

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA **CAIXA SEGURIDADE** **2018**

CAIXA

seguridade

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA
CAIXA SEGURIDADE
2018

APRESENTAÇÃO

Este é o primeiro relatório de sustentabilidade da Caixa Seguridade e expressa a vontade da Companhia em mensurar os impactos de suas atividades, os resultados já alcançados pelas suas ações e demonstrar geração de valor corporativo. A elaboração desse documento está em alinhamento com a visão e os valores da Companhia, com a Política de Responsabilidade Socioambiental e atende a Lei da Estatais (Lei nº 13.303, de junho de 2016).

O conteúdo foi definido a partir de um robusto processo de definição da matriz de materialidade da Companhia e o documento foi elaborado com base nos GRI Standards – as marcações em atendimento a essa metodologia estão destacadas ao longo do texto.

Esperamos com esse documento apresentar a Companhia ao mercado e demonstrar nossos diferenciais.

Bem-vindos a Caixa Seguridade!

SUMÁRIO

6 MENSAGEM DO PRESIDENTE

7 1. QUEM SOMOS

- 1.1 Histórico
- 1.2 Empresas do grupo
- 1.3 A Caixa Seguridade em números
- 1.4 Responsabilidade Socioambiental

16 2. NOSSA GOVERNANÇA

- 2.1 Órgãos de governança
- 2.2 Gestão de riscos
- 2.3 Ética e compliance

26 3. NOSSOS PRODUTOS

- 3.1 Principais produtos de seguridade
- 3.2 Volume de vendas

32 4. NOSSOS RESULTADOS

- 4.1 Valor econômico gerado e distribuído
- 4.2 Geração de valor social

37 5. NOSSAS RELAÇÕES EXTERNAS

- 5.1 Cadeia de fornecedores
- 5.2 Time de vendas qualificadas

41 6. NOSSAS PESSOAS

- 6.1 Visão geral
- 6.2 Valorização e retenção do capital humano
- 6.3 Avaliação de desempenho

52 7. SOBRE O RELATÓRIO

- 7.1 Definição do conteúdo
- 7.2 Temas materiais

56 SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

61 AGRADECIMENTOS

62 CRÉDITOS

MENSAGEM DO PRESIDENTE [102-14]



A Caixa Seguridade é uma empresa jovem, fundada em 2015, com objetivo de consolidar a atuação da CAIXA nos ramos de seguros, previdência, capitalização, consórcio, saúde e odonto, gerando resultados sustentáveis e valor aos acionistas. Ao longo dos quatro anos de atuação, obtivemos resultados expressivos, com crescimento acima da média de mercado, o que nos levou à terceira colocação em prêmios emitidos no ranking nacional da SUSEP¹. Mas não queremos parar por aí, queremos continuar crescendo com sustentabilidade no mercado em que atuamos.

Para isso, estamos reestruturando nossas parcerias estratégicas para alavancar nossas linhas de negócio e aumentar o espaço no mercado, buscando nessas parcerias complementares a expertise necessária para entregar para a sociedade soluções ainda mais competitivas.

Nosso crescimento expressivo está refletido no aumento de receitas e da base de clientes, o que nos permite maior capacidade para rentabilizar o negócio e estreitar o relacionamento com os clientes. A atuação com exclusividade de nossas participadas no balcão da CAIXA nos leva a desenvolver soluções que atendam

também à parcela mais carente da população brasileira, agregando valor, qualidade de vida e inclusão social para nossos clientes.

O nosso sucesso é resultado da competência e da experiência da nossa equipe. Valorizamos e respeitamos as diferenças, estimulando a cultura do alto desempenho e oferecendo oportunidades de desenvolvimento profissional.

Incentivamos internamente a busca por novas formas de solucionar problemas, mais ágil e eficaz, integrando as equipes internas e o *board*, procurando manter alinhamento com as diretorias das participadas e coligadas, para que a *holding* e todas as partes que a compõe tenham objetivos estratégicos e propósito em comum.

Estamos em constante evolução para atender aos propósitos estratégicos e sociais do conglomerado CAIXA, buscando a transformação dos ramos de negócios em que atuamos. Este relatório é a continuidade do trabalho de implementação de nossa estratégia de responsabilidade socioambiental, visando ampliar a percepção interna e externa quanto à atuação da Caixa Seguridade e sua capacidade de gerar valor para a sociedade.

Boa leitura!

Marco Antônio da Silva Barros
Diretor Presidente da Caixa Seguridade

¹Superintendência de Seguros Privados (SUSEP): autarquia da Administração Pública Federal brasileira responsável pela autorização, controle e fiscalização dos mercados de seguros, previdência complementar aberta, capitalização e resseguros no Brasil.

The background consists of several overlapping triangles in various shades of blue and grey. A large, dark blue triangle occupies the left and center portions of the frame. To its right, a lighter blue triangle is visible. In the bottom right corner, there is a grey triangle and a white triangle. The overall composition is modern and minimalist.

1.

QUEM SOMOS

A Caixa Seguridade Participações S.A. (Caixa Seguridade), com sede em Brasília/DF, é a *holding* que concentra as participações societárias da CAIXA nos ramos de seguridade e corretagem de seguros, sendo responsável pela gestão societária dessas participações. É uma sociedade por ações, de capital aberto, dotada de personalidade jurídica de direito privado e tem como única acionista a CAIXA, instituição financeira, empresa pública. [102-1, 102-3, 102-5]

A Companhia é responsável pelo desenvolvimento dos produtos de seguridade e pela implementação da estratégia comercial para a venda desses produtos na CAIXA, o maior banco brasileiro em termos de depósitos e empréstimos e um dos maiores em termos de capacidade de distribuição: no primeiro trimestre de 2019, eram 54,6 mil pontos de atendimento, entre agências, correspondentes bancários e lotéricos e caixas eletrônicos. [102-2]

Possui o direito exclusivo, de acessar a base de clientes da CAIXA e de explorar economicamente a marca e sua rede pagos para comercialização e distribuição dos produtos de seguridade. Oferece para o mercado nacional uma ampla variedade de apólices de seguro de vida e não vida, inclusive seguro habitacional, de ramos elementares e de automóveis, bem como planos de previdência privada, títulos de capitalização, consórcios e corretagem de seguros para clientes pessoa física e pessoa jurídica. [102-1, 102-3]

A Companhia atua principalmente por meio do sistema de *bancassurance*². Tem também como importante fonte de faturamento, além da equivalência patrimonial proveniente de suas participações societárias, a receita de acesso à rede de distribuição e de uso da marca CAIXA, pagos por instituições conveniadas pela comercialização de seus produtos nas agências e correspondentes bancários da CAIXA. [102-6]

A Caixa Seguridade participa também dos resultados da administração e da intermediação dos seguros vendidos na rede de distribuição do Banco PAN, por meio da Too Seguros, a nova marca da PAN Seguros, e da PAN Corretora.

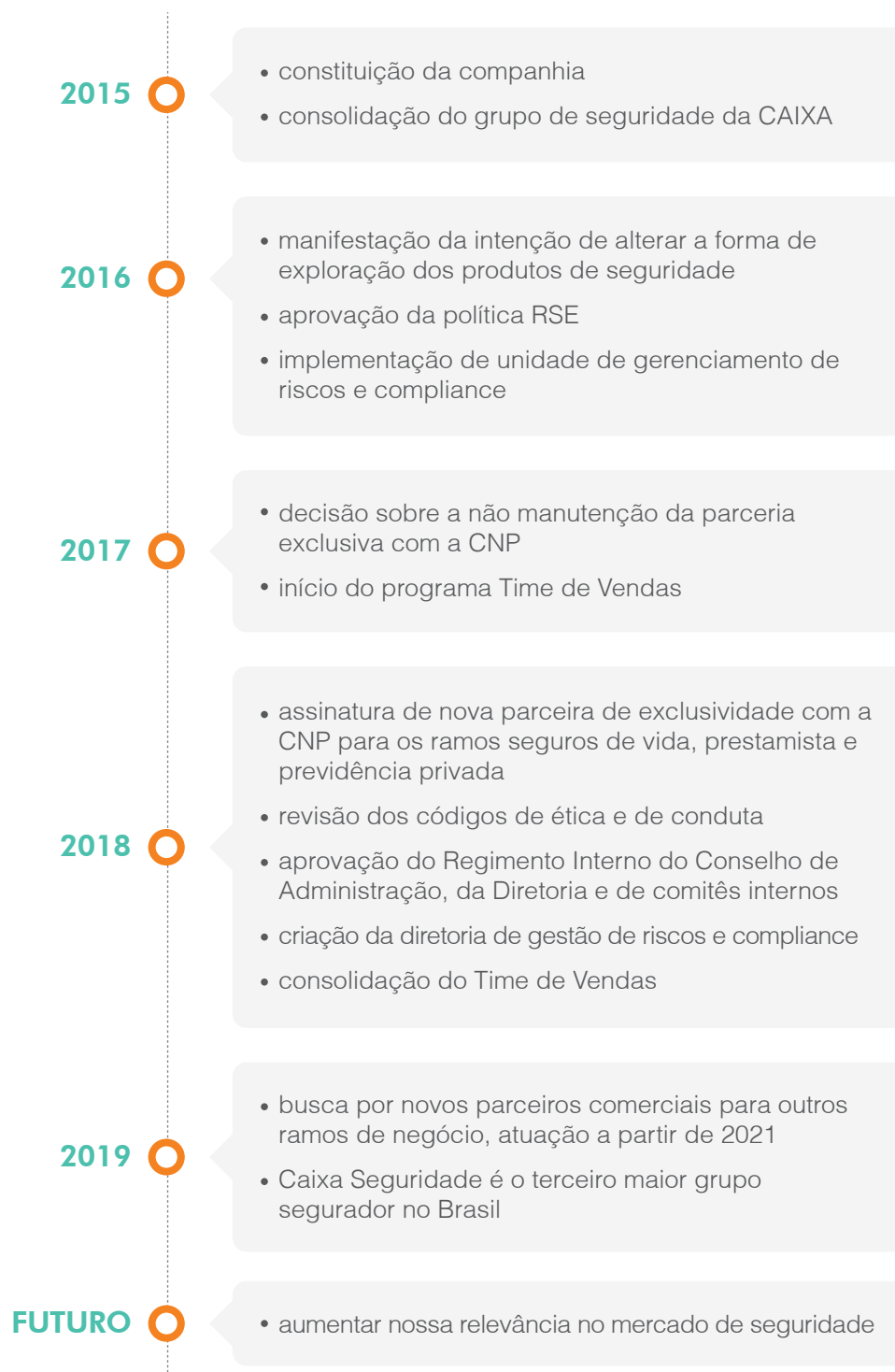


²*bancassurance*: uma parceria entre um banco e uma seguradora, para que a seguradora possa oferecer e comercializar seus produtos por meio de canais de distribuição do banco

1.1 HISTÓRICO

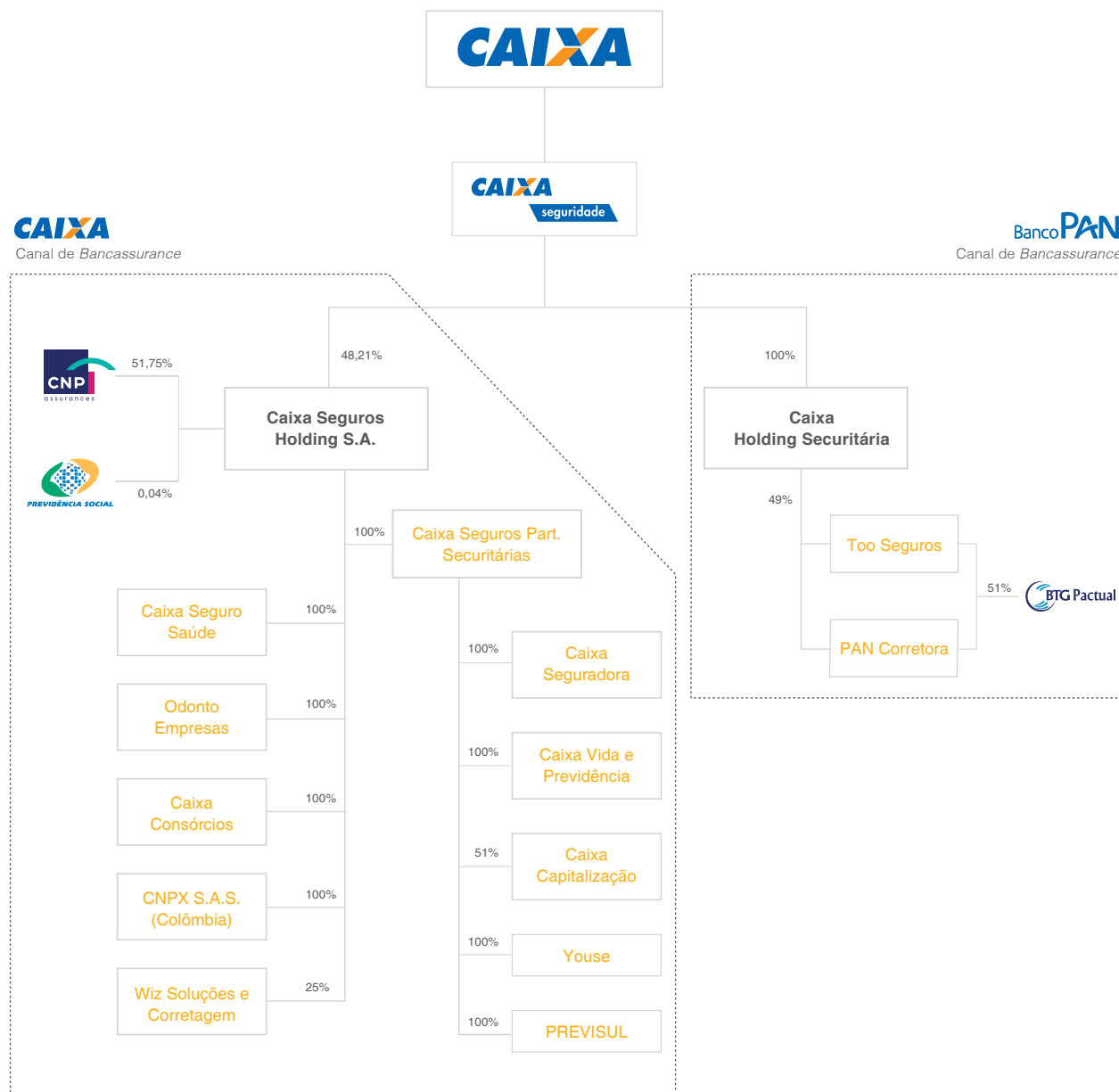
A Caixa Seguridade foi constituída em 21 de maio de 2015, como uma subsidiária integral da CAIXA. A criação da Companhia teve por objetivos consolidar e proporcionar ganhos de escala a todas as atividades da CAIXA nos ramos de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades afins, incluindo quaisquer expansões futuras dessas atividades, no Brasil ou no exterior, orgânicas ou não. [102-4]

Linha do tempo



1.2 EMPRESAS DO GRUPO³

A Caixa Seguridade tem participação direta na Caixa Seguros Holding S.A. e, por meio da Caixa Holding Securitária S.A., tem participação na Too Seguros S.A. (nova denominação da PAN Seguros) e na PAN Corretora de Seguros Ltda. (PAN Corretora).



Caixa Seguros Holding

O chamado Grupo Caixa Seguradora representa a parceria entre a Caixa Seguridade e a francesa CNP Assurances S.A. (CNP) para a exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA. Essa parceria é organizada por meio da Caixa Seguros Holding S.A. (CSH), uma sociedade por ações que tem por objetivo a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras.

³ o termo grupo nesse relatório refere-se ao conjunto de empresas que a Caixa Seguridade possui participação, podendo ser coligadas ou controladas em conjunto.

A CSH é controlada pela CNP, que possui uma participação majoritária de 51,75%, e coligada da Caixa Seguridade, com 48,21% de participação, tendo o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS uma participação residual de 0,04% em seu capital social. A CSH atua nos diversos ramos de seguridade por meio de suas subsidiárias integrais e de suas participações na Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e na Caixa Capitalização S.A.

A CSH atualmente controla as seguintes sociedades:

- Caixa Seguros Participações Securitárias Ltda., que participa em outras sociedades que atuam no segmento regulado pela SUSEP, são elas: Caixa Seguradora S.A., Caixa Vida e Previdência S.A., Caixa Capitalização S.A., Youse Seguradora S.A. e Companhia de Seguros Previdência do Sul - PREVISUL;
- Caixa Seguradora Especializada em Saúde S.A.;
- Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda.;
- Caixa Consórcios S.A. Administradora de Consórcios; e
- CNPX S.A.S.

A CSH possui 25% de participação na Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A., uma Companhia aberta que atua como a corretora de seguros da Caixa Seguradora, e opera atualmente com exclusividade na comercialização dos produtos de seguros, previdência, capitalização e consórcios, nos canais de vendas da CAIXA.

Conheça mais sobre
as participadas
e coligadas da
Caixa Seguridade

Too Seguros

Too Seguros S.A. é a nova denominação da PAN Seguros S.A., uma empresa que atua no segmento de seguros prestamista, habitacional, fiança locatícia, seguro de vida e acidentes pessoais, comercializando seus produtos para pessoas físicas e jurídicas na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN.

A Caixa Seguridade, por sua subsidiária integral, Caixa Holding Securitária S.A., está associada ao Banco BTG na Too Seguros, da qual é detentora de 49% do capital votante e total.

PAN Corretora de Seguros

A PAN Corretora Ltda. presta serviços de corretagem dos produtos da Too Seguros e utiliza a rede de distribuição do Banco PAN e seus canais parceiros para comercializar os produtos de seguridade.

A Caixa Seguridade, por sua subsidiária integral, Caixa Holding Securitária S.A., está associada ao Banco BTG na PAN Corretora, da qual é detentora de 49% do capital votante e total.

Fatos relevantes

No dia 29 de agosto de 2018, a Caixa Seguridade comunicou ao mercado em geral, que firmou com a CNP acordo para a formação de uma nova sociedade que explorará conjuntamente, até 13 de fevereiro de 2041, os ramos de seguros de vida e prestamista e de produtos de previdência na rede de distribuição da Caixa Econômica Federal ("Balcão CAIXA"). A sociedade entre Caixa Seguridade e CNP na CSH será mantida e a companhia e suas subsidiárias poderão atuar no mercado de seguridade fora do Balcão CAIXA ("mar aberto") sob novas marcas distintas da marca "CAIXA".

Como parte do novo acordo, a CNP concordou em liberar a exclusividade dos demais ramos a partir da constituição das novas parcerias de cada um deles e o início de suas respectivas operações. O fechamento do novo acordo com a CNP está sujeito a diversas condições, incluindo as aprovações dos órgãos regulatórios. Em março de 2019, iniciaram-se novas discussões com a CNP a fim de definir ajustes ou eventuais complementos ao protocolo de acordo.

Em maio de 2019, a Caixa Seguridade comunicou ao mercado uma revisão da estratégia do modelo de exploração de produtos de seguridade no Balcão CAIXA e o início de novo processo competitivo para a escolha de parceiros estratégicos que atuarão no balcão nas seguintes linhas de negócio:

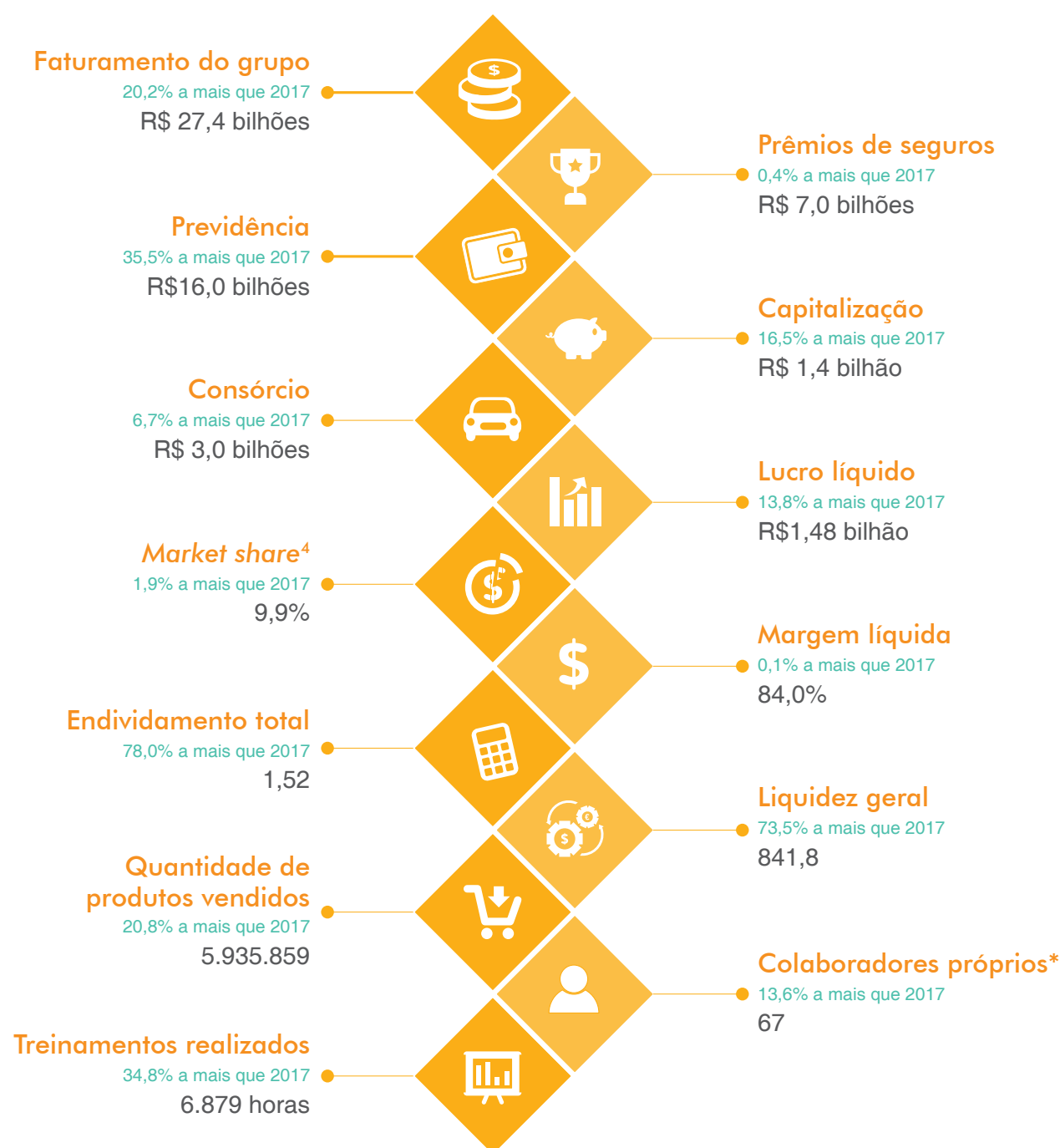
- | | | |
|---|---|--|
|  Seguro habitacional e residencial |  Consórcio |  Auto |
|  Massificados <i>Corporate</i> |  Capitalização |  Saúde |
|  Grandes Riscos |  Assistências |  Odonto |

O prazo das novas parcerias será de 20 anos e se iniciarão a partir de fevereiro de 2021.

1.3 A CAIXA SEGURIDADE EM NÚMEROS

No primeiro trimestre de **2019**, assumiu a **terceira** posição

O segmento de seguridade da CAIXA é a operação de *bancassurance* que mais cresce no Brasil. A Caixa Seguridade fechou 2018 como o quarto grupo segurador local do Brasil e, no primeiro trimestre de 2019, assumiu a terceira posição. Aumentou expressivamente sua participação no mercado de seguridade nos últimos anos e é líder no segmento de seguro habitacional, com participação de mercado de mais de 60%.



⁴Market Share: o cálculo da participação de mercado considera os prêmios diretos de seguros, as contribuições de previdência privada e as arrecadações de capitalização divulgados pela SUSEP
 *empregados e dirigentes

Prêmios em 2018

Melhores empresas para trabalhar - Pequenas Centro Oeste 2018 - Great Place to Work (GPTW)

1.4 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A Caixa Seguridade aprovou a sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) em agosto de 2018. O objetivo da PRSA é assegurar a atuação sustentável da Companhia por meio da integração das dimensões social e ambiental na sua estratégia, garantindo a incorporação dos princípios e diretrizes dessa política nos negócios, processos e relacionamentos com as partes interessadas.

São princípios de sustentabilidade da Companhia:

- **atuação de forma ética**, com respeito aos direitos humanos universais e às leis dos países onde atua, e intolerância a qualquer tipo de atitude ilícita nas suas operações e relacionamentos;
- **engajamento e diálogo contínuo** com as partes interessadas no desenvolvimento, implementação e monitoramento de políticas, práticas e negócios;
- **atuação colaborativa** junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da cadeia de valor, a fim de promover, por meio de nossos serviços e relacionamentos, o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações;
- **a promoção da cidadania** e democratização do acesso a produtos e serviços relacionados ao objeto social das empresas em que a Caixa Seguridade tenha participação, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e de uma economia mais justa e inclusiva;
- **o consumo sustentável** de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;
- **o respeito ao meio ambiente** e contribuição para a proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade e desenvolvimento de soluções que promovam uma economia de baixo carbono; e
- **a divulgação de forma eficaz**, precisa, adequada e clara de informações a fim de proporcionar às partes interessadas o entendimento e subsidiar a tomada de decisão.

GOVERNANÇA RESPONSÁVEL

Leia mais sobre a governança
da Companhia no capítulo
Nossa Governança

A Caixa Seguridade mantém, aprimora e implementa políticas e processos, individualmente ou de forma alinhada ao conglomerado CAIXA, garantindo que a governança e a arquitetura organizacional sejam compatíveis com o porte, a natureza do negócio, a complexidade de atividades, serviços e produtos oferecidos.

Assegura também que a responsabilidade socioambiental seja integrada à governança da Companhia, coordenando a atuação integrada da PRSA com as demais políticas, influenciando o processo de planejamento estratégico, o processo decisório, as práticas de gestão, a avaliação de oportunidades e riscos, o relacionamento com as partes interessadas e a definição de metas.

A Caixa Seguridade estabelece relacionamentos transparentes, éticos e baseados na confiança, induzindo atuações mais sustentáveis na sua cadeia de valor de forma a garantir o tratamento com justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade, repudiando todas as formas de preconceitos e constrangimentos, com base nos valores estabelecidos nos códigos de ética e de conduta da Companhia.

São promovidas iniciativas que valorizem a diversidade e propiciam a igualdade de oportunidades, com apoio ao desenvolvimento das competências necessárias para que empregados e colaboradores implementem os princípios e diretrizes da PRSA, estimulando o comprometimento com as questões socioambientais e a cultura da cooperação. A Companhia mantém mecanismos para consulta e diálogo com os públicos internos e externos, disponibilizando canais adequados e de fácil acesso, além de manter envolvimento claro, ético e colaborativo com entidades e órgãos governamentais e reguladores.

A Caixa Seguridade estabelece práticas de gestão e políticas de atuação e relacionamento de forma a zelar pelo aprimoramento contínuo do portfólio de produtos e serviços das sociedades participadas, visando promover atividades e projetos com adicionalidades socioambientais. Promove também o acesso da população aos produtos e serviços das participadas, estimulando a inclusão financeira e socioeconômica.

Para isso, realiza avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços, com avaliação de riscos e oportunidades no lançamento e reposicionamento de produtos e serviços das participadas.

As atividades da Caixa Seguridade, por ser uma *holding*, possuem baixo impacto ambiental. Por isso, busca-se a redução desses impactos nas atividades administrativas, como com a realização de reuniões por videoconferência com fornecedores ou parceiros, evitando-se o deslocamento físico dos participantes e a emissão de poluentes e gases de efeito estufa, e com a priorização de assinatura digital em documentos, reduzindo-se a impressão e o gasto de materiais. É incentivado também o uso de garrafas e copos individuais, reduzindo a utilização de descartáveis. [102-11]

Adicionalmente, a Caixa Seguridade apoia as iniciativas e compromissos socioambientais de sua controladora e de suas participadas.

RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

Leia mais sobre o relacionamento com *stakeholders* nos capítulos

Nossas Relações Externas e Materialidade

PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Leia mais sobre a geração de valor dos produtos da Companhia no capítulo

Nossos Produtos

GESTÃO AMBIENTAL

The background consists of several overlapping triangles in various shades of blue and grey. A large, dark blue triangle points towards the bottom right. Above it, a lighter blue triangle points towards the top right. To the right, a grey triangle points towards the bottom right, and a white triangle points towards the bottom left.

2.

NOSSA GOVERNANÇA

A Caixa Seguridade é uma Companhia de capital aberto e, embora não possua ações comercializadas no mercado organizado de Balcão, segue orientações preconizadas pelo Novo Mercado da Brasil, Bolsa e Balcão [B]³, por entender que deve estar alinhada às melhores práticas de mercado em questões de governança. Seu modelo de governança e gestão está pautado em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, buscando conferir confiança e segurança jurídica ao seu controlador (CAIXA), administradores, e aqueles com quem possui relacionamento externo (*stakeholders*).

O modelo de governança e gestão vigente é apoiado na transparência das atividades, assegura uma filosofia de gestão alinhada à visão do plano estratégico, destaca mecanismos de responsabilização dos gestores e compromisso com

a conformidade e gestão de riscos, maximizando a geração de valor sustentável para acionistas e partes interessadas. Além disso, está em conformidade pelas Leis nº 6.404/1976 (“Lei das Sociedades por Ações”), Lei nº 13.303/2016 (“Lei das Estatais”) e seu decreto regulamentador (Decreto nº 8.945/2016), Lei nº 12.846/13 (“Lei Anticorrupção”) e demais regulamentações aplicáveis.

Os padrões éticos que orientam a conduta e os relacionamentos da empresa estão definidos por meio de seus Códigos de Ética e de Conduta, da Política de Gerenciamento de Riscos e da Política de Compliance e Integridade, revisadas anualmente e divulgadas no site da Companhia, além de Política de Controles Internos, também revisada anualmente, e Política de Segurança da Informação, revisada sempre que necessário, não excedendo o período de três anos.

Acesse o Estatuto Social e as principais políticas da Caixa Seguridade

Planejamento Estratégico [102-15]

O Plano Estratégico atual foi aprovado no final de 2016 e está em processo de revisão, com previsão de conclusão no segundo semestre de 2019. As principais diretrizes do atual plano são:

▶ METAS

Expansão da comercialização de produtos de seguridade no balcão da CAIXA, com consequente aumento na geração de resultado econômico-financeiro

▶ OPORTUNIDADES

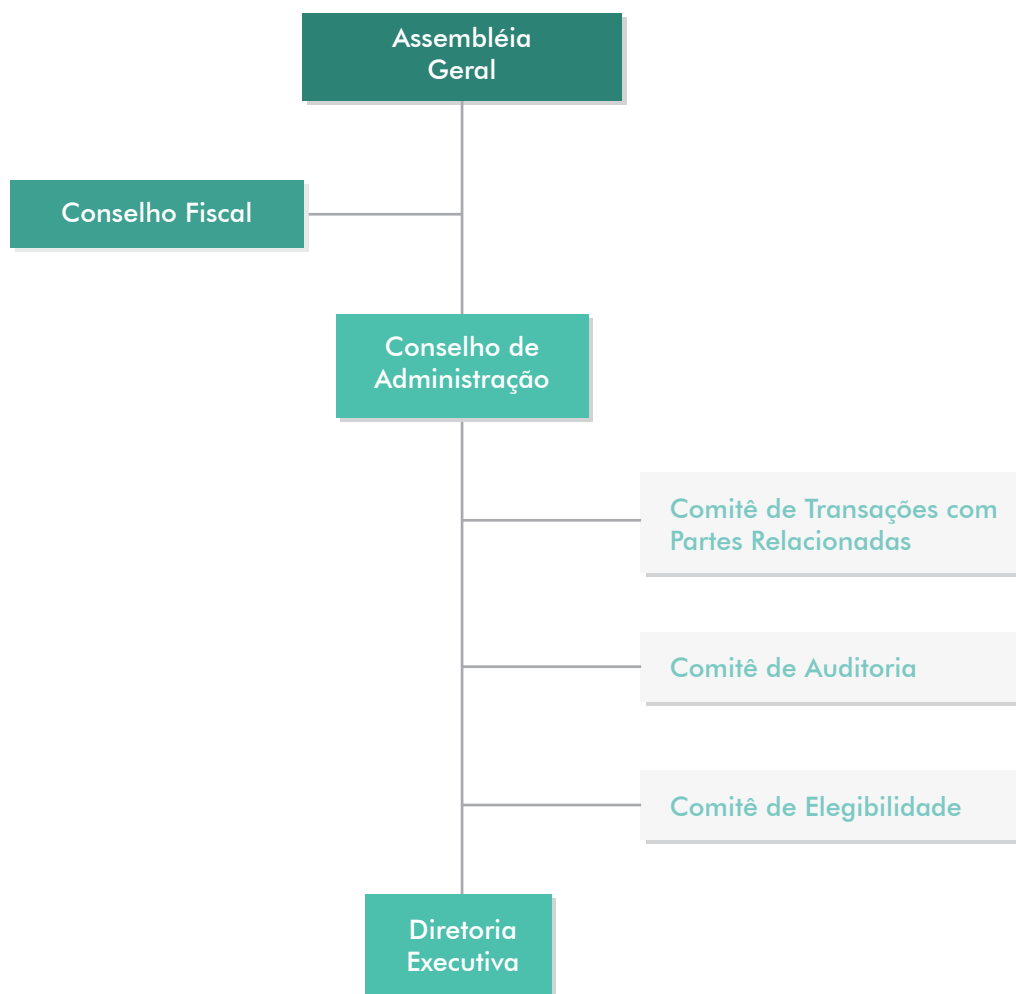
Grande potencial de consumo de produtos de seguridade pela ampla base de clientes da CAIXA e a transformação digital dos negócios de seguridade

▶ RISCOS

Aumento da concorrência no setor e atuação das *insurtechs*, bastante eficientes em testar e implementar soluções inovadoras

2.1 ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

A Companhia possui robusta estrutura de governança, prevista em seu Estatuto Social, composta por Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Comitê de Transações com Partes Relacionadas e Comitê de Elegibilidade.



Acesse os **Regimentos Internos**
dos órgãos de governança

Os órgãos que compõem a administração possuem atribuições e competências em atendimento à Lei das Estatais e possuem também regimentos internos próprios, que dispõem sobre o seu funcionamento, e seu relacionamento com os demais órgãos da Companhia.

Atribuições e composição (em 01/07/2019) [102-18, 102-22]

Possui as atribuições definidas por lei. Como, até o momento, a Companhia possui um único acionista representando a totalidade do capital social (CAIXA), a Assembleia Geral adota o disposto no Artigo 124, parágrafo 4º, da Lei das Sociedades por Ações, que dispensa as formalidades de convocação para a Assembleia Geral quando comparecer o acionista.

ASSEMBLÉIA GERAL DE ACIONISTAS

É o órgão fiscalizador da Companhia, de funcionamento permanente, com as atribuições e os poderes conferidos por lei. Por quaisquer de seus membros, poderá fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. Dentre outras atribuições, cabe ao Conselho Fiscal opinar sobre o relatório anual da administração e as demonstrações financeiras do exercício social, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias ou úteis à deliberação da Assembleia Geral, além de denunciar aos órgãos de administração e, se estes não adotarem as providências necessárias para a proteção dos interesses da Companhia, à Assembleia Geral, os erros, fraudes ou crimes que descobrirem, sugerindo providências. É composto por três membros efetivos e igual número de suplentes, com prazo de atuação de dois anos, sendo permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas. Atualmente estão vagos um cargo de membro titular e um cargo de membro suplente do Conselho Fiscal. Dois dos membros fazem parte da governança da CAIXA e dois são membros representantes da Secretaria do Tesouro Nacional; todos no segundo prazo de atuação consecutivo.

CONSELHO FISCAL

É o órgão de orientação superior das atividades da Companhia, com funções deliberativas. Possui atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas. É composto por sete membros, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo, com prazo de gestão unificado de dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. O presidente e o vice-presidente do Conselho de Administração são eleitos pelo próprio Conselho, dentre seus membros. Atualmente, dentre os membros do Conselho de Administração estão o Presidente da CAIXA, o Vice-Presidente de Produtos de Varejo da CAIXA e o Vice-Presidente de Finanças e Controladoria da CAIXA. Dois dos membros independentes exercem também funções em outros órgãos de governança da Caixa Seguridade e outros dois são indicados pelo Ministério da Economia. Quatro dos componentes estão no segundo prazo de gestão consecutivo, os outros três estão no primeiro.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DIRETORIA EXECUTIVA

É o órgão executivo de administração e representação da Companhia, competindo-lhe praticar todos os atos de gestão dos negócios sociais, ressalvados os atos que, por lei ou pelo Estatuto Social da Companhia, sejam de competência do Conselho de Administração ou da Assembleia Geral de acionistas. Compete fundamentalmente à Diretoria a administração geral e a gestão executiva da Companhia, cabendo-lhe assegurar o funcionamento regular da empresa em conformidade com as orientações gerais traçadas pelo Conselho de Administração. É composta por, no mínimo, três e, no máximo, cinco Diretores, sendo um dos quais o Diretor-Presidente e os demais denominados Diretores Executivos. Os membros são residentes e domiciliados no país, eleitos pelo Conselho de Administração, com prazo de gestão unificado de dois anos a partir de 16/05/2018, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. Os cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente não poderão ser acumulados pela mesma pessoa, ainda que interinamente. Atualmente a Diretoria é composta pelo Diretor-Presidente e por três Diretores Executivos, sendo eles: Diretor Comercial e de Produtos, Diretor de Governança, Riscos e Relacionamento com Investidores e Diretor de Administração e Finanças; todos eles em primeiro prazo de gestão.

COMITÊ DE AUDITORIA

É diretamente subordinado ao Conselho de Administração, tendo funcionamento permanente, regulado pelo Estatuto Social da Companhia e por meio de Regimento Interno próprio. Composto por quatro membros efetivos, com mandatos de três anos não coincidentes para cada membro, permitida uma única reeleição, sendo que pelo menos um dos integrantes deverá ser membro independente do Conselho de Administração. O atual Presidente do Comitê de Auditoria é membro independente do Conselho de Administração, os demais são membros independentes, todos no primeiro mandato.

COMITÊ DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

Órgão estatutário cuja constituição e instalação é deliberada pelo Conselho de Administração, com funcionamento regido pelo Estatuto Social da Companhia, pela Política de Transações com Partes Relacionadas e por Regimento Interno próprio. É composto por três membros eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, dentre os quais um membro independente. O Presidente do Comitê de Transações com Partes Relacionadas é também membro independente do Conselho de Administração, outro membro é o Superintendente de Controladoria e Finanças da Caixa Seguridade, o terceiro membro também faz parte do Comitê de Auditoria; todos no primeiro mandato.

Colegiado com prerrogativas, atribuições e encargos previstos em lei e em Regimento Interno próprio, competindo-lhe opinar, de modo a auxiliar os acionistas na indicação de administradores e conselheiros fiscais, sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações para as respectivas eleições; verifica a conformidade do processo de avaliação dos administradores e conselheiros fiscais. Composto por três membros efetivos, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração. Atualmente está vago um dos cargos, os demais são preenchidos por uma Consultora Jurídica da CAIXA, prestando serviços à CAIXA Seguridade por meio de convênio de compartilhamento, e o titular do cargo máximo não estatutário da Área de Riscos, Controles Internos e Compliance da Caixa Seguridade; ambos em seus primeiros mandatos.

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE

Conheça mais
sobre os membros
dos **órgãos de
governança**

Seleção e nomeação [102-24]

As indicações dos Administradores, Conselheiros Fiscais e membros de Comitês da Caixa Seguridade são fundamentadas em critérios estabelecidos na Política de Indicação e Elegibilidade da Companhia, no Estatuto Social, na legislação vigente e nas boas práticas dos mercados nacional e internacional. São observados os princípios da transparência, atuação ética, equidade, conformidade, comprometimento, foco no resultado e diversidade. A indicação é pautada pelos critérios de diversidade e complementariedade de experiências, considerando, preferencialmente, a pluralidade de idade, etnia e gênero.

Os indicados devem possuir tempo disponível para o exercício do seu prazo de gestão, de atuação ou mandato, análise das matérias e cumprimento dos deveres de diligência junto à Companhia, observando os códigos de ética, de conduta, o compliance, a gestão dos riscos envolvidos, a sustentabilidade dos resultados, a geração de valor para os acionistas e a consolidação da imagem da Caixa Seguridade.

Previamente às eleições de Administradores e Conselheiros Fiscais, o Comitê de Elegibilidade da Companhia opina sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações pelos respectivos indicados.

Os membros dos órgãos estatutários deverão ser brasileiros, preferencialmente residentes e domiciliados no País, dotados de reputação ilibada, idoneidade moral e graduados em curso superior compatível com o cargo, observados os requisitos impostos pela Lei das Sociedades por Ações e seu respectivo decreto regulamentador, pela Política de Indicação e demais normas aplicáveis.

A avaliação contempla tópicos econômicos e sociais

Avaliação de desempenho [102-28]

É realizada avaliação de desempenho dos Órgãos Estatutários e Membros Estatutários, através de instrumento específico aprovado pelo Conselho de Administração.

Os Diretores são avaliados quanto às competências e cumprimento de metas. A Diretoria colegiada é avaliada pelas competências e aferição do alcance de objetivos de longo prazo e resultados de plano de negócios. No âmbito dos comitês estatutários, a *great* afere as competências estatutárias definidas para os órgãos estatutários e, no nível individual, os comportamentos definidos nas melhores práticas de mercado para membros estatutários, por meio de aplicação de formulários com itens de avaliação. Os resultados de órgãos colegiados são apresentados para discussão e tomada de ações de melhoria do funcionamento do órgão. A avaliação individual é encaminhada apenas ao avaliado.

O ciclo de avaliação é anual, conforme exercício civil. A avaliação contempla tópicos econômicos e sociais. No âmbito social diz respeito a pessoas, engajamento, preparação de sucessores, atuação baseada em valores e princípios que levem ao cumprimento da estratégia e da missão da Companhia, incluindo conceitos de ética, integridade, licitude e eficácia.

2.2 GESTÃO DE RISCOS

A responsabilidade pelo gerenciamento de riscos, controles internos, compliance e segurança da informação da Caixa Seguridade é atribuída a área com atuação independente das demais unidades da Companhia. As atividades do gestor são independentes e segregadas das atividades dos gestores dos processos da Companhia, preservando a imparcialidade dos trabalhos e evitando conflitos de interesses. [103 | 205]

A Companhia adota o modelo de três linhas de defesa no gerenciamento de riscos, contemplando:

-  **Primeira Linha**
responsabilidade dos gestores que detêm os riscos do negócio, a quem compete identificar, avaliar e controlar os riscos, sendo composta pelos controles operacionais e internos;
-  **Segunda Linha**
composta pela área de gerenciamento de riscos, controles internos e compliance da Companhia, que é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos, além de monitorar o risco de compliance; e
-  **Terceira Linha**
exercida pela auditoria interna, responsável por fornecer aos órgãos de governança da Companhia a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança.

Outros procedimentos de identificação, análise, avaliação e tratamento dos riscos, garantem que as atividades críticas da Companhia estejam mapeadas e permitem que a área de gerenciamento de riscos oriente e os gestores dos processos quanto à elaboração dos planos de contingência.

As informações sobre o gerenciamento de riscos, controles internos e compliance são geradas periodicamente e fornecidas aos demais gestores da Caixa Seguridade, às instâncias de governança e fiscalizatórias, ao regulador e ao mercado. Pela relevância do tema, a Companhia busca disseminar e manter a cultura de risco por meio de ações periódicas promovidas junto aos empregados, gestores e administradores.

A Companhia também acompanha a publicação de normas e regulamentações, identificando aquelas que promovem impactos nos negócios, para que sejam tomadas as devidas providências necessárias ao seu atendimento. As empresas controladas em conjunto e coligadas da Companhia também possuem estrutura de gerenciamento de riscos, em linha com as normas da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), Banco Central do Brasil (BACEN) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Mapeamento de macroprocessos e riscos [103 | 205, 205-1]



Em 2018 foram mapeados, em parceria com consultoria contratada, os macroprocessos e processos da Caixa Seguridade suscetíveis aos riscos de corrupção, em alinhamento às melhores práticas de gerenciamento de processos, de riscos, controles internos e compliance, de forma a identificar os riscos que cercam os processos da Companhia e eventuais fragilidades de controle para a efetiva correção. Dos 13 macroprocessos da Companhia identificados, 12 apresentam necessidade de controles anticorrupção. [205-1]

Para 2019, busca-se a contratação de ferramenta de *due diligence* de *compliance* para auxiliar tanto o processo de compras e contratações, quanto o processo de indicação de membros aos órgãos de governança da Caixa Seguridade e de suas participadas. A implementação dessa ferramenta contribuirá também para a mitigação de riscos relacionados à corrupção. Está também prevista a revisão do Programa de Compliance e Integridade pela alta administração e a avaliação, pela auditoria interna, de controles de processos expostos a riscos relacionados a corrupção, conforme Plano Anual de Auditoria Interna - PAINT.

2.3 ÉTICA E COMPLIANCE

A Caixa Seguridade dispõe de regras e processos que visam garantir o atendimento às leis, regulamentos, códigos, políticas, normas e procedimentos que regem a sua atuação. A Companhia possui Programa de Compliance e Integridade alinhado às melhores práticas e Códigos de Ética e de Conduta, que são divulgados aos Conselheiros, Diretores, empregados, colaboradores e indicados.

O canal de ouvidoria [ouvidoria@caixaseguridade.com.br] é o meio pelo qual podem ser encaminhadas dúvidas sobre as regras e procedimentos de compliance e integridade, sugestões de melhorias e a formalização de denúncias de atos ilícitos e antiéticos. O canal permite ainda a inclusão de denúncias anônimas, de modo a proteger o denunciante contra quaisquer retaliações.

Códigos de Ética e de Conduta

Estabelecem diretrizes específicas que auxiliam e norteiam os empregados e administradores da Caixa Seguridade em práticas para prevenção de conflitos de interesse e vedações relacionadas a práticas de corrupção.

Programa de Compliance e Integridade [103 | 205, 205-2]

A Caixa Seguridade lançou, no final de 2017, o Programa de Compliance e Integridade. As medidas adotadas no Programa estão em linha com as melhores práticas de governança e com os dispositivos das regulamentações e são referência para que todas as áreas da Companhia mantenham seus processos em conformidade com a orientação das legislações e normas internas.

O Programa teve a sua 2ª edição aprovada pela Administração em 2018 e apresenta informações complementares sobre as estruturas de controles internos e gerenciamento de riscos da Companhia. Ele consolida as ações relacionadas ao compliance, enfrentamento de corrupção, gerenciamento de riscos e controles nos processos e atividades desenvolvidas pela Companhia e foi estruturado em quatro pilares:

-  Ambiente de Compliance e Integridade;
-  Gestão de Riscos e Controles Internos;
-  Procedimentos de Compliance e Integridade; e
-  Comunicação, Treinamento e Monitoramento.

Por meio do Programa busca-se mitigar riscos, inclusive o risco de ocorrências de corrupção e desvios éticos através da mobilização e participação ativa dos conselheiros, membros de comitês, gestores, empregados e colaboradores da Companhia. Para isso, a Caixa Seguridade oferece treinamentos periódicos relacionados à ética e à corrupção. Nesses fóruns ocorrem esclarecimentos de dúvidas específicas sobre os procedimentos, o que colabora para a contribuição de todos na manutenção de um ambiente íntegro no dia-a-dia da Companhia.

De forma complementar, foi estabelecido, a partir de 2018, o Plano de Comunicação para o Programa de Compliance e Integridade que prevê formas diversas de sensibilização e aculturação do corpo de empregados, administradores, conselheiros e membros de Comitês. O Plano de Comunicação prevê, por exemplo, o envio de comunicações eletrônicas sobre temas relacionados com ética e compliance com periodicidade quinzenal. O Programa também prevê a realização de treinamentos específicos sobre ética e conduta e outros temas a ele correlacionados.

Em 2018, 100% dos empregados próprios da Caixa Seguridade foram comunicados através de mensagens eletrônicas sobre os temas: compliance, controles internos, segurança da informação, riscos, ética e conduta, integridade, práticas de combate à corrupção. Foram realizados treinamentos presenciais para empregados, dirigentes, conselheiros, membros de comitês e representantes da controladora CAIXA e empresas participadas; duas ações de aculturação sobre segurança da informação e treinamentos específicos aos Conselheiros de Administração, abrangendo um total de 86,5% do público alvo. [205-2]

Percentual de empregados próprios comunicados e treinados em políticas e procedimentos de combate à corrupção [205-2]				
Categoria funcional	2017		2018	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Conselho de Administração	100%	100%	100%	71,4%
Diretoria Executiva	100%	100%	100%	100%
Chefia de unidade	100%	77,8%	100%	70,0%
Gerencial e demais categorias gratificadas	100%	84,6%	100%	100%
Técnico	100%	84,6%	100%	83,9%
Assessoramento	100%	100%	100%	100%
Total	100%	87,7%	100%	86,5%

O Programa de Compliance e Integridade foi lançado em 2017, por isso não há informações de 2016. Não há dados disponíveis de treinamentos e comunicações para fornecedores e parceiros, estagiários e adolescente aprendiz.

Atuação externa

Em relação às participações societárias, a Caixa Seguridade orienta os conselheiros indicados a atuar em suas participadas a adotarem procedimentos e monitoramentos para prevenir e inibir a prática de atos de corrupção e outros atos ilícitos. Além disso, representantes das áreas de auditoria, riscos e conformidade das empresas participadas compareceram aos treinamentos no lançamento do Programa de Compliance e Integridade e na publicação da 2ª edição, a convite da Companhia.

A Caixa Seguridade utiliza instrumentos contratuais que contemplem cláusulas voltadas a assegurar o compromisso de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros com a adoção de mecanismos de prevenção à corrupção e outros atos ilícitos

Saiba mais sobre a atuação junto a fornecedores e parceiros no capítulo **Nossas relações externas**

The background consists of several overlapping triangles in various shades of blue and grey. A large, dark blue triangle occupies the left and center portions of the frame. To its right, a lighter blue triangle is visible. In the bottom right corner, there is a grey triangle and a white triangle. The overall composition is modern and geometric.

3.

NOSSOS PRODUTOS

A Caixa Seguridade, alinhada aos interesses públicos da CAIXA como agente do sistema financeiro e executor de políticas públicas, oferece produtos e serviços de seguridade adequados a esses objetivos. A Companhia e suas coligadas estão engajadas na divulgação de informações sobre a importância dos produtos de seguridade para o bem social, desmistificando conceitos e contribuindo para uma sociedade mais consciente e crítica.

O desenvolvimento sustentável do mercado de seguridade é conquistado através de produtos e canais adequados às necessidades dos clientes, com disseminação de informações e melhoria contínua de processos, ciente do papel no desenvolvimento social e econômico da população brasileira. Alguns dos produtos oferecidos estão associados a programas sociais do Governo Federal, tais como o Programa Minha Casa Minha Vida e Bolsa Família, oferecendo coberturas mais acessíveis e alinhadas às necessidades dos participantes.

Os produtos desenvolvidos pela Companhia seguem, como regra: [FS15]



viabilidade financeira, garantindo o retorno às empresas;



particularidades dos canais; e



controles de conformidade conforme políticas CAIXA e Caixa Seguradora.

As regulamentações da SUSEP e BACEN são acompanhadas pela Caixa Seguradora, Caixa Seguridade e CAIXA. Os produtos são desenvolvidos pela Seguradora mediante demanda e/ou aprovação da Seguridade e possuem comunicação das regras aos clientes visando atestar seu correto uso. A CAIXA e a Seguradora possuem políticas internas de controle do impacto social e ambiental que são atendidas em todos os produtos disponíveis. Não houve casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços. [103 | 417, 417-1, 417-2]

3.1 PRINCIPAIS PRODUTOS DE SEGURIDADE

A estratégia de desenvolvimento de produtos inclui uma estruturação de *benchmarking*, onde são avaliados movimentos de mercado e identificados possíveis *gaps* nos produtos da Companhia. São também considerados os objetivos estratégicos e sociais da CAIXA – detentora da segmentação e dos canais de distribuição –, o cumprimento do plano de negócios da Companhia, além de *feedbacks* das áreas de vendas, para identificação das necessidades relatadas durante a interação com os clientes.

O desenvolvimento dos produtos é realizado a partir de solicitação da CAIXA, da Caixa Seguridade ou mesmo da CSH. A estruturação de produtos ocorre entre a Caixa Seguradora, que subscreve os produtos, e a Caixa Seguridade, que define a estratégia de desenvolvimento e comercialização dos produtos, levando em consideração o retorno financeiro, ótica de mercado e a aderência às características do canal de comercialização – Balcão CAIXA. As rotinas operacionais de desenvolvimento do produto, como registro junto à SUSEP ou registro de marca, são feitas pela Caixa Seguradora.

Nossos principais produtos [102-2]

Família	Produtos	Principais características
SEGUROS	Vida - Vida da Gente - Vida Mulher - Vida Mulher Total - Vida Multipremiado Super - Vida Multipremiado Total - Vida Sênior - Fácil Acidentes Pessoais - Seguro Amparo - Vida Empresarial	São produtos que garantem a indenização dos beneficiários em caso de sinistro com o titular do seguro ou do bem segurado.
	Automóvel - Seguro Auto - Seguro Auto Mulher - Auto Fácil 24hrs	
	Residencial - Caixa Seguro Residencial - Caixa Fácil Residencial	
	Habitacional - Seguro Lar - Seguros Lar MaisS - Seguro Lar Mais Premiável	
	Saúde - Odonto PJ - Odonto PF - Saúde PJ	São produtos que fornecem serviços de saúde sob medida com opções de cobertura regional ou nacional.
CONSÓRCIOS	- Consórcio de Veículos - Consórcio Imobiliário	Soluções para aquisição de bens móveis ou imóveis por meio da formação de grupos de pessoas físicas ou jurídicas.
CAPITALIZAÇÃO	- CAP Ganador - SuperXCap - CAP Aluguel	São produtos que representam uma contribuição programada por prazo definido e que dão ao cliente o direito de participar de sorteios e, no fim do prazo, resgatar parte ou total do dinheiro guardado.
PRESTAMISTA	- Prestamista PF - Prestamista Conta Corrente - Prestamista do Crédito Imóvel Próprio - Prestamista PJ	São produtos que garantem, em caso de sinistro, a liquidação de operações de crédito que o cliente possua. Destaca-se que os produtos da Caixa Seguradora garantem um valor fixo de cobertura e, nos casos onde a dívida do cliente é inferior a esse limite, a diferença é repassada aos herdeiros do cliente.
PREVIDÊNCIA	- PREV Investidor Caixa - PREV Crescer Caixa - Previdência Caixa - PREV Mulher Caixa - PREV Caixa Bem Família - Previdência Imediata - PREV Empresarial	São investimentos programados que visam o acúmulo de recursos com rentabilidade para recebimento posterior de uma única vez ou sob a forma de renda mensal.
EMPRESARIAL	- Multirrisco - Fácil Empresarial - Seguro Equipamentos - Fácil Empresarial Empreendedor	Produtos que visam garantir o patrimônio das empresas, com propostas mais simplificadas, direcionadas aos microempreendedores individuais, até às mais customizadas, para as empresas de maior porte.

Lançamento de produtos em 2018

Disponibilização do Seguro Lar Mais Minha Casa Minha Vida

Em linha com a vocação da CAIXA em oferecer produtos mais simplificados, de menor custo e que trazem maior cidadania aos seus clientes, foi lançado, em agosto de 2018, o Seguro de Danos Físicos ao Conteúdo (DFC). Trata-se de um produto especialmente direcionado para clientes de baixa renda, tomadores de crédito do Programa Minha Casa Minha Vida. O produto conta com coberturas do seguro residencial, além de assistência funeral e participação em sorteios.

Disponibilização do Ideal CAP para venda nos caixas executivos das agências

Essa entrega inaugurou um novo canal de comercialização de produtos de seguridade na CAIXA. Trata-se de um produto tradicional de capitalização com processo de comercialização simplificado e valor fixo que atendeu a uma antiga demanda dos empregados que não participavam do Time de Vendas e não tinham acesso.

Disponibilização dos Fundos Multimercado de Previdência para clientes de alta renda

Seguindo as melhores práticas do mercado, com o objetivo de melhor atender aos clientes de alta renda, a Caixa Seguridade, em parceria com a Caixa Vida e Previdência, desenvolveu fundos de investimento denominados multimercado, com uma composição mais diversificada, o que permitirá melhores resultados financeiros aos seus clientes.

3.2 VOLUME DE VENDAS

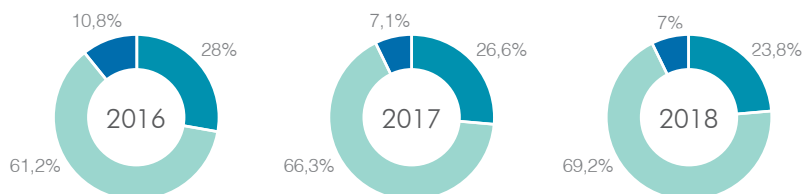
O maior investimento no marketing, em especial no tocante à publicidade, simplifica o processo de vendas dos produtos. Os clientes que conseguem associar o produto à marca CAIXA percebem uma maior confiança no processo, aumentando a aceitação do produto quando há oferta nos canais. Desta forma, quanto maior o fluxo de vendas, maior a rentabilidade da empresa. [103 | FS6]

Os maiores resultados da Caixa Seguridade são alcançados com o lançamento de novos produtos nos canais CAIXA ou com a estruturação de novas estratégias de clientes ou produtos. As inovações nos processos de venda, simplificando as atividades das agências, representam melhorias principalmente nos custos do processo, barateando a oferta dos produtos e aumentando a rentabilidade. [103 | FS6]

Porcentagem da carteira das principais famílias de produtos, por região [FS6]

NORTE

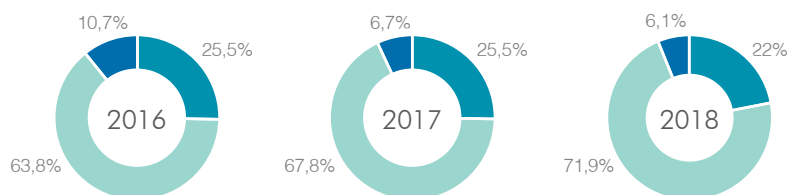
Previdência Seguros Capitalização



Família	2016		2017		2018	
	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio
Seguros	ND	28,0%	177.619	26,6%	223.363	23,8%
Previdência	ND	61,2%	26.546	66,3%	35.940	69,2%
Capitalização	ND	10,8%	34.096	7,1%	80.599	7,0%
Total	ND	100%	238.261	100%	339.902	100%

NORDESTE

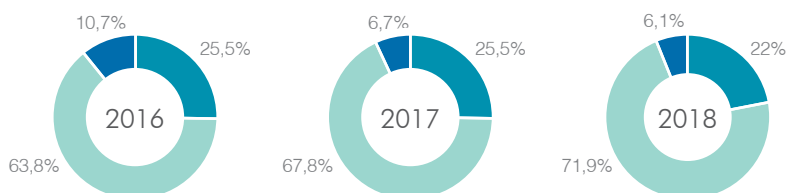
Previdência Seguros Capitalização



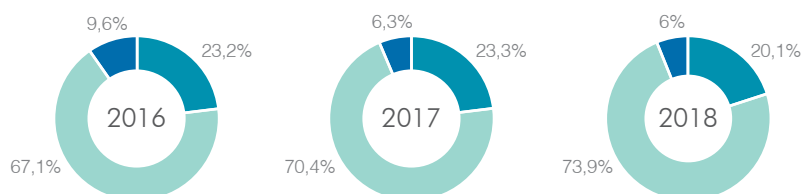
Família	2016		2017		2018	
	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio
Seguros	ND	25,5%	702.605	25,5%	818.927	22,0%
Previdência	ND	63,8%	91.003	67,8%	109.591	71,9%
Capitalização	ND	10,7%	117.853	6,7%	211.884	6,1%
Total	ND	100%	911.461	100%	1.140.402	100%

CENTRO-OESTE

Previdência Seguros Capitalização



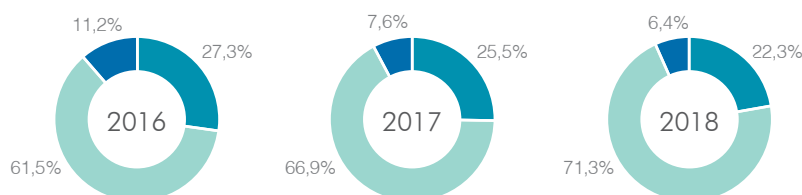
Família	2016		2017		2018	
	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio
Seguros	ND	76,1%	318.615	65,4%	373.212	52,8%
Previdência	ND	19,3%	47.834	30,0%	55.199	42,0%
Capitalização	ND	4,6%	107.163	4,6%	179.445	5,2%
Total	ND	100%	473.612	100%	607.856	100%



SUDESTE

Previdência Seguros Capitalização

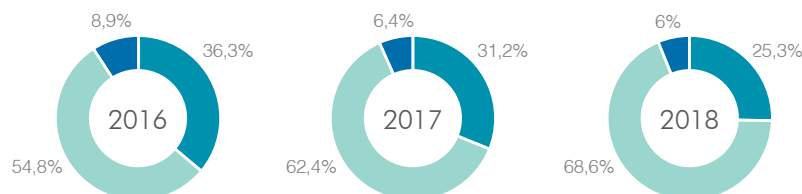
Família	2016		2017		2018	
	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio
Seguros	ND	23,2%	1.682.132	23,3%	1.780.307	20,1%
Previdência	ND	67,1%	270.910	70,4%	300.830	73,9%
Capitalização	ND	9,6%	308.204	6,3%	552.406	6,0%
Total	ND	100%	2.261.246	100%	2.633.543	100%



SUL

Previdência Seguros Capitalização

Família	2016		2017		2018	
	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio
Seguros	ND	27,3%	805.411	25,5%	868.556	22,3%
Previdência	ND	61,5%	93.493	66,9%	114.547	71,3%
Capitalização	ND	11,2%	131.515	7,6%	231.053	6,4%
Total	ND	100%	1.030.419	100%	1.214.156	100%



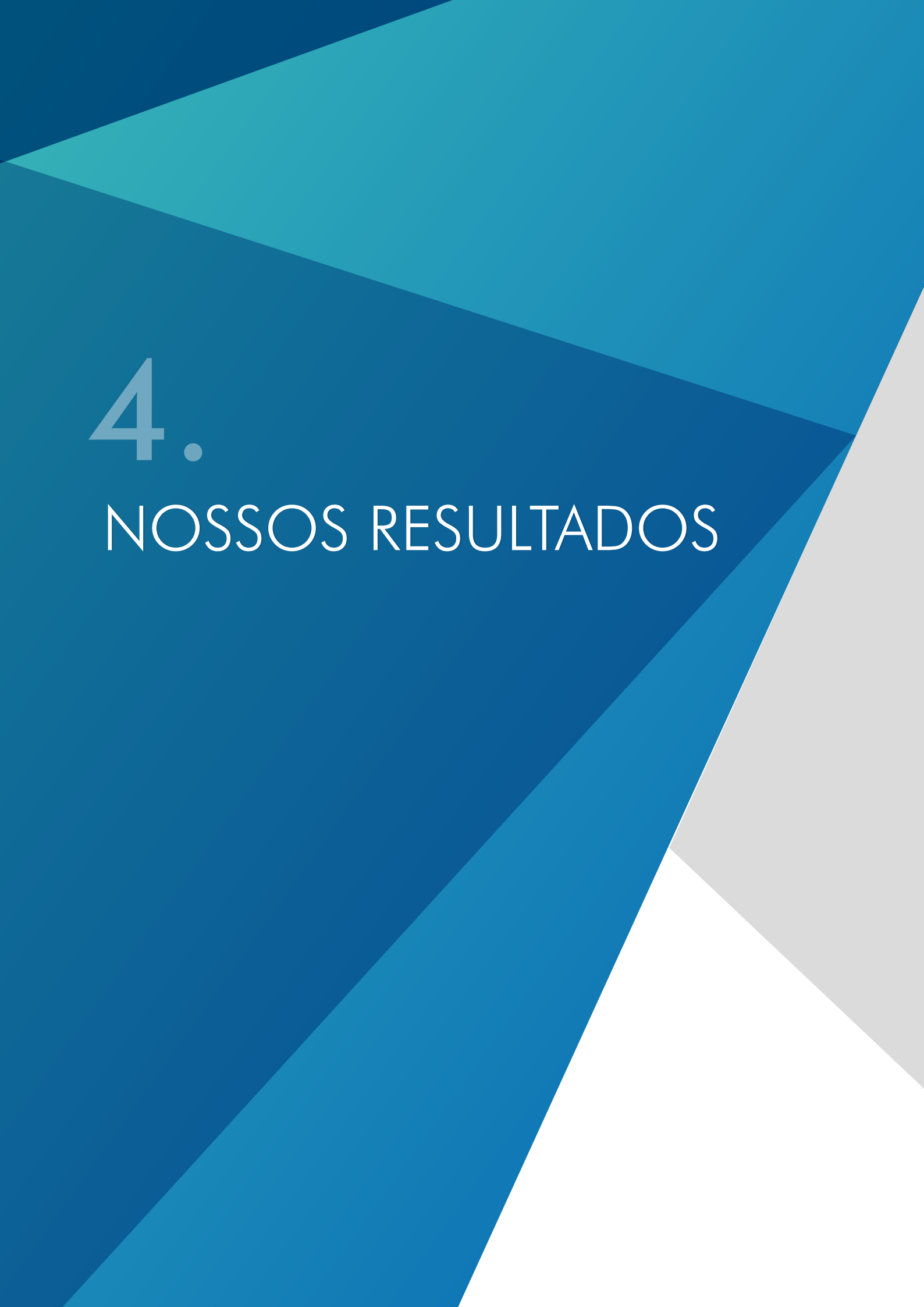
TOTAL

Previdência Seguros Capitalização

Família	2016		2017		2018	
	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio	Qtdd de vendas	% do valor do portfólio
Seguros	ND	36,3%	3.686.382	31,2%	4.064.365	25,3%
Previdência	ND	54,8%	529.786	62,4%	616.107	68,6%
Capitalização	ND	8,9%	698.831	6,4%	1.255.387	6,0%
Total	ND	100%	4.914.999	100%	5.935.859	100%

As vendas têm apresentado crescimento ao longo dos anos devido aos esforços e trabalho junto aos parceiros, com definição de estratégias de rentabilização, mobilização das equipes de vendas das empresas participadas e capacitação dos indicadores. Em 2017 foi implementado o Time de Vendas, programa que utiliza técnicas *gamificadas* de engajamento e que impulsionou as vendas dos produtos de seguridade em todos os pontos de vendas, uma vez que possui como premissa o reconhecimento e a maior visibilidade dos empregados e unidades.

Conheça mais sobre o programa
Times de Vendas

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large, dark blue triangle points towards the top right. Overlapping its top edge is a lighter blue triangle pointing towards the top left. To the right of the dark blue triangle is a grey triangle pointing towards the bottom right. The bottom right corner of the image is white.

4.

NOSSOS RESULTADOS

A Caixa Seguridade acredita que sua posição de destaque no mercado de seguros brasileiro tem como principais fundamentos a exclusividade para negociar o acesso à rede de distribuição da CAIXA e o respectivo direito ao recebimento de tarifa em contrapartida à permissão de uso dessa rede de distribuição, a qualidade dos produtos de seguros que oferta e a comercialização de seus produtos, por meio de sistema de *bancassurance*, na rede de distribuição da CAIXA e nos canais de distribuição do Banco PAN ("Rede de Distribuição do PAN"). [103 | 201]

O lucro líquido da Companhia superou o resultado de 2017 em 13,8%, mantendo a margem líquida em 84%. O faturamento das empresas do grupo cresceu 20,2%, sendo 22,1% nos produtos de seguridade (seguros, previdência e capitalização) e 6,7% nos negócios de consórcio. Com esse resultado o grupo Caixa Seguridade fechou o ano de 2018 com 9,9% de participação no mercado de seguridade, essa participação era de 8,1% em 2017 e 6% em 2016.

O destaque da produção foi novamente a previdência privada, que cresceu 35,5% na comparação entre 2018 e 2017, após crescer 63% de 2016 para 2017. O crescimento da venda dos produtos de previdência privada no balcão da CAIXA ainda é explicado pela melhoria nos processos de venda e pelo acultramento e reconhecimento dos empregados envolvidos na comercialização, através do Programa Time de Vendas.

No segmento de seguros, o faturamento de 2018 foi 0,39% maior que o resultado de 2017, enquanto o mercado cresceu 7%. Esse resultado foi impactado pela reversão de prêmios do seguro habitacional.

O faturamento dos produtos de capitalização cresceu 16,5% em 2018 enquanto o total do mercado cresceu 1,4%. Os recursos coletados no consórcio foram 6,7% superior se comparado ao ano anterior e as receitas com prestação de serviços cresceram 7,4% no ano.

O controle da estratégia comercial, a diligência no acompanhamento dos resultados das empresas do grupo e o fortalecimento da governança e da gestão do risco, certamente contribuíram para o resultado consistente dos negócios de seguridade da CAIXA. Dentro deste escopo destacam-se algumas entregas realizadas em 2018: [103 | 201]

- assinatura com a CNP de um novo acordo para o estabelecimento de uma nova parceria que, quando aprovada e concretizada, explorará a venda dos seguros de vida e prestamista e dos planos de previdência privada no balcão da CAIXA até fevereiro de 2041. A fim de definir ajustes ou eventuais complementos, em março de 2019 iniciaram-se novas discussões com a CNP, conforme fato relevante divulgado;
- provação do novo Estatuto Social da Caixa Seguridade pela sua Assembleia Geral, trazendo uma série de medidas que aprimoraram e fortaleceram o modelo de gestão e de governança da Companhia;
- mudança no foco da venda, com a qualificação e o engajamento da equipe e a consolidação do Programa Time de Vendas; e
- inovação de produtos e processos, como premissa para a fidelização dos clientes e aumento da penetração da base de clientes.

PRINCIPAIS INDICADORES



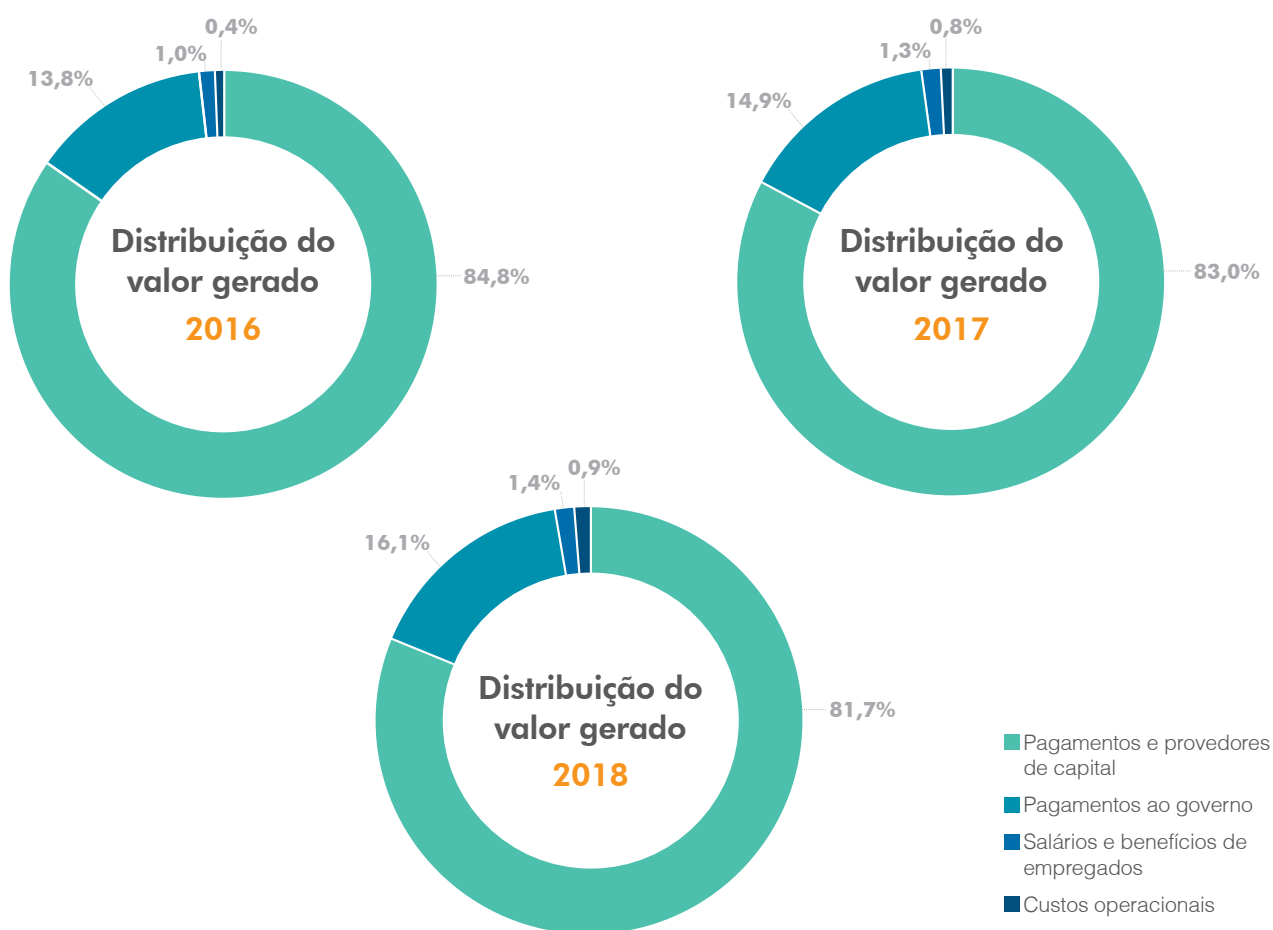
4.1 VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

Ao lado a demonstração da distribuição do valor gerado pela empresa:

Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ mil) [201-1]			
Categoria funcional	2016	2017	2018
Receitas ¹	1.294.976,00	1.573.858,38	1.818.858,61
Distribuído	2016	2017	2018
Custos operacionais	5.383,00	12.065,93	15.563,86
Salários e benefícios de empregados	13.192,00	21.125,44	24.616,80
Pagamentos a provedores de capital	1.098.019,00	1.306.063,93	1.485.967,71
Pagamentos ao governo	178.382,00	234.603,08	292.710,24
Total	1.294.976,00	1.573.858,38	1.818.858,61

¹ as receitas incluem resultado de equivalência patrimonial, receitas de acesso à rede e uso da marca, e receitas financeiras auferidas pela Companhia.

Distribuição do valor gerado



A Companhia conta com o Conselho Fiscal e com auditores internos e externos que emitem opinamento sobre as demonstrações financeiras. Adicionalmente, em 2018, foi instalado o Comitê de Auditoria, que analisa e emite parecer sobre a matéria.

4.2 GERAÇÃO DE VALOR SOCIAL

Como empresa do conglomerado CAIXA, a Caixa Seguridade tem entre seus objetivos a geração de valor para a sociedade. O ramo seguridade possui em seu cerne uma ligação com a sustentabilidade, pois transforma o risco individual em certeza coletiva. A Companhia tem, portanto, papel importante de fazer a interlocução da missão do banco com as necessidades da sociedade através de suas participadas e coligadas. [103 | 203]

Ao assumir riscos associados às atividades empresariais ou particulares, a Caixa Seguridade contribui para a proteção do patrimônio de empresas e pessoas, para a continuidade dos negócios e maior estabilidade das condições socioeconômicas dos clientes. A contratação de produtos de seguridade geralmente é condicionada à adoção de medidas que contribuem para a mitigação dos riscos envolvidos, incentivando uma maior conscientização dos clientes acerca dos riscos envolvidos na sua atuação profissional ou na sua vida particular. [203-2]

As empresas de seguridade colaboram de forma expressiva para a composição da poupança nacional, contribuindo para o financiamento da dívida pública e a ativação da economia. Com a aprovação da reforma da previdência, os produtos de desse segmento irão assumir maior importância para o cidadão brasileiro, resultando em aumento da demanda e da competição no setor. A Caixa Seguridade, com *market share* crescente, será cada vez mais relevante para o desenvolvimento econômico-social do Brasil. [203-2]

Geração de valor em cada produto

A estratégia da Caixa Seguridade é orientada para a geração de resultados sustentáveis, aspectos que direcionam a discussão da determinação dos objetivos de longo prazo da Companhia, bem como das iniciativas que serão desenvolvidas para implementá-los. O Plano Estratégico da Caixa Seguridade, atualmente em revisão, preconiza a obtenção de resultados sustentáveis, considerando os impactos econômicos diretos e indiretos da sua atuação. [103 | 203]

Além disso, a Caixa Seguridade, como subsidiária integral da instituição financeira CAIXA, deve contribuir também para o alcance da estratégia definida para o conglomerado CAIXA. Como a missão do conglomerado é centrada na promoção do desenvolvimento sustentável do Brasil, os impactos econômicos indiretos são relevantes para a tomada de decisão estratégica da instituição financeira e, consequentemente, da Caixa Seguridade. [103 | 203]

Abaixo são apresentados os principais diferenciais dos produtos de seguridade, destacando-se aqueles que proporcionam benefícios para a melhora da qualidade de vida dos clientes, assecuração da dignidade e inclusão social: [203-2]

É uma garantia fundamental para o crédito imobiliário, com benefícios para todas as partes envolvidas, pois garante que a família permaneça com o imóvel em razão de morte ou por invalidez permanente do tomador, assegurando a quitação da dívida perante a CAIXA durante toda a vigência do contrato; também cuida da garantia oferecida no financiamento, caso ocorram danos físicos causados por riscos cobertos

SEGURO HABITACIONAL

É um *upgrade* do Seguro Habitacional, que é obrigatório por lei. É um seguro residencial que, além de contemplar as coberturas obrigatórias do seguro habitacional convencional, agrega coberturas acessórias de danos físicos ao conteúdo (protege também o que está dentro do imóvel) e ainda tem benefícios extras, como assistência domiciliar 24 horas durante toda a vigência do contrato, pagamento de aluguel, além de sorteios mensais

SEGURO HABITACIONAL MAIS E SEGURO HABITACIONAL MAIS PREMIÁVEL

SEGURO RESIDENCIAL

Protege a residência contra perdas e danos causados por incidentes. Oferece coberturas para danos elétricos, vendaval, furacão, ciclone, tornado, granizo e fumaça e, ainda, coberturas contra roubo, furto e extorsão, e roubo e furto de equipamentos portáteis. Conta com diferenciais que agregam benefícios aos clientes, aos seus pets e além dos seus bens

SEGURO DE VIDA

Protege a família do segurado e oferece segurança e reestabelecimento financeiro aos seus beneficiários em caso de falecimento. Além disso, pode auxiliar nas despesas, como educação ou alimentação dos familiares. Em caso de invalidez ou doenças graves, pode ajudar no tratamento e cuidados necessários. Oferece ainda assistências *check up* lar e funeral - uma forma de proporcionar mais dignidade à família do segurado em um momento de fragilidade

SEGURO AMPARO

É seguro simplificado, de baixo custo, que garante a organização e o pagamento de todos os custos do funeral do segurado. O produto inclui Assistência Funeral completa, que paga e organiza a cerimônia de sepultamento, com serviço de traslado, jazigo ou cremação, capela para velório, coroa de flores e toda a orientação sobre a liberação do corpo e documentos de cartório

SEGURO PREMISTA

É uma forma de cuidar da família, evitando que precisem arcar com dívidas de empréstimos do segurado junto à CAIXA, em caso de morte ou invalidez total

SAÚDE

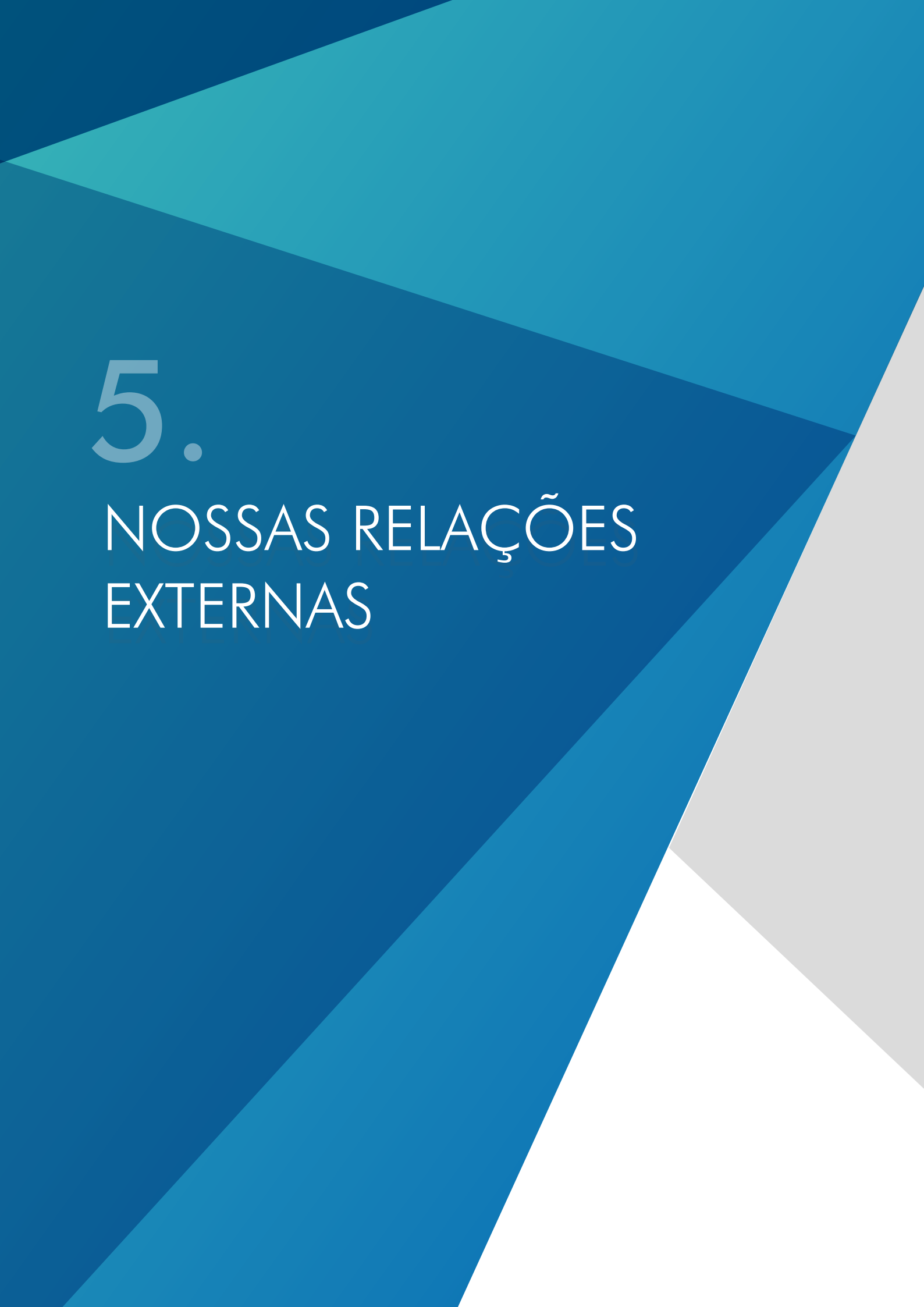
É responsável pelo cuidado com a saúde dos brasileiros, oferece acompanhamento e orientação sobre como prevenir doenças crônicas, como diabetes e hipertensão, além de contar com médicos e profissionais da saúde que ajudam o cliente e sua família com abrangência nacional

CAPITALIZAÇÃO

É uma forma de concorrer a vários prêmios que podem mudar a vida do cliente, e ainda, guardar dinheiro. A capitalização é acessível a todos e garante a liberdade para o cliente usar o valor do prêmio como quiser, sem descontos

PREVIDÊNCIA

Com a previdência é possível garantir uma renda ou complementar a aposentadoria dos brasileiros. Garante uma renda futura planejada, que permite a preparação com antecedência da faculdade dos filhos, por exemplo. O cliente conta ainda com assistências gratuitas que acompanham as fases da vida, como as assistências de Inspeção Kids, Assistência Orientação Profissional – Universitários e Assistência Bike. O PREV Mulher CAIXA tem benefícios exclusivos para o público feminino, com a Gravidez Premiada e Prevenção Ginecológica, assegurando mais qualidade de vida para as mulheres



5.

NOSSAS RELAÇÕES EXTERNAS

Os processos de licitações, contratações e de gestão de contratos são realizados em conformidade com a legislação aplicável, bem como com as recomendações dos órgãos de controle e fiscalização. Os processos de contratação são submetidos a ritos de aprovação conforme Estatuto e norma interna de alçadas. Em consonância com a Lei das Estatais, a Caixa Seguridade aderiu ao Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA, em 14/06/2017, sendo este o principal instrumento regulador normativo para os processos de licitações e contratos.

A Companhia utiliza instrumentos contratuais que contemplam cláusulas voltadas a assegurar o compromisso de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros com a adoção de mecanismos de prevenção à corrupção e outros atos ilícitos, como tomar conhecimento e dar conhecimento a todos os seus colaboradores dos termos da Lei Anticorrupção e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, assim como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência para combater a prática de atos lesivos à administração pública.

5.1 CADEIA DE FORNECEDORES

A Caixa Seguridade é uma *holding* de participações cujas atividades não têm natureza operacional. A infraestrutura (prédio e manutenção), bem como os serviços básicos de funcionamento (terceirizados) são providos pela controladora CAIXA e ressarcidos pela Companhia. As compras e contratos realizados diretamente pela Companhia englobam serviços de consultoria, treinamentos, despesas de pronto pagamento e outros serviços específicos demandados pelas áreas internas. [102-9]

No ano de 2018, as despesas da Companhia realizadas por meio do convênio com a controladora alcançaram o montante de R\$ 27,94 milhões, incluindo as despesas com pessoal. Com relação à contratação de bens e serviços diretamente pela Companhia, foram dispendidos R\$ 12,35 milhões com 139 fornecedores. Os fornecedores estão concentrados nas cidades de Brasília e São Paulo.

Em 2018 foram
despendidos
R\$12,35 milhões
fornecedores,
concentrados nas
cidades de **Brasília**
e **São Paulo**

Percentual de gastos com cada agrupamento de fornecedores em 2018		
Agrupamento	Nº de fornecedores	% do gasto anual
Consultorias	12	84,5%
Serviços diversos	39	10,6%
Treinamento de pessoal	57	3,5%
Aquisição de bens e produtos	31	1,4%
Total	139	100%

Não ocorreram mudanças significativas na cadeia de fornecedores durante o ano de 2018. As contratações da Companhia são para suportar o funcionamento do escritório, capacitar pessoal e prover os serviços de consultorias especializadas. Também não ocorreram mudanças no formato de compra da Companhia, que seguiu o formato preconizado na Lei das Estatais. [102-10]

5.2 TIME DE VENDAS QUALIFICADAS

O Time de Vendas Qualificadas é um programa com informações de vendas e pós-vendas de produtos de seguridade realizadas na rede de atendimento, tendo sido desenvolvido e implantado ao final de 2017. É gerido pela Caixa Seguridade para mensurar e qualificar as vendas de produtos de seguridade dos empregados CAIXA. A plataforma do programa mostra diariamente para o empregado e para os gestores das unidades a produção de cada participante e a sua contribuição para o resultado da Companhia.

Os objetivos do Programa incluem mensurar a qualidade e a comercialização dos produtos de seguridade na rede CAIXA, alinhadas aos objetivos estratégicos do conglomerado; qualificar as vendas de forma a mitigar cancelamentos, estornos e reclamações; e reconhecer os melhores desempenhos. O principal propósito, portanto, é engajar os empregados para a venda com qualidade de produtos de seguridade adequados a cada cliente.

Conta com um programa de pontuação baseado no valor dos produtos vendidos, tipo de pagamento (se único ou mensal), família do produto vendido e adequação ao perfil do cliente. A adequação do perfil inclui, por exemplo, a indicação de produtos de pagamento mensal compatíveis com a renda do cliente, dentre outros.

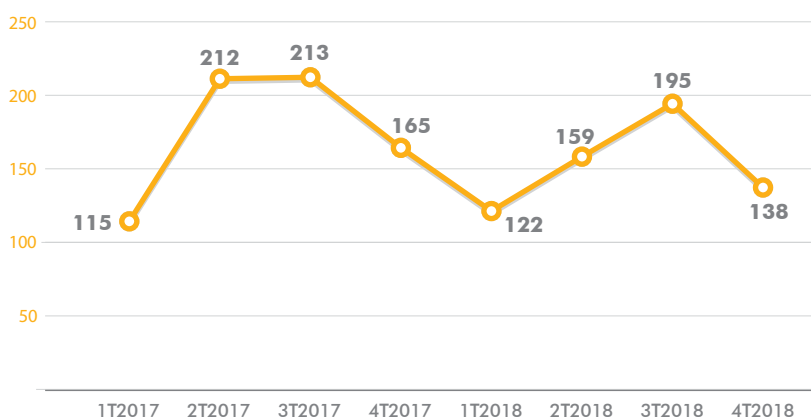
O reconhecimento pela atuação se dá através do enquadramento dos empregados participantes em dez níveis e em três categorias (Ouro, Prata e Bronze), de acordo com sua pontuação acumulada mensalmente. Aqueles classificados a partir da categoria bronze tem seu desempenho certificado no seu currículo profissional, na Universidade CAIXA⁵. Existe também a categoria Diamante, que além dos critérios utilizados para as demais, reconhece a regularidade e a qualidade das vendas ao levar em consideração o índice de cancelamento e de assinatura digital das vendas de cada empregado.

Qualidade de vendas

Devido à sua atuação indireta, via participadas, a Caixa Seguridade prioriza o monitoramento de índices de qualidade de vendas, que refletem as ações e iniciativas realizadas junto ao Time de Vendas e o atendimento aos conceitos de qualidade preconizados na Companhia. Os principais indicadores de qualidade mensurados e a forma como afetam a pontuação dos participantes do Time de Vendas são: [102-43, 102-44]

Reclamações procedentes no Banco Central: a primeira reclamação BACEN procedente desconta pontos do indicador da venda reclamada, e, a cada nova reclamação procedente para o mesmo indicador, a pontuação descontada será o dobro do valor da anterior;

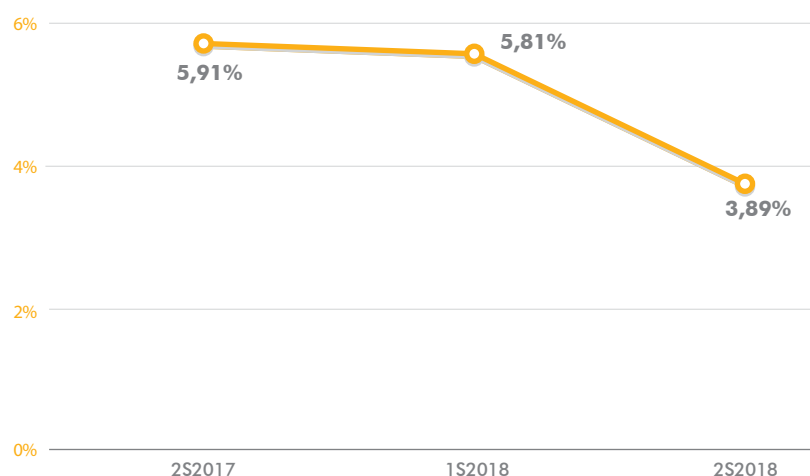
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES NO BACEN



⁵Universidade CAIXA: é a universidade corporativa da CAIXA que promove a capacitação e o desenvolvimento do seu corpo funcional, por meio de soluções educacionais à distância, presenciais, através de incentivos, dentre outros.

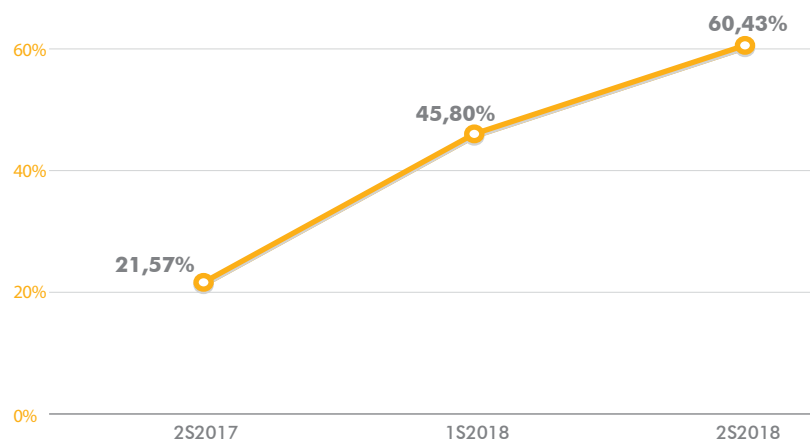
ÍNDICE DE CANCELAMENTO EM ATÉ 90 DIAS

Cancelamento em até 90 dias: se uma venda for cancelada, estornada, aportada ou resgatada no período de 90 dias após sua efetivação, ela será subtraída do resultado do empregado;

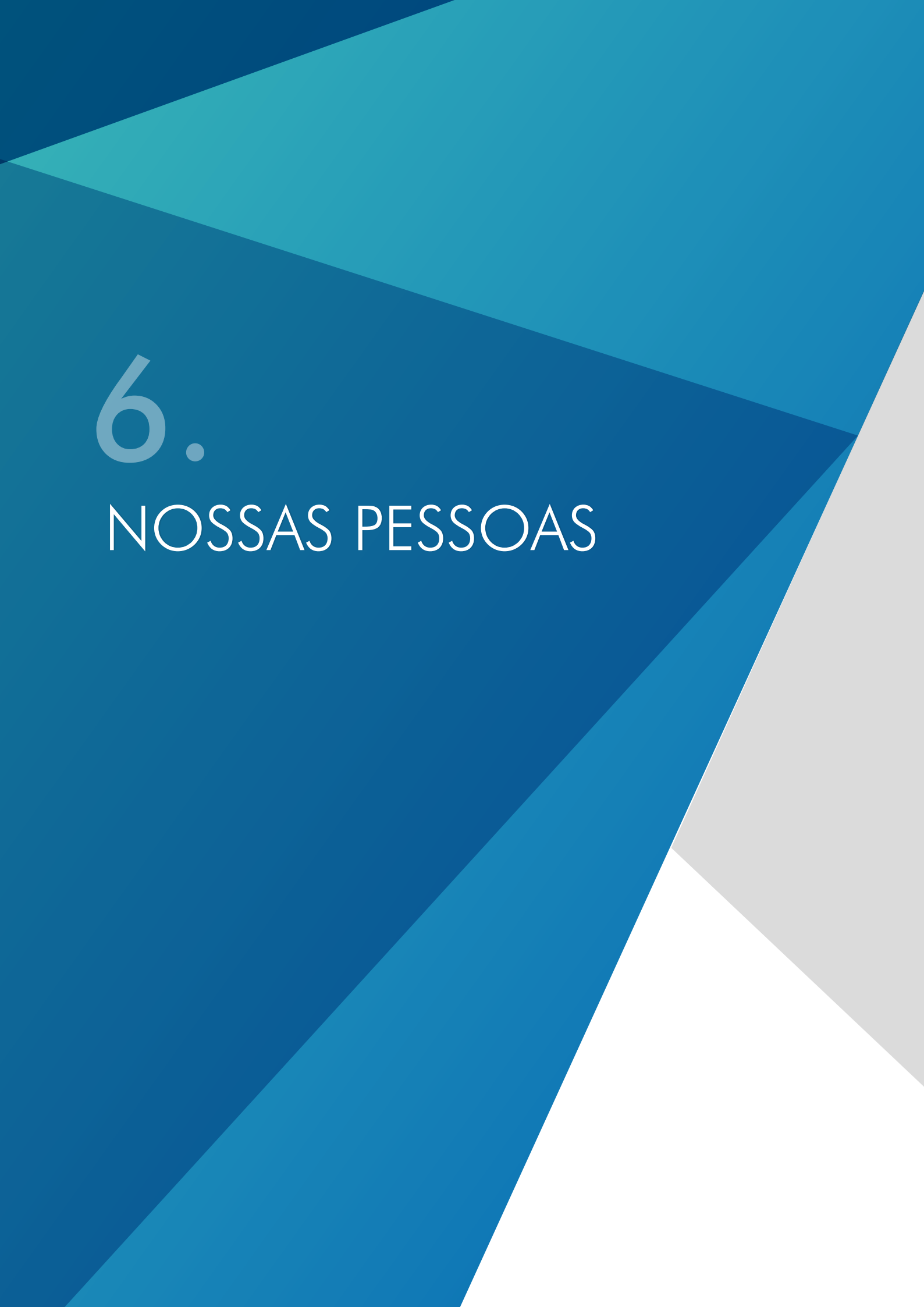


ÍNDICE DE ASSINATURA DIGITAL

Assinatura digital: o índice de vendas com assinatura digital, que garante a ciência do cliente na efetivação da transação, é pré-requisito para a manutenção do empregado em algumas categorias do Programa.



Com o início do Programa Time de Vendas houve uma queda nas reclamações procedentes no BACEN, mas estas voltaram a subir no terceiro trimestre de 2018 devido a reclamações concentradas em uma região específica. A Superintendência Comercial de Seguridade da Companhia acompanha a evolução das reclamações no BACEN, coordenando ações de mitigação junto à CAIXA e Caixa Seguradora. Quando o índice de assinatura digital foi criado no início de 2018, os percentuais aumentaram vinculados às metas estabelecidas; já o índice de cancelamento foi implantado ao final de 2017 e vem diminuindo de forma gradual, também atrelado às metas estabelecidas.



6.

NOSSAS PESSOAS

A gestão de pessoas na Caixa Seguridade é pautada por princípios de valorização de seus empregados. O trabalho é entendido como fonte de bem-estar e por isso a empresa viabiliza um ambiente que catalisa a satisfação e o prazer com as atividades exercidas. A diversidade é vista como força criativa, onde a integração organizacional pressupõe a potencialização das diferenças, com respeito ao ser humano, em toda a sua diversidade. [103 | 401]

As práticas de gestão de pessoas são orientadas pela convergência entre competências organizacionais e pessoais e pelo reconhecimento e valorização do mérito profissional, sendo praticada entre todos os componentes do seu quadro organizacional. Toda a atividade organizacional é pautada pela ética e conduta íntegra nos negócios e relacionamentos, em todas as suas dimensões com a gestão de pessoas, articulando o endereçamento de ações para sustentação da cultura, da estratégia organizacional e dos negócios. [103 | 401]

O desenvolvimento da equipe está relacionado à continuidade dos negócios e ao valor de mercado. Assim, investir nesses aspectos é uma forma de manter a Companhia competitiva. Para a composição do quadro da Companhia, buscam-se empregados com expertise nas diversas áreas de atuação, o que permite que a empresa alcance resultados principalmente por ter equipes pequenas e com alta performance em seus diferentes ramos de atuação. [103 | 401]

A oportunidade de desenvolvimento é oferecida a todos, independentemente da posição que ocupa, sendo este um princípio adotado nas estratégias de capacitação da Companhia que traz satisfação aos empregados. Permitir a movimentação entre Unidades da CAIXA e da Companhia, se configura como um atrativo para os empregados e é uma forma também de buscar a diversidade de conhecimento, com a integração de diferentes experiências e conhecimentos. [103 | 401]

6.1 VISÃO GERAL

O quadro de pessoal da Caixa Seguridade foi composto a partir das competências requeridas para a formação das equipes no contexto da criação da Companhia, em 2015, tendo sido incrementado ao longo dos anos seguintes. Buscando pessoas com competências técnicas estabelecidas, que atuavam com os respectivos processos nas áreas da CAIXA e que eram referência de desempenho nos seus processos, a Companhia hoje é constituída por empregados com competências diversificadas e de alto rendimento.

Os empregados da Caixa Seguridade são empregados CAIXA em disponibilidade para a Companhia, mantendo o vínculo com a CAIXA. Assim, todos os empregados são cobertos pelo Acordo de Negociação Coletiva assinado pela CAIXA. A exceção são os dirigen-

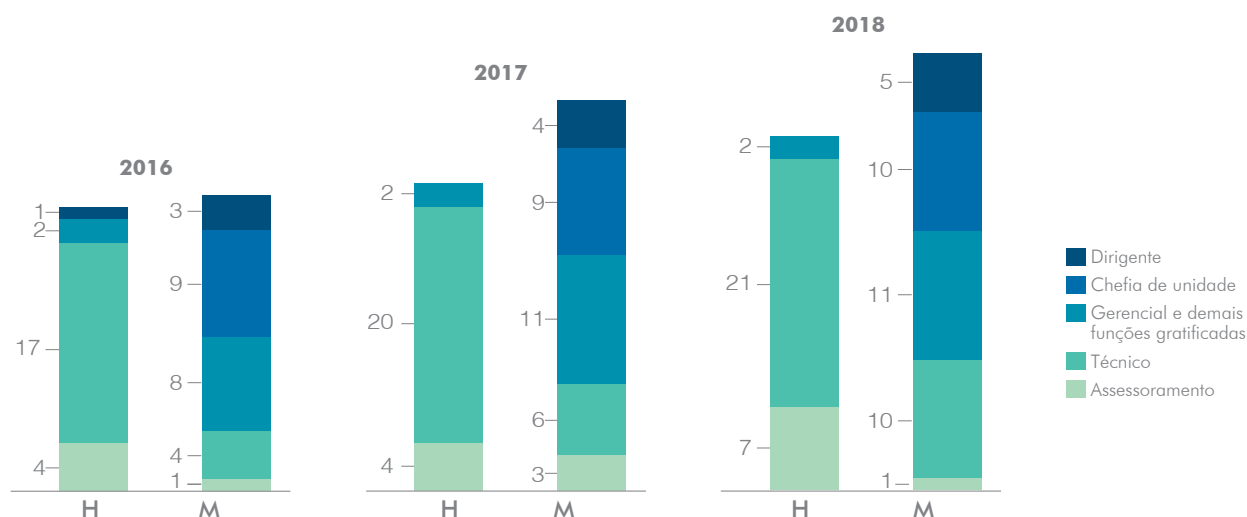
tes, pois são estatutários. Em 2018, 95,5% do total de colaboradores próprios da Caixa Seguridade estavam cobertos por acordos de negociação coletiva. [102-41]

A Companhia não possui funcionários terceirizados. As atividades terceirizadas como copa, segurança e vigilância são realizadas por meio de contratos da CAIXA, conforme convênio de compartilhamento de estrutura. Há um convênio de compartilhamento de serviços, por meio do qual a Caixa Seguridade ressarcе os valores dispendidos pela CAIXA com os empregados, como folha de pagamento e benefícios.

Entendendo que a diversidade é um fator relevante para o resultado, foi incluída na Política de Gestão de Pessoas da Companhia, publicada em abril de 2018, o princípio da diversidade como força criativa. Assim a Caixa Seguridade declarou a importância do tema, abrindo possibilidade de ações futuras que atendam a essa diretriz.

Os dados apresentados a seguir foram compilados a partir de uma base de dados em que são controlados o cadastro de empregados, dirigentes, conselheiros e extraquadro (estagiários e adolescentes aprendizes) que trabalham na Companhia. Foi considerada a composição do quadro em 31/12 dos referidos anos. Os colaboradores próprios são considerados empregados e dirigentes; não há colaboradores em jornada parcial, as jornadas são de 6 e 8 horas; não há no quadro de empregados pessoas com deficiência.

Colaboradores próprios por categoria funcional e gênero [102-8]									
Categoria funcional	2016			2017			2018		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Dirigente	1	3	4	0	4	4	0	5	5
Chefia de unidade	0	9	9	0	9	9	0	10	10
Gerencial e demais funções gratificadas	2	8	10	2	11	13	2	11	13
Técnico	17	4	21	20	6	26	21	10	31
Assessoramento	4	1	5	4	3	7	7	1	8
Total	24	25	49	26	33	59	30	37	67



Colaboradores próprios, por tipo de contrato de trabalho e gênero [102-8]

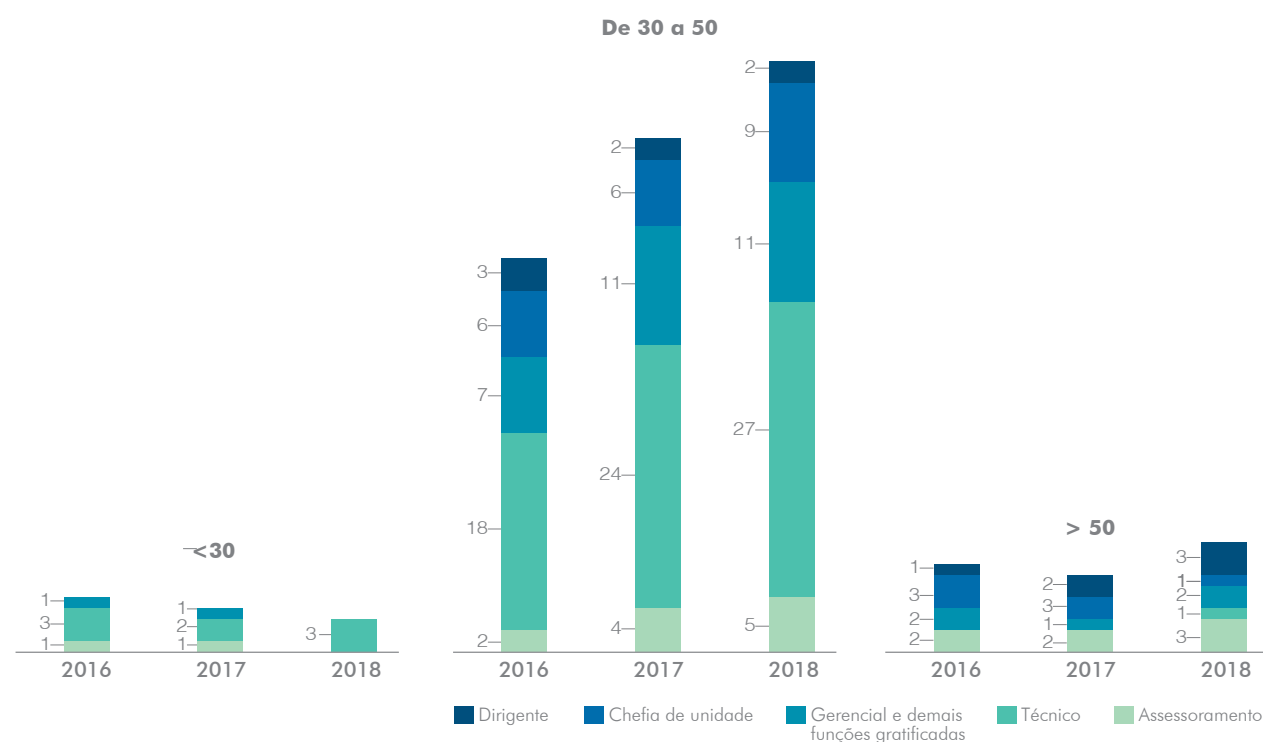
Tipo de contrato de trabalho¹	2016			2017			2018²		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Determinado	1	3	4	0	4	4	0	5	5
Indeterminado	23	22	45	26	29	55	30	32	62
Total	24	25	49	26	33	59	30	37	67

¹ tempo determinado = dirigentes; tempo indeterminado = empregados

² considerado o número de pessoas efetivas, o quadro de vagas da Companhia em 2018 era de 68 empregados

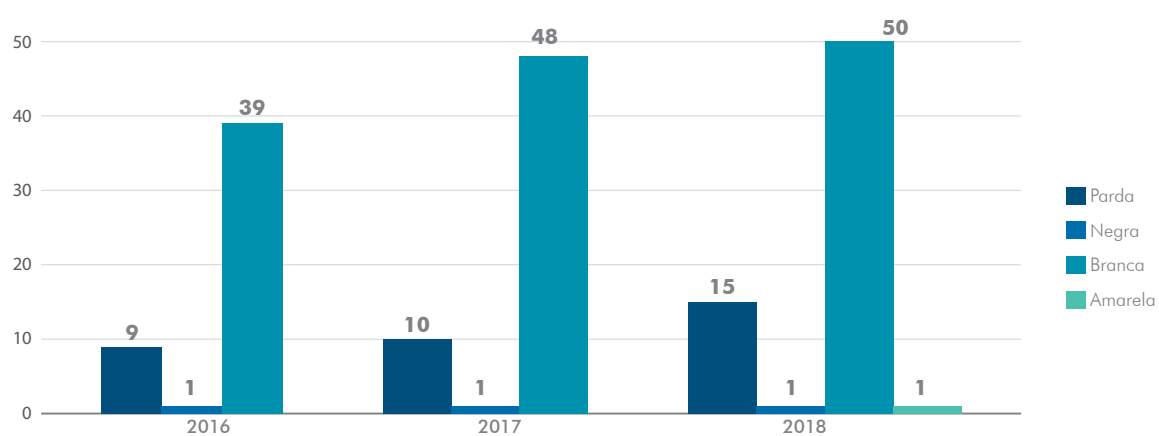
Colaboradores próprios por categoria funcional e faixa etária

Categoria funcional	2016				2017				2018			
	< 30	De 30 a 50	> 50	Total	< 30	De 30 a 50	> 50	Total	< 30	De 30 a 50	> 50	Total
Dirigente	0	3	1	4	0	2	2	4	0	2	3	5
Chefia de unidade	0	6	3	9	0	6	3	9	0	9	1	10
Gerencial e demais funções gratificadas	1	7	2	10	1	11	1	13	0	11	2	13
Técnico	3	18	0	21	2	24	0	26	3	27	1	31
Assessoramento	1	2	2	5	1	4	2	7	0	5	3	8
Total	5	36	8	49	4	47	8	59	3	54	10	67



Colaboradores próprios por raça e gênero

Raça	2016			2017			2018		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Parda	5	4	9	5	5	10	8	7	15
Negra	0	1	1	0	1	1	1	0	1
Branca	19	20	39	21	27	48	21	29	50
Amarela	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	24	25	49	26	33	59	30	37	67



Composição dos órgãos de governança, por gênero

Órgãos de governança	2016			2017			2018		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Conselho de Administração	0	6	6	0	6	6	2	5	7
Diretoria executiva	1	3	4	0	4	4	0	5	5
Total	1	9	10	0	10	10	2	10	12

Colaboradores extraquadro por gênero

Colaboradores extraquadro	2016			2017			2018		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Estagiário	0	0	0	1	1	2	1	1	2
Adolescente aprendiz	2	0	2	1	1	2	1	1	2
Total	2	0	2	2	2	4	2	2	4

6.2 VALORIZAÇÃO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO

100% de satisfação
dos colaboradores
na percepção das
oportunidades de
aprendizagem

Desde seu início, a Caixa Seguridade buscou profissionais com competências requeridas ao negócio e oferece benefícios ligados ao desenvolvimento dessas capacidades como forma de apoiar e desenvolver pessoas. O investimento no desenvolvimento dos colaboradores é um dos pontos fortes percebido nas pesquisas de clima: com a implantação do Programa de

Desenvolvimento Individual em 2018, identificou-se que a percepção sobre as oportunidades de aprendizagem na empresa aumentou bastante, tendo alcançado, na pesquisa de 2018, 100% de satisfação neste item (utilizada a pesquisa da *Great Place to Work* – consultoria especializada na medição da percepção dos funcionários em relação à empresa). [103 | 404]

Benefícios

Considerando que os empregados da Caixa Seguridade são empregados da CAIXA em disponibilidade para a Companhia, os benefícios são definidos e oferecidos pela própria CAIXA e ressarcidos pela Caixa Seguridade pelo convênio de compartilhamento de serviços. Além dos benefícios legais trabalhistas, a CAIXA oferece benefícios estratégicos, com vantagens adicionadas à lei, definidos pelas convenções coletivas de trabalho e outros de iniciativa exclusiva da empresa, como: [103 | 401, 401-2]



assistência
odontológica



ausência permitida para
participação em
seminários, congressos
e eventos similares



auxílio calamidade



auxílio funeral



incentivo ao curso
superior em nível de
graduação



incentivo ao estudo de
idiomas estrangeiros



incentivo à
pós-graduação lato
sensu e stricto sensu



Licença-caixa
(benefício vinculado ao
licença-saúde)



Licença-Adoção CAIXA



Programa de
Reabilitação
Ocupacional - PRO



Saúde CAIXA - Plano de
Assistência à Saúde



13ª Cesta-Alimentação



antecipação do salário
mensal



asseguramento de cargo
em comissão/função
gratificada



campanha de
vacinação contra a
gripe



Plano de Previdência
Complementar -
FUNCEF



programa de educação
e orientação nutricional



programa de prevenção
da saúde do homem e
da mulher



atividades laborais



tratamento do
tabagismo

Os benefícios concedidos aos empregados pela CAIXA visam promover a qualidade de vida de seus empregados e o fortalecimento do vínculo com a empresa; por isso, são adotados como princípios: bem-estar no trabalho, qualidade de vida, segurança, sustentabilidade, respeito e valores éticos. [103 | 401]

Além dos benefícios concedidos pela CAIXA, a Companhia oferece também o incentivo ao desenvolvimento individual, por meio do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), em que os empregados têm a possibilidade de participar de eventos ou cursos externos patrocinados pela Companhia, além dos cursos e iniciativas CAIXA.

Leia mais sobre
PDI abaixo

Comprometimento com o desenvolvimento

As ações de treinamento promovidas pela Caixa Seguridade proporcionam o desenvolvimento de competências específicas requeridas para atuação, permitindo que os empregados apresentem o desempenho esperado e que os resultados da Companhia sejam alcançados. [103 | 404]

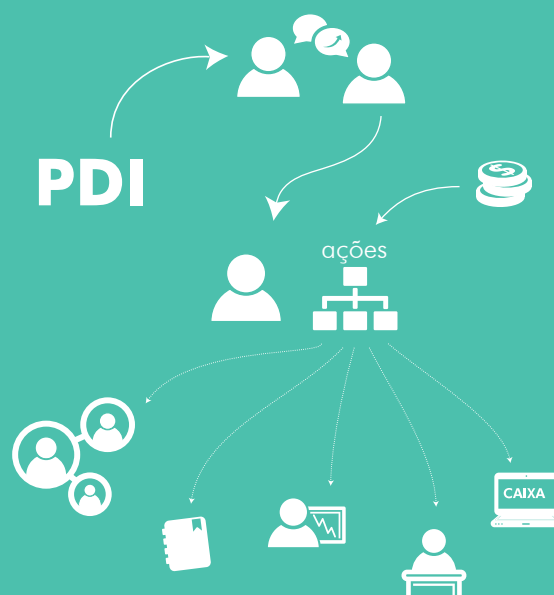
O Programa de Desenvolvimento de Competências (PDC) atua diretamente no desenvolvimento de competências requeridas a todos os colaboradores da Companhia, contemplando também a capacitação de administradores, em alinhamento aos objetivos estratégicos da Caixa Seguridade. [103 | 404]

O PDC permite que as pessoas participem de eventos externos e que se mantenham alinhadas aos novos conhecimentos e tendências de mercado, além de dar continuidade ao desenvolvimento individual para alcance de visão e objetivos. O PDC abrange o Programa de Desenvolvimento Individual - PDI. [103 | 404]

Programa de desenvolvimento individual (PDI) [404-2]

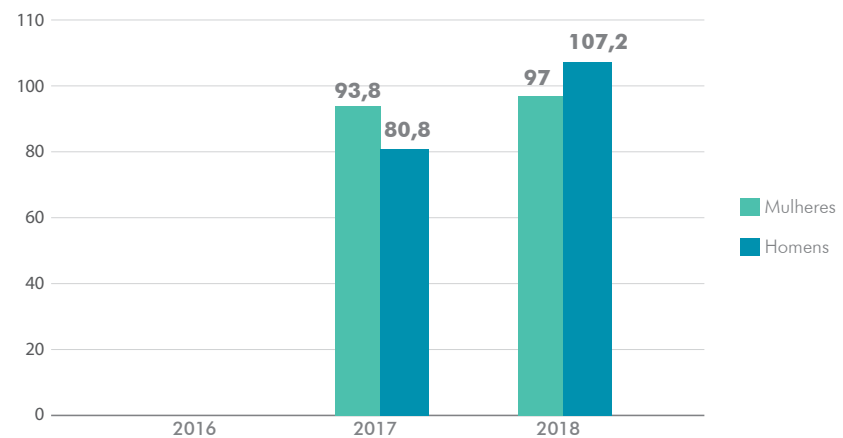
Por meio do PDI, os empregados planejam seu desenvolvimento com os gestores: cada empregado define até três ações para realizar por semestre, num total de até seis ações por ano. Essas ações são patrocinadas com orçamento corporativo próprio destinado ao desenvolvimento dos empregados, podendo ser grupos de estudo, *benchmarking*, cursos, palestras ou congressos, incluindo cursos oferecidos pela CAIXA (*online* e presenciais), dependendo da necessidade de aprendizagem de cada um.

A estrutura do PDI inclui orientação a gestores e empregados, com cronograma definido para o planejamento de ações. As atividades de aprendizagem planejadas são acompanhadas e sua realização é contabilizada na avaliação das unidades, com repercussão sobre a remuneração variável dos diretores.

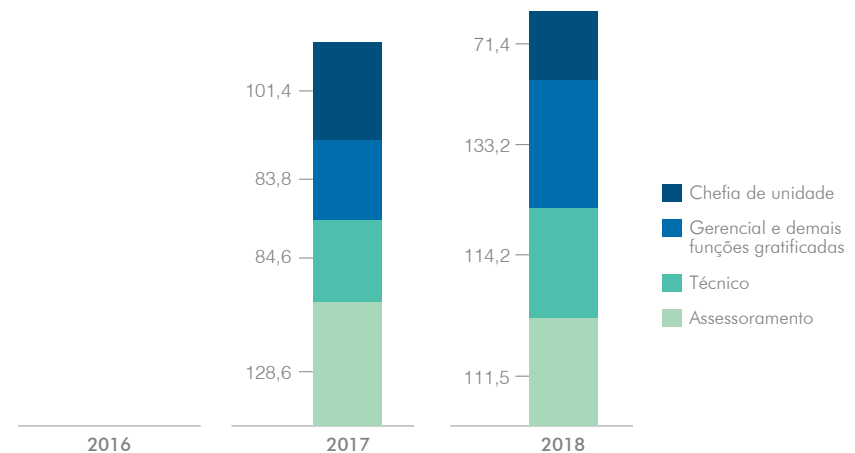


Os dados a seguir foram gerados a partir de dados fornecidos pela Universidade CAIXA e de informações de sistema interno, utilizadas na avaliação anual do PDC. Os registros são todos realizados no currículo dos empregados. Não foram considerados os dados de dirigentes, pois esses não refletem as horas reais de capacitação, já que nem todas as ações realizadas por dirigentes são registradas em currículo.

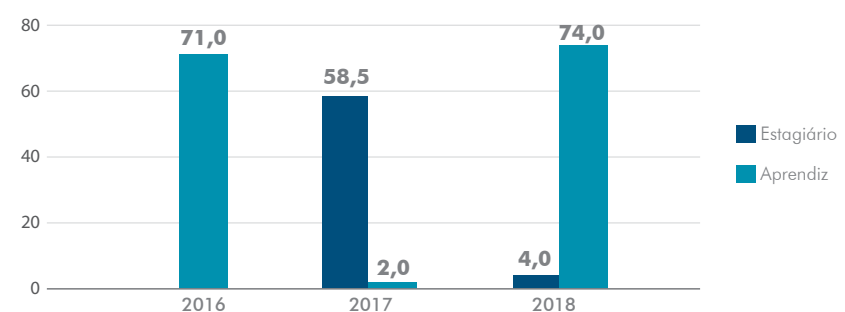
Média de horas de treinamento de colaboradores próprios, por gênero [404-1]



Média de horas de treinamento de colaboradores próprios, por categoria funcional [404-1]



Média de horas de treinamento de colaboradores extraquadro [404-1]



O incentivo da Companhia para o desenvolvimento contempla todos os empregados, homens e mulheres, sem distinção. Os adolescentes aprendizes e estagiários têm a possibilidade de realizar cursos *online* no portal

da Universidade CAIXA. A participação desses colaboradores é incentivada, mas o desenvolvimento permanece como iniciativa própria, fazendo com que a média de horas de treinamento varie individualmente.

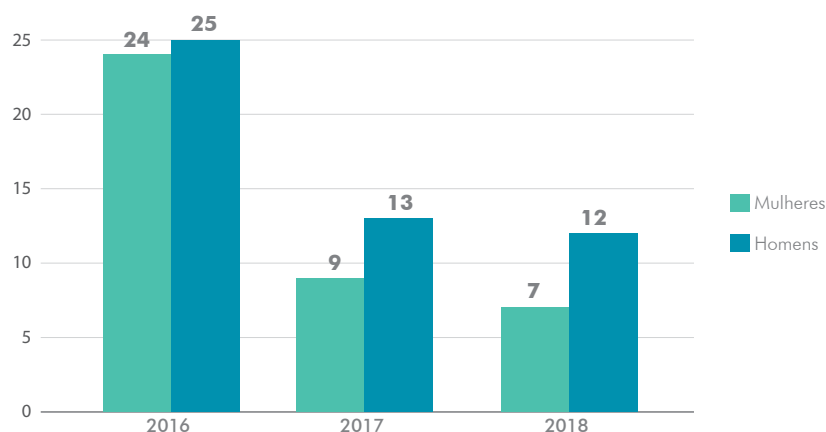
Rotatividade

Em 2015, ainda durante sua constituição, a Companhia tinha em seu quadro próprio somente três empregados e dirigentes e atuava com empregados da controladora em grupo de trabalho. Somente a partir de 2016 a empresa constituiu seu quadro próprio, o que motiva o número elevado de entradas nesse ano. A Companhia passou por estudo do dimensionamento de seu quadro e estrutura em 2018, com possibilidade de ampliação em 2019. [103 | 401]

Considerando que o quadro de empregados da Caixa Seguridade é composto por empregados da CAIXA, que possui diferentes áreas de atuação e oportunidades, ampliam-se as possibilidades de movimentação dos empregados por lateralidade, ascensão ou decesso, não só entre unidades da Companhia, mas também entre áreas da CAIXA, o que explica em parte a taxa de rotatividade. Das saídas nenhuma foi motivada por desligamento da CAIXA. [103 | 401]

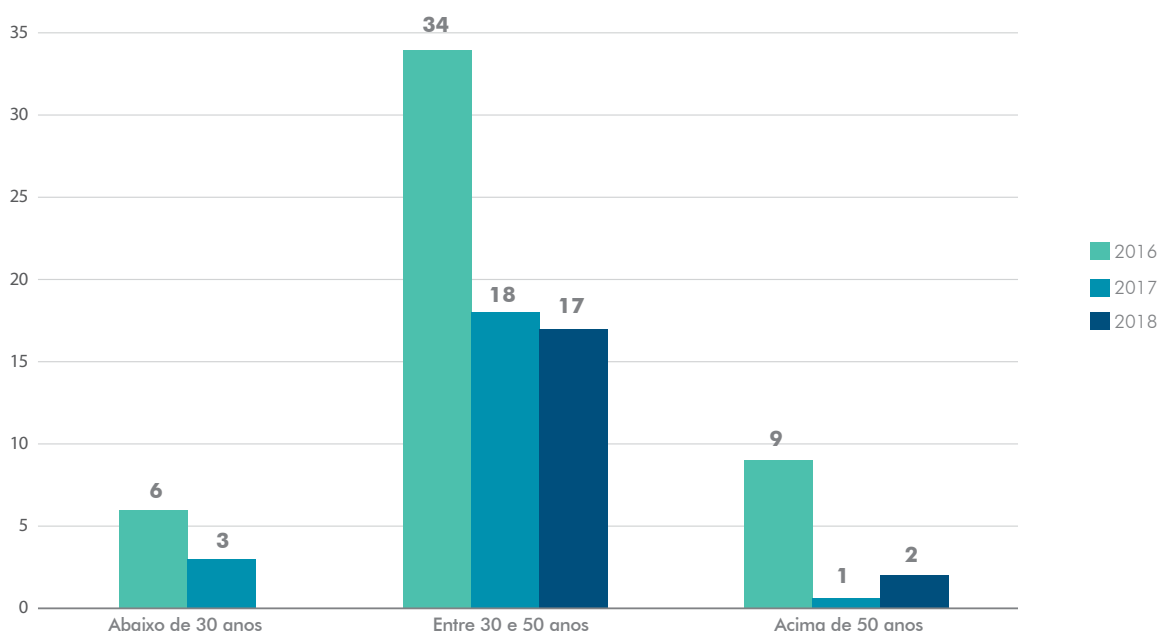
Número total e taxa de novas contratações, por gênero [401-1]

Gênero	2016		2017		2018	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Mulheres	24	100,0%	9	34,6%	7	23,3%
Homens	25	100,0%	13	39,4%	12	32,4%
Total	49	100,0%	22	37,3%	19	28,4%



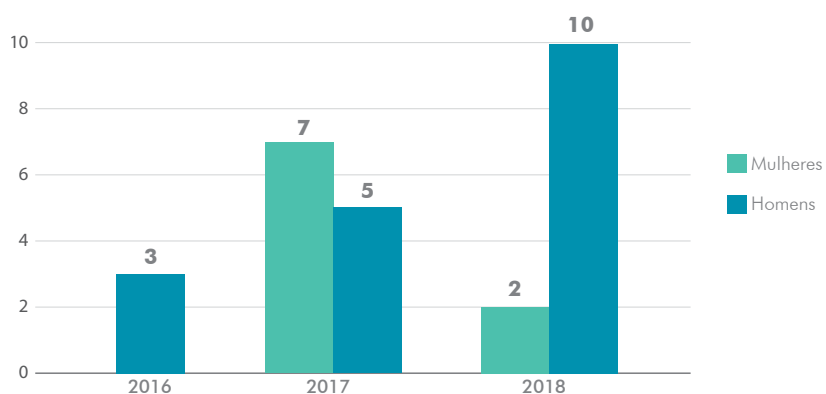
Número total e taxa de novas contratações, por faixa etária [401-1]

Gênero	2016		2017		2018	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	6	120,0%	3	75,0%	0	0,0%
Entre 30 e 50 anos	34	94,4%	18	38,3%	17	31,5%
Acima de 50 anos	9	112,5%	1	12,5%	2	20,0%
Total	49	100,0%	22	37,3%	19	28,4%



Número total de colaboradores próprios que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por gênero [401-1]

Gênero	2016		2017		2018	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Mulheres	0	50,0%	7	30,8%	2	15,0%
Homens	3	56,0%	5	27,3%	10	29,7%
Total	3	53,1%	12	28,8%	12	23,1%



Número total de colaboradores próprios que deixaram a empresa e taxa de rotatividade, por faixa etária [401-1]

Gênero	2016		2017		2018	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	0	60,0%	1	50,0%	0	0,0%
Entre 30 e 50 anos	2	50,0%	7	26,6%	7	22,2%
Acima de 50 anos	1	62,5%	4	31,3%	5	35,0%
Total	3	53,1%	12	28,8%	12	23,1%

6.3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A sistemática de gestão de desempenho de pessoas contempla uma fase de planejamento e acordo de objetivos, seguida da execução acompanhada, e uma fase de avaliação e consolidação do desempenho, que culmina com *feedback* aos empregados. São ciclos anuais em que os empregados são avaliados pelas entregas realizadas em acordo com o gestor e pelas competências ou estilo. [103 | 404]

A sistemática é definida pela CAIXA e é acompanhada pela Companhia. O resultado do desempenho repercute em questões como desenvolvimento (incentivo a idiomas, pós-graduação, graduação) e carreira (participação em processos seletivos com pontuação adicional ou como requisito para ocupar

funções executivas). A Caixa Seguridade passou a participar da sistemática de gestão do desempenho de pessoas da CAIXA a partir de 2017, abrangendo empregados que ocupam funções técnicas e gerenciais. [103 | 404]

Os dados a seguir demonstram uma ampla participação dos empregados da Companhia nas sistemáticas de avaliação e gestão do desempenho de pessoas, considerado um resultado bastante positivo e que demonstra o engajamento de gestores. Os resultados de 2018 ainda estavam sendo consolidados durante a elaboração do relatório. Os dados fornecidos consideram as pessoas que tiveram acordo realizado e tiveram o desempenho avaliado. [103 | 404]

Percentual de colaboradores próprios que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero e categoria funcional [404-3]

Categoria funcional	2016			2017			2018		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Dirigente	100%	100%	100%	NA	100%	100%	NA	100%	100%
Chefia de unidade	0%	0%	0%	NA	100%	100%	NA	100%	100%
Gerencial e demais funções gratificadas	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Técnico	0%	0%	0%	80,0%	100%	88,5%	90,5%	100%	93,5%
Assessoramento	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total	4,2%	12,0%	8,2%	84,6%	100%	94,9%	93,3%	100%	97,0%

The background consists of several overlapping triangles in various shades of blue and grey. A large, dark blue triangle occupies the left and center portions of the frame. To its right, a lighter blue triangle is visible. In the bottom right corner, there is a grey triangle and a white triangle. The overall composition is modern and geometric.

7.

SOBRE O RELATÓRIO

O primeiro relatório de sustentabilidade da Caixa Seguridade foi elaborado seguindo a mais atual metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI) os GRI Standards, de 2016. A GRI é uma organização não governamental que desenvolve padrões de reporte, a nível mundial, para corporações de todos os portes e setores demonstrarem seu desempenho em temas econômicos, sociais e ambientais. Este relatório foi preparado de acordo com os Standards da GRI: opção Essencial e atende à Lei das Estatais (Lei nº 13.303, de junho de 2016). [102-54]

Este documento consolida informações sobre o desempenho da Caixa Seguridade durante o ano de 2018, incluindo dados financeiros, de estratégia e gestão, governança corporativa, relacionamento com seus públicos e iniciativas de responsabilidade socioambiental da Caixa Seguridade Participações S.A. e da Caixa Holding Securitária Participações S.A. [102-45, 102-50]

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo desta publicação, ou para enviar sugestões e comentários, entre em contato pelo e-mail: [102-53]

suade@caixa.gov.br

7.1 DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO

O conteúdo deste relatório foi determinado a partir de processo robusto de definição da matriz de materialidade da Companhia, em alinhamento às recomendações da GRI e às melhores práticas de gestão corporativa.

Engajamento de *stakeholders*

A Caixa Seguridade possui alguns instrumentos de engajamento de seus *stakeholders* voltados para o compartilhamento de visão, conceitos, objetivos e expectativas sobre a Companhia, tais como a Pesquisa de Clima Organizacional. Antes de sua realização, é publicada notícia na intranet, é enviada mensagem eletrônica aos empregados e dirigentes e é realizado contato com as equipes, explicando o objetivo da pesquisa e estimulando a participação. A Companhia realiza reuniões com todos para apresentar resultados e compartilhar notícias sobre a empresa. [102-43]

O relacionamento com as participadas é efetuado transversalmente pela Companhia. As interações entre as áreas técnicas são usuais e fortalecidas. Com relação à alta administração, há reuniões periódicas entre os acionistas das coligadas e da área de gestão societária da Caixa Seguridade com as respectivas secretarias de governança das participadas. Ademais, a área de gestão societária atua buscando o alinhamento estratégico nos ciclos de reuniões dos órgãos de governança das participadas. [102-43]

Diretores e
superintendentes da
Caixa Seguridade
e representantes da
controladora e de
participadas foram
entrevistados
individualmente

Os resultados e conclusões desses engajamentos foram considerados no processo de elaboração da matriz de materialidade; além disso, foram realizados engajamentos específicos para a definição de conteúdo deste relatório de sustentabilidade. [102-43]

Esse processo consistiu em etapas sequenciais orientadas por padrões e metodologias de referência mundial. Na primeira delas foram selecionados temas materiais para o setor de seguridade, a partir de materiais internos da Companhia, de publicações especializadas, *benchmarking* e análise de opinião pública; foram selecionados inicialmente 20 temas.

Foram então consultados os públicos prioritários para a Caixa Seguridade, definidos com base na relevância do grupo de interesse para a Companhia, na maturidade do relacionamento e nos canais de comunicação e engajamento disponíveis. Diretores e superintendentes da Caixa Seguridade e representantes da controladora e de participadas foram entrevistados individualmente e as respostas obtidas foram correlacionadas aos temas selecionados inicialmente. [102-40, 102-42]

Os demais públicos participaram da priorização desses temas através de consulta *online* abrangente, contando com a colaboração de: assistentes de venda Wiz, consultores da Caixa Seguradora, empregados CAIXA, empregados Caixa Seguridade, fornecedores e parceiros e prestadores de serviço. Os processos de engajamento não focados no conteúdo deste relatório são realizados junto aos representantes das empresas do conglomerado CAIXA, participadas e coligadas da Caixa Seguridade. [102-40]

7.2 TEMAS MATERIAIS

As informações obtidas através dos engajamentos realizados foram consolidadas e analisadas para obtenção da lista de temas materiais da Companhia; o processo de priorização é realizado a partir de metodologia objetiva que leva em consideração a relevância de cada grupo de *stakeholders*, a relação com a estratégia interna, ou seja, a importância econômica, ambiental e social para a organização, e a influência sobre as avaliações e decisões de *stakeholders*. [102-46]

A seguir é apresentada a lista de temas materiais, os tópicos e divulgações GRI escolhidos para responder a cada um deles e os públicos que identificaram cada tema como material. Para descrever a abordagem de gestão adotada pela Companhia, e transparecer a relevância dos temas selecionados, algumas divulgações universais da série 102, não obrigatórias para a opção “de acordo” Essencial, foram também respondidas e estão apresentadas na página a seguir. [102-40, 102-44, 102-46, 102-47]

Tema material	Tópicos e divulgações relacionados ¹	Stakeholders que consideram o tema material
Governança corporativa responsável, transparente e ética	Governança ²	102-22
		102-24
		102-28
	Desempenho econômico	201-1
Estratégias de expansão dos negócios	Combate à corrupção	205-1
		205-2
	Estratégia ²	102-15
	Portfólio de produtos	FS6
Valorização e promoção do desenvolvimento do capital humano	Emprego	401-1
		401-2
	Treinamento e educação	404-1
		404-2
Qualidade do atendimento e dos produtos oferecidos		404-3
	Índices de satisfação	102-43
		102-44 ³
Impactos ambientais e sociais de investimentos, produtos e serviços	Impacto econômico indireto	203-2
Desenvolvimento de produtos e serviços em atendimento à demanda de clientes e adaptados à realidade econômica do país	Marketing e rotulagem	417-1
		417-2
		FS15

¹ incluindo as divulgações do caderno setorial "GRI Financial Services Sector", identificadas pela sigla FS

² divulgações da série 102, não obrigatórias para a opção "de acordo" Essencial, utilizadas para responder alguns dos temas materiais

³ divulgações universais recomendadas para apresentação de índices de satisfação

Este relatório de sustentabilidade é a principal, mas não única, ferramenta utilizada pela Caixa Seguridade para responder aos principais tópicos e preocupações levantados durante os processos de engajamento de *stakeholders*. Outros exemplos de ferramentas de comunicação utilizados são o Formulário de Referência, o Programa de Compliance e Integridade, a Carta Anual de Governança e a página de Relações com Investidores da Companhia. [102-44]

Acesse a página de **Relações com investidores**



SUMÁRIO

DE CONTEÚDO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

[102-55]

Divulgações gerais

Perfil organizacional

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	8	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8	
	102-3 Localização da sede	8	
	102-4 Localização das operações	9	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	8	
	102-6 Mercados atendidos	8	
	102-7 Porte da organização	13	
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	43, 44	A informação de empregados por região não se aplica, pois, até 2018, a Companhia esteve situada em um único município
	102-9 Cadeia de fornecedores	38	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	38	
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	15	
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	A Caixa Seguridade ainda não é signatária de cartas, princípios ou outras iniciativas de caráter econômico, ambiental e social. A assinatura de cartas e princípios é objeto de estudo pela Companhia.	
	102-13 Participação em associações	No âmbito de gestão de pessoas à ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos). A participação em outras associações é objeto de estudo pela Companhia.	

Estratégia

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	6	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	17	

Ética e integridade

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	8	

Governança			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	19	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	19	
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	21	
	102-28 Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	22	
Engajamento de stakeholders			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	54	
	102-41 Acordos de negociação coletiva	43	
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	54	
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	39, 53, 54	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	39, 54, 55	
Práticas de reporte			
GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	53	
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	54	
	102-47 Lista dos tópicos materiais	54	
	102-48 Reformulações de informações	Não se aplica, este é o primeiro relatório de sustentabilidade da Caixa Seguridade	
	102-49 Mudanças no relatório	Não se aplica, este é o primeiro relatório de sustentabilidade da Caixa Seguridade	
	102-50 Período do relatório	53	
	102-51 Data do relatório mais recente	Não se aplica, este é o primeiro relatório de sustentabilidade da Caixa Seguridade	
	102-52 Ciclo do relatório	Será anual	
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	53	
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	53	
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	57	
	102-56 Asseguração externa	Sendo o primeiro relatório, ainda não foi identificada a necessidade de realizar asseguração externa	

Tópicos materiais

Desempenho econômico

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	35	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	35	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	35	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	35	

Combate à corrupção

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	22, 23, 24	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	22, 23, 24	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	22, 23, 24	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	23	
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	24, 25	Não há dados disponíveis de treinamento e comunicação de parceiros, fornecedores, estagiários e adolescentes aprendizes

Emprego

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	42, 46, 47, 49	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	42, 46, 47, 49	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	42, 46, 47, 49	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	49, 50, 51	A informação de empregados por região não se aplica, pois, até 2018, a Companhia esteve situada em um único município
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários	46	Não há empregados em jornada parcial

Treinamento e educação

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	46, 47, 51	

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	46, 47, 51	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	46, 47, 51	
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	48	
	404-2 Programas para atualizar habilidades de funcionários e programas de assistência de transição	47	Não há atualmente programas estruturados específicos para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	51	

Marketing e rotulagem

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	27	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	27	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	27	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	27	
	417-2 Casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	27	
Suplemento setorial – Serviços financeiros: Marketing e rotulagem	FS15 Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros (abordagem de gestão)	27	

Tópicos materiais - setoriais

Portfólio de produtos

GRI Standard	Divulgação	Página / Resposta	Omissão
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	29	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	29	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	29	
Suplemento setorial – Serviços financeiros: Portfólio de produtos	FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/pequena e média/grande) e por setor	30	

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todos que contribuíram com a elaboração do nosso primeiro relatório de sustentabilidade, da concepção inicial do projeto, a definição da matriz de materialidade, a coleta de informações, a elaboração e revisão do texto, até o resultado final. Não teria sido possível sem a colaboração e participação de todos os envolvidos!

CRÉDITOS

Coordenação geral

Superintendência Administrativa

Elaboração

Green Domus Desenvolvimento Sustentável

Concepção gráfica e diagramação

Estúdio VACA

