

Relatório
de Sustentabilidade
2019



Cuidar
bem para
crescer



Somos a Caixa Seguradora

- Mensagem do Conselho 4
- Mensagem do Presidente 5
- Estamos presentes em todo o país 9
- Composição acionária 11
- Nossos acionistas e executivos 12
- Nossos modelos de negócio 15
- Reconhecimento merecido 16

Quando a gente trabalha para crescer, tudo em volta também cresce

- Seguro 20
- Previdência 21
- Capitalização 22
- Consórcio 23
- Odonto 24
- Youse 25

Governança corporativa e riscos ao negócio

- Estrutura 27
- Três pilares para uma gestão eficiente: segurança da informação, ética e compliance 29
- Mapa de stakeholders 30

Gestão inovadora com foco em liderança

- Marco X 2.0: nossa bússola para o futuro 33

A melhor experiência para o nosso cliente

- Cuidado e dedicação durante toda a jornada 35
- Aqui ouvimos a voz do cliente 36

Inclusão, equidade e desenvolvimento na carreira

- O perfil de quem faz parte da holding 39
- Benefícios 41
- Diversidade e Inclusão 43
- Clima e cultura 44

Nosso jeito de cuidar da sociedade e do meio ambiente

- Instituto Caixa Seguradora 45
- Meio ambiente 46
- Juventude empreendedora 49
- Jovem de expressão 51
- Equidade de gênero 52
- Apoio à sociedade 53
- Incentivo à cultura 55

Sobre o relatório

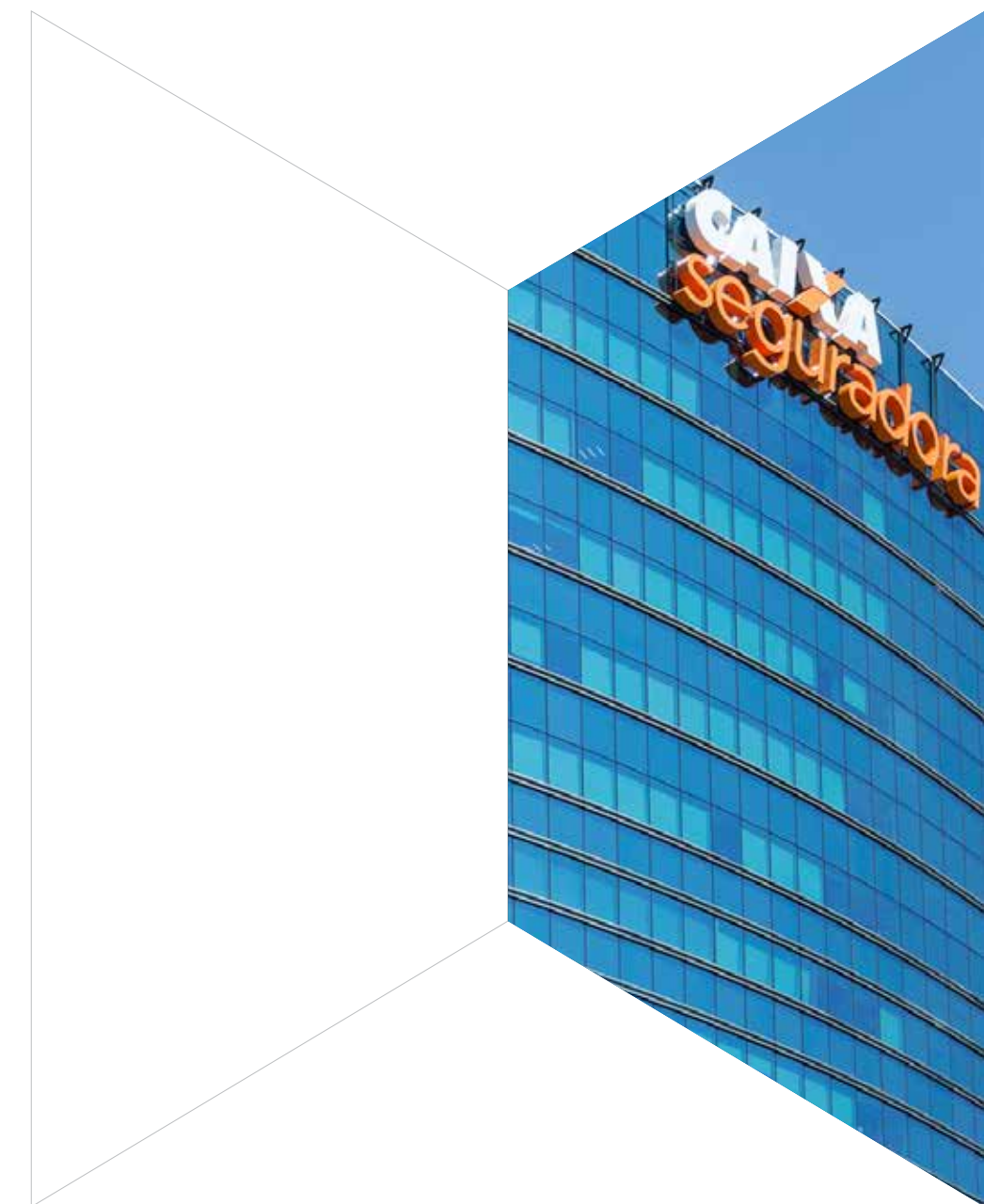
- Pacto Global 66
- Fale com a gente 68

S

apresentação

Cuidar bem para crescer sempre

Crescer é evoluir. Quando a gente trabalha para crescer, tudo em volta também cresce. Em um ano desafiador para o mercado, alcançamos números surpreendentes. Pela primeira vez, conquistamos a terceira posição entre as maiores seguradoras do país em faturamento e apresentamos crescimento de 28%. Os números são excelentes e refletem todo o cuidado com a nossa empresa, com os nossos acionistas, com a sociedade, com a cultura e com quem mais nos inspira a crescer: os brasileiros. Somar na vida dos nossos clientes é o que realmente importa pra gente.



Mensagem do Conselho



“Um tempo
de novas
possibilidades”

2019 foi um ano extraordinário. Pela primeira vez na nossa história, chegamos à terceira posição no ranking das maiores seguradoras do país. Fechamos o ano com R\$31 bilhões de faturamento, o que representa um crescimento de 28% -- mais do que o dobro do mercado, que avançou 12%. Pelo segundo ano consecutivo, registramos crescimento acima dos 20%. Para nós, esses resultados são uma grande vitória e motivo de muito orgulho.

Ano passado também foi decisivo para os nossos negócios. Seguindo nosso plano de investir no Brasil, a CNP Assurances concluiu o acordo com a Caixa Seguridade, nossa acionista brasileira, mantendo por mais 25 anos a exclusividade de venda no balcão do banco para os produtos de previdência, prestamista e vida. Juntos, estes produtos representam mais de 70% do nosso faturamento.

Em paralelo as recentes negociações, fizemos movimentos internos importantes para desbravar novos mercados, modernizando nossos canais de venda e reduzindo custos operacionais. Rumo a uma nova década, estamos nos preparando para as inovações do mercado. Sabemos que há um mercado imenso a ser explorado e certamente todo esse processo nos abrirá um leque de oportunidades no futuro próximo.

Nossa forma transparente, ética e responsável de nos posicionar no mercado nos guiou até aqui nos últimos 19 anos. Tudo isso fez de nós uma empresa única e vitoriosa. Seguiremos dedicados nesse caminho, com a certeza de que o futuro nos reserva grandes desafios e novas possibilidades de negócios.

Estamos, realmente, adentrando novos tempos.

Xavier Larnaudie-Eiffel

Presidente do Conselho de Administração da Caixa Seguros Holding

Mensagem do presidente



**“Nosso maior
desafio é fazer a
diferença na vida
das pessoas”**

Há três anos, aceitei a missão de conduzir no Brasil as operações do grupo Caixa Seguradora. Para mim, além de uma grande satisfação, tem sido um desafio. Desde que foi constituída, em 2001, a companhia vem trilhando um caminho sólido e sustentável e, quando cheguei aqui, ela já era uma das maiores e mais reconhecidas seguradoras do país. Mas havia potencial para chegarmos ainda mais longe. E chegamos. Ano passado, conquistamos a terceira posição no ranking do setor, um resultado inédito na nossa história e muito esperado por todos nós.

No entanto, o fato de ter alcançado essa meta não me emociona mais do que os motivos pelos quais conseguimos torná-la possível. O crescimento da Caixa Seguradora, assim como das demais empresas da holding, está baseado em dois importantes pilares: a sólida parceria entre a CNP Assurances e a Caixa Seguridade, nossa acionista brasileira; e o investimento em nossos colaboradores, que vem se tornando uma marca da minha gestão. Sem isso, nada seria alcançado.

Gostaria de agradecer imensamente a dedicação e os esforços comerciais da nossa parceira Caixa, que, por meio de sua extensa rede de atendimento e presença em todo o país, tem nos ajudado na missão de fazer a diferença na vida das pessoas, ampliando o acesso da população a produtos financeiros básicos, realizando sonhos e cuidando do patrimônio e das conquistas de milhares de brasileiros. Apenas no ano passado, 22 mil famílias receberam as chaves de seus imóveis e carros. Muitas delas experimentaram pela primeira vez a sensação de ter uma casa própria. Também pagamos mais de R\$ 241 milhões em indenizações do nosso seguro para milhares de famílias terem a chance de recomeçar suas vidas. Essa é a essência do nosso negócio, cuidar bem e deixar um legado na vida dessas pessoas. É o que nos move e nos leva adiante a cada dia.

Essa é a essência que também nos inspira dentro de casa. Quem trabalha na Caixa Seguradora sabe que sou entusiasta de uma empresa humanizada, que valoriza seus talentos, investe na carreira e no bem-estar dos colaboradores. Investimos quase R\$ 5 milhões em programas de incentivo e, como consequência disso, em promoções internas e ajustes salariais por meritocracia. Aqui, damos a mesma oportunidade para todos crescerem. Estamos focados no fortalecimento do nosso capital humano.

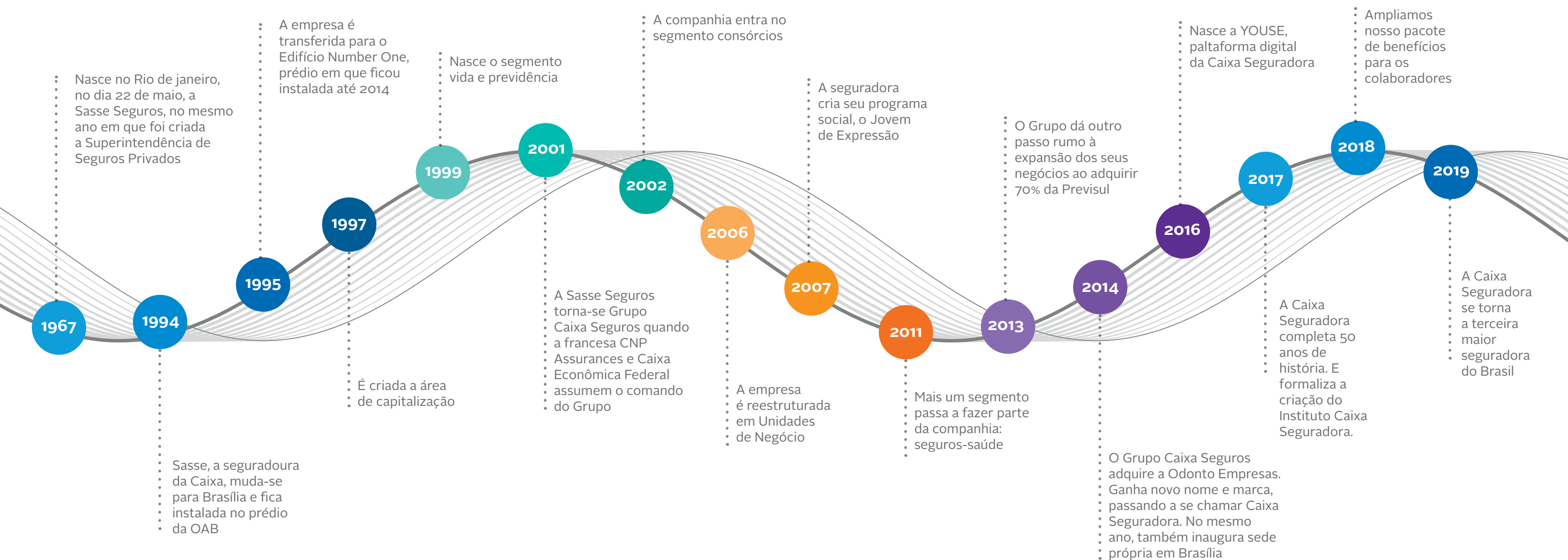
No último ano, nosso cuidado também foi traduzido em diversas ações, como o programa Para cuidar ainda mais, que oferece atendimentos gratuitos com orientação jurídica, consultoria financeira, serviço de assistência psicológica e social aos colaboradores e seus familiares. Também fizemos ajustes no plano de previdência da casa para trazer mais equilíbrio e permitir que todos os nossos colaboradores, não apenas os que ocupam cargos de gestão, mas até mesmo os com menores rendas, tivessem acesso a um dos melhores planos corporativos oferecidos pelo mercado. E não nos esquecemos dos familiares dos nossos colaboradores. Em 2019, presenteamos 20 pais de funcionários com planos de saúde 100% custeados pela empresa para terem todo o apoio e cuidado médico necessário. Fazemos a diferença na vida dos nossos colaboradores.

Também aprendemos diariamente a não apenas respeitar as diferenças, mas sobretudo valorizar a diversidade. Como empresa humana que somos, fizemos movimentos recentes para tornar nosso ambiente de trabalho ainda mais agregador e inclusivo. Investimos na contratação de pessoas com deficiência (PcD) e abrimos mais vagas para profissionais com mais de 60 anos, garantindo a eles não apenas oportunidades de trabalho, mas espaços físicos seguros e acessíveis. Reforçando nosso compromisso com a equidade de gênero, construímos salas em hospitais públicos do Distrito Federal para acolher mulheres vítimas de violência e assinamos os Princípios de Empoderamento das Mulheres da Organização das Nações Unidas para reduzir possíveis aspectos de desigualdade entre homens e mulheres no nosso ambiente de trabalho. Temos tido bons resultados. Nos últimos quatro anos, o número de mulheres em cargos de liderança na Caixa Seguradora aumentou 28%, e hoje elas representam mais da metade dos nossos gestores (52%).

Ser diferente nos conecta, nos complementa, nos torna parte de um todo, nos faz crescer e evoluir. Como representante dessa empresa, não poderia estar mais satisfeito por ter aceitado esse desafio anos atrás. Para o futuro próximo, meu desejo é que sejamos reconhecidos não apenas por ser a seguradora dos brasileiros, mas como uma das empresas mais humanas do país. O desafio agora é outro. Se antes crescemos para cuidar, hoje cuidamos para crescer. Cuidar bem é a nossa essência. Fazer a diferença na vida das pessoas é a nossa missão.

Laurent Jumelle
Presidente da Caixa Seguros Holding

Acompanhe a evolução da nossa história



- Sólida, inovadora e sempre preocupada em cuidar bem dos brasileiros. Prontos para acompanhar as novas tendências do mercado e atender da melhor forma nossos clientes.
- Conquistamos no último ano, pela primeira vez, a terceira posição entre as companhias do setor com maior faturamento, em ranking publicado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Somos

a Caixa Seguradora

- Atuamos no mercado brasileiro há 52 anos e estamos presentes nos segmentos de seguros de vida e patrimoniais, previdência, consórcio, capitalização e seguros odontológicos.
- Somos uma das empresas mais financeiramente sustentáveis do setor. Nossa rentabilidade no último ano foi de 29%, o que nos rende uma série de reconhecimentos em respeitadas rankings do mercado financeiro.



Destques da carteira

Nos últimos dois anos,
nosso faturamento
cresceu acima dos

20%

11,4%
de participação
no mercado

3^a
posição no ranking do
mercado segurador,
em faturamento

R\$ 31,6
bilhões em faturamento

R\$ 2,26
bilhões em
lucro líquido

Uma das mais rentáveis
do País, com

29%
de rentabilidade
sobre o
patrimônio
líquido



Estamos presentes

em todo o País



Nossa sede, própria e sustentável, está localizada no coração de Brasília, capital do País. Somos a maior empresa privada e a única seguradora do Brasil com sede no Distrito Federal.

Estamos presentes em todas as regiões do Brasil, por meio das nossas **13 filiais**, localizadas nas principais capitais.

Duas empresas da *holding*, Youse e Odonto Empresas, têm sedes em São Paulo (SP); e a Previsul, braço da seguradora no sul do País, está localizada em Porto Alegre (RS).

Nosso jeito de ser



Visão

Ser a seguradora dos brasileiros.

Missão

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

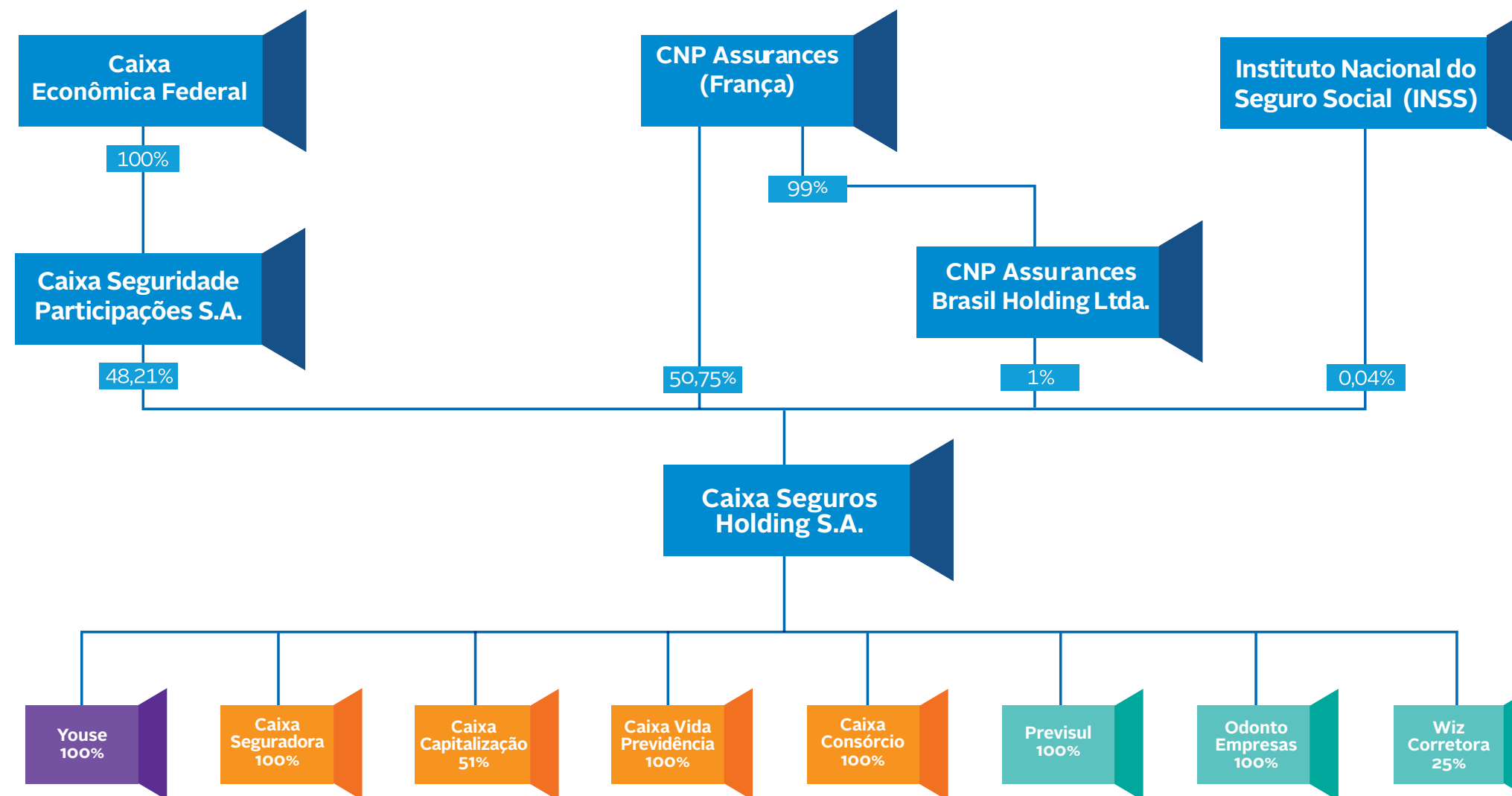
Propósito

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.

Composição acionária



*versão simplificada do organograma da Caixa Seguros Holding S.A.



A empresa francesa atua há mais de 60 anos no mercado de seguros. A companhia deu início às 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 terminais de atendimento em todas as regiões brasileiras.

Nossos acionistas e executivos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CAIXA SEGUROS HOLDING

Xavier Larnaudie-Eiffel (Presidente)	Diretor-Geral Adjunto da CNP Assurances
Antoine Lissowski	Diretor-Geral da CNP Assurances
Hervé Thoumyre	Diretor de Experiência do Cliente e dos Sistemas de Informação da CNP Assurances
Jean-Paul Faugère	Presidente do Conselho de Administração da CNP Assurances
João Eduardo Pacheco Dacache	Vice-Presidente de Atacado da Caixa Econômica Federal
Júlio Cesar Volpp Sierra	Vice-Presidente de Produtos de Varejo da Caixa Econômica Federal
Laurent Jumelle	Presidente do Grupo Caixa Seguradora
Marco Antonio Barros	Presidente da Caixa Seguridade
Michel Dubernet	Consultor
Pedro Duarte Guimarães	Presidente 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-Geral da Caixa Seguradora
Rodrigo Passadore	Diretor de Previdência, Vida e Saúde
Dominique Dieuzaide	Diretor de Capitalização e Odonto Empresas
Marcos Centin Dornelles	Diretor de Riscos Diversos e da Youse Seguradora
Laudimiro Almeida Filho	Diretor de Consórcios
Renato Pedroso	Diretor da Previsul Seguradora
Ryvo Matias Pires Santos	Diretor de Capitalização

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 Institucionais
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 de Estratégia e Novos Negócios
Marco Pires	Diretor de Contabilidade e Finanças
Luis Alberto Charry	Diretor das Atividades na Colômbia
Paulo Otávio Câmara	Diretor de Riscos
Rejane Pamplona	Diretora de Rentabilização de Negócios
Roney Granemann	Diretor Comercial
Sany Silveira	Diretora de Comunicação e Experiência do Cliente

Os clientes são nosso maior patrimônio

Nossos clientes somam mais de **12,4 milhões de brasileiros**.

São pessoas que confiam na nossa empresa para cuidar bem da família, do futuro e do patrimônio que conquistaram durante toda a vida.



Em 2019:

Nossa capitalização contemplou mais de **9 mil clientes** em todo o Brasil, com mais de **R\$ 29 milhões em prêmios**.

Somamos **R\$ 76,8 bilhões** em reserva de previdência, **R\$ 16 bilhões** a mais do que o registrado no ano anterior. Sinal de que estamos cuidando cada vez mais e melhor do futuro das pessoas.

Entregamos mais de **22 mil bens**, entre imóveis e automóveis, para os nossos clientes de consórcio.

Quase 9 mil famílias receberam **R\$ 241,7 milhões** em indenizações dos nossos seguros de vida.

Mais de 11 mil famílias receberam **R\$ 149 milhões** e tiveram suas indenizações pagas pelo seguro prestamista, garantindo a quitação de empréstimos contratados.



é o nosso ponto de partida

Temos como missão simplificar o acesso aos produtos, entendendo e atendendo às reais necessidades dos brasileiros, e fazemos isso com o nosso jeito de ser: de forma didática, inspiradora, simples e dedicada 100% aos clientes. Nossos valores e atitudes nos guiam por toda a nossa jornada, seja internamente permeando nossa cultura corporativa, seja orientando nossos colaboradores de toda a transformação tecnológica e de inovação pela qual o mundo está passando. Cada um dos pilares da nossa marca é a base para superarmos os nossos desafios e seguirmos em frente, sempre proporcionando experiências inesquecíveis para os nossos clientes.



Nossos

modelos de negócio

Atualmente, operamos em três modelos de negócio, o que possibilita a diversificação de canais e o maior alcance dos nossos produtos e serviços para todos os tipos de público e em todos os estados brasileiros.

No modelo de bancaseguros, em que temos como parceira a Caixa Econômica Federal, temos exclusividade na venda de produtos no balcão do banco, que possui uma das maiores redes de atendimento físico do País. E está presente em todos os municípios, com mais de 4 mil agências e postos de atendimento.

A Odonto Empresas e a Previsul têm seu modelo de negócio baseado na parceria com corretores de seguros. A Wiz Corretora também apoia a comercialização de alguns produtos e o relacionamento com clientes por meio deste modelo.

Nosso DNA inovador nos permitiu dar um passo à frente do mercado e lançar a primeira seguradora 100% digital do Brasil, a Youse. A plataforma oferece aos yousers (como são chamados os consumidores da empresa) seguros para carro, casa e de vida em mais de mil combinações personalizáveis de modo totalmente *online*.

Reconhecimento merecido

Somos uma empresa sólida, focada na constante inovação de nossos produtos, processos e serviços, e não medimos esforços para que nossos clientes tenham uma ótima experiência com a gente do início ao fim de suas jornadas.

Por tudo isso, merecemos o reconhecimento do mercado, de instituições sérias e competentes que avaliam as empresas e suas performances em diversos patamares e, é claro, de pessoas que medem o que é o mais importante para nós: a satisfação do cliente. A seguir, os principais prêmios e reconhecimentos que recebemos em 2019 e que nos motivam a seguir a cada dia. Estão divididos entre os que reconhecem a solidez da empresa e os que medem a eficiência no relacionamento com o cliente.





Financeiramente sustentável

Temos **o melhor desempenho financeiro** entre as companhias do setor, de acordo com o anuário Época Negócios 360°.

Em 2019, **alcançamos o topo do ranking** Finanças Mais, na categoria Seguro Geral, e fomos eleitos a melhor empresa do País na categoria Seguros, Previdência e Capitalização pela premiação Empresas Mais. Ambos os prêmios são resultado de rankings elaborados e editados pelo Estadão, sendo dois dos mais respeitados pelo mercado financeiro.

Somos considerados líderes de mercado nos ramos Habitacional e Eventos Aleatórios pelo Prêmio Segurador Brasil, um dos mais tradicionais do setor de seguros.

Somos o 26º maior grupo empresarial do País, considerando o faturamento total de empresas de grande porte em todos os segmentos, segundo o anuário Exame Melhores e Maiores.



Investir

no cliente é recompensador

Ganhamos o

Prêmio Consumidor Moderno,

considerado o Oscar do segmento de profissionais de atendimento.

Vencemos

A Era do Diálogo,

prêmio criado pelo Simpósio Brasileiro de Defesa do Consumidor, que visa a equilibrar e transformar as relações de consumo no Brasil.

Pelo sexto ano consecutivo, fomos eleitos uma das companhias de seguro que melhor se comunicam com os jornalistas em premiação editada pela revista

Negócios da Comunicação.

Somos vencedores do

Prêmio Empresas que mais Respeitam o Consumidor.

A premiação reconhece as empresas que tratam os clientes com respeito, um dos principais alicerces do nosso bom relacionamento com os milhões de brasileiros que confiam na gente.

Levamos para casa o

Prêmio CONAREC

pelo melhor modelo de contratação e gestão de Contact Center na categoria Seguros, Previdência e Capitalização.

Fomos eleitos os melhores na categoria Consórcio de Imóveis pelo prêmio

Top Consumidor Marcas de Respeito.

Recebemos o prêmio

Empresas que mais Respeitam o Consumidor no Brasil

na categoria Seguros Residenciais e de Automóveis. O trabalho de pesquisa comandado pela consultoria SKS-CX por meio da metodologia de cliente oculto comprova o forte investimento que temos feito no relacionamento com o consumidor nos últimos anos.



Recebemos menção honrosa no

Prêmio Atendimento de Ouro,

da Abrarec, que reconhece cases originais, criativos e eficazes no atendimento ao cliente.

Somos a terceira marca de seguros mais lembrada pelas mulheres, de acordo com o ranking elaborado pela premiação

Exame VIP Top of Women.



**Quando a gente trabalha
para crescer, tudo em
volta também cresce!**



Seguro



Exercitando o bem

cuidado

2019 foi mais um ano de resultados robustos.

Nosso faturamento chegou a R\$ 7,3 bilhões, 14,3% a mais do que no ano passado, quase o dobro do crescimento do mercado. Continuamos líderes nacionais no seguro habitacional, com 58,2% de participação de mercado. Também tivemos ótimos resultados no residencial, prestamista e vida.

Cuidar bem dos nossos clientes é tão importante quanto os resultados. Em 2019, apresentamos um novo jeito de vender seguros. As mudanças começaram com o seguro residencial e de vida. Agora, contamos com simulador que permite a oferta do produto mais adequado à necessidade do cliente, permitindo uma venda mais assertiva de acordo com o perfil de cada um.

Previdência

Quebrar recordes é rotina

Já virou rotina: ano após ano, nossa previdência bate recordes.

Crescemos 37% neste segmento em 2019, mais do que o dobro do mercado, chegando à incrível marca de R\$ 22 bilhões de faturamento. Nossas reservas alcançaram R\$ 76,8 bilhões, crescimento de 28,4%.

As discussões sobre a reforma da Previdência e sua aprovação no Congresso Nacional ajudaram a aumentar o interesse da população em relação ao futuro e à aposentadoria. Isso tem impulsionado o mercado como um todo. Também mantivemos nossos produtos atrativos para investidores, com ótima rentabilidade em relação aos concorrentes.



Capitalização



Em busca
dos

sonho

mas guardando dinheiro

Os títulos de capitalização são um sucesso no Brasil.

Milhões de pessoas apostam no produto para combinar economia programada com a participação em sorteios. Em 2019, reformulamos nossos principais produtos para atender ainda melhor nossos 2,4 milhões de clientes. Houve crescimento de 14% no faturamento, que chegou a R\$ 1,4 bilhão. E, como capitalização tem a ver com realização de sonhos, contemplamos aproximadamente 9 mil clientes, distribuindo o total de R\$ 29,3 milhões em prêmios.

Consórcio

Realizando projetos de vida

Foi um ano excepcional para nossa área de consórcios.

Nossas vendas cresceram 49%. Nos créditos comercializados no Consórcio Imobiliário, o crescimento foi de 62%. Esse resultado nos levou ao segundo lugar no ranking do mercado divulgado pelo Banco Central. O lançamento de grupos com parcela linear foi a grande alavanca para esse crescimento. Tivemos ainda queda nos índices de inadimplência em todas as linhas de produto, o que atesta a efetividade das políticas de venda e de crédito, além das ações de cobrança. Também foi um ano marcado pela melhora da experiência do cliente. Lançamos a autocompra de cartas de crédito no nosso site, a digitalização do processo de entrega do bem e a adoção de assinatura digital dos contratos de adesão.



Odonto



Saúde

e produtividade

Nossa área de seguro odontológico encerrou o ano com faturamento de R\$ 58,8 milhões.

Mais uma vez, focamos nos planos odontológicos empresariais. Cada vez mais as empresas têm percebido o valor desse produto como um benefício importante para reter talentos e aumentar a qualidade de vida dos colaboradores.



Youse

Inovação no DNA

A Youse, nossa empresa 100% digital, carrega a inovação no DNA.

2019 foi mais um ano de investimento em tecnologia e melhora da experiência do cliente. A Youse passou a oferecer cobertura para carros híbridos e elétricos, antecipando-se ao futuro do mercado, que prevê que, em 2030, vão existir cerca de 2 milhões de automóveis elétricos só no Brasil.

Outra novidade é que os clientes do seguro auto têm a liberdade de alterar a apólice diretamente pelo aplicativo. A ideia para o serviço partiu de conversas com clientes que sentiam a necessidade de ter mais agilidade nesse processo, mas dependiam do apoio da central de atendimento para realizar qualquer mudança. A ação, que traz mais autonomia para o consumidor, é pioneira no mercado.

Direção segura vale dinheiro

O programa de recompensas Youse Friends incentiva a consciência e segurança no trânsito. Com ele, os clientes do seguro auto criam um grupo no aplicativo, acumulam pontos todos os meses ao dirigir com prudência e, ao completar um ano, trocam por bonificação em dinheiro.



governança corporativa e riscos ao negócio

Nosso modelo de governança

é baseado nas melhores práticas do mercado, com o objetivo de estabelecer relações éticas e claras com os acionistas, os clientes, com os parceiros e fornecedores, e com a sociedade.



Estrutura

A 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.

A seguir, a função e a importância das principais instâncias do nosso sistema de Governança Corporativa.

Assembleia-Geral

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

Conselho de Administração

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

Conselho Fiscal

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 da empresa.

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, as normas e os 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.

Controle e eficiência:

projeto de transformação em compras

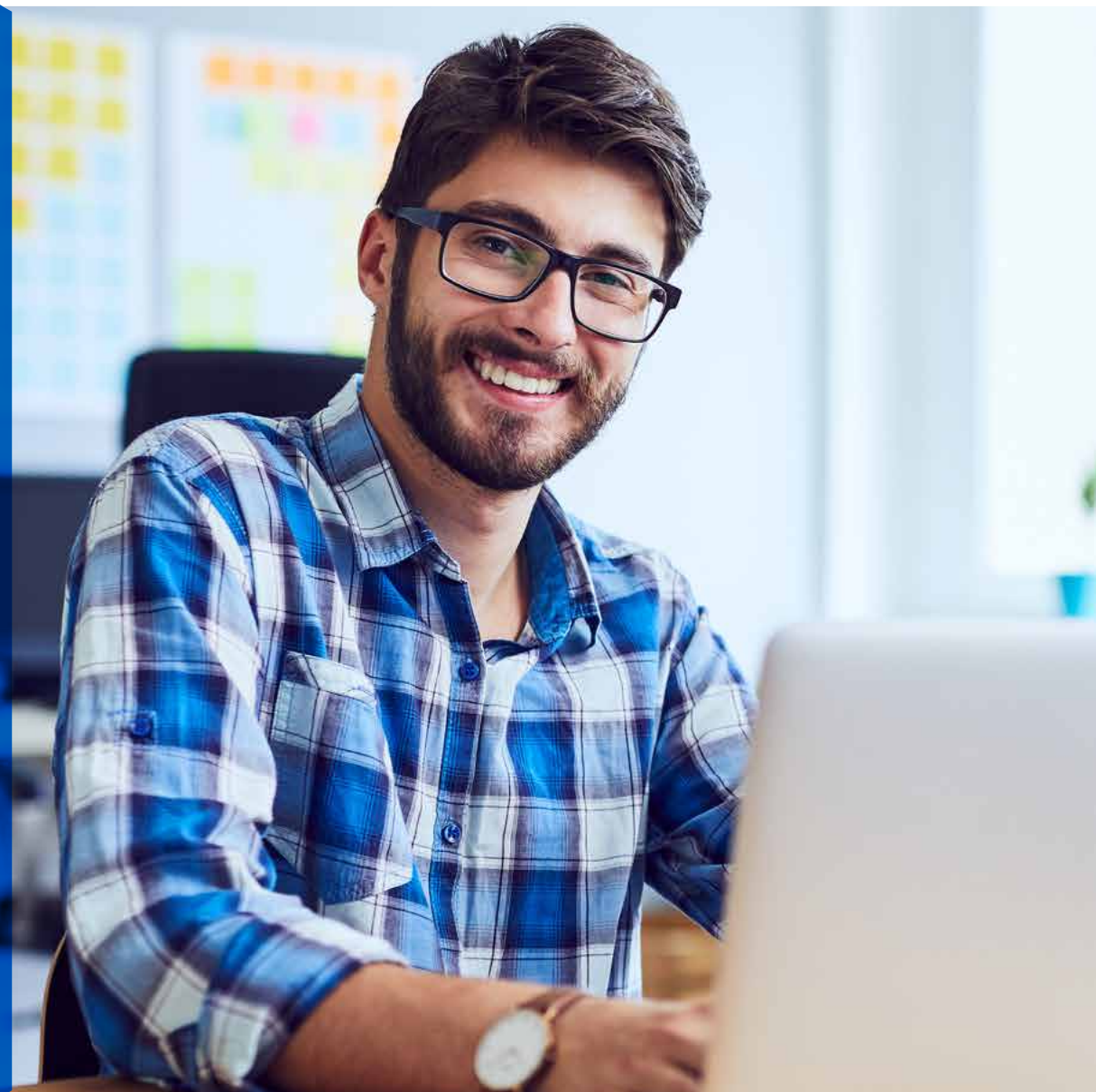
Sabemos que um bom modelo de governança pode trazer consequências positivas para a empresa, como otimização de processos e redução de custos operacionais.

Por isso, desde o final de 2018, temos trabalhado em nosso programa de transformação em compras, o Compass, que tem como objetivo centralizar e padronizar os processos de compra do Grupo, permitindo melhoria e otimização do nosso relacionamento com os fornecedores e parceiros externos, além de garantir a redução de custos em nossa estrutura.

Segue o mesmo modelo já bem-sucedido da matriz, na França: está vinculado ao OPUS²¹, programa de otimização de processo Global da CNP Assurances. Todo o trabalho na Seguradora foi conduzido de forma colaborativa por diversas áreas, desde a fase de diagnóstico até a implementação das iniciativas definidas pelas equipes envolvidas.

Como resultado desse trabalho, concluímos a troca do nosso plano de saúde, reduzindo custos e ampliando os benefícios para os funcionários.

A partir do Compass, conseguiremos aproximar ainda mais nosso grupo das melhores práticas do mercado e aumentar nossa governança na estratégia de compras.



Três pilares para uma gestão

eficiente:

segurança da informação,
ética e compliance

Temas como segurança da informação, ética e *compliance* têm sido cada vez mais importantes para o crescimento do nosso negócio. É fundamental estarmos preparados para reduzir riscos e otimizar o controle dos nossos dados e informações. Por isso, estamos nos preparando cada vez mais para garantir a eficiência desses três pilares na nossa companhia.

Em 2019, fizemos um importante trabalho de conscientização dos nossos colaboradores sobre esses temas por meio de campanhas internas, conteúdos e palestras. Também colocamos em prática uma série de medidas para prevenir o vazamento de dados importantes, resguardar informações de nossos clientes, reduzindo, assim, qualquer risco ao nosso negócio.



Prontos para cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados

Assim que a Lei Geral de Proteção de Dados foi aprovada no Brasil, iniciamos um movimento dentro da Seguradora para nos antecipar e cumprir todos os requisitos exigidos pela lei. Nossas gerências de Segurança de Informações e de Conformidade Ética e Legal, que fazem parte da Diretoria de Riscos, estão conduzindo um projeto, em parceria com as unidades organizacionais e subsidiárias, para identificar os esforços necessários para atingirmos a conformidade com a lei.

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

Estamos concentrados e comprometidos em implementar ações para avançarmos ainda mais no cuidado das nossas informações, apresentando um ambiente mais seguro, transparente e confiável possível para o uso dos nossos dados e, sobretudo, dos nossos clientes.

Boas práticas no ambiente virtual

Temos como premissa manter boas práticas no nosso ambiente virtual para evitar o risco

de exposição dos nossos dados. Para aprimorar essa prática, recentemente restringimos o uso da porta USB dos computadores corporativos. Esse controle é importante para continuar garantindo os objetivos da nossa Política de Segurança da Informação, assim evitamos

qualquer perigo de contaminação aos nossos arquivos e o vazamento de informações.

Sempre alertas

Temos três canais exclusivos para que o público – interno e externo – denuncie supostas atividades de fraude e lavagem de dinheiro; e também assédios, desvios éticos ou qualquer outra atividade que esteja em desconformidade com as nossas normas de *compliance* e com o nosso Código de Ética e Conduta. Todos os canais garantem o sigilo das denúncias e a identidade do denunciante.

Nossa política de prevenção à fraude e combate à corrupção foi atualizada com sucesso!

Para manter nossos valores vivos na rotina da empresa, promover a reflexão e nos posicionar sobre conceitos éticos e de integridade, lançamos uma versão atualizada da nossa política de prevenção à fraude e combate à corrupção. O documento reforça os princípios e diretrizes no relacionamento com membros e representantes da Administração Pública e demais *stakeholders* da empresa, além de fortalecer a importância da prevenção à fraude interna e externa. Temos cuidado especial com os riscos do nosso negócio em relação 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.





A importância da ética nas relações

Nossa Diretoria de Riscos tem um importante papel na disseminação de conteúdos e informações fundamentais para manter a saúde nas relações de quem faz parte da empresa. A área tem promovido inúmeras campanhas internas com o objetivo de educar e conscientizar todos os colaboradores sobre a importância do tema no dia a dia. No último ano, durante o Mês da Consciência, a diretoria reuniu mais de 400 pessoas para falar sobre assuntos como ética, conformidade, conflito de interesse, integridade, além do combate à corrupção, à fraude e à lavagem de dinheiro.

Aqui a segurança do colaborador é levada a sério

Mantemos constantemente um time de brigadistas voluntários preparados para garantir o bem-estar dos colegas em situações de risco. Todos os funcionários que se candidatam ao cargo realizam curso prático com o Corpo de Bombeiros para estarem treinados em casos de emergências na sede. Também temos modernos sistemas para a prevenção e o combate a incêndio e fazemos sempre o monitoramento de riscos que podem afetar o patrimônio, a saúde e a produtividade dos colaboradores. Além disso, temos como rotina promover simulações de incêndio em parceria com os bombeiros para que todos estejam preparados e saibam agir em casos reais de perigo. Contamos ainda com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA). Regulamentada pelo Ministério do Trabalho, a comissão é renovada anualmente por indicação da empresa e também pelos votos dos colaboradores.

Direitos humanos protegidos

Escolhemos trabalhar com parceiros que tenham valores semelhantes aos nossos. Por isso, existe em nossos contratos 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.

Preparados para qualquer emergência

A continuidade dos nossos negócios deve ser mantida mesmo em contextos de crise ou casos de emergência. Para isso, temos um plano de contingência para dar seguimento às atividades da empresa em situações fora do normal. Além de espaço físico próprio para esses períodos, temos mapeados e identificados os processos de negócio essenciais que precisam ser contingenciados e é claro, as pessoas responsáveis por essas atividades, que não podem parar.

Mapa de stakeholders

Nossos parceiros são peça fundamental para o bom desempenho das nossas atividades e para o sucesso da nossa empresa. Todas as instituições, pessoas e órgãos regulamentadores que fazem parte dessa cadeia contribuem para o nosso negócio rodar de forma alinhada e para garantir que nossos clientes continuem sendo sempre bem cuidados.

Conheça nossos stakeholders:





Gestão

inovadora com foco em liderança

Dimensões estratégicas

Para investir nossos esforços de forma estratégica neste novo modelo 2.0 do Marco X, traçamos alguns objetivos. No centro de tudo, o cliente. É ele quem faz a engrenagem rodar. Para fazer a máquina funcionar, o investimento em uma cultura interna fortalecida também foi fundamental, principalmente para que pudéssemos ter uma atitude digital muito mais presente no nosso dia a dia.

Somadas a tudo isso, elegemos dimensões

estratégicas de forma a ampliar e otimizar nossos negócios, explorar novos segmentos, produtos e canais, gerar mais oportunidades de relacionamento, incorporar a mentalidade digital na gestão e nas operações dos nossos negócios, garantir uma experiência incrível para os nossos clientes do início ao fim da jornada, além de otimizar os custos com inteligência para usar da melhor maneira os recursos a serviço da inovação.

Marco X 2.0: nossa bússola para o futuro

O mundo está em constante evolução. Para acompanhar todas essas mudanças, a gente tem que estar por dentro do que rola de mais moderno e quais competências o mercado exige dos profissionais. Aqui, na empresa, para nos guiar nesta transformação, temos o programa Marco X 2.0, que trouxe para a nossa rotina no trabalho dimensões e objetivos estratégicos claros de qual futuro que queremos.

Nosso principal desafio em 2019 foi nos transformar, fortalecer nosso jeito de ser e desenvolver as competências necessárias para desempenhar atividades nesta nova era exponencial.

Os perfis do futuro

Para nos guiar nesta jornada, decidimos que seria essencial investir na carreira dos nossos colaboradores e aperfeiçoar nossos talentos na busca de mais eficiência para o nosso negócio. Por isso, elegemos quatro perfis profissionais e suas respectivas habilidades que ajudaram a desenvolver e aperfeiçoar diversas carreiras em 2019. São eles:

Perfil mais analítico:

É quem está sempre em busca de novas informações, estuda detalhadamente os dados; é organizado, assertivo e focado. Com perfil mais analítico, é possível realizar o trabalho com mais eficiência, em menos tempo, e ampliar a capacidade de definir o que é importante para a empresa.

Perfil mais tecnológico:

As antenas estão ligadas no futuro. Para desenvolver este perfil, é preciso sair do conceito linear e saltar na era exponencial, em que tudo é mais rápido e digital.

Perfil mais criativo:

A criatividade ocupa papel central na busca de soluções. Por isso é considerada patrimônio e recurso estratégico para o crescimento das empresas. Ser criativo exige algumas habilidades, como flexibilidade, foco, determinação, curiosidade e autodisciplina, além, é claro, de estar sempre aberto ao novo.

Perfil mais adaptativo:

Como sobreviver em um mundo em constante mudança? Desenvolver a adaptação para se moldar às novas condições de trabalho é essencial para qualquer profissional conquistar espaço nesse mercado de trabalho tão volátil que temos na atualidade.

Essas são características necessárias para formar os profissionais do futuro. Junto com nossos valores e atitudes, esses perfis serão diferenciais para continuarmos cada vez mais competitivos e alinhados com toda a transformação pelo qual a nossa empresa e o mundo estão passando.

Na direção certa

Anualmente, definimos nossos objetivos estratégicos e, a partir daí, as diretorias, as gerências e os funcionários constroem suas metas, que podem ser revistas trimestralmente. Assim, conseguimos ser muito mais assertivos nas nossas entregas e com o olhar focado em alcançar os objetivos da companhia rumo a um negócio do futuro!

Foco em liderança

Nossos gestores são os principais responsáveis por estimular continuamente atitudes e comportamentos que fazem parte do perfil de liderança que tanto buscamos para superar nossos desafios. Por isso, investimos bastante na formação e no aprimoramento das qualidades dos nossos líderes.

Em 2019, nosso time de coordenadores, gerentes, superintendentes e diretores participou do programa Líderes do Amanhã, uma jornada muito produtiva com mais de 38 horas de treinamentos – que abordaram temas importantes, como liderança situacional e *mindset* ágil, além de conteúdos gamificados e uma vivência especial para colocar em prática tudo o que foi compartilhado durante a jornada.



A melhor

experiência para
o nosso cliente

Cuidado e dedicação durante toda a jornada

O cliente é o centro de tudo o que fazemos. Nós o ouvimos e agimos de acordo com suas necessidades e anseios para entregar uma experiência relevante e que atenda – e até mesmo ultrapasse – às suas expectativas.

Por essa razão, ouvi-lo foi uma das nossas principais metas corporativas em 2019. Além disso, ano passado, unimos as áreas de comunicação e experiência do cliente, criando uma única diretoria, para garantir a eles uma jornada extraordinária durante todo o tempo em que estão com a gente.

Aqui ouvimos a voz do cliente



Uma das nossas metas corporativas para 2019 foi o VOC, ou *Voice of Customer*. O VOC é uma metodologia de gestão desenvolvida para conhecer a imagem que o cliente tem de uma empresa. É uma ferramenta importante para as corporações que pretendem atender ou superar as expectativas de seus consumidores.

Este processo proativo precisa ser constantemente inovado para capturar as mudanças de comportamento dos clientes no tempo certo.

Aqui, na Caixa Seguradora, capturamos os dados para análise do VOC durante avaliação realizada após a ligação do cliente para as nossas centrais de relacionamento e nos atendimentos feitos em nossos sistemas de venda e interação.

Desde outubro, alcançamos nossa meta anual e registramos 51% de NPS (*Net Promoter Score*), índice que mede a satisfação do cliente em relação ao atendimento da empresa.

As vantagens do VOC

- Ajuda a melhorar processos em conjunto com as unidades de negócio;
- Melhora a experiência dos nossos clientes em todos os serviços e produtos que oferecemos;
- Garante soluções definitivas para os clientes durante o primeiro contato telefônico.



Novo jeito de vender seguros

Tornar a venda do seguro mais simples, prática, didática, personalizada e qualificada. Assim é o nosso novo jeito de vender seguros. Em 2019, fizemos mudanças que transformaram o processo de vendas, oferecendo fluxo inteligente e intuitivo para identificar com poucas informações os perfis de cada cliente e analisar melhor os riscos.

Com a mudança, tivemos vários resultados positivos: 46% das contratações dos seguros de vida foram realizadas de acordo com a indicação sugerida pelo modelo. Em consequência, tivemos aumento médio mensal de 30 mil seguros emitidos.

Os clientes do seguro residencial também ganharam com o novo jeito de vender. Tornamos fixas algumas das coberturas mais acionadas, permitimos a venda do seguro por cartão de crédito, possibilitamos a venda de combos de assistências e incluímos autosserviços na área logada, como endosso, solicitação de assistência e acionamento de sinistro.

Também fizemos mudanças no seguro empresarial, oferecendo aos clientes novas opções de vigência e parcelamento, pagamento por cartão de crédito e criação de simulador único direcionando o produto ideal de acordo com o perfil da empresa do cliente.



A um clique dos nossos produtos

Em tempos em que o consumidor busca cada vez mais comodidade e praticidade nas relações com as empresas, lançamos a autocompra de consórcio e previdência com ofertas simplificadas e customizadas. A partir de informações de mercado e de usabilidade, criamos uma lógica de simulação, oferta, compra, pagamento e finalização dos produtos. Tudo para ajudar as pessoas a tomar a decisão de cuidar de suas conquistas intuitivamente e com apenas alguns cliques.



Guias de diretrizes de experiência do usuário

Em 2019, criamos guias de diretrizes de experiência para nortear e engajar o ecossistema da nossa empresa na entrega de uma experiência de sucesso para os nossos clientes. O trabalho – desenvolvido em colaboração pelas áreas comercial, de rentabilização, canais, comunicação, Ouvidoria, além da Caixa e da Caixa Seguridade – convergiu ainda para outro projeto: o *Life Time Value* (LTV), uma métrica de negócios que estabelece o valor financeiro de cada cliente para pensar em estratégias de relacionamento personalizadas.



Economia comportamental na retenção dos clientes de vida

Com o objetivo de aumentar a satisfação e a permanência dos clientes de seguro de vida, torná-los mais conscientes dos benefícios dos produtos e aumentar a adimplência, criamos um projeto de retenção.

Durante as abordagens aos clientes, tanto nas atuações ativas quanto nas receptivas, usamos conceitos da economia comportamental para nos conectar de forma mais assertiva com os diversos perfis de consumidores. Tivemos resultados excelentes. Nosso índice de retenção dos nossos clientes dos seguros de vida aumentou quase 20 pontos percentuais – passando de 30% para 49% em um ano – e contribuiu para alcançarmos nossa meta de satisfação do cliente (NPS) no processo de retenção.



Temos espaço exclusivo para os clientes na nossa sede

Gostamos de receber nossos clientes da melhor maneira. Por isso, há dois anos, criamos o espaço Joel José da Silva, localizado na nossa sede, em Brasília, para atender os clientes pessoalmente. No último ano, recebemos 326 pessoas. A gestão do espaço é realizada pela equipe da Ouvidoria, que sempre acompanha as Unidades de Negócios nos atendimentos realizados.



Acompanhamento em tempo real

Como projeto e meta para 2019, foi implementado modelo de comunicação que possibilitasse ao cliente acompanhar o andamento do seu registro de Ouvidoria em tempo real. A operação foi um sucesso porque proporciona aos clientes uma experiência positiva e de qualidade, desde o registro da sua demanda até o envio da resposta conclusiva e, conseqüentemente, e o encerramento desse registro.



Nova estrutura de Ouvidoria

Nossa Ouvidoria agora tem uma nova coordenação para administrar exclusivamente as demandas registradas em órgãos de defesa do consumidor e em órgãos reguladores. Além de dar mais celeridade às respostas, com a nova área temos melhor controle e busca nas soluções das reclamações.



Em busca da jornada ideal

Estamos sempre em busca de uma jornada de excelência para os clientes durante todo o tempo em que estão com a gente. Para otimizar o fluxo de comunicação e deixá-la ainda mais eficiente, criamos uma área de régua de relacionamento para cuidar exclusivamente de cada etapa de contato com o cliente e internalizamos nova plataforma para o envio de mensagens. O *software* nos auxilia na criação de comunicações altamente personalizadas, oportunas e precisas em diversos canais que, além de reduzir consideravelmente os custos da operação, possibilitam que implementemos novas comunicações e ajustemos peças com mais agilidade, garantindo uma jornada ideal para o cliente.

Inclusão,

equidade e desenvolvimento na carreira

Fazer parte de um grande grupo traz muito orgulho para o nosso time de profissionais. Aqui dentro, eles têm a oportunidade de cuidar da vida de milhares de brasileiros, mas, por outro lado, também são muito bem cuidados. Nossa empresa tem um jeito muito simples e assertivo de se manter na vanguarda do mercado: investir no seu capital humano. Ao todo, a Caixa Seguradora e as demais empresas da *holding* são formadas por 1.629 funcionários e estagiários.

Na Caixa Seguradora, contamos com 1.111 pessoas. E cada um tem as mesmas oportunidades de desenvolver suas carreiras enquanto nós cuidamos em garantir a qualidade de vida deles. Entenda por que somos uma empresa humana e estamos sempre focados no bem-estar de quem nos ajuda a construir uma das companhias de seguros que mais crescem no Brasil.



O perfil de quem faz parte da holding

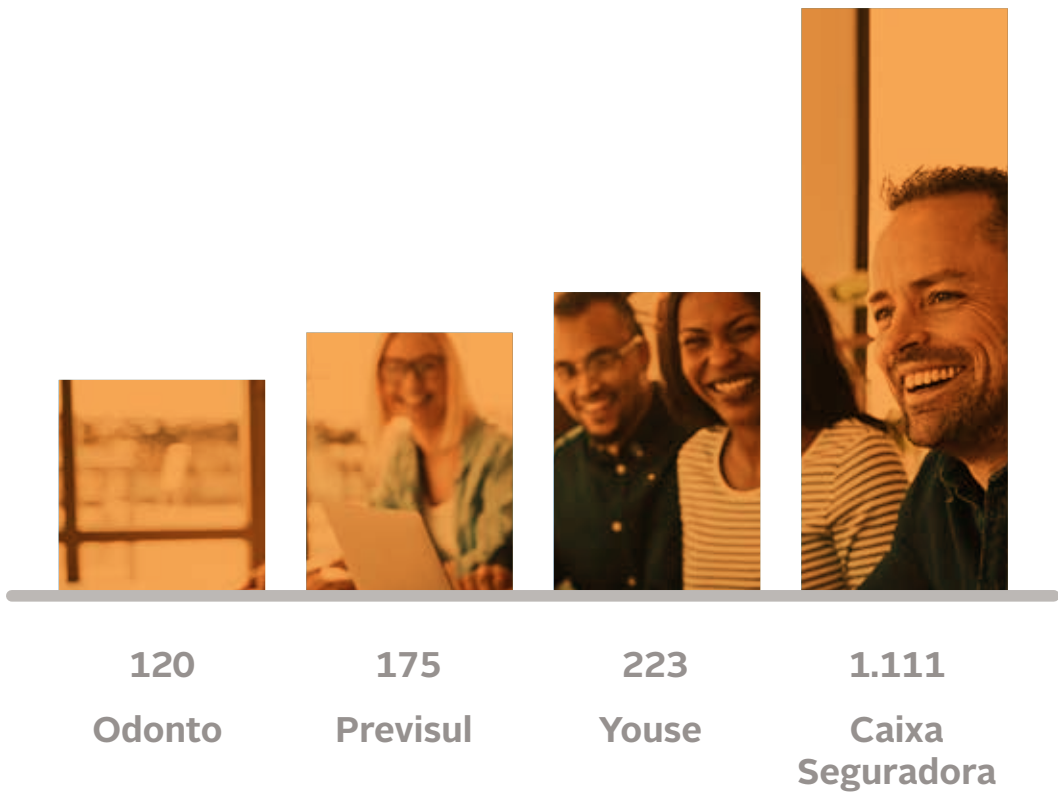
No quadro de funcionários da nossa *holding*, 56% são mulheres. Dos cargos de gestão destinados aos empregados, 50% são ocupados por elas.

Nos últimos quatro anos, o número de mulheres em cargos de gestão apenas na Caixa Seguradora aumentou 28%, ultrapassando o número de homens que ocupam esses lugares. Atualmente, mais da metade dos quadros de gestores da companhia (52%) são mulheres.

O número de mulheres que tiveram reajuste salarial cresceu 76% em 2019 em relação a 2018. Reflexo de políticas de equidade e diversas ações que a Seguradora tem feito para valorizar suas profissionais.

Em 2019, demos mais um importante passo para apoiar o empoderamento feminino ao assinar os Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU. O compromisso formal é um modo de ajudar a empresa a iniciar um plano para conhecer mais profundamente a questão de equidade de gênero na empresa e corrigir possíveis aspectos de desigualdade na relação entre homens e mulheres.

Pessoas



Equidade



Ao longo do ano, também promovemos uma série de palestras educativas sobre assédio moral e sexual como forma de abrir o diálogo e apoiar os colaboradores, orientando-os da melhor maneira.

Jornada flexível na volta da licença-maternidade

Em 2019, ampliamos alguns benefícios para as nossas funcionárias que estão voltando da licença-maternidade. Além de aumentar os valores do auxílio-creche e do auxílio-babá, reduzimos em uma hora a jornada de trabalho dessas mulheres até que o filho complete 1 ano de idade. Em caso de gêmeos, a funcionária tem redução de duas horas, e assim por diante. A nossa expectativa com essa ação é ter um ambiente de trabalho mais humanizado em um momento tão único e importante na vida da funcionária.

Tempo de empresa*

17% dos funcionários trabalham na Caixa Seguradora há mais de 15 anos;

27% estão na empresa entre 6 e 15 anos;

56% trabalham na seguradora há, no máximo, 5 anos.

*Considerados apenas funcionários da Caixa Seguradora

De olho no talento dos nossos estagiários

Investimos bastante na capacitação dos nossos estagiários ao desenvolver programa específico para esse público. Ao longo do ano, realizamos cinco encontros e contamos com a adesão de 62% dos estagiários, somando 1.107 horas de treinamento. Também criamos banco de talentos para a pré-aprovação de candidatos e, por meio do programa, contratamos 79 novos estagiários em 2019.

Educação e capacitação profissional

Investimos muito na formação profissional e no desempenho da carreira dos nossos funcionários. Aqui temos um time de ponta, sempre preocupado em crescer pessoal e profissionalmente. Quase 80% dos nossos funcionários têm formação superior completa e pós-graduação. A dedicação e o empenho na evolução das próprias carreiras resultaram no último ano em mais de 500 promoções internas.

O investimento na capacitação profissional é contínuo. Em 2019, investimos mais que o dobro do ano anterior: R\$ 4,7 milhões em programas de incentivo, que incluem palestras, *workshops*, certificações, cursos de pós-graduação e idiomas, além das formações oferecidas internamente na nossa plataforma de escola *on-line*. No total, 1.058 funcionários da Seguradora foram beneficiados por um destes tipos de aperfeiçoamento, somando mais de 30 mil horas de dedicação aos estudos e treinamentos.



Benefícios

Aqui nossos colaboradores realmente se sentem em casa e muito bem cuidados. O programa Viva Bem é um dos mais completos oferecidos no mercado. Por meio dele, nossos funcionários podem aderir a um clube de corrida, fazer atividades físicas na academia, recebem todo mês uma sessão de massoterapia e podem cuidar das unhas com serviço de manicure a custo menor e com todo o conforto na sede.

Além desses serviços, os funcionários da Caixa Seguradora contam com uma série de benefícios, como auxílios-alimentação, refeição, creche, babá e farmácia; seguros de vida, saúde e odontológico; assistência funeral; *check-up* anual; previdência privada; além de participação nos lucros da empresa. No último ano, a Seguradora investiu R\$ 50 milhões em benefícios para os seus funcionários e colaboradores, proporcionando a todos um dos melhores ambientes para se trabalhar.

Melhor a cada ano

Em 2019, mudamos o nosso seguro-saúde. Pesquisamos as melhores opções do mercado e escolhemos nova fornecedora, com abrangência nacional, para cobrir as necessidades dos nossos funcionários da sede e das filiais. Outra novidade foi a inclusão da ortodontia e a expansão do atendimento odontológico para os estagiários no Serviço Médico, na sede da companhia.

Nossos funcionários com mais de 40 anos também ganharam um cuidado a mais. Desde o ano passado, eles podem participar do *check-up* oferecido pela Seguradora. Antes o benefício era destinado apenas à alta gestão. Os exames anuais são realizados em clínica especializada com atendimentos de primeira linha.

Também fizemos melhorias no Prev da Casa, a previdência para os funcionários, como a disponibilização de novos fundos de investimento, a redução do tempo de *vesting* e a possibilidade de resgate em determinadas situações. Para incentivar a adesão dos funcionários e alertar os colaboradores sobre a importância de começar a cuidar do futuro, convidamos a todos a refletir com a campanha “Eu me importo com meu futuro, e você?”. Fizemos um guia sobre as vantagens de investir na previdência, um tira-dúvidas com todos os termos e oferecemos consultorias individuais para auxiliar os nossos funcionários.

Pra Cuidar Ainda Mais

No início de 2019, lançamos o programa Pra Cuidar Ainda Mais, que oferece uma série de serviços, como assistência psicológica, consultoria financeira, orientação jurídica e assistência social. O programa funciona por meio de um telefone 0800, que fica disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, para atender os colaboradores e seus dependentes diretos – pais, filhos e cônjuges – que precisarem de assistência gratuita. Durante todo o ano, 1.730 pessoas acessaram o serviço e receberam ajuda.

Cuidados extensivo aos pais dos funcionários

Em agosto de 2019, criamos uma ação que levou o cuidado que tanto falamos internamente para os pais de 20 funcionários que se encontravam em quadros delicados de saúde. Todos os selecionados foram contemplados com plano de saúde com direito a internação e pago integralmente pela companhia. Até o fim de 2021, disponibilizaremos mais 30 vagas no plano, totalizando assim 50 pais de funcionários sendo assistidos e sendo cuidados da melhor forma possível.

Carona solidária

Para otimizar a vinda dos nossos colaboradores para a sede e a volta para casa, disponibilizamos na matriz o acesso a uma rede exclusiva de carona solidária por meio do aplicativo Bynd. Funciona assim: quem tem interesse se cadastra e deixa que o Bynd faz o resto. O aplicativo reconhece automaticamente os colegas cadastrados que compartilham rotas e horários similares para que eles possam dividir o carro durante o trajeto. Atualmente, 600 funcionários estão cadastrados e mais de 4 mil caronas foram ofertadas desde que o sistema começou a funcionar.





Diversidade e inclusão

Aqui, na nossa companhia, respeitar as diferenças e as limitações de cada um faz parte do nosso DNA. Ser diferente nos conecta, nos complementa, nos torna parte de um todo. Aproveitamos o que cada colaborador tem de bom e permitimos que a diversidade faça parte do nosso dia a dia. No último ano, investimos na contratação de pessoas com deficiência (PcD) e hoje contamos com 25 profissionais PcD altamente qualificados em nosso quadro de funcionários. Antes de iniciar o processo de contratação, chamamos uma consultoria especializada para nos ajudar a recrutar os profissionais e a deixar nosso ambiente o mais acessível possível, modificando os espaços físicos que precisavam de mais mobilidade e também promovendo grupos focais para assumir o discurso mais adequado para que todos se sentissem bem durante a jornada de trabalho. Em 2019, passamos a divulgar ainda vagas para pessoas com mais de 60 anos.

Desenvolvimento

Nossa marca empregadora é um sucesso

No último ano, reforçamos nosso posicionamento como marca empregadora no LinkedIn com o intuito de tornar a rede social uma importante ferramenta na captação de talentos e despertar nas pessoas a vontade de trabalhar com a gente. Desenvolvemos conteúdos interessantes para alimentar a plataforma, com foco nos benefícios oferecidos e também na divulgação de vagas. Tivemos um enorme retorno! Com a promoção da nossa marca, criamos 32 vídeos ao longo do ano e conseguimos o aumento de 40% no número de seguidores do nosso perfil.

Também olhamos para dentro de casa. Ao engajar nossos profissionais no LinkedIn, tornamos as pessoas mais bem-sucedidas e produtivas, alinhamos cultura e valores e os usuários conseguem atingir seus objetivos, trazendo ainda mais relevância para as carreiras construídas dentro da companhia. Para ajudar nossos colaboradores nessa missão, promovemos mais uma vez o LinkedIn Day. O evento foi uma oportunidade de aprender as funcionalidades da rede e pegar dicas valiosas, além de uma sessão de fotos especial para atualizar a imagem do perfil e torná-lo mais profissional. O investimento na nossa marca empregadora continua em 2020.

Clima e cultura

Pesquisa de Saúde Organizacional

O *Organizational Health Index* (OHI) – ou Índice de Saúde Organizacional – classifica as empresas em relação ao banco de dados da McKinsey em todo o Brasil, mede e rastreia os elementos que impulsionam os desempenhos nas organizações.

Em 2019, iniciamos a terceira onda da pesquisa. Tivemos grande participação, com 86% dos funcionários da Seguradora, Youse, Previsul e Odonto Empresas respondendo às questões.

Para dar continuidade a esse movimento, realizamos vários grupos focais para ouvir os funcionários, avaliar a percepção deles e entender como atuar em cima do que a pesquisa mapeou para melhorar nossa saúde organizacional. Entre os temas destacados a partir da pesquisa, escolhemos trabalhar com seis pilares durante todo o ano: clareza da visão de futuro; fortalecimento da liderança; ética é premissa; inovação; eficiência nos processos operacionais, financeiros e de governança; e cliente como ponto de partida.



A cultura do feedback

Nosso Programa de Gestão de Desempenho (PGD) está em constante evolução. No último ano, realizamos grupos focais para ouvir funcionários e gestores, discutir ideias e sugestões para o programa. Pessoas de todas as diretorias foram chamadas para participar dos grupos.

Com isso, nasceu o piloto de mais uma funcionalidade do sistema para incentivar a cultura do feedback na empresa e gerar conversas sobre desenvolvimento e carreira por meio da ferramenta. Mais de 40 pessoas participaram do piloto e testaram as etapas, como a de metas, em que a remuneração estará vinculada ao cumprimento desse objetivo.

Nosso jeito

de cuidar da sociedade e do meio ambiente

Com a criação do Instituto Caixa Seguradora, em 2017, 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 para a preservação do meio ambiente, por meio de nossos programas e projetos, em cada um dos eixos.

instituto **CAIXA**
seguradora





Meio ambiente

Em 12 anos, plantamos mais de 70 mil árvores

Em parceria com a Iniciativa Verde, a nossa empresa realiza a compensação de Gases de Efeito Estufa (GEE) emitidos pelas nossas operações. Para isso, plantou ao longo desses 12 anos de parceria mais de 70 mil árvores, o que equivale a aproximadamente 50 campos de futebol. Incrível, né? Todas essas árvores plantadas possibilitaram a restauração de fragmentos da Mata Atlântica em Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná.

Os projetos do Instituto Caixa Seguradora realizados em parceria com a Iniciativa Verde foram desenhados para gerar o maior número de benefícios socioambientais de uma só vez. Além de retirar e estocar carbono da atmosfera, as florestas protegem o solo, sustentam uma rica variedade de formas de vida e, como são plantadas em regiões de mananciais, ajudam a manter a água boa e abundante.

Fazemos parte do projeto Floresta Microcity

Nossa parceira na área de TI, a Microcity, entregou para a gente importante certificado por conseguirmos neutralizar o carbono gerado pelo consumo de energia elétrica dos equipamentos usados no nosso dia a dia. A certificação faz parte do projeto Floresta Microcity, do qual fazemos parte. Além de neutralizar a emissão de CO2 provocada pelo uso dos aparelhos, por meio dessa parceria, reciclamos os equipamentos e conscientizamos nossos colaboradores quanto ao descarte correto do lixo eletrônico.

Atualmente, o projeto Microcity mantém, com quase 45 mil árvores, um verdadeiro pulmão em biomas, como a Mata Atlântica e o cerrado, compensando o impacto ambiental do nosso negócio e de outras empresas que contribuem para essa importante causa.

Alimento orgânico? Aqui temos!

Inauguramos ano passado um projeto que está mudando a relação dos colaboradores com os alimentos. O nosso Instituto abriu espaço para a Comunidade que Sustenta a Agricultura (CSA) e agora temos um ponto de encontro para venda de alimentos agroecológicos na matriz. Quem escolhe fazer parte de uma CSA deixa de ser um consumidor para se tornar um coagricultor. Toda semana, os participantes da CSA recebem alimentos fresquinhos e orgânicos. Muito legal e muito saudável, não é mesmo?

Somos parceiros do programa Adote uma Nascente

Fomos a primeira empresa do mercado segurador a participar do programa Adote uma Nascente, do Instituto Brasília Ambiental (Ibram). A assinatura de adesão ao programa foi realizada no nosso Instituto, durante programação especial para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente. Desde então, somos parceiros do Ibram na preservação de nascentes no Parque Ecológico Riacho Fundo, no Distrito Federal.





Consumo consciente

Há dez anos, criamos um programa ambiental para difundir e consolidar hábitos de consumo consciente entre nossos colaboradores, como a criação de um sistema de separação dos resíduos sólidos e a promoção de campanhas internas educativas para conscientização.

Além disso, todos os malotes utilizados nas filiais e nas agências da Caixa são feitos de material oxibiodegradável e enviados mensalmente para reciclagem.

Os papéis e plásticos descartados na matriz são vendidos para uma empresa de reciclagem local. O valor arrecadado com as vendas é revertido para ações internas de conscientização dos nossos colaboradores. No nosso edifício-sede, temos ainda um papa-pilha, coletor específico para o depósito de pilhas e baterias.

Em 2019, realizamos pela primeira vez o Dia Verde. A iniciativa teve como objetivo mobilizar, ensinar e conscientizar os colaboradores da Caixa Seguradora sobre alimentação saudável, consumo consciente e compostagem doméstica de lixo orgânico. O Instituto promoveu palestras, rodas de conversa e conteúdos sobre o assunto.



Sede solar

Desde 2016, temos em nossa sede sistema de placas solares totalmente sustentável que se baseia na fonte renovável de energia mais abundante do planeta, o Sol. Para monitorar em tempo real a produção dessa energia, há dois anos implementamos um painel que nos fornece informações *on-line* sobre as condições climáticas, a produção de energia, as economias financeiras e a quantidade de CO₂ que deixamos de emitir.

Dessa forma, cuidamos do que é nosso, economizamos energia e ajudamos o planeta. Em 2019, nossa usina produziu 121.000 kWh, equivalente ao consumo de 771 casas populares em um ano. A produção de energia solar gerou a economia significativa de mais de R\$ 82 mil em contas de luz e água.





Juventude empreendedora

Festival ON marcou a Semana Internacional da Juventude

Aproveitamos a Semana Internacional da Juventude para compartilhar com a sociedade pela primeira vez o novo posicionamento de marca e o principal propósito do Instituto Caixa Seguradora: investir em coletivos e redes de apoio a mulheres e jovens para dar mais oportunidades no mercado de trabalho e reduzir desigualdades.

A programação do festival, cujo conceito era “ativar o poder do eu posso”, incluiu shows, bate-papos, *workshops* e apresentações artísticas. O evento ganhou um encerramento especial no térreo da nossa sede, com uma série de shows de artistas do DF e a Feira da Quebrada, com produtores da periferia que venderam comidas, bebidas, artesanato e roupas.

Embaixadores da Juventude fez sua primeira edição no norte do País

Criado pelo nosso Instituto, em parceria com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC), o programa Embaixadores da Juventude realizou a 4ª edição em Belém, no Pará. Esta foi a primeira vez que o evento foi realizado na Região Norte brasileira.

Ao todo, 25 jovens foram selecionados para participar da formação, que tem como eixo da metodologia a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

Essa grande rede tem como missão a busca de soluções para temas relacionados à segurança, educação, saúde, pobreza, sustentabilidade e empreendedorismo. Durante as formações, eles se preparam ainda para ocupar espaços de visibilidade em fóruns e congressos pelo mundo, sempre pensando em como mudar o cenário em que estão inseridos. Baita orgulho desses jovens, não é mesmo?!

Programa Lab Financeiro

Aproximadamente 47% dos jovens da “geração z”, com idades entre 18 e 24 anos, não realizam o controle de suas finanças pessoais. Outros 32% também alegam que a forma como gastam o dinheiro é motivo para brigas frequentes com pais, familiares ou cônjuge (SPC Brasil; CNDL e Sebrae). Pensando nesse contexto, em 2019, o Instituto Caixa Seguradora promoveu, em parceria com o Impact Hub, a 1ª edição do Lab Financeiro, que teve como principal motivação provocar uma nova consciência financeira para auxiliar no entendimento da relação dos jovens com o dinheiro, incentivando reflexões e conversas sobre o tema para, assim, ajudar na construção de uma cultura financeira inclusiva no País.

Semana Nacional de Educação Financeira

Participamos da Semana Nacional de Educação Financeira. Na programação, uma série de especialistas convidados para um bate-papo com a galera sobre planejamento financeiro, investimento para iniciantes, gestão de negócios e empreendedorismo. O objetivo era fortalecer a cidadania e a autonomia dos jovens, além, é claro, promover a educação financeira, previdenciária e de seguros. Durante a semana, também apresentamos a plataforma Click, desenvolvida no programa Lab do Instituto para conectar consultores financeiros com pessoas que querem entender mais sobre suas finanças.



Fórum Dinheiro e Juventude

Com o objetivo de despertar uma mudança de comportamento dos jovens em relação ao dinheiro, o nosso Instituto e o Impact Hub promoveram o Fórum Dinheiro e Juventude – Negócios de Impacto Social para a Nova Economia. O evento, realizado no Espaço Bem Você, na nossa matriz, recebeu jovens de diversas cidades do DF.

Durante o fórum, eles participaram de atividades, como palestras, rodas de conversa, dinâmicas e oficinas, para entenderem melhor sobre novas economias, gestão de negócios de impacto social e, com isso, alcançarem a mudança de comportamento e de consciência em relação ao dinheiro.

Os jovens que participaram do fórum também ficaram sabendo, em primeira mão, do lançamento do 3º Edital Rede Coletivos de Expressão, projeto que incentiva e qualifica coletivos de diversas linhas de atuação do DF.

Jovem de Expressão

O Jovem de Expressão é o eixo de trabalho mais antigo do Instituto. A juventude deu vida a esse programa social 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. 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.

Jovem de Expressão realiza o primeiro espetáculo multilinguagem

O ano de 2019 foi especial para o programa Jovem de Expressão. A iniciativa em parceria com o Instituto Caixa Seguradora realizou o Teatro de Expressão. O projeto ofereceu oficinas gratuitas que tinham como foco principal a construção do espetáculo multilinguagem Pertencer. A gestão do programa é compartilhada pela Rede Urbanas de Ações Socioculturais (Ruas) e o Instituto Caixa Seguradora. A parceria, há 12 anos, promove a saúde de jovens na faixa etária de 18 a 29 anos para a redução da exposição à violência da juventude de Ceilândia.

Tradicionalmente, o programa Jovem de Expressão oferece as oficinas na sede da iniciativa, localizada na Praça do Cidadão, em Ceilândia Norte. Porém, pela primeira vez, as atividades também aconteceram no Espaço Cultural Renato Russo, na Asa Sul. No Renato Russo, foram ofertadas oficinas de audiovisual e fotografia. No Jovem de Expressão, cursos de fotografia, audiovisual, teatro, dança, DJ, cenografia e produção teatral. Ao todo, 186 jovens participaram.

Jovens atendidos nas oficinas

110 (Jovem de Expressão)

76 (Espaço Cultural Renato Russo)

Espectáculo Pertencer

3º lugar na categoria Montagem Livre
(Prêmio Web de Teatro do DF 2019)



Jovem de Expressão no Mapa Cultural do DF

No último ano a Administração Regional de Ceilândia cedeu mais um espaço na Praça do Cidadão para a iniciativa. Reformado, o ambiente ganhou o nome de Galpão Cultural e conta com o Teatro de Bolso, a Galeria Risoformas e o Cine Periferia.

No Galpão Cultural, além da exibição do espetáculo teatral Pertencer, o espaço recebeu o projeto Ocupação Teatral, onde as peças Abatedouro e Arrã foram apresentadas. Na Galeria Risoformas, as exposições Ceilombra, Mulheres Indígenas, Multidão em Fúria, Pertencer, Expressa Cidadão também ficaram em cartaz.

Parte do acervo da Galeria Risoformas ocupou a Galeria Casa, do shopping Casa Park. Obras de 14 artistas periféricos, como fotografia, pintura, graffiti, muralismo, performance, instalação e site specific integraram a exposição Deslocamentos.

Equidade de gênero

Princípios da ONU de Empoderamento das Mulheres

Ano passado, também demos um importante passo para apoiar o empoderamento feminino. Somos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres, criados pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global para ajudar empresas a incorporarem em seus negócios práticas e valores relacionados à equidade de gênero e ao empoderamento feminino.

Para nós, a assinatura do documento representou o início de um plano para conhecer mais profundamente a questão de equidade de gênero na empresa e corrigir possíveis aspectos de desigualdade na relação entre homens e mulheres.

Série de debates sobre equidade de gênero marcaram a programação do Instituto

Ao longo do ano, nosso Instituto abordou de diversas maneiras o tema “equidade de gênero”. Em parceria com o Instituto Promundo, realizamos uma formação sobre o assunto para cinco Organizações da Sociedade Civil (OSC) do Distrito Federal. Foram cinco dias de encontro no espaço do Instituto, com 36 horas de formação para compartilhar entre os participantes o “Programa H e M”, metodologia desenvolvida pelo Promundo para promover a igualdade de gênero em diversas instituições. Cada uma das OSC participantes – Ruas, Casa Azul, Ascap, Instituto Bogéa e Adolescento – receberam ainda um incentivo no valor de R\$ 13

mil para desenvolver projetos com o objetivo de reduzir a desigualdade de gênero.

Além da formação, nosso Instituto promoveu bate-papo sobre equidade de gênero com um convidado especial: Gary Barker, diretor-executivo da Promundo, uma das principais organizações internacionais que trabalham com o tema. Durante o encontro, Gary apresentou dados coletados em pesquisas realizadas no mundo inteiro sobre equidade de gênero, violência doméstica e familiar, além de mudanças de comportamentos necessárias para fazer do mundo um lugar melhor.

Outra iniciativa importante foi o circuito universitário do Festival Cinema em Movimento, que fortaleceu a disseminação de informação sobre gênero nas universidades brasileiras. O projeto reuniu universitários das 26 capitais brasileiras para receberem treinamento para a realização do festival. Eles aprenderam desde logística e comunicação até como mediar os debates. Os filmes Lute como uma Menina, Silêncio dos Homens e Repense o Elogio expandiram a percepção dos estudantes sobre gênero, paternidade responsável e prevenção à violência contra as mulheres.



Apoio à sociedade

Além do apoio à juventude, ao empreendedorismo e ao meio ambiente, agora estamos cuidando de mulheres que sofrem violência.

Inauguramos o segundo Espaço Lauro Acolher e mais uma brinquedoteca

Em dezembro, as mulheres de Brasília ganharam mais um Espaço Lauro Acolher, no Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB), um dos principais hospitais públicos da cidade. O espaço é um conjunto de salas construído pelo nosso Instituto, em parceria com a ONG Amigos da Vida, para amparar mulheres vítimas de violência, garantindo a elas atendimento individualizado e reservado, com apoio da equipe especializada do hospital. Ainda em parceria com a ONG Amigos da Vida, inauguramos em 2019 a sétima Brinquedoteca Renato Russo em um hospital público. Escolhemos também o HMIB, que ganhou o espaço para as crianças em tratamento durante a inauguração. E quem esteve por lá com a gente foi a madrinha do projeto, Carminha Manfredini, mãe do cantor Renato Russo.

Atendimento jurídico gratuito a comunidades carentes

Nossa área de contratos desenvolveu projeto social para oferecer orientação jurídica gratuita ao público carente. O Mutirão de Atendimento Jurídico realizou diversos atendimentos em novembro, na Praça do Cidadão, em Ceilândia, no Distrito Federal. Nessa fase piloto, o público-alvo foram os participantes e familiares integrados no

Jovem de Expressão, programa social patrocinado pelo Instituto Caixa Seguradora. O piloto, que foi um sucesso, segue em 2020 sempre alinhado com o objetivo maior da nossa companhia: cuidar bem de todos!



Prevenção e apoio às pessoas que vivem com HIV

O tema HIV e Aids virou uma de nossas principais causas desde 2013, quando a Caixa Seguradora publicou pesquisas sobre juventude, saúde sexual e prevenção de jovens brasileiros.

O assunto tem sido abordado não só para promover ações de prevenção, mas também para combater a discriminação das pessoas que vivem e convivem com o HIV.



Fundo Positivo

A prevenção e o apoio a pessoas que convivem com o HIV fazem parte de um dos eixos do nosso Instituto, que tem como finalidade cuidar de pessoas que vivem com o vírus.

Para garantir atuação relevante no Brasil inteiro, o nosso Instituto tem parceria com o Fundo Positivo, criado em 2014 com a missão de mobilizar recursos para financiar instituições que trabalham com a causa dessas enfermidades.

Com quatro anos de atuação, o projeto tem intensificado o apoio ao trabalho de Organizações da Sociedade Civil (OSC), ampliando e fortalecendo as ações de prevenção social ao HIV/aids e às hepatites virais junto às populações em contexto de maior vulnerabilidade social. O maior desafio do projeto é possibilitar a manutenção, o fortalecimento e a autonomia dessas OSC e, acima de tudo, garantir a qualidade de vida das pessoas.

Até maio desse ano, o Fundo Positivo já publicou quatro editais públicos, três deles voltados ao tema do HIV/aids e hepatites virais, e outro voltado a um tema correlato: a epidemia pelo vírus da zika no estado de Pernambuco.

Ao todo, 70 OSCs estão sendo beneficiadas pela atuação do projeto que leva educação e informações sobre prevenção, testagem e tratamento dessas infecções a milhares de pessoas em todas as regiões do Brasil.

Uma dessas atuações está beneficiando muito o projeto Oiapoque Cooperação e Saúde, em Oiapoque, no Amapá. As ações do projeto contribuíram para enfrentar a epidemia de HIV na fronteira franco-brasileira e prevenir novas infecções, por meio da educação e saúde, dos testes-diagnóstico, da distribuição de preservativos e da sensibilização da população sobre a importância da adesão ao tratamento.



Incentivo à cultura

A maior árvore de Natal do País a céu aberto

O Natal na capital federal foi bem mais colorido e divertido em 2019. A Caixa Seguradora foi uma das patrocinadoras do projeto Natal Sempre Monumental, que transformou a Torre de TV de Brasília na maior árvore de Natal do Brasil.

Para formar os galhos da árvore natalina, foram necessários 200 refletores e 300 pontos de LED multicoloridos. A estrutura ficou montada cerca de um mês e, a cada fim de semana, os brasilienses podiam curtir shows de música gratuitos aos pés da Torre. Para deixar o evento ainda mais divertido, incluímos na programação quatro sessões

diárias de cinema, com exibição de filmes sobre o Natal, no nosso cinema itinerante, o projeto Cinema, é pra você, sim. Montado em uma carreta, nosso cinema já percorreu mais de 200 cidades brasileiras, contemplando mais de 200 mil brasileiros. Em dezembro, a carreta ficou estacionada ao lado da árvore de Natal, no coração de Brasília. Com telão e 80 assentos confortáveis, além de adaptação para receber portadores de necessidades especiais, o cinema na carreta foi um sucesso e recebeu brasilienses de todas as idades em busca de lazer nas festas de fim de ano.

Desempenho

Financeiro



Ativos e Passivos

ATIVO	12/31/2019	12/31/2018
Circulante	84.363.205	72.590.499
Disponível	228.110	184.258
Aplicações Financeiras	80.554.318	68.980.257
Créditos operacionais	1.508.647	1.402.448
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.399.488	1.454.252
Despesas de comercialização diferidas	672.642	569.284
Não Circulante	19.645.175	11.295.194
Aplicações	13.759.396	6.115.412
Títulos e créditos a receber e outros valores	5.119.043	4.227.362
Total do intangível e imobilizado	766.736	952.420
TOTAL DO ATIVO	104.008.380	83.885.693

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		
Circulante	88.343.420	70.714.922
Obrigações a pagar	2.802.677	2.612.274
Débitos operacionais	682.893	662.950
Depósitos de terceiros	554.842	492.071
Provisões técnicas	84.303.008	66.947.627
Não Circulante	6.693.265	5.241.209
Participação dos acionistas minoritários	227.091	166.604
Patrimônio líquido	8.744.604	7.762.958
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	104.008.380	83.885.693

DRE

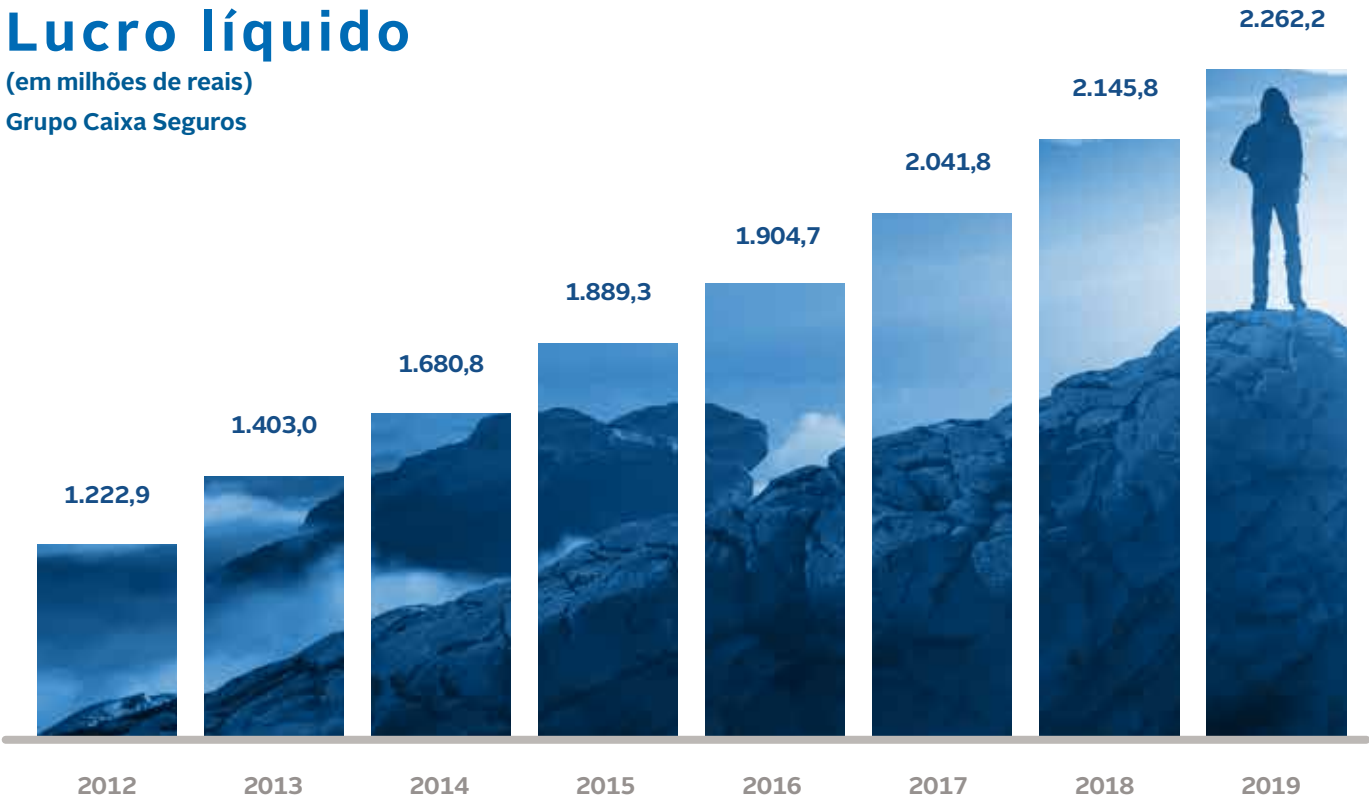
CONSOLIDADO			
	12/31/2019	12/31/2018	12/31/2017
Prêmios emitidos líquidos	7.296.872	6.525.640	6.506.676
Prêmios retidos	7.296.872	6.525.640	6.506.676
Variações das provisões técnicas	(926.911)	161.199	(983.643)
Prêmios ganhos	6.369.961	6.686.839	5.523.033
Sinistros retidos	(1.383.677)	(1.613.522)	(1.587.083)
Despesas de comercialização	(734.346)	(688.208)	(551.116)
Outras receitas e despesas operacionais	(1.126.792)	(839.022)	(739.974)
Resultado das operações de resseguro	(80.181)	(162.883)	(225.149)
Total das operações de seguros	3.044.965	3.383.204	2.419.711
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	21.988.037	16.054.866	11.849.537
Variações das provisões técnicas	(21.780.310)	(15.858.322)	(11.670.436)
Benefícios e sinistros	(31.410)	(42.968)	(31.646)
Despesas de comercialização retidas	209.479	(147.948)	(109.787)
Outras receitas e despesas operacionais	(96.590)	(70.855)	(68.395)
Total das operações de previdência	289.206	(65.227)	(30.727)
Receita com título de capitalização	1.595.629	1.397.603	1.198.737
Variações das provisões técnicas	(1.292.670)	(1.140.891)	(980.486)
Resultado com sorteios	(16.226)	(45.034)	(52.340)
Despesas de comercialização	(76.354)	(53.520)	(34.345)
Outras receitas e despesas operacionais	(21.904)	(21.078)	(43.129)
Total das operações de capitalização	188.475	137.080	88.437
Receita de outras operações	566.021	464.665	438.560
Despesas de comercialização	(237.797)	(222.146)	(173.456)
Outras receitas e despesas operacionais	(57.951)	(65.241)	(55.253)
Total de outras operações	270.273	177.278	209.851

Despesas administrativas	(805.920)	(779.289)	(661.925)
Despesas com tributos	(409.298)	(425.773)	(300.629)
Receitas e despesas financeiras	1.746.002	1.511.159	1.809.417
Resultado não operacional e outros valores	(352.099)	(33.401)	10.536
Resultado antes dos impostos e participações	3.971.604	3.905.031	3.544.671
Impostos e Contribuição Social	(1.622.719)	(1.689.478)	(1.436.317)
Lucro líquido do exercício	2.348.885	2.215.553	2.108.354
Participações dos minoritários	(86.691)	(69.748)	(66.517)
Participação Acionistas da Companhia	2.262.194	2.145.805	2.041.837

INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO	12/2019	12/2018	12/2017
TAXA RETORNO DO CAPITAL PRÓPRIO			
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTOS - IA	10,8%	10,2%	10,4%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	65,4%	68,1%	72,9%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	53,0%	56,8%	56,7%
MARGEM LÍQUIDA	31,5%	29,1%	33,2%

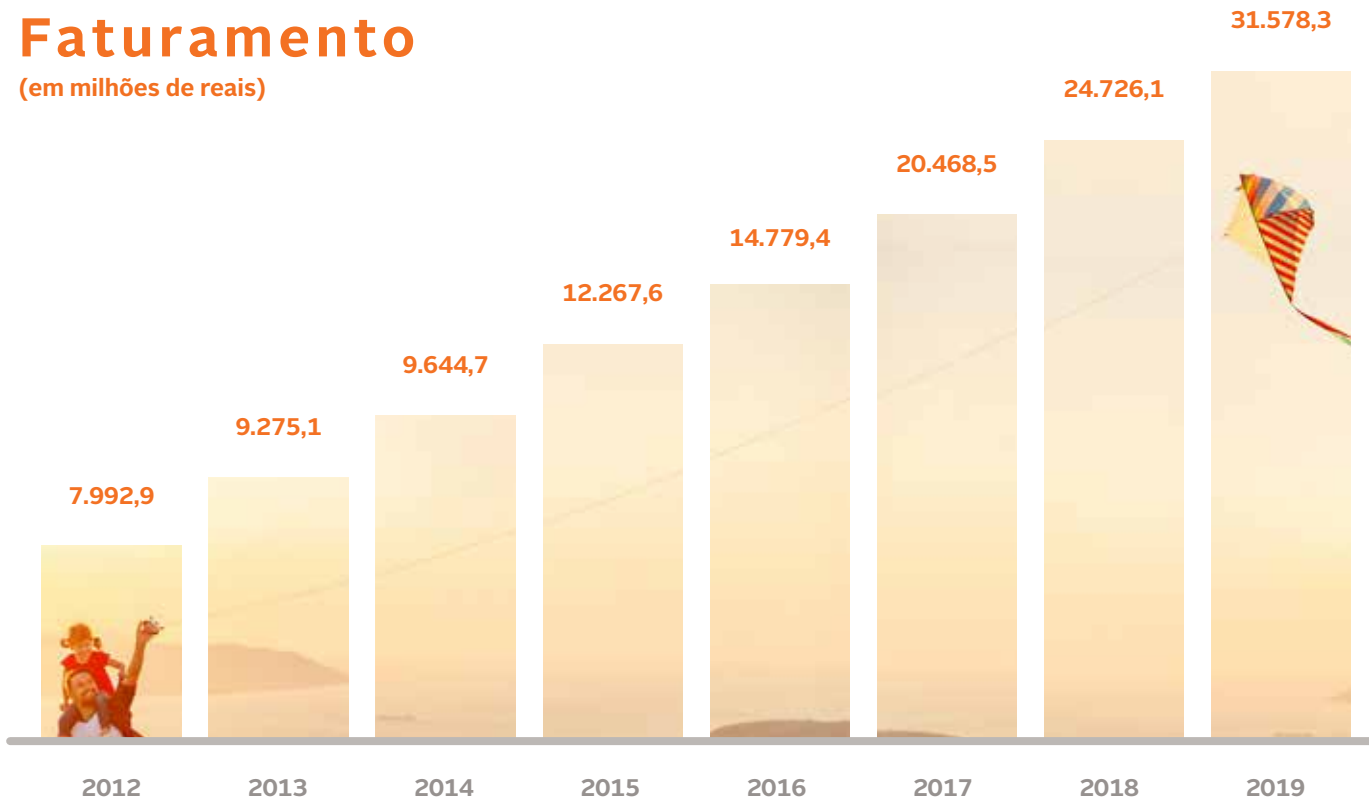
Lucro líquido

(em milhões de reais)
Grupo Caixa Seguros

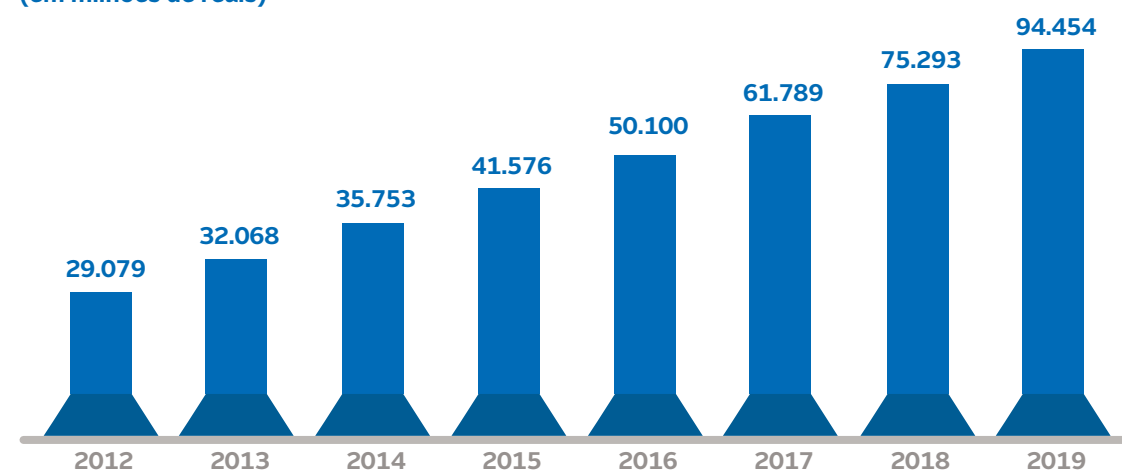


Faturamento

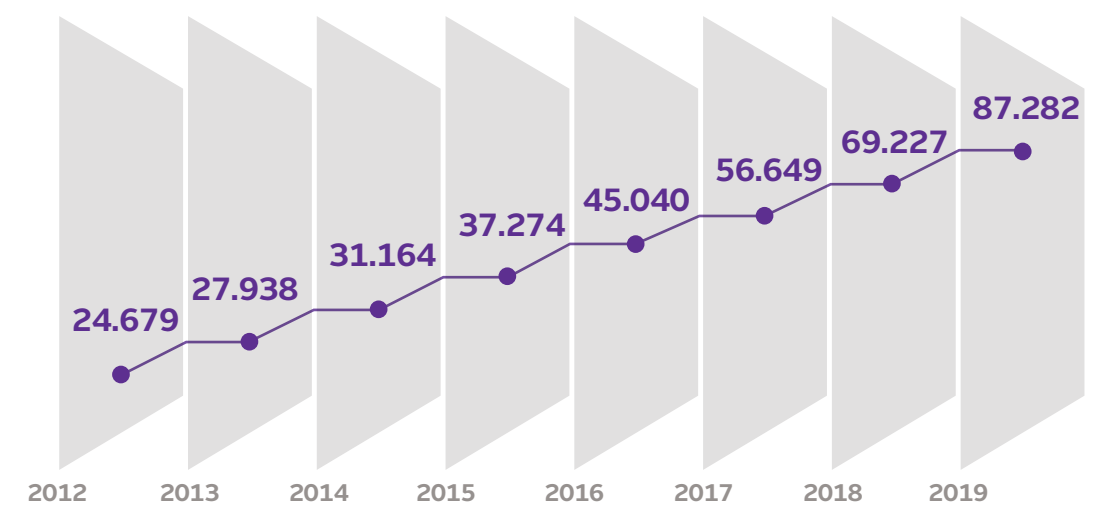
(em milhões de reais)



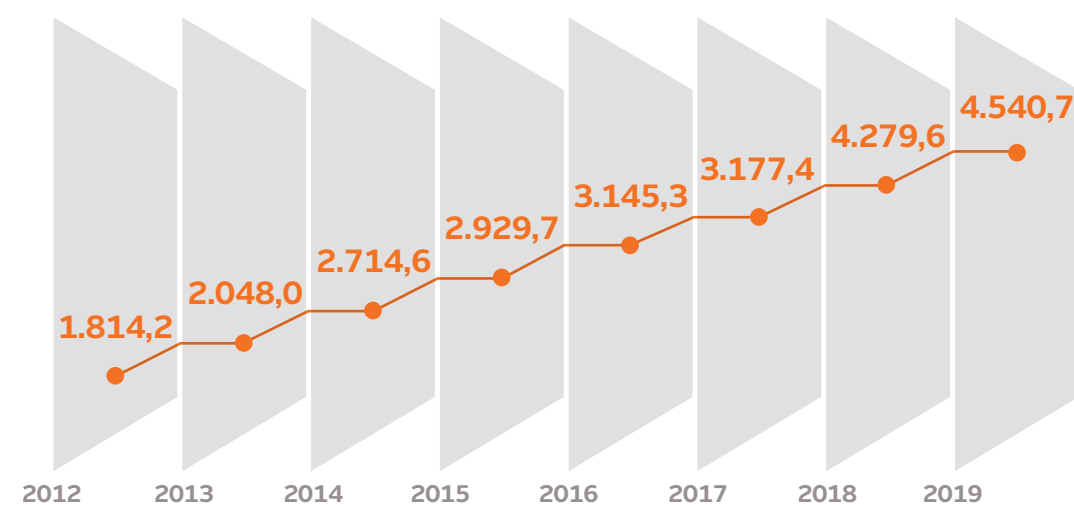
Ativos sob gestão
(em milhões de reais)



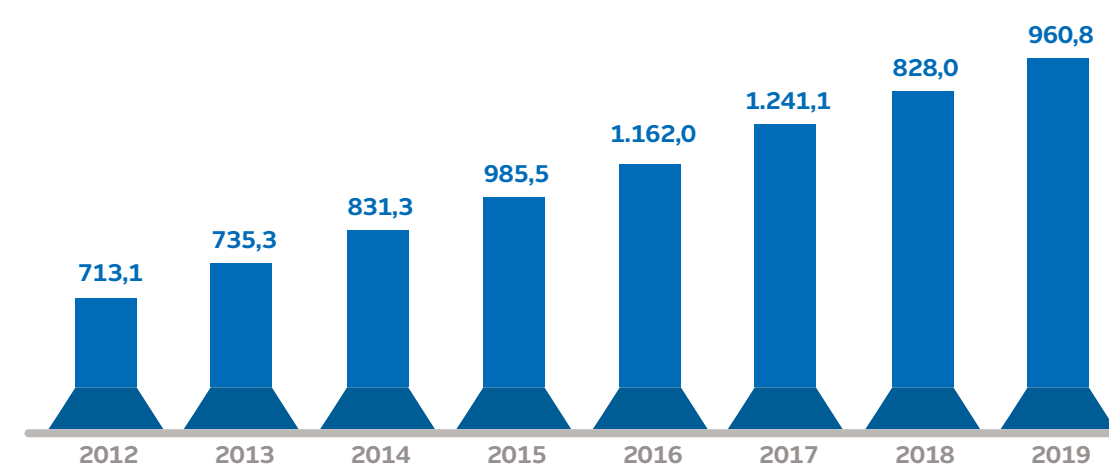
Reservas técnicas
(em milhões de reais)

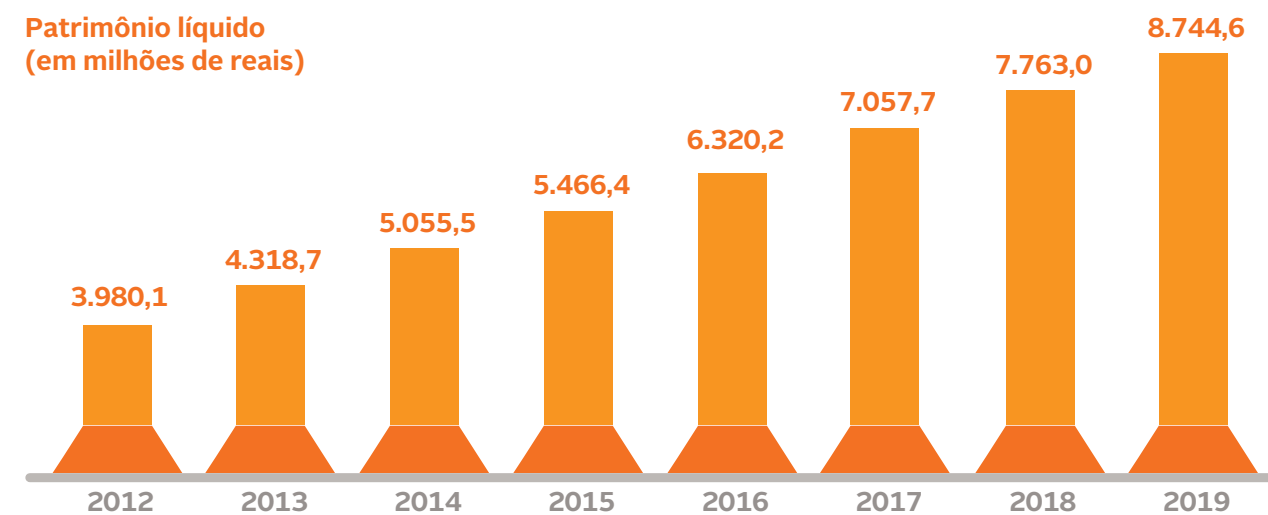


Margem técnicas
(em milhões de reais)

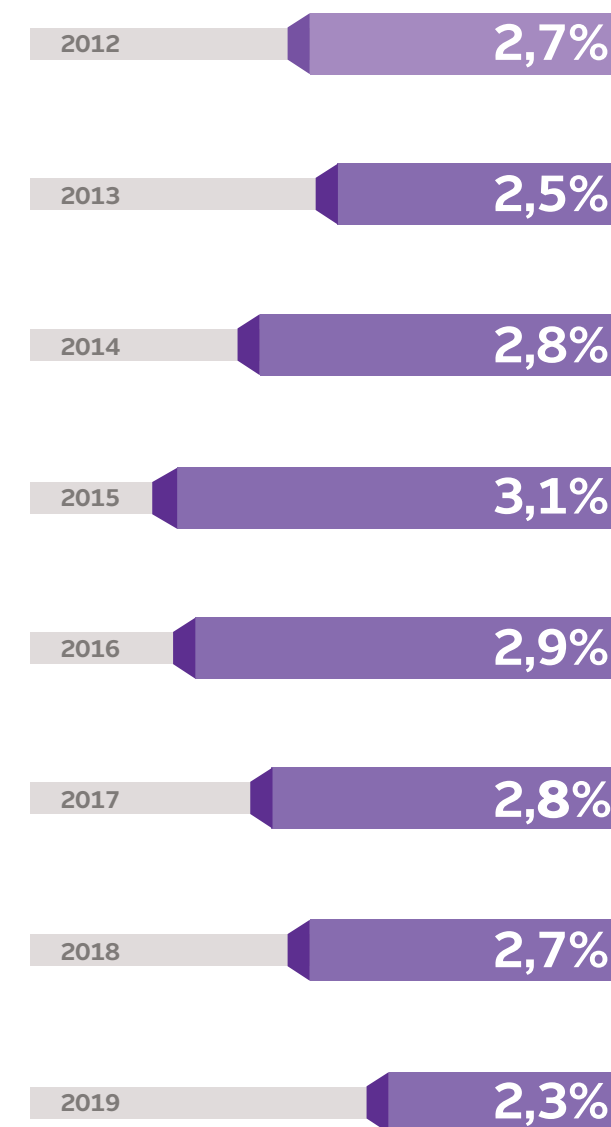


Resultado financeiro
(em milhões de reais)

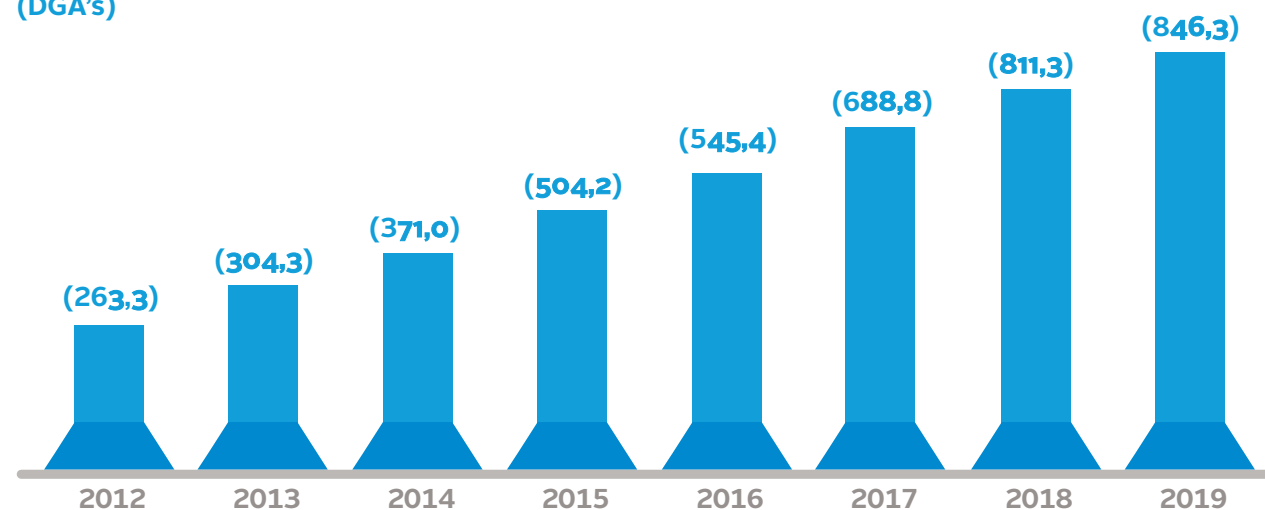




Custo administrativo sem tributos

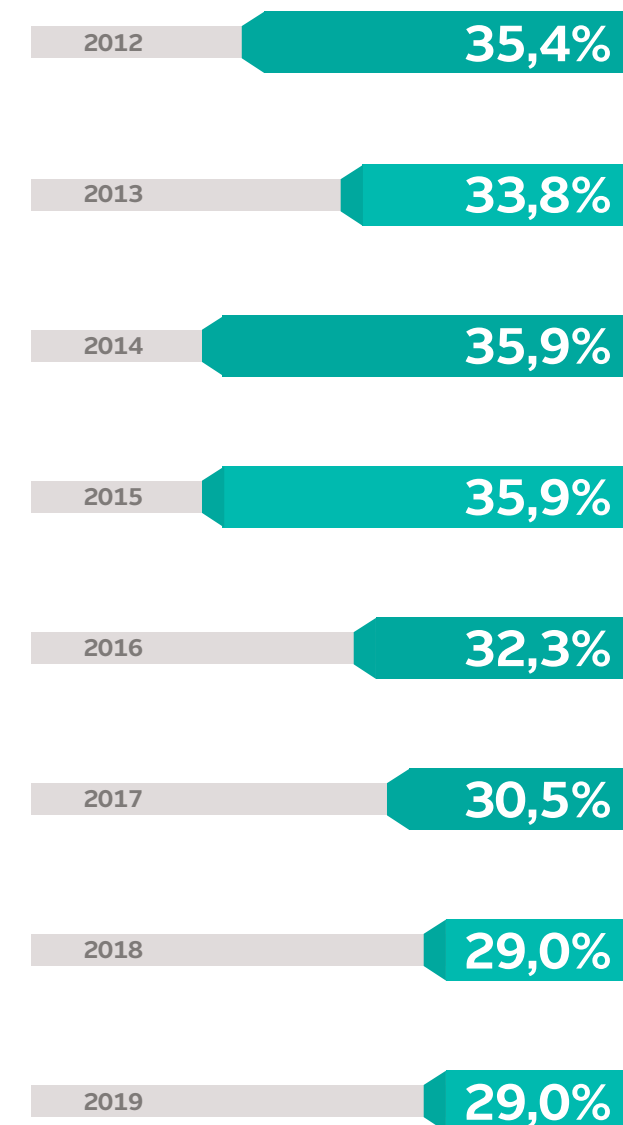


Despesas gerais e administrativas (DGA's)



ROE - PL médio

Caixa Seguros



Sobre o relatório

O Relatório de Sustentabilidade (GRI) é uma poderosa ferramenta de gestão para as empresas. Na prática, é um documento para qualificar, quantificar e divulgar o desempenho da organização em termos de sustentabilidade por meio de indicadores econômicos, ambientais e sociais. Internamente, é útil para estabelecer objetivos e monitorar o cumprimento de metas propostas pela organização ao longo do tempo.

Este é o décimo segundo ano em que usamos a metodologia. O documento relata o nosso desempenho e as conquistas alcançadas no último ano, que compreende o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019, nas dimensões institucional, econômico-financeira, social e ambiental.

Todas as informações presentes no relatório foram prestadas por diversas áreas da companhia, sob a coordenação da Diretoria de Comunicação e Experiência do Cliente (DIRCEC).

Para produzir este documento, adotamos a G3, terceira versão das Diretrizes GRI, e declaramos 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.

Este relatório de sustentabilidade está disponível em versão digital para a consulta e o conhecimento de nossos principais *stakeholders*: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos regulamentadores do mercado segurador, fornecedores e demais instituições.

Para ver essa versão, além dos relatórios anteriores – a última publicação é de maio de 2019 – basta acessar o site www.caixaseguradora.com.br. Em caso de dúvidas ou sugestões, envie um e-mail para comunicacao.interna@caixaseguradora.com.br.

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 4 jovens no ECOSOC/ ONU, em 2019 e formação sobre a Agenda 2030 para 25 jovens da região norte do país, Edição ParáPrograma Jovem de Expressão para a geração de autonomia em periferias, em parceria com OSC RUASLaboratório de Economia Criativa e criação da Rede de Coletivos Criativos do DF, em parceria com OSCDesafio Caixa Seguradora e CONCENTRO, sobre juventude e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em parceria com a CONCENTRO;Apoio ao Fundo PositHIV para a redução da discriminação e prevenção ao HIVEspaço Laura AcolherLicenças maternidade e paternidade estendidasMobilidade para grávidasJornada flexível na volta da licença maternidadeFormação sobre equidade de gênero para 5 OSC, em parceria com o Instituto PromundoCiclo de Conversas "Violência contra Mulheres – Esse Problema também é seu!" Salvador, BA 6 de julho de 2019	<ul style="list-style-type: none">Política de Sustentabilidade e Gestão de Riscos da Caixa SeguradoraEstatuto da Juventude, Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013.Acordos de Cooperação com as Nações UnidasAgenda 2030Estatuto 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 e Embaixadores da JuventudeRelatórios dos ProgramasRelatório e prestação de contas dos programas	Avaliação do investimento nos programas	Págs. 30, 31, 39 45, 49, 50, 51, 52, 53 e 54
	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;Programa Compass;	<ul style="list-style-type: none">Código de ética do Grupo CAIXA SEGUROSContratosManuaisOuvidoriaRelatórios	<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 aptasEquipes preparadas	Págs. 28, 29, 30, 31, 37
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 EmpresaAcordo 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 realizadasAcordos firmados	Págs. 41
	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 compulsórioCódigo 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	Págs. 29, 30 e 31
	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 denúnciaCódigo 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">OuvidoriaPrograma Jovem de Expressão	Casos apurados e solucionados	Págs. 29, 30, 31, 37, 43, 51

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 	Págs. 46, 47, 48
	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 semeadura 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. 45, 46, 47, 48
	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 121.000 KWh, o equivalente ao consumo anual de 771 casas populares 	Pág. 48

PRINCÍPIOS			DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRIPTIVOS POLÍTICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	PÁGINAS NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018
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"> 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 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 AESo21 Programa anual de auditoria interna e Controles internos Manuais de produto Curso e-learning Cartilha de Prevenção a Fraude– 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 AESo21 Manuais de produto Programas de treinamento Comunicação ao COAF das operações suspeitas de LD Programa anual de auditoria interna Cartilha de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo– CA 001 Código de Ética e Conduta da Caixa Seguradora Código de Ética Fenaseg Código de Ética ABA Canal de Denúncias da Caixa Seguradora Programa Compass 	<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 	Págs. 27, 28, 29, 30, 31, 37

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	Pág. 5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Págs. 3 a 5; 8 e 9; 15; 26 a 31

2 Perfil Organizacional

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
2.1	Nome da organização	Págs. 5 e 7
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Págs. 7; 20 a 25
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i>	Págs. 11 e 12; 15
2.4	Localização da sede da organização	Pág. 9
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; 9; 11 e 12
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Pág. 11
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Págs. 9; 13
2.8	Porte da organização	Págs. 6 a 9; 11; 13
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Pág. 6
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Págs. 16 a 18

3 Parâmetros para o Relatório

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Pág. 64
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. 64
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; 11
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; 11
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. 6; 11
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Págs. XX a XX

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	Págs. 26 e 27
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. 26 e 27
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. 26 e 27
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	Págs. 27 e 31
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 10; 29 a 31
4.9	Procedimento do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e a gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 26 e 27

Compromissos com iniciativas externas

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	Págs. 26; 27; 29
	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	Págs. 45 a 47; 50 a 54
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Págs. 45; 46; 47; 50 a 54

Engajamento dos stakeholders

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Pág. 32
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Pág. 32

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. 56 a 63

Indicadores de Desempenho Ambiental

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas	Pág. 48
EN8	Emissões de gases de efeito estufa n.a. (CO2, CH4, N2H, HFC, PFC e SF6)	Págs. 46 a 48
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Págs. 46 a 48
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Págs. 46 a 48
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Págs. 45 a 48

Indicadores de Desempenho Social

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Págs. 38 a 40



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. 29; 31; 38 a 40; 42 e 43
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. 27; 38 a 43

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	Pág. 31

Indicadores de desempenho social referentes à sociedade

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
S01	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Págs. 45 a 47; 49 a 55

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. 35 a 37

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, Edifício
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

Relatório
de Sustentabilidade
2019