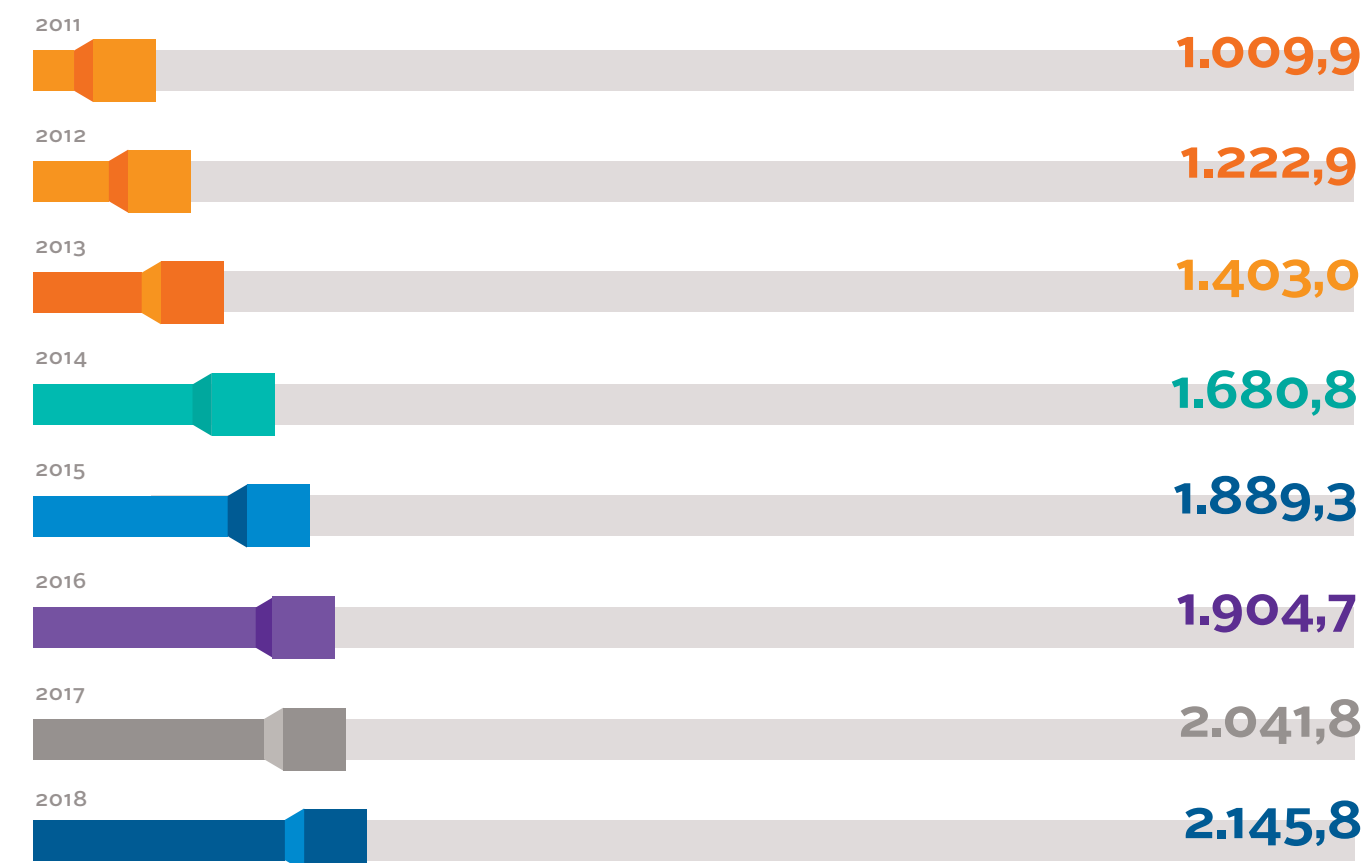
Faturamento

(em bilhões de reais)

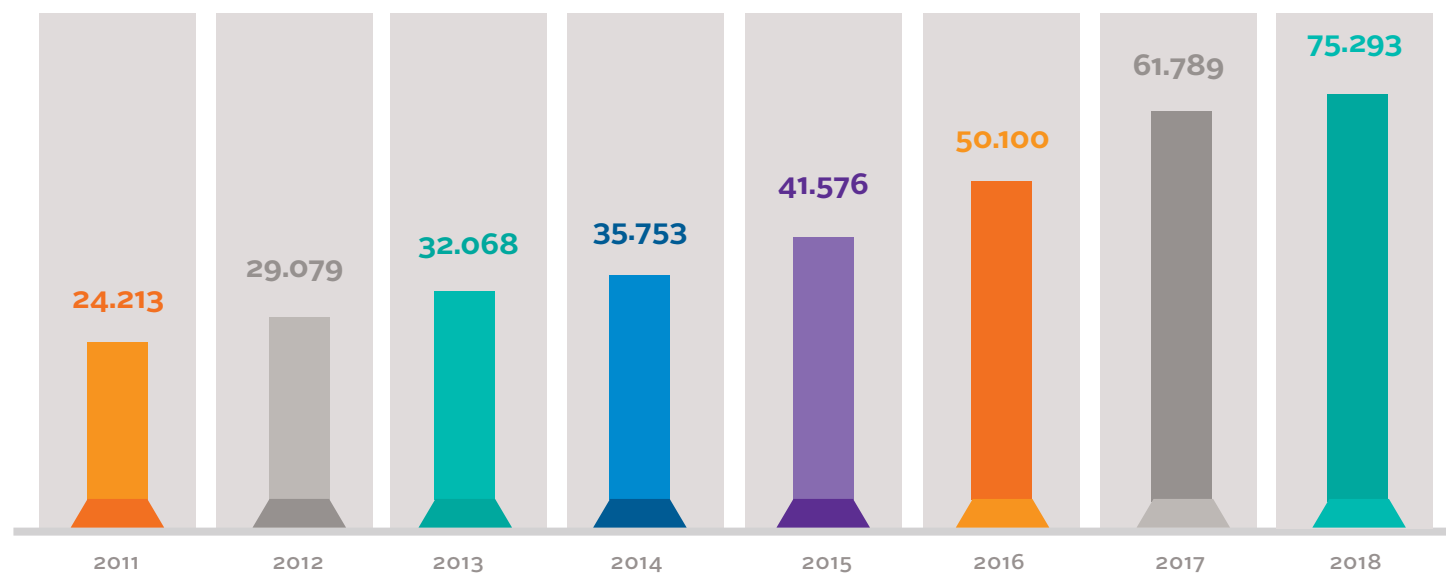


Lucro líquido

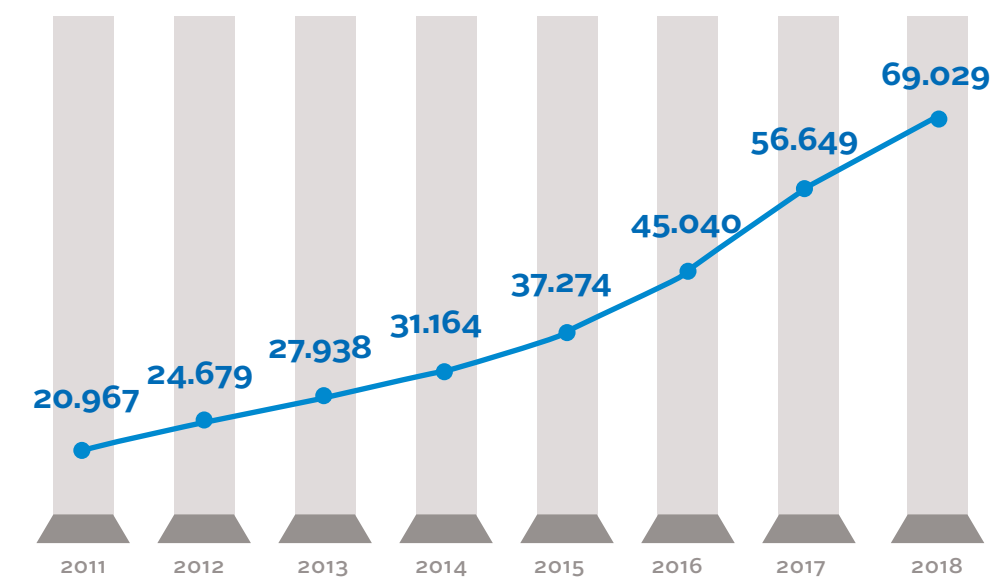
(em milhões de reais)



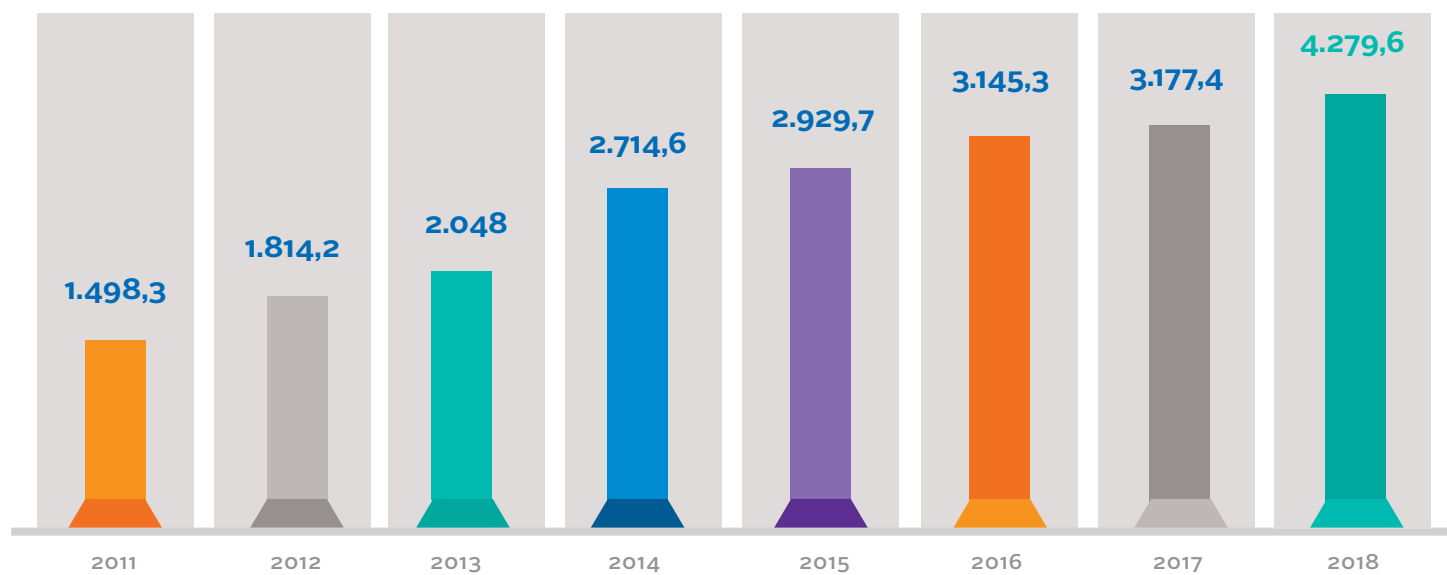
Ativos sob gestão (em milhões de reais)



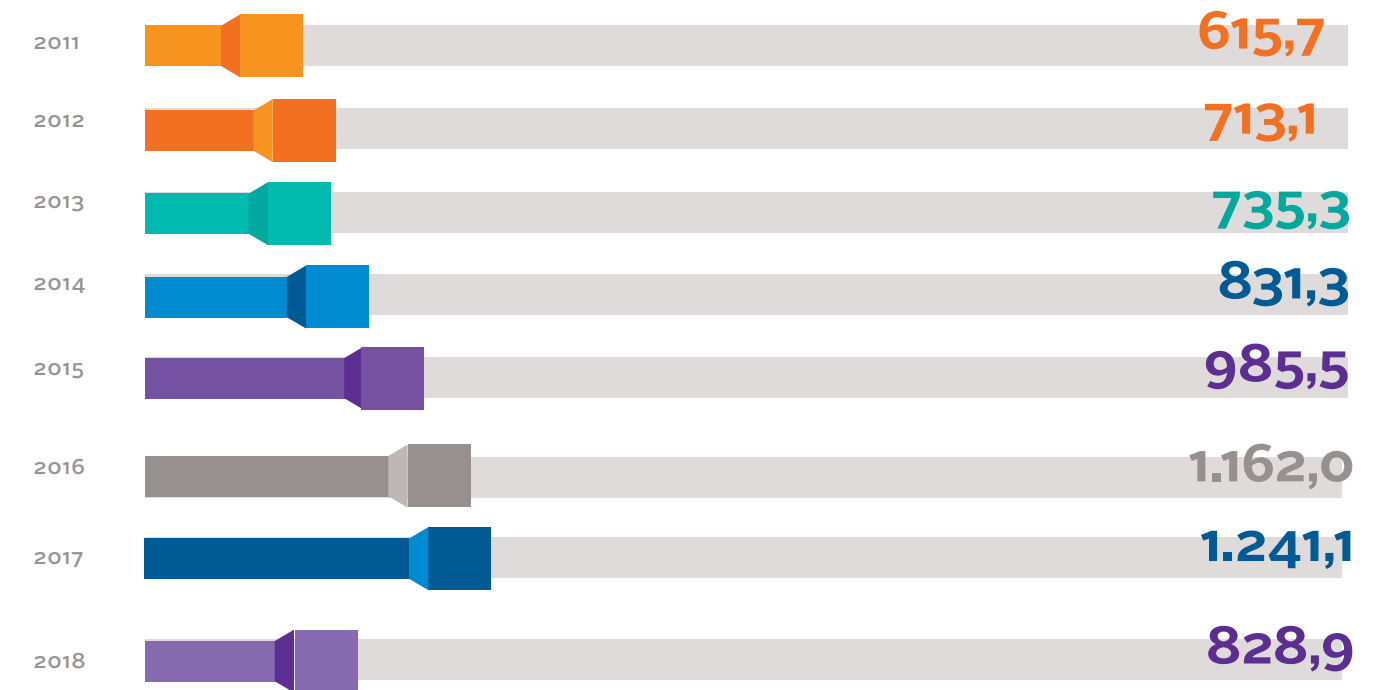
Reservas técnicas (em milhões de reais)



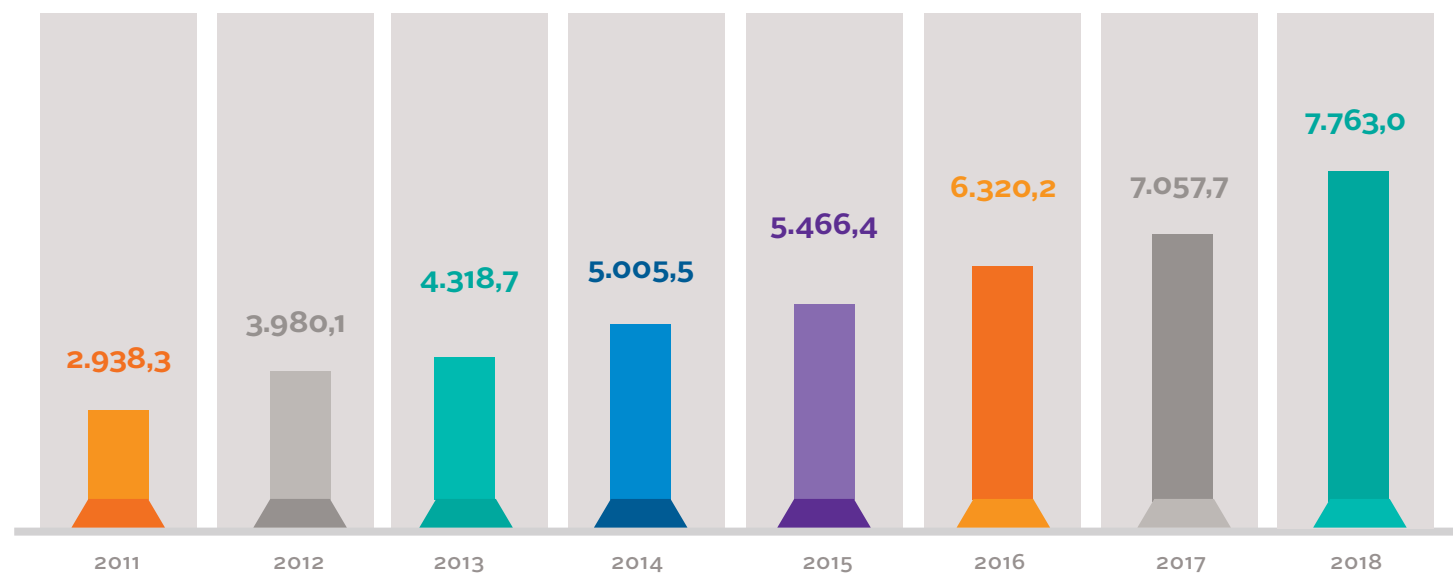
Margem técnica (em milhões de reais)



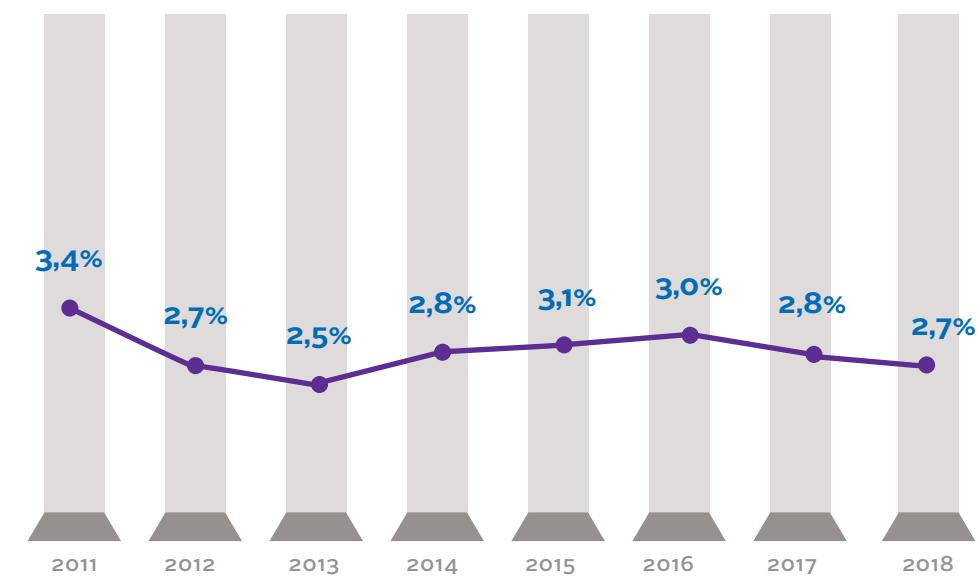
Resultado financeiro (em milhões de reais)



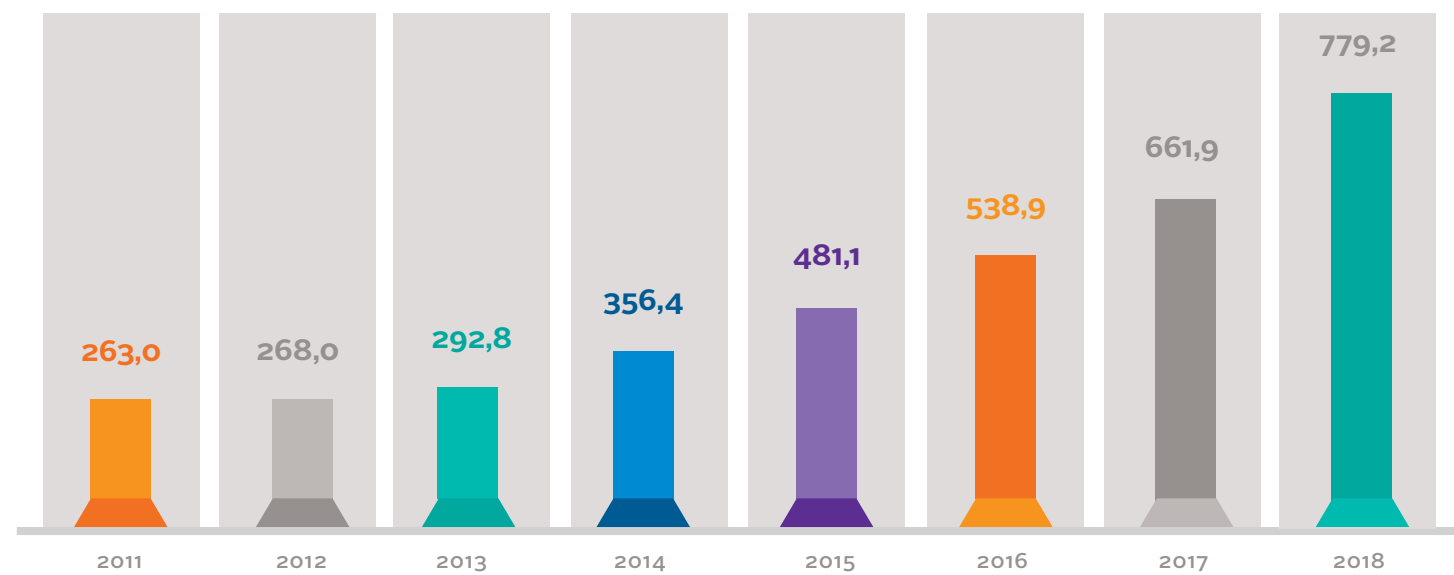
Patrimônio líquido (em milhões de reais)



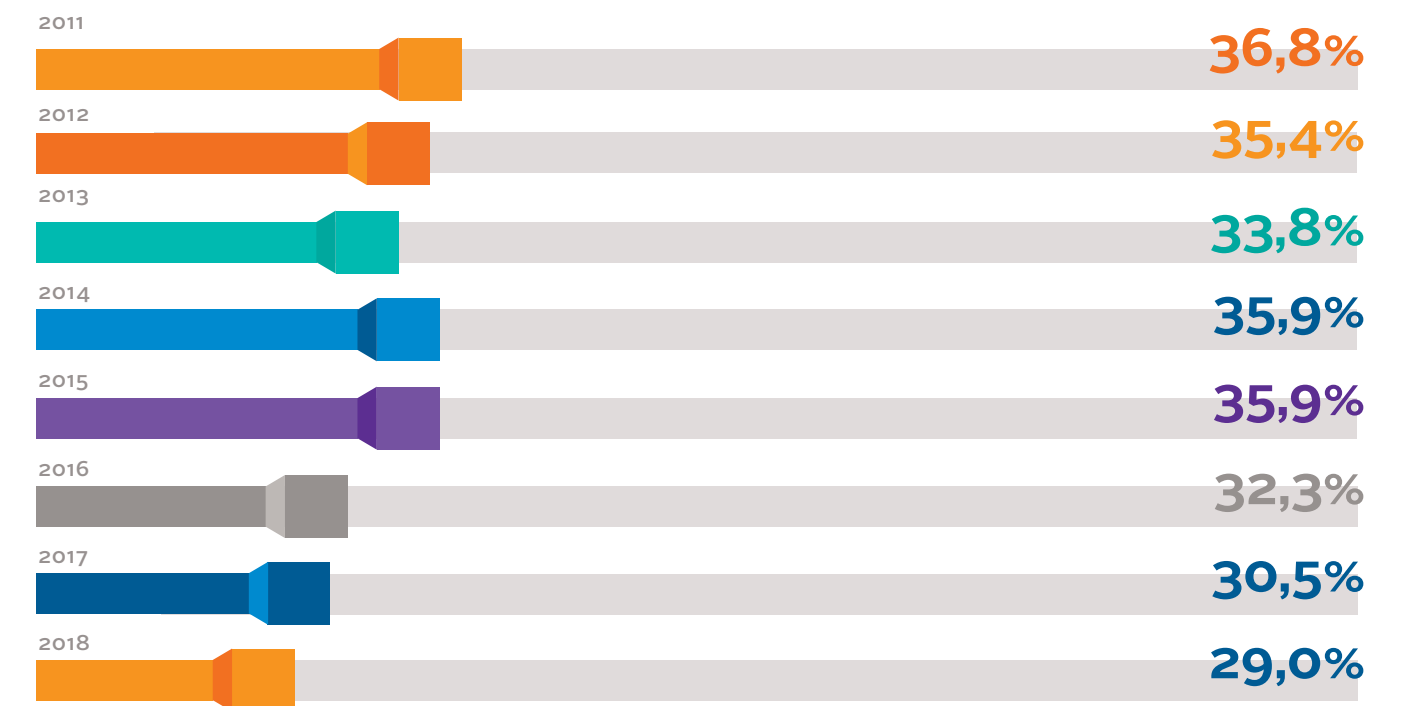
Custo administrativo sem tributos



DGA'S
(em milhões de reais)



ROE
Patrimônio líquido médio



Ativo

(em milhões de reais)

Consolidado

ATIVO	31/12/18	31/12/17
Circulante	72.590.499	57.530.187
Disponível	184.258	121.597
Aplicações Financeiras	68.980.257	54.355.419
Créditos operacionais	1.402.448	1.249.120
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.454.252	1.284.545
Despesas de comercialização diferidas	569.284	519.506
Não Circulante	10.342.774	11.232.781
Aplicações	6.115.412	7.476.065
Títulos e créditos a receber e outros valores	4.227.362	3.756.716
Total do intangível e imobilizado	952.420	988.364
TOTAL DO ATIVO	83.885.693	69.751.332

Passivo

(em milhões de reais)

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	31/12/18	31/12/17
Circulante	70.714.922	58.126.067
Obrigações a pagar	2.615.612	2.281.297
Débitos operacionais	660.455	490.675
Depósitos de terceiros	491.228	311.943
Provisões técnicas	66.947.627	55.042.152
Não Circulante	5.241.209	4.347.753
Participação dos acionistas minoritários	166.604	219.787
Patrimônio líquido	7.762.958	7.057.725
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	83.885.693	69.751.332

Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)

(em milhões de reais)

	Consolidado		
	31/12/18	31/12/17	31/12/16
Prêmios emitidos líquidos	6.525.640	6.506.676	5.396.747
Prêmios retidos	6.525.640	6.506.676	5.396.747
Variações das provisões técnicas	161.199	(983.643)	(413.529)
Prêmios ganhos	6.686.839	5.523.033	4.983.218
Sinistros retidos	(1.613.522)	(1.587.083)	(1.480.960)
Despesas de comercialização	(688.208)	(551.116)	(459.818)
Outras receitas e despesas operacionais	(839.022)	(739.974)	(366.385)
Resultado das operações de resseguro	(162.883)	(225.149)	(103.283)
Total das operações de seguros	3.383.204	2.419.711	2.572.772
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	16.054.866	11.849.537	7.269.369
Variações das provisões técnicas	(15.858.322)	(11.670.436)	(7.107.671)
Benefícios e sinistros	(42.968)	(31.646)	(41.225)
Despesas de comercialização retidas	(147.948)	(109.787)	(106.541)
Outras receitas e despesas operacionais	(70.855)	(68.395)	(38.600)
Total das operações de previdência	(65.227)	(30.727)	(24.668)
Receita com título de capitalização	1.397.603	1.198.737	1.181.026
Variações das provisões técnicas	(1.140.891)	(980.486)	(988.023)
Resultado com sorteios	(45.034)	(52.340)	(49.006)
Despesas de comercialização	(53.520)	(34.345)	(53.257)
Outras receitas e despesas operacionais	(21.078)	(43.129)	10.578
Total das operações de capitalização	137.080	88.437	101.318
Receita de outras operações	464.665	438.560	566.341
Despesas de comercialização	(222.146)	(173.456)	(240.217)
Outras receitas e despesas operacionais	(65.284)	(55.253)	(324.517)
Total de outras operações	177.235	209.851	1.607
Despesas administrativas	(779.289)	(661.925)	(539.135)
Despesas com tributos	(425.773)	(300.629)	(350.003)
Receitas e despesas financeiras	1.511.159	1.809.417	1.635.078
Resultado não operacional e outros valores	(33.358)	10.596	869

	3.905.031	3.544.671	3.397.838
Resultado antes dos impostos e participações	3.905.031	3.544.671	3.397.838
Impostos e Contribuição Social	(1.689.478)	(1.436.317)	(1.430.028)
Participações sobre o lucro	-	-	-
Varição nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
Lucro líquido do exercício	2.215.553	2.108.354	1.967.810
Participações dos minoritários	69.748	66.517	63.152
Participação Acionistas da Companhia	2.145.805	2.041.837	1.904.658

INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO	EM 12/2018	EM 12/2017	EM 12/2016
TAXA RETORNO DO CAPITAL PRÓPRIO			
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTOS - IA	10,2%	10,4%	9,1%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	68,1%	72,9%	70,2%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	56,8%	56,8%	54,9%
MARGEM LÍQUIDA	29,1%	33,2%	33,3%

Sobre o relatório

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.

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 2018.

Todas as informações aqui presentes foram prestadas por diversas áreas da companhia, sob a coordenação da Diretoria de Comunicação e Experiência do Cliente (DIRCEC).

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.

Comunicação

Progresso do Pacto Global 2018

PRINCÍPIOS		DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRIPTIVOS POLÍTICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	PÁGINAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018	
DIREITOS HUMANOS Declaração Universal de Direitos Humanos	1	Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência	<ul style="list-style-type: none"> Programa Embaixadores 2030, participação de 8 jovens no ECOSOC/ONU, desde 2015 Programa Jovem de Expressão, para a geração de autonomia em periferias, em parceria com a OSC RUAS Laboratório de Economia Criativa e criação da Rede de Coletivos Criativos do DF, em parceria com OSC Desafio Caixa Seguradora e Concentro, sobre juventude e inteligência financeira, em parceria com a Concentro Apoio ao Fundo PositHIVO, para a redução da discriminação e prevenção ao HIV Apoio ao Movimento Brasil Júnior, para fomentar o empreendedorismo universitário Espaço Laura Acolher Licenças-maternidade e paternidade estendidas Mobilidade para grávidas 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sustentabilidade e Gestão de Riscos da Caixa Seguradora Estatuto da Juventude, Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 Acordos de Cooperação com as Nações Unidas Agenda 2030 Estatuto Social Instituto Caixa Seguradora 	<ul style="list-style-type: none"> Escala de conhecimentos, atitudes e práticas dos jovens que integram o Programa Jovem de Expressão Relatórios dos programas Relatório e prestação de contas dos programas 	Avaliação do investimento nos programas	Págs. 19, 21, 22, 23, 28, 29, 30 e 32
	2	Certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Os contratos com fornecedores proíbem violações aos direitos humanos e obriga as partes a reconhecerem sua responsabilidade social e a cumprirem com as políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança e medicina do trabalho e não contratação de mão de obra que envolva a exploração dos trabalhos forçados e/ou infantil Seminário sobre direitos humanos e engajamento das OSC nos direitos da juventude 	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética do Grupo Caixa Seguradora Contratos Manuais Ouvidoria Relatórios 	<ul style="list-style-type: none"> Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento 	<ul style="list-style-type: none"> Seleção de empresas aptas Equipes preparadas 	Pág. 19
DIREITOS DO TRABALHO 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	<ul style="list-style-type: none"> A empresa reconhece a importância da negociação coletiva, tanto que possui Acordos Coletivos firmados com o sindicato da categoria 	<ul style="list-style-type: none"> Acordo Coletivo de Trabalho de Participação nos Lucros da Empresa Acordo Coletivo de Trabalho de Banco de Horas com o sindicato da categoria 	<ul style="list-style-type: none"> Direitos garantidos 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões realizadas Acordos firmados 	Pág. 19
	4	Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	<ul style="list-style-type: none"> A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório 	<ul style="list-style-type: none"> A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho forçado ou compulsório Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora 	<ul style="list-style-type: none"> Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento 	<ul style="list-style-type: none"> Nenhum registro 	
	5	Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil	<ul style="list-style-type: none"> A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento 	<ul style="list-style-type: none"> Nenhum registro 	
	6	Eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão	<ul style="list-style-type: none"> Oferece formação e formalização de iniciativas de empreendedorismo para jovens negros 	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora 	<ul style="list-style-type: none"> Ouvidoria Programa Jovem de Expressão 	Casos apurados e solucionados	Pág. 29

PRINCÍPIOS		DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRIPTIVOS POLÍTICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	PÁGINAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018	
PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento	7	Adotar abordagem preventiva para os desafios ambientais	<ul style="list-style-type: none"> Comitê de Sustentabilidade da Caixa Seguradora Participação na Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNSeg para alinhar, disseminar e fomentar práticas de desenvolvimento sustentável no mercado segurador brasileiro 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sustentabilidade e Gestão do Risco Socioambiental da Caixa Seguradora 	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade Sistema de Indicadores Socioambientais CNP (SAP/BFC) 	<ul style="list-style-type: none"> Programa e ações internas Coleta seletiva Programa Carbon Free Programa Carbono Seguro Adoção dos PSI no meio corporativo Participação ou promoção de reuniões Realização das atividades de proteção do Cerrado no âmbito das parcerias firmadas 	Pág. 31
	8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Programa Ambiental: ações com o público interno de sensibilização às questões socioambientais, como campanha interna sobre descarte responsável de resíduos Parceria para descarte correto dos resíduos eletroeletrônicos Programa Carbon Free: compensação de emissões de CO2 em eventos e impressões de folheteria e correspondências Compensação de 100% das emissões referentes aos deslocamentos aéreos de colaboradores Programa Carbono Seguro Parcerias para proteção do bioma Cerrado, por meio de difusão de técnicas de plantio por sementeira e educação ambiental, e apoio à conclusão de um Centro de Excelência do Cerrado 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Sustentabilidade e Gestão do Risco Socioambiental da Caixa Seguradora 	<ul style="list-style-type: none"> Apuração do volume de papel e papelão encaminhado para empresa de reciclagem Participações nas reuniões do Comitê de Sustentabilidade da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg) Realização das ações de sensibilização junto aos colaboradores Relatório de emissões de gases de efeito estufa (GEE) Relatórios de andamento das ações apoiadas junto aos parceiros 	<ul style="list-style-type: none"> Descarte correto de equipamentos, papel e plásticos para a reciclagem Volume de papel e papelão encaminhado para empresa de reciclagem Volume de materiais eletroeletrônicos encaminhados para a reciclagem Pesagem dos resíduos não recicláveis recolhidos pelo Serviço de Limpeza Urbana Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas Plantio de 13.713 mudas de árvores nativas da Mata Atlântica 	Pág. 29
	9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> Usina de produção de energia, a partir de painéis fotovoltaicos, no teto do edifício-sede 	<ul style="list-style-type: none"> Manual Normativo AES 055 	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de consumo de energia 	<ul style="list-style-type: none"> A usina produziu 115.020 KWh, o equivalente ao consumo anual de 958 casas populares 	Pág. 31

PRINCÍPIOS		DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRIPTIVOS POLÍTICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	PÁGINAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018	
<p>ANTICORRUPÇÃO Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção</p>	10	<p>As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Prevenção à lavagem de dinheiro – adoção de procedimento de identificação e aprovação da relação de negócio com pessoas expostas politicamente – PEP • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Compliance – PO 014 • Programa de Compliance da Caixa Seguradora – MN AES 031 e PROC AES 031 • Política de Prevenção à Fraude – PO 007 • Política de Terceirização – PO 016 • Contratação de Bens e Serviços – MN ADM 006 • Acordo de Confidencialidade – MN AES 007 • Elaboração do acordo de nível de serviço – MN AES 014 • Elaboração de procuração – MN AES 026 • Padronização da sistemática de constituição de parcerias comerciais – MN AES 047 • Gerenciamento do Risco de Fraude nos processos da Caixa Seguradora – MN AES 005 e PROC AES 005 • Desenvolvimento e atualização de produto – MN AES021 • Programa anual de auditoria interna e controles internos • Manuais de produto • Curso e-learning • Cartilha – CA 002 • Política de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo – PO 006 • Política de Subscrição – PO 004 • Desenvolvimento e atualização de produto – MN AES021 • Manuais de produto • Programas de treinamento • Comunicação ao COAF das operações suspeitas de LD • Programa anual de auditoria interna • Cartilha – CA 001 • Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora • Código de Ética Fenaseg • Código de Ética ABA • Canal de Denúncias da Caixa Seguradora 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestão de risco e controle – RICO • Sistema de Compliance – UNIO • Sistema de Registro – Base de perdas operacionais – BDPO • Base de dados e sistema interno para tratamento de operações de prevenção à lavagem de dinheiro • 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) • A auditoria externa avalia, anualmente, os estudos do risco de fraude emitindo parecer para encaminhamento à Superintendência de Seguros Privados (Susep) • Mensalmente, as BUs recebem a evolução do ambiente de Risco, Controles Internos e Compliance 	<ul style="list-style-type: none"> • Otimização dos controles e ferramentas de controle • Melhoria das rotinas e conscientização dos colaboradores • Utilização das políticas em contratos operacionais e com terceiros 	Pág. 19

Índice remissivo GRI Estratégia e perfil

1. Estratégia e Análise		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
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. 3 e 4
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 2, 11, 12, 13, 14, 19 e 21
2. Perfil Organizacional		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
2.1	Nome da organização	Págs. 2, 3, 4, 8 e 9
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. 8, 9, 12, 13 e 14
2.4	Localização da sede da organização	Págs. 9 e 46
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	Págs. 6, 7, 14, 15 e 16
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Págs. 8 e 9
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Págs. 8, 9 e 46
2.8	Porte da organização	Págs. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9
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	Pág. 11
3. Parâmetros para o Relatório		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Págs. 2 e 44
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	Pág. 44
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Págs. 44 e 46
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Pág. 44
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores)	Págs. 2, 8 e 9
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Pág. 44
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. 2, 8, 9, 12, 13 e 14
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)	Págs. 2, 3 e 4
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Págs.

4. Governança, Compromissos e Engajamento Governança		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO 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. 17
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. 15 e 16
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. 15 e 16
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Págs. 17, 18 e 19
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 10 e 19
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. 17
Compromissos com iniciativas externas		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
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	Pág. 19
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Págs. 19, 27, 28, 29, 30 e 31
Engajamento dos stakeholders		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Pág. 18
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Pág. 18

Indicadores de desempenho

5. Indicadores de Desempenho Econômico		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
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. 36 a 44
6. Indicadores de Desempenho Ambiental		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Pág. 31
EN8	Emissões de gases de efeito estufa n.a. (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ H, HFC, PFC e SF ₆)	Pág. 31
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. 31
EN13	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	Pág. 31
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Pág. 31
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Pág. 31
7. Indicadores de Desempenho Social		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Págs. 20 e 21
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. 21 a 25
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com o gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Págs. 21 e 22
8. Indicadores de Direitos Humanos		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
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. 19, 21, 23, 29, 30 e 32
9. Indicadores de Desempenho Social Referentes à Sociedade		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
So1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Págs. 7 e 13
10. Indicadores de Desempenho Referentes à Responsabilidade pelo Produto		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Págs. 33 a 35

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

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

Twitter twitter.com/CaixaSeguradora

LinkedIn linkedin.com/company/caixa-seguradora

YouTube 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)

CAIXA
seguradora