Índice

1. Responsáveis pelo formulário

1.0 - Identificação 1

1.3 - Declaração do Diretor Presidente/Relações com Investidores 2

2. Auditores independentes

2.1 / 2 - Identificação e remuneração 3

2.3 - Outras inf. relev. - Auditores 5

3. Informações financ. selecionadas

3.1 - Informações financeiras 6

3.2 - Medições não contábeis 7

3.3 - Eventos subsequentes às DFs 9

3.4 - Política destinação de resultados 10

3.5 - Distribuição de dividendos 15

3.6 - Dividendos-Lucros Retidos/Reservas 16

3.7 - Nível de endividamento 17

3.8 - Obrigações 18

3.9 - Outras inf. relev. - Inf. Financeiras 19

4. Fatores de risco

4.1 - Descrição - Fatores de Risco 20

4.2 - Descrição - Riscos de Mercado 29

4.3 - Processos não sigilosos relevantes 32

4.4 - Processos não sigilosos – Adm/Contr/Invest 33

4.5 - Processos sigilosos relevantes 34

4.6 - Processos repetitivos ou conexos 35

4.7 - Outras contingências relevantes 36

4.8 - Regras-país origem/país custodiante 37

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos 38

5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado 42

5.3 - Descrição - Controles Internos 46

5.4 - Programa de Integridade 49

5.5 - Alterações significativas 52

Índice

5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos 53

6. Histórico do emissor

6.1 / 2 / 4 - Constituição / Prazo / Registro CVM 54

6.3 - Breve histórico 55

6.5 - Pedido de falência ou de recuperação 57

6.6 - Outras inf. relev. - Histórico 58

7. Atividades do emissor

7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas 59

7.1.a - Infs. de sociedade de economia mista 81

7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais 82

7.3 - Produção/comercialização/mercados 93

7.4 - Principais clientes 115

7.5 - Efeitos da regulação estatal 116

7.6 - Receitas relevantes no exterior 122

7.7 - Efeitos da regulação estrangeira 123

7.8 - Políticas socioambientais 124

7.9 - Outras inf. relev. - Atividades 126

8. Negócios extraordinários

8.1 - Aquisição/alienação ativo relevante 127

8.2 - Alterações na condução de negócios 129

8.3 - Contratos relevantes 130

8.4 - Outras inf. Relev. - Negócios extraord. 131

9. Ativos relevantes

9.1 - Outros bens relev. ativo não circulante 132

9.1.a - Ativos imobilizados 133

9.1.b - Ativos Intangíveis 134

9.1.c - Participação em sociedades 141

9.2 - Outras inf. relev. - Ativos Relev. 145

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais 146

10.2 - Resultado operacional e financeiro 173

10.3 - Efeitos relevantes nas DFs 177

Índice

10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases 179
10.5 - Políticas contábeis críticas 180
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs 181
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados 182
10.8 - Plano de Negócios 183
10.9 - Outros fatores com influência relevante 184

11. Projeções

11.1 - Projeções divulgadas e premissas 185
11.2 - Acompanhamento das projeções 186

12. Assembléia e administração

12.1 - Estrutura administrativa 187
12.2 - Regras, políticas e práticas em assembléias 194
12.3 - Regras, políticas e práticas do CA 199
12.4 - Cláusula compromissória - resolução de conflitos 200
12.5/6 - Composição e experiência prof. da adm. e do CF 201
12.7/8 - Composição dos comitês 208
12.9 - Relações familiares 211
12.10 - Relações de subord., prest. serviço ou controle 212
12.11 - Acordos /Seguros de administradores 216
12.12 - Outras inf. relev. - Assemb. e Adm 217

13. Remuneração dos administradores

13.1 - Política/prática de remuneração 222
13.2 - Remuneração total por órgão 230
13.3 - Remuneração variável 234
13.4 - Plano de remuneração baseado em ações 236
13.5 - Remuneração baseada em ações 240
13.6 - Opções em aberto 241
13.7 - Opções exercidas e ações entregues 242
13.8 - Precificação das ações/opções 243
13.9 - Participações detidas por órgão 244
13.10 - Planos de previdência 245

Índice

13.11 - Remuneração máx, mín e média 246
13.12 - Mecanismos remuneração/indenização 247
13.13 - Percentual partes relacionadas na rem. 248
13.14 - Remuneração - outras funções 249
13.15 - Rem. reconhecida - controlador/controlada 250
13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração 251

14. Recursos humanos

14.1 - Descrição dos recursos humanos 257
14.2 - Alterações relevantes-Rec. humanos 258
14.3 - Política remuneração dos empregados 259
14.4 - Relações emissor / sindicatos 260
14.5 - Outras informações relevantes - Recursos humanos 261

15. Controle e grupo econômico

15.1 / 2 - Posição acionária 262
15.3 - Distribuição de capital 272
15.4 - Organograma dos acionistas e do grupo econômico 273
15.5 - Acordo de Acionistas 274
15.6 - Alterações rel. particip. - controle e Adm 280
15.7 - Principais operações societárias 281
15.8 - Outras informações relevantes - Controle e grupo econômico 285

16. Transações partes relacionadas

16.1 - Regras, políticas e práticas - Part. Rel. 286
16.2 - Transações com partes relacionadas 287
16.3 - Tratamento de conflitos/Comutatividade 297
16.4 - Outras informações relevantes - Transações com partes relacionadas 299

17. Capital social

17.1 - Informações - Capital social 300
17.2 - Aumentos do capital social 301
17.3 - Desdobramento, grupamento e bonificação 302
17.4 - Redução do capital social 303
17.5 - Outras inf. relevantes-Capital social 304

18. Valores mobiliários

Índice

18.1 - Direitos das ações 305
18.2 - Regras estatutárias que limitem direito de voto 306
18.3 - Suspensão de direitos patrim./políticos 309
18.4 - Volume/cotação de valores mobiliários 310
18.5 - Outros valores mobiliários emitidos no Brasil 311
18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários 312
18.6 - Mercados de negociação no Brasil 313
18.7 - Negociação em mercados estrangeiros 314
18.8 - Títulos emitidos no exterior 315
18.9 - Ofertas públicas de distribuição 316
18.10 - Destinação de recursos de ofertas públicas 317
18.11 - Ofertas públicas de aquisição 318
18.12 - Outras inf. Relev. - Val. Mobiliários 319

19. Planos de recompra/tesouraria

19.1 - Descrição - planos de recompra 320
19.2 - Movimentação v.m. em tesouraria 321
19.3 - Outras inf. relev. - recompra/tesouraria 322

20. Política de negociação

20.1 - Descrição - Pol. Negociação 323
20.2 - Outras inf.relev - Pol. Negociação 324

21. Política de divulgação

21.1 - Normas, regimentos ou procedimentos 325
21.2 - Descrição - Pol. Divulgação 326
21.3 - Responsáveis pela política 328
21.4 - Outras inf.relev - Pol. Divulgação 329

1. Responsáveis pelo formulário / 1.0 - Identificação

Nome do responsável pelo conteúdo do formulário	**Heverton Pessoa de Melo Peixoto**
Cargo do responsável	Diretor Presidente/Relações com Investidores

1. Responsáveis pelo formulário / 1.3 - Declaração do Diretor Presidente/Relações com Investidores

Nome do responsável pelo conteúdo do Formulário	Heverton Pessoa de Melo Peixoto
Cargo do responsável	**Diretor Presidente e de Relações com Investidores**

O diretor acima qualificado declara que:

a. reviu o formulário de referência.

b. todas as informações contidas no formulário atendem ao disposto na Instrução CVM nº 480, em especial aos arts. 14 a 19.

c. o conjunto de informações nele contido é um retrato verdadeiro, preciso e completo da situação econômico-financeira do emissor e dos riscos inerentes às suas atividades e dos valores mobiliários por ele emitidos.

_____

Heverton Pessoa de Melo Peixoto
Diretor Presidente e de Relações com Investidores

2. Auditores independentes / 2.1 / 2 - Identificação e remuneração

Possui auditor?	SIM
Código CVM	287-9
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	PriceWatherhouseCoopers
CPF/CNPJ	61.562.112/0001-20
Período de prestação de serviço	01/01/2011
Descrição do serviço contratado	1. Auditoria das demonstrações financeiras da controladora e consolidadas relativas aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2017. 2. Revisão das Informações Trimestrais (ITRs) relativas aos períodos de três meses encerrados em 31 de março de 2016 e 2017, aos períodos de seis meses encerrado em 30 de junho de 2016 e 2017 e ao período de nove meses encerrado em 30 de setembro de 2016 e 2017. 3. Consultoria em 2017 de benefícios fiscais no escopo da Lei nº 11.196/2005, conhecida como Lei do Bem.
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	Os nossos auditores independentes, em contrapartida aos serviços prestados descritos no item 1 acima, receberam honorários no valor de R$ 411 mil, referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017. Foi contratado junto aos nossos auditores, no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017, serviço de consultoria de benefícios fiscais, com honorários de R$112 mil (item 3 acima).
Justificativa da substituição	Alteração realizada em razão de circunstâncias comerciais.
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não aplicável.

Nome responsável técnico	Período de prestação de serviço	CPF	Endereço
GEOVANI DA SILVEIRA FAGUNDE	01/01/2011 a 31/12/2013	715.354.386-49	SHS, Qd 6, Conj. A, Bloco C, 8º Andar, Business Center Tower, Salas 801 a 811, Asa Sul, Brasília, DF, Brasil, CEP 70316-000, Telefone (61) 21961800, Fax (61) 21961800, e-mail: geovani.fagunde@br.pwc.com
GUILHERME NAVES VALLE	01/01/2014 a 31/12/2017	541.991.586-34	SHS, Qd 6, Conj. A, Bloco C, 8º Andar, Business Center Tower, Salas 801 a 811, Asa Sul, Brasília, DF, Brasil, CEP 70316-000, Telefone (61) 21961800, Fax (61) 21961800, e-mail: guilherme.valle@br.pwc.com

Possui auditor?	SIM
Código CVM	418-9
Tipo auditor	Nacional
Nome/Razão social	KPMG Auditores Independentes
CPF/CNPJ	57.755.217/0001-29
Período de prestação de serviço	11/01/2018
Descrição do serviço contratado	1. Auditoria das demonstrações financeiras da controladora e consolidadas relativas aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2019 e aos exercícios a se encerrar em 31 de dezembro de 2020, 2021 e 2022. 2. Revisão das Informações Trimestrais (ITRs) relativas aos quatro trimestres dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2019 e dos quatro trimestres dos exercícios a se encerrarem em 31 de dezembro de 2020, 2021 e 2022. 3. Serviço de resposta às consultas sobre tratamento fiscal a ser adotado aos tributos diretos e indiretos com foco exclusivo na aderência a legislação vigente (Compliance), contratado em abril de 2019.
Montante total da remuneração dos auditores independentes segregado por serviço	Os nossos auditores independentes, em contrapartida aos serviços prestados descritos nos itens 1 e 2 acima, receberam honorários no valor de R$500 mil referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019. Em contrapartida aos serviços prestados descritos no item 3 acima, os nossos auditores independentes receberam honorários de R$72 mil.
Justificativa da substituição	Não aplicável.
Razão apresentada pelo auditor em caso da discordância da justificativa do emissor	Não aplicável.

Nome responsável técnico	Período de prestação de serviço	CPF	Endereço
Cláudio Rogélio Sertório	11/01/2018	094.367.598-78	SBS, Quadra 2, Bl. Q, Lote 3, 7o andar, Ed. João Carlos Saad, Salas 708 a 711, Asa Sul, Brasília, DF, Brasil, CEP 70070-120, Telefone (61) 21042400, Fax (61) 21042406, e-mail: CSertorio@kpmg.com.br

2. Auditores independentes / 2.3 - Outras inf. relev. - Auditores

Nos termos da Instrução CVM nº 308, de 14 de maio de 1999, é obrigatória a substituição de nossos auditores independentes, no máximo, a cada cinco anos, sendo que os mesmos auditores não podem ser recontratados por um período de três anos. A Instrução também prevê que o período máximo pode ser considerado dez anos se (i) a companhia possuir Comitê de Auditoria Estatutário e (ii) o auditor for pessoa jurídica. Nos termos de nosso Estatuto Social, cabe ao Conselho de Administração deliberar sobre a escolha e destituição dos auditores independentes.

Em conformidade com a Instrução CVM nº 381/03 e com o Ofício-Circular CVM/SEP nº 02/2020, adotamos como procedimento formal consultar os auditores independentes PricewaterhouseCoopers até o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 e a KPMG com início em 01 de janeiro de 2018, no sentido de assegurarmo-nos de que a realização da prestação de outros serviços não venha afetar sua independência e objetividade necessária ao desempenho dos serviços de auditoria independente.

Na contratação de serviços de auditores independentes, nossa administração busca assegurar que não haja conflito de interesses, perda de independência ou objetividade, cabendo ao nosso Conselho de Administração a decisão final sobre a substituição e contratação dos nossos auditores.

3. Informações financ. selecionadas / 3.1 - Informações financeiras - Consolidado

(Reais Unidade)	Exercício social (31/12/2019)	Exercício social (31/12/2018)	Exercício social (31/12/2017)
Patrimônio Líquido	196.879.742,88	176.870.222,38	167.095.800,36
Ativo Total	586.296.515,57	482.034.021,59	616.110.986,44
Rec. Liq./Rec. Intermed. Fin./Prem. Seg. Ganhos	681.934.921,74	585.005.472,77	529.725.640,07
Resultado Bruto	490.060.283,01	432.658.774,36	386.508.774,51
Resultado Líquido	223.665.295,37	184.395.589,06	163.360.387,44
Número de Ações, Ex-Tesouraria	159.907.282	159.907.282	159.907.282
Valor Patrimonial da Ação (Reais Unidade)	1,231120	1,102945	1,044954
Resultado Básico por Ação	1,337610	1,111435	0,996879
Resultado Diluído por Ação	1,33	1,11	0,99

3. Informações financ. selecionadas / 3.2 - Medições não contábeis

A seguir, apresentamos as principais medições não contábeis utilizadas por nossa administração:

(i) EBITDA

O EBITDA é uma medição não contábil calculada por nós e conciliada com nossas demonstrações financeiras observadas as disposições da Instrução CVM nº 527, de 04 de outubro de 2012, conforme alterada ("Instrução CVM 527"). O cálculo do EBITDA é realizado como lucro líquido, adicionado pelo resultado financeiro líquido (que, quando receita, representa uma subtração), pelas despesas com imposto de renda e contribuição social e pelas despesas com depreciação e amortização. O EBITDA não é uma medida reconhecida pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil e pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS). Divulgamos o EBITDA porque o utilizamos para medir nosso desempenho. O EBITDA não deve ser considerado isoladamente ou como substituto do lucro líquido ou do lucro operacional, como indicador de desempenho operacional ou fluxo de caixa ou para medir a liquidez ou a capacidade de pagamento da dívida.

a. valor

Vide item 3.2 (i) (b) deste Formulário de Referência, abaixo.

b. conciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas:

O EBITDA é a sigla em inglês de *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*, que é uma medição não contábil que pode ser utilizada como métrica para avaliar a geração de caixa proveniente de uma companhia. Calculamos o EBITDA da seguinte forma: lucro líquido, adicionado pelo resultado financeiro líquido, pelas despesas com imposto de renda e contribuição social e pelas despesas com depreciação, amortização e *impairment*.

A tabela abaixo apresenta a conciliação entre o EBITDA e o lucro líquido divulgado em nossas demonstrações financeiras para os exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019:

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
EBITDA	**2017**	**2018**	**2019**
	(em R$ mil)		
Lucro Líquido	163.361	184.395	223.667
(+) Resultado financeiro, líquido	(4.226)	23.913	8.614
(+) Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos	87.744	92.278	137.591
(+) Depreciação, amortização e *impairment*	21.158	206.605	39.545
EBITDA	**268.037**	**507.191**	**409.417**

c. motivo pelo qual se entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da condição financeira e do resultado das operações da Companhia

O EBITDA é utilizado como uma das medidas de desempenho adotadas por nossa administração pois acreditamos que é uma medida prática para aferir nosso desempenho operacional, sendo que alguns investidores, agências de "*rating*" e analistas financeiros o utilizam como um indicador de nosso desempenho operacional e de nosso fluxo de caixa.

O EBITDA é uma medição não contábil elaborada por nós e conciliada com nossas demonstrações financeiras e não é uma medida de desempenho financeiro segundo as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil e as IFRS. O EBITDA não deve ser considerado isoladamente ou como substituto do resultado líquido ou o resultado

3. Informações financ. selecionadas / 3.2 - Medições não contábeis

operacional, não mede o fluxo de caixa, liquidez ou capacidade de pagamento de nossa dívida, mas funciona como indicador de nosso desempenho econômico geral, que não é afetado pelo impacto de flutuações de taxas de juros em nossas dívidas e aplicações e alterações da carga tributária do imposto de renda e da contribuição social.

3. Informações financ. selecionadas / 3.3 - Eventos subsequentes às DFs

Nossas demonstrações financeiras consolidadas relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, cuja emissão foi autorizada em 18 de fevereiro de 2020, continham notas explicativas sobre os seguintes eventos subsequentes: (i) em 11 de fevereiro de 2020 a Superintendência-Geral do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) aprovou a aquisição de 76% do capital social da Barigui Corretora pela nossa Companhia, que, até a data de emissão das demonstrações financeiras não havia tido efeitos contábeis ou financeiros no nosso patrimônio e resultado; e (ii) a íntegra do saldo provisionado de receita foi faturado e efetivamente recebido, não restando saldos a receber em aberto, referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

3. Informações financ. selecionadas / 3.4 - Política destinação de resultados

	2017	2018	2019
Regras sobre a retenção de lucros	Segundo a Lei das Sociedades por Ações e nosso Estatuto Social, o lucro líquido será apurado mediante dedução, do resultado do exercício, dos prejuízos acumulados de exercícios anteriores, se houver e da provisão para o imposto de renda e contribuição social sobre o lucro. O lucro líquido terá, então, a seguinte destinação: (i) 5% será aplicado na constituição de reserva legal, que não pode exceder 20% (vinte por cento) do capital social, nos termos do artigo 193 da Lei das Sociedades por Ações; (ii) uma parcela será destinada ao pagamento do dividendo mínimo obrigatório aos acionistas correspondente a 50% do lucro líquido ajustado na forma da Lei das Sociedades por Ações; (iii) o saldo remanescente terá a destinação que a Assembleia Geral determinar, podendo ser distribuído aos acionistas a título de dividendos ou retido nas reservas previstas na Lei das Sociedades por Ações.	Segundo a Lei das Sociedades por Ações e nosso Estatuto Social, o lucro líquido será apurado mediante dedução, do resultado do exercício, dos prejuízos acumulados de exercícios anteriores, se houver e da provisão para o imposto de renda e contribuição social sobre o lucro. O lucro líquido terá, então, a seguinte destinação: (i) 5% será aplicado na constituição de reserva legal, que não pode exceder 20% (vinte por cento) do capital social, nos termos do artigo 193 da Lei das Sociedades por Ações; (ii) uma parcela será destinada ao pagamento do dividendo mínimo obrigatório aos acionistas correspondente a 50% do lucro líquido ajustado na forma da Lei das Sociedades por Ações; (iii) o saldo remanescente terá a destinação que a Assembleia Geral determinar, podendo ser distribuído aos acionistas a título de dividendos ou retido nas reservas previstas na Lei das Sociedades por Ações.	Segundo a Lei das Sociedades por Ações e nosso Estatuto Social, o lucro líquido será apurado mediante dedução, do resultado do exercício, dos prejuízos acumulados de exercícios anteriores, se houver e da provisão para o imposto de renda e contribuição social sobre o lucro. O lucro líquido terá, então, a seguinte destinação: (i) 5% será aplicado na constituição de reserva legal, que não pode exceder 20% (vinte por cento) do capital social, nos termos do artigo 193 da Lei das Sociedades por Ações; (ii) uma parcela será destinada ao pagamento do dividendo mínimo obrigatório aos acionistas correspondente a 50% do lucro líquido ajustado na forma da Lei das Sociedades por Ações; (iii) o saldo remanescente terá a destinação que a Assembleia Geral determinar, podendo ser distribuído aos acionistas a título de dividendos ou retido nas reservas previstas na Lei das Sociedades por Ações.
Valores das retenções de lucros	Em 19 de abril de 2018, nossos acionistas deliberaram em Assembleia Geral Ordinária não reter qualquer valor para a Reserva Legal, tendo em vista que o saldo da Reserva Legal, acrescido do saldo da Reserva de Capital em 31 de dezembro de 2017 excediam em mais de 30% o valor do nosso capital social, nos termos do artigo 193, §1º da Lei das Sociedades por Ações.	Em 24 de abril de 2019, nossos acionistas deliberaram em Assembleia Geral Ordinária não reter qualquer valor para a Reserva Legal, tendo em vista que o saldo da Reserva Legal, acrescido do saldo da Reserva de Capital em 31 de dezembro de 2018 excediam em mais de 30% o valor do nosso capital social, nos termos do artigo 193, §1º da Lei das Sociedades por Ações.	Em 23 de março de 2020, nossos acionistas deliberaram em Assembleia Geral Ordinária **(i)** não reter qualquer valor para a Reserva Legal, tendo em vista que o saldo da Reserva Legal, acrescido do saldo da Reserva de Capital em 31 de dezembro de 2019 excediam em mais de 30% o valor do nosso capital social, nos termos do artigo 193, §1º da Lei das Sociedades por Ações e **(ii)** reter lucros no importe de R$900 mil, conforme previsto no orçamento de capital também aprovado na Assembleia Geral Ordinária

3. Informações financ. selecionadas / 3.4 - Política destinação de resultados

			realizada em 23 de março de 2020, nos termos do artigo 196 da Lei das Sociedades por Ações.
Percentuais da parcela do lucro retida em relação aos lucros totais declarados	0,00	0,00	50,00%
Regras sobre a distribuição de dividendos	Do saldo do lucro líquido apurado em cada exercício social, após a dedução da reserva legal e de contingências, se houver, pelo menos 50% será distribuído a título de dividendo obrigatório e/ou juros sobre capital próprio. A distribuição de dividendos ocorre anualmente por deliberação de nossa Assembleia Geral Ordinária, quando da apreciação da proposta da administração para destinação do lucro líquido de cada exercício social. Nosso Estatuto Social também autoriza o levantamento de balanços semestrais ou em prazos menores, podendo ser declarados dividendos intermediários ou intercalares com base nesses balanços. Em 19 de abril de 2018, nossos acionistas deliberaram em Assembleia Geral Ordinária destinar, do resultado do exercício de 2017, no montante de R$159,4 milhões, o valor de R$159,4 milhões a título de dividendos para distribuição aos acionistas. Do montante total destinado ao pagamento de dividendos, foi deduzido o valor de R$77,6 milhões, tendo em vista que esse valor foi pago aos acionistas como dividendo antecipado, conforme deliberações das Assembleias Gerais Extraordinárias, realizadas, respectivamente, em 25 de	Do saldo do lucro líquido apurado em cada exercício social, após a dedução da reserva legal e de contingências, se houver, pelo menos 50% será distribuído a título de dividendo obrigatório e/ou juros sobre capital próprio. A distribuição de dividendos ocorre anualmente por deliberação de nossa Assembleia Geral Ordinária, quando da apreciação da proposta da administração para destinação do lucro líquido de cada exercício social. Nosso Estatuto Social também autoriza o levantamento de balanços semestrais ou em prazos menores, podendo ser declarados dividendos intermediários ou intercalares com base nesses balanços. Em 24 de abril de 2019, nossos acionistas deliberaram em Assembleia Geral Ordinária destinar, do resultado do exercício de 2018, no montante de R$177,7 milhões, o valor de R$177,7 milhões a título de dividendos para distribuição aos acionistas.	Do saldo do lucro líquido apurado em cada exercício social, após a dedução da reserva legal e de contingências, se houver, pelo menos 50% será distribuído a título de dividendo obrigatório e/ou juros sobre capital próprio. A distribuição de dividendos ocorre anualmente por deliberação de nossa Assembleia Geral Ordinária, quando da apreciação da proposta da administração para destinação do lucro líquido de cada exercício social. Nosso Estatuto Social também autoriza o levantamento de balanços semestrais ou em prazos menores, podendo ser declarados dividendos intermediários ou intercalares com base nesses balanços. Em 23 de março de 2020, nossos acionistas deliberaram em Assembleia Geral Ordinária destinar, do resultado do exercício de 2019, no montante de R$213,9 milhões, o valor de R$106,9 milhões a título de dividendos para distribuição aos acionistas.

3. Informações financ. selecionadas / 3.4 - Política destinação de resultados

	maio de 2017 e 13 de setembro de 2017, todos ratificados em Assembleia Geral Ordinária.		
Periodicidade das distribuições de dividendos	Os dividendos são distribuídos conforme deliberação da nossa Assembleia Geral Ordinária, realizada nos quatro primeiros meses do ano. Nosso Estatuto Social permite também a distribuição de dividendos intercalares e intermediários e juros sob capital próprio, podendo os mesmos ser imputados ao dividendo obrigatório. A declaração de dividendos intercalares e de juros sob capital próprio compete ao nosso Conselho de Administração.	Os dividendos são distribuídos conforme deliberação da nossa Assembleia Geral Ordinária, realizada nos quatro primeiros meses do ano. Nosso Estatuto Social permite também a distribuição de dividendos intercalares e intermediários e juros sob capital próprio, podendo os mesmos ser imputados ao dividendo obrigatório. A declaração de dividendos intercalares e de juros sob capital próprio compete ao nosso Conselho de Administração.	Os dividendos são distribuídos conforme deliberação da nossa Assembleia Geral Ordinária, realizada nos quatro primeiros meses do ano. Nosso Estatuto Social permite também a distribuição de dividendos intercalares e intermediários e juros sob capital próprio, podendo os mesmos ser imputados ao dividendo obrigatório. A declaração de dividendos intercalares e de juros sob capital próprio compete ao nosso Conselho de Administração.
Eventuais restrições à distribuição de dividendos impostas por legislação ou por regulamentação especial aplicável à Companhia, por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais	Não tivemos quaisquer restrições impostas por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais às distribuições de dividendos havidas no exercício de 2017.	Não tivemos quaisquer restrições impostas por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais às distribuições de dividendos havidas no exercício de 2018.	Em 08 de maio de 2019, celebramos com o Banco Inter S.A. ("Banco Inter") contrato de compra e venda de quotas para a aquisição de 40% do capital social da Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda. ("Inter Seguros"), sujeito a condições suspensivas usuais a esse tipo de transação ("Condições Suspensivas" e "Operação", respectivamente). Tendo em vista que as Condições Suspensivas foram satisfeitas e o fechamento da Operação ocorreu em 27 de junho de 2019, celebramos com o Banco Inter um contrato de cessão fiduciária, pelo qual cedemos fiduciariamente ao Banco Inter os lucros que venhamos a ter direito em razão do resultado anual positivo oriundo das atividades realizadas pela Inter Seguros, como garantia do pagamento das parcelas variáveis do preço de aquisição da Operação. Os valores cedidos fiduciariamente, acrescidos de juros e correção

3. Informações financ. selecionadas / 3.4 - Política destinação de resultados

			monetária, serão liberados à Wiz após o regular pagamento da última parcela variável, previsto para ocorrer em abril de 2020. Ainda, em 29 de novembro de 2019, celebramos com a Money Ex Participações Ltda. contrato de compra e venda de ações para a aquisição de 80% do capital social da GR1D Finance S.A., pelo qual nos comprometemos a realizar pagamentos correspondentes a 50% do valor total de todos e quaisquer dividendos que venham a ser recebidos pela Companhia decorrente de sua participação na GR1D Finance, líquido dos tributos aplicáveis. Exceto pelo disposto acima, não tivemos quaisquer restrições impostas por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais às distribuições de dividendos havidas no exercício de 2018 ou com relação àquelas a serem realizadas nos exercícios sociais subsequentes.
Se a Companhia possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada, informando o órgão responsável pela aprovação, data de aprovação e, caso a Companhia divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode	A Companhia não possui política de destinação de resultados.	A Companhia não possui política de destinação de resultados.	A Companhia não possui política de destinação de resultados.

3. Informações financ. selecionadas / 3.4 - Política destinação de resultados

ser consultado			

3. Informações financ. selecionadas / 3.5 - Distribuição de dividendos

(Reais Unidade)	Últ. Inf. Contábil 31/12/2020	Exercício social 31/12/2019	Exercício social 31/12/2018	Exercício social 31/12/2017
Lucro líquido ajustado		213.893.926,51	177.726.580,75	159.408.179,64
Dividendo distribuído em relação ao lucro líquido ajustado (%)		50,000000	100,000000	100,000000
Taxa de retorno em relação ao patrimônio líquido do emissor (%)		66,880609	100,769807	95,399274
Dividendo distribuído total		106.946.963,26	177.726.580,75	159.408.179,64
Lucro líquido retido		106.946.963,25	0,00	0,00
Data da aprovação da retenção		23/03/2020		

Lucro líquido retido	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo	Montante	Pagamento dividendo
Outros								
Ordinária			53.473.289,57	25/05/2020	53.317.974,23	22/05/2019	33.453.792,01	08/06/2017
Ordinária			53.473.289,57	25/11/2020				
Ordinária					124.408.606,53	25/11/2019		
Ordinária							44.127.204,03	29/09/2017
Ordinária							40.913.591,80	18/05/2018
Ordinária							40.913.591,80	19/09/2018

3. Informações financ. selecionadas / 3.6 - Dividendos-Lucros Retidos/Reservas

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019

Não aplicável.

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018

Não aplicável.

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017

Não aplicável.

3. Informações financ. selecionadas / 3.7 - Nível de endividamento

Exercício Social	Soma do Passivo Circulante e Não Circulante	Tipo de índice	Índice de endividamento	Descrição e motivo da utilização de outro índice
31/12/2019	389.418.000,00	Índice de Endividamento	1,97795600	

3. Informações financ. selecionadas / 3.8 - Obrigações

Exercício social (31/12/2019)							
Tipo de Obrigação	Tipo de Garantia	Descrever outras garantias ou privilégios	Inferior a um ano	Um a três anos	Três a cinco anos	Superior a cinco anos	Total
Empréstimo	Quirografárias		105.010,12	59.194,25	0,00	0,00	164.204,37
Total			105.010,12	59.194,25	0,00	0,00	164.204,37

Observação

A obrigação listada acima conta com aval como garantia dada ao título de crédito.

3. Informações financ. selecionadas / 3.9 - Outras inf. relev. - Inf. Financeiras

Item 3.1

O cálculo do "Resultado líquido por ação" informado no item 3.1 tem como base as nossas demonstrações financeiras consolidadas. Para maiores informações sobre o cálculo do resultado líquido por ação, vide a nota explicativa nº 21.4 de nossas demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Bases de preparação das demonstrações financeiras

Elaboramos nossas demonstrações financeiras individuais e consolidadas anuais de acordo com as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil, que compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os Pronunciamentos, as Orientações e as Interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis ("CPC") e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") e de acordo com as IFRS, emitidas pelo *International Accounting Standards Board* ("IASB"), as quais são consistentes com as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil.

Outras Informações Relevantes

Determinados valores e percentuais incluídos neste documento foram arredondados, sendo assim alguns totais apresentados em algumas tabelas podem não corresponder a soma aritmética dos números que os precedem.

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

O investimento em valores mobiliários de nossa emissão envolve a exposição a determinados riscos. Entendemos que, previamente à tomada de decisão de investimento em valores mobiliários de emissão da nossa Companhia, os potenciais investidores devem avaliar cuidadosamente todas as informações especificadas neste Formulário de Referência, os riscos citados abaixo, nossos relatórios de administração, nossas demonstrações financeiras e respectivas notas explicativas. Os negócios, resultados das operações ou situação financeira de nossa Companhia poderão ser afetados de maneira adversa pelos riscos inerentes ao segmento em que atuamos, que são decorrentes das condições políticas, econômicas e competitivas.

Para fins desta seção "4. Fatores de Risco", a menção ao fato de que um risco poderá incorrer em um "efeito adverso" ou "efeito negativo" para nossa Companhia, ou expressões similares, significa dizer que este poderia ou poderá causar efeito negativo relevante em nossos negócios, resultados das operações ou situação financeira de nossa Companhia, bem como no preço dos valores mobiliários de nossa emissão.

Apesar da subdivisão desta seção "4. Fatores de Risco", determinados fatores de risco que estejam em um item podem também se aplicar a outros itens.

a. ao emissor

O surto de doenças transmissíveis no Brasil e/ou no exterior (a exemplo da pandemia (COVID-19)) pode provocar um efeito adverso em nossas operações. Ainda, o surto de doenças em todo mundo pode ter um impacto direto na economia brasileira, inclusive paralisando os nossos canais de distribuição, o que poderá provocar um efeito negativo em nossos negócios. Recentemente, o mundo foi afetado por uma pandemia (COVID-19) que provocou impactos econômicos negativos globais, dos quais nós ainda não conseguimos quantificar de forma precisa (quer do ponto de vista micro, quer do ponto de vista macroeconômico).

Surtos ou potenciais surtos de doenças podem ter um efeito adverso nas nossas operações. Historicamente, algumas epidemias e surtos regionais ou globais, como a provocada pelo zika vírus, a provocada pelo vírus ebola, a gripe provocada pelo vírus H5N5 (popularmente conhecida como gripe aviária), a febre aftosa, a gripe provocada pelo vírus H1N1 (influenza A, popularmente conhecida como gripe suína), a síndrome respiratória do oriente médio (MERS) e a síndrome respiratória aguda grave (SARS) afetaram determinados setores da economia dos países em que essas doenças se propagaram.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a pandemia do COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2). Na prática, a declaração significou o reconhecimento pela OMS de que, desde então, a mencionada doença se espalha por diversos continentes com transmissão sustentada entre as pessoas.

A declaração da pandemia do COVID-19 pela OMS desencadeou providências de políticas públicas por diversos governos, resultando em medidas restritivas relacionadas ao fluxo de pessoas, incluindo quarentena e lockdown, restrições às viagens e transportes públicos, fechamento prolongado de locais de trabalho, interrupções na cadeia de suprimentos, fechamento do comércio e redução de consumo de uma maneira geral pela população. No Brasil, alguns estados e municípios seguiram essas providências, adotando medidas para impedir ou retardar a propagação da doença, como restrição à circulação e o isolamento social, que resultaram no fechamento de parques, shoppings centers e demais espaços públicos. Além disso, essas medidas influenciaram o comportamento dos nossos clientes e da população em geral, resultando na acentuada queda ou até mesmo na paralisação das atividades de empresas de diversos setores.

As restrições públicas impostas pelos governos federal, estaduais e municipais e a alteração do comportamento das pessoas em função do COVID-19 já afetaram diretamente os nossos negócios, tendo em vista que as nossas operações estão relacionados à celebração de outros negócios, tais como, a abertura de contas bancárias, a compra e venda de imóveis, a compra e venda de veículos, dentre outras relações comerciais que, em função do COVID-19, foram diretamente afetadas. Dessa forma, acreditamos que a pandemia provocada pelo novo coronavírus afetará negativamente aos nossas receitas e o nosso resultado durante o exercício social corrente. Adicionalmente, a maioria de nossos funcionários está impossibilitada de se dirigir às nossas instalações, prejudicando o regular funcionando nas nossas operações.

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

Não temos conhecimento de eventos comparáveis que possam nos fornecer uma orientação quanto ao efeito da disseminação do COVID-19 e de uma pandemia global e, como resultado, o impacto final do surto do COVID-19 é altamente incerto. Ainda, os efeitos provocados pela pandemia ocorreram (e continuam a ocorrer) após a emissão de nossas demonstrações financeiras relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019. Por essa razão, na data deste Formulário de Referência, nós não tivemos condições de realizar uma avaliação mais aprofundada do que aquela apresentada nos itens 7.1 deste Formulário de Referência, sendo certo que, caso a nossa administração tivesse realizado uma análise mais aprofundada até a data deste Formulário de Referência, não seria possível assegurar que nossa administração não teria constatado a existência de incertezas materiais na capacidade de nossa Companhia continuar operando nossos negócios.

As medidas descritas acima aliadas às incertezas provocadas pelo surto do COVID-19 tiveram um impacto adverso na economia e no mercado de capitais global, incluindo no Brasil, inclusive causando oito paralisações (circuit-breakers) das negociações na B3 durante o mês de março de 2020. A cotação da maioria dos ativos negociados na B3, incluindo a cotação das ações de nossa emissão, foi adversamente afetada em razão do surto do COVID-19. Não podemos garantir que a cotação das ações de nossa emissão não atingirá patamares inferiores aos mínimos verificados durante a disseminação da atual pandemia.

Adicionalmente, qualquer mudança material nos mercados financeiros globais ou na economia brasileira pode diminuir o interesse de investidores em ativos brasileiros, incluindo as ações de nossa emissão, o que pode afetar adversamente a cotação dos mencionados ativos, além de pode dificultar o acesso ao mercado de capitais e financiamento das operações da Companhia no futuro e em termos aceitáveis.

Qualquer surto de uma doença que afete o comportamento das pessoas ou que demande políticas públicas de restrição à circulação de pessoas e/ou de contato social pode ter um impacto adverso relevante nos nossos negócios, nas indústrias, economias e mercados dos países afetados. Surtos de doenças também podem impossibilitar que nossos funcionários se dirijam às nossas instalações, o que prejudicaria o regular desenvolvimento dos nossos negócios.

Além disso, não conseguimos garantir que outros surtos regionais e/ou globais não acontecerão. E, caso aconteçam, não conseguimos garantir que seremos capazes de tomar as providências necessárias para impedir um impacto negativo do coronavírus em nossos negócios.

Possuímos exclusividade para comercialização de determinados produtos de seguros da Caixa Seguridade Participações S.A. e de suas subsidiárias, incluindo a Caixa Seguros Holding S.A., que por sua vez, possuem exclusividade para venda de seguros nos canais de distribuição da CAIXA, nos termos dos acordos celebrados. Essa exclusividade nos é garantida até 14 de fevereiro de 2021, sendo que, a partir dessa data, a corretora parceira da Caixa Seguridade que ficará responsável pela venda de seguros nos canais de distribuição da CAIXA poderá ser selecionada por meio de um procedimento competitivo. Podemos não obter sucesso no âmbito do mencionado processo competitivo, o que culminará com a não renovação da exclusividade que atualmente possuímos. A não renovação da exclusividade poderá impactar adversamente nossas operações e resultados futuros.

A Caixa Seguros Holding S.A. ("CSH") mantém um relacionamento comercial junto à Caixa Seguridade Participações S.A. (“Caixa Seguridade”) - holding integradora dos negócios de seguros da Caixa Econômica Federal (“CAIXA”), por meio do qual possuem exclusividade para venda de produtos de seguros, previdência, consórcio e capitalização nos canais de distribuição da CAIXA (agências, postos de atendimento bancários e postos de atendimento eletrônicos). Este relacionamento é regido por um contrato, celebrado em 2 de outubro de 2006, com vigência até 14 de fevereiro de 2021 ("Acordo Operacional").

Em 29 de agosto de 2018, nossos acionistas aprovaram os termos de uma transação celebrada entre a nossa Companhia, a Caixa Seguridade, a CNP Assurances S.A. ("CNP") e a CSH, com o objetivo de estabelecer os termos e condições de atuação da nossa Companhia no balcão da CAIXA ("Operação"). No âmbito da Operação, a nossa Companhia celebrou com a Caixa Seguridade um Contrato de Prestação de Serviços de Corretagem e Co-Corretagem que garante à nossa Companhia a exclusividade no exercício da função de corretora e co-corretora no âmbito da distribuição de produtos de seguros, consórcios e previdência privada na rede distribuição da CAIXA até 14 de fevereiro de 2021.A Caixa Seguridade poderá realizar um procedimento competitivo para selecionar outra corretora para prestar esses serviços a partir dessa data, o que, por consequência, poderá resultar

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

no encerramento do direito à exclusividade que atualmente possuímos. Não podemos garantir que estaremos aptos a aderir ao mencionado procedimento competitivo e, ainda, as condições estabelecidas no procedimento competitivo poderão não ser tão atrativas quanto as atuais. Não podemos garantir ainda, mesmo que estejamos aptos a aderir ao procedimento competitivo, que a nossa Companhia apresentará a melhor proposta e/ou que será selecionada para ser a corretora exclusiva dos produtos oferecidos no balcão da CAIXA.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, 70,2%[1] de nossa receita bruta de prestação de serviços foi proveniente da corretagem de produtos bancassurance , previdência, capitalização e consórcio oferecidos pelas subsidiárias de nossa acionista direta CSH no balcão da CAIXA (78,1% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018). Ressaltamos que a perda da exclusividade para a comercialização de produtos de seguros oferecidos no balcão da CAIXA, poderá impactar adversamente nossas operações e resultados futuros.

Podemos não ser capazes de alcançar os níveis de crescimento esperados.

Nossa habilidade em alcançar os principais objetivos de crescimento que fazem parte de nossa estratégia de negócios depende de uma série de fatores, dentre os quais:

- o aumento da demanda por produtos financeiros e de seguros no Brasil que é influenciada pelas condições políticas e econômicas;

- a competitividade e crescimento dos nossos parceiros de negócio, incluindo suas estratégias de expansão e capacidade de desenvolver e estruturar novos produtos financeiros e de seguros; e
- nossa capacidade de acessar e gerir novos canais de distribuição, aumentar a penetração das vendas de produtos financeiros e de seguros em nossas verticais de atuação, e realizar a venda (cross-selling) dos produtos que comercializamos.

Não podemos assegurar que quaisquer desses objetivos serão realizados com êxito e por completo. Impactos significativos nos principais fatores relacionados à implantação da nossa estratégia poderão causar um efeito adverso relevante nas nossas atividades, situação financeira e resultados operacionais.

Poderemos ter nosso resultado afetado por movimentos grevistas ou outros tipos de paralisações inesperadas que impeçam a distribuição dos produtos que agenciamos nas agências CAIXA.

O principal canal de distribuição dos produtos que comercializamos consiste nas agências bancárias da CAIXA. Movimentos grevistas ou outras paralisações inesperadas, que impeçam a abertura de agências da CAIXA poderão impactar adversamente a distribuição dos produtos que agenciamos por meio do canal bancário, afetando adversamente nosso resultado.

Falhas nas estratégias de diversificação dos nossos negócios poderão impactar adversamente nossos resultados

Nossa estratégia de diversificação dos nossos negócios compreende a atuação em ambientes fora dos balcões da CAIXA e a diversificação dos produtos. Com a concretização da Operação referida acima, garantimos nossa liberação para atuação fora da rede de distribuição CAIXA, entretanto não podemos assegurar que seremos capazes de atingir novas unidades de negócios. A falha em nossas estratégias de exploração de novos produtos e canais poderá impactar adversamente nossas operações e resultados futuros.

Podemos ter nosso resultado afetado pelo movimento de transformação digital das agências bancárias e vendas de produtos financeiros

No Brasil, as instituições financeiras obtiveram, em média, 52 pontos na avaliação do grau de maturidade digital em 2019, valor superior à média geral nacional de 39 pontos. Porém o setor de Seguros encontra-se abaixo da média brasileira, com 36 pontos, e embora venha realizando um maior investimento na melhoria da experiência

[1] Exceto "Auto", até 2T19 a receita bruta do produto "Auto" era apresentada segmentada do resultado entre a "Operação Bancassurance" e a unidade de negócio "Wiz B2U", sendo reclassificada integralmente para o resultado da "Wiz B2U" a partir do 3T19, após a realização de mudanças estratégicas de comercialização do produto.

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

do cliente, com iniciativas como canais digitais diretos e habilidades analíticas em precificação, o setor ainda enfrenta desafios para trabalhar de maneira mais ágil, atrair talentos e aplicar o digital em toda a cadeia de valor2.. O movimento de digitalização e migração das vendas e comercialização de produtos financeiros para novos canais de distribuição, fora do ambiente de agências bancárias, poderão impactar adversamente nossa eficiência na distribuição de seguros e produtos financeiros, impactando nossos resultados. Nossa habilidade em adequar a venda de seguros em novos canais de distribuição depende de uma série de fatores, dentre os quais:

- aumentos significativos da venda/comercialização de seguros em novos canais de distribuição, fora do ambiente de agências[3];
- perda de eficiência na venda de seguros em canais não presenciais (agências)1; e
- falhas na estratégia de diversificação da Wiz sobre a atuação em uma plataforma multicanal.

Nosso sucesso depende da habilidade de recrutar e reter a liderança executiva.

Nossos negócios são dependentes dos nossos altos executivos, os quais, ao longo de nossa história, têm desempenhado papel fundamental para sua construção. Caso algum dos membros da alta administração ou outro profissional-chave deixe de integrar nosso quadro executivo, poderemos ter dificuldades para substituí-los, o que poderá prejudicar o andamento de nossos negócios e resultados operacionais.

Mudanças no cenário político-econômico do País, incluindo eventual majoração de tributos incidentes sobre nossas operações podem impactar adversamente a performance de vendas de seguros e, consequentemente, nossas receitas e resultados.

Parte relevante do nosso faturamento está relacionada à venda de seguros atrelados a operações financeiras e oferta de produtos bancários nos canais de distribuição da CAIXA. Os recentes eventos ocorridos no cenário político-econômico brasileiro poderão impactar diretamente a CAIXA, sujeitando-a a alterações nas diretrizes estratégicas da instituição e em mudanças de sua Diretoria Executiva. Referidos exemplos poderão impactar ainda as estratégias e nas políticas governamentais relativas ao mercado bancário, creditício e de seguros em geral, com potenciais efeitos adversos às operações e perspectivas para os negócios do mercado bancário em geral, da CAIXA e da CSH e, consequentemente, as nossas receitas.

Adicionalmente, entendemos que temos o risco de eventual majoração de tributos incidentes sobre nossas operações, podendo impactar diretamente nossas receitas, a exemplo do ocorrido em 2016, quando em função de uma alteração na legislação fiscal vigente, fomos submetidos a uma majoração da alíquota combinada das contribuições de PIS / COFINS, passando dos 4,65% então vigentes para os atuais 9,25% a que estamos sujeitos

Decisões contrárias em uma ou mais ações judiciais ou procedimentos administrativos nos quais somos ou viermos a ser parte podem afetar de maneira adversa nosso resultado.

Somos parte em processos judiciais e procedimentos administrativos de natureza cível, trabalhista e tributária, decorrentes do curso regular de nossos negócios. Com relação a tais contingências, efetuamos provisões para as demandas cuja probabilidade de perda foi considerada pela nossa administração como provável, conforme a opinião de assessores jurídicos externos. Não temos como garantir que os valores provisionados serão suficientes para cobrir as despesas envolvidas nas ações judiciais ou procedimentos administrativos dos quais somos parte. Adicionalmente, podemos vir a ser parte em processos judiciais e administrativos que podem nos afetar adversamente. Se ocorrerem decisões adversas em processos ou procedimentos em que somos ou viermos a ser parte e sejamos condenados a pagar um montante superior às respectivas provisões estabelecidas, ou ocorrer situações em que nenhuma provisão tenha sido feita, o resultado de nossas operações e nosso desempenho financeiro poderão ser negativamente afetados. Para mais informações sobre nossos processos judiciais e administrativos, vide itens 4.3 a 4.7 deste Formulário de Referência.

---

[2] Fonte: Estudo McKinsey Brasil, Transformações digitais no Brasil – Insights sobre o nível de maturidade digital das empresas no país, 2018-2019

[3] Fonte: Estudo Cedro Tecnhnologies 2019.

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

b. A seu controlador, direto ou indireto, ou grupo de controle

Somos controlados por um bloco de controle articulado por meio de um acordo de acionistas, cujos interesses poderão diferir daqueles de outros acionistas.

Somos controlados por um grupo de acionistas articulados por meio de um acordo de acionistas, que detém, em conjunto, a maioria do capital social votante. Isso faz com que, independentemente do consentimento dos outros acionistas, este grupo possa:

• eleger a maioria do nosso Conselho de Administração e destituir conselheiros;

• controlar a nossa administração e nossas políticas, inclusive a de distribuição de dividendos;

• determinar o resultado da maioria das operações corporativas ou outros assuntos submetidos à aprovação dos acionistas, inclusive incorporações, fusões e a venda de todos ou substancialmente todos os nossos ativos; e
• agir de modo que o interesse do bloco de controle não coincida com o dos outros acionistas.

Além disso, realizamos e pretendemos continuar a realizar operações comerciais e financeiras com membros deste bloco de controle ou com empresas a eles relacionados, pela própria natureza de nossas atividades operacionais. Essas operações resultam ou podem resultar em situações de interesse conflitante com o dos nossos demais acionistas.

c. a seus acionistas

Dependemos da Caixa Seguridade e da CAIXA para a comercialização de seguros junto à sua rede e os interesses da Caixa Seguridade e da CAIXA podem ser conflitantes com os interesses dos nossos demais acionistas.

A distribuição dos produtos que comercializamos concorre com a distribuição dos demais produtos e serviços oferecidos nos canais de distribuição da CAIXA aos seus clientes. Assim, não podemos garantir que a CAIXA, por meio da Caixa Seguridade, não decida, futuramente, privilegiar a distribuição de outros produtos que não os que oferecemos junto à sua base de clientes, ou, ainda, alterar o modelo de distribuição dos produtos das subsidiárias da Caixa Seguros Holding, o que pode afetar adversamente os nossos negócios e resultados. Por exemplo, em 10 de agosto de 2017, a Caixa Seguridade comunicou ao mercado, por meio da emissão de fato relevante, sua decisão de não renovar o Acordo Operacional após o seu prazo de vigência, previsto para encerrar em 14 de fevereiro de 2021. Essa decisão afetou adversamente a estratégia da Companhia, tendo em vista que a não renovação do Acordo Operacional representa a não garantia de manutenção da exclusividade à nossa Companhia da exploração dos produtos comercializados no balcão da CAIXA. Para mais informações sobre o assunto, vide fator de risco "*Possuímos exclusividade para comercialização de determinados produtos de seguros da Caixa Seguridade Participações S.A. e de suas subsidiárias, incluindo a Caixa Seguros Holding S.A., que por sua vez, possuem exclusividade para venda de seguros nos canais de distribuição da CAIXA, nos termos dos acordos celebrados. Essa exclusividade nos é garantida apenas até 14 de fevereiro de 2021, sendo que não temos garantia da renovação deste direito após a mencionada data. A perda da exclusividade poderá impactar adversamente nossas operações e resultados futuros"*, constante acima, neste item 4.1.

Adicionalmente, estamos sujeitos a eventuais alterações nas diretrizes estratégicas da Caixa Seguridade, resultantes dos desdobramentos ocorridos em nosso cenário político atual, incluindo, sem limitação, eventual alteração da composição de sua Diretoria Executiva. Sobre nosso relacionamento com a Caixa Seguros Holding e com a Caixa Seguridade, vide também item 7.1 deste Formulário de Referência e o primeiro fator de risco acima.

Os titulares de ações de nossa emissão poderão não receber dividendos.

De acordo com a Lei de Sociedades por Ações e com nosso Estatuto Social, precisamos pagar dividendos aos

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

nossos acionistas no valor de pelo menos 50% de seu lucro líquido anual apurado de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, conforme determinado e ajustado. Esses ajustes do lucro líquido para os fins de cálculo da base dos dividendos incluem a compensação de prejuízos acumulados de exercícios anteriores e contribuições a diversas reservas que efetivamente reduzem o valor disponível para o pagamento de dividendos. A despeito da exigência do dividendo obrigatório, o acionista não terá direito a receber dividendos no exercício social em que for apurado prejuízo ou caso optemos por não pagar dividendos aos nossos acionistas em qualquer exercício social, se o nosso Conselho de Administração determinar que essas distribuições não sejam aconselháveis em vista de nossa condição financeira.

A relativa volatilidade do mercado de capitais brasileiro poderá restringir consideravelmente a capacidade dos investidores de vender nossas ações pelo preço desejado e no momento desejado.

Investimentos em valores mobiliários no Brasil, como nas ações de nossa emissão, envolvem um grau de risco maior que investimentos em valores mobiliários de emitentes de países cujos cenários políticos e econômicos são mais estáveis, e, adicionalmente, tais investimentos são considerados mais especulativos por natureza. Esses investimentos estão sujeitos a riscos econômicos e políticos, tais como, dentre outros:

- alterações no cenário regulatório, tributário, econômico e político que possam afetar a capacidade dos investidores de obter retorno, no todo ou em parte, relativo a seus investimentos;
- interferências tipo *circuitbreaker* (paralisação temporária de curto período, 15, 30 a 60 minutos, das negociações de ativos na B3) e/ou *lockdowns* (paralisação temporária por periodo superior a 60 minutos, podendo ser de um dia inteiro) do balcão secundário de negociações devido a situações de queda generalizada do valor de mercado das empresas listadas na B3; e
- restrições ao investimento estrangeiro e à repatriação do capital investido.

O mercado brasileiro de valores mobiliários é consideravelmente menor, menos líquido, mais volátil e mais concentrado do que outros mercados de valores mobiliários internacionais, como o dos Estados Unidos. A B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, atual denominação da BM&FBOVESPA S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros ("B3") apresentou um valor de mercado (capitalização bursátil[4]) de aproximadamente R$ 4,7 trilhões em 31 de dezembro de 2019 (R$3,5 trilhões em 31 de dezembro de 2018), e um volume médio diário de negociação de R$ 22,9 bilhões no ano de 2019, aumento de 86% em comparação com o ano anterior, (R$12,3 bilhões no ano de 2018). Adicionalmente, as dez maiores companhias listadas no Índice Bovespa representavam aproximadamente 47% da capitalização de mercado no ano. Essas características de mercado podem restringir consideravelmente a capacidade dos titulares de nossas ações de vendê-las pelo preço e na data que desejarem, afetando de modo desfavorável os preços de comercialização de nossas ações.

Poderemos, no futuro, vir a obter capital adicional por meio da emissão de ações, o que poderá resultar numa diluição da participação dos nossos acionistas atuais.

Poderemos precisar captar recursos adicionais no futuro por meio de emissões públicas ou privadas de ações ou valores mobiliários conversíveis em ações para financiar nossas iniciativas de crescimento. De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, mediante o atendimento a determinados requisitos, a captação de recursos por meio da distribuição pública de ações ou valores mobiliários conversíveis em ações pode ser realizada com exclusão do direito de preferência dos nossos acionistas, o que pode, consequentemente, resultar na diluição da participação destes investidores no nosso capital social.

d. as suas controladas e coligadas

Nossas controladas possuem estrutura gerencial, comercial e executiva próprias, tendo em comum com a nossa Companhia importantes parceiros de negócios. Falhas na prestação dos respectivos serviços ou inobservância da legislação em vigor por parte dos colaboradores, prepostos ou representantes de nossas controladas poderão resultar em prejuízo para nossa marca e reputação, ocasionando efeitos adversos às nossas atividades.

[4] Fonte: Press release B3.

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

e. a seus fornecedores

Podemos ter nosso resultado afetado por falhas e interrupções nos processos operacionais dos nossos parceiros de negócios, na qualidade de nossos fornecedoras de serviços, balcão e tecnologia.

Nossos parceiros de negócios estão sujeitos à interrupção de atividades que envolvem serviços de caráter acessório ou complementar ao seu funcionamento regular. Neste sentido, a realização de negócios no ambientes dos nossos parceiros está sujeita a eventuais interrupções de certas atividades, principalmente aquelas relacionadas à tecnologia, o que pode interferir na realização dos negócios relacionados aos produtos comercializados por nós e impactar de forma adversa nossos negócios e resultados.

Como exemplo, no âmbito dos serviços assessórios por nós prestados à CSH, previstos em contratos específicos, somos responsáveis por realizar repasses de recursos destinados ao pagamento de premiações, campanhas comerciais e ações de incentivo voltadas aos funcionários da CAIXA, para incremento da venda de produtos de seguros da CSH. Em alguns casos, para concretização destes repasses, subcontratamos empresas especializadas. A eventual inconformidade nos processos internos das empresas subcontratadas, bem como a própria natureza dos repasses de recursos na cadeia acima descrita poderá ser questionada pelas autoridades governamentais, podendo gerar efeitos adversos a nossa Companhia.

Sobre nosso relacionamento com os nossos principais parceiros de negócios, vide item 7.1 deste Formulário de Referência e o primeiro fator de risco acima.

f. a seus clientes

Podemos não ser capazes de manter as taxas de renovação das apólices que comercializamos, o que pode afetar adversamente nossos negócios e resultados.

Nossos clientes escolhem renovar ou cancelar os seus contratos de seguro antes ou no prazo do seu vencimento. Caso o índice de cancelamento de contratos de seguro aumente de forma significativa, os nossos negócios e resultados podem ser afetados adversamente. Além disso, se as renovações efetivamente observadas não atenderem às nossas expectativas, os prêmios de seguros no futuro podem diminuir e, por consequência, diminuir a receita de corretagem, o que pode impactar adversamente os nossos negócios e resultados.

g. aos setores da economia nos quais o emissor atue

Enfrentamos concorrência em nossos negócios, o que pode afetar nossa participação de mercado e rentabilidade.

Com relação aos produtos *bancassurance*, nosso negócio é influenciado pela concorrência a que estão sujeitos nossos parceiros de negócios no setor de seguros e também no setor bancário, na medida em que a venda de seguros apresenta alta correlação com a expansão da demanda pelos produtos bancários, inclusive o crédito.

Além disso, operamos em um setor muito fragmentado, composto por mais de 90 mil corretores de seguros, conforme dados da Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros - FENACOR de dezembro de 2019.

Devido à concorrência no setor de seguros, não podemos garantir que seremos capazes de manter ou expandir nossa posição de mercado. Adicionalmente, na medida em que a concorrência por clientes passa a ser mais intensa e a demanda por uma adequada prestação de serviços ao cliente aumenta, podemos incorrer em maiores despesas para conquistar e reter clientes, o que poderia ter um efeito adverso material em nossos negócios e resultados.

h. à regulação dos setores em que o emissor atue

O setor de seguros e consórcios está sujeito de forma extensiva e contínua a diversas revisões na

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

regulamentação por parte de seus órgãos reguladores, as quais podem ter um efeito adverso relevante sobre os nossos negócios e resultados.

A estrutura regulatória brasileira que rege as sociedades seguradoras, resseguradoras, corretoras de seguros e administradoras de consórcios está em contínua evolução em decorrência da interpretação e aplicação de tratados e acordos internacionais, além de turbulências e volatilidades de mercado e da busca pela solidez do Sistema Nacional de Seguros Privados, bem como da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Banco Central do Brasil (BCB). Esses elementos são fatores de motivação para que o governo brasileiro possa criar ou alterar leis e regulamentações existentes, cujas mudanças podem afetar de forma adversa as nossas operações e nossos resultados. Atuando como corretora de seguros e na venda de consórcios, nossos negócios podem ser adversamente impactados em caso de mudanças na regulamentação aplicável às seguradoras e aos corretores de seguros.

Adicionalmente, a SUSEP possui competência de fiscalizar seguradoras. Parcela significativa de nossas receitas está atrelada às apólices oferecidas pelos nossos parceiros de negócios e, caso tais apólices ou os próprios parceiros sejam adversamente impactados por mudanças na regulamentação, ou caso a nossa atuação ou a atuação dos parceiros seja afetada pela ação fiscalizadora da SUSEP, nossos negócios e resultados podem ser adversamente afetados.

Também atuamos na venda de consórcios e crédito com garantia imobiliária (*home equity*), em que o BCB é responsável pela normatização, supervisão e controle das atividades do sistema de consórcios e de *home equity* . Caso as administradoras de consórcios e *home equity* sofram mudanças na regulamentação ou sejam afetadas pela fiscalização do BCB, nossos resultados podem ser impactados negativamente.

Por meio da Carta Cirucular nº 04/2019 a SUSEP desregulamentou a profissão e as atividades de corretagem de seguros, dispensando esses profissionais e empresas de apresentarem qualificação e/ou certificação específica para atuarem no mercado, indicando o IBRACOR como instituição responsável pela autorregulação do mercado de corretagem de seguros. A atuação na venda de consórcios, ainda implica no cumprimento de leis e regulamentações governamentais que se aplicam às nossas atividades. Essa desregulamentação poderá favorecer um aumento da concorrência no setor, o que poderá impactar os nossos negócios e o nosso resultado. Para maiores informações sobre os impactos e restrições impostas pela legislação/regulamentação aplicável, vide item 7.5 deste Formulário de Referência.

Alterações na legislação referente à contratação obrigatória de seguro para determinados produtos e atividades podem ter efeito adverso em nossos resultados.

No Brasil, alguns setores da economia possuem como obrigação legal a celebração de seguros em certas atividades e produtos, conforme disposto no Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, regulamentado pelo o Decreto nº 61.867, de 11 de dezembro de 1967. Caso a legislação venha a ser alterada para eliminar ou reduzir os montantes de seguro obrigatório para tais atividades e produtos e caso nossos clientes não venham a contratar voluntariamente esses seguros, o volume de contratações nos mercados em que atuam poderá ser reduzido, acarretando um efeito adverso em nossos resultados.

Alterações na legislação aplicável à distribuição de produtos de seguridade podem acarretar em efeito adverso relevante sobre nós.

Atualmente, o canal bancário é a mais importante alternativa de distribuição utilizado por nós, responsável por 70,2% de nossa receita operacional bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (78,1% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018). A distribuição de produtos na rede de agências dos nossos parceiros de negócios é viabilizada por meio de instrumentos contratuais firmados por nós e os parceiros.

Nos termos destes contratos, possuímos prepostos e representantes próprios que se responsabilizam pelo início do processo de comercialização dos produtos de seguridade no ambiente das agências dos parceiros, por meio da formulação da proposta de seguros e eventual emissão da apólice em caso de contratação. Eventuais restrições à atuação desses prepostos ou representantes (exigências para qualificação e certificação entre outros) é definida pela IBRACOR por meio de medidas autorreguladoras. Caso o regulador altere ou limite significativamente as exigências para atuação destes prepostos ou representantes, poderá haver impacto no nosso modelo de negócios,

4. Fatores de risco / 4.1 - Descrição - Fatores de Risco

o que pode impactar adversamente o nosso resultado.

O governo brasileiro regula as operações das instituições financeiras e das seguradoras brasileiras, e alterações nas leis e nos regulamentos existentes ou a imposição de novas leis e regulamentos podem afetar, indiretamente, de modo adverso nossas operações e nossas receitas.

Atuando no setor de produtos de seguros de *bancassurance*, nossos negócios são influenciados, indiretamente, pela extensa e contínua fiscalização regulamentar por parte do governo brasileiro a que estão sujeitos os bancos e as seguradoras. Não temos controle sobre a regulamentação governamental, a qual impacta indiretamente todos os aspectos das nossas operações com produtos de seguros, inclusive a imposição às companhias seguradoras de:

- necessidades de capital mínimo;
- necessidades de depósitos compulsórios/reservas;
- requisitos de investimento em ativos fixos;
- limites de empréstimo e outras restrições de crédito;
- requisitos contábeis e estatísticos;
- cobertura mínima; e
- políticas obrigatórias de provisionamento.

Esses regulamentos visam controlar a disponibilidade de crédito e reduzir ou aumentar o consumo no Brasil. As leis e os regulamentos existentes podem ser alterados, a forma pela qual as leis e regulamentos são executados ou interpretados poderia mudar e novas leis e novos regulamentos poderiam ser adotados. Essas alterações podem afetar negativamente nossas operações e receitas.

Os regulamentos emitidos pelo Banco Central não passam pelo processo legislativo, de forma que sua promulgação e implementação pode ocorrer em um espaço muito curto de tempo, afetando a expansão do crédito e a oferta de produtos bancários e de seguros e, consequentemente, afetando nossas atividades de maneira imprevista e repentina.

A eventual conduta ilícita de prepostos pode ocasionar a nossa responsabilidade civil por atos de terceiros e empregados, gerar danos à nossa imagem, bem como afetar adversamente nossos negócios e resultados.

Nossos prepostos e representantes podem eventualmente atuar de forma não condizente com os padrões por nós estabelecidos ou em desacordo com a legislação e com a regulamentação aplicável. Esse fato é um risco inerente aos nossos negócios e não podemos assegurar que nossas políticas e procedimentos serão bem-sucedidos em prevenir e/ou detectar tais condutas. Constitui prática ilegal prestar informações falsas acerca da obrigatoriedade de contratação de seguros, bem como compelir a contratação de seguros, obrigatórios ou não, com a seguradora indicada pelo agente distribuidor, ou a contratação deliberada, sem consentimento do cliente, de qualquer produto ou serviço. Tais condutas poderão prejudicar a nossa imagem e reputação no mercado e gerar responsabilidade pelos atos praticados pelos nossos corretores, o que pode afetar adversamente os nossos negócios e resultados.

i. aos países estrangeiros onde o emissor atue

Não aplicável, uma vez que a não atuamos em países estrangeiros.

4. Fatores de risco / 4.2 - Descrição - Riscos de Mercado

As condições econômicas do Brasil e a percepção do mercado internacional das referidas condições podem afetar de forma adversa os nossos negócios e o acesso aos mercados de capitais bem como os resultados das nossas operações e a nossa condição financeira.

A nossa condição financeira e os resultados das nossas operações dependem da economia brasileira, uma vez que nossas atividades ocorrem exclusivamente no Brasil. O Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro cresceu 1,0% em 2017, cresceu 1,1% em 2018 e cresceu 1,1%, atingindo R$7,3 trilhões. Eventual instabilidade de crescimento/ retração nos últimos anos poderá impactar adversamente as nossas operações e, por consequências, os nossos resultados.

Considerando o turbulento e instável cenário econômico do Brasil, as condições socioeconômicas do Brasil podem se deteriorar significativamente, afetando de forma adversa nossos negócios. Este e outros eventos futuros na economia, cujos limites fogem de nossa previsibilidade, poderão afetar as taxas de crescimento do País e, consequentemente, o consumo dos nossos serviços, o que poderá impactar negativamente nossas estratégias de negócios, os resultados das nossas operações e nossa condição financeira.

Adicionalmente, como o nosso negócio está diretamente relacionado à performance operacional de nossos clientes, os quais atuam em diversos setores econômicos, poderemos ser adversamente afetados pelo desaquecimento dos referidos setores econômicos no Brasil, como por exemplo, uma possível redução da demanda nos setores de atacado e varejo ou de investimentos em infraestrutura.

A instabilidade do cenário político-econômico do país poderá nos afetar adversamente, impactando negativamente os nossos resultados operacionais e a nossa situação financeira

O ambiente político do Brasil historicamente influenciou, e continua a influenciar, o desempenho da economia do país. Crises políticas afetaram e continuam a afetar a confiança dos investidores e do público em geral, o que resultou na desaceleração da economia e no aumento da volatilidade dos valores mobiliários emitidos por companhias brasileiras.

Nos últimos anos, os mercados brasileiros enfrentaram um aumento da volatilidade devido às incertezas relacionadas com os escândalos de corrupção, os quais continuam sendo investigados pelo Ministério Público Federal nas Operações Lava Jato, Zelotes, Greenfield, Eficiência e outras, e ao impacto dos escândalos sobre a economia e ambiente político brasileiro. Membros do Governo Federal e do Poder Legislativo e Executivo, bem como altos executivos de grandes empresas foram presos ou estão sendo processados ou investigados pelo crime de corrupção, dentre outros crimes que envolvem o pagamento de propina.

O dinheiro recebido por políticos a título de propina teria sido usado para financiar campanhas políticas de partidos políticos atuais e de governos anteriores e para enriquecer os beneficiários do regime de troca de favores. Como resultado, diversos políticos, incluindo ministros, senadores, representantes federais e executivos das principais empresas estatais, foram demitidos ou presos e outros políticos e funcionários públicos eleitos estão sendo investigados por supostas condutas antiéticas e ilegais identificadas durante a Operação Lava Jato. Não se pode garantir que qualquer pessoa que, direta ou indiretamente, esteja vinculada a nós, seja funcionário, diretor, conselheiro, fornecedor, prestador de serviços ou subcontratado não está ou não estará envolvida na Operação Lava Jato ou em investigações similares, o que poderia afetar negativamente a nossa imagem e reputação.

O resultado das investigações em curso é incerto, mas já houve impacto negativo na imagem e reputação das empresas envolvidas, bem como na economia brasileira. Não podemos prever se as investigações resultarão em mais instabilidade política e econômica ou se haverá novas alegações contra funcionários do governo no futuro. Além disso, não podemos prever o resultado dessas investigações, nem seus efeitos sobre a economia brasileira, sobre o mercado acionário brasileiro e/ou sobre os nossos negócios.

O desenvolvimento desses casos de condutas antiéticas tem afetado e pode continuar a afetar adversamente nossa condição financeira e nossos resultados operacionais, bem como o preço de negociação de nossas ações. Não podemos prever se as investigações em curso irão conduzir a uma maior instabilidade política e econômica, nem se novas alegações contra funcionários e executivos do governo e/ou companhias privadas surgirão no futuro.

O governo brasileiro exerce influência significativa sobre a economia do País. Essa influência e ações

4. Fatores de risco / 4.2 - Descrição - Riscos de Mercado

governamentais decorrentes das condições políticas e econômicas do Brasil podem afetar negativamente o mercado brasileiro e os nossos negócios.

Considerando o turbulento e instável cenário político-econômico do Brasil, existe a expectativa pela tomada de medidas de grande impacto pelo governo brasileiro, com o propósito de amenizar as condições macroeconômicas desfavoráveis existentes.

Eventuais medidas do governo brasileiro nas políticas monetária, fiscal, creditícia e cambial, dentre outras, podem afetar adversamente os nossos negócios e estratégias.

Não exercemos qualquer influência sobre as políticas ou regulamentações que o Governo Federal poderá adotar no futuro no gerenciamento da política econômica, nem dispomos da capacidade para prevê-las. Nosso negócio, situação financeira, resultados operacionais e perspectivas poderão ser afetados negativamente por mudanças nas políticas ou regulamentações que envolvam ou afetem certos fatores, como:

- inflação;
- políticas cambiais e monetárias;
- crescimento da economia interna;
- redução na liquidez dos mercados internos de capital e de crédito;
- taxas de juros;
- políticas fiscais e legislação tributária; e
- outros desdobramentos políticos, sociais e econômicos no Brasil ou que o afetem.

Medidas adotadas pelo Governo Federal ou especulação sobre ações do governo podem levar a incertezas em relação à economia brasileira e aumentar a volatilidade dos mercados de capitais domésticos, o que pode afetar negativamente o nosso negócio, situação financeira, resultados operacionais e perspectivas.

Além disso, a economia brasileira vem sendo afetada por eventos políticos, que também afetaram a confiança dos investidores e do público em geral, prejudicando o desempenho econômico brasileiro. Adicionalmente, qualquer falta de decisão do governo brasileiro para implementar mudanças em certas políticas ou regulamentos podem contribuir para a incerteza econômica dos investidores em relação ao Brasil e aumentar a volatilidade do mercado, o que pode ter um efeito adverso relevante sobre nós.

Esforços governamentais para combater a inflação poderão prejudicar o crescimento da economia brasileira e as nossas atividades.

Historicamente, a economia brasileira apresentou taxas de inflação extremamente elevadas. Isso levou o Banco Central a adotar políticas monetárias restritivas para combater a inflação, o que teve um efeito negativo significativo sobre a economia do País. Entre 2004 e 2010, a taxa básica de juros (SELIC) no Brasil apresentou variação entre 19,8% e 8,6% ao ano. Em 31 de dezembro de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019, a taxa básica de juros ficou em 11,0%, 7,3%, 10,0%, 11,75%, 14,25%, 13,75%, 7,50%, 6,50% e 5,79%, respectivamente. Não há qualquer garantia de que eventuais aumentos em nossos custos em razão da inflação serão repassados às seguradoras contratantes dos serviços de corretagem que oferecemos ou mesmo aos consumidores finais de produtos de seguro. A inflação e as medidas do governo brasileiro para combatê-la, principalmente por meio do Banco Central do Brasil, tiveram e poderão ter efeitos significativos sobre a economia do País e sobre nossas atividades. Uma maior rigidez das políticas monetárias, aliado a altas taxas de juros, poderá restringir o crescimento econômico do Brasil e, por sua vez, limitar a disponibilidade de crédito. Por outro lado, políticas mais tolerantes do governo e do Banco Central do Brasil e a redução das taxas de juros poderão desencadear aumentos na inflação, e, consequentemente, volatilidade de crescimento e a necessidade de aumentos das taxas de juros repentinos e significativos, que podem afetar negativamente nossos negócios, resultados operacionais e condição financeira.

Futuras medidas do governo brasileiro, incluindo redução das taxas de juros, a intervenção no mercado de câmbio e no mercado de títulos e valores mobiliários para ajustar ou fixar o valor do Real, poderão desencadear o aumento de inflação. Se o Brasil experimentar nível de inflação elevada no futuro, poderemos não ser capazes de reajustar os preços que cobramos de nossos clientes para compensar os efeitos da inflação sobre a nossa estrutura de custos, o que poderá afetar a nossa condição financeira. Além disso, na hipótese de aumento de inflação, o Governo

4. Fatores de risco / 4.2 - Descrição - Riscos de Mercado

Federal poderá optar por elevar significativamente as taxas de juros oficiais. A elevação das taxas de juros poderá impactar não somente o custo de captação de novos empréstimos, como também o custo de nosso endividamento atual, vindo a causar o aumento de nossas despesas financeiras.

A deterioração das condições econômicas e de mercado em outros países pode afetar negativamente a economia brasileira e os nossos negócios.

O mercado de títulos e valores mobiliários emitidos por companhias brasileiras é influenciado, em vários graus, pela economia global e condições do mercado, e especialmente pelos países da América Latina e outros mercados emergentes. A reação dos investidores ao desenvolvimento em outros países pode ter um impacto desfavorável no valor de mercado dos títulos e valores mobiliários de companhias brasileiras. Crises ou políticas econômicas de outros países podem reduzir a demanda do investidor por títulos e valores mobiliários de companhias brasileiras e pelos emitidos por nós, o que pode adversamente afetar o preço de mercado de nossas ações, além de afetar adversamente nossa capacidade de financiamento. No passado, o desenvolvimento adverso das condições econômicas nos mercados emergentes resultou em significante retirada de recursos do País e queda no montante de capital estrangeiro investido no Brasil. Mudanças nos preços de ações ordinárias de companhias abertas, ausência de disponibilidade de crédito, reduções nos gastos, desaceleração da economia global, instabilidade de taxa de câmbio, aumentos nas taxas de juros no Brasil ou no exterior e pressão inflacionária podem adversamente afetar, direta ou indiretamente, a economia e o mercado de capitais brasileiros, o que poderá reduzir a liquidez global e o interesse do investidor no mercado de capitais brasileiro, afetando negativamente o preço das ações de nossa emissão.

4. Fatores de risco / 4.3 - Processos não sigilosos relevantes

Em 31 de dezembro de 2019, éramos réus em 353 processos judiciais e administrativos, decorrentes do curso normal de nossas operações, envolvendo questões trabalhistas e aspectos cíveis, cujos valores envolvidos totalizavam R$40,1 milhões. Ademais, éramos réus em 10 processos envolvendo questões tributárias cujos valores envolvidos totalizavam R$ 5,2 milhões.

Em 31 de dezembro de 2019, possuíamos contabilizados R$9,4 milhões a título de provisões para fazer frente às nossas contingências classificadas como perda provável, observado, porém que, para fins de provisionamento, foi abatido deste valor, a quantia de R$7,6 milhões a título de depósitos judiciais relativos a processos de natureza trabalhista. É importante destacar que depósitos judiciais são quantias que depositamos em juízo no âmbito de processos judiciais nos quais figuramos como réus e que são revertidos à parte autora em caso de condenação, reduzindo o valor a ser efetivamente pago por nós após a condenação.

Esclarecemos, portanto, que o valor líquido apresentado em nosso passivo referente a contingências judiciais de R$ 1,8 milhão descrito na nota explicativa nº 15 de nossas demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 é resultado da subtração de R$7,6 milhões (depósitos judiciais) do valor de R$9,4 milhões (soma dos valores provisionados para contingências judiciais), em linha com as informações divulgadas acima. Em nosso passivo, a provisão para contingências judiciais (líquidas de depósitos judiciais) descrita acima é ainda somada às provisões de naturezas diversas (contas a pagar, férias e 13º salário e riscos de comercialização).

Por fim, esclarecemos que consideramos individualmente relevantes os processos judiciais ou administrativos cujo valor envolvido supera 10% de nossa receita líquida anual conforme aferida em nossas últimas demonstrações financeiras consolidadas disponíveis, além de processos cujo resultado possa acarretar um risco de imagem para nós ou possa resultar em alterações substanciais em nossas operações.

Tributário

Em 31 de dezembro de 2019, éramos parte passiva em 1 processo tributário relevante, conforme tabela abaixo:

Processo n° 10120-740.742/2018-04	
Juízo	Receita Federal do Brasil
Instância	1ª – Administrativo
Data de instauração	26.12.2018
Partes no processo	Autor: União Federal Réu: Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A.
Valores, bens ou direitos envolvidos	R$ 58,0 milhões
Principais fatos	Trata-se de auto de infração relativo ao benefício fiscal do ágio de incorporação das empresas Boxe Participações Ltda., CST Participações Ltda. e Par Holding Corporativa S.A., relativos aos anos de 2013, 2014 e 2015, no qual a autoridade tributária entendeu como indevida a redução do pagamento do IRPJ e CSLL nos referidos períodos.
Chance de perda	Possível
Análise do impacto em caso de perda/ Razões da relevância do processo para a Companhia	Saída de caixa e efeito no resultado, somente em caso de insucesso futuro (após discussão na esfera administrativa e judiciária).

4.3.1 – Valores provisionados referentes aos processos descritos no item 4.3 acima

Em relação ao processo administrativo não sigiloso individualmente relevante, citado no item 4.3 acima, nenhum valor foi provisionado pela Companhia em virtude de a probabilidade de perda ser considerada “possível” na opinião dos assessores jurídicos e da Administração da Companhia.

4. Fatores de risco / 4.4 - Processos não sigilosos – Adm/Contr/Invest

Em 31 de dezembro de 2019, não éramos parte em processos judiciais ou procedimentos administrativos cujas partes contrárias fossem nossos administradores, ex-administradores, controladores, ex-controladores ou investidores.

4.4.1 – Valores provisionados referentes aos processos descritos no item 4.4 acima

Não aplicável, uma vez que, em 31 de dezembro de 2019, não éramos parte em processos judiciais ou procedimentos administrativos cujas partes contrárias fossem nossos administradores, ex-administradores, controladores, ex-controladores ou investidores.

4. Fatores de risco / 4.5 - Processos sigilosos relevantes

Em 31 de dezembro de 2019, não éramos parte em processos sigilosos relevantes.

4. Fatores de risco / 4.6 - Processos repetitivos ou conexos

Em 31 de dezembro de 2019, éramos parte nos seguintes processos judiciais e administrativos repetitivos ou conexos, relevantes em conjunto:

Reclamações trabalhistas (aproximadamente 287 processos)	
Valores, bens ou direitos envolvidos	R$ 35,5 milhões.
Prática que causou tal contingência	Os nossos processos trabalhistas em andamento são oriundos do curso normal de nossos negócios e versam, em geral, sobre: (i) integração ao salário de premiação paga extra folha até dezembro de 2011; (ii) horas extras; (iii) enquadramento bancário com pedido de diferenças salariais e benefícios previstos nas normas coletivas dos bancários; (iv) intervalo intrajornada; (v) Participação nos Lucros e/ou Resultados; (vi) pagamento de comissões; (vii) recolhimento previdenciário; e (viii) multa do artigo 477 da CLT.
Processos Cíveis (aproximadamente 66 processos)	
Valores, bens ou direitos envolvidos	R$ 5,0 milhões.
Prática que causou tal contingência	Os nossos processos cíveis em andamento são oriundos do curso normal de nossos negócios e versam, em sua quase totalidade, sobre possíveis vícios de comercialização no processo de venda de produtos de seguros aos nossos clientes.
Processos Tributários (aproximadamente 10 processos)	
Valores, bens ou direitos envolvidos	R$ 5,2 milhões.
Prática que causou tal contingência	Os nossos processos tributários em andamento são oriundos do curso normal de nossos negócios e versam, em geral, sobre: (i) Pedido de compensação de tributos administrados pela Receita Federal do Brasil; e (ii) Parcelamento Fiscal da Lei nº 11.941/2009.

4.6.1 – Valores provisionados referentes aos processos descritos no item 4.6 acima

O valor total para as contingências com probabilidade de perda provável oriundas processos repetitivos ou conexos de natureza trabalhista descritos no item 4.6 acima era de R$$9,4 milhões em 31 de dezembro de 2019, que líquidas dos depósitos judiciais de R$7,6 milhões, resultam num provisionamento de R$1,8 milhão.

O valor total líquido para as contingências com probabilidade de perda provável oriundas de processos de natureza cível descritos no item 4.6 acima era de R$10,0 milhões em 31 de dezembro de 2019, considerando não haver depósitos judiciais nos processos cíveis.

4. Fatores de risco / 4.7 - Outras contingências relevantes

Em 31 de dezembro de 2019, éramos parte de Termo de Ajustamento de Conduta celebrado junto ao Ministério Público do Trabalho, com as seguintes características:

Termo de Ajustamento de Conduta nº 202/2012	
Origem: Inquérito Civil nº 557/2009 – MPT	
a) Signatários	Ministério Público do Trabalho da 10ª Região e FPC Par Corretora de Seguros S.A. (antiga denominação da Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A.)
b) Data de celebração	17/09/2012
c) Descrição dos fatos que levaram a celebração do termo	Descumprimento do art. 93 da Lei 8.213/91, que trata da ausência de portadores de deficiência nos quadros de empregados da nossa Companhia.
d) Obrigações assumidas	Cumprir o disposto no art. 93 da Lei 8.213/91, contratando a quota mínima de portadores de deficiência.
e) Prazo, se houver	Indeterminado.
f) Informações sobre as condutas que estão sendo adotadas para observância das obrigações assumidas no termo	Nossa Companhia está adotando diversas ações para garantir a contratação de empregados portadores de deficiência a fim de cumprir a quota mínima estabelecida na Lei.
g) Consequências em caso de descumprimento	Multa de R$5.000,00 por empregado portador de deficiência não contratado.
h) Outras observações	**-**

O referido Termo de Ajustamento de Conduta se destinava ao cumprimento do artigo 93 da lei 8.213/91, que trata da cota legal de pessoas com deficiência nos quadros de empregados da nossa Companhia. O TAC foi arquivado em agosto de 2019, sem aplicação de multa, em razão do cumprimento da cota pela Companhia, naquela ocasião.

4. Fatores de risco / 4.8 - Regras-país origem/país custodiante

Não aplicável, pois temos sede no Brasil e não possuímos valores mobiliários custodiados no exterior.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

a. Existência de Política de Gerenciamento de Riscos

A nossa Companhia dispõe de uma Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de maio de 2015.

b. Descrição da Política de Gerenciamento de Riscos

Nossa Política de Gestão de Riscos tem como objetivo instituir as bases, os procedimentos e as responsabilidades que devem ser observadas no nosso processo de gestão de riscos, tornando possível que se identifique preventivamente a nossa exposição a eventuais riscos, incluindo, mas não se limitando, a riscos estratégicos, operacionais, financeiros, regulamentar, de mercado, de liquidez, de crédito e de imagem, avaliando ainda a probabilidade da ocorrência de danos e sua extensão, com base nas seguintes definições:

Risco: possibilidade de ocorrência de evento que potencialmente afetaria negativamente e de forma relevante a realização dos nossos objetivos ou de nossos processos.

Risco estratégico: possibilidade de uma estratégia ser malsucedida, ineficaz, e/ou que fracasse em alcançar os retornos pretendidos.

Risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas de qualquer natureza subsequentes a uma falha, deficiência ou inadequação dos nossos processos internos, pessoas e/ou sistemas, ou, ainda, de eventos externos. Neste conceito está também abarcado o risco jurídico-legal, conexo com a inadequação ou deficiência advinda de contratos firmados por nós, bem como eventuais sanções decorrentes de descumprimento de dispositivos legais, regulamentos emitidos pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e indenizações por danos a terceiros em razão das nossas atividades. Podem ser citados como exemplos de situações de risco operacional a ocorrência de fraudes (internas e externas), eventuais demandas trabalhistas, deficiência na segurança do local de trabalho, inadequação de práticas relacionadas a clientes, vícios de comercialização, ocorrência de danos a ativos físicos, possíveis falhas em sistemas de tecnologia da informação ou quaisquer outros riscos que acarretem a interrupção das nossas atividades.

Risco financeiro: possibilidade da ocorrência de incompletude, inexatidão ou intempestividade de relatórios financeiros, gerenciais, regulatórios, fiscais e estatutários, e/ou a possibilidade de que tais relatórios venham a nos expor a multas, penalidades ou outras sanções.

Risco regulamentar: possibilidade de ocorrência de alterações nas regulamentações e ações provenientes dos órgãos reguladores de atividades por nós conduzidas ou de atividades de seguros por nós comercializados, em especial do que diz respeito aos seguros habitacionais, potencialmente vindo a resultar numa maior pressão competitiva no mercado e, consequentemente, afetando significativamente a administração eficiente dos nossos negócios.

Risco de mercado: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições por nós detidas, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação cambial, inflacionária, das taxas de juros e políticas econômicas governamentais.

Risco de liquidez: possibilidade de não sermos capazes de honrar, de forma completa e eficiente, obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive aquelas decorrentes de vinculação a garantias, sem afetar nossas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas. Neste conceito está abarcada a possibilidade de não conseguirmos negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

Risco de crédito: o risco de crédito decorre de caixa e equivalentes de caixa, instrumentos financeiros derivativos, depósitos em bancos e outras instituições financeiras, bem como de exposições de crédito a clientes, incluindo contas a receber em aberto.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Risco de imagem: possibilidade de ocorrência de danos à nossa reputação junto a partes interessadas e ao mercado em geral, acarretando impactos no valor da marca.

i. os riscos para os quais se busca proteção
ii. os instrumentos utilizados para proteção

Nossa Companhia busca proteção para os principais riscos que possam impactar de forma adversa e relevante os objetivos traçados por nossa administração, nossa reputação bem como os nossos resultados financeiros e operacionais, os quais se encontram descritos no item 4.1 deste Formulário de Referência.

Em relação ao risco de "não obter sucesso no âmbito do processo competitivo descrito no item 4.1, o que culminará com a não renovação da exclusividade que atualmente possuímos para a exploração dos produtos comercializados no balcão da CAIXA", nossa Companhia está se preparando estrategicamente para participação do processo competitivo, bem como avançando na flexibilização de nossas plataformas tecnológicas e soluções, possibilitando a utilização em diferentes cenários e ecossistemas. Além disso, estamos investindo na construção de novos canais de distribuição de produtos financeiros a fim de diversificar nossa operação.

Quanto ao ambiente econômico brasileiro ainda em processo de incipiente melhora e nossa capacidade de alcançar os níveis de crescimento esperados, como ações de proteção ao risco, mantivemos o foco em iniciativas para o crescimento da atuação em nossa unidade de negócio Operação B*ancassurance* e ampliação dos nossos canais de atuação por meio, por exemplo, da aquisição da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda., de nossas participações societárias na Money Ex Plataform Tecnologia S.A. e na GR1D Insurance Inovação S.A. e criação da Wiz BPO, descrita mais detalhadamente no item 7.1. deste Formulário de Referência.

A nossa Companhia conta com a área interna de Gente e Gestão, que coordena estratégias de retenção e desenvolvimento dos executivos da alta administração, com o intuito de dar continuidade aos nossos negócios. Também conta com o Comitê Estatutário de Gente e Remuneração, responsável por (i) assessorar o Conselho de Administração da Companhia no exercício das suas atribuições; (ii) elaborar, revisar regularmente e aprimorar as políticas de recursos humanos e de gestão de pessoas; (iii) recomendar os critérios gerais de remuneração e as políticas de benefícios dos administradores da Companhia e de sociedades controladas, direta ou indiretamente; e (iv) gerenciar, quando houver, Plano de Opção de Compra de Ações da Companhia, adotando todas as medidas necessárias para implementá-lo. As informações sobre o Comitê de Gente e Remuneração são descritas detalhadamente no item 12.1 deste Formulário de Referência.

Além disso, realizamos o monitoramento permanente da variação de tributação nas esferas federal e estadual, bem como o acompanhamento do passivo contencioso e atualização das provisões para fazer frente às nossas contingências classificadas como perda provável, com apoio de nossa equipe interna composta por colaboradores com adequado nível de formação e contratação de parceiros especializados.

O risco de liquidez é administrado corporativamente e monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez de nossa Companhia para assegurar que tenhamos caixa suficiente para atender as nossas necessidades operacionais. O excesso de caixa é investido em contas bancárias com incidência de juros, depósitos a prazo e depósitos de curto prazo, escolhendo instrumentos de baixo risco com vencimentos apropriados, rentabilidades compatíveis com os produtos oferecidos no mercado por instituições financeiras de primeira linha e/ou liquidez suficiente, de acordo com nossa Política de Aplicações Financeiras aprovada pelo Conselho de Administração.

Quanto ao risco de crédito, nossa administração acompanha continuamente a liquidez destas instituições e contamos com uma política de aplicações financeiras vigente, a qual contempla as diretrizes de risco e direcionamento de recursos. Não há histórico de inadimplência das instituições relacionadas ao nosso risco de crédito, sendo que em 31 de dezembro de 2018 nossas contas a receber eram compostas exclusivamente por obrigações não vencidas.

Permanecemos em constante processo de revisão e aprimoramento de nossa estrutura de segurança da informação e contamos, no exercício de 2018, com o apoio de consultoria externa para avaliação, monitoramento e auditoria dos níveis de exposição e riscos relacionados à segurança da informação.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

Nos termos da nossa Política de Gestão de Riscos, a gestão dos nossos riscos é compartilhada entre nosso Conselho de Administração e nossa Diretoria Executiva.

Cabe ao nosso Conselho de Administração:

(a) definir a nossa estratégia para atendimento de nossos objetivos de negócio;

(b) definir o nível de risco aceitável na condução dos nossos negócios; e

(c) Aprovar a política de risco corporativo e suas revisões.

Cabe à nossa Diretoria Executiva:

(a) implementar as estratégias e diretrizes aprovadas pelo Conselho de Administração;

(b) respeitar as diretrizes de governança corporativa e políticas, assim como monitorar sua observância em toda a nossa Companhia;

(c) identificar riscos preventivamente e fazer sua necessária gestão, avaliando a probabilidade de ocorrência e adotando medidas para sua prevenção e minimização;

(d) propor e implementar sistemas de controles internos incluindo políticas e limites de alçada;

(e) propor indicadores de sustentabilidade de suas operações, considerando fatores ambientais e sociais na execução de nossas atividades;

(f) validar os riscos inerentes à nossa operação, levando em consideração a sua relevância e probabilidade de ocorrência;

(g) estabelecer processo a ser utilizado na gestão de controles internos, *compliance* e risco corporativo;

(h) coordenar e definir os padrões a serem seguidos no que tange os processos de controles internos, *compliance* e risco corporativo, os sistemas de suporte e as formas e a periodicidade dos seus reportes;

(i) conscientizar os gestores e outros funcionários da nossa Companhia sobre a importância da gestão de riscos e a responsabilidade inerente a cada colaborador; e

(j) prover o Conselho de Administração com avaliações independentes, imparciais e tempestivas sobre a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança, da adequação dos controles e do cumprimento das normas e regulamentos associados às nossas operações e de nossas controladas.

Ademais, para o cumprimento da Política de Riscos, nosso Conselho de Administração conta na sua estrutura com o Comitê de Auditoria, órgão estatutário de assessoramento ao Conselho de Administração em assuntos relacionados a mecanismos e controles de gestão de riscos, *compliance* e política anticorrupção, estratégias e políticas voltadas a controles internos.

A nossa Companhia também conta com área de *Compliance*, responsável por garantir a observância ao Código de Ética da Companhia, das políticas internas relacionadas à contratação de terceiros e fornecedores, doações, patrocínios e demais regras relacionadas à conformidade. A área de *Compliance* reporta os trabalhos e iniciativas de *compliance* executadas pela Companhia ao Comitê de Auditoria.

Adicionalmente, cabe ao nosso Diretor Financeiro coordenar e reportar à Diretoria os procedimentos relativos ao

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

gerenciamento de riscos adotados.

c. Adequação da estrutura operacional de controles internos para verificação da efetividade da política adotada.

A nossa Companhia passa por fase de estruturação e implementação da estrutura organizacional e sistemas de controles internos voltados para a verificação da efetividade de nossa Política de Riscos. Como fase importante desse processo e melhora da Governança, desenvolvemos a área de *Compliance* responsável por implementar e monitorar as regras de conduta e integridade; contamos com canais de denúncia externo para manifestações de toda e qualquer violação ao nosso Código de Conduta Ética e em 11 de dezembro de 2019 foi aprovada pelo Conselho de Administração a criação da estrutura de Auditoria Interna, Riscos e Controles Internos da Companhia.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

a. Existência de Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

A nossa Companhia dispõe de uma Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de maio de 2015.

b. Descrição da Política de Gerenciamento de Riscos de Mercado

Nossa Política de Gestão de Riscos tem como objetivo estabelecer procedimentos internos para supervisão da nossa exposição a riscos, visando assegurar liquidez, rentabilidade e segurança. Ademais, nesse sentido, nossa Companhia conta com uma Política de Aplicações Financeiras, aprovada pelo Conselho de Administração em 17 de outubro de 2018, que define os limites de diversificação para o caixa mínimo e estratégico ("Política de Aplicações Financeiras"). Nossa Política de Aplicações Financeiras é revisada pelo nosso Conselho de Administração, assim como pela nossa Diretoria Executiva, que também identifica os riscos preventivamente, além de fazer sua gestão. Além disso, nossa Diretoria Executiva Financeira e de Relações com Investidores é responsável por fazer cumprir as determinações da Política de Aplicações Financeiras, gerenciando os recursos da nossa Companhia e de nossas controladas, reavaliando periodicamente a adequação da política às nossas necessidades e de nossas controladas.

i. Riscos para os quais se busca proteção:

Dentre os riscos descritos no item 4.2 deste Formulário de Referência, nossos negócios, estrutura de capital e posição de caixa justificam o acompanhamento periódico dos riscos a seguir:

Risco cambial

O risco da taxa de câmbio corresponde à redução dos valores dos ativos ou aumento de seus passivos em função de uma alteração da taxa de câmbio. Em 31 de dezembro de 2019, não possuíamos ativos ou passivos em moeda estrangeira.

Risco do fluxo de caixa ou valor justo associado com taxa de juros

O risco de taxa de juros decorre das contratações de aplicações financeiras. Os instrumentos financeiros emitidos a taxas variáveis expõem nossa Companhia e nossas controladas ao risco de fluxos de caixa associado à taxa de juros. Enquanto os instrumentos financeiros emitidos às taxas prefixadas expõem nossa Companhia e nossas controladas ao risco de valor justo associado à taxa de juros.

O risco de fluxos de caixa associado à taxa de juros provém das aplicações financeiras emitidas a taxas pós-fixadas. A nossa Companhia mantém a maior parte de nossa carteira de aplicações financeiras corrigida pelo CDI, conforme contratos firmados com as instituições financeiras.

A Companhia entende como baixo o risco de grandes variações no CDI, levando em conta a política monetária vigente conduzida pelo Governo Federal. Dessa forma, não tem contratado derivativos para proteger esse risco.

Em 31 de dezembro de 2019, possuíamos ativos no grupo, a título de investimentos, R$ 115,6 milhões, e passivos, a título de contas a pagar de aquisições, R$ 153,2 milhões, afetados pela variação da taxa de juros.

A tabela abaixo demonstra nossa exposição às taxas de juros, bem como apresenta uma análise de sensibilidade em vista de cenários que consideramos prováveis, possíveis e remotos no horizonte de 12 meses.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

Em R$ mil							Projeção		
Controladora	**31/12/2019**		**Risco**		**Provável**		**Cenário A 25%**		**Cenário B (50%)**
Ativos financeiros									
Certificado de depósitos bancários – CDB	1.404		CDI		1.494		1.516		1.539
Fundos de investimento	42.573		CDI		45.298		45.979		46.660
Total	43.977				46.792		47.495		48.199
Passivos financeiros									
Contas a pagar aquisição - Inter Seguros (i)	76.003		SELIC		76.613		80.516		81.418
Contas a pagar aquisição – Finanseg	77.201		IPCA		79.779		80.435		81.091
Total	153.204				159.439		160.998		162.556
Exposição líquida									
No patrimônio líquido	-		-		(112.647)		(113.503)		(114.358)
No resultado	-		-		(3.420)		(4.276)		(5.131)
CDI	-		-		6,40%		8,00%		9,60%
SELIC	-		-		4,75%		5,94%		7,13%
IPCA	-		-		3,40%		4,25%		5,10%

A taxa SELIC é baseada na projeção no site do Banco Central do Brasil – Bacen. A taxa DI refere-se à relação entre a apuração oficial da CETIP (média do mês de dezembro de 2019) e a taxa SELIC do período aplicada sobre a projeção da taxa SELIC média para os próximos 12 meses.

Caso a administração verifique que as aplicações financeiras de excesso de caixa estejam apresentando rentabilidade abaixo dos níveis considerados satisfatórios em face do risco assumido, poderemos buscar novas oportunidades de investimento com rentabilidade pré-fixada ou atrelada a outra taxa de juros.

Risco de inflação

Risco de inflação é o risco que as flutuações nos índices inflacionários têm em nossos custos, uma vez que são considerados para fins de negociações de reajustes salariais com nossos colaboradores e respectivos sindicatos. Como prestadores de serviços de distribuição de produtos de seguros e financeiros, nosso principal insumo, consiste em salários, encargos trabalhistas e benefícios. Esse item foi responsável por 93,1% dos nossos custos dos serviços prestados no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (91,0% e 90,5% nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente). Nossa administração entende que não estamos diretamente expostos a riscos de inflação, uma vez que os preços dos produtos de seguro são corrigidos de acordo com índices de inflação (IGP-M e IPCA), como é a prática do mercado. Dessa forma, não possuímos exposição relevante a variações de índices inflacionários, pois tais variações acabam influenciando também nossas receitas, compensando o aumento dos custos com salários.

ii. *Estratégia de proteção patrimonial* (hedge):

A Companhia entende que a nossa exposição, decorrente das aplicações financeiras e contas a receber, não justifica a contratação de instrumentos financeiros com o objetivo de proteção (hedge).

iii. *Instrumentos utilizados para a proteção patrimonial (hedge);*

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

Conforme descrito acima, nossa exposição não justifica a contratação de instrumentos financeiros com o objetivo de proteção (*hedge*). Dessa forma, não contratamos instrumentos financeiros com objetivos de proteção patrimonial ou com objetivos diversos deste.

iv. Parâmetros utilizados para gerenciamento de riscos:

Como nossa exposição aos riscos de mercado envolvem principalmente as mudanças nas taxas de juros de nossos ativos e passivos, monitoramos continuamente as taxas variáveis a que estamos submetidos com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de mudança das nossas origens e aplicações de recursos.

O risco de fluxos de caixa associado à taxa de juros provém das aplicações financeiras emitidas a taxas pós-fixadas. A nossa Companhia mantém a maior parte da nossa carteira de aplicações financeiras corrigida pelo CDI, conforme contratos firmados com as instituições financeiras. Ademais, os critérios e limites para aplicações de nossos recursos devem obedecer o disposto em nossa Política de Gestão de Aplicação Financeira, aprovada pelo Conselho de Administração em 17 de outubro de 2018.

A Companhia avalia que, em virtude da baixa exposição ao risco de crédito, o monitoramento para verificar o enquadramento ou o desenquadramento de sua exposição é realizado permanentemente pela Diretoria Executiva, não prevendo, assim, quaisquer critérios objetivos predefinidos.

São permitidas aplicações do Caixa Disponível apenas nas seguintes modalidades:

Certificado de Depósitos Bancários (“CDB”)

O CDB objeto de aplicação pela Companhia deve garantir rentabilidade, no mínimo, equivalente a 100% do Depósito Interbancário – DI (CETIP).

Fundo de Investimento Exclusivo (“FUNDO”)

A carteira do FUNDO deverá ser composta pelos ativos abaixo listados, respeitados os seguintes limites mínimos e máximos em relação ao patrimônio líquido (PL) do FUNDO:

Ativos	Mínimo	Máximo
Títulos públicos federais	0%	100%
Operações compromissadas lastreadas em títulos públicos federais	0%	100%

Sendo que as aplicações do FUNDO deverão ser realizadas de forma a acompanhar à variação do Depósito Interfinanceiro - DI (CETIP). Além disso, o FUNDO deverá manter, direta ou indiretamente, 100% (cem por cento) de seu patrimônio líquido aplicado em ativos financeiros de baixo risco de crédito.
De acordo com a Política de Gestão de Aplicação Financeira, o limite de alocação de recursos por instituição financeira deve respeitar a seguinte composição:
- Até 80% (oitenta por cento) do Caixa Disponível em FUNDO;
- Do saldo remanescente, até 40% por instituição financeira na modalidade CDB

v. Operação de instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (hedge)

Não efetuamos aplicações de caráter especulativo, em derivativos ou quaisquer outros ativos de risco. Conforme informado no item “iii” acima, não contratamos instrumentos financeiros com objetivos de proteção patrimonial ou com objetivos diversos deste.

vi. Estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos

Vide itens 5.1.b.iii e 5.2.b deste Formulário de Referência.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado

c. Adequação da estrutura operacional de controles internos para verificação da efetividade da política adotada.

Assim como mencionado no item 5.1.(c), nossa Companhia passa por fase de estruturação e implementação da estrutura organizacional e sistemas de controles internos voltados para a verificação da efetividade de nossa Política de Riscos. Como fase importante desse processo e melhora da Governança, há a área de *Compliance* responsável por implementar e monitorar as regras de conduta e integridade. Nossa Companhia também conta com canais de denúncia para manifestações de toda e qualquer violação ao Código de Conduta Ética.

Adicionalmente, em 11 de dezembro de 2019 foi aprovada pelo Conselho de Administração a criação da estrutura de Auditoria Interna, Riscos e Controles Internos da Companhia, as quais estão sendo implementadas em 2020.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

a. Principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, incluindo eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las

Conforme citado anteriormente no item 5.1.(c), nossa Companhia encontra-se em processo de implementação da estrutura organizacional e sistemas de controles internos voltados para a verificação da efetividade da nossa Política de Riscos, tendo como principal esforço a disseminação da importância entre nossos colaboradores. Como medida já implementada e em pleno funcionamento, contamos com a área de *Compliance* e canal de denúncias às violações ao Código de Ética.

Além disso, nossos procedimentos de controles internos para assegurar a elaboração das demonstrações financeiras são processos que envolvem toda a administração visando fornecer garantias sobre as informações contábeis e financeiras, bem como a elaboração delas de acordo com as práticas e princípios contábeis vigentes. Todo o nosso sistema de informação é integrado, com o objetivo principal de garantir que todas as nossas operações sejam registradas. Nossos controles internos foram desenvolvidos para assegurar o adequado reconhecimento dos registros contábeis de receitas, custos e despesas pelo regime contábil de competência, a manutenção dos registros com os detalhes necessários de nossos ativos e o fornecimento de segurança razoável que todas as nossas transações são registradas visando permitir a elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil e com as IFRSs.

Devido às suas limitações inerentes, os controles internos relacionados às demonstrações financeiras podem não evitar ou detectar erros. Portanto, mesmo os sistemas determinados a serem efetivos podem apenas fornecer conforto razoável a respeito da elaboração e apresentação das demonstrações financeiras. Da mesma forma, projeções de qualquer avaliação sobre sua efetividade para períodos futuros estão sujeitas ao risco de que os controles possam se tornar inadequados devido a mudanças nas condições, ou ocorrer deterioração no nível de conformidade com as práticas ou procedimentos.

b. Estruturas organizacionais envolvidas nos controles internos

Assim como mencionado no item 5.1.(c), nossa Companhia passa por fase de estruturação e implementação da estrutura organizacional e sistemas de controles internos voltados para a verificação da efetividade de nossa Política de Riscos. Adicionalmente, a Companhia conta com uma avaliação feita por auditor externo que tem como objetivo identificar e avaliar riscos de distorção relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras. O resultado desta avaliação gera recomendações para o aprimoramento dos controles internos resultantes das constatações feitas no decorrer dos trabalhos da auditoria e são apresentados a administração da Companhia por meio de relatório específico em conexão com seu parecer relativo ao exame das demonstrações financeiras da Companhia. O relatório de controles internos produzido pelos auditores externos passa por análise e aprovação do Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

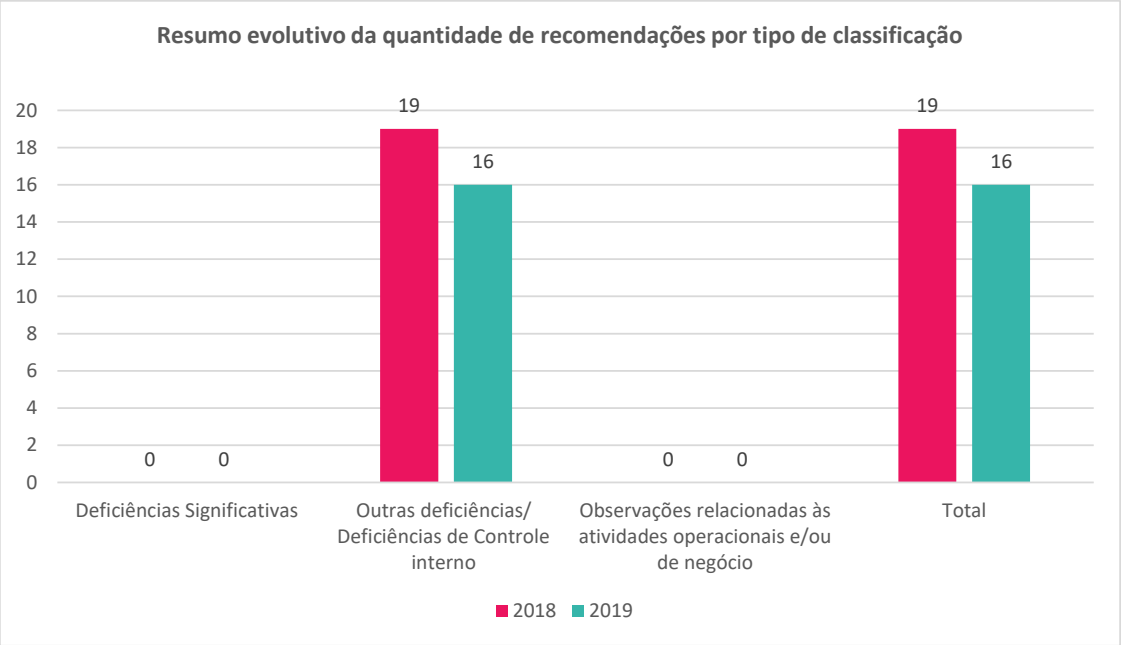
Em seu relatório referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, o auditor externo classifica suas recomendações em dois tipos:

- Deficiências Significativas de Controle Interno;

- Deficiências de Controle Interno.

Para mais informações sobre as deficiências apontadas pelo auditor externo no relatório referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, vide item 5.2(d) deste Formulário de Referência.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos



c. Se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração da Companhia, incluindo o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento

O relatório elaborado por auditor externo, contendo a identificação e avaliação de recomendações de melhoria nos nossos controles internos, bem como soluções para seu aprimoramento, é apresentado anualmente para nossa Diretoria Executiva, que, por sua vez, reporta ao Comitê de Auditoria o endereçamento das recomendações de melhoria do ano imediatamente anterior, juntamente com nossas demonstrações financeiras.

Reconhecemos a necessidade de monitorar riscos que se vão além daqueles que impactam a elaboração e adequada apresentação das nossas demonstrações financeiras. Neste sentido, e tendo como objetivo a implementação de uma estrutura eficiente e integralmente dedicada aos nossos controles internos, encontra-se em curso um trabalho de aprofundamento nos entendimentos sobre os nossos riscos de negócio, clientes, fornecedores, regulatórios, dentre outros.

d. Deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado à Companhia pelo auditor independente; e

e. Comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e as medidas corretivas adotadas.

No contexto da auditoria de nossas demonstrações financeiras, os auditores independentes consideram os nossos sistemas de controles internos no escopo previsto nas normas brasileiras e internacionais de auditoria, cujo objetivo é determinar a natureza, época e extensão dos procedimentos de auditoria.

No âmbito da auditoria conduzida para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, nossos auditores independentes identificaram deficiências e observações acerca de nossos controles internos, que são classificadas entre:

(a) Deficiências Significativas de Controle Interno;

(b) Deficiências de Controle Interno.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

Deficiências significativas

Não foram identificadas deficiências significativas por nossos auditores independentes.

Deficiências de Controle Interno

Nossos auditores independentes observaram a necessidade de aprimoramento de controles internos para as seguintes atividades listadas a seguir. O aprimoramento da estrutura corporativa de compliance e dos controles internos está sendo realizado pela Companhia, com conclusão prevista para o exercício de 2020. A resolução das deficiências encontradas relacionadas aos processos contábeis, financeiros e fiscais serão realizadas ao longo do exercício de 2020 pelas áreas responsáveis. Ademais, foi elaborado pela Companhia plano de procedimentos e controles para resolução das deficiências dos controles gerais de tecnologia a ser executado no exercício de 2020.

- Aprimoramento da estrutura corporativa de compliance e dos controles internos
- Aprimoramento das divulgações nas demonstrações financeiras
- Aprimoramento no reconhecimento de receita de comissão sobre produtos parcelados
- Melhoria nos controles sobre processos contábeis
- Aprimoramento dos controles sobre processos judiciais e depósitos judiciais
- Formalização sobre a consolidação das empresas do Grupo
- Controles gerais de tecnologia relacionados à gestão de acessos
- Controles gerais de tecnologia relacionados à gestão de mudanças
- Controles gerais de tecnologia relacionados a rotinas automatizadas
- Controles gerais de tecnologia relacionados à gestão de incidentes
- Controles e formalizações para enquadramento da conta de fretes e armazenamentos como despesas operacionais
- Controles sobre crédito de PIS/COFINS não-cumulativo
- Melhorias na escrituração dos saldos das diferenças temporárias na Parte B do LALUR e e-LACS na Escrituração Contábil Fiscal – ECF
- Controle sobre exclusão da provisão da receita como diferença temporária na apuração de tributos
- Controle sobre o tratamento tributário decorrente da adoção da IFRS 16 (CPC 06)
- Controle sobre a apuração do lucro real e do resultado ajustado

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

a. Se a Companhia possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo

i. Os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pela Companhia, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas

A Companhia adota uma série de mecanismos e procedimentos de integridade para prevenir possíveis fraudes ou ilícitos em relação a atividades que envolvam a administração pública ou entidades privadas. As principais regras de nossa Companhia, tais como as de combate à corrupção e fraude, estão previstas em nosso Código de Conduta Ética, aprovado em 19 de março de 2015 e alterado em 26 de junho de 2019 ("CCE"), e em política interna própria, denominada Política de Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção, aprovada em 17 de outubro de 2018 e também alterada em 26 de junho de 2019 ("Política") pelo nosso Conselho de Administração. Estes mais recentes ajustes feitos nos referidos documentos se deram em razão da criação da subsidiária Wiz BPO, que já nasceu com o propósito de ser uma empresa prestadora de serviços diversos para o mercado financeiro e segurador, incluindo a participação em licitações públicas. Dada a nova exposição da Companhia aos riscos inerentes à interação com o poder público, o CCE e a Política foram atualizados para melhor refletir as boas práticas de governança atreladas à conformidade legal e de integridade.

A Política dispõe sobre conceitos e esclarecimentos sobre os procedimentos de (i) prevenção e identificação de eventuais ocorrências com indícios de fraude e/ou corrupção, que são incompatíveis com os princípios, objetivos sociais e valores da Companhia; e (ii) combate e denúncia de atos ilícitos. Adicionalmente, a Companhia possui outras políticas internas regendo assuntos correlatos ao combate à fraude e corrupção e reforçando os valores éticos da Wiz, das quais destacam-se as políticas de Contratação de Terceiros/Fornecedores e Doações/Patrocínios. As referidas políticas estão vigentes desde 2017, ano de implementação do nosso Programa *Compliance*.

As regras previstas tanto no CCE quanto nas políticas afeitas ao tema de integridade e ética são objeto de treinamentos contínuos pela Área de Compliance, os quais são obrigatórios a todos os nossos colaboradores, incluindo, mas não se limitando, aos nossos Diretores e Conselheiros, e reciclados sempre que necessário.

Tanto o CCE quanto as políticas de integridade são aplicáveis aos (i) acionistas controladores da Companhia, diretos ou indiretos; (ii) Diretores, estatutários e executivos; (iii) membros do Conselho de Administração e de quaisquer outros órgãos e comitês com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária ou executiva; e (iv) qualquer pessoa vinculada à Companhia em virtude do cargo, função ou posição que ocupe nesta, ou em suas controladas ou coligadas. Adicionalmente, os valores previstos nos documentos são devidamente compartilhados com terceiros e fornecedores à luz da celebração de quaisquer contratos com a Companhia e o atendimento às regras do CCE é exigido contratualmente.

Nossa Companhia não possui periodicidade pré-determinada para a atualização dos documentos acima mencionados, contudo, a depender da identificação de novos procedimentos e mecanismos que os tornem mais efetivos, caberá à nossa área de *Compliance* realizar as alterações mapeadas.

ii. As estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos da Companhia a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes.

A nossa área de *Compliance* foi instituída em agosto de 2016 após deliberação do Conselho de Administração, sendo ela responsável pelo monitoramento e aplicação dos mecanismos e procedimentos internos para a promoção de assuntos relacionados à ética, integridade e governança corporativa. Dentre suas atribuições, ressalta-se a gestão e manutenção do Código de Ética e políticas internas em temas de *compliance*, bem como a divulgação e monitoramento de procedimentos adotados com o intuito de minimizar a exposição aos riscos identificados na matriz de riscos de nossa Companhia. Vale ressaltar que a área de *Compliance* se reporta semestralmente ao nosso Comitê de Auditoria.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

iii. Se a Companhia possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando

- Se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados
- Se é com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema
- As sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas
- Órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado

A Companhia possui Código de Ética formalmente aprovado em reunião do Conselho de Administração realizada em agosto de 2016, pontualmente alterado em 17 de outubro de 2018 e em 26 de junho de 2019. O documento está disponível para consulta na CVM e em nosso site de ri (ri.wizsolucoes.com.br) e se aplica ao Conselho de Administração, Diretoria, membros do Conselho Fiscal (caso instalado) e demais diretores, empregados, contratados, corretores parceiros e por qualquer pessoa que aja em nome de nossa Companhia e de nossas sociedades controladas.

Durante o ano de 2019, nossos colaboradores foram submetidos a treinamentos, presenciais ou à distância, sobre as regras e procedimentos presentes no Código de Conduta Ética. O treinamento de novos colaboradores acontece logo nas primeiras semanas após a contratação.

Violações das regras previstas no CCE, na Política ou em quaisquer outras políticas internas são passíveis de medidas disciplinares, que podem variar desde a aplicação de advertência até uma possível demissão por justa causa, além de comunicação aos órgãos de repressão competente, quando aplicável. Na data deste Formulário, nossa Companhia não possuía documento formal com as sanções aplicáveis para cada infração.

b. Se o emissor possui canal de denúncia, em caso positivo

- Se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros
- Se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados
- Se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciantes de boa-fé
- Órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias

A Companhia possui canal específico para o recebimento de eventuais denúncias envolvendo o descumprimento das regras previstas no Código de Conduta Ética, na Política de Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção e políticas internas, podendo os relatos serem feitos por quaisquer colaboradores ou terceiros. Este canal é administrado por empresa terceirizada e especializada na prestação deste tipo de serviço. As denúncias podem ser realizadas por qualquer pessoa por meio de contato telefônico (0800 377 8012) ou pelo site https://www.canalconfidencial.com.br/wiz/, a qualquer horário do dia e em qualquer dia da semana. As denúncias podem ser realizadas de forma anônima, se assim desejado pelo denunciante. De toda forma, mesmo para os denunciantes identificados, é assegurada a proteção e a não retaliação ao denunciante de boa-fé. Todas as denúncias recebidas são encaminhadas para conhecimento, apuração e conclusão da área de *Compliance* da Companhia.

c. Se o emissor adota procedimentos em processo de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas

Previamente a qualquer processo de fusão, aquisição e reestruturação societária, realizamos procedimento de *due*

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

diligence e *background check* com o intuito de identificar possíveis riscos associados ao processo. Estes procedimentos são realizados por consultorias jurídicas externas especializadas no assunto.

d. Caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido

Não se aplica.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas

Não se aplica.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos

Não há outras informações relevantes que não tenham sido divulgadas nesta seção 5.

6. Histórico do emissor / 6.1 / 2 / 4 - Constituição / Prazo / Registro CVM

Data de Constituição do Emissor	05/07/1973
Forma de Constituição do Emissor	Sociedade por ações
País de Constituição	Brasil
Prazo de Duração	Prazo de Duração Indeterminado
Data de Registro CVM	11/05/2015

6. Histórico do emissor / 6.3 - Breve histórico

Fomos constituídos na cidade do Rio de Janeiro em 5 de julho de 1973 sob a denominação de FENAE Corretora de Seguros e Administração de Bens S.A., quando as Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal – APCEF's, entidades representativas dos funcionários da Caixa Econômica Federal em âmbito estadual, por intermédio de sua federação nacional, FENAE, decidiram pela constituição de uma sociedade 100% (cem por cento) investida pela FENAE, para atuação no segmento de corretagem, intermediação de negócios e administração de bens.

Desde nossa constituição e atuando sob a antiga denominação de FENAE Corretora de Seguros S.A., permanecemos instalados no Rio de Janeiro por 30 (trinta) anos, mantendo nossas atividades no segmento de corretagem, intermediação de negócios e administração de bens, notadamente envolvendo produtos e serviços oferecidos pela CAIXA ou suas parceiras de negócios.

Em 7 de outubro de 2003, nossa sede foi transferida para a cidade de Brasília, Distrito Federal, onde continuamos exercendo as atividades de corretagem, intermediação de negócios e administração de bens.

Em 28 de janeiro de 2010, tivemos nossa denominação social alterada para Par Corretora de Seguros S.A., de modo a implementar a estratégia de intensificar a nossa atuação no segmento de corretagem de seguros. Em 25 de março de 2010, tivemos novamente nossa denominação alterada para FPC Par Corretora de Seguros S.A.

Em 8 de outubro de 2012, a FENAE, na condição de nossa única acionista, admitiu como novos acionistas da PAR Holding Corporativa S.A., então nossa única acionista direta, as sociedades Boxe Participações Ltda. e Caixa Seguros Holding S.A. Em função do ingresso dos novos acionistas, a participação indireta da FENAE na nossa Companhia foi para 51% (cinquenta e um por cento) do total de ações de sua emissão, ficando Caixa Seguros Holding S.A. e Boxe Participações com os 49% (quarenta e nove por cento) restantes.

Nesta mesma data, foi celebrado Acordo de Acionistas, com o propósito de regular os mecanismos de governança e circulação de ações entre os acionistas e, por meio do qual formalizamos nossa exclusividade para comercialização de produtos de seguros da CSH S.A., que, por sua vez, possui exclusividade de acesso a rede de distribuição da Caixa Econômica Federal ("Balcão Caixa"). Para mais informações sobre a exclusividade na operação do Balcão Caixa, vide item 4.1, 5.1 e 7.1 deste Formulário de Referência.

Em 2013, passamos por uma reestruturação societária que consistiu na incorporação de nossos acionistas por nossa Companhia, de forma que os nossos controladores indiretos, PAR Participações S.A. (antiga denominação da Integra Participações S.A.) ("Integra Participações"), CSP Participações Ltda. e a Boxters LLC passaram a deter uma participação direta em nossa capital social. No mesmo ano, a Boxters LLC transferiu à NISA Participações S.A. uma participação correspondente a 18,9% de nosso capital social. Para mais informações sobre esta reestruturação societária, vide item 15.7 deste Formulário de Referência.

Em 2014, nossos acionistas passaram por um novo processo de reestruturação. Para maiores informações sobre a reestruturação, vide item 15.6 deste Formulário de Referência.

Em 19 de dezembro de 2014, nossa Assembleia Geral Extraordinária e a Assembleia Geral Extraordinária da Nisa Participações S.A. ("Nisa"), sociedade que à época pertencia ao bloco de controle da nossa Companhia, aprovaram a incorporação da Nisa pela nossa Companhia. Em razão da incorporação, a Algarve LLC, controladora da Nisa, passou a ser nossa acionista direta, com a mesma participação em nosso capital social antes detida pela Nisa. Para mais informações sobre a incorporação, vide item 15.7 deste Formulário de Referência.

Em fevereiro de 2015, alteramos nossa sede social, que passou a se localizar no 1º andar do Edifício Sede da CSH, nos aproximando fisicamente do nosso principal parceiro comercial. Em janeiro de 2015, formalizamos o Convênio de Parceria Operacional a fim de regular nossa atuação como corretora de seguros junto à Caixa Seguros Holding S.A. e suas subsidiárias, conforme descrito no item 7.1 deste Formulário de Referência.

Em 13 de outubro de 2014, iniciamos o processo para obtenção junto a CVM do nosso registro de emissor na categoria "A", o qual foi deferido em 11 de maio de 2015, e nossos acionistas iniciaram o processo de registro de uma oferta pública secundária de ações de nossa emissão ("Oferta Pública"), o qual foi deferido em 03 de junho de 2015, pela CVM. Em 5 de junho de 2015, após o registro da Oferta Pública pela CVM, na qual foram alienadas 48.888.890 ações de nossa emissão, as ações de nossa emissão passaram a ser negociadas no segmento do Novo

6. Histórico do emissor / 6.3 - Breve histórico

Mercado da B3.

Em 07 de março de 2017, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a alteração de sua marca comercial e recomendou aos acionistas a alteração da denominação social da Companhia para WIZ SOLUÇÕES E CORRETAGEM DE SEGUROS S.A., a qual foi aprovada em sede de Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 25 de abril de 2017. Como parte desta reestruturação de marca da Companhia, em 3 de maio de 2017 a B3 deferiu o pedido da Companhia de alteração de seu *ticker* e suas ações passaram a ser negociadas sob o *ticker* WIZS3.

Em 20 de junho de 2017 finalizamos a compra de 100% da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. ("Finanseg"). A Finanseg é uma empresa especializada na (i) comercialização de produtos de consórcios; (ii) ativação e capacitação de parceiros responsáveis pela formação de cartas de consórcios; e (iii) prestação de serviços de backoffice para administradores de grupos de consórcios e seguradoras. Denominamos a nova estrutura como "Operação Parceiros".

Conforme previsto em nosso Acordo de Acionistas, em junho de 2017 foi encerrado o período de "*Lock Up*" de, à época, nossos acionistas Algarve LLC e Évora FIP. Após esta data, a Algarve LLC e Évora FIP alienaram suas ações de nossa emissão finalizando o desinvestimento total e, consequente saída do bloco de controle da nossa Companhia, em 15 de setembro de 2017. Para mais informações sobre o Acordo de Acionistas de nossa Companhia e a cláusula de "*Lock Up*" ver item 15.5 deste Formulário de Referência.

Em 11 de agosto de 2017 a Companhia tomou conhecimento, por meio de fato relevante emitido pela Caixa Seguridade Participações S.A., informando sobre a decisão de encerrar em 14 de fevereiro de 2021 o Convênio de Parceira Operacional formalizado em janeiro de 2015.

Após período de negociação, em 29 de agosto de 2018 formalizamos com a Caixa Seguridade, a CNP e a CSH novos termos de prestação de corretagem e co-corretagem na rede distribuição da CAIXA até 14 de fevereiro de 2021, conforme descrito no item 4.1 e 7.1 deste Formulário de Referência.

Em outubro de 2018 iniciamos a estruturação da Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda., uma nova subsidiária integral da Companhia, com a finalidade de concentrar as operações de backoffice, conforme descrito no item 7.1 deste Formulário de Referência.

Em maio de 2019, adquirimos 40% das quotas de emissão da Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda., com o objetivo de explorar a comercialização de seguros por meio da plataforma digital do Banco Inter S.A., oferecendo suporte ao negócio imobiliário e corporativo, além dos demais ramos de seguros comercializados através do aplicativo *mobile* e *internet banking* ("Aquisição Inter Corretora").

Em novembro de 2019, em continuação à aquisição realizada em 2018, adquirimos 9.412 ações da Money Ex Plataform Tecnologia S.A. ("GR1D Finance"), representativas de 80% de seu capital social ("Aquisição GR1D Finance"). Em conjunto com a aquisição realizada em 2018, passamos a deter 85% das ações da GR1D Finance. A aquisição foi refletida nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Em dezembro de 2019, adquirimos 76% das quotas da Barigui Corretora de Seguros Ltda., com o objetivo de explorar a comercialização de seguros auto e prestamista na rede de distribuição de veículos do Grupo Barigui ("Aquisição Barigui Corretora" e, em conjunto com a Aquisição Inter Corretora e com a Aquisição GR1D Finance, "Aquisições"). A aquisição será refletida nas demonstrações financeiras do exercício social a se encerrar em 31 de dezembro de 2020.

A nossa administração entende que as Aquisições são estratégicas, pois estão inseridas no contexto de ampliação e diversificação das nossas Unidades de Negócios, sendo a expansão das frentes de negócios um pilar deste movimento de reposicionamento da nossa Companhia.

Em outubro de 2019, celebramos Acordo Operacional com a Galápagos Capital Investimentos e Participações visando a estruturação de uma operação de distribuição, comercialização e pós-venda de crédito com garantia imobiliária na modalidade "Home Equity". A comercialização do produto, denominado "Wimo", iniciou em dezembro de 2019.

6. Histórico do emissor / 6.5 - Pedido de falência ou de recuperação

Até a data deste Formulário de Referência, não foi protocolado nenhum pedido de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial.

6. Histórico do emissor / 6.6 - Outras inf. relev. - Histórico

Não há outras informações relevantes que não foram evidenciadas na seção 6 deste Formulário de Referência.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

Visão Geral

Somos a Wiz, uma gestora de canais de distribuição de produtos financeiros e de seguros com atuação em todo país. Ao longo dos nossos mais de 46 anos de atuação, identificamos oportunidades e implementamos soluções para potencializar os resultados de nossos clientes em diversos canais de distribuição. Investindo em pessoas, tecnologia e métodos desenvolvemos modelos de negócios com foco em eficiência operacional, maximizando o valor dos canais em que atuamos.

Nosso modelo de gestão e governança é estruturado de forma a permitir *accountability* e autonomia na gestão operacional dos canais, que são orientados pelo nosso forte DNA analítico, possibilitando o alcance de resultados consistentes em cada uma de nossas operações. Temos um modelo de gestão escalável, com uma estrutura corporativa desenvolvida para suportar a expansão da atuação da Companhia e do aporte de novos canais e negócios.

Em nossa ”Operação *Bancassurance”,* atuamos com exclusividade na comercialização de produtos de Seguros, Previdência, Capitalização e Consórcios (“Produtos de Seguridade”) da Caixa Seguros Holding S.A. (“CSH”) no balcão da Caixa Econômica Federal (“CAIXA”), um dos maiores bancos do país, com uma base composta por mais de 103,2 milhões de clientes em 31 de dezembro de 2019[1]. Ao longo dos últimos anos, alcançamos resultados expressivos nessa operação (CAGR 14-18 de 12,6%), em conjunto com a CSH e CAIXA, demonstrando o sucesso do modelo *bancassurance*.

Somada à nossa atuação presencial, gerenciamos uma operação remota (“Wiz B2U”) para explorar, por meio de uma plataforma multicanal, as oportunidades de venda derivadas dos demais canais da Wiz, permitindo maior penetração e conversão da base de clientes. Atuamos ainda, por meio de nossa subsidiária integral, Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. (“Wiz Parceiros”), realizando a prospecção, ativação e gestão de uma rede de parceiros comerciais com presença nacional para a venda de produtos de Consórcios da Caixa Consórcios S.A., seguros relacionados da CSH e produto de crédito com garantia imobiliária na modalidade “Home Equity”. Esse canal foi constituído a partir da aquisição da Finanseg, em 2017, representando um importante passo na expansão e diversificação de nossas operações.

Adicionalmente, em 2018, aumentamos a nossa atuação em operações de pós-venda após assinatura de novos contratos com a CSH. A fim de consolidar essas operações, criamos a Wiz BPO Teleatendimento Ltda. (“Wiz BPO”), uma de nossas subsidiárias, que atua em soluções de pós-venda para produtos de seguros, consórcios, previdência e *home equity*. Ao final de 2018, celebramos ainda um acordo de associação com a Comp Line Informática Ltda. para a expansão da nossa atuação em pós-venda. Com essa transação, incorporamos à matriz operacional da Wiz BPO novas atividades de pós-venda em seguros, consórcios e capitalização, bem como atividades de gestão de documentos e terceirização de mão-de-obra especializada – operações que foram incorporadas à Wiz BPO no início de 2019. Atuamos, ainda, com uma unidade de vendas especializada na comercialização de seguros de riscos especiais por meio de nossa subsidiária Wiz Corporate Soluções e Corretagem de Seguros S.A. (“Wiz Corporate”), com foco no público PJ, ofertando seguros de várias seguradoras em regionais distribuídas em mais de 12 estados do país. Temos uma estrutura, por meio de nossa subsidiária FPC Par Saúde Corretora de Seguros S.A. (“Wiz Saúde”) para a comercialização de planos de saúde e odontológico para pessoas físicas e jurídicas de pequeno porte, médio porte, coletivo por adesão e grandes contas.

Em 2019, fortalecemos a nossa atuação no mercado de seguros digital e no mercado de seguros automotivos, através de aquisição de participação societária na Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda. (“Inter Seguros”), que atua em diversos núcleos de negócios, com principal foco na comercialização de seguros pela plataforma digital do Banco Inter S.A. e de participação societária na Barigui Corretora de Seguros Ltda., que atua na comercialização de produtos de seguros auto e prestamista na rede de distribuição de veículos do Grupo Barigui. Por meio dessa aquisição, formamos mais uma unidade de negócios na Wiz, a “Wiz Conseg”, criada para realizar a distribuição de seguros e produtos financeiros por meio de redes de concessionárias. A Wiz Conseg passou a ser operacional em março de 2020.

[1] Fonte: Banco Central do Brasil em 30 de setembro de 2019.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

A expansão do setor de seguros no Brasil nos últimos anos $CAGR_{(16\text{-}18)}$ de 8,4%[2] demonstra o grande potencial deste mercado, ainda pouco penetrado e com muitas oportunidades de crescimento. Nós, como corretora exclusiva no balcão da CAIXA, participamos de um crescimento ainda mais acelerado, com base em um modelo de negócios isento de riscos atuariais e que não possui requerimentos regulatórios de capital mínimo para crescer.

Ao longo dos nossos mais de 46 anos de atuação, fomos capazes de desenvolver e implementar plataformas multicanais integradas de relacionamento e venda, garantindo nossa presença em todo território nacional, que confere maior acesso e agilidade aos clientes. Os canais de distribuição a que temos acesso são compostos por: (i) Operação *Bancassurance* - 3.334 agências da CAIXA, 12.968 agências lotéricas, 8.190 correspondentes bancários; (ii) Wiz Parceiros – 200 parceiros comerciais fora das agências CAIXA em 31 de dezembro de 2019; (iii) Wiz Corporate - 7 co-corretores além de mais de nossos 112 funcionários próprios em todas essas operações e nos canais remotos (*call centers* & Internet).

Nossos Negócios

Os anos de 2018 e de 2019 foram marcados por mudanças profundas no modelo de gestão da Companhia, refletindo um caminho natural em busca das nossas principais diretrizes. Repensamos nossa estrutura interna e modelo de negócios a fim de nos preparar para expandir os resultados em nossas atuais linhas de negócios, bem como para suportar os desafios e oportunidades futuros com a diversificação das nossas linhas de atuação.

Essa reformulação do modelo de gestão teve como intuito: (i) oferecer maior autonomia aos canais com responsabilização direta dos resultados; (ii) enfatizar a necessidade de aumentar a eficiência operacional em todas as verticais de negócios, e; (iii) permitir escalabilidade ao aportar novos canais e/ou negócios.

Como resultado dessa reestruturação, remodelamos nossa Companhia em uma visão segmentada por canais de atuação, dando maior responsabilidade e maior foco na rentabilização das nossas operações: Operação *Bancassurance*, WizB2U, Wiz Parceiros, Wiz Corporate, Wiz BPO e Wiz Saúde. Além disso, posicionamos as demais área da Companhia em uma visão corporativa, estruturadas para dar suporte, promover e sustentar o crescimento das atuais e novas verticais de atuação.

Na condição de gestora de canais de distribuição de seguros e produtos financeiros, executamos nosso modelo de negócios investindo em pessoas, tecnologia e método para potencializarmos os negócios de nossos clientes. Aplicando inteligência analítica, construímos uma estratégia de atuação direcionada a cada negócio, mobilizamos a força de vendas e acompanhamos os resultados para alcançar excelência operacional e resultados consistentes.

Nossas Unidades de Negócios

Operação Bancassurance

A operação *Bancassurance* atua na comercialização de produtos de seguros, consórcio, capitalização e previdência da CSH na rede de distribuição CAIXA. Com modelo único no mercado, essa operação conta com mais de 1.000 colaboradores que atuam de forma presencial nas agências da CAIXA, fazendo a distribuição de seguros em todo o Brasil. Por meio de uma gestão 360° e plataformas tecnológicas, o time alcança sinergia com todo o ecossistema Caixa e garante eficiência operacional.

Uma de nossas principais atividades, na condição de fornecedora de soluções em serviços e corretagem de seguros, é o importante papel que desempenhamos na definição da estratégia de venda de seguros, na estruturação de novos produtos e canais e no acompanhamento diário das metas de vendas de nossos parceiros comerciais, a CSH e a CAIXA, em seus diferentes canais de vendas. Nosso modelo de atuação neste ecossistema envolve as seguintes atividades:

- *Com a CSH:* atuamos na estruturação de produtos, avaliação de canais de venda e participamos ativamente do planejamento de marketing da CSH, por meio de discussões do plano de negócios, orçamento e estudos de mercado. Entre outros recursos, contamos com uma área de inteligência de

[2] Considerado o total de prêmios diretos por companhias seguradoras, divulgado pela SUSEP, excluindo previdência, capitalização, consórcio e DPVAT., em dezembro de 2019.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

marketing com um profundo conhecimento de gestão de ambientes informacionais de grande complexidade, desenvolvendo estudos de segmentação de clientes e modelos de propensão à compra dos produtos de seguros.

- *Com a CAIXA*: nossa força de vendas, composta por mais de 1000 Assistentes de Vendas ("ASVENS") e suportada por uma estrutura de gestão da operação, atua no ambiente CAIXA em três frentes – comunicação, mobilização e venda. Ana venda direta de produtos de seguridade por meio do programa Vias Wiz e também no apoio, conformidade e mobilização dos funcionários CAIXA para a venda de seguros da CSH nas agências, por meio de uma comunicação direta com os gerentes de relacionamento e gerente geral, auxiliando a implantação da estratégia de seguros na rede de agências da CAIXA. Contamos também com uma estrutura comercial em nossa unidade Wiz B2U para venda, renovação, cross-sell e up-sell, por meio de canais remotos (*call center* e *webchat*). Realizamos a gestão do programa de incentivo à venda de produtos de seguros direcionado aos economiários – programa Mundo CAIXA- subsidiado pela CSH, conforme contrato estabelecido entre as partes, que será melhor detalhado ao longo desse documento.

Dinâmica Comercial da Venda de Seguro no nosso principal canal de vendas

Entre os exercícios de 2012 e 2014 nosso time de Inteligência de Marketing trabalhou na estruturação de um banco de dados informacional que contemplasse uma variedade de informações de nossos clientes bem como dados sobre transações bancárias da CAIXA. Após um diagnóstico dos dados extraídos de nosso ambiente informacional e através de dinâmicas de *focus group* com nossos clientes, funcionários da CAIXA e nossos assistentes de vendas, identificamos uma correlação grande entre a compra de determinados produtos de seguros e transações bancárias específicas do banco. Com base neste diagnóstico, criamos em conjunto com a CAIXA o conceito de oferta qualificada onde poderíamos aumentar a eficiência comercial na venda de determinados seguros se estes fossem ofertados para algumas transações bancárias que ocorrem na CAIXA.

Apresentamos este diagnóstico para nossos parceiros comerciais, e no início de 2015 a CAIXA estruturou uma campanha comercial para toda a sua rede de agências com o intuito de ofertar três produtos de seguros nas três principais transações bancárias da CAIXA. A estratégia comercial adotada pelo programa apresentou uma série de resultados positivos e demonstra que existe um grande potencial para a venda de seguros no balcão CAIXA. Ao longo dos anos seguintes, o escopo desse programa foi aumentado, endereçando novas transações e impulsionando o crescimento dos resultados na comercialização de produtos de seguridade no balcão.

Além da estratégia de atuação focada na transação, implementamos em 2018 o "Vias Wiz", uma iniciativa que tem como objetivo ampliar o escopo de atuação da força comercial no canal balcão e rentabilizar a carteira de clientes. Com essa iniciativa, fortalecemos e ampliamos a nossa atuação na venda direta de produtos de seguros a partir da segmentação da carteira de clientes e criação de oportunidades de venda. Para viabilizar o aproveitamento dessas oportunidades sem gerar impacto nas demais atividades que já fazem parte do escopo da nossa força de vendas, estruturamos uma solução simples e intuitiva de gestão da base de clientes e implementamos um processo de qualificação das oportunidades que são exploradas pelos ASVENS. Essas oportunidades são fruto de um estudo de propensão de compra, junto de um processo digital para enriquecimento de dados dos clientes. Assim, o ASVEN recebe leads estruturadas otimizando o processo de venda.

Wiz B2U

Nossa Unidade de Negócio Wiz B2U (anteriormente denominada como Canal Remoto) é responsável pela atuação complementar às demais UNs da Wiz, fazendo interação remota para comercialização de seguros que demandam multicanalidade. Essa operação é focada em iniciativas de call center e digitais, aproveitando oportunidades de vendas não concretizadas anteriormente e para os momentos de renovação, cross sell, upsell e recuperação. A Unidade de Negócio tem como pilares o uso de iniciativas digitais e tecnológicas, buscando eficiência e escalabilidade

A Wiz B2U fornece as melhores ferramentas existentes no mercado para apoiar as fases de pré-venda e venda de bancos, seguradoras e corretoras de seguro para a geração de resultados escaláveis e rentáveis. Por meio de soluções remotas e digitais, como call centers, webchats, e-commerce e redes sociais, e da expertise da equipe de mais de 90 profissionais especializados na oferta de seguros, previdência e consórcio, a Wiz B2U aporta

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

inteligência na qualificação de leads até a venda totalmente automatizada e digital.

Wiz Parceiros

Nossa Unidade de Negócio Wiz Parceiros é responsável pela comercialização de produtos de Consórcio Caixa Consórcios – uma subsidiária da CSH em mar aberto. A operação é baseada em um modelo de negócio B2B2C (Business to Business to Consumer), com foco na prospecção e ativação de parceiros especializados no produto, contando com uma esteira completa de relacionamento, que se inicia com o treinamento e capacitação até a gestão de vendas e resultados com os parceiros por meio de uma plataforma de relacionamento integrada. Além do Consórcio, a Wiz Parceiros comercializa e é remunerada pelas vendas de seguros atrelados ao produto: seguros quebra de garantia e prestamista – produtos da Previsul e Caixa Seguradora, respectivamente. A relação contratual entre a Wiz e as subsidiárias da CSH para atuação nessa operação será melhor detalhada ao longo desse Formulário.

A rede de parceiros da Wiz Parceiros recebe suporte completo para a distribuição de consórcios em todo o país. A partir de relacionamento digital e presencial, a Wiz Parceiros oferece estrutura de captação de clientes, treinamento de equipes até a avaliação de qualidade das vendas. Todo esse suporte resultou em R$ 3,5 bilhões de cartas de créditos de automóvel e imóvel comercializadas por parceiros da Wiz em 2019.

Wiz Corporate

Nossa Unidade de Negócio Wiz Corporate é uma corretora de seguros com foco em produtos para Pessoa Jurídica, no segmento B2B. A unidade de negócio atua de forma especializada, oferecendo seguros personalizados, com equipe técnica-comercial própria, atuante em todo o território nacional. As vendas são originadas tanto fora do ambiente da CAIXA, quanto por meio de indicações feitas nas superintendências do banco. São comercializados variados produtos, especialmente produtos de Riscos Especiais, de diversas seguradoras, inclusive os produtos da Caixa Seguradora.

Com soluções de seguros integradas e customizadas, a Wiz Corporate possui mais de 30 produtos disponíveis para empresas de todos os portes e segmentos de mercado, como construção civil, rural e indústria. A Unidade está presente em todo o Brasil auxiliando empresas na compreensão de riscos e proteção do negócio contra prejuízos causados por eventualidades e imprevistos. A Wiz Corporate trabalha com mais de 50 seguradoras para oferecer as melhores condições do mercado de acordo com a necessidade de seus clientes.

Wiz BPO

Ao longo de 2018, fizemos grandes evoluções em nossas operações de pós-venda, desde uma expressiva mudança em nossas formas de atuação com as operações que já faziam parte do escopo de atividades da Wiz, promovendo uma visão mais centralizada no cliente, até a incorporação de novas frentes de atuação e consequente criação de uma nova empresa na matriz da Wiz: a Wiz BPO.

Com a assinatura dos novos contratos com a Caixa Seguros Holding e CNP Assurances, em agosto de 2018, - que serão detalhados nas seções a seguir - as operações de pós-venda dos produtos Habitacional e Prestamista, já realizadas pela Wiz, passaram a ser remuneradas diretamente por atividade prestada. Ainda no âmbito dos novos contratos, prorrogamos a vigência da operação de pós-venda para os produtos de Consórcios por 10 anos a partir da data de assinatura dos contratos, uma operação que já remunerava diretamente nossa Companhia pelos serviços executados. Além dessas mudanças, aumentamos o nosso escopo de atuação nesse ecossistema, incorporando ao portfólio de serviços da Wiz as atividades de pós-venda para os produtos Vida e Previdência. Nesse contexto, visando um maior foco e otimização na operação das novas atividades, criamos a Wiz BPO – uma nova empresa subsidiária da Wiz que concentra as operações e prestações de serviços de pós-venda da Companhia.

Com atuação especializada no pós-venda de seguros e bens financeiros, a Wiz BPO concentra operações de relacionamento com o cliente, backoffice, gestão de documentos, cobrança e terceirização de mão de obra especializada. É uma das maiores empresas de BPO no mercado de seguros e conta com mais de 700 funcionários para atender a clientes como Caixa Seguradora, Previsul e GEAP. A Wiz BPO realiza a gestão de uma base de 14 milhões de clientes e realiza mais de 14 mil processos ao mês e ainda, digitaliza mais de 2 milhões de documentos por mês.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

Nossos produtos

Nosso modelo de atuação se dá por meio de multicanalidade, flexibilidade, eficiência e foco no resultado. A Wiz comercializa produtos de seguros e financeiros em diversos canais de atuação, possuindo estratégias de venda direcionadas a alavancar o desempenho dos produtos em cada canal.

Produtos de Bancassurance

Produtos comercializados no ambiente de negócios "Balcão (*Bancassurance*)" possuem maior aderência às transações financeiras da CAIXA, especialmente àquelas relacionadas à concessão de crédito habitacional, crédito consignado, capital de giro, abertura de conta, dentre outros, que acontecem principalmente nas agências e nos correspondentes bancários. Nessa categoria, a compra do seguro está, em geral, associada à oferta realizada no momento da concretização de uma operação bancária. São produtos como: seguro Habitacional, Prestamista, Vida, Residencial e Multirrisco Empresarial. Nesses casos, somos responsáveis pelo apoio na gestão de vendas nas agências da CAIXA, através de nossa equipe de vendas com atuação nacional, que possuem, como principais atribuições: (i) acompanhamento diário de vendas e penetração de seguros nas transações bancárias; (ii) mobilização das agências, buscando comprometer um maior número de funcionários com a venda de seguros, (iii) contribuir com a performance de vendas dentro dos pontos de atendimento da CAIXA por meio da prospecção de novos clientes, (iv) contribuir para fidelização e satisfação dos clientes por meio de acompanhamento e atendimento de pós-venda dos produtos da seguradora e (v) rentabilizar a carteira de clientes por meio da venda direta de seguros. Destacam-se os seguros Habitacional, Prestamista, Vida, Residencial e Multirrisco Empresarial.

Produtos Tradicionais

Os produtos tradicionais de seguros são aqueles em que o cliente possui intenção de compra anterior à sua relação com o canal de vendas. Para esses produtos, o cliente possui uma grande percepção de valor do seguro e costuma fazer a cotação com diversas seguradoras, com isto, o desenho do produto se torna parte relevante da estratégia comercial. A comercialização desses produtos exige um modelo de oferta mais complexo e precisa atender às diferentes necessidades dos clientes, tanto às coberturas quanto aos seus canais de atendimento. Para isso, nossa operação se baseia na multicanalidade e tecnologia, relacionando leads de diferentes ambientes de negócios e modelos de propensão, para uma oferta precisa. Tradicionalmente esses produtos possuem um seguro de *ticket* médio superior aos de *bancassurance* e margens técnicas mais baixas para a Seguradora. Nessa categoria, destacamos o seguro Auto. Esse produto é comercializado tanto em nossa Operação *Bancassurance*, quanto em nossa unidade Wiz B2U.

Produtos Riscos Especiais

Os produtos de Riscos Especiais, direcionados ao canal B2B na nossa subsidiária Wiz Corporate, são seguros de riscos especiais e demandam um processo de vendas consultivo, pois dependem de especificações atuariais a respeito dos riscos de subscrição a serem aceitos pela seguradora. Para esses produtos, a relação com o cliente final – pessoas jurídicas (B2B), em sua maioria clientes CAIXA - demanda uma força de vendas especializada, em decorrência do processo de vendas mais complexo, gerando, por consequência, um comissionamento superior ao praticado nos produtos de *Bancassurance*. As vendas destes produtos são originadas tanto fora do ambiente da CAIXA, quanto através de indicações feitas nas agências e superintendências do banco. Nessa categoria, comercializamos produtos de outras seguradoras, dada a especificidade do nicho de produtos de Grandes Riscos, não desenvolvidos pela CSH , sendo os principais produtos comercializados: (i) garantias diversas; (ii) seguro rural; (iii) vida em grupo; (iv) responsabilidade civil; e (v) patrimoniais.

Produtos operação Wiz Parceiros

Os principais produtos comercializados na Operação Parceiros são (i) consórcios, nas modalidades Automóvel e Imobiliário, (ii) seguros desenvolvidos a fim de garantir proteção aos clientes quanto aos riscos originados e inerentes às transações do produto de consórcio, tais como seguro prestamista e seguro quebra de garantia e (iii) crédito com garantia imobiliária na modalidade "Home Equity" – o produto Wimo. O primeiro garante a quitação da dívida do consorciado em caso de morte ou invalidez permanente (produto da Caixa Seguradora) e o segundo

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

é utilizado para assegurar o grupo de consorciados em caso de inadimplência (produto da Previsul).

O processo de vendas desses produtos na Wiz Parceiros ocorre por meio de uma rede de parceiros comerciais, fora do ambiente CAIXA e presentes em todas as regiões do país, com acesso aos clientes finais consumidores de produtos de consórcio. A força de vendas da Wiz atua na prospecção, ativação e capacitação desses parceiros a fim de garantir conformidade e fomentar a venda de produtos de consórcio da Caixa Consórcio – controlada da Caixa Seguros Holding S.A. – no ambiente fora das agências CAIXA, caracterizando um processo B2B2C. Os seguros relacionados aos produtos de Consórcio são seguros de proteção ao consorciado (seguro vida/prestamista) e de proteção ao grupo de consórcio (seguro quebra de garantia), estando, portanto, diretamente ligados à concretização da transação financeira: a venda de carta de consórcio.

Serviços de BPO

As operações e serviços de pós-venda prestados pela Wiz ocorrem por meio da estrutura de nossa subsidiária Wiz BPO, nossa empresa especializada em prestação de serviços de pós-venda para produtos de seguridade e financeiros, bem como Gestão de Documentos e Terceirização de Mão-de-Obra. Os principais serviços prestados em pós-venda são as atividades de Atendimento e Regulação de Sinistros para produtos de seguros, além de atividades de Cobrança, Retenção, Análise Técnica, Contemplação e Resgate de produtos financeiros

Nossa receita por produto por Unidade de Negócios

A tabela abaixo apresenta uma segregação da nossa receita bruta de prestação de serviços por produtos que comercializamos nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019:

Receita Bruta de Prestação de Serviços	**Exercícios encerrados em 31 de dezembro de**				**Δ%**
por Produto e Unidade de Negócios	**2017**[3]	**2018**	**2019**	**CAGR[17-19]**	**2018x2019**
	(em milhares de reais, exceto se indicado de outra forma)				
Vida	159.218	163.020	182.246	7,0%	11,8%
Habitacional	134.120	130.759	87.200	-19,4%	-33,3%
Prestamista	127.753	140.593	177.079	17,7%	26,0%
Residencial	26.699	34.367	41.224	24,3%	19,9%
Multirrisco Empresarial	13.892	13.771	13.402	-1,8%	-2,7%
Outros	22.031	29.685	34.609	25,3%	16,6%
Operação Bancassurance	**483.712**	**512.195**	**535.759**	**5,2%**	**4,6%**
Seguro Garantia	25.312	28.184	27.594	4,4%	-2,1%
Outros	23.863	22.090	22.024	-3,9%	-0,3%
Wiz Corporate	**49.175**	**50.275**	**49.617**	**0,4%**	**-1,3%**
Indicação + Sucess Fee	15.253	19.342	30.628	41,7%	58,3%
Seguro Quebra de Garantia	9.538	16.790	19.534	43,1%	16,3%
Prestamista	6.364	9.535	9.422	21,7%	-1,2%
Outros	208	11.643	2.678	258,8%	-77,0%
Wiz Parceiros	**31.363**	**57.309**	**62.261**	**40,9%**	**8,6%**
Backoffice CSH	7.054	3.170	37.370	130,2%	1078,8%
Backoffice - Outros	-	11.038	19.141	n/a	73,4%
GED	-	-	14.710	n/a	n/a
Outros	-	-	22.341	n/a	n/a
Wiz BPO	**7.054**	**14.208**	**93.561**	**264,2%**	**558,5%**
Auto	18.506	7.158	**9.634**	-27,8%	34,6%

[3] Visão pró-forma da Receita Bruta de Prestação de Serviços de 2017, construída com base no atual modelo de comercialização das Unidades de Negócio da Wiz, tendo em vista que as nossas Demonstrações Financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 não contempla essa abertura.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

Outros	549	12.982	**8.393**	291,0%	-35,3%
Wiz B2U	**19.055**	**20.139**	**18.027**	**-2,7%**	**-10,5%**
Wiz Saúde	**1.814**	**1.675**	**4.438**	**56,4%**	**165,0%**
Total	**592.173**	**655.801**	**763.664**	**13,6%**	**16,4%**

Produtos Comercializados na Operação Bancassurance

Vida

Trata-se de apólices de seguro de vida da CSH S.A. oferecidas aos clientes da CAIXA no balcão das agências. Atualmente é o produto com maior relevância na nossa receita 23,9% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 24,9% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018). O seguro Vida possui enorme importância no modelo de *bancassurance*, com grande potencial de crescimento na base de clientes da CAIXA, que atualmente se encontra sub penetrada, conforme evidenciado pelo índice de penetração na carteira de clientes apontado na tabela a seguir:

Seguro Vida (em 31 de dezembro de 2019)	**Número de vidas seguradas**	**Quantidade de clientes pessoas físicas**	**Penetração na carteira de clientes[(1)]**
	(em milhões, exceto se indicado de outra forma)		
CSH	2,8	103.2	2,7%

[1] Número de vidas seguradas sobre a quantidade de clientes pessoas físicas da CAIXA (conforme Press Release referente às Demonstrações Contábeis Consolidadas da Caixa Econômica Federal de 31 de dezembro de 2019).

O encarteiramento de clientes que utilizam a modalidade de pagamento mensal do seguro de vida representa um importante diferencial competitivo do nosso modelo de negócio, uma vez que estes clientes geram uma receita recorrente de comissão na medida que os prêmios de seguros são pagos mensalmente, criando um estoque de receitas contratadas. Este perfil de fluxo recorrente de receita gera um efeito positivo na alavancagem operacional da Wiz. Em 2019 as receitas contratadas em períodos anteriores representaram 69% da receita total do produto Vida.

Habitacional

Essa modalidade de seguros é essencial para viabilizar a concessão de crédito habitacional e é obrigatório no ato da compra de imóveis através do Sistema Financeiro de Habitação e do Sistema de Financiamento Imobiliário. É composto por dois tipos de cobertura: (i) seguro com cobertura em caso de morte ou invalidez permanente; e (ii) danos físicos ao imóvel. A receita de comissão com seguro Habitacional representa um grande diferencial estratégico para nós, uma vez que o longo prazo de permanência dos clientes em carteira, na mesma duração do Financiamento Habitacional, faz com que vendas passadas tenham maior relevância do que as novas vendas em termos de receita, proporcionando, assim, uma maior previsibilidade das mesmas e garantindo geração de fluxo de caixa a longo prazo. Em 2018 as receitas contratadas em períodos anteriores representaram 96,3% da receita total do produto Habitacional.

O seguro habitacional é obrigatório para as contratações com recursos do SBPE, FGTS e nas faixas 2 e 3 do programa *Minha Casa Minha Vida* (o seguro passou a ser obrigatório neste segmento a partir de dezembro de 2015).

Prestamista

O seguro Prestamista funciona como garantia para o contratante do financiamento (exceto financiamento habitacional que é coberto pelo seguro habitacional) que, em caso de morte ou invalidez, terá sua dívida quitada pela seguradora. Este seguro representa uma importante segurança tanto para quem contrata o seguro, pois elimina o risco que a sua família ou empresa suporte a dívida em caso de morte, quanto para o banco, pois diminui a inadimplência e garante a quitação do crédito em caso de ocorrência do sinistro. O seguro Prestamista possui grande aderência ao canal *bancassurance*, na medida que o seguro é ofertado junto da transação de crédito originado no banco e tem cobertura simples e de fácil entendimento pelo cliente. Esse produto desempenhou o

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

maior crescimento de receita nos últimos anos em nosso portfólio, com $CAGR_{[17-19]}$ de 17,7%,em função do avanço em várias atividades.

Residencial

O seguro Residencial garante a proteção da residência através de uma indenização por perdas materiais como roubo ou incêndio. O ambiente da CAIXA representa grande potencial de crescimento para o seguro Residencial, uma vez que o banco está fortemente associado ao crédito habitacional, sendo líder de mercado em crédito imobiliário, com uma carteira de R$465 bilhões em 31 de dezembro de 2019, segundo dados da própria CAIXA. Por se tratar de um produto passível de renovação, ele gera receitas de comissões anuais e mantém um relacionamento de longo prazo com o cliente.

Acreditamos que o seguro Residencial ainda está em estágio inicial de evolução no Brasil, uma vez que em países desenvolvidos a penetração de seguros nas residências é bastante superior ao observado atualmente no Brasil, segundo dados públicos de mercado. Os índices de penetração na carteira de clientes pessoas físicas da CAIXA, em 31 de dezembro de 2019, evidenciam o potencial de crescimento também na comercialização de produtos residenciais:

Seguro Residencial (em 31 de dezembro de 2019)	**Número de residências segurados**	**Quantidade de clientes pessoas físicas**	**Penetração na carteira de clientes[1]**
	(em milhões, exceto se indicado de outra forma)		
CSH	1,2	103,2	1,2%

[1] Número de residências seguradas sobre a quantidade de clientes pessoas físicas da CAIXA (conforme Press Release referente às Demonstrações Contábeis Consolidadas da Caixa Econômica Federal de 31 de dezembro de 2019).

Desde 2015 passamos divulgar a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido com a renovação das apólices de seguro residencial e o fluxo de pagamento mensal do produto Lar+. As receitas contratadas em períodos anteriores representaram 37,3%, 42,1% e 45,6% da receita total do seguro residencial em 2017, 2018 e 2019, respectivamente.

Demais produtos

Comercializamos também outros seguros e produtos financeiros que representaram 4,5% da nossa receita bruta de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (4,5% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018): Odonto, Multirrisco Empresarial e Outros Produtos (que englobam Previdência, Consórcio e Capitalização). Esses produtos tendem a perder representatividade no resultado da Companhia, à medida que adicionamos novas Unidades de Negócios, a exemplo da Wiz Parceiros e da Wiz BPO, que passaram a compor o resultado de receita bruta.

Produtos Comercializados na Wiz B2U

Auto

A nossa atuação comercial baseada na multicanalidade é fundamental para a manutenção do desempenho na comercialização do produto Auto, uma vez que a compra desse seguro pelo cliente ocorre fora dos canais de *bancassurance*. Desta forma, nossas centrais remotas possuem um papel estratégico na venda e renovação do seguro Auto. Além disso, é um produto que traz potencial de *cross-selling* com outros produtos patrimoniais, bem como gera um relacionamento de longo prazo e oportunidades comerciais com o cliente.

Atualmente, os níveis de penetração de seguro Auto na base de clientes da CAIXA são inferiores às médias de mercado, evidenciando o potencial de crescimento neste produto, conforme demonstrado a seguir:

Seguro Auto (em 31 de dezembro de 2019)	**Número de automóveis**	**Quantidade de clientes pessoas**	**Penetração na carteira de clientes[1]**

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

	segurados	físicas	
	(em milhões, exceto se indicado de outra forma)		
CSH	0,1	103,2	0,1%

[1] Número de automóveis segurados sobre a quantidade de clientes pessoas físicas da CAIXA (conforme Press Release referente às Demonstrações Contábeis Consolidadas da Caixa Econômica Federal de 31 de dezembro de 2019).

Desde 2015 passamos a divulgar a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido com a renovação das apólices de seguro Auto. Em 2017 as receitas contratadas em períodos anteriores da receita total do seguro Auto representaram 80,4%, em 2018 representaram 82,0% e em 2019 representaram 83,8%.

Demais produtos

Comercializamos também outros seguros no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 na Wiz B2U: Residencial, Multirrisco Empresarial e Vida. A característica desses produtos é similar à apresentada na Operação Bancassurance. Em 2019, a representatividade desses produtos na Receita Bruta Total da Companhia foi inferior 0,01%.

Produtos Comercializados na Wiz Corporate

Os seguros da Wiz Corporate, Riscos Especiais, são produtos voltados ao consumidor PJ para a cobertura de grandes riscos e dependem de especificações atuariais a respeito dos riscos de subscrição a serem aceitos pela seguradora. Nessa categoria, os principais produtos comercializados pela Wiz Corporate, nossa subsidiária, são: (i) garantias diversas; (ii) seguro rural; (iii) vida em grupo; (iv) responsabilidade civil; e (v) patrimoniais. Essa operação apresentou $CAGR_{[17-19]}$ de 0,4%.

Garantias Diversas

Os seguros Garantia têm por objetivo garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo tomador perante o segurado, podendo ser comercializado em diversas modalidades. Na Wiz Corporate, os principais produtos de garantia comercializados são: Garantia Judicial, que substitui depósitos e penhora de bens em ações legais; e Garantia Término de Obra, que em caso de obra não finalizada, garante uma licitação e a busca de uma nova construtora para o término da obra, cobrindo as despesas envolvidas neste processo, trazendo segurança ao construtor na hora de vender seus imóveis na planta. Os seguros Garantia apresentaram diminuição de -2,0% em 2019 em relação a 2018, devido, especialmente, ao produto Garantia Término de Obra (SGTO).

Rural

O seguro Rural permite ao produtor proteger-se contra perdas decorrentes principalmente de fenômenos climáticos adversos, porém, cobrindo não só a atividade agrícola, mas também a atividade pecuária, o patrimônio do produtor rural, seus produtos, o crédito para comercialização desses produtos, além do seguro de vida dos produtores. A principal modalidade de seguro rural comercializada pela Wiz Corporate é o Seguro Agrícola, que garante indenizações por prejuízos causados à plantação por fenômenos da natureza. O seguro Rural é vendido especialmente para clientes CAIXA, possuindo uma forte correlação com o volume de crédito rural disponibilizado pelo banco.

Vida em Grupo

O seguro Vida em Grupo oferece proteções e benefícios sob medida, de acordo com as coberturas escolhidas pela empresa, podendo ser ajustado para cobrir especificidades de Convenções Coletivas de Trabalho.

Responsabilidade Civil

O seguro de Responsabilidade Civil proporciona segurança nos casos em que o segurado é responsabilizado por danos não intencionais causados a terceiros. Assim, o capital do contratante não é afetado frente a imprevistos que envolvam outras organizações e pessoas. A principal modalidade de seguro responsabilidade civil comercializada pela Wiz Corporate é o Responsabilidade Civil Profissional e Material (RCPM) focado no

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

construtor de imóveis e garante o reparo de danos resultantes de erros ou defeitos de materiais de construção. Esse produto foi desenvolvido especialmente para o programa MCMV – faixas 2 e 3 – possuindo grande aderência às transações de crédito MCMV comercializadas na CAIXA. O RCPM apresentou expressivo crescimento desde que foi lançado, em 2016, alcançando um resultado de R$7,6 milhões em 2017, de R$7,9 milhões em 2018 e de R$7,5 milhões em 2019, uma diminuição de 4,1% em relação ao ano anterior. .

Patrimoniais

Por fim, os seguros patrimoniais dentro do segmento Corporate garantem ao segurado, até o limite máximo de garantia e de acordo com as condições do contrato, o pagamento de indenização por prejuízos, devidamente comprovados, diretamente decorrentes de perdas e/ou danos causados aos bens segurados, ocorridos no local segurado, em consequência de risco coberto. A principal modalidade de seguro patrimonial comercializada pela Wiz Corporate é o Seguro Empresarial, que oferece proteção para patrimônio, edificações, mercadorias, instalações e outros, contra diversos tipos de eventos, além de consultoria personalizada de riscos e coberturas de acordo com as necessidades dos clientes.

Produtos Comercializados na Wiz Parceiros

Os principais produtos e serviços comercializados na Operação Parceiros são (i) consórcios, nas modalidades Automóvel e Imobiliário, (ii) seguros desenvolvidos a fim de garantir proteção aos clientes quanto aos riscos originados e inerentes às transações do produto de consórcio, tais como seguro prestamista e seguro quebra de garantia e (iii) crédito com garantia imobiliária na modalidade “Home Equity”.

Consórcios

Consórcio é a modalidade de compra baseada na união de pessoas - físicas ou jurídicas - em grupos, com a finalidade de formar poupança para a aquisição de bens móveis, imóveis ou serviços. A formação desses grupos é feita por uma Administradora de Consórcios, autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil. No caso da Wiz, atuamos, via nossa unidade Wiz Parceiros, na ativação, prospecção e treinamento de parceiros comerciais para venda de Consórcios administrados pela Caixa Consórcios – controlada da Caixa Seguros Holding S.A.- nas modalidades Auto e Imobiliário, fora das agências CAIXA. Segundo a ABAC, em 2019 foram vendidos R$134,2 bilhões em cartas de consórcios no Brasil, possuindo mais de 7,3 milhões de participantes ativos, um mercado bastante representativo na economia brasileira. A Wiz Parceiros vem apresentando um alto crescimento de penetração nesse mercado, passando a ser responsável por 2,6% do total de vendas de cartas de consórcios em 2019 frente a share de 0,1% em 2013. A comissão originada com a venda das cartas de consórcio é paga pra Wiz em 4 parcelas, gerando um pequeno fluxo de comissão pós a realização da venda. A receita de consórcios representou 49,1% da receita bruta contábil da Wiz Parceiros em 2019.

Adicionalmente, nossa venda de Consórcios tem uma remuneração adicional, o ”*Success Fee*”, que é calculada com base em um percentual aplicado sobre o valor das cartas de consórcios vendidas pela Wiz Parceiros, condicionada ao atingimento de metas de vendas e permanência dos clientes em carteira. O Success Fee representou 3,5% do resultado da Wiz Parceiros em 2019.

Seguro Prestamista

O seguro Prestamista funciona como garantia para o contratante do consórcio que, em caso de morte ou invalidez, terá sua dívida com o grupo de consórcios quitada pela seguradora. O produto comercializado pela Operação Parceiros é subscrito pela CSH e pode ser ofertado para os clientes de consórcio originados fora e dentro das agências CAIXA, não sendo de natureza obrigatória, ou seja, exige esforço de vendas da nossa operação e dos parceiros comerciais para aumentar os níveis de penetração e, consequentemente, o resultado do produto. O seguro é pago pelo cliente ao longo das parcelas da cota de consórcios, garantindo fluxo de comissão enquanto durar o parcelamento, gerando estoque de comissão para a Wiz. Esse produto representou 15,9% do resultado da Operação Parceiros em 2019.

Seguro Quebra de Garantia

O seguro Quebra de Garantia é uma das modalidades dos seguros de Crédito Interno que, segundo a SUSEP, possui como objetivo ressarcir o segurado (credor), nas operações de crédito realizadas com clientes domiciliados

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

no país, das Perdas Líquidas Definitivas causadas por devedor insolvente. No caso do seguro Quebra de Garantia das operações de Consórcio é utilizado para assegurar o grupo de consórcios em caso de inadimplência de um consorciado. O produto comercializado pela Operação Parceiros é subscrito pela Previsul – controlada da Caixa Seguros Holding S.A.- sendo de natureza obrigatória para a concretização da venda da carta de consórcio, tendo, portanto, seu desempenho diretamente relacionado à venda de novas cartas de consórcio. O seguro é pago pelo cliente ao longo das parcelas da cota de consórcios, garantindo fluxo de comissão enquanto durar o parcelamento, gerando estoque de comissão para a Wiz. Esse produto representou 31,5% do resultado da Operação Parceiros em 2019.

Serviços prestados pela Wiz BPO

Backoffice

Além das operações de backoffice de Consórcio que remuneram nossa Companhia desde 2017, iniciamos, ao final de 2018, o faturamento dos demais serviços prestados em nossas operações BPO. Nesse período, registramos receita da prestação de serviços de pós-venda para os produtos Previdência, Prestamista e Habitacional – denominados "Backoffice CSH".

Os serviços de "Backoffice CSH" são prestados para a CSH envolvendo atividades relacionadas ao atendimento e regulação de sinistros, para os produtos Vida, Habitacional, Prestamista e Previdência, além das atividades de aceitação, emissão/cancelamento de apólices e manutenção, endosso e portabilidade para o produto Previdência. A remuneração desses serviços é baseada em um valor definido pela quantidade de contratos ativos de cada produto. Os serviços de Backoffice CSH representaram 24,3% do resultado da Wiz BPO em 2018 e 40,0% em 2019.

Os serviços de "Backoffice Consórcios" são prestados para a Caixa Consórcios – controlada da Caixa Seguros Holding S.A.- envolvendo atividades relacionadas à gestão dos consorciados originados em vendas realizadas no canal parceiros e no canal balcão, do momento da sua contemplação até a efetiva entrega da carta de crédito. Além disso, são realizadas atividades de regulação do sinistro do Seguro Quebra de Garantia, dentre outras. A remuneração desse serviço é baseada em um valor definido por cada atividade prestada. Os serviços de Backoffice Consórcios representaram 75,7% do resultado da Wiz BPO em 2018 e 13,0% em 2019. Além disso, a Wiz BPO realiza atividades de pós-venda em seguros e crédito a clientes fora do grupo CSH. Essa operação iniciou em 2019 e foi responsável por 7,5% do faturamento da Unidade no ano.

Demais Serviços

Além das atividades descritas acima a Wiz BPO também realiza a operação uma central de documentação especializada na gestão, controle e armazenamento de documentação física e digital ("GED" – Gestão Eletrônica de Documentos), prospecção e seleção de candidatos especializados para a necessidade do cliente ("Operação Cliente"), podendo ser este de diferentes segmentos e também realizamos o tratamento de ouvidorias com foco na identificação e na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios tradicionais ("Ouvidoria"). Essas operações iniciaram em 2019 e foram responsáveis por 39,5% do faturamento da Unidade no ano.

Nossa Estratégia

Buscamos criar valor para nossos acionistas por meio da implementação das seguintes iniciativas:

Diversificar nossa atuação em diferentes ambientes de negócios, potencializando canais de distribuição de produtos financeiros e de seguros

Atuamos na distribuição de seguros e produtos financeiros, por meio de nossas diversas unidades de negócios. Nosso modelo de gestão e governança é estruturado de forma a permitir *accountability*, autonomia e escalabilidade de nossas operações. Como forma de viabilizar essa expansão para novas unidades, mantemos um núcleo corporativo de suporte e criamos uma estrutura interna focada na prospecção e análise de novas unidades e negócios, que sejam alinhados com nossa estratégia de atuação e perfil corporativo. Dessa forma, nos posicionamos para potencializar os resultados dos canais de distribuição em que atuamos e expandir a atuação

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

para outros canais que permitam a ampliação da nossa atuação na distribuição de produtos financeiros e de seguros. Acreditamos que assim, continuaremos uma expansão sustentável da Companhia, diversificando nossa atuação em diversos ambientes de negócios e gerando valor para nossos acionistas.

Aumentar a penetração de produtos de seguros na base de clientes a que temos acesso na Operação Bancassurance, com suporte dos ASVENs

Acreditamos que a estratégia comercial de *oferta qualificada* utilizada na plataforma do programa *TEM MAIS CAIXA*, que tem como princípio ofertar o melhor produto de seguro, no momento em que são geradas as principais transações bancárias geradas na CAIXA, representa o melhor caminho para aumentarmos a penetração dos produtos de seguros na base de clientes do banco. Este nosso entendimento está baseado nos resultados positivos que tivemos na penetração de seguros das três transações bancárias que foram lançadas no início do programa *TEM MAIS CAIXA*, bem como pela inclusão de 5 novas transações na segunda fase do *programa em 2015*.

Assim, esperamos continuar a possuir bons fundamentos que nos permitam crescer acima da média do mercado, uma vez que nossa penetração na base de clientes da CAIXA ainda possui espaço para crescimento. Nos produtos Vida e Auto, responsáveis por 25,7% de nossa receita bruta de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (27,6% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018), possuíamos uma penetração de 2,7% e 0,1%na base de clientes pessoas físicas da CAIXA em 31 de dezembro de 2019, respectivamente. Nossos níveis atuais de penetração reforçam nossa estratégia de ênfase na comercialização de produtos de seguros nos canais existentes da CAIXA.

Valendo-nos dos canais de vendas da CAIXA, atuamos em todo o território nacional, seja por meio de agências bancárias da instituição, quanto por meio de nossos canais remotos, lotéricas e correspondentes bancários. Nos canais em que atuamos, em especial na rede de agências da CAIXA, objetivamos crescer ao incrementar a eficiência comercial na venda de produtos de seguros com os investimentos que fizemos na implantação do nosso Customer Relationship Management/Gestão de Relacionamento com o Cliente ("CRM") de vendas.

Aproveitar as oportunidades de cross-selling dos produtos de seguros nos diferentes canais de distribuição em que atuamos por meio da Unidade Wiz B2U e Operação Bancassurance

Identificamos que os produtos que comercializamos apresentam oportunidades significativas de *cross-selling* na nossa base de clientes. Por exemplo, identificamos que clientes que possuem seguro Auto são potenciais adquirentes de seguros Patrimoniais. Da mesma forma, no relacionamento com pessoas jurídicas, identificamos que nossos clientes de seguro Saúde são potenciais adquirentes de seguros de Vida corporativos e Multirrisco Empresarial, assim como clientes do seguro Habitacional são frequentes adquirentes de seguro Residencial. Pretendemos, portanto, continuar a aumentar os níveis de comercialização de produtos de seguro dentro da nossa carteira de clientes, utilizando estratégias suportadas (i) por modelos estatísticos de propensão a compras; (ii) pela automatização da oferta em conjunto de produtos complementares no ato da venda*;* (iii) pela segmentação de clientes, visando iniciativas de *marketing* direto e rentabilização da carteira de clientes. Acreditamos que essa estratégia reforça a sustentabilidade do nosso modelo de receitas, uma vez que (i) é possível continuar a penetrar a venda de produtos de seguros dentro da carteira de clientes adquirida; e (ii) clientes que possuem mais de um produto de seguros permanecem por mais tempo na nossa carteira de clientes.

Expandir a carteira de clientes da Wiz BPO e evoluir os níveis de qualidade de suas atividades, permanecendo como uma das maiores operações de BPO para seguros e produtos financeiros do país

Buscamos nos consolidar cada vez mais como uma das maiores empresas de BPO, fornecendo atendimento especializado no ramo de seguros e produtos financeiros. Temos foco no atendimento de excelência ao cliente, garantindo eficiência operacional por meio da automação de rotinas e melhoria na qualidade do processo, potencializando resultados de nossos clientes. Nossa atuação está baseada no uso de tecnologia, método e gente para atendimento dos níveis de serviço em todas as nossas operações, com foco em crescimento contínuo da carteira de clientes da Wiz BPO.

Buscamos aumentar nossa participação no mercado de Consórcios do Brasil, no segmento Auto e Imobiliário

Por meio da nossa rede de parceiros comerciais, atuamos hoje em mais de 5.500 pontos de venda na

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

comercialização de Consórcios Auto e Imobiliário da Caixa Consórcios, uma operação que representa, em volume de cartas de consórcios vendidas, 2,6% do mercado de consórcios brasileiro. Procuramos aumentar essa participação por meio dos seguintes pilares: (i) expansão na quantidade de parceiros comerciais – temos hoje uma estrutura focada em prospectar novos parceiros varejistas e (ii) expansão para novos canais e distribuição de consórcios, de forma presencial e/ou digital.

Companhia e CSH

Novas Condições de Exclusividade na Atuação da Wiz como Corretora

Em 29 de agosto de 2018, nossos acionistas aprovaram os termos de uma operação celebrada entre a nossa Companhia, a Caixa Seguridade, a CNP Assurances S.A. ("CNP") e a CSH, com o objetivo de estabelecer os termos e condições de atuação da nossa Companhia tanto no balcão da CAIXA, quanto fora dele ("Transação"). Nos termos da Transação, a Wiz garantiu, pelo menos até 14 de fevereiro de 2021, sua atuação como corretora exclusiva para a distribuição de produtos de seguros, consórcios e previdência privada na Rede de Distribuição da CAIXA (“Balcão da CAIXA”), mantendo os atuais percentuais de comissionamento, exceto quanto à ativação do produto Habitacional no canal Correspondentes Caixa Aqui - CCA, o qual foi descontinuado em 31 de dezembro de 2018. Após 14 de fevereiro de 2021, a Caixa Seguridade poderá realizar um procedimento competitivo público (“Bid”) para selecionar outra corretora para prestar serviços de corretagem, o que, por consequência, poderá resultar no encerramento do direito à exclusividade que atualmente possuímos.

A Transação teve como premissas as anunciadas (i) reestruturação do balcão da CAIXA, a qual poderá contar, a partir de 14 de fevereiro de 2021, com a formação de quatro *joint ventures* operacionais entre a Caixa Seguridade e outras Seguradoras que não a CSH ou a CNP (“*Joint Ventures*”), bem como contará com a criação de uma corretora própria sem atuação operacional para a distribuição segmentada de produtos de seguridade; e (ii) intenção de formação de ao menos uma das referidas *joint ventures* entre CNP e Caixa Seguridade para a distribuição, promoção, oferta e comercialização de produtos de seguros e previdência no balcão da CAIXA (“JV CNP e Caixa Seguridade”).

Dessa forma, a partir de 14 de fevereiro de 2021, por meio de procedimento competitivo público, será escolhida uma co-corretora para atuar operacionalmente na distribuição dos produtos, os quais serão segmentados por *Joint Venture.* Após comunicado feito ao mercado pela Caixa Seguridade acerca das diretrizes que governarão o Bid, nossa Companhia manifestou oportunamente a intenção em participar do referido certame, uma vez que entendemos possuir todas as condições técnicas e operacionais para tanto.

Como resultado da Transação, consideradas as premissas acima descritas, celebramos, também em 29 de agosto de 2018: (i) o Acordo Comercial para Prestação de Serviços de Corretagem e Co-Corretagem com a Caixa Seguridade; (ii) o Acordo de Compromisso para a celebração, consequente e concomitante, de Contrato de Prestação de Serviços de Suporte de Pós-Vendas (*Backoffice)* para os segmentos de Vida, Previdência, Prestamista e Habitacional, com a CSH*;* e (iii) o Acordo de Compromisso para prever a obrigatoriedade de celebração de futuro Contrato de Prestação de Serviços de Suporte de Pós-Vendas (*Backoffice),* caso se concretize a JV CNP e Caixa Seguridade para a distribuição, promoção, oferta e venda dos produtos de seguros de pessoas e de previdência, com a CNP.

Acordo Operacional para Prestação de Serviços de Corretagem e Co-Corretagem celebrado entre Wiz e Caixa Seguridade

Este contrato estabelece a manutenção, até pelo menos 14 de fevereiro de 2021, de nossa atuação como corretora ou co-corretora dos produtos de seguridade Auto, Residencial, Multirrisco Empresarial, Prestamista, Habitacional, Vida, Previdência, Consórcio, Odonto e Microseguro e AP, bem como garante nossa atuação no escopo das *Joint Ventures* eventualmente formadas pela Caixa Seguridade para a distribuição dos referidos produtos no balcão CAIXA, caso a nossa Companhia se consagre vencedora no procedimento competitivo público. Nesse sentido, somente poderemos ser substituídos em nossa condição de corretora ou co-corretora para distribuir produtos de seguridade no balcão da CAIXA se não nos consagrarmos vencedores no Bid. Caso o Bid não ocorra, a Wiz permanecerá como corretora ou co-corretora dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA, mesmo após 14 de fevereiro de 2021.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

O instrumento também assegurou nossos atuais percentuais de comissionamento, bem como preservou, caso não sejamos vencedores do eventual Bid, nossa comissão de corretagem no tocante às apólices comercializadas até 14 de fevereiro de 2021, ou até a realização do certame, o que ocorrer primeiro, observados os direitos relacionados a cancelamentos e renovações.

O contrato também prevê como principais obrigações das Partes:

(i) Realização de Bid, pela Caixa Seguridade, e preferencialmente até 14 de fevereiro de 2021, para seleção de parceiro estratégico que não sua corretora própria, para as atividades de corretagem (ou co-corretagem, conforme o caso) para a distribuição de produtos de seguridade no balcão da CAIXA, exceto em relação ao Habitacional. O certame preverá que o novo parceiro deverá demonstrar condições técnicas e operacionais adequadas para a prestação dos serviços de corretagem (ou co-corretagem);

(ii) Antes do Bid, caberá à Caixa Seguridade fazer com que eventuais seguradoras integrantes das *Joint Ventures* celebrem os respectivos contratos de corretagem ou co-corretagem com a Wiz, conforme aplicável ("Contratos de Corretagem e Outras Avenças"), com vigência até 14 de fevereiro de 2021, podendo este prazo ser estendido caso o Bid não seja realizado até aquela data, respeitadas as regras de transição e extensão excepcional da vigência, conforme descritas abaixo;

(iii) Voto favorável, pela Caixa Seguridade, à escolha da Wiz como parceira prestadora de serviços de *Back-Office*, enquanto acionista das novas *Joint Ventures* formadas para explorar a distribuição de produtos de seguridade no balcão da CAIXA, de maneira a preservar o objeto da Transação;

(iv) Utilização, pela Wiz, dos dados das bases de clientes do balcão da CAIXA exclusivamente para o cumprimento dos serviços de corretagem, abstendo-se de explorá-los para qualquer outra atividade;

Caso o Bid seja impugnado pela Wiz ou por qualquer outra empresa participante do certame e a impugnação resulte na impossibilidade de sua conclusão até 14 de fevereiro de 2021, o contrato prevê que serão estendidos os prazos de vigência dos Contratos de Corretagem e Outras Avenças até 14 de fevereiro de 2022, podendo as Partes deles integrantes celebrar novos contratos por período adicional de até 1 (um) ano ("Acordos Excepcionais"). Findo o prazo dos Acordos Excepcionais, na hipótese de o Bid não ter sido concluído, será realizado um novo certame, com a consequente celebração de novos Acordos Excepcionais, observados os critérios econômico-financeiros e operacionais existentes no momento da referida negociação, inclusive quanto aos valores já tornados públicos em razão do certame.

Além dos procedimentos estabelecidos no contrato acerca da conclusão do Bid, para a hipótese da Wiz não se sagrar vencedora do certame, ficou estabelecido um período para a desmobilização da operação atual e transição para a nova corretora ou co-corretora. Se o Bid for finalizado antes de 14 de fevereiro de 2021, a Wiz e a Caixa Seguridade terão até 14 de fevereiro de 2022 ("Período de Transição") para desmobilizar gradualmente a estrutura de assistentes de vendas atual da Wiz com a finalidade de não causar qualquer descontinuidade operacional. Se o Bid ocorrer após 14 de fevereiro de 2021, a Wiz e a Caixa Seguridade terão um prazo de 12 (doze) meses, contados da finalização do procedimento competitivo, para substituir a Wiz ("Período de Transição Adicional"), devendo este período ser atendido inclusive caso existam eventuais Contratos de Corretagem e Outras Avenças e/ou Acordos Excepcionais ainda vigentes.

O contrato permanecerá em vigor até 14 de fevereiro de 2021 ou até o término do último Contrato de Corretagem e Outras Avenças, o que ocorrer por último e não prevê regra específica para distrato, resguardado, portanto, o direito de indenização à nossa Companhia, caso seja distratado pela Caixa Seguridade.

Acordo de Compromisso celebrado entre Wiz e CSH

Por meio deste Acordo de Compromisso, a CSH expressamente se comprometeu em fazer com que suas

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

subsidiárias Caixa Seguradora S.A. e Caixa Vida e Previdência S.A. concomitantemente celebrassem com a nossa Companhia um Contrato de Prestação de Serviços de Suporte de Pós-Vendas (*Backoffice*) para regular nossa atuação na prestação dos referidos serviços pelo período de 10 (dez) anos, o qual será melhor descrito adiante.

Adicionalmente, caso seja concretizada a JV CNP e Caixa Seguridade, a CSH se comprometeu, por si e pelos membros de nosso Conselho de Administração por ela indicados, a exercer os direitos de voto a fim de permitir que a nossa Companhia, incluindo subsidiárias, preste serviços de corretagem ou de soluções financeiras a outras seguradoras e empresas no balcão da CAIXA, exceto quanto ao produto Consórcio e quanto à Plataforma Zim. Como contrapartida pela não liberação da exclusividade no tocante ao produto Consórcio, todos os contratos vigentes que regulam a atuação da Wiz nesse sentido foram aditados para estender suas vigências até 31 de dezembro de 2027.

Em razão do acordo para liberar a Wiz dos compromissos de exclusividade com a CSH, a Wiz poderá participar dos futuros Bids para atuar, no balcão da CAIXA, como corretora ou co-corretora para outras seguradoras parceiras da Caixa Seguridade nas futuras *Joint Ventures.*

Nossa atuação como corretora de seguros da CSH e suas subsidiárias permanece regulada pelo Convênio de Parceria Operacional ("Convênio"), celebrado em 16 de janeiro de 2015, entre nós, a CSH e todas as suas subsidiárias operacionais. As regras de atuação e comissionamento previstas no Convênio permanecem inalteradas, exceto quanto à comissão relacionada ao projeto de ativação do produto Habitacional no CCA, o qual foi descontinuado em 31 de dezembro de 2018, conforme acordado entre as Partes do Convênio. Adicionalmente, o Convênio será oportunamente aditado para alterar as disposições que tratam sobre os direitos de exclusividade da CSH, com o propósito de autorizar a Wiz e suas subsidiárias a prestarem serviços de corretagem dentro do balcão da CAIXA a outras seguradoras.

O Acordo de Compromisso não poderá ser aditado, modificado ou complementado, exceto se por meio de aditivo assinado entre as Partes.

Convênio de Parceria Operacional entre Wiz, CSH e suas subsidiárias

O Convênio vigerá pelo menos até 14 de fevereiro de 2021, ou na medida em que as novas *Joint Ventures* se tornem operacionais, servindo para regular:

(i) a prestação, por nós à CSH e suas subsidiárias, de certos serviços assessórios às atividades de corretagem, incluindo, mas não se limitando a: (a) proposição de metas de vendas por produto e por canal; (b) proposição do desenvolvimento, lançamento e divulgação de novos produtos; (c) promoção de análise mercadológica dos produtos; (d) estabelecimento de indicadores e análise o desempenho da comercialização dos produtos; (e) discussão e proposição de ações para o cumprimento das metas de vendas já estabelecidas; (f) análise e acompanhamento de processos de sinistros de certos produtos; (g) acompanhamento de averbações e alterações de apólices em que a CAIXA figure como segurada, estipulante ou beneficiária; e (h) pagamento de premiações, sob forma de crédito de pontos no programa "Mundo Caixa", aos funcionários da CAIXA que realizam a indicação de produtos das subsidiárias da CSH a clientes do banco (para mais informações sobre o programa "Mundo Caixa", vide "Termo de Responsabilidade e Contrato de Prestação de Serviço de Gestão da Plataforma Mundo Caixa" descrito neste item 7.1 abaixo);

(ii) a nossa atuação como corretora de seguros para a comercialização, por meio de canais virtuais, dos produtos oferecidos pelas subsidiárias da CSH.

Ressalvada a obrigação de aditamento do Convênio para alterar a cláusula que trata da exclusividade, o instrumento não poderá ser alterado ainda que haja anuência de todas as Partes e será rescindido, a qualquer tempo, apenas nas seguintes hipóteses:

(i) por consentimento mútuo entre as Partes, manifestada por escrito com no mínimo 180 (cento e oitenta) dias de antecedência;

(ii) caso qualquer das Partes seja declarada insolvente, tenha a sua falência, recuperação judicial ou

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

extrajudicial, intervenção ou liquidação decretada ou negocie composição com credores em virtude de situação pré-falimentar;

(iii) alteração do objeto social da nossa Companhia ou da Wiz Corporate, de forma a nos impedir de prestar as atividades previstas no Convênio; e

(iv) perda definitiva pelas Partes da autorização concedida pelos respectivos órgãos reguladores para operar, conforme aplicável.

Adicionalmente, o Convênio poderá ser rescindido em caso de descumprimento das obrigações nele previstas, desde que não tenha sido sanado o erro no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados do recebimento de notificação enviada à Parte infratora.

Mesmo após a rescisão, as Partes deverão manter os produtos ativos, bem como prestar atendimento aos segurados, beneficiários e demais clientes, por prazo específico de transição a ser determinado em comum acordo, não podendo ocorrer nenhum prejuízo àqueles que adquiriram os produtos.

Contrato de Prestação de Serviços de Backoffice entre Wiz, CSH, Caixa Seguradora S.A. e Caixa Vida e Previdência S.A.

À luz da Transação, nossa Companhia foi contratada para prestar com exclusividade, diretamente, por suas subsidiárias ou por subcontratados, serviços de suporte operacional (*backoffice)* dos produtos de Previdência, Vida, Prestamista e Habitacional, comercializados no balcão da CAIXA, bem como em outras redes e canais nos quais a CSH e suas subsidiárias operem.

O Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice* foi celebrado com vigência de 10 (dez) anos, com a possibilidade de renovação mediante a assinatura de termos aditivos entre as Partes, considerada a premissa negocial de manterem entre elas um relacionamento de longo prazo. Entretanto, foi estabelecida como condição suspensiva ao contrato a não concretização da pretendida JV CNP e Caixa Seguridade, a qual, por consequência, reduzirá para 2 (dois) anos o prazo de vigência do Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice*, podendo ser renovado mediante termo aditivo assinado pelas Partes.

Também ficou estabelecido que quando, e se, a JV CNP e Caixa Seguridade se tornar operacional e toda a carteira de seguros de Vida e Previdência for transferida para o escopo de atuação da nova sociedade, o Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice* será, por consequência, aditado para excluir os referidos produtos de seu objeto. Dadas as veiculações públicas pela Caixa Seguridade S.A., por meio dos Fatos Relevantes divulgados em 19 de setembro de 2019, 22 de março de 2019 e 29 de agosto de 2018, de que as condições precedentes foram devidamente cumpridas, os contratos que ora regem a atuação da Wiz BPO serão oportunamente aditados para atender o negociado entre as partes em agosto de 2018. Ainda, ficou estabelecido também que em eventual possibilidade da CNP vencer o *Bid* para atuar na comercialização do seguro Habitacional, o Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice* deveria ser aditado para excluir os referidos produtos de seu objeto quando toda a carteira de seguros habitacionais for transferida para o escopo de atuação da nova *Joint Venture*, conforme Fato Relevante publicado pela Caixa Seguridade S.A. em 6 de janeiro de 2020, a CNP Assurances não foi vencedora do *Bid* para atuar na comercialização do seguro Habitacional, logo os termos do contrato que regem essa operação não serão aditados.
Consideradas as hipóteses acima, caso o Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice* seja aditado para a exclusão dos produtos de Vida, Previdência e/ou Habitacional, o escopo do contrato também deverá ser ajustado para incluir novos serviços a serem prestados pela nossa Companhia de modo a restaurar o volume de serviços inicialmente contratados.

Não será considerada violação à exclusividade concedida à nossa Companhia caso a CSH, a Caixa Seguradora ou a Caixa Vida e Previdência decidam, por quaisquer motivos, internalizar ou propriamente executar os serviços objeto do Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice*. Entretanto, eventuais reduções no escopo do objeto inicialmente contratado deverão sempre objetivar a manutenção do contrato na tentativa de manter, na medida do possível, a remuneração global paga à Wiz, considerada a premissa de relacionamento de longo prazo entre as Partes.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

O Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice* poderá ser rescindido de comum acordo entre as Partes, desde que a CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência, notifique a Wiz para que, em até 10 (dez) dias, contados do recebimento da notificação, apresente o Plano de Transição, o qual compreende a descrição dos critérios e procedimentos a serem seguidos para efetivar a descontinuidade da prestação dos serviços em até 90 (noventa) dias, contados também do recebimento da notificação do interesse em rescindir. Ficará, portanto, efetivamente rescindido o contrato nas seguintes hipóteses:

(i) Finalização do Plano de Transição;

(ii) Notificação quanto ao descumprimento de qualquer disposição do Plano de Transição, que poderá acarretar na rescisão unilateral do contrato, após envio de nova notificação nesse sentido;

Também poderá ser rescindido, pela CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência, imediatamente, nas seguintes hipóteses:

(i) Qualquer alteração societária que resulte em mudança no controle de nossa Companhia, nos termos da Lei nº 6.404/1976, ou caso ocorra modificação da finalidade ou da estrutura da Wiz que prejudique a execução do Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice;*

(ii) Utilização indevida, pela Wiz, em benefício próprio ou de terceiros, de informações privilegiadas ainda não divulgadas ao público e que venha a ter acesso por força das suas atribuições contratuais;

(iii) Por quaisquer descumprimentos da Lei Anticorrupção, pela Wiz, podendo a CSH, Caixa Seguradora, Caixa Vida e Previdência requerer o ressarcimento por todo e qualquer dano suportado em razão da violação;

Adicionalmente, também poderá ser rescindido o contrato caso ocorra pedido de recuperação judicial ou decretação de falência por uma das Partes ou pela ocorrência de incidentes que configurem caso fortuito ou de força maior. Nesta última hipótese, a Parte impossibilitada de cumprir com suas obrigações deverá comunicar às demais, imediatamente, acerca da extensão do problema e prazo estimado para sua solução, competindo às outras Partes a decisão de conveniência ou não pela continuidade do contrato.

Poderá, ainda, ser rescindido pela CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência caso a Wiz, ou mesmo um terceiro prestador de serviços por ela contratado, após 60 (sessenta) dias, contados do recebimento de notificação incorra no descumprimento das denominadas Obrigações Materiais, as quais incluem, mas sem limitação, a) dever de confidencialidade, proteção a direitos e propriedades da CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência; b) conformidade com a lei de combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro; c) obrigações que, quando violadas, possam gerar danos materiais à CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência, incluindo danos de imagem; d) obrigações que, quando violadas, possam impedir a CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência de continuar suas respectivas atividades no seu curso normal de negócios ou de manter a continuidade do contrato em termos e condições substancialmente similares ao inicialmente pactuado; e) não apresentação, pela Wiz, do Plano de Transição, conforme detalhado anteriormente. Serão consideradas violações a uma Obrigação Material a contínua, repetitiva ou severos descumprimentos dos prazos estabelecidos oportunamente pelas Partes em SLA e SLO. De maneira a evitar a rescisão do contrato, visando manter o relacionamento de longo prazo acordado entre as Partes, poderá ser estabelecido um prazo para que a Wiz corrija os problemas apontados.

Em até 90 (noventa) dias que precedam o final do prazo de vigência do Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice*, cada uma das Partes deverá notificar a outra sobre sua intenção de renovar o prazo, sob pena de ser considerado o instrumento rescindido de pleno direito e dar início ao prazo do Plano de Transição.

Acordo de Compromisso celebrado entre Wiz e CNP

O Acordo de Compromisso foi celebrado entre a CNP e a Wiz vislumbrando a possibilidade da concretização da JV CNP e Caixa Seguridade para a distribuição, promoção, oferta e comercialização dos produtos de seguros e de Previdência, motivo pelo qual a CNP se comprometeu a fazer com que a nova seguradora celebre com a Wiz

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

um contrato para a prestação de serviços de *backoffice* substancialmente similar ao Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice* celebrado entre CSH, Caixa Seguradora, Caixa Vida e Previdência, cuja vigência será equivalente ao prazo remanescente para atingir os 10 (dez) anos originalmente acordados para no Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice.*

O mesmo entendimento vale para a eventualidade de estruturação de *Joint Venture* para distribuir, promover, ofertar e comercializar produtos habitacionais. Caberá, portanto, à CNP exercer seus direitos de voto como acionista direta ou indireta da nova sociedade para aprovar a celebração de novo contrato de prestação de serviços de *backoffice*, com a Wiz, para produtos de seguros habitacionais, com termos substancialmente similares ao Contrato de Serviços de *Backoffice* celebrado com a CSH, Caixa Seguradora e Caixa Vida e Previdência, cuja vigência será equivalente ao prazo remanescente para atingir os 10 (dez) anos originalmente acordados para no Contrato de Prestação de Serviços de *Backoffice.*

O Acordo de Compromisso não poderá ser aditado, modificado ou complementado, exceto se por meio de aditivo assinado entre as Partes.

Termo de Responsabilidade e Contrato de Prestação de Serviço de Gestão da Plataforma Mundo Caixa

O Mundo Caixa

O Mundo Caixa é uma plataforma eletrônica que dá suporte à plataforma de relacionamento, benefício, lazer, esporte e cultura desenvolvida pela FENAE e destinada aos participantes – que podem ser empregados ativos e aposentados da CAIXA empregados ativos da Caixa Seguradora, empregados ativos FENAE, empregados e associados das APCEF´s, empresários lotéricos, atendentes lotéricos, empresários CAIXA AQUI e atendentes CAIXA AQUI - com a finalidade de promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes, através de programa de pontuação, campanhas e acesso a diversos projetos culturais, sociais e esportivos.

A Wiz celebrou, em 05 de dezembro de 2016, um Termo de Responsabilidade com a FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da CAIXA – em que esta autoriza e transfere para a Companhia a atividade de Gestão Operacional da plataforma eletrônica Mundo Caixa, além da autorização e cessão gratuita da plataforma eletrônica que hospeda o Programa Mundo Caixa e seu respectivo domínio, viabilizando a Gestão Operacional do programa pela Companhia, por prazo indeterminado.

A Gestão Operacional do Mundo Caixa compreende a gestão de toda a operação relacionada às ações institucionais, comerciais ou campanhas realizadas na plataforma do mesmo, em todas as suas etapas de execução, incluindo a administração financeira e orçamentária, gestão operacional e tecnológica, contratação de colaboradores e prestadores de serviços, comunicação e atendimento à demanda dos participantes e parceiros.

A Plataforma Mundo CAIXA®

Conforme estratégia comercial da Caixa Seguradora, sempre que um funcionário CAIXA indica uma oportunidade de venda, reconhecida e aceita, de produtos da CSH dentro das agências da Caixa da Econômica Federal, essa premia o respectivo funcionário. Ao final de cada mês, a CSH gera um arquivo com a totalidade das vendas efetivadas no mês, com suas respectivas premiações, e envia à Wiz. A premiação é realizada por meio da concessão de pontos aos participantes em plataforma de relacionamento – Plataforma Mundo Caixa®- que têm os respectivos pontos creditados em sua conta eletrônica.

A Plataforma Mundo CAIXA®, gerida pela Wiz, é um programa de relacionamento que visa gerir pontos acumulados pelos participantes, para fins de trocas por mercadorias e/ou serviços, divulgação de campanhas e matérias relacionadas ao interesse dos participantes. Os pontos são unidades utilizadas pela Plataforma Mundo CAIXA® para cálculos da premiação acumulada pelos participantes e não possuem caráter monetário, sendo apenas referência para o usufruto de produtos ou serviços constantes do catálogo de prêmios e, em nenhuma hipótese, são convertidos em moeda.

Nesse contexto, a Wiz firmou contrato de prestação de serviços com as subsidiárias da CSH ("Contratantes") para a execução de serviços de marketing de relacionamento e fidelização comercial consistentes na gestão, controle

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

e manutenção de pontos concedidos por essas empresas aos participantes por ela indicados, para troca por prêmios em Catálogo de Prêmios gerido pela Wiz, bem como análise e compilação dos dados dos participantes para elaboração e Estratégia Comercial.

Dentre as principais obrigações da Wiz nesse contrato, estão: (i) administrar e manter a ferramenta tecnológica de atualização do banco de dados da plataforma Mundo Caixa, (ii) franquear aos participantes o acesso à Plataforma Mundo CAIXA®, por intermédio de portal eletrônico, mediante adesão ao Termo de Uso da Plataforma, login e senha a ser gerado eletronicamente pela Wiz, manter espaço acessível ao portal individualmente pelo participante, extrato detalhado do saldo de pontos, (iii) manter e administrar o catálogo de prêmios da Plataforma Mundo CAIXA®, (iv) gerir e registrar o crédito de pontos e o resgate de prêmios pelos participantes, (v) manter central de atendimento telefônica gratuita e posições de atendimento físicas e on-line via chat para esclarecimento de dúvidas, tratamento de reclamações, sugestões, elogios, (vi) divulgar no portal conteúdo desenvolvido pelas contratantes, (vii) disponibilizar aos participantes informes de rendimento para fins de Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física, (vii) creditar pontos aos participantes, dentre outras.

Para a execução desse serviço, a Wiz fica autorizada a subcontratar, desde que autorizado pelas contratantes, a prestação de quaisquer serviços listados acima.

Por essa prestação de serviços, a Wiz é remunerada pelas Contratantes da seguinte forma:

- Valor fixo mensal de R$300.000,00 (trezentos mil reais);
- Remuneração variável eventual ("*Breakage")* dos pontos concedidos e não resgatados em 24 meses, contados da data de disponibilização dos pontos aos beneficiários do Programa Mundo Caixa, conforme contrato e regulamento do Programa. A título de informação, o percentual de Breakage do referido programa, em 2018, foi apurado em 2,10%.

Mensalmente as Contratantes repassam para a Wiz o lastro financeiro para os pontos das premiações acima mencionadas.

Contrato de Parceria com a Vantagens Serviços de Fidelização Ltda.

Conforme citado, no âmbito das atividades de Gestão Operacional da plataforma eletrônica Mundo CAIXA®, a Wiz é autorizada a subcontratar fornecedores para garantir a execução das atividades contratadas. Nesse sentido, a Companhia celebrou Contratos de Parceria e Outras Avenças com a Vantagens Serviços de Fidelização Ltda.– empresa de loyalty especialista no desenvolvimento de plataformas de incentivo, e programas de premiação integrado com diversos varejistas nacionais e regionais.

A subcontratada é responsável pela administração de todas as atividades envolvidas no resgate da pontuação – tais como manutenção de catálogo de prêmios, gestão dos fornecedores de produtos e serviços, bem como a coalisão com outras campanhas voltadas aos participantes.

Análise dos impactos do COVID-19 em nossas atividades

Conforme descrito no item 4.1 – *"Descrição dos Fatores de Risco deste Formulário de Referência – O surto de doenças transmissíveis no Brasil e/ou no exterior (a exemplo da pandemia (COVID-19)) pode provocar um efeito adverso em nossas operações. Ainda, o surto de doenças em todo mundo pode ter um impacto direto na economia brasileira, inclusive paralisando os nossos canais de distribuição, o que poderá provocar um efeito negativo em nossos negócios. Recentemente, o mundo foi afetado por uma pandemia (COVID-19) que provocou impactos econômicos negativos globais, dos quais nós ainda não conseguimos quantificar de forma precisa (quer do ponto de vista micro, quer do ponto de vista macroeconômico)",* as nossas operações, bem como as operações das sociedades direta ou indiretamente controladas por nós sofreram impacto relevante em razão das medidas de restrição à circulação de pessoas adotadas como consequência da pandemia do COVID-19. Além disso, acreditamos que a pandemia provocada pelo novo coronavírus continuará a afetar negativamente nossos negócios, condição financeira, resultados operacionais e fluxos de caixa, cuja extensão dependerá de desenvolvimentos futuros, que são altamente incertos e imprevisíveis.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

As consequências adversas da atual pandemia ocorreram (e continuam ocorrendo) após a emissão de nossas demonstrações financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e, em razão de serem eventos recentes, até a data deste Formulário de Referência, a nossa administração não realizou uma avaliação de nossa capacidade de continuar operando os nossos negócios, além das ponderações apresentadas neste item 7.1 e no item 4.1 deste Formulário de Referência. Caso a nossa administração tivesse concluído esta análise até a data deste Formulário de Referência, não seria possível assegurar que nossa administração não teria constatado a existência de incertezas materiais na capacidade da nossa Companhia continuar operando nossos negócios.

Embora a nossa administração entenda que finalizamos o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma posição de caixa confortável (no valor de R$45,8 milhões) para condução de nossas operações e que as características do negócio de corretagem de seguros (*asset light*) e o histórico financeiro da Wiz evidenciem nossa capacidade de geração de caixa, atrelada a uma considerável previsibilidade de receita no médio/longo prazo, os impactos decorrentes do surto do COVID-19 são contínuos e, portanto, avaliaremos a evolução dos efeitos da atual pandemia em nossas receitas, ativos, resultados, negócios e perspectivas, incluindo qualquer possível alteração na nossa capacidade de continuar operando nossos negócios. As nossas análises serão realizadas em linha com o Ofício Circular CVM/SNC/SEP nº 02/2020, emitido pela Comissão de Valores Mobiliários em 10 de março de 2020, que orienta os administradores e auditores independentes de companhias abertas a considerarem cuidadosamente os impactos do COVID-19 em seus negócios e reportarem nas demonstrações financeiras os principais riscos e incertezas advindos dessa análise, em consonância com as normas contábeis aplicáveis.

Do ponto de vista gerencial, conseguimos constatar que as medidas de distanciamento social tomadas a partir de março de 2020 em todo território nacional como forma de conter a disseminação do COVID-19 diminuíram de forma relevante a circulação de pessoas em vias comuns, bancos, *shoppings*, aeroportos, universidades, hospitais, prédios comerciais, entre outros locais públicos. Em 14 de abril de 2020, como medida adicional de combate à disseminação do COVID-19, divulgamos por meio de Comunicado ao Mercado, as medidas tomadas por nossa administração para mitigar os impactos da pandemia do COVID-19 em nossos negócios e ambientes de atuação, a fim de resguardar a nossa carteira de clientes e resultados financeiros, bem como em atenção a nossa função social, priorizando a proteção à saúde de nossos colaboradores e manutenção de empregos. Temos tomado medidas preventivas, incluindo, mas não se limitando, a reduzir despesas, negociar o alongamento de prazo de pagamento junto a fornecedores, entre outras. Acreditamos que essas medidas e nossa posição financeira atual são adequadas para garantir o cumprimento de nossas obrigações de longo e curto prazos e, embora não tenhamos, atualmente, motivos para acreditar que não seremos capazes de continuar operando nossos negócios, nossa administração não pode garantir que os efeitos contínuos da pandemia do COVID-19 não vão nos impactar de tal forma que não conseguiremos prever neste momento.

Adicionalmente, estamos monitorando diariamente os desdobramentos da pandemia em razão da disseminação global do COVID-19, com o objetivo de preservar a nossa segurança, de nossos colaboradores, fornecedores e clientes, bem como mapeando os reflexos da pandemia em nossos negócios. Não temos como prever quando as medidas de distanciamento social deixarão de ser necessárias, e, em nosso entendimento, a recuperação do volume de vendas nas nossas operações deverá acontecer de forma gradual, uma vez que tais medidas de distanciamento social sejam reduzidas e, gradualmente, se tornem inexistentes.

Nossas medidas adotadas em decorrência do COVID-19

Como forma de minimizar os impactos da pandemia do COVID-19 em nossos negócios, adotamos as seguintes medidas:

- **Preservação de Caixa**
  - Postergação do recolhimento de contribuições sociais: postergação do pagamento do FGTS dos meses de março a maio de 2020, conforme previsão na Portaria nº 139, de 3 de abril de 2020 expedida pelo Ministério da Economia e postergação por 2 meses dos pagamentos de contribuição ao INSS, Pis e Cofins de todas as empresas do Grupo WIZ, conforme previsão na Portaria nº 150, de 7 de abril de 2020 expedida pelo Ministério da Economia.

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

- **Renegociações**

  — Reprogramação de pagamento de despesas, tais como renegociação de contratos comerciais e de pagamento de fornecedores.
  — Renegociação da terceira parcela do *earn-out* referente à aquisição da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda.

- **Negócios e Operações**

  — Implementação de comitê não permanente de gestão de crise para coordenar as ações diante da pandemia do COVID-19, que avalia diariamente os desdobramentos econômicos e sociais em nosso país, avaliando seus impactos em nosso ecossistema e priorizando medidas a serem adotadas para mitigar os impactos em nossos resultado e proteger nossas operações.
  — Adaptação dos modelos de atuação de suas Unidades de Negócio, intensificando a operação de unidades que já possuíam como modelo a atuação remota e digital.

- **Colaboradores**

  — Suspensão temporária de contratos de trabalho dos assistentes de venda das operações presenciais realizadas na rede CAIXA por até 60 dias.
  — Implementação de trabalho remoto para mais de 1.000 de nossos colaboradores.
  — Antecipação de férias aos empregados que desejarem usufruir desse direito.
  — Antecipação do pagamento da primeira metade do 13º salário dos funcionários da Companhia para o mês de abril, a fim de reduzir os impactos financeiros que suas famílias poderão vir a sofrer em função da pandemia.

- **Saúde**

  — Comunicados e treinamentos frequentes sobre prevenção, higiene e cuidados com a saúde.
  — Distribuição de *kits* de prevenção (álcool gel e máscaras) para as equipes envolvidas nas operações em funcionamento.
  — Monitoramento de casos suspeitos e confirmados e de colaboradores que tiveram contato direto com casos positivos.
  — Implementação de protocolos de biossegurança nos estabelecimentos.
  — Afastamento do local de trabalho dos colaboradores pertencentes aos grupos de risco.
  — Reuniões entre colaboradores e lideranças realizadas através de plataformas digitais.
  — Suspensão de viagens para todos os colaboradores.
  — Criação de plano de retorno aos escritórios e postos de trabalho, com adoção de medidas de proteção aos colaboradores e respeito às orientações governamentais de prevenção à transmissão da doença.

- **Comunidade**

  — Disponibilização do "*Corrente do Bem*" para nossos clientes Pessoas Jurídicas, no qual são disponibilizados serviços remotos de assistência médica, psicológica, financeira e jurídica aos benefíciários dos produtos.
  — Reforço de ações de responsabilidade social no interior do estado do Maranhão, em Belágua, através do "*Páscoa Solidária por Belágua*", em que doaremos mantimentos básicos para a comunidade local durante o período da pandemia, com recursos próprios, no montante de até R$75 mil, e de seus colaboradores.

No entendimento da nossa administração, as medidas tomadas até o momento – e que estão em constante reavaliação – buscam manter o nível de serviço e qualidade operacional que prezamos em nossas operações, além de buscar assegurar a saúde e bem-estar dos nossos colaboradores, fornecedores e clientes e da sociedade como um todo, apoiando o cumprimento das medidas determinadas pelas autoridades públicas. Ainda, apesar de estarmos presenciando um momento de incertezas, em que não é possível precisar seus impactos, bem como seu

7. Atividades do emissor / 7.1 - Descrição - atividades emissor/controladas

prazo de duração, no entendimento da nossa administração, tais medidas buscam suportar, em parte, a nossa Companhia nesse momento.

No entendimento da nossa administração, com o término das medidas de isolamento social, o fluxo de pessoas tenderá a se normalizar de forma gradual e nossas vendas nas lojas físicas tenderão a voltar aos patamares pré-pandemia.

7. Atividades do emissor / 7.1.a - Infs. de sociedade de economia mista

Não aplicável, tendo em vista que nossa Companhia não é uma sociedade de economia mista.

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

Nossa administração definiu os segmentos operacionais com base nos relatórios utilizados para a tomada de decisões estratégicas revisados pela Diretoria Executiva. A diretoria efetua análise do negócio baseada na segmentação das empresas que compõem do Grupo, as quais oferecem serviços distintos a um público alvo específico, são elas: (i) Wiz; (ii) Wiz Corporate; (iii) Wiz Parceiros; (iv) Wiz BPO; (v) Wiz Saúde; (vi) GR1D Finance; (vii) GR1D Insurance.

O segmento Wiz abrange, tipicamente, os clientes que adquirem produtos de seguros de prateleira, com baixa complexidade técnica, seguindo o modelo B2B2C, e que, na maioria das vezes, tem o negócio fechado ou originado no principal canal da CSH, o balcão de agências (Operação Bancassurance), e nos canais remotos geridos pela Wiz (Wiz B2U).

Já o segmento da Wiz Corporate (B2B)abrange aqueles clientes que normalmente adquirem produtos em processos de venda consultivos onde, geralmente, a oportunidade de venda leva mais tempo para ser convertida em negócio.

O segmento Wiz Parceiros abrange clientes que adquirem produtos através do modelo B2B2C, por meio de parceiros comerciais que realizam a venda dos produtos fora das agências CAIXA. Os parceiros comerciais estão presentes em todas as regiões do país, com acesso aos clientes finais consumidores de produtos de consórcio. A força de vendas da Wiz Parceiros atua na prospecção, ativação e capacitação desses parceiros a fim de garantir conformidade e fomentar a venda de produtos de consórcio da Caixa Consórcio – controlada da CSH S.A – no ambiente fora das agências CAIXA, bem como dos produtos de seguros correlatos à transação dos consórcios.

O segmento Wiz BPO presta serviços por meio do modelo B2B2C, gerenciando operações de pós-venda para produtos financeiros e de seguros e atendimento aos clientes finais dos parceiros comerciais. Já no segmento Wiz Saúde o modelo de atuação é B2B. Por fim, nos segmentos GR1D Finance e GR1D Insurance, o foco está comercialização de produtos de tecnologia, especificamente APIs, para o mercado financeiro e de seguros por meio do modelo B2B.

a. **Produtos e serviços comercializados**

Os produtos negociados para o segmento Wiz são, principalmente: Vida, Habitacional, Prestamista, Residencial, Multirrisco Empresarial, Auto, e Outros Produtos (previdência, capitalização e consórcio).

Os produtos negociados para o segmento Wiz Corporate são produtos, em sua maioria, de grandes riscos e dependem de especificações atuariais a respeito dos riscos de subscrição a serem aceitos pela seguradora. Nessa categoria, os principais produtos comercializados por nossa Companhia são: (i) garantias diversas; (ii) seguro rural; (iii) vida em grupo; (iv) responsabilidade civil; e (v) patrimoniais, principalmente: Riscos Especiais.

Os principais produtos negociados no segmento Wiz Parceiros são (i) consórcios, nas modalidades Automóvel e Imobiliário, (ii) seguros desenvolvidos a fim de garantir proteção aos clientes quanto aos riscos originados e inerentes às transações do produto de consórcio, tais como seguro prestamista e seguro quebra de garantia e (iii) produto de crédito com garantia imobiliária na modalidade “Home Equity”.

Os produtos negociados no segmento Wiz Saúde são: seguros de Saúde e Odontológico. Já no segmento GR1D Finance são APIs (*Application Programming Interface*)[1] voltadas para o mercado financeiro e na GR1D Insurance são comercializadas APIs voltadas para o mercado segurador.

Comissões

Nossa receita de corretagem é auferida na medida em que o consumidor de produtos de seguros e demais produtos efetua o pagamento das parcelas à seguradora. A seguradora, por sua vez, ao receber os valores repassa a nós as comissões correspondentes, que representam um percentual sobre o prêmio do seguro vendido, nos remunerando pelos serviços de corretagem prestados.

[1] As controladas GR1D Finance e GR1D Insurance definem APIs como funções, protocolos e procedimentos que permitem o acesso e conexão entre sistemas.

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

As comissões que recebemos como remuneração da prestação de serviços de corretagem foram determinadas com base em análises que levam em consideração (i) a modelagem dos produtos de seguros, (ii) suas respectivas margens técnicas, (iii) os efeitos na precificação do produto, e (iv) a sinistralidade, buscando garantir a manutenção de níveis adequados de margens técnicas das seguradoras com as quais operamos e, ao mesmo tempo, remunerar adequadamente nossa atuação como agente comercial com participação relevante no processo de vendas de seguros.

Segue abaixo uma breve descrição dos principais produtos e serviços que comercializamos:

Vida

Trata-se de apólices de seguro de vida oferecidas aos clientes da CAIXA no balcão das agências. Atualmente é o produto com maior relevância na nossa receita 24,9% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 46,9% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018). O seguro Vida possui enorme importância no modelo de *bancassurance*, pois acreditamos ter grande potencial de crescimento na base de clientes da CAIXA. A aderência do seguro de vida ao canal de *bancassurance* ocorre principalmente por: (i) simplicidade do produto, (ii) preços alinhados ao perfil de renda do cliente, (iii) integração de sistemas gerando agilidade no momento da venda, bem como comodidade na cobrança através de débito automático em conta corrente.

O seguro de vida é dividido em dois principais segmentos:

Pessoas físicas: Ofertado diretamente a toda a rede de correntistas e poupadores da CAIXA. O principal produto deste segmento é o 'Vida da Gente' que possui cobertura para morte por causas naturais e acidentais bem como sorteios mensais, assistência domiciliar (*Check-up* Lar), assistência viagem e assistência funeral.

Pessoas jurídicas: Ofertados para a base de clientes pessoa jurídica da Caixa sendo principalmente composta por pequenas e médias empresas. O principal produto do segmento é o 'Vida Empresarial' e possuí cobertura e benefícios simplificados, em linha com o perfil de clientes da CAIXA.

Dentro destes segmentos, o seguro de vida pode ser ofertado em três modalidades de pagamento:

(i) *pagamento mensal ou Vida PM* - onde o cliente faz o pagamento mensal do seguro. Este tipo de modalidade de pagamento acontece tipicamente no momento em que o cliente está construindo um relacionamento com o banco. Neste contexto, a melhor oportunidade para venda do seguro de Vida PM é a abertura de conta corrente pelo cliente, transação esta que faz parte do programa *Tem Mais Caixa;*

(ii) *pagamento único ou Vida PU* – onde o cliente faz um pagamento único por uma cobertura de 36 meses. A oferta deste produto geralmente ocorre quando o cliente realiza transação de crédito ou operação bancária de maior valor agregado, de modo que o banco consiga oferecer um produto com ticket médio apropriado para o valor envolvendo a respectiva transação;

(iii) *pagamento antecipado ou Vida PA* – onde o cliente faz o pagamento único para uma cobertura de 12 meses e após este período passa a fazer o pagamento mensal do seguro.

No planejamento comercial de cada ano, nossa Companhia em conjunto com a CSH, Caixa Seguridade e a CAIXA ponderam o desafio comercial de cada modalidade de pagamento do seguro de vida levando em consideração o potencial de penetração da transação e o volume de transações do banco.

A modalidade de pagamento antecipado do produto representa um equilíbrio importante entre receitas de curto prazo (pelo pagamento de 12 meses de prêmio à vista) e a criação de uma carteira de clientes de pagamento mensal (pelo fluxo mensal de pagamentos após o 12º mês).

O encarteiramento de clientes que utilizam a modalidade de pagamento mensal do seguro de vida representa um

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

importante diferencial competitivo do nosso modelo de negócio, na medida que estes clientes geram uma receita recorrente de comissão para nós, pagas mensalmente, resultando na criação de um estoque de receitas contratadas. Este perfil de encarteiramento de receita gera um efeito positivo em nossa alavancagem operacional.

Desde 2015, passamos divulgar os dados de receitas de comissão referentes às receitas contratadas na modalidade de pagamento mensal. Estas informações geram uma transparência maior no que consideramos ser um de nossos principais diferenciais competitivos.

Em 2019, o estoque de receitas contratadas dos seguros de vida comercializados representou 69,1% da receita total do produto, conforme detalhado abaixo:

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	**2T19**	**3T19**	**4T19**
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	30.263	30.579	31.339	34.030
Receita Total - Vida	39.897	45.070	44.408	53.403
Representatividade	75,9%	67,8%	70,6%	63,7%

Habitacional

O seguro Habitacional é essencial para viabilizar a concessão de crédito habitacional. O seguro habitacional é obrigatório no Brasil e o produto é composto por dois tipos de cobertura:

> *Seguro de morte ou invalidez permanente (Seguro MIP)*: Este seguro garante que em caso de morte ou invalidez do segurado, o contrato de financiamento será quitado pela seguradora. O custo deste seguro de vida muda em função da idade do contratante no momento da assinatura do contrato de financiamento bem como de reenquadramentos de idade que ocorrem a cada 5 anos. Apesar do custo deste seguro diminuir mensalmente com a quitação das parcelas de financiamento, como o prazo médio de quitação dos financiamentos é longo, o custo do seguro costuma se manter estável durante a maior parte do contrato. Adicionalmente, o valor do prêmio é impactado pela idade do segurado na data de contratação, sendo mais elevado conforme a idade do contratante seja mais avançada.
>
> *Danos físicos ao imóvel (Seguro DFI)*: Este seguro protege contra danos estruturais causados ao imóvel. O custo deste seguro é feito com base no preço de avaliação da CAIXA sobre o imóvel.

O seguro habitacional é obrigatório para as contratações com recursos do SBPE (Sistema Brasileira de Poupança e Empréstimo), FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) e nas faixas 2 e 3 do programa *Minha Casa Minha Vida* (o seguro passou a ser obrigatório neste segmento a partir de dezembro de 2015).

A receita de comissão com seguro Habitacional 11,4% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 19,9% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018) representa um importante diferencial estratégico para nós, uma vez que o longo prazo de permanência dos clientes em carteira faz com que vendas passadas tenham grande relevância em termos de receita, proporcionando, assim, maior previsibilidade das mesmas.

Desde 2015, divulgamos a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido mensalmente pela carteira de clientes que contrataram seguro habitacional. Em 2019, o fluxo de receitas contratadas representou 96,3% da receita total do produto de seguro habitacional, conforme detalhado abaixo:

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	2T19	3T19	4T19
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	20.786	20.514	21.050	21.586
Receita Total - Habitacional	23.509	20.634	21.244	21.813
Representatividade	88,4%	99,4%	99,1%	99,0%

Prestamista

O seguro Prestamista funciona como garantia para o contratante do financiamento (exceto financiamento habitacional que é coberto pelo seguro habitacional) que, em caso de morte ou invalidez, terá sua dívida quitada. Este seguro representa uma importante cobertura tanto para quem contrata o seguro, pois elimina o risco que a sua família suporte a dívida em caso de morte, quanto para o banco, pois diminui a inadimplência e garante a quitação do crédito em caso de ocorrência do sinistro. O seguro Prestamista possui grande aderência ao canal *bancassurance*, na medida que o seguro é ofertado junto com a transação de crédito originado no banco e tem cobertura simples e de fácil entendimento pelo cliente.

O desenvolvimento do seguro Prestamista no canal bancário depende de dois importantes fatores:

(i) *integração sistêmica do seguro dentro do sistema de oferta de crédito* – em um ambiente bancário onde são distribuídos diversos produtos, o processo de venda deve ser ágil e pouco burocrático. Assim, a maneira mais eficiente de concluir o processo de venda é integrar a oferta do seguro prestamista nos sistemas de análise e concessão de crédito da CAIXA;

(ii) *aumento do mercado endereçável* - o potencial de crescimento da receita do produto prestamista depende da inclusão deste seguro nos principais canais e linhas de crédito da CAIXA, de modo a beneficiar-se da capilaridade de transações comerciais executadas pelo banco.

No início de 2016, iniciamos um projeto em conjunto com a CSH e a CAIXA para ofertar o seguro Prestamista nas linhas de crédito para Pessoas Jurídicas da CAIXA. Essa linha de produto, ao longo dos exercícios de 2017 e 2018, agregou R$39,9 milhões e R$29,1 milhões de receita bruta par a Wiz. Nono exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, agregou R$32,9 milhões.

Os dados de penetração do seguro Prestamista nas linhas de crédito PF e PJ são medidos na plataforma do *Tem Mais Caixa*. Para maiores detalhes vide seção 7.3 deste Formulário de Referência.

O seguro prestamista foi responsável por 23,2% da nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, um aumento em sua representatividade se comparado ao mesmo período de 2018, quando representava 21,4% do total de nossa receita bruta.

Para o seguro prestamista vendido nas agências CAIXA, não possuímos estoque de receitas contratadas, na medida recebemos nossa comissão no momento da contração do seguro.

Residencial

O produto Residencial consiste no seguro patrimonial de imóveis residenciais. O ambiente da CAIXA representa grande potencial de crescimento do seguro Residencial, já que o banco está fortemente associado ao crédito habitacional. O Seguro Residencial possui três tipos específicos de vigência: (i) anual, (ii) plurianual – com 2 ou 3 anos e (iii) Lar+ - seguro com cobertura de conteúdo que ofertado junto com a contratação do crédito habitacional. Neste caso a vigência do seguro tem a duração do crédito habitacional.

Assim, o crédito habitacional é a principal transação bancária onde ofertamos seguro residencial.

Desde 2015, passamos divulgar a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido com a renovação das apólices de seguro residencial e o fluxo de pagamento mensal do produto Lar+. Em 2019 as receitas contratadas

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

representaram 45,6% da receita total do seguro residencial (42,1% em 2018), conforme detalhado abaixo:

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	**2T19**	**3T19**	**4T19**
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	4.199	4.419	4.965	5.198
Receita Total - Residencial	9.307	10.086	11.223	10.607
Representatividade	45,1%	43,8%	44,2%	49,0%

O seguro Residencial foi responsável por 5,6% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 5,5% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Multirrisco Empresarial

O seguro multirrisco empresarial é o seguro patrimonial para empresas. O produto oferece uma gama variada de coberturas aos segurados, tendo como cobertura básica a de incêndio e explosão. Coberturas adicionais são incluídas de acordo com o segmento de atuação da empresa. Adicionalmente com o fortalecimento do crédito rotativo para empresas, diversas instituições financeiras vêm requisitando o seguro das operações para garantir a continuidade dos negócios.

Desde 2015 passamos a divulgar a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido com a renovação das apólices de seguro MR Empresarial. Em 2019 as receitas contratadas representaram 52,8% da receita total do seguro MR Empresarial (57,3% em 2018), conforme detalhado abaixo:

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	**2T19**	**3T19**	**4T19**
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	2.103	2.147	2.124	1.519
Receita Total – MR Empresarial	3.730	4.166	3.789	3.014
Representatividade	56,4%	51,5%	56,1%	50,4%

O seguro MR Empresarial foi responsável por 1,9% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 2,1% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Auto

O seguro Auto da CSH possui como coberturas básicas a colisão, incêndio, roubo, furto, dano corporal e dano material causado a terceiros. Coberturas adicionais como vidros e carro reserva dentre outras podem complementar a apólice de seguro. A nossa atuação comercial na venda do seguro Auto contribui de forma relevante para sustentar os níveis de crescimento deste produto para CSH, uma vez que a compra do seguro Auto pelo cliente se dá fora dos canais de *bancassurance*. Desta forma, nossas centrais remotas possuem um papel estratégico na venda e renovação do seguro Auto. Além disso, é um produto que traz potencial de *cross-selling* com outros produtos de seguro, bem como gera um relacionamento de longo prazo e gera oportunidades comerciais com o cliente.

Desde 2015, passamos divulgar a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido com a renovação das apólices de seguro Auto. Em 2018 as receitas contratadas representaram 82,6% da receita total do seguro Auto (82,0% em 2018), conforme detalhado no resultado por trimestre:

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	2T19	3T19	4T19
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	3.291	2.950	2.810	2.544
Receita Total – Auto	3.920	3.549	3.326	3.050
Representatividade	84,0%	83,1%	84,5%	83,4%

O seguro Auto foi responsável por 2,1% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 2,6% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Outros Produtos

Este grupo contempla a receita de comissão de venda de três produtos, majoritariamente: previdência, consórcio e capitalização. Estes produtos representam uma parcela menor do nosso resultado e tem como característica principal serem produtos substitutos de produtos financeiros tradicionais.

O detalhe a respeito de cada produto e suas principais características estão descritos conforme a seguir:

Previdência: dentre os principais tipos de produtos ofertados se encontram o PGBL e o VGBL. Esses produtos funcionam como possíveis substituto de aplicações financeiras tradicionais (fundos de investimento, CDB's, etc.)

Consórcio: consórcio imobiliário com cartas a partir de R$100 mil reais e de consórcio automóvel a partir de R$ 25 mil reais, vendidos no ambiente de agências da CAIXA. Funciona como substituto para os financiamentos habitacionais e de automóveis.

Capitalização: produto estruturado para combinar uma alternativa de poupança com sorteio de prêmios. Os principais produtos de capitalização são o SuperXCap e o IdealCap que oferecem uma série de prêmios mensais. Funciona como substituto para a captação de poupança.

Esta categoria foi responsável por 4,5% da nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 4,5% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Riscos Especiais

Atuamos na comercialização dos produtos de Riscos Especiais por meio de nossa subsidiária Wiz Corporate Soluções e Corretagem de Seguros S.A.("Wiz Corporate"). As vendas de Riscos Especiais são originadas tanto fora do ambiente da CAIXA, quanto através de indicações feitas nas agências e superintendências do banco. O processo de venda de seguros de Riscos Especiais é consultivo, pois depende de especificações atuariais a respeito dos riscos de subscrição a serem aceitos pela seguradora. Em decorrência do processo de venda mais complexo, as taxas de comissão praticadas costumam ser superiores aos produtos de *bancassurance*. Nesta categoria comercializamos produtos de outras seguradoras fora dos canais de distribuição da CAIXA, sendo que os principais produtos comercializados por nós são: (i) garantias diversas; (ii) rural; (iii) vida em grupo; (iv) responsabilidade civil e (v) patrimoniais.

Os seguros Garantia têm por objetivo garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelo tomador perante o segurado, podendo ser comercializado em diversas modalidades. Em nossa Companhia, os principais produtos de garantia comercializados são: Garantia Judicial, que substitui depósitos e penhora de bens em ações legais, e Garantia Término de Obra, que em caso de obra não finalizada, garante uma licitação e a busca de uma nova construtora para o término da obra, cobrindo as despesas envolvidas neste processo, trazendo segurança ao construtor na hora de vender seus imóveis na planta. Os seguros Garantia apresentaram crescimento de 2,0% em 2019 em relação a 2018, devido, especialmente, ao produto Garantia Judicial.

O seguro Rural permite ao produtor proteger-se contra perdas decorrentes principalmente de fenômenos climáticos adversos, porém, cobrindo não só a atividade agrícola, mas também a atividade pecuária, o patrimônio do produtor rural, seus produtos, o crédito para comercialização desses produtos, além do seguro de vida dos

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

produtores. A principal modalidade de seguro rural comercializada pela nossa Companhia é o Seguro Agrícola, que garante indenizações por prejuízos causados à plantação por fenômenos da natureza. O seguro Rural é vendido especialmente para clientes CAIXA, possuindo uma forte correlação com o volume de crédito rural disponibilizado pelo banco.

O seguro Vida em Grupo oferece proteções e benefícios sob medida, de acordo com as coberturas escolhidas pela empresa, podendo ser ajustado para cobrir especificidades de Convenções Coletivas de Trabalho.

O seguro de Responsabilidade Civil proporciona segurança nos casos em que o segurado é responsabilizado por danos não intencionais causados a terceiros. Assim, o capital do contratante não é afetado frente a imprevistos que envolvam outras organizações e pessoas. A principal modalidade de seguro responsabilidade civil comercializada pela nossa Companhia é o Responsabilidade Civil Profissional e Material (RCPM) focado no construtor de imóveis e garante o reparo de danos resultantes de erros ou defeitos de materiais de construção. Esse produto foi desenvolvido especialmente para o programa MCMV – faixas 2 e 3 – possuindo grande aderência às transações de crédito MCMV comercializadas na CAIXA. O RCPM apresentou expressivo crescimento desde que foi lançado, em 2016, alcançando um resultado de R$7,9 milhões em 2018 e de R$7,5 milhões em 2019, uma redução de 4,1% em relação ao ano anterior.

Por fim, os seguros patrimoniais garantem ao segurado, até o limite máximo de garantia e de acordo com as condições do contrato, o pagamento de indenização por prejuízos, devidamente comprovados, diretamente decorrentes de perdas e/ou danos causados aos bens segurados, ocorridos no local segurado, em consequência de risco coberto. A principal modalidade de seguro patrimonial comercializada por nossa Companhia é o Seguro Empresarial, que oferece proteção para patrimônio, edificações, mercadorias, instalações e outros, contra diversos tipos de eventos, além de consultoria personalizada de riscos e coberturas de acordo com as necessidades dos clientes.

Desde 2015 passamos divulgar a receita de comissão gerada pelo prêmio recebido com o fluxo de pagamento mensal das apólices do segmento de Riscos Especiais. Em 2019 as receitas contratadas em períodos anteriores representaram 33,3% da receita total deste segmento (35,5% em 2018), conforme detalhado na tabela abaixo:

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	**2T19**	**3T19**	**4T19**
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	3.873	4.066	4.350	4.247
Receita Total – Riscos Especiais	9.937	11.853	13.603	14.225
Representatividade	39,0%	34,3%	32,0%	29,9%

Os seguros de Riscos Especiais foram responsáveis por 6,5% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 7,7% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Saúde

Atuamos no segmento de seguro saúde através de nossa subsidiária FPC Par Saúde Corretora de Seguros S.A. (“Wiz Saúde”). Recebemos comissões nos produtos de Saúde e Odontologia pela quantidade de vidas ativas na base.

O seguro Saúde foi responsável por 0,6% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 e 0,4% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Wiz Parceiros

Os principais produtos comercializados na Wiz Parceiros são (i) consórcios, nas modalidades Automóvel e Imobiliário, e (ii) seguros desenvolvidos a fim de garantir proteção aos clientes quanto aos riscos originados e inerentes às transações do produto de consórcio, tais como seguro prestamista e seguro quebra de garantia.

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

Consórcio é a modalidade de compra baseada na união de pessoas - físicas ou jurídicas - em grupos, com a finalidade de formar poupança para a aquisição de bens móveis, imóveis ou serviços. A formação desses grupos é feita por uma Administradora de Consórcios, autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil. No caso de nossa Companhia, atuamos na ativação, prospecção e treinamento de parceiros comerciais para venda de Consórcios administrados pela Caixa Consórcios – controlada da CSH S.A.- nas modalidades Auto e Imobiliário, fora das agências CAIXA.

Segundo a ABAC, em 2018 foram vendidos R$106,0 bilhões em cartas de consórcios no Brasil, possuindo mais de 7,1 milhões de participantes ativos, um mercado bastante representativo na economia brasileira. A Wiz Parceiros vem apresentando um alto crescimento de penetração nesse mercado, passando a ser responsável por 2,6% do total de vendas de cartas de consórcios em 2019 frente a uma penetração de 0,8% em 2018. A comissão originada com a venda das cartas de consórcio é paga para a nossa Companhia em 4 parcelas, gerando um pequeno fluxo de comissão pós a realização da venda. A receita de consórcios representou 49,1% da receita bruta contábil da Operação Parceiros em 2019.

O seguro Prestamista funciona como garantia para o contratante do consórcio que, em caso de morte ou invalidez, terá sua dívida com o grupo de consórcios quitada pela seguradora. O produto comercializado pela Wiz Parceiros é subscrito pela CSH e pode ser ofertado para os clientes de consórcio originados fora e dentro das agências CAIXA, não sendo de natureza obrigatória, ou seja, exige esforço de vendas da nossa operação e dos parceiros comerciais para aumentar os níveis de penetração e, consequentemente, o resultado do produto. O seguro é pago pelo cliente ao longo das parcelas da cota de consórcios, garantindo fluxo de comissão enquanto durar o parcelamento, gerando estoque de comissão para a nossa Companhia. Esse produto representou 15,9% do resultado da Operação Parceiros em 2019.

O seguro Quebra de Garantia é uma das modalidades dos seguros de Crédito Interno que, segundo a SUSEP, possui como objetivo ressarcir o segurado (credor), nas operações de crédito realizadas com clientes domiciliados no país, das Perdas Líquidas Definitivas causadas por devedor insolvente. No caso do seguro Quebra de Garantia das operações de Consórcio é utilizado para assegurar o grupo de consórcios em caso de inadimplência de um consorciado. O produto comercializado pela Operação Parceiros é subscrito pela Previsul – controlada da CSH S.A.- sendo de natureza obrigatória para a concretização da venda da carta de consórcio, tendo, portanto, seu desempenho diretamente relacionado à venda de novas cartas de consórcio. O seguro é pago pelo cliente ao longo das parcelas da cota de consórcios, garantindo fluxo de comissão enquanto durar o parcelamento, gerando estoque de comissão para a nossa Companhia. Esse produto representou 31,3% do resultado da Operação Parceiros em 2019.

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	**2T19**	**3T19**	**4T19**
	(em R$ mil)			
Estoque de receitas contratadas	11.342	11.611	12.728	12.588
Receita Total – Operação Parceiros[1]	14.553	14.889	20.343	15.852
Representatividade	77,9%	78,0%	62,6%	79,4%

Os produtos da Operação Parceiros foram responsáveis por 35,0% de nossa receita bruta no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Essa operação foi iniciada em junho de 2017, pós aquisição da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros S.A. nessa data.

Wiz BPO

Essa unidade contempla as receitas registradas com as operações de relacionamento com o cliente, *backoffice*, gestão de documentos, cobrança e terceirização de mão de obra especializada, em nossa subsidiária Wiz BPO.

No âmbito das atividades de *backoffice*, categorizamos os serviços prestados de acordo com os clientes dessas operações. Sendo assim, operamos as seguintes atividades de *backoffice*:

> *"Backoffice CSH":* são serviços prestados para a CSH envolvendo atividades relacionadas à atendimento e regulação de sinistros, para os produtos Habitacional, Prestamista e Previdência, além das atividades

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

de aceitação, emissão/cancelamento de apólices e manutenção, endosso e portabilidade para o produto Previdência. A remuneração desses serviços é baseada em um valor definido pela quantidade de contratos ativos de cada produto.

"Backoffice Consórcios": são serviços prestados para a Caixa Consórcios – controlada da Caixa Seguros Holding S.A.- envolvendo atividades relacionadas à gestão dos consorciados originados em vendas realizadas no canal parceiros e no canal balcão, do momento da sua contemplação até a efetiva entrega da carta de crédito. Além disso, são realizadas atividades de regulação do sinistro do Seguro Quebra de Garantia, dentre outras. A remuneração desse serviço é baseada em um valor definido por cada atividade prestada.

"Outros Backoffice": são serviços prestados para diversos clientes do mercado segurador ("mar aberto") envolvendo atividades de atendimento e regulação de sinistros de seguros e produtos financeiros. A remuneração desse serviço é baseada em um valor definido por cada atividade prestada.

As demais atividades de pós-venda, são categorizadas de acordo com a natureza dos serviços prestados, conforme a seguir:

"Gestão de Documentos": operamos uma central de documentação especializada na gestão, controle e armazenamento de documentação física e digital. O processo de gestão de documentos inicia com o recebimento, via plataformas multicanais, dos arquivos físicos e digitais. Realizamos esse armazenamento em sistema de repositório de imagem na nuvem e a documentação física é catalogada e inserida em sistema de rastreamento por RFID. Nessa operação, também realizamos atividades de análise documental, como tipificação e extração de meta dado. A remuneração desse serviço é baseada em um valor fixo por unidade digitalizada ou guardada.

"Alocação de Profissionais": realizamos a prospecção e seleção de candidatos especializados para a necessidade do cliente, podendo ser este de diferentes segmentos. A remuneração desta atividade é determinada especificamente para cada vaga alocada.

"Ouvidoria": Realizamos o tratamento de ouvidorias com foco na identificação e na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios tradicionais. Elaboramos subsídio e respostas aos Ofícios judiciais e extrajudiciais. A remuneração dessa operação é em um valor definido pela quantidade de processos em ouvidoria.

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019			
	1T19	**2T19**	**3T19**	**4T19**
	(em R$ mil)			
Receita Total – Wiz BPO	20.147	21.242	25.230	26.942

b. Receita proveniente do segmento e sua participação na receita líquida da Companhia

A Administração definiu os segmentos operacionais com base nos relatórios utilizados para a tomada de decisões estratégicas revisados pela diretoria. A diretoria efetua análise do negócio baseada na segmentação das empresas que compõem do Grupo. Os segmentos apresentados nas demonstrações financeiras são unidades de negócio estratégicas que oferecem serviços distintos a um público alvo específico.

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2017	2018	2019
	(em R$ milhões)		
Receita líquida Wiz	445,6	481,7	489,4
Receita líquida Wiz Corporate	46,3	47,3	46,7
Receita líquida Wiz Parceiros	36,6	54,5	58,7
Receita Líquida Wiz BPO	0,0	0,0	84,0
Receita Líquida Wiz Saúde	1,6	1,4	3,8
Receita Líquida Gr1d Finance	0,0	0,0	0
Receita Líquida Gr1d Insurance	0,0	0,0	0
Receita líquida total	529,7	585,0	681,9

Por sua vez, a participação da receita proveniente de nossos diferentes segmentos operacionais em nossa receita líquida de prestação de serviços total é demonstrada a seguir:

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2017	2018	2019
	(em %)		
Receita líquida Wiz	84.1%	82.3%	71.8%
Receita líquida Wiz Corporate	8.7%	8.1%	6.8%
Receita líquida Wiz Parceiros	6.9%	9.3%	8.6%
Receita Líquida Wiz BPO	N/A	N/A	12.3%
Receita Líquida Wiz Saúde	0.3%	0.2%	0.6%
Receita Líquida Gr1d Finance	N/A	N/A	0.0%
Receita Líquida Gr1d Insurance	N/A	N/A	0.0%
Receita líquida total	100.0%	100.0%	100.0%

c. lucro ou prejuízo resultante do segmento e sua participação no lucro líquido da Companhia

O lucro líquido proveniente de nossos diferentes segmentos operacionais encontra-se evidenciado na tabela abaixo

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2017	2018	2019
	(em R$ milhões)		
Lucro líquido Wiz	159,4	177,7	213,9
Lucro líquido Wiz Corporate	8,5	8,0	6,8
Lucro líquido Wiz Parceiros	20,7	35,1	41,7
Lucro líquido Wiz BPO	0,0	0,0	7,6
Lucro líquido Wiz Saúde	-1,9	2,9	6,5
Lucro líquido Gr1d Finance	0,0	0	-0,9
Lucro líquido Gr1d Insurance	0,0	0,0	-0,4
Ajustes	-23,3	-39,3	-51,6
Lucro líquido total	163,4	184,4	223,7

Por sua vez, a participação do lucro líquido proveniente de nossos diferentes segmentos operacionais em nosso lucro líquido total é demonstrada a seguir:

7. Atividades do emissor / 7.2 - Inf. sobre segmentos operacionais

	Exercício encerrado em 31 de dezembro de		
	2017	2018	2019
Lucro líquido Wiz	97.6%	96.4%	95.6%
Lucro líquido Wiz Corporate	5.2%	4.3%	3.0%
Lucro líquido Wiz Parceiros	12.7%	19.0%	18.6%
Lucro líquido Wiz BPO	N/A	N/A	3.4%
Lucro líquido Wiz Saúde	-1.2%	1.6%	2.9%
Lucro líquido Gr1d Finance	N/A	N/A	-0.4%
Lucro líquido Gr1d Insurance	N/A	N/A	-0.2%
Ajustes	N/A	N/A	N/A
Lucro líquido total	100.0%	100.0%	100.0%

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

a. Características do processo de produção

Os anos de 2018 e 2019 foram marcados por mudanças profundas no nosso modelo de gestão, refletindo um caminho natural em busca das nossas principais diretrizes. Repensamos nossa estrutura interna e modelo de negócios a fim de nos preparar para expandir os resultados em nossas atuais linhas de negócios, bem como para suportar os desafios e oportunidades futuros com a diversificação das nossas linhas de atuação.

Essa reformulação do modelo de gestão teve como intuito: (i) oferecer maior autonomia às Unidades de Negócios com responsabilização direta dos resultados; (ii) enfatizar a necessidade de aumentar a eficiência operacional em todas as unidades de negócios, e; (iii) permitir escalabilidade ao aportar novos canais e/ou negócios.

Como resultado dessa reestruturação, remodelamos a nossa Companhia em uma visão segmentada por unidades de negócio, dando maior responsabilidade e maior foco na rentabilização das nossas operações: Operação *Bancassurance*, WizB2U, Wiz Parceiros, Wiz Corporate, Wiz BPO e Wiz Saúde. Além disso, posicionamos nossas demais áreas em uma visão corporativa, estruturadas para dar suporte, promover e sustentar o crescimento das atuais e novos vetores de atuação.

Na condição de gestora de canais de distribuição de seguros e produtos financeiros, executamos nosso modelo de negócios investindo em pessoas, tecnologia e método para potencializarmos os negócios de nossos clientes. Aplicando inteligência analítica, construímos uma estratégia de atuação direcionada a cada negócio, mobilizamos a força de vendas e acompanhamos os resultados para alcançar excelência operacional e resultados consistentes.

Nossa estrutura é suportada transversalmente pelas unidades de negócios. As principais atividades desempenhadas por essas unidades estão descritas a seguir:

- **Operação *Bancassurance***: *Com modelo único no mercado, a Operação Bancassurance conta com mais de 1.000 colaboradores que atuam de forma presencial nas agências da CAIXA, fazendo a distribuição de seguros em todo o Brasil. Por meio de uma gestão 360° e plataformas tecnológicas, o time alcança sinergia com todo o ecossistema Caixa e garante eficiência operacional.*

- **Wiz BPO**: *Com atuação especializada no pós-venda de seguros e produtos financeiros, a Wiz BPO concentra operações de relacionamento com o cliente, backoffice, gestão de documentos, cobrança e terceirização de mão de obra especializada. É uma das maiores empresas de BPO no mercado de seguros no Brasil e conta com 700 funcionários para atender a clientes como Caixa Seguradora, Previsul , Argo, Berkley, dentre outros. A Wiz BPO realiza a gestão de uma base de 13 milhões de clientes e regula mais de 6 mil seguros ao mês. Ainda, acumula 120 milhões de documentos digitalizados, 100 milhões de imagens em custódia e 150 mil caixas de documentos em custódia.*

- **Wiz Parceiros**: *A rede de parceiros da Wiz recebe suporte completo para a distribuição de consórcios em todo o país. A partir de relacionamento digital e presencial, a Wiz Parceiros oferece estrutura de captação de clientes, treinamento de equipes até a avaliação de qualidade das vendas. Todo esse suporte resultou em R$3,5 bilhões de cartas de créditos de automóvel e imóvel comercializadas por parceiros da Wiz em 2019.*

- **Wiz Corporate**: *Com soluções de seguros integradas e customizadas, a Wiz Corporate possui mais de 30 produtos disponíveis para empresas de todos os portes e segmentos de mercado, como construção civil, rural e indústria. A Unidade está presente em todo o Brasil auxiliando empresas na compreensão de riscos e proteção do negócio contra prejuízos causados por eventualidades e imprevistos. A Wiz Corporate trabalha com mais de 50 seguradoras para oferecer as melhores condições do mercado de acordo com a necessidade de seus clientes.*

- **Wiz B2U**: *A Wiz B2U fornece as melhores ferramentas existentes no mercado para apoiar as fases de pré-venda e venda de bancos, seguradoras e corretoras de seguro para a geração de resultados escaláveis e rentáveis. Por meio de soluções remotas e digitais, como call centers, webchats, e-commerce e redes sociais, e da expertise da equipe de mais de 90 profissionais especializados na oferta*

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

de seguros, previdência e consórcio, a Wiz B2U aporta inteligência na qualificação de leads até a venda totalmente automatizada e digital.

- **Wiz Saúde***: A Wiz Saúde atua na comercialização de planos de saúde e odontológico para pessoas físicas e jurídicas de pequeno porte, médio porte, coletivo por adesão e grandes contas.*

- *GR1D Finance e GR1D Insurance: essas Unidades operam uma plataforma de APIs voltadas para o mercado financeiro e de seguros, se relacionando com a visão de médio e longo prazo da Wiz em acreditar na transformação tecnológica do setor.*

Além unidades de negócios contamos com áreas de apoio que suportam o nosso plano de crescimento. São elas: Finanças, Jurídico & *Compliance*, Marketing & Tecnologia, Gente & Gestão, Produtos, Relações Institucionais e Relações com o Mercado e M&A.

Nossa atuação como corretores varia de acordo com o canal e natureza dos produtos que comercializamos. Nossa atuação comercial se dá de forma distinta para os diferentes canais:

Comercialização na Unidade - Operação Bancassurance

Produtos de Bancassurance

Produtos de *bancassurance* são aqueles em que a intenção de compra do seguro pelo cliente surge durante a concretização de uma transação bancária com o banco. Por esta razão, a CAIXA possui um papel relevante no momento da venda. Nesses casos, somos responsáveis pela gestão de vendas nas agências da CAIXA através de nossa equipe de vendas com atuação nacional, enquanto a CAIXA é responsável por executar a venda, oferecendo um produto de seguro adequado às necessidades de seu cliente considerando as características de cada transação bancária.

Entre os exercícios de 2012 e 2014 nosso time de Inteligência de Marketing trabalhou na estruturação de um banco de dados informacional que contemplasse uma variedade de informações de nossos clientes bem como dados sobre transações bancárias da CAIXA. Após um diagnóstico dos dados extraídos de nosso ambiente informacional e através de entrevistas com funcionários da CAIXA e nossos assistentes de vendas, identificamos uma correlação grande entre a compra de determinados produtos de seguros e transações bancárias específicas do banco. Com base neste diagnóstico, criamos o conceito de *oferta qualificada* onde poderíamos aumentar a eficiência comercial na venda de determinados seguros se estes fossem ofertados para algumas transações bancárias que ocorrem na CAIXA.

Apresentamos este diagnóstico para nossos parceiros comerciais, e no início de 2015 a CAIXA estruturou uma campanha comercial com o nome de *TEM MAIS CAIXA*, para toda a sua rede de agências com o intuito de ofertar três produtos de seguros nas três principais transações bancárias da CAIXA.

Transações mensuradas no lançamento do *TEM MAIS CAIXA:*

Transação Bancária	Oferta 1	Oferta 2
Abertura de Conta Corrente	Seguro de Vida	Plano de Previdência
Crédito Consignado	Prestamista	Título de Capitalização
Financiamento Habitacional	Lar+ (Residencial)	Seguro de Vida

A estratégia comercial adotada pelo programa *TEM MAIS CAIXA* apresentou uma série de resultados positivos e demonstra que existe um grande potencial para se extrair do balcão da CAIXA na medida que este modelo comercial se sedimenta através das mais de 3.300 agências da CAIXA.

No terceiro trimestre de 2015, o escopo de atuação do programa *TEM MAIS CAIXA* foi aumentado para endereçar 5 novas transações, conforme detalhado abaixo:

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

Transação Bancária	Oferta1	Oferta 2
Financiamento Auto	Seguro Auto	Prestamista
Construcard/MóveisCard	Prestamista	Seguro Residencial
Crédito Rural	Seguro Rural	Plano de Previdência
Capital de Giro	Prestamista PJ	MR Empresarial
Abertura de Conta PJ	MR Empresarial	Plano de Previdência PJ

No segmento dos produtos de *bancassurance* as principais atribuições da nossa equipe de gestão de vendas são: (i) acompanhamento diário de vendas e penetração da plataforma *TEM MAIS CAIXA*; (ii) mobilização das agências, buscando comprometer um maior número de funcionários com a venda de seguros; e (iii) implementação contínua de melhorias e customização dos sistemas utilizados na venda de seguros, automatizando processos e conferindo maior agilidade nas transações.

Além da estratégia de atuação focada na transação, implementamos em 2018 o "Vias Wiz", uma iniciativa que tem como objetivo ampliar o escopo de atuação da força comercial no canal balcão e rentabilizar a carteira de clientes. Com essa iniciativa, fortalecemos e ampliamos a nossa atuação na venda direta de produtos de seguros a partir da segmentação da carteira de clientes e criação de oportunidades de venda. Para viabilizar o aproveitamento dessas oportunidades sem gerar impacto nas demais atividades que já fazem parte do escopo da nossa força de vendas, estruturamos uma solução simples e intuitiva de gestão da base de clientes e implementamos um processo de qualificação das oportunidades que são exploradas pelos ASVENS. Essas oportunidades são fruto de um estudo de propensão de compra, junto de um processo digital para enriquecimento de dados dos clientes. Assim, o ASVEN recebe *leads* estruturadas otimizando o processo de venda.

Outros Produtos

Segmento composto pelos produtos de Previdência, Capitalização e Consórcio (vendidos nos ambientes CAIXA). Este segmento é composto majoritariamente por produtos bancários de acumulação diferentemente dos segmentos de *bancassurance* e produtos tradicionais que possuem exclusivamente produtos de seguros. Este segmento representa uma parcela menor de nosso resultado, na medida em que estes produtos possuem uma competição natural com outros produtos ofertados pelo banco, tais como: (i) Previdência – Compete com captação de fundos e títulos de renda fixa; (ii) Capitalização – Compete com captação de poupança; (iii) Consórcio – Compete com o financiamento Auto e Habitacional.

Produtos comercializados na Operação bancassurance:

- Seguro Vida e Acidentes Pessoais
- Prestamista
- Habitacional
- Residencial
- Multirrisco Empresarial
- Auto
- Previdência
- Capitalização
- Consórcios

Comercialização na Unidade - Wiz B2U

Nossa Unidade de Negócio Wiz B2U (anteriormente denominada como Canal Remoto) é responsável pela atuação complementar às demais UNs da Wiz, fazendo interação remota para comercialização de seguros que demandam multicanalidade. Essa operação é focada em iniciativas de call center e digitais, aproveitando oportunidades de vendas não concretizadas anteriormente e para os momentos de renovação, cross sell, upsell e recuperação. A Unidade de Negócio tem como pilares o uso de iniciativas digitais e tecnológicas, buscando eficiência e escalabilidade, a fim de viabilizar negócios para a Wiz.

A Wiz B2U fornece as melhores ferramentas existentes no mercado para apoiar as fases de pré-venda e venda de

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

bancos, seguradoras e corretoras de seguro para a geração de resultados escaláveis e rentáveis. Por meio de soluções remotas e digitais, como *call centers*, *webchats*, *e-commerce* e redes sociais, e da expertise da equipe de mais de 90 profissionais especializados na oferta de seguros, previdência e consórcio, a Wiz B2U aporta inteligência na qualificação de *leads* até a venda totalmente automatizada e digital.

Produtos Tradicionais

Os produtos tradicionais de seguros são aqueles em que o cliente possui intenção de compra anterior à sua relação com o canal de vendas. Nestes casos, diferente do que ocorre na comercialização dos produtos de *bancassurance*, possuímos papel predominante na execução da venda, utilizando plataforma multicanal para a venda desses produtos. Enquanto isso, a Caixa fica responsável pela realização do suporte à venda do produto de seguro, contribuindo, ainda, com a geração de indicações de oportunidades de negócio.

Para os produtos tracionais de seguros o cliente possui uma grande percepção de valor do seguro e costuma fazer a cotação com diversas seguradoras, com isto, o desenho do produto se torna parte relevante da estratégia comercial. Tradicionalmente estes produtos possuem um seguro de ticket médio superior aos de *bancassurance* e margens técnicas mais baixas para a Seguradora. Nesse caso, destacamos o seguro Auto.

Produtos comercializados na Wiz B2U:

- Auto
- Residencial
- Multirrisco Empresarial
- Vida

Comparativo de atuação entre produtos de bancassurance e produtos tradicionais:

Produtos de *bancassurance* devem ser ***ofertados*** ao cliente, já que na maioria dos casos não existe uma intenção de compra anterior a entrada do cliente na agência, e que os produtos tradicionais de seguros são **comprados** pelos clientes, já que existe uma grande percepção de valor do produto além de uma intenção de compra que antecede a sua entrada na agência. Além disso, nosso time de vendas possui uma abordagem comercial específica para cada um de nossos segmentos.

Comercialização na Unidade - Wiz Parceiros

Nossa unidade de negócio Wiz Parceiros é responsável pela comercialização de produtos de Consórcio Caixa Consórcios – uma subsidiária da CSH - em mar aberto. A operação é baseada em um modelo de negócio B2B2C (*Business to Business to Consumer*), com foco na prospecção e ativação de parceiros especializados no produto, contando com uma esteira completa de relacionamento, que se inicia com o treinamento e capacitação até a gestão de vendas e resultados com os parceiros por meio de uma plataforma de relacionamento integrada. Além do Consórcio, a Wiz Parceiros comercializa e é remunerada pelas vendas de seguros atrelados ao produto: seguros quebra de garantia e prestamista – produtos da Previsul e Caixa Seguradora, respectivamente.

A rede de parceiros da Wiz recebe suporte completo para a distribuição de consórcios em todo o país. A partir de relacionamento digital e presencial, a Wiz Parceiros oferece estrutura de captação de clientes, treinamento de equipes até a avaliação de qualidade das vendas. Todo esse suporte resultou em R$3,4 bilhões de cartas de créditos de automóvel e imóvel comercializadas por parceiros da Wiz em 2019.

Produtos da Wiz Parceiros

Os principais produtos comercializados na Operação Parceiros são (i) consórcios, nas modalidades Automóvel e Imobiliário, e (ii) seguros desenvolvidos a fim de garantir proteção aos clientes quanto aos riscos originados e inerentes às transações do produto de consórcio, tais como seguro prestamista e seguro quebra de garantia. O primeiro garante a quitação da dívida do consorciado em caso de morte ou invalidez permanente (produto da CSH) e o segundo é utilizado para assegurar o grupo de consorciados em caso de inadimplência (produto da Previsul). O processo de vendas desses produtos ocorre por meio da rede de parceiros comerciais, fora do ambiente CAIXA e presentes em todas as regiões do país, com acesso aos clientes finais consumidores de

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

produtos de consórcio. A força de vendas da Operação Parceiros atua na prospecção, ativação e capacitação desses parceiros a fim de garantir conformidade e fomentar a venda de produtos de consórcio da Caixa Consórcio – controlada da CSH S.A – no ambiente fora das agências CAIXA, em mais de 5.000 pontos de vendas espalhados pelo país, caracterizando um processo B2B2C. Ao final de 2019, possuíamos mais de 200 parceiros comerciais ativos.

Produtos da Operação Parceiros:

- Consórcios Auto e Imobiliário;
- Seguro Prestamista;
- Seguro Quebra de Garantia;
- Serviços Diversos relacionado à operação de consórcios.
- Home Equity (Wimo).

Comercialização na Unidade - Wiz Corporate

Nossa unidade de negócio Wiz Corporate é responsável pela corretagem de seguros com foco nos produtos para Pessoa Jurídica, no segmento B2B. A unidade de negócios atua de forma especializada, oferecendo seguros personalizados, com equipe técnica-comercial própria, atuante em todo o território nacional. As vendas são originadas tanto fora do ambiente da CAIXA, quanto por meio de indicações feitas nas superintendências do banco. São comercializados produtos variados, especialmente produtos de Riscos Especiais, de diversas seguradoras, inclusive os produtos da Caixa Seguradora.

Com soluções de seguros integradas e customizadas, a Wiz Corporate possui mais de 30 produtos disponíveis para empresas de todos os portes e segmentos de mercado, como construção civil, rural e indústria. A unidade está presente em todo o Brasil auxiliando empresas na compreensão de riscos e proteção do negócio contra prejuízos causados por eventualidades e imprevistos. A Wiz Corporate trabalha com mais de 50 seguradoras para oferecer as melhores condições do mercado de acordo com a necessidade de seus clientes.

Produtos Corporate

Os produtos comercializados na Operação Corporate são seguros de riscos especiais e demandam um processo de vendas consultivo, pois dependem de especificações atuariais a respeito dos riscos de subscrição a serem aceitos pela seguradora. Para esses produtos, a relação com o cliente final – pessoas jurídicas (B2B), em sua maioria clientes CAIXA - demanda uma força de vendas especializada, em decorrência do processo de vendas mais complexo, gerando, por consequência, um comissionamento superior ao praticado nos produtos de *Bancassurance*. As vendas destes produtos são originadas tanto fora do ambiente da CAIXA, quanto através de indicações feitas nas agências e superintendências do banco. Nessa categoria, comercializamos produtos de outras seguradoras, dada a especificidade do nicho de produtos de Grandes Riscos, não desenvolvidos pela CSH S/A. Nossa força comercial para execução da operação Corporate está distribuída em mais de 17 regionais, sendo 10 regionais com funcionários próprios e 7 co-corretores.

Produtos corporate:

- Garantias diversas;
- Seguro Rural;
- Vida em grupo;
- Responsabilidade Civil; e
- Patrimoniais

Comercialização na Unidade - Wiz BPO

Com atuação especializada no pós-venda de seguros e bens financeiros, a Wiz BPO concentra operações de relacionamento com o cliente, *backoffice*, gestão de documentos, cobrança e terceirização de mão de obra especializada.
No âmbito das atividades de *backoffice*, categorizamos os serviços prestados de acordo com os clientes dessas

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

operações. Sendo assim, operamos as seguintes atividades:

"**Backoffice CSH**": são serviços prestados para a CSH envolvendo atividades relacionadas à atendimento e regulação de sinistros, para os produtos Habitacional, Prestamista e Previdência, além das atividades de aceitação, emissão/cancelamento de apólices e manutenção, endosso e portabilidade para o produto Previdência. A remuneração desses serviços é baseada em um valor definido pela quantidade de contratos ativos de cada produto.

"**Backoffice Consórcios**": são serviços prestados para a Caixa Consórcios – controlada da Caixa Seguros Holding S.A.- envolvendo atividades relacionadas à gestão dos consorciados originados em vendas realizadas no canal parceiros e no canal balcão, do momento da sua contemplação até a efetiva entrega da carta de crédito. Além disso, são realizadas atividades de regulação do sinistro do Seguro Quebra de Garantia, dentre outras. A remuneração desse serviço é baseada em um valor definido por cada atividade prestada.

As demais atividades de pós-venda, são categorizadas de acordo com a natureza dos serviços prestados, conforme a seguir:

"**Gestão de Documentos**": operamos uma central de documentação especializada na gestão, controle e armazenamento de documentação física e digital. O processo de gestão de documentos inicia com o recebimento, via plataformas multicanais, dos arquivos físicos e digitais. Realizamos esse armazenamento em sistema de repositório de imagem na nuvem e a documentação física é catalogada e inserida em sistema de rastreamento por RFID. Nessa operação, também realizamos atividades de análise documental, como tipificação e extração de meta dado. A remuneração desse serviço é baseada em um valor fixo por unidade digitalizada ou guardada.

"**Alocação de Profissionais**": realizamos a prospecção e seleção de candidatos especializados para a necessidade do cliente, podendo ser este de diferentes segmentos. A remuneração desta atividade é determinada especificamente para cada vaga alocada.

"**Ouvidoria**"*:* Realizamos o tratamento de ouvidorias com foco na identificação e na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios tradicionais. Elaboramos subsídio e respostas aos Ofícios judiciais e extrajudiciais. A remuneração dessa operação é em um valor definido pela quantidade de processos em ouvidoria.

Serviços realizados de BPO:

- Pós-venda de seguros
- Pós-venda de consórcios
- Pós-venda de previdência
- Ouvidoria
- Gestão Eletrônica de Documentos
- Terceirização de mão-de-obra especializada

b. Características do processo de distribuição

Somos uma empresa com presença nacional, apoiada em uma sólida estrutura de vendas e operações e recebemos comissões pelas vendas de seguros em diversos ambientes de negócios:

- **Operação *Bancassurance***: rede de distribuição da CAIXA composta por 3.373 agências (em 31 de dezembro de 2019), onde estão presentes mais de 1000 assistentes de vendas alocados fisicamente nas principais agências da CAIXA; mais de 8 mil correspondentes bancários e cerca de 12 mil correspondentes lotéricos (em 31 de dezembro de 2019) que complementam a rede de distribuição da CAIXA.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

- ***Wiz B2U***: são os nossos mais de 100 funcionários que atuam nas centrais de vendas, renovação, cross-sell e upsell e retenção de nossos clientes via plataformas multicanais.

- ***Wiz Corporate***: são os nossos funcionários distribuídos em 9 regionais próprias pelo país, além de 7 co-corretores para comercialização de produtos de seguros de riscos especiais para atendimento do canal B2B.

- ***Wiz Parceiros***: ambiente de negócios formado por mais de 50 funcionários próprios e 200 parceiros ativos, distribuídos por todo país, para comercialização de produtos de consórcio da CSH no "Canal Parceiros", ou seja, fora da rede de distribuição CAIXA.

- **Wiz BPO**: são os nossos mais de 700 funcionários próprios que atuam nas operações de pós-venda no ramo de seguros e produtos financeiros.

Quando distribuímos produtos de seguros fora dos canais de distribuição da CAIXA, não estamos sujeitos a qualquer exclusividade e, portanto, intermediamos produtos de outras seguradoras principalmente para produtos de Riscos Especiais e Consórcio.

Entre 2012 e 2015, nossos assistentes de venda (ASVENS) presentes nas principais agências da CAIXA apresentaram grande expansão na medida que o ambiente de seguros da CAIXA se desenvolveu. Esta expansão trouxe um desafio adicional para a gestão da nossa força de vendas. Para fazer frente a este novo desafio, em 2015 nós implementamos uma ferramenta avançada de CRM, para fazer a gestão de nosso time comercial.

A ferramenta permitiu a aplicação do nosso modelo comercial de uma forma eficiente com disponibilidade online e padronizada em todo território nacional. Algumas das inovações implementadas através da ferramenta foram: (i) avaliação de resultados quantitativos e qualitativos em conjunto com CAIXA e CSH; (ii) avaliação de desempenho do ASVEN pela CAIXA e pela nossa Companhia; (iii) dashboards atualizados com indicadores chaves; (iv) rankings e modelos de dispersão automáticos para gestão de desempenho dos ASVENS; (v) planejamento e controle da agenda dos gerentes de venda da nossa Companhia; (vi) troca de conhecimento e interação através da ferramenta de comunicação interna da plataforma; (vii) biblioteca interna com informação detalhada por produto; (viii) ferramentas como "notícia do dia" para enfatizar campanhas comerciais em andamento.

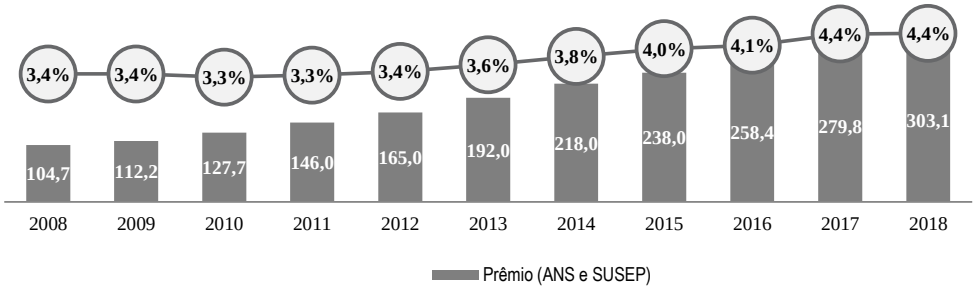
c. características dos mercados de atuação

Visão Geral da Indústria de Seguros

Desde 2008, o mercado de seguros nos países emergentes mostra uma constância no crescimento total de prêmios, e o mesmo pode ser observado no Brasil. O mercado de seguros brasileiro apresentou um crescimento médio anual ($CAGR_{13-19}$) no volume de prêmio na ordem de 5,7%, segundo dados da SUSEP e ANS. O total de prêmios de seguro foi R$111,6 bilhões, segundo a SUSEP. Em relação ao Produto Interno Bruto (PIB), os prêmios de seguro passaram de 3,6% do PIB em 2013, para 3,9% em 2018 (não considera operações previdência, saúde, riscos especiais e títulos de capitalização).

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

Evolução do Prêmio de Seguros no Brasil(1)



[1] Considera prêmios de seguro DPVAT.

Fonte: SUSEP e ANS

Evolução Histórica da Indústria de Seguros

Durante as décadas de 1970 e 1980, a indústria brasileira de seguros apresentou um crescimento modesto, influenciado pelas condições macroeconômicas do período (inflação e taxas de juros elevadas e políticas inibidoras de competição) e por uma cultura ainda pouco atenta à importância da contratação de seguros. Já na década de 1990, mudanças na regulamentação do setor permitiram que as companhias seguradoras tivessem maior liberdade na fixação de preços e estruturação dos produtos, bem como a possibilidade de sociedades estrangeiras deterem o controle de sociedades seguradoras nacionais. O crescimento do setor começou a se acentuar, principalmente, com o fim da hiperinflação advinda da estabilização monetária vivenciada em 1994.

A estabilização da economia brasileira, marcada também pelo incremento na renda média *per capita* da população e o surgimento de uma nova classe média, permitiu um aumento da demanda potencial por produtos de seguros. Paralelamente, observou-se ainda uma melhoria no conjunto normativo do setor por parte da Superintendência de Seguros Privados ("SUSEP").

Cenário Atual da Indústria de Seguros

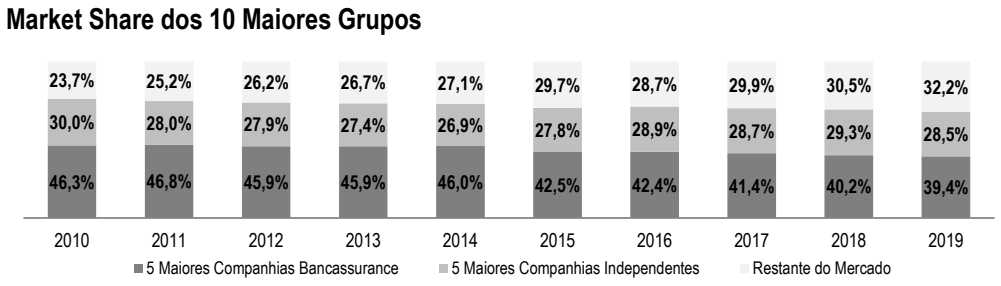
Em 2019 a arrecadação do mercado segurador foi de R$ 111,6 bilhões com crescimento de 7,4%, quando comparado à 2018. A tendência é de que o crescimento de 2019 seja modesto por reflexos diretos da retomada pós-crise no país.

Os produtos de *bancassurance* continuam com grande representatividade no mercado de seguros, com 40,2% dos prêmios diretos no período de 12 meses findo em 31 de dezembro de 2019, segundo dados divulgados pela SUSEP[1]. Por esta razão, os *players* deste segmento concentram a maior parte do mercado de seguros no País, seguidos de grandes seguradoras, mostrando-se um mercado concentrado no qual os 10 maiores *players*[2] detêm cerca de 67,8% do mercado no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2019 (69,5% no mesmo período de 2018), em valor de prêmios diretos divulgado pela SUSEP.

Este perfil é resultado de um processo de consolidação das instituições financeiras brasileiras, que culminou na formação de grandes conglomerados financeiros com forte atuação no varejo. Devido às sinergias observadas entre as redes de distribuição bancária e a venda de seguros, tais instituições passaram a operar no mercado de seguros por meio seguradoras próprias ou por meio de *joint ventures* com grandes seguradoras. Estes fatores influenciaram o mercado de seguros, concentrando grande parte das operações do setor em poucos *players*, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

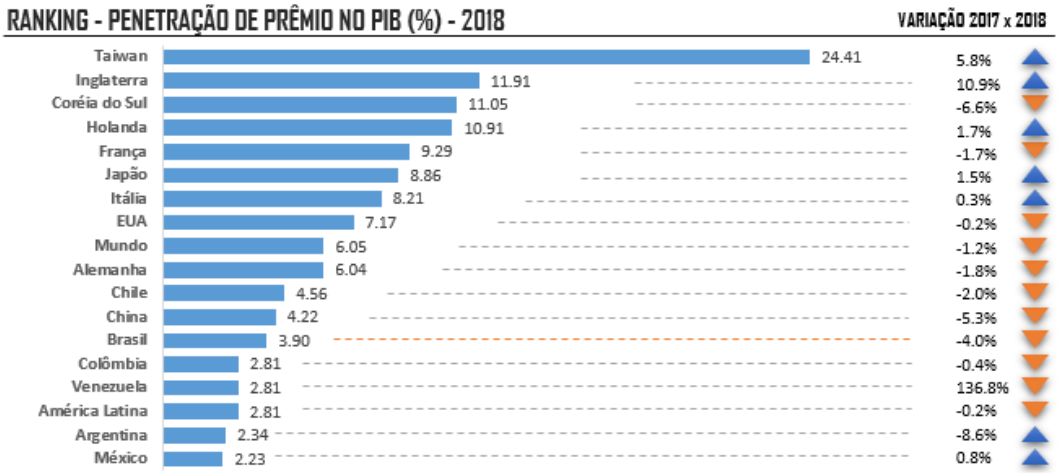
[1] Em termos de prêmios diretos, divulgados pela SUSEP, excluindo o produto de DPVAT.
[2] Em termos de prêmios diretos, divulgados pela SUSEP, excluindo o seguro DPVAT; (i) as cinco maiores companhias brasileiras de *bancassurance* são: BB Mapfre, Itaú Seguros, Bradesco, Zurich Santander e CSH; e (ii) as cinco maiores seguradoras independentes são: Porto Seguro, Sul América, Allianz Seguros, Tokio Marine e Liberty.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados



Fonte: SUSEP, excluindo o seguro DPVAT e as receitas de saúde e contribuições de previdência

Apesar dos avanços da indústria de seguros no País nas últimas décadas, o mercado de seguros no Brasil ainda apresenta baixo nível de penetração quando comparado a outros países e à média de penetração mundial, segundo a consultoria especializada Swiss Re.



Fonte: Swiss Re, dados de 2018

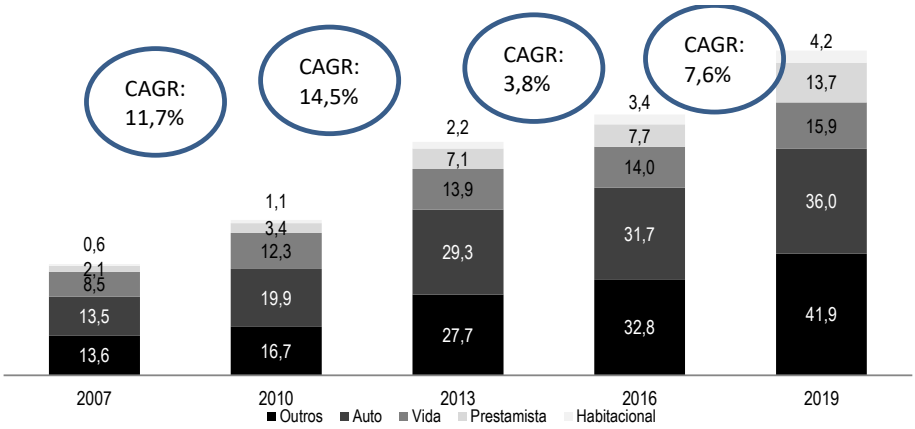
Em 2019, os produtos que contribuíram de forma mais efetiva para a expansão do setor de seguros foram as categorias de Auto e Vida, responsáveis por 46,5% do prêmio direto obtido nos 12 meses do ano, excluindo o prêmio de DPVAT e Saúde. Em razão da sua representatividade, tais produtos apresentaram taxas de crescimento anuais próximas às médias do próprio mercado de seguros, que apresentou um $CAGR_{[17-19]}$ de 7,7%, excluindo os prêmios de DPVAT e Saúde.

Em 2018, assim, os produtos que contribuíram de forma mais efetiva para a expansão do setor de seguros foram as categorias de Auto e Vida, responsáveis por 49,0% do prêmio direto obtido nos 12 meses do ano, excluindo o prêmio de DPVAT e Saúde.

Outros produtos apresentaram crescimento significativo, com ênfase no produto Prestamista que sozinho corresponde a 12,3% do prêmio direto de 2019. Em conjunto com o produto Habitacional, somam 16.0% do total e um $CAGR_{[17-19]}$ de 16,1%, de acordo com os dados da SUSEP, influenciado em grande parte pela expansão do crédito para pessoa física no Brasil.

Estas quatro categorias de produtos foram responsáveis, em conjunto, por 46,5% do mercado de seguros no ano de 2019, em termos de prêmio direto, que teve um $CAGR_{[17-19]}$ de 7,7%, segundo dados da SUSEP.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados



Fonte: SUSEP, excluindo previdência, capitalização e seguros DPVAT

Vida

Essa categoria de produtos foi responsável por 14,3% dos prêmios de seguros no ano de 2019 sendo o segundo produto mais vendido, atingindo R$ 15,9 bilhões. Este comportamento é explicado pela grande aderência deste produto aos canais de distribuição de *bancassurance*, como agências bancárias, devido à simplicidade de sua estrutura e ao baixo *ticket* de seus prêmios, gerando grande volume de vendas pelos *players* desse segmento.

A BB Seguridade ocupa a liderança na venda deste produto no Brasil. Entre os *players* de *bancassurance*, a CSH e a Mongeral mostraram as evoluções mais relevantes

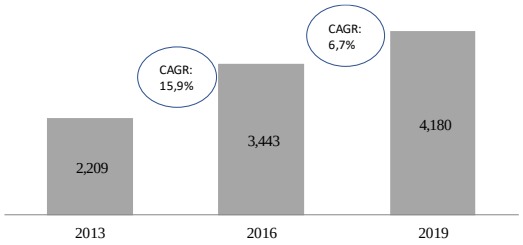
Habitacional

Esta categoria de produtos foi responsável por 3,7% do prêmio direto total obtido no ano de 2019. Por se tratar de um seguro obrigatório, estando vinculado a concessão de créditos imobiliários, seus resultados estão intrincecamente ligados aos resultados de crédito para o setor imobíliário. Em 2019, segundo a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), o volume de crédito imobíliário registrado foi de R$78,7 bilhões, número 37,1% maior quando comparado ao ano anterior. Isso se deve, especialmente, à retomada do setor imobiliário, somado a taxas históricamente baixissimas. No entanto, esse é um setor que ainda tem grande espaço para crescimento e expansão. Podemos ver que o seguro habitacional apresentou um $CAGR_{[[13]-[19]]}$ de 2,3%, referente ao crescimento de R$2,2 bilhão em 2013 para R$4,1 bilhões em 2019, segundo dados da SUSEP.

A CSH é líder na venda deste produto no Brasil, tendo sido capaz de manter uma participação de mercado superior a 55,0% desde 2005, segundo dados obtidos junto à SUSEP, conforme tabela abaixo, operando junto à CAIXA, um banco com atuação preponderante na concessão do crédito habitacional no Brasil.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

	2013			2016			2019			
	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	EVOL. RANKING
CAIXA SEGURADORA	1,400.3	63.4%	1	2,101.2	61.0%	1	2,432.1	58.2%	1	0
ITAÚ	191.9	8.7%	2	343.8	10.0%	2	419.5	10.0%	2	0
BRADESCO	107.8	4.9%	6	227.2	6.6%	3	369.4	8.8%	3	0
BB SEGURIDADE	156.4	7.1%	3	220.6	6.4%	5	294.1	7.0%	4	1
ZURICH SANTANDER	126.2	5.7%	4	223.2	6.5%	4	266.6	6.4%	5	-1
PAN SEGUROS	3.4	0.2%	11	105.2	3.1%	6	153.7	3.7%	6	0
EXCELSIOR	62.2	2.8%	7	86.4	2.5%	7	109.6	2.6%	7	0
TOKIO MARINE	12.7	0.6%	9	24.8	0.7%	9	35.5	0.8%	8	1
ZURICH	0.3	0.0%	15	2.4	0.1%	15	28.0	0.7%	9	6
ICATU	3.5	0.2%	10	7.9	0.2%	13	19.8	0.5%	10	3



Fonte: SUSEP

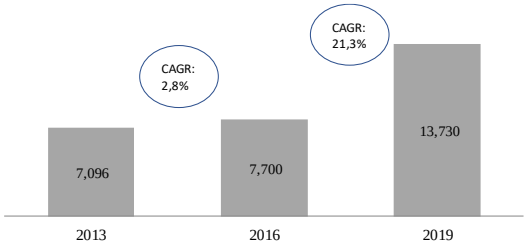
Prestamista

Esta categoria de produtos foi responsável por 12,3% dos prêmios diretos obtidos em 2019, segundo dados da SUSEP, totalizando R$13,7 bilhões, representando consistente e expressivo crescimento histórico desde 2005, quando possuía uma representatividade quase irrisória no mercado de seguros brasileiro. Este seguro representa uma importante garantia tanto para quem contrata o seguro, pois elimina o risco que a sua família tenha que arcar com a dívida em caso de morte, quanto para o banco, pois diminui a inadimplência e garante a quitação do crédito em caso de ocorrência do sinistro, o que acredita-se resultar em alto potencial de penetração deste produto nas operações de crédito. Seu desempenho é impactado positivamente pela expansão do crédito para pessoas físicas no Brasil. O produto apresentou um $CAGR_{[[13]-[19]]}$ de 11,6% nos últimos cinco anos, passando de R$7,1 bilhões no final de 2013 para R$13,7 bilhões no final de 2019, conforme dados da SUSEP.

Desde 2003, o BB Seguridade é líder na venda deste produto no Brasil. A CSH e o Zurich Santander são os *players* que mais subiram posições no *ranking* de participação no mercado nos último anos , segundo dados obtidos junto à SUSEP.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

	2013			2016			2019			
	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	EVOL. RANKING
BB SEGURIDADE	2,079.7	29.3%	1	1,469.9	19.1%	1	2,359.1	17.2%	1	0
ZURICH SANTANDER	1,031.6	14.5%	2	1,120.0	14.5%	3	2,290.8	16.7%	2	1
BRADESCO	1,020.2	14.4%	3	1,237.9	16.1%	2	1,952.6	14.2%	3	-1
CAIXA SEGURADORA	297.1	4.2%	6	808.8	10.5%	5	1,903.5	13.9%	4	1
CARDIF	752.7	10.6%	4	816.6	10.6%	4	1,313.6	9.6%	5	-1
ITAÚ	728.8	10.3%	5	586.7	7.6%	6	946.7	6.9%	6	0
ICATU	250.0	3.5%	7	403.7	5.2%	7	674.5	4.9%	7	0
BANCOOB	-	-	-	-	-	-	270.5	2.0%	8	-8
PAN SEGUROS	124.4	1.8%	10	184.6	2.4%	8	249.0	1.8%	9	-1
ZURICH	146.9	2.1%	9	183.4	2.4%	9	237.3	1.7%	10	-1



Fonte: SUSEP

Auto

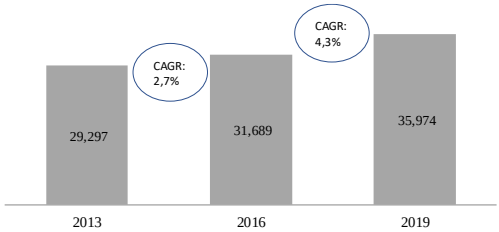
Esta categoria de produtos foi responsável por 31,2% do prêmio direto total em 2019, correspondente a R$35,9 bilhões, segundo dados da SUSEP. É o produto de maior representatividade entre os produtos de seguros e apresentou um CAGR[[13]-[19]] de 3,5%. Trata-se de um produto com maior aderência aos canais tradicionais de venda de seguros, tais como rede de corretores independentes (sociedades ou pessoas físicas) que operam com apólices de várias seguradoras. Por esta razão, as seguradoras independentes possuem papel mais relevante na comercialização deste produto. É importante notar que BB Seguridade e Bradesco Seguros, *players* do segmento de *bancassurance*, foram responsáveis em conjunto por 21,6% dos prêmios diretos no ano de 2019 para seguros Auto, valendo-se da mesma estratégia para distribuição do produto, ou seja, uma rede credenciada de corretores independentes. Ao contrário de outros tipos de produtos de seguros, o mercado de seguros Auto, segundo dados da SUSEP, já se encontra em estágio mais maduro de desenvolvimento, com histórico de competição principalmente por preços, na medida em que as apólices emitidas pelas diferentes seguradoras são bastante similares e não há um percepção de qualidade relevante associada à marca das seguradoras.

Por outro lado, pudemos ver que em 2019 houve um crescimento de 0,5% na venda de automóveis, e um aumento de 2,2% na produção de autoveículos, totalizando 2,9 milhões em 2019, segundo a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea). A recuperação apresentada no setor em 2018 é reflexo da estabilização da inflação e queda na taxa de juros, com consequente aumento no apetite do mercado pro consumo desses produtos, à medida que aumenta a oferta de crédito.

Desde 2005, a Porto Seguro é líder na venda deste produto no Brasil, apresentando 27,4% deste mercado. A Tokio Marine é o *player* que mais ganhou posições no *ranking* de participação no mercado, passando do 7º lugar em 2007 para o 4º lugar em 2019.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

	2013			2016			2019			
	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	PRÊMIO DIRETO (MM)	SHARE	RANKING	EVOL. RANKING
PORTO SEGURO	7,725.2	26.4%	1	8,941.4	28.2%	1	9,850.5	27.4%	1	0
BRADESCO	3,077.2	10.5%	3	3,809.3	12.0%	3	4,115.5	11.4%	2	1
BB SEGURIDADE	4,380.6	15.0%	2	3,932.2	12.4%	2	3,662.9	10.2%	3	-1
TOKIO MARINE	1,369.9	4.7%	8	2,369.5	7.5%	6	3,510.8	9.8%	4	2
SUL AMERICA	2,746.4	9.4%	4	3,185.0	10.1%	4	3,263.6	9.1%	5	-1
HDI	2,097.7	7.2%	5	2,713.4	8.6%	5	3,175.0	8.8%	6	-1
LIBERTY	1,914.4	6.5%	7	2,193.9	6.9%	7	3,052.0	8.5%	7	0
ALLIANZ SEGUROS	1,961.7	6.7%	6	1,442.4	4.6%	8	1,870.1	5.2%	8	0
YASUDA MARÍTIMA	991.0	3.4%	9	988.7	3.1%	9	928.8	2.6%	9	0
ZURICH	940.6	3.2%	10	434.0097	1.4%	10	589.2	1.6%	10	0



Fonte: SUSEP

O Segmento de *Bancassurance*

Visão Geral do Segmento de Bancassurance

Bancassurance, também conhecido como *bank insurance* ou *bancasseguros*, refere-se a uma parceria entre um banco e uma seguradora, na qual a seguradora utiliza os canais de venda do banco para vender produtos de seguros. O segmento de *bancassurance* possui grande relevância no mercado de seguros do Brasil, representando 40,2% do total de prêmios diretos[3], conforme dados da SUSEP para 2019. Em geral, a grande capilaridade das redes de distribuição dos bancos, aliados à conveniência de oferecer produtos de seguros no momento em que são realizadas transações bancárias, criam um ambiente propício para realização de negócios envolvendo grandes volumes de itens segurados.

A relevância dos prêmios de seguros emitidos no segmento de *bancassurance* está diretamente relacionada ao tamanho da base de clientes dos bancos e à eficiência do principal canal de distribuição das instituições financeiras: sua rede de agências. O volume de seguros comercializado nos balcões dos bancos está sujeito, dentre outros, aos seguintes fatores: (i) expansão do crédito no Brasil; e (ii) crescente inclusão bancária[4].

A tabela abaixo demonstra a participação do segmento de *bancassurance*[5] e de seus principais *players* em algumas das principais categorias de produtos de seguro, conforme dados da SUSEP:

[3] Não considera seguro DPVAT e não considera receitas com saúde e contribuições de previdência.
[4] Inclusão bancária, também conhecida como bancarização, é o movimento de aumento do universo de pessoas com algum vínculo com instituições financeiras, por meio da facilitação do acesso da população aos seus produtos e serviços.
[5] Segmento de *Bancassurance* inclui: Zurich Santander (Zurich, Santander, Real e Minas - Brasil); BB – MAPFRE (Banco do Brasil, Mapfre, Vera Cruz, Aliança do Brasil e Companhia de Seguros Aliança do Brasil); Bradesco; CSH; Banestes; HSBC; Itaú (Itaú, AIG e Unibanco); Safra; BTG Pactual.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

2019 (R$ milhões)	Mercado[1]	Itaú Unibanco	Bradesco	BB Seguridade	Zurich Santander	CSH	Outros *Bancassurance*	% de *Bancassurance*[2]	% de Outras
Auto	35.974	0.0%	11.4%	10.2%	1.6%	1.1%	-1.5%	22.9%	77.1%
Vida	15.936	8.9%	9.2%	21.4%	8.3%	10.5%	1.4%	59.6%	40.4%
Residencial	3.171	0.0%	18.6%	11.4%	10.1%	10.6%	15.6%	66.2%	33.8%
Multi-Risco Empresarial	2.597	1.9%	4.2%	10.5%	4.9%	6.1%	0.7%	28.2%	71.8%
Prestamista	13.730	6.9%	14.2%	17.2%	16.7%	13.9%	3.3%	72.1%	27.9%
Habitacional	4.180	10.0%	8.8%	7.0%	6.4%	58.2%	9.5%	20.0%	80.0%
Demais produtos	36.095	4.1%	3.9%	18.7%	3.5%	0.0%	2.8%	32.9%	67.1%
Total	**111.683**	**3.8%**	**9.0%**	**15.3%**	**5.0%**	**6.3%**	**1.9%**	**41.3%**	**58.7%**
Previdência (VGBL + PGBL)	128.417	11.7%	23.0%	33.1%	8.1%	17.1%	0.2%	93.1%	6.9%
Total	**240.100**	**3.8%**	**9.0%**	**15.3%**	**5.0%**	**6.3%**	**1.9%**	**41.3%**	**58.7%**

Fonte: SUSEP, Dez/19.
[1]Valores baseados em Prêmios Diretos para os produtos de seguros, excluindo saúde e DPVAT. Para Previdência considera prêmio combinado.
[2] Segmento de *Bancassurance* inclui: Zurich Santander (Zurich, Santander, Real e Minas - Brasil); BB Seguridade (Banco do Brasil, Mapfre, Vera Cruz, Aliança do Brasil e Companhia de Seguros Aliança do Brasil); Bradesco (Bradesco, HSBC); CSH; Banestes; Itaú (Itaú, AIG, Unibanco e Itaú Seguros de Auto e Residência - ISAR); Safra; BTG Pactual.

Os maiores grupos de *bancassurance* no Brasil se diferem quanto a suas estratégias de operação, tanto no que diz respeito ao modelo de subscrição de risco, quanto nos seus respectivos modelos de corretagem de seguros:

- ***Modelos de subscrição de risco.*** Com relação ao modelo de subscrição de risco, Bradesco Seguradora e a Santander Seguradora, por exemplo, apresentam posicionamentos opostos. A CSH e a Bradesco Seguradora fazem a subscrição de seus próprios produtos, tomando o risco e retendo os lucros relacionados à comercialização destes, enquanto que o Santander e Banco do Brasil compartilham parte dos seus riscos atuariais com outras seguradoras, como a Zurich Santander (*Joint Venture* entre a Zurich Seguros e o Banco Santander) e as empresas Mapfre BB SH1 e Mapfre BB SH2 (*Joint Ventures* entre a BB Seguridade, controlada pelo Banco do Brasil, e a seguradora Mapfre para subscrição de risco em seguros de vida e patrimoniais). A Itaú Seguros, outro grande grupo no setor, possui uma participação minoritária na Porto Seguro para oferta de seguros de automóveis dessa seguradora em sua rede de agências.

- ***Modelos de corretagem de seguros.*** No que tange o relacionamento com seus clientes, as seguradoras também divergem em suas estratégias comerciais, podendo se valer de corretores exclusivos e/ou de corretores independentes. A Bradesco Seguros e a Itaú Seguros, por exemplo, utilizam principalmente redes de corretores independentes, que atuam de forma descentralizada sob todo o território nacional. Já a CSH e a BB Seguridade concentram seu modelo de corretagem em uma corretora exclusiva, sendo que para determinados produtos com menor aderência aos canais de *bancassurance* essa corretora pode vir a utilizar redes de corretores independentes. A Zurich Santander utiliza um modelo misto, composto por uma corretora exclusiva para alguns produtos e corretores independentes para outros. Neste tipo de modelo de corretagem, a corretora exclusiva da CSH, diferentemente da BB Seguridade, possui gestão independente e atua em território nacional com sua força de vendas própria.

Seguradora	Subscrição de Risco	Modelo de Corretagem
BB Seguridade	*Joint Venture*	Corretora exclusiva
Bradesco Seguros	Próprio	Corretores independentes
Itaú Seguros	Próprio	Corretores independentes
Zurich Santander	*Joint Venture*	Modelo misto

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

CSH	Próprio	Corretora exclusiva

Relevância da Operação de Seguros para as Instituições Financeiras

Nos últimos anos, visando minimizar dois impactos negativos em suas operações da redução das taxas básicas de juros no Brasil bem como pela necessidade de retenção de capital para atender níveis de solvência, as instituições financeiras identificaram produtos e serviços alternativos e/ou complementares capazes de sustentar suas taxas históricas de rentabilidade. Neste cenário as operações de seguros possuem um papel fundamental no incremento dos índices de rentabilidade consolidados dos bancos, o que pode ser evidenciado pela análise do retorno sobre o patrimônio líquido médio ("ROAE" – sigla em inglês para *Return on Average Equity)*.

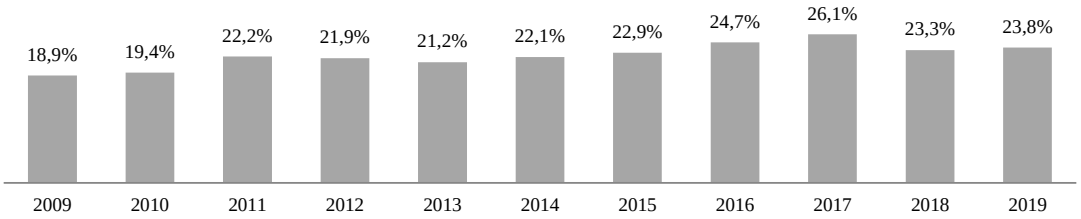
Indústria de Corretagem de Seguros no Brasil

Visão Geral do Mercado de Corretagem de Seguros

A atividade de corretagem de seguros consiste na intermediação de contratos de seguros entre as sociedades seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas seguradas. Nessa atividade, a corretora tem papel relevante no fechamento de negócios de seguros, porém, não assume os riscos atuariais das apólices comercializadas, que são integralmente suportados pelas seguradoras. No processo de venda via corretores, a seguradora disponibiliza seus produtos de seguro e se limita a subscrição do risco atuarial. No Brasil, a corretagem compõe o principal canal de distribuição de seguros, sendo beneficiada por normas regulatórias que estabelecem a necessidade de contratação de corretores de seguros, nos termos do artigo 18 da Lei nº 4.594/64.

A operação das corretoras cria uma rede de distribuição mais efetiva para as seguradoras, com acesso direto aos clientes, gerando *feedbacks* para o desenvolvimento dos produtos de acordo com necessidades específicas de cada cliente. A remuneração no setor se baseia em comissões pagas com base nos prêmios emitidos pelas companhias seguradoras, variando de acordo com o tipo de produto e o tamanho do prêmio entre outros fatores. A remuneração de corretores em relação aos prêmios das seguradoras tem se mantido historicamente estável nos últimos anos.

Despesas com Comercialização de Seguros (% Comissões pagas em relação aos Prêmios Emitidos)



Fonte: SUSEP, com base nas despesas com comercialização de seguros das seguradoras e prêmios emitidos.

A tabela abaixo sumariza as principais diferenças dos negócios desenvolvidos pelas seguradoras e pelos corretores de seguros:

Comparação das Atividades das Seguradoras e Corretores

Característica	Companhia Seguradora	Corretor(a) de Seguros
Risco	Assunção de Risco Atuarial	Inexistência de Risco Atuarial
Rentabilidade	Margens de Lucro Elevadas	Margens de Lucro Superiores
Barreiras de Entrada	Maior Barreira de Entrada	Menor Barreira de Entrada
Regulação	Alto Nível de Regulação	Menor Nível de Regulação
Necessidade de Capital	Maior Necessidade de Capital	Menor Necessidade de Capital

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

A indústria de corretagem de seguros no Brasil é composta, basicamente, por quatro tipos de agentes intermediários de distribuição: (i) sociedades de corretagem com atuação exclusiva junto a seguradoras, geralmente ligadas a grandes instituições bancárias (segmento de "*bancassurance*"), (ii) grandes sociedades corretoras independentes, que atuam com a venda de apólices emitidas por diferentes seguradoras; (iii) pequenas sociedades corretoras e corretores independentes pessoas físicas atuando na atividade de corretagem; e (iv) sociedades corretoras que atuam por meio de canais remotos, especialmente *websites*.

Quanto à divisão do mercado de distribuição de seguros, as corretoras exclusivas utilizam os canais de venda dos bancos aos quais estão ligadas, se utilizando da abrangência nacional das agências e postos de atendimento, além da base de correntistas já consolidadas. Os corretores independentes pessoas físicas e pequenas sociedades corretoras atuam com foco em varejo, enquanto as grandes sociedades corretoras independentes se dividem entre os segmentos de seguro corporativo (grandes contas) e por meio de parcerias com grandes redes varejistas. Os corretores que operam via canais remotos atuam com foco em varejo. O segmento varejista se caracteriza pela relação pessoal entre corretora e cliente, construída geralmente a partir de parcerias com estabelecimentos comerciais ou grandes instituições financeiras, como bancos de varejo, capazes de gerar uma base de clientes com escala suficientemente relevante para atuação. No segmento corporativo, os produtos vendidos são geralmente customizados e de maior complexidade, exigindo certo grau de especialização e expertise técnica dos distribuidores.

	Corretores pessoas físicas e pequenas sociedades corretoras	**Corretores remotos**	**Grandes corretoras independentes**	**Corretoras exclusivas**
Entrada	Baixas barreiras de entrada	Média barreira de entrada (*software* e integração de sistema com seguradoras)	Alta barreira de entrada (abrangência, grandes contas, marca e sofisticação)	Alta barreira de entrada (integração de sistema com a seguradora, exclusividade e abrangência)
Abrangência	Atuação regional	Atuação nacional	Atuação nacional e internacional	Atuação nacional
Foco	Foco em varejo	Foco em varejo	Foco corporativo e parcerias (grandes contas)	Foco em *bancassurance*
Perfil de produtos	Maior aderência a produtos Auto e Saúde.	Maior aderência a produtos Auto e viagem.	Maior aderência a produtos sofisticados, como Riscos Especiais.	Maior aderência a produtos Vida, Prestamista e Habitacional.
Principais *Players*	Diversos	Bidu e Sonntag Seguros	Willis Group, Marsh & McLennan e Alper.	Wiz e BB Corretora

Redes de distribuição eficientes são fundamentais para determinar a participação de mercado de cada participante do setor de seguros. Neste sentido, há diferenças relevantes entre seguradoras independentes e seguradoras de *bancassurance*. Essa dinâmica torna clara a divisão do mercado de acordo com a facilidade de cada grupo de seguradoras em operar com certos tipos de produtos, tendo as seguradoras independentes certa vantagem em produtos como automóveis, enquanto as seguradoras ligadas a bancos lideram em seguros de vida, habitacional e prestamista, por exemplo. As recentes atividades do mercado têm, no entanto, reduzido a evidência dessas divisões e vantagens por produtos, em função de associações entre seguradoras independentes e bancos.

Diagnóstico do Mercado de Corretagem de Seguros

O mercado de corretagem de seguros é altamente fragmentado. Em dezembro de 2018, o mercado brasileiro era composto por aproximadamente 42 mil corretoras pessoas jurídicas. Acredita-se que nos últimos anos o setor vem experimentando uma tendência de consolidação, impulsionada por corretoras que, por meio de aquisições de pequenas e médias corretoras regionais, estão obtendo ganhos significativos de escala oriundos da melhoria da eficiência operacional em razão (i) do maior poder de barganha na negociação das taxas de comissão com

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

companhias seguradoras e (ii) do melhor aproveitamento de custos fixos, como serviços administrativos, operações de *backoffice*, melhoria de processos, serviços financeiros e de tecnologia. Além disso, o aprimoramento da estrutura das corretoras permite que elas ofereçam às seguradoras determinados serviços secundários, porém necessários à venda de seguros, tais como serviços de pós-venda, *backoffice*, regulação de sinistros e outras atividades relacionadas ao pagamento e gerenciamento dos sinistros, permitindo que as seguradoras foquem seus esforços na administração do risco atuarial.

i) Participação em cada um dos mercados

Não há informações confiáveis acerca das participações no mercado de corretagem de seguros. No entanto, em razão de nossa exclusividade com a Caixa Seguridade que possui, por sua vez, exclusividade de atuação com a CSH, monitoramos nossa participação no mercado de seguros através da participação da CSH, em termos de valor de prêmios diretos divulgados pela SUSEP.

A tabela abaixo ilustra a participação da CSH no mercado brasileiro de seguros no ano de 2019:

PRÊMIO DIRETO[1] (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	17.091	15,3%
BRADESCO	10.002	9,0%
CSH	7.003	6,3%
ITAÚ	4.299	3,8%
OUTROS	73.287	65,6%
MERCADO – GERAL[2]	111.683	100,0%

[1]Não inclui saúde, previdência, capitalização, consórcios e DPVAT.
[2] Total de prêmios no mercado brasileiro de seguros. BB Seguridade, Itaú Seguros e Bradesco Seguros representam os principais players *do segmento de bancassurance.*
Fonte: SUSEP

As tabelas abaixo ilustram a participação da CSH no mercado de seguros no ano de 2019 para os principais produtos que comercializamos:

Vida

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	3.403	21,4%
BRADESCO	1.464	9,2%
CSH	1.673	10,5%
MERCADO - VIDA	15.936	**100,0%**

Fonte: SUSEP

Prestamista

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	2.359	17,2%
BRADESCO	1.953	14,2%
CSH	1.904	13,9%
MERCADO - PRESTAMISTA	13.730	**100,0%**

Fonte: SUSEP

Habitacional

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	294	7,0%
BRADESCO	369	8,8%
CSH	2.432	58,2%
MERCADO - HABITACIONAL	4.180	**100,0%**

Fonte: SUSEP

Residencial

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	361	11,4%
BRADESCO	588	18,6%
CSH	337	10,6%
MERCADO - RESIDENCIAL	3.171	**100,0%**

Fonte: SUSEP

Multirrisco Empresarial

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	272	10,5%
BRADESCO	109	4,2%
CSH	159	6,1%
MERCADO - EMPRESARIAL	2.597	**100,0%**

Fonte: SUSEP

Auto

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	3.663	10,2%
BRADESCO	4.115	11,4%
CSH	396	1,1%
MERCADO - AUTO	35.974	**100,0%**

Fonte: SUSEP

Riscos Especiais e Outros[1]

PRÊMIO DIRETO (em R$ milhões)	**2019**	**Participação de mercado**
BB SEGURIDADE	499	15,7%
BRADESCO	180	5,7%
CSH	6	1,1%
MERCADO – Riscos Especiais e Outros	3.171	**100,0%**

(1) Inclui riscos aeronáuticos, marítimos, riscos financeiros, rural e transportes.

Fonte: SUSEP

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

Indústria de Consórcios no Brasil

Visão geral do segmento de consórcios

De acordo com a Associação Brasileira de Administradoras de Consórcio (ABAC), consórcio é a modalidade de compra baseada na união de pessoas - físicas ou jurídicas - em grupos, com a finalidade de formar poupança para a aquisição de bens móveis, imóveis ou serviços. A formação desses grupos é feita por uma Administradora de Consórcios, autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a lei 11.795/2008. Nesse sistema, o valor do bem ou serviço é diluído em um prazo predeterminado, e todos os integrantes do grupo contribuem ao longo desse período. Mensalmente (ou conforme estipulado em contrato), a administradora os contempla, por sorteio ou lance, com o crédito no valor do bem ou do serviço contratado, até que todos sejam atendidos. As vantagens do Consórcio são: horizonte estendido de pagamentos, poder de compra à vista, oportunidade de ampliação de patrimônio e flexibilidade do uso do crédito.

A ABAC classifica os consórcios nas seguintes modalidades:
- Veículos Leves
- Motocicletas e Motonetas
- Imóveis
- Veículos Pesados
- Serviços
- Eletroeletrônicos e outros bens duráveis

As três modalidades com maior relevância para o segmento são: veículos leves, motocicletas e motonetas, e imóveis

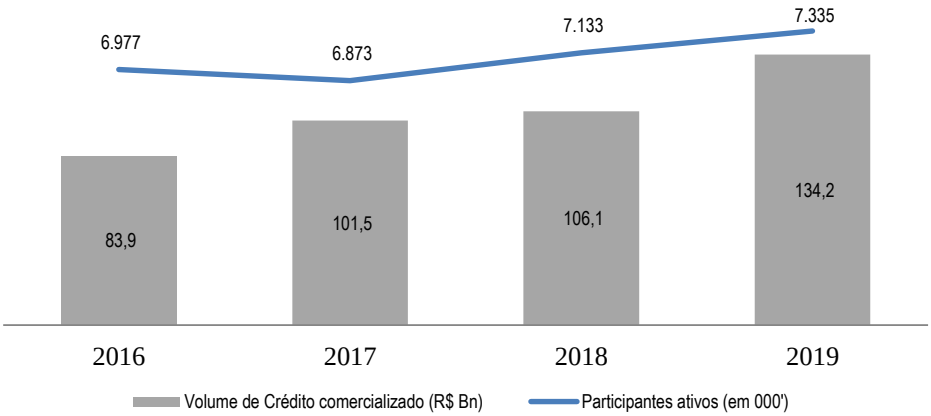
Participantes ativos de consórcios

Participantes ativos (em milhões)	2016	2017	2018	2019	Market Share 2019
Veículos leves	3,4	3,5	3,6	3,7	50%
Motocicletas e Motonetas	2,5	2,2	2,2	2,2	29%
Imóveis	0,8	0,8	0,9	1,0	13%
Veículos Pesados	0,3	0,3	0,3	0,3	5%
Serviços	0,0	0,1	0,1	0,1	1%
Eletroeletrônicos e outros bens duráveis	0,0	0,0	0,0	0,1	1%
Total	**6,98**	**6,87**	**7,13**	**7,33**	**100%**

Fonte: ABAC

Em 2019 a ABAC registrou 7,3 milhões de participantes ativos, crescimento de 2,9% em relação a 2018. As vendas de novas cotas totalizaram 2,9 milhões (+10,4% em relação a 2018) representando R$ 134,1 bilhões em créditos comercializados (+26,5% em relação a 2018) e um tíquete médio de R$ 53,5 mil.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados



Fonte: ABAC

De acordo com o Banco Central, em 2019 haviam de 156 administradoras de consórcio ativas no Brasil. Nossa Unidade de Negócio Wiz Parceiros é responsável pela comercialização de produtos de Consórcio Caixa Consórcios. A operação é baseada em um modelo de negócio B2B2C (Business to Business to Consumer), com foco na prospecção e ativação de parceiros especializados no produto. Em 2019 a Caixa Consórcios, administradora de consórcios da Caixa, foi a oitava maior em número total de cotas ativas.

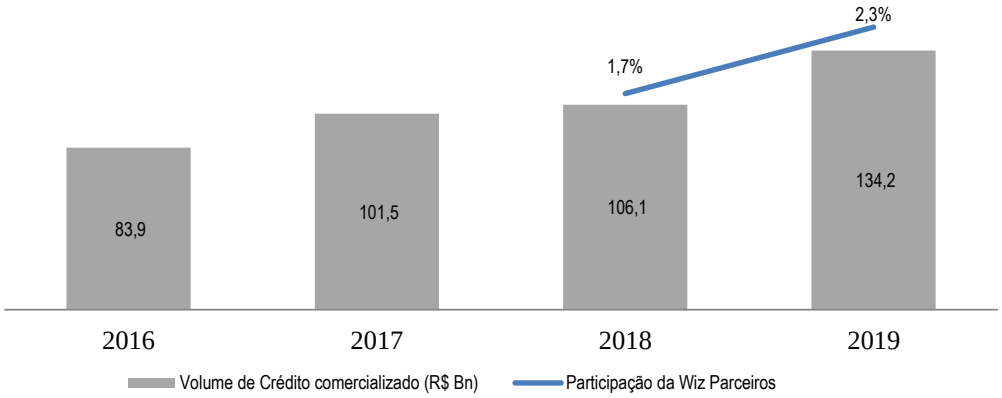
Ranking de Administradoras de Consórcio

QUANTIDADE DE COTAS ATIVAS (EM MILHARES)				
RANKING 2019	**ADMINISTRADORA**	**2018**	**2019**	**Market Share 2019**
1	BRADESCO CONS. LTDA.	15.621	16.866	21,8%
2	ADM CONS NAC HONDA LTDA	15.487	14.895	19,3%
3	BB CONSÓRCIOS	8.116	9.979	12,9%
4	ITAÚ ADM DE CONSÓRCIOS LTDA	4.053	3.979	5,2%
5	ADM CONS SICREDI LTDA	2.146	2.323	3,0%
6	DISAL ADM CONS LTDA	1.932	1.799	2,3%
7	SANTANDER BRASIL ADM CONS LTDA	1.253	1.727	2,2%
8	CAIXA CONSÓRCIOS	1.504	1.688	2,2%
9	EMBRACON ADM CONS LTDA	1.592	1.633	2,1%
10	PORTO SEGURO ADM. CONS. LTDA	1.528	1.595	2,1%
11	PONTA ADM CONS	1.022	1.435	1,9%
12	GMAC ADM CONS LTDA	1.245	1.233	1,6%
13	YAMAHA ADM CONS LTDA	1.033	1.098	1,4%
14	RODOBENS ADM CONSORCIOS LTDA	1.133	1.097	1,4%
15	VOLKSWAGEN ADM. CONS. LTDA	1.628	946	1,2%
	Outros	14.270	14.930	19,3%
	Total	**73.564**	**77.221**	**100,0%**

Fonte: ABAC
[1] Considerando Imóveis, Veículos leves e pesados, Motocicletas e motonetas, outros bens e serviços

Abaixo, demonstramos a participação da Wiz Parceiros na venda de consórcios do Brasil.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados



Fonte: ABAC e Wiz.

ii) Condições de competição nos mercados

Com relação aos produtos de *bancassurance*, possuímos exclusividade para comercialização de produtos seguros nos canais de distribuição da CAIXA. Desta forma, não enfrentamos concorrência na comercialização de produtos de seguridade nos canais de distribuição da CAIXA. Não obstante, nesta categoria de produtos somos afetados pela concorrência existente entre a CAIXA e as demais instituições financeiras brasileiras, em especial Banco do Brasil e Banco Bradesco. Para mais informações sobre essa exclusividade, vide item 7.1 deste Formulário de Referência.

Com relação aos produtos tradicionais de seguros, estamos situados em um setor extremamente competitivo, composto por mais de 94 mil corretores de seguros no ano de 2019, segundo a FENACOR. O setor de consórcios também é altamente competitivo, possuindo mais 146 administradoras em funcionamento no país[6].

d. eventual sazonalidade

Não há impactos relevantes de sazonalidade em nossos negócios.

e. principais insumos e matérias primas

Como prestadores de serviços de corretagem, nosso principal insumo consiste em salários, encargos trabalhistas e benefícios. Este item foi responsável por 78,5% dos nossos custos dos serviços prestados e despesas operacionais no exercício social encerrado em 31 dezembro de 2019 (77,4% no exercício social encerrados em 31 de dezembro de 2018).

i) Descrição das relações mantidas com fornecedores, inclusive se estão sujeitas a controle ou regulamentação governamental, com indicação dos órgãos e da respectiva legislação aplicável

Como prestadores de serviço, nosso modelo de negócios prescinde de fornecedores de matérias primas e insumos relevantes. Nossos principais fornecedores são provedores de assistência, prestação de serviços e sistemas relacionados a tecnologia da informação, com os quais mantemos contratos por prazos determinados, com pagamentos mensais pelos serviços prestados.

[6] BACEN: Relação de Instituições em Funcionamento no País – Administradorras de Consórcios. Em 31 de dezembro de 2019.

7. Atividades do emissor / 7.3 - Produção/comercialização/mercados

Tais contratos possuem hipóteses expressas de rescisão, com cláusulas de multa em caso de descumprimento contratual.

Nossa relação com nossos fornecedores não está sujeita a controle ou regulamentação governamental, sendo que os contratos pelos quais adquirimos licenças de *softwares* são regidos pela Lei nº 9.609/98.

ii) Eventual dependência de poucos fornecedores

Não consideramos haver dependência relevante de nossos fornecedores.

iii) Eventual volatilidade dos preços de insumos e matérias primas

Os salários de nossa força de venda são ajustados anualmente por meio de dissídio coletivo. O ajuste, por sua vez, é influenciado pelo comportamento da inflação no período anterior ao reajuste. Em 2019, o dissídio coletivo estabeleceu um ajuste de 4,5% no salário de nossos empregados. Para mais informações sobre os efeitos da inflação em nossas receitas e custos, vide item 10.2.b e 10.2.c deste Formulário de Referência.

7. Atividades do emissor / 7.4 - Principais clientes

Atuando como corretores exclusivos da Caixa Seguridade, que possui a CSH como seguradora exclusiva nos canais de venda da CAIXA, parte significativa da nossa receita advém desta contraparte. Além disso, nosso principal canal de distribuição é a CAIXA, o que nos faz dependente desta.

a. montante total de receitas provenientes do cliente

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, R$625,2 milhões, ou 81,8%, de nossa receita bruta de prestação de serviços foi oriunda da comercialização de produtos de seguridade da CSH, cuja venda a clientes finais foi intermediada por nós (R$606,9 milhões, ou 92,5%, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018). Além disso, R$87,8 milhões, ou 11,5%, da nossa receita bruta de prestação de serviços foi oriunda da prestação de serviços de pós-venda para a CSH.

b. segmentos operacionais afetados pelas receitas provenientes do cliente

O segmento mais afetado pelas receitas provenientes da CSH é o segmento Wiz, na medida em que este segmento abriga a maior parte dos produtos de *bancassurance* que comercializamos, cuja receita é 100% oriunda da CSH, em razão de nossa exclusividade.

O segmento Wiz representou 71,8% de nossa receita líquida de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (82,3% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018).

O segmento Wiz Parceiros também é diretamente afetado pelas receitas provenientes da CSH, à medida que os produtos comercializados por esse segmento são 100% oriundos das empresas desse cliente (Caixa Consórcios, CSH e Previsul). O segmento de Operações Parceiros representou 8,6% de nossa receita líquida de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (9,3% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018).

No segmento Wiz Corporate oferecemos produtos que escapam aos termos de nossa exclusividade, tais como seguros de Riscos Especiais e, por isso, obtemos receitas oriundas de outras seguradoras que não só a CSH. O segmento de Wiz Corporate representou 6,8% de nossa receita líquida de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (8,1% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018). O mesmo ocorre no segmento Wiz Saúde, que representou 0,6% de nossa receita líquida de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 (0,2% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018).

O segmento Wiz BPO também é afetado pelas receitas proveniente da CSH, uma vez que, até o exercício social findo em 31 de dezembro de 2019, atuou majoritariamente realizando serviços de pós-venda em seguros e produtos financeiros para as empresas do conglomerado CSH. Esse segmento representou 12,3% de nossa receita líquida de prestação de serviços no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, ano que iniciou suas operações.

7. Atividades do emissor / 7.5 - Efeitos da regulação estatal

a. Necessidade de autorizações governamentais para o exercício das atividades e histórico de relação com a administração pública para obtenção de tais autorizações

O exercício de nossas atividades depende da obtenção de autorizações governamentais e de nosso histórico de relação com a administração pública para obtenção de tais autorizações.

Os setores de seguros e previdência complementar no Brasil estão sujeitos a uma regulamentação abrangente. Nesse contexto, visando centralizar as atividades de legislação e fiscalização do setor, foi criado, por meio do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, conforme alterado, o Sistema Nacional de Seguros Privados - SNSP, composto (i) pelo CNSP, (ii) pela SUSEP, (iii) pelas companhias de seguros e entidades de previdência complementar que foram devidamente autorizadas a realizar negócios no mercado local, (iv) pelas companhias de resseguro (incluindo o IRB-Brasil) e (v) pelo corretores de seguros devidamente habilitados e/ou registrados.

No Brasil, a regulamentação das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização, previdência complementar aberta e de corretagem é realizada, fundamentalmente, pelo CNSP e pela SUSEP. Nesse sentido, as sociedades corretoras de seguros devem obter junto a referidos órgãos registro e autorização para seu funcionamento, conforme normas vigentes e de acordo com a Lei nº 4.594, de 29 de dezembro de 1964 ("Lei 4.594").

O corretor de seguros, seja pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e a promover contratos de seguros admitidos pela legislação vigente, entre as companhias de seguros e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado.

Só ao corretor de seguros devidamente habilitado nos termos da Lei 4.594 e que houver assinado a proposta de seguros, deverão ser pagas as comissões de corretagem relativas a cada modalidade de seguro, pelas respectivas tarifas, inclusive em caso de ajustamento de prêmios emitidos.

A intermediação da venda de um produto de seguro por corretores de seguro não é obrigatória e as companhias de seguro podem buscar clientes diretamente. Entretanto, sempre que um produto de seguro é vendido sem a intermediação de um corretor de seguros, a importância habitualmente cobrada a título de comissão deve ser recolhida à FUNENSEG. A legislação brasileira não estabelece uma taxa mínima de corretagem nesses casos.

Principais Órgãos Reguladores do Setor de Seguros

Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP

Subordinado ao Ministério da Fazenda, compete ao CNSP (i) fixar as diretrizes e políticas gerais aplicáveis às entidades que fazem parte do Sistema Nacional de Seguros Privados, (ii) regular a constituição, organização, funcionamento e fiscalização destas sociedades e (iii) estipular índices e demais condições técnicas sobre tarifas, investimentos e outras relações patrimoniais a serem observadas pelas sociedades de previdência complementar e de seguros. O CNSP é composto por um representante de cada um dos seguintes órgãos: Ministério da Seguridade Social, Banco Central, Ministério da Fazenda, Ministério da Justiça, CVM e pelo superintendente da SUSEP.

7. Atividades do emissor / 7.5 - Efeitos da regulação estatal

Superintendência de Seguros Privados – SUSEP

A SUSEP é uma autarquia encarregada da implementação e condução das políticas estabelecidas pelo CNSP e da supervisão dos ramos de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização, previdência complementar aberta e de corretagem. O superintendente da SUSEP é nomeado pelo Presidente da República para um mandato de duração indeterminada. A SUSEP não regulamenta nem supervisiona (i) as entidades de previdência complementar que são reguladas pela SPC nem (ii) as operadoras de planos privados de assistência à saúde que são reguladas pela ANS.

Com a promulgação da Lei Complementar nº 126, em 15 de janeiro de 2007, o CNSP e a SUSEP passaram a ser responsáveis também pela regulamentação do mercado brasileiro de resseguro.

A SUSEP é a responsável por conceder o registro das sociedades corretoras de seguros, sempre observando a existência dos seguintes requisitos mínimos:

- a pessoa jurídica deverá estar regularmente constituída e organizada sob a forma de sociedade simples ou empresária e ter sede no Brasil;
- não será concedido registro às sociedades cujos sócios e ou diretores aceitem ou exerçam emprego em pessoa jurídica de direito público ou mantenham relação de emprego ou de direção com sociedade seguradora;
- a pessoa jurídica deverá possuir um corretor de seguros responsável, que atuará como diretor ou gerente técnico da sociedade, podendo este ser sócio/acionista ou não, o qual será responsável pelos atos sociais específicos da corretagem. Este corretor deverá (a) ser habilitado para todos os ramos de seguro em que a sociedade pretender operar; (b) possuir o certificado de aprovação no Exame Nacional de Corretor de Seguros promovido pela Escola Nacional de Seguros ou deter aprovação no curso específico promovido pela FUNENSEG; (c) encontrar-se regularmente inscrito junto ao Sindicado dos Corretores de Seguros (SINCOR) do seu estado; bem como (d) possuir a Carteira de Habilitação do Corretor emitida pela SUSEP.

Somos devidamente registrados perante a SUSEP sob o nº 202076942, assim como nossas subsidiárias FPC Par Saúde Corretora de Seguros S.A., Wiz Corporate Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. registradas sob os números 202033308, 202020845 e 202091938, respectivamente.

O nosso corretor responsável, bem como das subsidiárias Wiz Corporate Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. é o Sr. João Eduardo Siqueira Monteiro, igualmente habilitado e certificado sob o nº 201020547. Para a FPC Par Saúde Corretora de Seguros S.A., o nosso corretor responsável é o Sr. Ivan Carlos Machado de Aragão, habilitado e certificado sob o nº 201033303.

Conselho de Saúde Suplementar – CONSU

O CONSU é o órgão definidor de políticas sob a jurisdição do Ministério da Saúde. Ele é composto por representantes do Ministério da Saúde, do Ministério da Fazenda, do Ministério da Justiça e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e é presidido pelo Ministro da Justiça. O CONSU foi criado com poderes para:

- estabelecer e supervisionar as políticas e os regulamentos aplicáveis aos serviços de saúde suplementar;
- aprovar o contrato de gestão da ANS;
- supervisionar e monitorar os atos e operações da ANS;

7. Atividades do emissor / 7.5 - Efeitos da regulação estatal

- estabelecer normas gerais para a constituição, organização, operação e inspeção das entidades de assistência privada à saúde; e
- determinar o capital mínimo requerido e os critérios contábeis, atuariais e estatísticos, bem como a criação de fundos e contração de seguro garantidor para proteger os consumidores contra a insolvência das entidades de assistência privada à saúde.

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

A ANS, agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde e criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, é a autoridade responsável pela regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantem a assistência suplementar à saúde. A ANS protege os interesses públicos com relação à cobertura dos planos de assistência à saúde no setor privado, principalmente ao regulamentar a relação entre as Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, os distribuidores de planos de assistência à saúde, os titulares de apólices e os Beneficiários.

A Lei nº 10.185, de 12 de fevereiro de 2001, transferiu da SUSEP para a ANS a competência para regular e supervisionar as sociedades seguradoras especializadas em planos privados de assistência à saúde. A legislação aplicável ao setor de saúde suplementar no Brasil, no entanto, não faz qualquer menção à atuação de corretores e não há regulação específica sobre a corretagem exclusiva de planos e seguros privados de assistência à saúde (em relação à ANS). As corretoras de planos e seguros de assistência à saúde observam os dispositivos editados pela SUSEP e devem ser sendo registradas/habilitadas pela SUSEP.

Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização – CRSNSP

O CRSNSP é um órgão governamental colegiado sob a supervisão do Ministério da Fazenda, responsável pela revisão em última instância administrativa das decisões proferidas pela SUSEP. As decisões administrativas do CRSNSP são definitivas e vinculantes em relação às partes sujeitas à sua jurisdição.

Providências necessárias para obtenção de registro de corretor de seguros:

Em todos os ramos de seguros, o interessado deverá prestar o Exame Nacional de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros, ou obter aprovação em Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretor de Seguros, ambos promovidos pela FUNENSEG ou por outra instituição de ensino autorizada pela SUSEP.

Nos segmentos de seguro de vida e capitalização, o registro de corretor de seguros é feito por indicação das sociedades de seguradoras e das sociedades de capitalização, dentre aqueles aprovados em (i) Exame Nacional de Habilitação Técnico-Profissional para Corretores de Seguro de Vida e Capitalização, promovido pela FUNENSEG ou por outra instituição de ensino autorizada pela SUSEP; ou (ii) Curso de Habilitação Técnico-Profissional para Corretores de Seguro de Vida e Capitalização, também promovidos pela FUNENSEG ou por outra instituição de ensino autorizada pela SUSEP.

De forma similar, no caso de corretores de previdência, o registro de corretor é feito por indicação de entidade aberta de previdência complementar ou de sociedade seguradora autorizada a operar planos de previdência complementar aberta, aplicando-se, também, as normas de registro e habilitação previstas para os corretores de seguros de vida e capitalização.

7. Atividades do emissor / 7.5 - Efeitos da regulação estatal

Recadastramento

As sociedades corretoras de seguros são obrigadas a manter suas informações cadastrais regularmente atualizadas junto à SUSEP, observando sempre os prazos e documentos exigidos, podendo a SUSEP exigir o recadastramento dos corretores e sociedades corretoras de seguros como condição necessária à revalidação do registro. A não realização dos recadastramentos periódicos na forma e prazo estabelecidos pela SUSEP faz com que as companhias seguradoras fiquem proibidas de repassar as Comissões de corretagem devidas às corretoras, até que tal situação seja regularizada. Não obstante a regras especificas de recadastramento, cabe ao corretor de seguros informar à SUSEP no prazo máximo de 30 dias, se pessoa física, ou 60 dias, se pessoa jurídica, contados da data da sua ocorrência qualquer alteração em seus dados cadastrais.

Na data deste Formulário de Referência, nosso cadastro encontrava-se devidamente atualizado.

Certificação Técnica

As sociedades corretoras de seguros têm a obrigação regulamentar, observados os percentuais e cronogramas estabelecidos na Resolução CNSP nº 149, de 18 de julho de 2006 (conforme alterada pela Resolução CNSP nº 179, de 17 de dezembro de 2007), de providenciar a certificação técnica de todos os seus empregados e assemelhados que atuem diretamente na regulação e liquidação de sinistros, no atendimento ao público e na venda direta de produtos de seguros, capitalização e previdência complementar aberta. Esta certificação deve ser providenciada por instituição de reconhecida capacidade técnica, devidamente credenciada pela SUSEP.

Responsabilidade Civil

O corretor de seguros responde civilmente perante os segurados e as sociedades seguradoras pelos prejuízos que causar no exercício da atividade de corretagem, por ação ou omissão, dolosa ou culposa.

Penalidades

No caso do não cumprimento das normas regulamentares, além das sanções legais, as corretoras de seguros e administradores estão sujeitas a multas, a suspensão temporária do exercício da profissão ou cancelamento do registro, observadas as hipóteses previstas na Resolução CNSP nº 243, de 6 de dezembro de 2011.

Principais Órgãos Reguladores do Setor de Consórcios

BCB – Banco Central do Brasil

O Sistema de Consórcios se destina a propiciar o acesso de integrantes de grupos de consórcio ao consumo de bens e serviços. O sistema é constituído por administradoras de consórcio e por grupos de consórcio e é regulamentado pela Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008. O BCB é o responsável pela normatização, autorização, supervisão e controle das atividades do sistema de consórcios, com foco na eficiência e solidez das administradoras e cumprimento da regulamentação específica.

Conforme Art. 6º da Lei nº 11.795, de outubro de 2008, compete ao Banco Central:

I – conceder autorização para funcionamento, transferência do controle societário e reorganização da sociedade e

7. Atividades do emissor / 7.5 - Efeitos da regulação estatal

cancelar a autorização para funcionar das administradoras de consórcio, segundo abrangência e condições que fixar;

II – aprovar atos administrativos ou societários das administradoras de consórcio, segundo abrangência e condições que fixar;

III – baixar normas disciplinando as operações de consórcio, inclusive no que refere à supervisão prudencial, à contabilização, ao oferecimento de garantias, à aplicação financeira dos recursos dos grupos de consórcio, às condições mínimas que devem constar do contrato de participação em grupo de consórcio, por adesão, à prestação de contas e ao encerramento do grupo de consórcio;

V – fiscalizar as operações de consórcio, as administradoras de consórcio e os atos dos respectivos administradores e aplicar as sanções;

VI – estabelecer os procedimentos relativos ao processo administrativo e o julgamento das infrações a esta Lei, às normas infralegais e aos termos dos contratos de participação em grupo de consórcio, por adesão, formalizados;

VII – intervir nas administradoras de consórcio e decretar sua liquidação extrajudicial na forma e condições previstas na legislação especial aplicável às instituições financeiras.

b. política ambiental do emissor e custos incorridos para o cumprimento da regulação ambiental e, se for o caso, de outras práticas ambientais, inclusive a adesão a padrões internacionais de proteção ambiental:

As atividades que desenvolvemos atualmente não geram impactos ambientais significativos e não estão sujeitas ao licenciamento ambiental.

Não aderimos a nenhuma norma de conduta específica ou padrões internacionais relativos à proteção ambiental, uma vez que a atividade de corretagem de seguros não traz qualquer prejuízo ao meio ambiente.

c. dependência de patentes, marcas, licenças, concessões, franquias, contratos de royalties relevantes para o desenvolvimento das atividades

No Brasil, a propriedade de uma marca adquire-se somente pelo registro validamente expedido pelo Instituto Nacional da Propriedade Industrial ("INPI"), órgão responsável pelo registro de marcas e patentes, sendo assegurado ao titular seu uso exclusivo, da marca registrada, em todo o território nacional por um prazo determinado de dez anos, passível de sucessivas renovações. Durante o processo de registro, o depositante tem apenas uma expectativa de direito de propriedade das marcas depositadas aplicadas para a identificação de seus produtos ou serviços.

Os pedidos de registro de marca, depositados, mas ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, inclusive em caso de oposição de terceiros e uma vez deferidos, o titular pode não efetuar o pagamento da taxa final, cobrada no ato do deferimento da marca, o que também ocasionará o arquivamento do pedido de registro. Os eventos que podem causar a perda dos direitos relativos às marcas são: (i) expiração do prazo de vigência, sem o devido e tempestivo pagamento da taxa de prorrogação a cada 10 anos; (ii) renúncia do direito por seu titular, que poderá ser total ou parcial; (iii) transferência para terceiros; (iv) caducidade do registro, decorrente da não utilização injustificada da marca; ou modificação significativa que implique em

7. Atividades do emissor / 7.5 - Efeitos da regulação estatal

alteração de seu caráter distintivo original, tal como constante do certificado de registro, (v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro depois de êxito em processo administrativo. No âmbito judicial, não é possível assegurar que terceiros não venham a alegar que estejamos violando seus direitos de propriedade intelectual e eventualmente obtenham alguma vitória. A manutenção dos registros de marcas é realizada por meio do pagamento periódico de retribuições ao INPI. O pagamento das devidas taxas é imprescindível para evitar a extinção dos registros e a consequente cessação dos direitos do titular.

Em 31 de dezembro de 2019, possuíamos 6 pedidos de registros para nossas marcas, ainda pendentes de deferimento pelo INPI.

Por fim, licenciamos o uso de determinados softwares necessários para a condução de nossas atividades, dentre os quais os mais relevantes estão indicados abaixo:

- Contrato de Cessão de Direito de Uso de Cloud Computing celebrado com a TOTVS S.A. em 01 de março de 2020, com a finalidade de (i) disponibilização de serviços de clouding computing "Protheus", sistema ERP utilizado pela Gerência Financeira em suas funções de Contas a Pagar e Recursos Humanos, (ii) licença para uso do software "SQL", destinado à gestão de banco de dados; e (iii) licença para uso do software "QlikView", ferramenta de business intelligence e data visualization software.
- Contrato de Licença de Uso de Software celebrado com a Salesforce em janeiro de 2020, com a finalidade de licença para uso de solução de CRM em nuvem, destinado à gestão de informações disponíveis à equipe comercial.
- Contrato de Licença de Uso de Software celebrado com a Salesforce em janeiro de 2020, com a finalidade de licença para uso de solução de CRM em nuvem, destinado à gestão de informações disponíveis à equipe comercial.
- Contrato de Licença de Uso de Software celebrado com a *AX4B* em fevereiro de 2019, com a finalidade de licença para uso do pacote de *softwares* "Microsoft Office".
- Contrato de Licença de Uso de Software celebrado com a *AX4B* em fevereiro de 2019 com a finalidade de licença para uso da solução Azure, com a finalidade de cloud computing para e-mail e outros sistemas.

Para maiores informações sobre os direitos de propriedade intelectual de nossa titularidade, vide item 9.1(b) deste Formulário de Referência.

7. Atividades do emissor / 7.6 - Receitas relevantes no exterior

a. receita proveniente dos clientes atribuídos ao país sede da Companhia e sua participação na receita líquida total da Companhia

Atualmente, mantemos operações somente no Brasil, sendo que a receita líquida de prestação de serviços correspondeu, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 a R$681,9 milhões (R$585,0 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018).

b. receita proveniente dos clientes atribuídos a cada país estrangeiro e sua participação na receita líquida total da Companhia

Não possuímos receita proveniente de país estrangeiro. Todas as nossas receitas são provenientes do mercado brasileiro.

c. receita total proveniente de países estrangeiros e sua participação na receita líquida total da Companhia

Não aplicável. Todas as nossas receitas são provenientes do mercado brasileiro.

7. Atividades do emissor / 7.7 - Efeitos da regulação estrangeira

Não sofremos quaisquer efeitos da regulação estrangeira em nossas atividades.

7. Atividades do emissor / 7.8 - Políticas socioambientais

a. se o emissor divulga informações sociais e ambientais

Temos como um dos principais valores de sua cultura a Ética e a Responsabilidade Social e fazemos questão de divulgar isto amplamente em todos os meios de comunicação interna. Consideramos fundamental a transparência e a adoção de uma postura ética com nossos clientes, funcionários e parceiros. Para nós, promover a inclusão social é fundamental na construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

Entre os projetos sociais liderados por nós, podemos destacar a parceria com a FENAE no Movimento Solidário, programa que transformou e melhorou a qualidade de vida das pessoas na cidade de Caraúbas do Piauí (PI), Belágua (MA) e no Lar de Crianças Nossa Senhora das Graças, em Petrópolis (RJ). Seu principal objetivo é fomentar o desenvolvimento econômico, social e sustentável de comunidades carentes, com base nas Metas do Milênio, lançadas pela Organização das Nações Unidas ("ONU").

No ano de 2013, lançamos o projeto "Desenvolver", que consiste em um Programa de Aprendizagem com foco na capacitação do jovem com deficiência para sua inclusão no mercado de trabalho. Foram mais de 80 horas de treinamento ministradas por nossos funcionários de forma voluntária a estes aprendizes com deficiência, que hoje estão alocados nas áreas de trabalho.

Em 2018, lançamos o programa "Ligue-se", uma iniciativa de fomento à diversidade. Dando continuidade à iniciativa lançada em 2017, em 2018 dedicamos nossos trabalhos às discussões de orientação sexual, igualdade e identidade de gênero, bem como lançamos nosso Guia de Diversidade, um manual inspirador sobre as boas práticas que valorizamos na nossa empresa em temas relacionados à diversidade.

Nosso compromisso com a promoção da diversidade no ambiente de trabalho também foi marcado pela assinatura dos Princípios de Empoderamento das Mulheres, promovido pela ONU Mulheres. Com isso nos comprometemos ativamente com a busca pela equidade de gênero, uma batalha tão importante para a sociedade. Atualmente, nossa empresa conta com mais de 70% de mulheres, e queremos assegurar que nosso ambiente seja justo e equânime, independentemente de gênero ou qualquer outra característica dos nossos colaboradores.

Por fim, de acordo com a política de incentivos fiscais, o imposto a recolher pode ser investido em projetos sociais, culturais e desportivos aprovados pelos respectivos Ministérios. Desta forma investimos nossos recursos no ano de 2019 nos seguintes projetos:

1. Investimentos Sociais:
   - Funcriança: Lar das Crianças – Petrópolis/RJ

2. Incentivos à cultura:
   - Indicação: Arte em Curso – Projeto: Super Tela
   - Eu Faço Cultura

3. Investimento Esportivo:
   - Associação Desportiva de Futsal do Distrito Federal AADBRAS – Projeto: Transformando Talentos em Campeões no Esporte e na Vida

4. Lei de Amparo ao Fundo do Idoso:
   - Fundação Banco de olhos de Goiás – Projeto: VISÃO – Um novo futuro para os idosos de Morrinhos

Em 31 de dezembro de 2019, em razão da natureza de nossos negócios (prestação de serviços), não possuíamos relatório de sustentabilidade. No entanto, divulgamos informações de impactos e ações ambientais em nosso relatório da administração.

b. metodologia seguida na elaboração dessas informações

Não aplicável.

7. Atividades do emissor / 7.8 - Políticas socioambientais

c. se essas informações são auditadas ou revisadas por entidade independente

Não aplicável.

d. página na rede mundial de computadores onde podem ser encontradas essas informações

Não aplicável.

7. Atividades do emissor / 7.9 - Outras inf. relev. - Atividades

Seguros

Possuímos um programa de gerenciamento de riscos que tem o objetivo de delimitá-los por meio da contratação no mercado de coberturas compatíveis com o nosso porte e operação. As coberturas foram contratadas por montantes considerados suficientes pela nossa administração para cobrir eventuais sinistros, considerando a natureza da nossa atividade, os riscos envolvidos em nossas operações e a orientação de nossos consultores de seguros. As principais coberturas de seguros que contratamos são apresentadas a seguir:

- Incêndio/Raio/Explosão;
- Paralisação;
- Perda;
- Pagamento de aluguel;
- Derrame de *Sprinklers;*
- Danos elétricos;
- Roubo de máquinas e equipamentos;
- Colisão, roubo e incêndio de veículos;
- Danos a terceiros;
- Acidente de passageiros; e
- Danos Morais.

Também contratamos um seguro de responsabilidade civil visando à proteção de nossos administradores, contra eventos de perdas resultantes de ações ou omissões no exercício de seus cargos. Para maiores informações sobre este seguro, vide item 12.11 deste Formulário de Referência.

8. Negócios extraordinários / 8.1 - Aquisição/alienação ativo relevante

Conforme descrito no item 15.7 deste Formulário de Referência, em junho de 2017, nossa Companhia adquiriu 100% das cotas da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda., uma empresa especializada na venda de consórcios, ativação e capacitação de parceiros comerciais, além de prestação de serviços de *backoffice* para administradores de consórcios e de seguros. A Finanseg atua na venda de consórcios da CSH em ambiente diverso das agências da CAIXA. A aquisição foi aprovada pelos nossos acionistas em Assembleia Geral Extraordinária em 25 de maio de 2017.

No contrato de compra e venda foi estipulada a contraprestação mínima de R$ 240 milhões, baseada no *equity value* da Finanseg na data base de 31 de dezembro de 2016, e, em 31 de dezembro de 2019 o saldo em aberto era de R$77,2 milhões. O pagamento da contraprestação ocorrerá em seis parcelas da seguinte forma:

- Uma parcela fixa de R$ 72 milhões em junho de 2017;
- Uma parcela fixa de R$ 48 milhões em dezembro de 2017; e
- Uma parcela variável em abril de 2018, 2019, 2020 e 2021, cujo somatório deve corresponder a, no mínimo, R$ 120 milhões, variando positivamente de acordo com a evolução da receita bruta da Finanseg e apurada considerando o exercício imediatamente anterior ao do pagamento.

Em 31 de outubro de 2018, nossa Companhia adquiriu a participação societária de 5% (cinco por cento) da Money Ex Plataform Tecnologia S.A. ("GR1D Finance") e comprometeu-se a integralizar 30% (trinta por cento) do capital social da GR1D Insurance Inovação S.A., companhia que seria constituída posteriormente, empresas voltadas ao segmento de consultoria e criação de plataformas e wallets digitais. A operação foi aprovada em reunião realizada por nosso Conselho de Administração em 17 de outubro de 2018.

Nos termos do contrato de investimento e compra e venda de ações, a contraprestação estipulada à data de celebração do referido contrato era no montante de R$ 29,5 milhões, e em 31 de dezembro de 2019 não havia saldo em aberto.

O pagamento das contraprestações se dará da seguinte forma:

- Uma parcela fixa de R$ 4 milhões em 19 de outubro de 2018;
- Uma parcela fixa de R$ 8,5 milhões até 31 de outubro de 2018;
- Uma parcela fixa de R$ 3,4 milhões na data de constituição da GR1D Insurance Inovação S.A. ("1º Aporte"); e
- Quatro parcelas fixas de R$ 3,4 em até 12 meses após o 1º Aporte.

Em novembro de 2019, em continuação à aquisição realizada em 2018, adquirimos 9.412 ações da GR1D Finance, representativas de 80% de seu capital social. Em conjunto com a aquisição realizada em 2018, passamos a deter 85% das ações da GR1D Finance. A aquisição foi refletida nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. O valor de pago foi de R$ 2 milhões, integralmente pagos em dezembro de 2019.

Em 3 de março de 2019, nossa Companhia adquiriu a participação societária de 76% (setenta e seis por cento) da Barigui Corretora, que atua na comercialização de seguros na rede de concessionárias do Grupo Barigui, um dos maiores grupos distribuidores de veículos multimarcas do país e o maior revendedor de seminovos do sul do Brasil. A operação foi aprovada em reunião realizada por nosso Conselho de Administração em 29 de novembro de 2019.

Nos termos do contrato de compra e venda de quotas, a contraprestação estipulada à data de celebração do referido contrato era no montante de R$ 7,0 milhões, e em 31 de dezembro de 2019, paga em 3 de março de 2020.

O pagamento das contraprestações se dará da seguinte forma:

- Uma parcela fixa de R$7 milhões em 3 de março de 2019; e
- Uma parcela variável a ser apurada pelas Partes mediante aferição do cumprimento de determinadas metas de desempenho atreladas à quantidade de novas apólices de seguro Auto emitidas e a índices de penetração de seguro Prestamista a ser paga até 5 de maio de 2021.

8. Negócios extraordinários / 8.1 - Aquisição/alienação ativo relevante

Em 8 de maio de 2019, nossa Companhia adquiriu a participação societária de 40% (quarenta por cento) da Inter Digital Corretora e Consultoria de Seguros Ltda., que atua em corretagem de seguros de diversas modalidades. A operação foi aprovada em reunião realizada por nosso Conselho de Administração em 8 de maio de 2019.

Nos termos do contrato de compra e venda de quotas, a contraprestação estipulada é de R$114 milhões e, em 31 de dezembro de 2019, o saldo em aberto era de R$76 milhões.

O pagamento das contraprestações se dará da seguinte forma:

- Uma parcela fixa de R$45 milhões em 8 de maio de 2019; e
- Quatro parcelas ajustáveis de R$17,25 milhões até abril de 2024.

8. Negócios extraordinários / 8.2 - Alterações na condução de negócios

Não aplicável.

8. Negócios extraordinários / 8.3 - Contratos relevantes

Em 27 de dezembro de 2018 celebramos contrato de associação e outras avenças com os Sócios da Comp Line Informática Ltda.

A Comp Line é uma sociedade prestadora de serviços de atendimento, backoffice e gestão de documentos, com objeto social semelhante ao da nossa subsidiária Wiz BPO. No âmbito do contrato de associação, concordaram e se comprometeram a, sujeito a determinadas condições suspensivas, ceder e transferir para a Wiz BPO em 01 de janeiro de 2019 certos contratos de prestação de serviços em que a Comp Line figura como contratada, bem como outros ativos mobiliários pré-selecionados. Em contrapartida à transferência dos contratos e ativos para a Wiz BPO, os Sócios da Comp Line receberão da Companhia o correspondente a 25% (vinte e cinco) por cento das quotas de emissão da Wiz BPO.

Em 7 de outubro de 2019, celebramos Acordo Operacional com a Galápagos Capital Investimentos e Participações Ltda. visando a estruturação de uma operação de distribuição, comercialização e pós-venda de crédito com garantia imobiliária na modalidade "Home Equity" ("Parceria").

No âmbito da Parceria, a Wiz será responsável pela estruturação de canal *omnichannel* de distribuição e comercialização do produto, através de suas unidades de negócios, por meio da captação de parceiros de negócios ou através da sua rede de parceiros já existente. A Wiz BPO atuará diretamente no relacionamento com o mutuário, além da execução de todas as etapas da esteira de produção do produto, prestando serviços de backoffice, tais como análise de crédito, avaliação e vistoria do bem oferecido em garantia, gestão de documentos e cobrança. A Galápagos, por sua vez, será responsável pela estruturação financeira e disponibilizará os recursos financeiros necessários para a concessão dos mútuos no âmbito da Parceria para os clientes finais. Adicionalmente, sujeito à ocorrência de determinados eventos e, em observância às regras de governança corporativa de ambas as partes, a Companhia e a Galápagos constituirão uma sociedade de propósito específico ("SPE") para, em regime de exclusividade, explorarem em conjunto oportunidades para a concessão de crédito com garantia imobiliária na modalidade "Home Equity.

8. Negócios extraordinários / 8.4 - Outras inf. Relev. - Negócios extraord.

Não há informações relevantes que não tenham sido divulgadas na seção 8 deste Formulário de Referência.

9. Ativos relevantes / 9.1 - Outros bens relev. ativo não circulante

Na data deste Formulário de Referência, não havia outros bens relevantes do nosso ativo não circulante além dos descritos nos itens 9.1.a/b/c e 9.2 deste Formulário de Referência.

9. Ativos relevantes / 9.1.a - Ativos imobilizados

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Em 31 de dezembro de 2019, não possuíamos itens individualmente relevantes classificados no nosso ativo imobilizado.

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	“PAR CORRETORA DE SEGUROS” (mista), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.547.486 e depósito em 8/4/14.	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Marcas	“PAR CORRETORA SEGUROS E PREVIDÊNCIA SAÚDE E RISCOS ESPECIAIS” (mista) pedido n 907547583 em 8/4/14.	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	“PAR SAÚDE” (marca mista), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.547.621 e depósito no dia 08/04/2014.	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Marcas	“PAR SAÚDE CORPORATE” (mista), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.185 e depósito em 9/4/14	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Marcas	“PAR RISCOS ESPECIAIS” (mista), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.304 e depósito no dia 09/04/2	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	“PAR CORRETORA DE SEGUROS” (nominativa), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.584, e depósito em 9	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Marcas	"GRUPO FINANSEG" (mista), classe NCL (11) 36, pedido n° 910832730, e deósito em 14/03/2017	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima	São as consequências descritas acima
Marcas	“GRUPO FINANSEG” (nominativa), classe NCL (10) 36, pedido n° 910832820, e depósito em 30/03/2016	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima	São as mesmas consequências descritas acima
Marcas	"ERA DO ENCONTRO" (nominativa), classe NCL (11) 36, pedido n° 913049336, e depósito em 17/07/2017	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima	São as mesmas consequências descritas acima
Marcas	"ZIM" (mista), classe NCL (11) 09, pedido n° 913253855 e depósito em 21/08/17	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima	São as mesmas consequências descritas acima
Marcas	"ZIM" (mista), classe NCL (11) 36, pedido n° 913253901 e depósito em 21/08/2017	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima	São as mesmas consequências descritas acima
Marcas	"IZZY" (nominatia), classe NCL (11) 36, pedido n° 913416374 e depósito em 19/09/17	10 anos a contar do registro	São os mesmo eventos descritos acima	São as mesmas consequências descritas acima

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Licenças	Licença de uso do Office, celebrado com a AX4B em fevereiro de 2019	36 meses	Eventos de rescisão da licença, de acordo com o contrato. Perda dos direitos patrimoniais de autor do titular do software.	A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente.
Licenças	Cessão de Direito de Uso da solução Salesforce celebrado com a Salesforce em junho de 2019	12 meses	Rescisão do contrato, por qualquer das partes (i) enviando aviso por escrito com 30 dias à outra parte sobre uma violação material deste Contrato se tal violação não tiver sido sanada ao fim desse período, ou (ii) se a outra parte se tornar parte em um pedido de falência ou qualquer outro procedimento relativo a insolvência, recuperação judicial, liquidação ou adjudicação e benefício de credores.	A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente.
Licenças	Cessão de Direito de Uso da solução Azure celebrado com a AX4B em fevereiro de 2019	36 meses	Rescisão do contrato, por qualquer das partes (i) enviando aviso por escrito com 30 dias à outra parte sobre uma violação material deste Contrato se tal violação não tiver sido sanada ao fim desse período, ou (ii) se a outra parte se tornar parte em um pedido de falência ou qualquer outro procedimento relativo a insolvência, recuperação judicial, liquidação ou adjudicação e benefício de credores. Eventos de rescisão da licença, de acordo com o contrato. Perda dos direitos patrimoniais de autor do titular do software.	A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente. A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente.
Marcas	“PAR CORRETORA” (nominativa), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.509, e depósito em 9/4/14	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Licenças	Cessão de Direito de Uso da solução Salesforce celebrado com a Salesforce em 10/01/2020	12 meses (vence em 10/01/2021)	Rescisão do contrato, por qualquer das partes (i) enviando aviso por escrito com 30 dias à outra parte sobre uma violação material deste Contrato se tal violação não tiver sido sanada ao fim desse período, ou (ii) se a outra parte se tornar parte em um pedido de falência ou qualquer outro procedimento relativo a insolvência, recuperação judicial, liquidação ou adjudicação e benefício de credores.	A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente.

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	“PAR SAÚDE” (nominativa), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.827, e depósito em 09/04/14	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Licenças	Cessão de Direito de Uso de Cloud Computing (SQL) celebrada com a TOTVS em 01/03/2020.	36 meses	Rescisão do contrato, por qualquer das partes (i) mediante notificação, por escrito, com antecedência mínima de 90 dias do termo final; (ii) independente de qualquer notificação ou interpelação, na hipótese de inadimplemento pela outra parte, de qualquer obrigação assumida no contrato, caso esta não tenha sido sanada no prazo de 30 dias a contar do recebimento de notificação de cobrança; e (iii) independente de qualquer notificação ou interpelação, na ocorrência de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou liquidação judicial de uma das partes. Perda dos direitos patrimoniais de autor do titular do software.	A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente.
Licenças	Cessão de Direito de Uso de Cloud Computing (Protheus) celebrada com a TOTVS em 01/03/2020.	36 meses	Os mesmos eventos descritos para licença do software “SQL”.	A perda da licença de uso ocasiona a obrigação de cessação do uso do software e a necessidade de contratação de prestador de serviços que ofereça licença equivalente.
Nome de domínio na internet	wizsolucoes.com.br celebrado em 17/02/2020	12 meses (vence em 07/02/2021)	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	“PAR RISCOS ESPECIAIS” (nominativa), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.754, depósito: 09/04/14	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Marcas	“PAR SAÚDE CORPORATE” (nominativa), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.550.967, e depósito em 9/4/14	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.
Marcas	“WIZ” (nominativa), classe NCL (10) 36 , pedido nº 912.130.415, e depósito em 04/01/17.	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.
Marcas	“WIZ” (mista), classe NCL (11) 36 , pedido nº 912.421.096, e depósito em 14/03/17.	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.

9. Ativos relevantes / 9.1.b - Ativos Intangíveis

Tipo de ativo	Descrição do ativo	Duração	Eventos que podem causar a perda dos direitos	Consequência da perda dos direitos
Marcas	"WIZ" (mista), classe NCL (11) 36 , pedido nº 912.421.185, e depósito em 14/03/17.	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.
Marcas	“WIZ” (mista), classe NCL (11) 36 , pedido nº 912.421.274, e depósito em 14/03/17.	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.
Marcas	“WIZ” (mista), classe NCL (11) 36 , pedido nº 912.421.347, e depósito em 14/03/17.	10 anos a contar do registro	São os mesmos eventos descritos acima.	São as mesmas consequências descritas acima.
Marcas	“PAR CORRETORA DE SEGUROS” (mista), classe NCL (10) 36, pedido nº. 907.547.443 e depósito em 8/4/14.	10 anos a contar do registro	Os pedidos de registro ainda não concedidos pelo INPI podem ser indeferidos, de ofício pelo INPI ou em razão de oposição de terceiros e, quando deferidos, em razão do não pagamento da taxa final, pelo seu titular. Podem causar a perda dos direitos relativos ao registro já concedido: i) a expiração do prazo de vigência, sem o pagamento das taxas de renovação; ii) renúncia total ou parcial do direito pelo titular; iii) transferência da marca se realizada em desacordo com o art. 135 da LPI, iv) caducidade do registro decorrente da não utilização injustificada da marca e/ou da utilização da marca com modificação significativa que implique alteração de seu caráter distintivo original, de acordo com o certificado de registro, por período igual ou superior a 5 anos, contados da data da concessão; e v) declaração de nulidade do registro, obtido por terceiro em processo administrativo. Judicialmente, terceiros podem alegar a violação de direitos de propriedade intelectual e podem obter êxito.	Não há como quantificar o impacto. A perda dos direitos sobre as marcas, ou, ainda, a não consolidação da expectativa de registro em razão do depósito das marcas implica a impossibilidade de impedir terceiros de utilizar marcas idênticas ou semelhantes para assinalar, inclusive, serviços ou produtos concorrentes. Existe ainda, o risco de sofrer demandas judiciais na esfera penal e cível, por uso indevido em caso de violação de direitos de terceiros podendo resultar na impossibilidade de utilizar as marcas na condução de suas atividades. A perda de uma marca poderia, também, resultar em prejuízos, tendo em vista a perda do investimento feito em tal marca para posicioná-la de forma satisfatória no mercado.

9. Ativos relevantes / 9.1.c - Participação em sociedades

Razão social	CNPJ	Código CVM	Tipo sociedade	País sede	UF sede	Município sede	Descrição das atividades desenvolvidas	Participação do emisor (%)
Exercício social	**Valor contábil - variação %**	**Valor mercado - variação %**	**Montante de dividendos recebidos (Reais Unidade)**		**Data**	**Valor (Reais Unidade)**		
Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda.	21.534.365/0001-76	-	Controlada	Brasil	SP	São Paulo	a) Corretagem de seguros de todos os ramos; b) administrar carteiras de seguros; c) serviços técnico-administrativos especializados em seguros de créditos, garantia e consórcios; d) serviços de venda de consórcios em geral; e) prestação de serviços de assessoria, (vedada a prática de atos que dependem de autorização ou registro especial) na regulação, controle, cobrança e concessão de créditos, diretamente ou através de terceiros junto a empresa especializada , para entrega de bens móveis, imóveis e serviços a pessoas físicas e jurídicas, participantes ou não de consórcios e afins, bem como de outra forma de financiamento para esses tipos de aquisições.	100,000000

				Valor mercado		
31/12/2019	-25,622591	0,000000	46.031.000,00	**Valor contábil**	31/12/2019	12.656.444,89
31/12/2018	40,958520	0,000000	20.305.000,00			
31/12/2017	0,000000	0,000000	14.000.000,00			

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na Finanseg é estratégico em razão do segmento especializado em venda de consórcios, ativação e capacitação de parceiros comerciais, além de prestação de serviços de backoffice para administradores de consórcios e de seguros em que a empresa está inserida.

FPC Par Saúde Corretora de Seguros S.A.	11.936.221/0001-92	-	Controlada	Brasil	SP	Barueri	a) Corretagem de seguros dos ramos vida, capitalização, planos previdenciários, saúde e odontológicos; b) prestação de serviços na área de planos de saúde, seguros saúde, odontológicos e seguro de vida; c) a prestação de serviços de consultoria a seguradoras e operadoras de planos de saúde.	40,000000

Exercício social	Valor contábil - variação %	Valor mercado - variação %	Montante de dividendos recebidos (Reais Unidade)		Data	Valor (Reais Unidade)
				Valor mercado		
31/12/2019	15,721467	0,000000	2.245.000,00	**Valor contábil**	31/12/2019	2.758.561,18
31/12/2018	71,209329	0,000000	0,00			
31/12/2017	-35,146868	0,000000	0,00			

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na Par Saúde é estratégico em razão do segmento especializado de corretagem em que esta sociedade está inserida.

GR1D Insurance Inovação S.A.	32.257.142/0001-25	-	Coligada	Brasil	SP	São Paulo	(a) Atuação em direitos de propriedade de tecnologia, contratos e mercado de tecnologia, experiência e inovação digital para operações de seguro; e (ii) Consultoria em experiências digitais, design de seguros.	30,000000

				Valor mercado		
31/12/2019	0,000000	0,000000	0,00	**Valor contábil**	31/12/2019	214.194,87
31/12/2018	0,000000	0,000000	0,00			
31/12/2017	0,000000	0,000000	0,00			

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na GR1D Insurance Inovação S.A. é estratégico em razão do segmento especializado de corretagem em que esta sociedade está inserida.

Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda.	00.136.889/0001-39	-	Coligada	Brasil	MG	Belo Horizonte	(a) a corretagem de seguros e consultoria de ramos elementares de vida, capitalização e do ramo de planos previdenciários; (b) a intermediação de consórcios; e (c) as atividades de corretagem, intermediação e mediação de negócios ou serviços em geral.	40,000000

				Valor mercado		
31/12/2019	0,000000	0,000000	0,00	**Valor contábil**	31/12/2019	2.514.793,21
31/12/2018	0,000000	0,000000	0,00			
31/12/2017	0,000000	0,000000	0,00			

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda. é estratégico em razão de estar inserida no contexto de ampliação e diversificação das unidades de negócios da Companhia, sendo a expansão das frentes de negócios um pilar deste movimento de posicionamento da Companhia.

Money Ex Plataform Tecnologia S.A.	28.799.718/0001-09	-	Coligada	Brasil	SP	São Paulo	(a) Consultoria em tecnologia da informação; (b) Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda; (c) Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis; e (d) Outras sociedades de participação, exceto holdings	85,000000

9. Ativos relevantes / 9.1.c - Participação em sociedades

Razão social	CNPJ	Código CVM	Tipo sociedade	País sede	UF sede	Município sede	Descrição das atividades desenvolvidas	Participação do emisor (%)
Exercício social	**Valor contábil - variação %**	**Valor mercado - variação %**	**Montante de dividendos recebidos (Reais Unidade)**		**Data**	**Valor (Reais Unidade)**		
				Valor mercado				
31/12/2019	-66,391376	0,000000	0,00	**Valor contábil**	31/12/2019	4.201.077,94		
31/12/2018	0,000000	0,000000	0,00					
31/12/2017	0,000000	0,000000	0,00					

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na Money Ex Plataform Tecnologia S.A. é estratégico em razão do segmento especializado de corretagem em que esta sociedade está inserida.

Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda.	32.272.771/0001-24	-	Coligada	Brasil	DF	Brasília	(a) Execução de atendimento remoto a clientes por meio de chamadas; (b) Atendimento telefônico; (c) Sistemas de integração telefone-computador, sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares; (d) Visando o recebimento de pedidos, fornecimento de informações sobre produtos, atendimento a solicitações de consumidores, ou a reclamações, venda ou promoção de mercadorias e serviços a possíveis clientes; (e) Realização de pesquisas de mercado e de opinião pública; (f) Guarda-móveis, documentos e arquivos; (f) Digitalização de arquivos; (g) Aporte técnico, manutenção e serviços de tecnologia de informação; e (h) Atividades auxiliares dos seguros, da previdência complementar e dos planos de saúde.	75,000000
				Valor mercado				
31/12/2019	0,000000	0,000000	3.789.000,00	**Valor contábil**	31/12/2019	3.489.603,17		
31/12/2018	0,000000	0,000000	0,00					
31/12/2017	0,000000	0,000000	0,00					

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na Wiz BPO Serviços de Teleatendimento LTDA. é estratégico em razão de prover atividade complementar aos negócios da Companhia, além de estar inserida no contexto de ampliação e diversificação das unidades de negócios.

Wiz Corporate Soluções e Corretagem S.A.	12.656.482/0001-11	-	Controlada	Brasil	DF	Brasília	a) Corretagem de seguros de ramos elementares; b) assessoria e consultoria na área de análise de riscos; c) desenvolvimento de projetos na área de seguros de vida, saúde, previdência privada, capitalização, habitacional e ramos elementares.	40,000000
				Valor mercado				

31/12/2019	-12,409917	0,000000	0,00	**Valor contábil**	31/12/2019	2.522.501,86
31/12/2018	25,180599	0,000000	3.199.859,18			
31/12/2017	-0,436205	0,000000	1.820.676,01			

Razões para aquisição e manutenção de tal participação

Entendemos que o investimento na Par Riscos Especiais é estratégico em razão do segmento especializado de corretagem em que esta sociedade está inserida.

9. Ativos relevantes / 9.2 - Outras inf. relev. - Ativos Relev.

Não há outras informações relevantes que não tenham sido divulgadas no item 9.1 deste Formulário de Referência.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

As informações financeiras incluídas neste Formulário de Referência, exceto quando expressamente ressalvado, referem-se às nossas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019.

As informações constantes neste item 10 do Formulário de Referência devem ser lidas e analisadas em conjunto com as nossas demonstrações financeiras consolidadas, disponíveis em nosso site (www.wizsolucoes.com.br/ri) e no site da Comissão de Valores Mobiliários (www.cvm.gov.br).

a) Condições financeiras e patrimoniais gerais

Somos a Wiz, uma gestora de canais de distribuição de produtos financeiros e de seguros com atuação em todo país. Ao longo dos mais de 46 anos de atuação, identificamos oportunidades e implementamos soluções para potencializar os resultados de nossos clientes em diversos canais de distribuição. Na Unidade de Negócio Bancassurance, nossa principal operação, atuamos como a corretora parceira da Caixa Seguridade S.A., operando, com exclusividade, na corretagem dos produtos de seguros, previdência, capitalização e consórcios, comercializados nos canais de venda da Caixa Econômica Federal ("CAIXA"), o maior banco do Brasil em carteira de crédito, base de clientes e depósitos[1]. Possuímos acesso exclusivo para venda de produtos de seguridade no balcão da CAIXA a uma base composta por 101,8 milhões de clientes da CAIXA, sendo 2,9 milhões de clientes pessoas jurídicas em 31 de dezembro de 2019 [2].

Além da Operação Bancassurance, atuamos também em outras cinco Unidades de Negócio ("UN"), que denominamos: Wiz BPO, Wiz Parceiros, Wiz B2U, Wiz Corporate e Wiz Saúde. A Wiz BPO é a nossa segunda maior UN em termos de Receita Operacional Bruta, possui mais de 700 colaboradores e atua em operações de pós-venda para produtos financeiros e de seguros, bem como em atividades de gestão de documentos e terceirização de mão-de-obra especializada. A Wiz BPO representou 12,3% do faturamento total da Companhia no exercício social encerrado em 13 de dezembro de 2019. A Wiz Parceiros, nossa UN responsável pela venda cartas de consórcio em mar aberto, representou 8% do faturamento da Wiz no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Já a Wiz B2U atua de forma complementar às demais UNs da Wiz, fazendo a interação remota para comercialização de seguros que demandam multicanalidade, com foco em iniciativas de call center e digitais. Essa UN representou, em 2019, 2,4% do faturamento da Companhia. Por fim, a Wiz Corporate, nossa corretora de seguros com foco nos produtos para pessoa jurídica no segmento B2B, faturou o equivalente a 6,5% da receita total da Companhia, no mesmo exercício social.

Ao longo dos nossos mais de 46 anos de atuação, fomos capazes de acumular experiência na comercialização de seguros e produtos financeiros, implementando plataformas integradas e garantindo presença em todo território nacional. Atuamos com atendimento especializado na venda e pós-venda de produtos financeiros e de seguros conferindo maior acesso e agilidade aos nossos clientes. Em 30 de setembro de 2019, o canal de distribuição a que temos acesso em nossa Unidade de Negócio *Rede* era composto por 3.374 agências da CAIXA, 12.977 agências lotéricas, 8.264 correspondentes bancários. Na mesma data, contávamos, ainda, em complemento ao canal presencial, com uma estrutura de 7 co-corretores e mais de 130 funcionários próprios para atuação em nossa Unidade de Negócio Wiz Corporate, além dos nossos mais de 90 funcionários próprios nos canais remotos da Unidade de Negócios Wiz B2U (*call centers* & *internet*). Em nossa Unidade Wiz Parceiros, atuamos por meio de uma rede de mais de 200 parceiros de negócios espalhados por todo o Brasil, que totalizam mais de 5.000 pontos de venda em 22 estados.

No que tange as nossas principais condições patrimoniais, vale destacar que, em 31 de dezembro de 2019, o nosso caixa líquido totalizou R$45,8 milhões, comparado a R$53,0 milhões e R$29,8 milhões, respectivamente em 31 de dezembro de 2018 e 2017.

Em 31 de dezembro de 2019, o nosso índice de liquidez corrente (assim entendido o índice obtido pela divisão

[1] Fonte: Banco Central do Brasil em 30 de setembro de 2019.
[2] Fonte: Press release da Caixa Econômica Federal referente ao 3º trimestre de 2019.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

do nosso ativo circulante pelo passivo circulante) era de 0,5 x, comparado a 0,6x em 31 de dezembro de 2018 e 0,5x em 31 de dezembro de 2017, conforme detalhado na tabela abaixo. A redução de nossa liquidez corrente no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 se deve, principalmente, ao aumento do valor de dividendos a pagar no balanço, ao contas a pagar de aquisições, e à diminuição das aplicações financeiras, que foi parcialmente compensada pelo aumento do caixa e equivalentes de caixa. Possuímos uma estrutura de capital adequada ao nosso modelo de negócio, tendo por característica operar com baixa necessidade de capital e forte geração de caixa, sendo que o nosso passivo, exceto pelo saldo a pagar gerado na aquisição, é composto basicamente por fornecedores, obrigações sociais e tributárias, dividendos e juros sobre capital próprio a pagar, provisões e parcelamentos de tributos.

Indicadores financeiros	**Em 31 de dezembro de**		
	2019	**2018**	**2017**
	em milhares de Reais, exceto se de outra forma indicado		
Ativo Circulante	134.475	124.544	79.929
Passivo Circulante	255.528	205.979	146.149
Índice de liquidez corrente	**0,5x**	**0,6x**	**0,5x**

Com relação ao nosso patrimônio líquido, em 31 de dezembro de 2019, nosso patrimônio líquido consolidado foi de R$196,9 milhões, comparado a R$ 176,8 milhões em 2018 e R$167,0 milhões em 2017.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, as alterações nas nossas condições patrimoniais descritas acima decorreram, principalmente, do crescimento do no nosso lucro líquido (R$ 39,3 milhões maior que 2018). O aumento do nosso patrimônio se deu em decorrência da retenção de lucro proporcionalmente maior que o ano anterior. Não distribuímos dividendos de forma antecipada nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2019.

No que tange às nossas principais condições financeiras, apresentamos um crescimento no volume de vendas nos exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2017 a 2019, refletindo em um CAGR de 13,5%, no mesmo período, em nossa receita líquida com prestação de serviços, que totalizou R$681,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

No mesmo período, registramos expansão significativa em nosso EBITDA uma vez que foram capturados ganhos de eficiência comercial e operacional. No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, registramos um EBITDA de R$395,2 milhões, com um CAGR de 21,5% % de 2017 a 2019. Mantivemos, no mesmo período, nossa margem EBITDA em patamares superiores a 50%, mesmo diante de um cenário macroeconômico adverso. A tabela a seguir apresenta a reconciliação do nosso EBITDA e sua conciliação com nossas demonstrações financeiras. Para mais informações sobre nosso EBITDA, vide item 3.2 deste Formulário de Referência.

Demonstração de resultado	**Exercícios encerrados em 31 de dezembro de**		
	2019	**2018**	**2017**
Lucro líquido	223.667	184.397	163.361
(+) Resultado financeiro, líquido	8.615	23.913	(4.226)
(+)Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos	137.591	92.278	87.744
(+) Depreciação e amortização	34.734	31.601	21.158
(+) Resultado de *Impairment* e *Earn-out* (1)	(8.627)	(16.344)	-
(+) Participação nos Lucros de Controladas	(781)	-	-
EBITDA (2)	**395.196**	**315.845**	**268.037**

A tabela a seguir apresenta um resumo de nossas principais informações financeiras para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019:

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Indicadores financeiros	Em 31 de dezembro de		
	2019	2018	2017
	(em milhares de Reais, exceto se de outra forma indicado)		
Receita bruta de prestação de serviços	763.664	655.786	592.173
Receita líquida de prestação de serviços	681.935	585.005	529.726
EBITDA (2)	395.196	315.845	268.037
Margem EBITDA (3)	58%	54%	51%
Lucro líquido (4)	223.667	184.395	163.361
Margem Líquida (5)	32,8%	31,5%	30,8%
Dividendos (% de distribuição) (6)	50%	100%	100%

(1) Valores decorrentes do teste de *impairment* realizado para o ágio registrado com a aquisição da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda., bem como das reversões do contas a pagar de aquisições – *earn-out* registrado nessa aquisição nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019. Esses valores foram ajustados para fins de análise gerencial e comparativa com anos anteriores.

(2) O EBITDA, sigla em inglês para *earnings before interest, taxes, depreciation and amortization* (em português: resultado antes dos juros, impostos, depreciação e amortização), consiste no lucro líquido, adicionado pelo resultado financeiro líquido, pelas despesas com imposto de renda e contribuição social, e pelas despesas com depreciação e amortização. O EBITDA não é medida de desempenho financeiro elaborada segundo as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil e IFRS, e tampouco deve ser considerado como uma alternativa ao lucro líquido, um indicador de desempenho operacional, uma alternativa aos fluxos de caixa ou como indicador de liquidez. Calculamos o EBITDA conforme métrica citada acima, realizando os ajustes dos efeitos do teste de Impairment e baixas no contas a pagar de aquisições – earn-out, para fins de análise gerencial e comparativa com anos anteriores. Entendemos que esse indicador é apropriado para uma melhor compreensão do nosso desempenho financeiro, bem como da nossa capacidade de cumprir com obrigações passivas e obter recursos para arcar com nossas despesas de capital e de capital de giro, uma vez que apresenta os resultados relacionados apenas às nossas atividades operacionais, isentos de impactos de operações financeiras, pagamento de impostos e ajustes contábeis como a depreciação e a amortização. Ademais, acreditamos que o EBITDA fornece uma medida útil de nosso desempenho, que é amplamente utilizada por investidores e analistas para avaliar desempenho e comparar companhias. Entretanto, o indicador não reflete nossa real geração de caixa e não deve ser usado como tal.

(3) EBITDA do exercício/período dividido pela receita líquida de prestação de serviços do exercício/período.

(4) Lucro líquido consolidado do exercício/período.

(5) Lucro líquido consolidado do exercício/período dividido pela receita líquida de prestação de serviços do exercício/período.

(6) Divisão (i) do valor dos dividendos e/ou juros sobre o capital próprio distribuídos e provisionados para pagamento no exercício, pelo (ii) lucro líquido da controladora apurado no respectivo exercício social. Os percentuais indicados no quadro consideram em sua composição os dividendos adicionais propostos e reversão de reserva para pagamento de dividendos.

b) Estrutura de capital

Nossos objetivos ao administrar nosso capital são os de salvaguardar a continuidade do nosso modelo de negócios buscando maximizar o retorno e o valor gerado aos nossos acionistas, produzindo ganhos de eficiência de forma sustentável e consistente ao longo dos anos.

A tabela a seguir apresenta a composição das origens dos financiamentos das nossas operações nas datas indicadas.

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de					
	2019		2018		2017	
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]
Patrimônio líquido	196.879	33,58%	176.868	36,69%	167.094	27,30%
Passivo total	389.418	66,42%	305.166	63,31%	445.096	72,70%
Total	**586.297**	**100,00%**	**482.034**	**100,00%**	**612.190**	**100,00%**

[1] *Em relação ao total.*

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, apresentamos um aumento do volume de passivo total, decorrente principalmente da aquisição da Inter Digital Corretora e Consultoria de Seguros LTDA – Inter Seguros (R$76 milhões, na data base 31 de dezembro de 2019). Esse efeito soma-se ainda a constituição do passivo de dividendo mínimo obrigatório (R$106,9 milhões). Em 2019, não distribuímos dividendos de forma antecipada.

Em função do nosso modelo de negócios que demanda baixas necessidades de investimentos e relevante geração de caixa, entendemos que a análise de nossa estrutura de capital por passivo não é relevante para nossa administração.

c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos

Temos por característica operar com baixa necessidade de capital e forte geração de caixa, sendo que o nosso passivo é composto basicamente por fornecedores, obrigações sociais e tributárias, dividendos, provisões e contas a pagar de aquisições.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, utilizamos parte de nossos recursos em caixa para pagamento de parcela da aquisição da Finanseg e da Inter Seguros. Ainda assim, possuímos capacidade para arcar com os demais compromissos financeiros. A transação nos gerou capital circulante líquido consolidado correspondente à subtração do ativo circulante pelo passivo circulante consolidados) negativo em R$121,052 milhões em 31 de dezembro de 2019, uma redução se comparado a um capital circulante líquido negativo de R$81,4 milhões em 31 de dezembro de 2018 e a R$66,2 milhões em 31 de dezembro de 2017.

Da mesma forma, possuímos um caixa líquido (corresponde ao total de empréstimos e parcelamentos de tributos circulantes e não circulantes, subtraído do montante de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras) que apresenta níveis suficientes para suportar o nosso plano de crescimento, uma vez que nossa posição de caixa é significativamente superior à nossa necessidade de capital, conforme apresentado no quadro abaixo:

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de		
em R$ mil	**2019**	**2018**	**2017**
Total de empréstimos e parcelamentos	-	-	-
(+) Caixa e equivalentes de caixa	44.102	29.347	6.380
(+) Aplicações financeiras	1.658	23.676	23.476
(=) Caixa líquido	**45.760**	**53.023**	**29.856**

Assim, considerando o nosso perfil de endividamento, fluxo de caixa e a nossa posição de liquidez, acreditamos possuir recursos suficientes para cobrir nossos investimentos, despesas e quaisquer outros compromissos assumidos até a data deste Formulário de Referência, a serem pagos nos próximos 12 meses.

d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas

Até a data deste Formulário de Referência, o nosso capital de giro, assim como nossos investimentos em ativos não circulantes foram financiados principalmente por meio de recursos gerados por nossas operações.

e) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez

Entendemos que o caixa gerado por nossas operações será suficiente para financiar nosso capital de giro e eventuais investimentos em ativos não circulantes, no mínimo, pelos próximos doze meses. Não obstante, não descartamos a possibilidade de obter recursos junto às principais instituições financeiras do país ou mediante acesso ao mercado de capitais para suprir eventuais necessidades de capital de giro ou investimentos em ativos

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

não circulantes.

f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas

Em 31 de dezembro de 2019, 2018 e de 2017 não possuíamos endividamento financeiro, assim entendido como a soma dos nossos empréstimos e parcelamentos de tributos.

Possuímos processos de tesouraria que permitem a gestão diária de nosso capital circulante líquido, a partir do monitoramento dos prazos de liquidação de direitos e obrigações, visando manter uma posição de caixa com liquidez imediata capaz de honrar, no curto e longo prazo, os nossos compromissos assumidos.

(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Durante o exercício de 2017, realizamos a quitação antecipada do nosso passivo, que consistia em parcelamentos de tributos assumidos mediante nossa adesão ao Refis, instituído pela Lei nº 11.941 de 2009. Esses parcelamentos derivam de discussões judiciais sobre tributos cobrados contra nós referentes a exercícios anteriores e apresentavam prazo remanescente de pagamento de até 96 meses e são atualizados pela taxa SELIC.

Em 31 de dezembro de 2017, não possuíamos endividamento bancário e parcelamentos de tributos.

Em 31 de dezembro de 2018, não possuíamos endividamento bancário e parcelamento de tributos.

Em 31 de dezembro de 2019, não possuíamos endividamento bancário e parcelamento de tributos.

(ii) Outras relações de longo prazo com instituições financeiras

Até a data deste Formulário de Referência, não possuíamos qualquer operação passiva de longo prazo com instituições financeiras registrada em nossas demonstrações financeiras.

(iii) Grau de subordinação entre as dívidas

Não aplicável, uma vez que, em 31 de dezembro de 2019, não possuíamos nenhuma obrigação com garantia real, flutuante ou subordinada. Para maiores informações, vide item 3.8 deste Formulário de Referência.

(iv) Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e à alienação de controle societário, bem como se o emissor vem cumprido essas restrições

Não se aplica, uma vez que não estamos sujeitos a limitações a endividamento, contratação de novas dívidas, distribuição de dividendos, alienação de ativos, emissão de novos valores mobiliários ou à alienação de controle societário impostas por contratos financeiros.

g) Limites de utilização dos financiamentos já contratados

Não se aplica, pois não somos parte em contratos de financiamento.

h) Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras

As informações financeiras contidas e analisadas a seguir são derivadas das nossas demonstrações financeiras consolidadas relativas aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019.

<u>Demonstrações de Resultado</u>

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Apresentação das principais contas das nossas demonstrações de resultados

Receita líquida de prestação de serviços

A receita compreende o valor justo da contraprestação recebida ou a receber pela prestação de serviços no curso normal das nossas atividades. A receita é apresentada líquida dos tributos, das devoluções, dos abatimentos e dos descontos, bem como das eliminações das transações entre empresas consolidadas.

Nosso negócio consiste na venda de serviços de corretagem na área de seguros e produtos financeiros, assessoria na área de seguros, bem como na prestação de serviços de teleatendimento. Esses serviços são prestados com base em contrato, onde, para os serviços de corretagem são determinados os percentuais de comissão devidos, conforme o produto em questão, e para os serviços de teleatendimento são previstas remunerações fixas por atendimento realizado para cada produto.

Com a aquisição da Finanseg Administração e Corretagem Ltda. em 2017, passamos a atuar na venda de consórcios por parceiros, venda de seguros e serviços de *backoffice* relacionados à operação de consórcios, além de *outsourcing*. A receita da venda de seguros é registrada no momento em que são informados os valores dos prêmios recebidos sobre as apólices vendidas e parcelas de consórcio mediante a adimplência do cliente, sem exceção. Dessa forma, a receita é reconhecida quando os valores podem ser mensurados com segurança e é provável que benefícios econômicos futuros fluirão para nós.

Nossas receitas de serviços prestados de corretagem dependem tanto do nosso comissionamento sobre a comercialização de produtos de seguros, como também do valor do prêmio de tais produtos cobrados do cliente final. O prêmio de seguros é definido por uma série de fatores, incluindo sinistralidade, estratégia de precificação do produto e custos de comercialização. O percentual de nossas comissões na unidade Bancassurance é estabelecido no Convênio Operacional entre nós e Caixa Seguridade Participações S.A., com base nos seguintes critérios: (i) a modelagem dos produtos de seguros, (ii) suas respectivas margens técnicas, (iii) efeitos na precificação do produto, e (iv) sinistralidade, buscando garantir a manutenção de níveis adequados de margens técnicas das seguradoras que operam os produtos de seguridade no ambiente CAIXA e, ao mesmo tempo, remunerar adequadamente nossa atuação como agente comercial com participação relevante no processo de vendas de seguros. Essas comissões não podem ser modificadas, sem o acordo de todas as partes, variando a receita, portanto, exclusivamente da variação do prêmio (seja em virtude do volume ou do preço do produto) ou da renegociação eventual das comissões.

Custos dos serviços prestados

Referem-se aos custos com nossa estrutura de vendas, em especial custos de salários e encargos de pessoal, que atua nas agências da CAIXA, em canais remotos (que representam as operações de venda através de *call center* e demais plataformas de atendimento), em operações de *backoffice* para assessoramento de operações de seguros (sinistros e pós-venda) e consórcios (tratativas após a contemplação do consorciado), em canal de corretores especialistas focado na comercialização de seguros de riscos especiais para clientes pessoa jurídica e em canais parceiros para a captação e relacionamento com os parceiros atuantes na venda de consórcio fora do ambiente da CAIXA

Despesas administrativas

As despesas administrativas são compostas pelos gastos incorridos pelas nossas áreas de apoio (*marketing&tecnologia*, finanças, jurídico & *compliance*, relações com o mercado e M&A, e gente & gestão), como as despesas com pessoal, serviços de terceiros, manutenção de *softwares*, infraestrutura de tecnologia, telecomunicações, despesas com instalações da matriz, viagens e honorários advocatícios, entre outros menos relevantes.

Depreciação e amortização

A depreciação é o custo ou a despesa decorrente do desgaste ou da obsolescência dos ativos imobilizados, como por exemplo equipamentos de TI, veículos, móveis ou instalações, calculados com base na vida útil sobre o valor

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

de custo dos bens depreciados. Amortização é a diminuição do valor dos bens intangíveis, calculados a valor de custo, que integram o ativo permanente. A amortização tem lugar quando o limitante da vida útil for o tempo, diferentemente da depreciação, que é pelo uso, tempo e obsolescência.

Outras despesas (receitas) operacionais

Compreende o grupo de despesas e receitas que não fazem parte do curso normal de nossas atividades, e que não estão correlacionados à atividade principal de prestação de serviços de corretagem. O grupo é composto, principalmente, pelas contas de intermediação de pagamentos, recuperação de despesas, parcelamentos fiscais, perdas de valores em investimentos, pagamento de Plano de Incentivo à Longo Prazo (PILP) – baseado em ações e outras de menor relevância.

Resultado financeiro líquido

Nosso resultado financeiro é decorrente da receita de juros sobre aplicações financeiras de fundos de investimento de renda fixa em instituições renomadas e sólidas, conforme política determinada por nosso Conselho de Administração. Adicionalmente, nosso resultado financeiro é impactado pelo ajuste a valor presente decorrente de contas a pagar de aquisições.

Nossa receita financeira é reconhecida conforme o prazo decorrido pelo regime de competência, usando o método da taxa efetiva de juros. Quando uma perda (*impairment*) é identificada em relação a um instrumento financeiro, reduzimos o valor contábil para seu valor recuperável, que corresponde ao fluxo de caixa futuro estimado, descontado à taxa efetiva de juros original do instrumento.

Nossas despesas financeiras são compostas por atualização de juros de parcelamentos fiscais, descontos concedidos, IOF sobre operações bancárias, juros passivos, multas de trânsito, autuações fiscais e outras taxas bancárias. O reconhecimento dessas despesas é feito por competência e registrado em valor justo.

Imposto de renda e contribuição social – Correntes e diferidos

O imposto de renda e a contribuição social do exercício corrente são calculados com base nas alíquotas de 15%, acrescidas do adicional de 10% sobre o lucro tributável excedente de R$240.000,00 para imposto de renda e 9% sobre o lucro tributável para contribuição social sobre o lucro líquido, e consideram a compensação de prejuízos fiscais e base negativa de contribuição social, limitada a 30% do lucro real. O imposto de renda e contribuição social diferidos são calculados com base nas alíquotas de 25% e 9% respectivamente.

As despesas com imposto de renda e contribuição social compreendem os impostos de renda correntes e diferidos e são reconhecidos na demonstração do resultado.

O imposto corrente é o imposto a pagar ou a receber esperado sobre o lucro ou prejuízo tributável do exercício, calculado a taxas de impostos decretadas ou substantivamente decretadas na data de apresentação das demonstrações financeiras e qualquer ajuste aos impostos a pagar com relação aos exercícios anteriores.

As inclusões ao lucro contábil de despesas, temporariamente não dedutíveis, ou exclusões de receitas, temporariamente não tributáveis, consideradas para apuração do lucro tributável corrente geram créditos ou débitos tributários diferidos.

Apresentamos a seguir as explicações das principais variações ocorridas e as explicações sobre nosso resultado, a partir das nossas demonstrações financeiras

Discussão das principais variações nas demonstrações de resultados para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de		Variação
Demonstração do resultado	**2019**	**2018**	**2019x2018**

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Operações continuadas					
Receita líquida da prestação de serviços	681.935	100%	585.005	100,00%	16,57%
Custo dos serviços prestados	(16.120)	(2,36%)	(152.347)	(26,04%)	(89,42)%
Lucro bruto	**665.815**	**97,64%**	**432.658**	**73,96%**	53,89%
Despesas administrativas	(280.733)	(41,17%)	(103.362)	(17,67%)	171,6%
Depreciação e amortização	(39.545)	-5,8%	(206.605)	(35,32%)	(80,86)%
Outras receitas (despesas)	23.553	3,57%	177.895	30,41%	(80,86)%
Lucro operacional antes do resultado financeiro	**369.870**	**54,24%**	**300.586**	**51,38%**	23,05%
Receitas financeiras	5.657	0,83%	2.671	0,46%	111,78%
Despesas financeiras	(14.271)	(2,09%)	(26.584)	(4,54%)	(46,32)%
Resultado financeiro, líquido	**(8.615)**	**(1,26%)**	**(23.913)**	**(4,09%)**	(63,98)%
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	**361.256**	**52,98%**	**276.673**	**47,29%**	30,57%
Imposto de renda e contribuição social	(129.735)	(19,02%)	(99.421)	(16,99%)	30,49%
Imposto de renda e contribuição social diferidos	(7.856)	(1,15%)	7.143	1,22%	(209,98)%
Lucro líquido do exercício	**223.665**	**32,8%**	**184.395**	**31,52%**	21,3%

[1]Em relação à receita líquida de prestação de serviços

Receita líquida de prestação de serviços

Efetuamos a análise do nosso negócio baseado em dois segmentos: (i) Varejo e Pequenas Empresas; (ii) Médias e Grandes Empresas.

O segmento de Varejo e Pequenas Empresas abrange, tipicamente, os clientes que adquirem produtos de seguros de prateleira, com baixa complexidade técnica, seguindo o modelo B2C, e que, na maioria das vezes, tem o negócio fechado ou originado no principal canal das subsidiárias da Caixa Seguros Holding, o balcão de agências. Os produtos negociados para o varejo e pequenas empresas são: Vida, Habitacional, Prestamista, Residencial, Multi-Risco Empresarial, Auto e Outros Produtos (previdência, capitalização e consórcio).

Já o segmento de Médias e Grandes Empresas (B2B) abrange aqueles clientes que normalmente adquirem produtos em processos de venda consultivos onde, geralmente, a oportunidade de venda leva mais tempo para ser convertida em negócio. Os produtos negociados para médias e grandes empresas são: Riscos Especiais e Saúde.

Obtemos nossa receita líquida de prestação de serviços a partir de nossa receita bruta de prestação de serviços após deduções dos impostos incidentes diretamente nas vendas de seguros.
Para melhor compreensão das variações da nossa receita, ilustramos abaixo a conciliação entre nossa receita bruta de prestação de serviços e nossa receita líquida de prestação de serviços separada por unidade de negócio:

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2019		2018		2019x2018
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Receita Bruta de Prestação de Serviços: *Rede*	**535.759**	**70,2%**	**512.195**	**78,1%**	**4,6%**
Vida	182.246	23,9%	163.020	24,9%	11,8%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Prestamista	177.079	23,2%	140.593	21,4%	26,0%
Habitacional	87.200	11,4%	130.759	19,9%	-33,3%
Outros	89.295	11,7%	77.823	11,9%	14,7%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz BPO	**93.561**	**12,3%**	**14.208**	**2,2%**	**558,5%**
Serviços de Backoffice	56.510	7,4%	14.354	2,2%	293,7%
Outros	37.051	4,9%	0	0%	n.a.
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz Parceiros	**62.261**	**8,2%**	**57.309**	**8,7%**	**8,6%**
Indicação + Success Fee	33.306	4,4%	30.839	4,7%	8,0%
Outros	28.956	3,8%	26.325	4,0%	10,0%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz Corporate	**49.617**	**6,5%**	**50.275**	**7,7%**	**-1,3%**
Garantia	27.594	3,6%	28.184	4,3%	-2,1%
Outros	22.024	2,9%	22.090	3,4%	-0,3%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz B2U	**17.967**	**2,4%**	**20.139**	**3,1%**	**-10,5%**
Auto	13.785	1,8%	17.257	2,6%	-19,8%
Outros	4.182	0,5%	2.882	0,4%	45,1%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz Saúde	**4.438**	**0,6%**	**1.675**	**0,3%**	**165,0%**
Receita Operacional Bruta	763.666	**100,0**%	655.787	**100,0**%	**16,4%**
(-)Impostos sobre receita e deduções	(81.731)	-10,7%	(70.782)	-10,8%	15,5%
Receita Líquida da Prestação de Serviços	**681.935**	**89,3%**	**585.005**	**89,2%**	**16,6%**

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2019		**2018**		**2019x2018**
Demonstração da receita	**R$ mil**	**(%)¹**	**R$ mil**	**(%)¹**	**(%)**
Receita Bruta de Prestação de Serviços - Wiz	553.708	72,5%	532.335	81,2%	4,0%
Receita Bruta de Prestação de Serviços - Wiz Corporate	49.617	6,5%	50.266	7,7%	(1,3%)
Receita Bruta de Prestação de Serviços - Wiz Parceiros	62.341	8,2%	67.199	10,2%	(7,2%)
Receita Bruta de Prestação de Serviços - Wiz BPO	93.562	12,3%	4.312	0,7%	2069,8%
Receita Bruta de Prestação de Serviços - Wiz Saúde	4.438	0,6%	1.675	0,3%	165,0%
Receita Bruta de Prestação de Serviços – Gr1d Finance	-	-	-	-	-
Receita Bruta de Prestação de Serviços – Gr1d Insurance	-	-	-	-	-
Total Receita Bruta de Prestação de Serviços	**763.666**	**100,0%**	**655.787**	**100,0%**	**16,5%**
Impostos sobre a Receita	(81.731)	n.a.	(70.782)	n.a.	15,5%
Total Receita Líquida da Prestação de Serviços	**681.935**	**100,0%**	**585.005**	**100,0%**	**116,6%**
Receita líquida de prestação de serviços - Wiz	489.370	71,8%	481.744	82,3%	1,6%
Receita líquida de prestação de serviços - Wiz Corporate	46.669	6,8%	47.340	8,1%	(1,4%)
Receita líquida de prestação de serviços - Wiz Parceiros	58.749	8,6%	54.552	9,3%	7,7%
Receita líquida de prestação de serviços - Wiz BPO	84.020	12,3%	-	-	-
Receita líquida de prestação de serviços - Wiz Saúde	3.847	0,6%	1.444	0,2%	166,4%
Receita líquida de prestação de serviços – Gr1d Finance	-	-	-	-	-
Receita líquida de prestação de serviços – Gr1d Insurance	-	-	-	-	-
Ajustes de consolidação	(720)	(0,1%)	75	0,0%	(1060,0%)

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

[1] *Em relação à receita bruta de prestação de serviços.*

Nossa receita líquida de prestação de serviços, conforme o quadro acima, totalizou R$681,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, representando um aumento de R$96,9 milhões, ou 16,6%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, que totalizou R$585,0 milhões, em razão principalmente (i) do incremento da receita proveniente da Wiz BPO, (ii) do aumento do volume de vendas dos Unidade de Negócio Rede, (iii) do crescimento na receita registrada na Wiz Parceiros ao final do exercício de 2019. Nossa Unidade de Negócio Rede fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$535,8 milhões, representando um aumento de R$23,6 milhões, ou 4,6%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, que totalizou R$ 512,2 milhões, enquanto nossa unidade Wiz BPO fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$93,6 milhões, comparado a R$14,4 milhões em 31 de dezembro de 2018, representando um aumento de R$79,2 milhões, ou 551,8%%.

A nossa Unidade de Negócios Wiz Parceiros fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$62,3 milhões, representando um aumento de R$5,1 milhões, ou 8,9%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, que totalizou R$57,2 milhões, enquanto nossa Operação Wiz Corporate fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$49,6 milhões, comparado a R$50,3 milhões em 31 de dezembro de 2018, representando uma redução de R$640 mil, ou (1,3)%.

Ainda, a nossa Unidade de Negócios Wiz B2U fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$17,9 milhões, representando uma diminuição de R$2,2 milhões, ou 11,0%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, que totalizou R$20,1 milhões, enquanto nossa Operação Wiz Saúde fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$4,4 milhões, comparado a R$1,7 milhão em 31 de dezembro de 2018, representando uma diminuição de R$ 2,8 milhões, ou 165,0%.

Seguem abaixo os principais fatores para o aumento da receita bruta de prestação de serviços dos produtos que mais impactaram a variação da nossa receita líquida de prestação de serviços:

i) Rede

Em 2019, a Unidade de Negócio Rede alcançou uma Receita Bruta de R$535,8 milhões, um crescimento de 4,6%, quando comparado a 2018. A Rede foi responsável por 70,3% da receita bruta total da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado uma queda de 7,9p.p. em relação a 2018, quando era responsável por 80,2%, em virtude da nossa estratégia de diversificação de unidades e receitas.

O desempenho desta Unidade de Negócio no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 foi impulsionado pela performance do produto Prestamista, que apresentou crescimento de 26,0% no comparativo dos anos, com destaque para o resultado da modalidade do produto destinado a Pessoa Física. Além disso, destaque para o desempenho dos produtos Vida e Residencial, com alta de 11,8% (R$19,2 milhões) e 19,9% (R$6,9 milhões), respectivamente, no mesmo período comparativo. A unidade foi impactada negativamente pela performance do produto Habitacional equivalente a 33,3%, em função das alterações do modelo de comissionamento do produto no início do ano.

ii) Wiz BPO

Nossa Unidade de Negócio Wiz BPO possui em seu portfólio contratos de prestação de serviços de backoffice, bem como atividades de gestão de documentos e terceirização de mão-de-obra especializada, constituindo uma operação com mais de 700 colaboradores. No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a Wiz BPO atingiu R$93,6 milhões em Receita Bruta, tendo sido responsável por 12,3% do resultado da Wiz no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Dada a sua inicialização no final do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 e sua consolidação ao longo do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, esta Unidade de Negócio apresentou expressivo crescimento no comparativo dos anos.
Esse resultado decorreu, principalmente, dos serviços de *backoffice* prestados à Caixa Seguradora, que tiveram um aumento de 1026,9% passando de 3,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

37,4 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, apresentando um incremento de 34,0 milhões de receita operacional bruta no ano.

iii) Wiz Parceiros

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a nossa Unidade de Negócio Wiz Parceiros realizou a venda de R$3,49 bilhões em cartas de consórcios, apresentando um aumento de 53,6% comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 (R$2,27 bilhões). Esse desempenho foi resultado, especialmente, da modificação realizada na estratégia de comercialização do produto, ao longo de ano de 2019, com maior foco na venda de cartas de grupos de Consórcio em formação, com agregação de novos parceiros com esse perfil, em detrimento de parceiros com foco na venda de quotas de grupos em andamento – que se encontram em escassez desde o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse volume de cartas de consórcio vendidas impactou diretamente a receita de Indicação de Consórcio e as vendas novas de seguros complementares.

Os produtos de seguro vendidos nessa operação são faturados ao longo das prestações do Consórcio, gerando efeito de empilhamento no tempo. Consequentemente, a Receita Bruta da Wiz Parceiros resultou em R$62,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado um crescimento de 9,0%, comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 (R$57,2 milhões).

iv) Wiz Corporate

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a Wiz Corporate, corretora de seguros com foco nos produtos para pessoa jurídica, no segmento B2B, atingiu Receita Bruta de R$49,6 milhões, com retração de 1,3% em relação ao resultado apresentado no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 (R$50,3 milhões) . Esse resultado foi impactado (i) pelo congelamento de recursos, por parte da CAIXA, para novos empreendimentos MCMV no início do ano de 2019, que impactou os resultados dos seguros Garantia e RCPM, e (ii) pela falta de foco da CAIXA para o produto Rural, impactando a quantidade de novas vendas no período. O estoque da Unidade de Negócio é composto pelo recebimento de comissões de prêmios parcelados e por produtos de pagamento mensal. No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, 33,3% da receita da Wiz Corporate veio do estoque de receitas.

v) Wiz B2U e Wiz Saúde:

A Wiz B2U é a nossa Unidade de Negócio que atua de forma complementar às demais UNs da Wiz, fazendo a interação remota para comercialização de seguros que demandam multicanalidade, com foco em iniciativas de call center e digitais. A partir do terceiro trimestre de 2019, a Wiz realizou uma mudança na estratégia de vendas do produto Auto, passando a direcionar a comercialização do produto via unidade Wiz B2U e orientando a força de vendas da Operação na Rede CAIXA para um maior foco nos produtos de bancassurance. Desse modo, a partir do 3T19, a receita do produto Auto foi integralmente alocada na Wiz B2U. Para efeitos de comparação pró-forma, realizamos o ajuste da receita do produto nos últimos períodos para essa Unidade de Negócio. Devido a esse período de transição na estratégia do produto, a receita do Auto apresentou o resultado de R$13,8 milhões, uma queda de 19,8% em relação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 (R$17,3 milhões) impactando o resultado da unidade, que fechou o ano com uma Receita Bruta de R$18,0 milhões, resultado 10,5% inferior ao ano anterior.

A Wiz Saúde, é nossa Unidade de Negócio que atua na comercialização de planos de saúde e odontológico para pessoas físicas e jurídicas de pequeno e médio portes, coletivo por adesão e grandes contas. Esta Unidade de Negócio atingiu o patamar de R$4,4 milhões de Receita Operacional Bruta, resultado 165% maior que o resultado do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 (R$1,7 milhão).

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, a Wiz B2U e a Wiz Saúde representaram, em conjunto, aproximadamente 3,0% da Receita operacional Bruta da Companhia, resultado 0.3p.p. inferior ao resultado apresentado no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018(3,3%).

Custos dos serviços prestados

A tabela abaixo indica a composição dos nossos custos dos serviços prestados de corretagem para os exercícios

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018:

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2019		2018		2019x2018
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Salários, encargos e benefícios	**(168.391)**	**87,8%**	**(133.249)**	**87,5%**	**26,4%**
Bancassurance	(86.075)	44,9%	(86.382)	56,7%	-0,4%
Wiz BPO	(48.426)	25,2%	(14.487)	9,5%	234,3%
Wiz Parceiros	(7.524)	3,9%	(6.461)	4,2%	16,5%
Wiz Corporate	(15.713)	8,2%	(16.586)	10,9%	-5,3%
Wiz B2U	(8.950)	4,7%	(8.682)	5,7%	3,1%
Wiz Saúde	(1.323)	0,7%	(653)	0,4%	102,7%
GR1D Finance/GR1D Insurance	(378)	0,2%	-	0,0%	n.a.
Outros	**(23.483)**	**12,2%**	**(19.097)**	**12,5%**	**22,9%**
Bancassurance	(6.027)	3,1%	(5.175)	3,4%	16,5%
Wiz BPO	(9.504)	5,0%	(2.991)	2,0%	217,8%
Wiz Parceiros	(3.591)	1,9%	(4.050)	2,7%	-11,3%
Wiz Corporate	(2.647)	1,4%	(2.839)	1,9%	-6,8%
Wiz B2U	(1.031)	0,5%	(3.666)	2,4%	-71,9%
Wiz Saúde	(346)	0,2%	(375)	0,2%	-7,9%
GR1D Finance/GR1D Insurance	(337)	0,2%	-	0,0%	n.a.
Custo da Prestação de Serviços	**(191.874)**	**100,0%**	**(152.347)**	**100,0%**	**25,9%**

1 Em relação ao total do custo dos serviços prestados.

Os custos de salários, encargos e benefícios tiveram aumento de R$39,5 milhões, ou 25,9%, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, quando totalizaram R$168,4 milhões, em comparação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, quando totalizaram R$133,3 milhões. Destacamos que o aumento nas contas de salários, encargos e benefícios deve-se, principalmente, à incorporação de colaboradores na operação da Unidade de Negócio Wiz BPO.

Os custos contabilizados na linha “outros” aumentaram R$4,4 milhões, ou 22,9%%, passando de R$19,1 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para R$23,5 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Isto decorreu, principalmente, do aumento de R$6,5 milhões ou 217,8% na Wiz BPO, dado o aumento considerável das operações já explicado acima, o que foi parcialmente compensado pela diminuição de R$ 2,6 milhões (ou 71,9%) na Wiz B2U, decorrente a menores gastos com fornecedores de tecnologia, bem como de custos com infraestrutura e ocupação, despesas administrativas, depreciação e amortização e outras (despesas) receitas operacionais.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, nosso total de despesas administrativas, depreciação e amortização e outras (despesas) receitas operacionais foi de R$120,1 milhões, representando uma diminuição de R$11,1 milhões, ou 8,4%, em comparação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, quando esse total foi de R$132,1 milhões.

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2019		2018		2019x2018
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Despesas administrativas	(104.978)	81,0	(103.362)	69,6%	1,6%
Depreciação e amortização	(34.734)	26,8%	(31.601)	21,3%	9,9%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Outras receitas (despesas)	10.115	-7,8%	(13.453)	-134,7%	n.a.
Total	**(129.598)**	**100,0%**	**(148.415)**	**100,0%**	**-6,8%**

[1] *Em relação ao total das despesas administrativas, depreciação e amortização e outras receitas (despesas).*

As despesas administrativas cresceram R$1,6 milhão ou 1,6%, passando de R$103,4 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para R$105,0 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Essa variação decorre, principalmente, dos investimentos em pessoal e serviços de terceiros com a contração de *advisors* para suporte no desenvolvimento de projetos estratégicos.

O grupo de outras despesas/receitas operacionais apresentou crescimento de R$23,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R$2,9 milhões relativos ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018. Essa diferença é devida, principalmente, ao recebimento de uma receita não recorrente no ano de 2019, relativa ao distrato da Wiz Saúde com a CAIXA, que foi parcialmente compensado pelo ajuste do contas a pagar de aquisição da Finanseg.

A linha de depreciação e amortização apresentou um aumento R$3,1 milhões ou 9,9%, passando de R$31,6 milhões para R$34,7 milhões em relação ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018. Essa variação se deu em decorrência, principalmente, da amortização dos ativos intangíveis reconhecidos após a aquisição da Finanseg e da Inter Seguros.

Resultado financeiro líquido

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2019		**2018**		**2019x2018**
	R$ mil	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Receita de aplicações financeiras	5.490	(63,7%)	2.370	(9,91%)	131,6%
Atualização de mútuo e outras receitas financeiras	167	(1,94%)	301	(1,33%)	(44,5%)
Receitas financeiras	**5.657**	**(65,67%)**	**2.671**	**(11,17%)**	**111,8%**
Atualização de juros de outras operações	(3.048)	35,38%	17	(0,07%)	n.a.
Ajuste a valor presente	(9.694)	112,54%	(25.592)	107,02%	(62,1%)%
Outras despesas financeiras	(1.529)	17,75%	(1.009)	4,22%	51,5%
Despesas financeiras	**(14.271)**	**165,67%**	**(26.584)**	**111,24%**	**(46,3%)**
Resultado financeiro, líquido	**(8.614)**	**100,00%**	**(23.913)**	**100,00%**	**(64,0%)**

[1] *Em relação ao resultado financeiro líquido*

Nossa receita de aplicações financeiras aumentou R$3,1 milhões ou 131,6%, passando de R$2,4 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para R$5,5 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Esse aumento deve-se ao maior volume recursos em caixa durante o exercício de 2019, em virtude da alta geração de caixa no período e da mudança na periodicidade do pagamento de dividendos da Companhia.

Nossas despesas financeiras diminuíram R$12,3 milhões ou 46,3%, passando de R$26,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para R$14,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Essa diminuição deve-se, principalmente, pela redução no impacto do ajuste a valor presente do contas a pagar de aquisição da Finanseg.

Imposto de renda e contribuição social – Correntes e diferidos

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Nossa despesa com imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos cresceu R$45,3 milhões, ou 49,1%, passando de R$92,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 para R$137,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019. Esse aumento decorreu, principalmente, das despesas não recorrentes incorridas em IR/CSLL diferidos consequentes das aquisições realizadas pela Companhia. Além disso, apresentamos um crescimento no IR/CSLL corrente devido ao maior resultado do período. .

Lucro Líquido do Exercício

Em razão dos fatores acima elencados, nosso lucro líquido totalizou R$223,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, apresentando um aumento de R$39,3 milhões ou 21,3%, comparado a um lucro líquido de R$184,4 milhões no mesmo período de 2018.

Discussão das principais variações nas demonstrações de resultados para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
Demonstração do resultado	**2018**		**2017**		**2018x2017**
	R$ mil	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Operações continuadas					
Receita líquida da prestação de serviços	585.005	100,00%	529.726	100,0%	10,44%
Custo dos serviços prestados	(152.347)	(26,04%)	(143.217)	(27,0%)	6,37%
Lucro bruto	**432.658**	**73,96%**	**386.509**	**73,0%**	**11,94%**
Despesas administrativas	(103.362)	(17,67%)	(93.454)	(17,6%)	10,60%
Depreciação e amortização	(206.605)	(35,32%)	(21.158)	(4,0%)	876,49%
Outras receitas (despesas)	177.895	30,41%	(25.018)	(4,7%)	(811,07%)
Lucro operacional antes do resultado financeiro	**300.586**	**51,38%**	**246.879**	**46,6%**	**21,75%**
Receitas financeiras	2.671	0,46%	11.500	2,2%	(76,77%)
Despesas financeiras	(26.584)	(4,54%)	(7.274)	(1,4%)	(265,47%)
Resultado financeiro, líquido	**(23.913)**	**(4,09%)**	**4.226**	**0,8%**	**(665,85%)**
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	**276.673**	**47,29%**	**251.105**	**47,4%**	**10,18%**
Imposto de renda e contribuição social	(99.421)	(16,99%)	(92.586)	(17,5%)	7,38%
Imposto de renda e contribuição social	7.143	1,22%	4.842	0,9%	47,52%
Lucro líquido do exercício	**184.395**	**31,52%**	**163.361**	**30,8%**	**12,88%**

[1]Em relação à receita líquida de prestação de serviços

Receita líquida de prestação de serviços

Efetuamos a análise do nosso negócio baseado em dois segmentos: (i) Varejo e Pequenas Empresas; (ii) Médias e Grandes Empresas.

O segmento de Varejo e Pequenas Empresas abrange, tipicamente, os clientes que adquirem produtos de seguros de prateleira, com baixa complexidade técnica, seguindo o modelo B2C, e que, na maioria das vezes, tem o

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

negócio fechado ou originado no principal canal das subsidiárias da Caixa Seguros Holding, o balcão de agências. Os produtos negociados para o varejo e pequenas empresas são: Vida, Habitacional, Prestamista, Residencial, Multi-Risco Empresarial, Auto e Outros Produtos (previdência, capitalização e consórcio).

Já o segmento de Médias e Grandes Empresas (B2B) abrange aqueles clientes que normalmente adquirem produtos em processos de venda consultivos onde, geralmente, a oportunidade de venda leva mais tempo para ser convertida em negócio. Os produtos negociados para médias e grandes empresas são: Riscos Especiais e Saúde.

Obtemos nossa receita líquida de prestação de serviços a partir de nossa receita bruta de prestação de serviços após deduções dos impostos incidentes diretamente nas vendas de seguros. A tabela abaixo, mostra a evolução da nossa receita líquida de prestação de serviços por segmento entre os exercícios encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017:

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2018		**2017**		**2018x2017**
Demonstração da receita	**R$ mil**	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Receita Bruta de Prestação de Serviços de Varejo e Pequenas Empresas	545.743	83,22%	502.767	84,90%	8,55%
Receita Bruta de Prestação de Serviços de Médias e Grandes Empresas	51.940	7,92%	50.989	8,61%	1,87%
Receita Bruta de Prestação de Serviços Operações Parceiros	58.103	8,86%	38.418	6,49%	51,24%
Total Receita Bruta de Prestação de Serviços	**655.786**	**100,00%**	**592.173**	**100,00%**	**10,74%**
Impostos sobre a Receita	(70.781)	(10,79%)	(62.447)	(10,55%)	13,35%
Total Receita Líquida da Prestação de Serviços	**585.005**	**100,00%**	**529.726**	**100,00%**	**10,44%**
Receita líquida de prestação de serviços de Varejo e Pequenas Empresas	481.744	82,35%	445.642	84,13%	8,10%
Receita líquida de prestação de serviços de Médias e Grandes Empresas	48.784	8,34%	47.952	9,05%	1,74%
Receita líquida de prestação de serviços Operações Parceiros	54.477	9,31%	36.132	6,82%	50,77%

[1] *Em relação aos respectivos totais.*
[2] *Em relação ao total receita bruta de prestação de serviços.*

Para melhor compreensão das variações da nossa receita, ilustramos abaixo a conciliação entre nossa receita bruta de prestação de serviços e nossa receita líquida de prestação de serviços separada por tipo de produto:

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2018		**2017**		**2018x2017**
	R$ mil	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Receita Bruta de Prestação de Serviços: *Bancassurance*	485.146	**74,0%**	**462.157**	**78,0%**	**5,0%**
Vida	163.385	24,9%	159.220	26,9%	2,6%
Habitacional	130.759	19,9%	134.120	22,6%	(2,5%)
Prestamista	140.593	21,4%	127.753	21,6%	10,1%
Residencial	36.310	5,5%	26.962	4,6%	34,7%
Multi risco empresarial	14.099	2,1%	14.102	2,4%	0,0%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Produtos Tradicionais de Seguro	69.854	**10,7%**	**70.726**	**11,9%**	**(1,2%)**
Auto	17.257	2,6%	18.626	3,1%	(7,4%)
Saúde	2.332	0,4%	2.925	0,5%	(20,3%)
Riscos Especiais	50.265	7,7%	49.175	8,3%	2,2%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Outros Produtos	29.275	**4,5%**	**20.872**	**3,5%**	**40,3%**
Receita Bruta de Prestação de Serviços:	68.145	**10,4%**	**38.418**	**6,5%**	**77,4%**

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Operação Parceiros										
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Canal BPO		3.366		**0,5%**		**n.a.**		**n.a.**		**n.a.**
Total Receita Bruta de Prestação de Serviços		655.786		**100%**		**592.173**		**100%**		**100%**
Impostos sobre a Receita		(70.781)		(10,8%)		(62.447)		(10,5%)		13,3%
Receita Líquida da Prestação de Serviços		585.005		89,2%		**529.726**		**89,5%**		10,4%

[1] *Em relação à receita bruta de prestação de serviços.*

Nossa receita líquida de prestação de serviços, conforme o quadro acima, totalizou R$585,0 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, representando um aumento de R$55,3 milhões, ou 10,4%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, que totalizou R$529,7 milhões, em razão principalmente (i) do aumento do volume de vendas dos produtos de *bancassurance*, (ii) do crescimento na receita registrada da Operação Parceiros (Finanseg) e (iii) do incremento da receita proveniente do Canal BPO ao final do exercício de 2018. Nosso ambiente de negócios *bancassurance* fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$485,1 milhões, representando um aumento de R$23,0 milhões, ou 5,0%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, que totalizou R$462,1 milhões, enquanto nossa Operação Parceiros advinda da aquisição da Finanseg fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$68,1 milhões, comparado a R$38,4 milhões em 31 de dezembro de 2017, representando um aumento de R$29,7 milhões, ou 77,4%.

A nossa receita bruta de prestação de serviços de "outros produtos" totalizou R$29,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, representando um aumento de R$8,4 milhões, ou 40,3%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, no qual totalizou R$20,8 milhões. O canal BPO fechou o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 com uma receita bruta de prestação de serviços de R$3,4 milhões.

Seguem abaixo os principais fatores para o aumento da receita bruta de prestação de serviços dos produtos que mais impactaram a variação da nossa receita líquida de prestação de serviços:

vi) *Bancassurance*

a. Vida: a receita bruta de prestação de serviços deste produto aumentou 2,6% quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, em virtude, principalmente, do crescimento dos nossos estoques de receitas contratadas, os quais atingiram um crescimento de 11,3% em relação a 2017. O número de vidas cobertas na carteira atingiu 2,8 milhões, representando um crescimento de 2,6% durante o ano de 2018. Ao longo do ano, as vendas de seguro da modalidade de pagamento único apresentaram redução em relação ao ano anterior, impactadas pelo menor nível de transações de créditos habitacionais, uma das principais transações para realização da venda desse produto.

b. Habitacional: a receita bruta de prestação de serviços deste produto apresentou redução de 2,5% quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, impactado pelo menor volume de contratos concedidos no período, especialmente para as modalidades SBPE e FGTS. A queda no resultado de vendas novas, no entanto, foi parcialmente compensada pelo crescimento do estoque de contratos vigentes, que apresentou crescimento de 9,6% no ano, quando comparado a 2017. Esse efeito foi influenciado majoritariamente pelo acúmulo de carteira nas modalidades SBPE, FGTS e MCMV.

c. Prestamista: a receita bruta de prestação de serviços deste produto aumentou 10,1%, alavancado pelo desempenho do produto Prestamista – Pessoa Física, que finalizou o ano com um resultado 27,0% superior ao ano anterior . Já o seguro Prestamista - Pessoa Jurídica apresentou arrefecimento em seus resultados, fechando o ano em queda em relação ao ano anterior. No ano, o produto PJ agregou R$29,1 milhões de comissão, um resultado 27,1% inferior a 2017.

d. Residencial: a receita bruta de prestação de serviços deste produto aumentou 34,7% em relação ao exercício anterior. O desempenho em 2018 foi impulsionado pela realização de campanhas na Operação Presencial, bem como pelos bons resultados obtidos com o esforço comercial da rede

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

e. de ASVENs Wiz, fruto da estratégia do Vias Wiz. Além disso, em nossa Operação Remota, o produto apresentou bons resultados de renovação, contribuindo para o desempenho global do produto. Outra conquista importante dos últimos anos que sustenta nosso modelo operacional, foi o lançamento do LAR+, produto vendido em bundle com o seguro Habitacional, que hoje continua a impactar positivamente o comportamento da carteira deste segmento. Embora tenha um ticket menor que os demais produtos do ramo Residencial, o LAR+ é pago ao longo de todo o contrato de financiamento imobiliário, criando estoque de receita por vários anos. A base de clientes aumentou 17,6% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, atingindo 1,0 milhão de itens.

vii) Produtos Tradicionais de Seguro

a. Auto: a receita bruta de prestação de serviços atingiu, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, R$17,3 milhões, uma redução de 7,4% quando comparado ao mesmo período do ano anterior. A carteira de veículos segurados atingiu, no fechamento do ano, 153,5 mil itens, uma redução de 16,2% quando comparado com o mesmo período do ano anterior. O desempenho mais modesto do produto ao longo do ano foi percebido por todo setor, que passou por diferentes ajustes de preço e risco durante o período.

b. Riscos Especiais: a receita bruta de prestação de serviços deste produto cresceu 2,2% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, fortemente influenciada pela expansão do bloco de produtos de "Garantia", com um crescimento de 11,3% em relação ao ano de 2017, motivado pelo incremento nas vendas do produto Seguro Garantia Término de Obra e pelo Seguro Garantia Judicial. Além desses produtos, o RCPM (seguro de Responsabilidade Civil, Profissional e Material) também apresentou crescimento no ano. Já a linha de produtos Rural apresentou queda de 23,4% no ano em relação a 2017, justificado majoritariamente pela baixa atratividade da taxa do crédito rural no período.

c. Saúde: no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017, o produto Saúde passou por reavaliação completa por parte da Seguradora, com consequente redução nas alíquotas de comissão e nas despesas do segmento, permanecendo vigentes até o encerramento do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Até o momento, não há perspectiva de alteração no atual modelo de atuação do produto.

viii) Operação Parceiros

a. Operação Parceiros: ao longo do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, o volume vendido de cartas de consórcio apresentou redução em relação ao exercício anterior, atingindo volume financeiro de R$2,3 bilhões, uma queda de 15,5%. Esse volume impacta diretamente a receita de Consórcio e as vendas novas de seguros complementares. O resultado do volume de cartas vendidas foi impactado, especialmente ao longo do primeiro semestre, pela restrição na oferta de cartas de Consórcios por parte da Administradora. Os produtos de seguro vendidos nessa operação são faturados ao longo das prestações do consórcio, gerando efeito de empilhamento no tempo. Apesar dessa redução no volume de cartas, a receita bruta da Operação Parceiros apresentou crescimento de 77,4% devido (i) a anualização da operação, adquirida em junho/2017 e (ii) à sub-linha de receita Plataforma, que adicionou R$9,4 milhões ao resultado da Operação. Essa linha de receita contém a receita proveniente de uma plataforma de ativação desenvolvida internamente para prestar consultoria, treinamentos e atendimento aos parceiros Wiz. A Operação Parceiros contribuiu com R$68,1 milhões ao resultado consolidado da Companhia, o que representa 10,4% do faturamento total do período.

ix) Canal BPO

a. Canal BPO: Além das operações de *backoffice* de Consórcio que remuneram nossa Companhia desde o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 na linha "Operação Parceiros", iniciamos, ao final do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, o faturamento dos demais serviços prestados em nossas operações BPO. Nesse período, registramos receita da prestação de serviços de pós-venda para os produtos Previdência, Prestamista e Habitacional. O Canal BPO contribuiu com R$3,3 milhões ao resultado consolidado da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, representando 0,5% do faturamento total do período.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Custos dos serviços prestados

A tabela abaixo indica a composição dos nossos custos dos serviços prestados de corretagem para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017:

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2018		2017		2018x2017
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Salários, encargos e benefícios	**133.252**	**87,5%**	**125.362**	**87,5%**	**6,3%**
Força de vendas	98.294	64,5%	101.720	71,0%	(3,4%)
Outros canais	8.692	5,7%	11.145	7,8%	(22,0%)
Backoffice	19.810	13,0%	11.391	8,0%	73,9%
Operação Parceiros	6.456	4,2%	1.376	1,0%	369,2%
Call center	**2.250**	**1,5%**	**2.600**	**1,8%**	**(13,5%)**
Força de vendas	921	0,6%	838	0,6%	9,9%
Outros canais	1.047	0,7%	1.359	0,9%	(23,0%)
Backoffice	282	0,2%	403	0,3%	(30,0%)
Outros	**16.845**	**11,1%**	**15.254**	**10,6%**	**10,4%**
Força de vendas	6.562	4,3%	6.516	4,5%	0,7%
Outros canais	2.623	1,7%	4.586	3,2%	(42,8%)
Backoffice	3.614	2,4%	2.445	1,7%	47,8%
Operação Parceiros	4.046	2,7%	1.707	1,2%	137,0%
Custo da prestação de serviço	**152.347**	**100,0%**	**143.216**	**100,0%**	**6,4%**

[1] *Em relação ao total do custo dos serviços prestados.*

Os custos de salários, encargos e benefícios tiveram aumento de R$7,8 milhões, ou 6,3%, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, quando totalizaram R$133,2 milhões, em comparação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, quando totalizaram R$125,3 milhões. Destacamos que o aumento nas contas de salários, encargos e benefícios deve-se, principalmente, ao dissídio coletivo de 2,8% concedido aos funcionários a partir de janeiro.

Os custos de call center foram reduzidos em R$0,3 milhão, ou (13,5)%, passando de R$2,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para R$2,25 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Os custos contabilizados na rubrica “outros” aumentaram R$1,5 milhão, ou 10,4%, passando de R$15,2 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para R$16,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Despesas administrativas, depreciação e amortização e outras (despesas) receitas operacionais

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, nosso total de despesas administrativas, depreciação e amortização e outras (despesas) receitas operacionais foi de R$132,1 milhões, representando uma diminuição de R$7,5 milhões, ou 5,4%, em comparação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, quando esse total foi de R$139,6 milhões.

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2018		2017		2018x2017
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Despesas administrativas	(103.362)	78,26%	(93.454)	66,93%	10,60%
Depreciação e amortização	(206.605)	156,43%	(21.158)	15,15%	876,49%
Outras receitas (despesas)	177.895	(134,70%)	(25.018)	17,92%	(811,07%)
Total	**(132.072)**	**100,00%**	**(139.630)**	**100%**	**(5,41%)**

[1] *Em relação ao total das despesas administrativas, depreciação e amortização e outras receitas (despesas).*

As despesas administrativas cresceram R$9,9 milhões ou 10,6%, passando de R$93,5 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para R$103,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Essa variação decorre, principalmente, dos investimentos em pessoal e serviços de terceiros relacionados à Transformação Digital.

O grupo de outras despesas/receitas operacionais apresentou crescimento de 811,07% em relação ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017 devido, principalmente, ao ajuste do contas a pagar de aquisição da Finanseg.

A linha de depreciação e amortização apresentou uma redução de 876,49% em relação ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017 como reflexo, principalmente, ao reconhecimento do impairment do ágio gerado na aquisição da Finanseg.

Resultado financeiro líquido

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2018		**2017**		**2018x2017**
	R$ mil	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Receita de aplicações financeiras	2.370	(9,91%)	8.522	201,66%	(72,19%)
Atualização de mútuo e outras receitas financeiras	318	(1,33%)	2.978	70,47%	(89,32%)
Receitas financeiras	**2.688**	**(11,24%)**	**11.500**	**272,12%**	**(76,63%)**
Atualização de juros de outras operações	-	-	(435)	(10,29%)	(100,00%)
Ajuste a valor presente	(25.592)	107,02%	(5.978)	(141,46%)	328,10%
Outras despesas financeiras	(1.009)	4,22%	(861)	(20,37%)	17,19%
Despesas financeiras	**(26.601)**	**111,24%**	**(7.274)**	**(172,12%)**	**265,70%**
Resultado financeiro, líquido	**(23.913)**	**100,00%**	**4.226**	**100,00%**	**(665,85%)**

[1] *Em relação ao resultado financeiro líquido*

Nossa receita de aplicações financeiras diminuiu R$6,1 milhões, ou 72,19%, passando de R$8,5 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para R$2,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Essa diminuição deve-se ao menor volume recursos em caixa durante o exercício de 2018, em virtude do pagamento de dividendos e parcela de aquisição da Finanseg.

Nossas despesas financeiras aumentaram R$19,3 milhões, ou 265,7%, passando de R$7,2 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para R$26,6 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento deve-se, principalmente, ao impacto do ajuste a valor presente do contas a pagar de aquisição da Finanseg.

Imposto de renda e contribuição social – Correntes e diferidos

Nossa despesa com imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos cresceu R$4,5 milhões, ou 5,17%, passando de R$87,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para R$92,2 mihões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento decorreu, principalmente, da melhora na

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

margem operacional da Companhia.

Lucro Líquido do Exercício

Em razão dos fatores acima elencados, nosso lucro líquido totalizou R$184,3 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, comparado a um lucro líquido de R$163,3 milhões no mesmo período de 2017.

Balanços patrimoniais

Comparação entre os saldos das contas patrimoniais em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2018

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2019		**2018**		**2019x2018**
	R$ mil	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Ativo					
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	44.102	7,52%	29.347	6,09%	50,3%
Aplicações financeiras	1.658	0,28%	23.676	4,91%	(93,0%)
Contas a receber	59.726	10,19%	46.386	9,62%	28,8%
Impostos a compensar	4.253	0,73%	3.153	0,65%	34,9%
Outros ativos	24.736	4,22%	21.982	4,56%	12,5%
Total do circulante	**134.475**	**22,94%**	**124.544**	**25,84%**	**8,0%**
Não circulante					
Contas a receber	103	0,02%	-	0,00%	-
Arrendamentos	4.759	0,81%	-	0,00%	-
Imposto de renda e contribuição social diferidos	10.929	1,86%	19.092	3,96%	(42,8%)
Outros ativos	21.947	3,74%	22.865	4,74%	(4,0%)
Investimentos	115.525	19,70%	12.500	2,59%	824,2%
Imobilizado	16.287	2,78%	14.302	2,97%	13,9%
Intangível	282.273	48,14%	288.731	59,90%	(2,2%)
Total do não circulante	**451.822**	**77,06%**	**357.490**	**74,16%**	**26,4%**
Total do ativo	**586.297**	**100,00%**	**482.034**	**100,00%**	**21,6%**

[1] *Em relação ao total do ativo.*

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				**Variação**
	2019		**2018**		**2019x2018**
Passivo	**R$ mil**	**(%)[1]**	**R$ mil**	**(%)[1]**	**(%)**
Circulante					
Contas a pagar	4.600	0,78%	2.365	0,49%	94,5%
Obrigações sociais e trabalhistas	33.060	5,64%	28.490	5,91%	16,0%
Obrigações tributárias	29.637	5,05%	17.561	3,64%	68,8%
Intermediação de pagamentos	37.763	6,44%	35.260	7,31%	7,1%
Arrendamentos	1.483	0,25%	-	0,00%	-
Dividendos a pagar	112.771	19,23%	90.068	18,68%	25,2%
Contas a pagar de aquisições	36.054	6,15%	32.235	6,69%	11,8%
Empréstimos	105	0,02%	-	0,00%	-
Outros passivos	54	0,01%	-	0,00%	-
Total do circulante	**255.527**	**43,58%**	**205.979**	**42,73%**	**24,1%**

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Não Circulante					
Arrendamentos	3.791	0,65%	-	0,00%	-
Contas a pagar de aquisições	117.105	19,97%	88.791	18,42%	31,9%
Empréstimos	59	0,01%	-	0,00%	-
Provisão para contingências	9.410	1,60%	9.225	1,91%	2,0%
Outros passivos	3.526	0,60%	1.171	0,24%	201,1%
Total do não circulante	**133.891**	**22,84%**	**99.187**	**20,58%**	**35,0%**
Total do passivo	**389.418**	**66,42%**	**305.166**	**63,31%**	**27,6%**
Patrimônio líquido					
Capital social	40.000	6,82%	40.000	8,30%	-
Reservas de capital	33.453	5,71%	33.453	6,94%	-
Reservas de lucros	6.657	1,14%	6.657	1,38%	-
Dividendo adicional proposto	106.947	18,24%	88.863	18,44%	20,4%
Atribuído aos acionistas controladores	**187.057**	**31,90%**	**168.973**	**35,05%**	**10,7%**
Participação dos acionistas não controladores	9.822	1,68%	7.895	1,64%	24,4%
Total do patrimônio líquido	**196.879**	**33,58%**	**176.868**	**36,69%**	**11,3%**
Total do passivo e do patrimônio líquido	**586.297**	**100,00%**	**482.034**	**100,00%**	**21,6%**

[1] *Em relação ao total do passivo e do patrimônio líquido.*

Ativo

Caixa e equivalentes de caixa e Aplicações financeiras

Nosso caixa e equivalentes de caixa era de R$44,1 milhões 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado um aumento de R$14,7 milhões ou (50,3%), quando comparado aos R$29,3 milhões de caixa e equivalentes de caixa em 31 de dezembro de 2018.

O saldo de aplicações financeiras era de R$1,7 milhão em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado um uma diminuição de R$22,0 milhões ou (93,0%), quando comparado a 31 de dezembro de 2018, em que totalizou R$23,6 milhões.

A variação líquida do grupo de caixa e equivalentes de caixa somado as aplicações financeiras foi negativa em R$7,2 milhões em 31 de dezembro de 2019 e, apesar do maior lucro líquido e fluxo de caixa, decorreu principalmente, do pagamento de parcela da aquisição da Inter Seguros (R$45,0 milhões) no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Contas a receber

O saldo de contas a receber era de R$59,7 milhões em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado um aumento de R$13,3 milhões ou 28,8% quando comparado a 31 de dezembro de 2018, em que totalizou R$46,3 milhões. Esta variação decorreu principalmente do aumento do volume de faturamento observado no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Outros ativos

O saldo de outros ativos era de R$24,7 milhões em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado um aumento de R$2,7 milhões (12,5%) quando comparado a 31 de dezembro de 2018, em que totalizou R$21,9 milhões, influenciado principalmente por aquisição de licenças de softwares com vigência de até 12 meses e despesas contratuais antecipadas.

Imposto de renda e contribuição social diferidos

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

O saldo de imposto de renda e contribuição social diferidos era de R$10,9 milhões em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado uma diminuição de R$8,1 milhões (42,8%) quando comparado a 31 de dezembro de 2018, em que totalizou R$19,1 milhões. Esta variação decorreu, principalmente, das despesas não dedutíveis de amortização dos ativos identificáveis decorrentes da aquisição da Finanseg, além do *impairment* (referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018) e baixa de *earnout* da respectiva aquisição (referente aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2019).

Imobilizado

O saldo de imobilizado era de R$16,3 milhões em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado um aumento de R$1,9 milhão (13,9%) quando comparado ao saldo final apresentado em 31 de dezembro de 2018, em que totalizou R$ 14,3 milhões. Essa variação é basicamente explicada pela benfeitoria realizada em novas dependências da Companhia, da reposição de bens utilizados na atividade operacional, parcialmente compensados pela depreciação natural desses ativos.

Intangível

O saldo de intangível era de R$282,3 milhões em 31 de dezembro de 2019, tendo apresentado uma redução de R$6,4 milhões (2,2%) quando comparado a 31 de dezembro de 2018, que totalizou R$288,7. Essa variação decorre, principalmente, do ágio gerado na aquisição da GR1D Finance e GR1D Insurance, parcialmente compensado pela amortização natural dos demais ativos intangíveis.

Passivo

Contas a pagar

O saldo de contas a pagar era de R$4,6 milhões em 31 de dezembro de 2019, apresentando um aumento em relação ao saldo de R$2,3 milhões em 31 de dezembro de 2018. O aumento de R$2,3 milhões neste saldo decorre, principalmente, do maior volume de despesas do Grupo, dada a entrada da GR1D Finance, GR1D Insurance e Wiz BPO em nossa estrutura operacional.

Obrigações sociais e trabalhistas

O saldo de obrigações sociais era de R$33,0 milhões em 31 de dezembro de 2019, apresentando um aumento em relação ao saldo de R$28,5 milhões 31 de dezembro de 2018. O aumento de R$4,5 milhões decorreu principalmente do maior volume de Participação nos Lucros - PLR e provisão de férias em virtude do atingimento de resultados do Consolidado e do aumento do quadro de funcionários, respectivamente.

Contas a pagar de aquisições (Circulante e não circulante)

O saldo de contas a pagar de aquisição apresentado em 31 de dezembro de 2019 correspondia a R$153,2 milhões um aumento de R$32,2 milhões em relação ao saldo de R$121,0 milhões em 31 de dezembro de 2018, que decorreu principalmente do reconhecimento da aquisição da Inter Seguros no valor de R$ 137,5 milhões, compensado pelos pagamentos de R$34,6 e R$45 milhões referente as parcelas de aquisição da Finanseg e Inter Seguros, respectivamente. Além disso, ocorreu ainda uma baixa de R$12,1 milhões do *earnout* da Finanseg, em virtude da atualização de perspectivas de atingimento de resultados futuros.

Patrimônio líquido

Reservas de lucros

O saldo da conta de reservas de lucros em 31 de dezembro de 2019 não sofreu variações quando comparado a 31 de dezembro de 2018.

Reserva de capital

O saldo da conta de reservas de capital em 31 de dezembro de 2019 não sofreu variações quando comparado a 31

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

de dezembro de 2018.

Dividendos adicionais propostos

O saldo integral da conta de dividendos adicionais propostos totalizava R$107,0 milhões em 31 de dezembro de 2019, referente à proposta da administração para retenção do lucro, excedente ao dividendo mínimo obrigatório, para constituição de uma reserva orçamentária, conforme proposta elaborada pela administração para deliberação em assembleia geral ordinária a se realizar em 23 de março de 2020.

Participação dos não controladores

Em 31 de dezembro de 2019 foi apurado o valor de R$9,8 milhões referente a participação dos não controladores no patrimônio líquido e no nosso resultado, comparado a R$7,8 milhões em 31 de dezembro de 2018.

Comparação entre os saldos das contas patrimoniais em 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2018		2017		2018x2017
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Ativo					
Circulante					
Caixa e equivalentes de caixa	29.347	6,09%	11.349	1,84%	158,59%
Aplicações financeiras	23.676	4,91%	18.507	3,00%	27,93%
Contas a receber	46.386	9,62%	29.625	4,81%	56,58%
Impostos a compensar	3.153	0,65%	3.801	0,62%	(17,05%)
Outros ativos	21.982	4,56%	16.647	2,70%	32,05%
Total do circulante	**124.544**	**25,84%**	**79.929**	**12,97%**	**55,82%**
Não circulante					
Imposto de renda e contribuição social diferidos	19.092	3,96%	14.682	2,38%	30,04%
Outros ativos	22.865	4,74%	18.413	2,99%	24,18%
Investimentos	12.500	2,59%	-	-	-
Imobilizado	14.302	2,97%	15.351	2,49%	(6,83%)
Intangível	288.731	59,90%	487.736	79,16%	(40,80%)
Total do não circulante	**357.490**	**74,16%**	**536.182**	**87,03%**	**(33,33%)**
Total do ativo	**482.034**	**100,00%**	**616.111**	**100,00%**	**(21,76%)**

[1] *Em relação ao total do ativo.*

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2018		2017		2018x2017
Passivo	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Circulante					
Contas a pagar	2.365	0,49%	12.902	2,09%	(81,67%)
Obrigações sociais	28.490	5,91%	32.232	5,23%	(11,61%)
Obrigações tributárias	17.561	3,64%	11.966	1,94%	46,76%
Dividendos a pagar	90.068	18,68%	-	-	-
Intermediação de pagamentos	35.260	7,31%	30.833	5,00%	14,36%
Contas a pagar de aquisições	32.235	6,69%	58.216	9,45%	(44,63%)
Total do circulante	**205.979**	**42,73%**	**146.149**	**23,72%**	**40,94%**

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Não Circulante					
Contas a pagar de aquisições	88.791	18,42%	294.849	47,86%	(69,89%)
Provisão para contingências	9.225	1,91%	6.716	1,09%	37,36%
Outros passivos	1.171	0,24%	1.303	0,21%	(10,13%)
Total do não circulante	**99.187**	**20,58%**	**302.868**	**49,16%**	**(67,25%)**
Total do passivo	**305.166**	**63,31%**	**449.017**	**72,88%**	**(32,04%)**
Patrimônio líquido					
Capital social	40.000	8,30%	40.000	6,49%	-
Reservas de capital	33.453	6,94%	33.453	5,43%	-
Reservas de lucros	6.657	1,38%	6.657	1,08%	-
Dividendo adicional proposto	88.863	18,44%	81.827	13,28%	8,60%
Atribuído aos acionistas controladores	**168.973**	**35,05%**	**161.937**	**26,28%**	**4,34%**
Participação dos acionistas não controladores	7.895	1,64%	5.157	0,84%	53,09%
Total do patrimônio líquido	**176.868**	**36,69%**	**167.094**	**27,12%**	**5,85%**
Total do passivo e do patrimônio líquido	**482.034**	**100,00%**	**616.111**	**100,00%**	**(21,76%)**

[1] *Em relação ao total do passivo e do patrimônio líquido.*

Ativo

Caixa e equivalentes de caixa e Aplicações financeiras

Nosso caixa e equivalentes de caixa totalizavam R$29,3 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando um aumento de R$17,9 milhões quando comparado aos R$11,3 milhões de caixa e equivalentes de caixa em 31 de dezembro de 2017. O saldo de aplicações financeiras totalizava R$23,6 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando um aumento de R$5,1 milhões, quando comparado a 31 de dezembro de 2017 (R$18,5 milhões). A variação líquida do grupo de caixa e equivalentes de caixa somado as aplicações financeiras foi positiva em R$23,1 milhões e decorre principalmente, do maior lucro líquido e fluxo de caixa positivo gerado pela Companhia, enfatizado, ainda, pela não antecipação de dividendo relativo ao exercício de 2018.

Contas a receber

O saldo de contas a receber totalizava R$46,3 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando um aumento de R$16,7 milhões quando comparado a 31 de dezembro de 2017 (R$29,6 milhões). Esta variação decorreu principalmente do aumento do volume de faturamento observado no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

Outros ativos

O saldo de outros ativos totalizou R$21,9 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando um aumento de R$5,3 milhões (32,05%), influenciado principalmente por contrato não concorrência firmado com ex-executivo chave da Companhia.

Imposto de renda e contribuição social diferidos

O saldo de imposto de renda e contribuição social diferidos totalizava R$19,1 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando um aumento de R$4,4 milhões quando comparado a 31 de dezembro de 2017 (R$ 14,7 milhões). Esta variação decorreu, principalmente, das despesas não dedutíveis de amortização dos ativos identificáveis decorrentes da aquisição da Finanseg, ocorrida em 20 de junho de 2017.

Imobilizado

O saldo de imobilizado totalizava R$14,3 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando uma redução de R$1,0 milhão quando comparado ao saldo final em 2017 (R$ 15,3 milhões). Essa variação é basicamente

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

explicada pela depreciação natural desses ativos.

Intangível

O saldo de intangível totalizava R$288,7 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando uma redução de R$199,0 milhões quando comparado a 31 de dezembro de 2017 (R$ 487,7 milhões). Essa variação decorre, principalmente, do impairment do ágio gerado na aquisição da Finanseg.

Passivo

Contas a pagar

O saldo de contas a pagar totalizava R$2,3 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando uma diminuição em relação ao saldo de R$12,9 milhões em 31 de dezembro de 2017. A redução de R$10,5 milhões neste saldo decorre, principalmente, do pagamento integral de contrato de não concorrência firmado com ex-executivo chave da Companhia. O valor foi reconhecido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 e quitado no 1º trimestre de 2018.

Obrigações sociais

O saldo de obrigações sociais totalizava R$28,4 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando uma diminuição em relação ao saldo de R$32,2 milhões em 31 de dezembro de 2017, que decorre principalmente do menor volume de Participação nos Lucros - PLR provisionada para o exercício.

Provisões para contingências

O saldo de provisões totalizava R$9,2 milhões em 31 de dezembro de 2018, apresentando um aumento em relação ao saldo de R$6,7 milhões em 31 de dezembro de 2017. Essa variação de R$2,5 milhões é explicada, principalmente, pelo registro novas contigências trabalhistas e atualização de processos já existentes.

Contas a pagar de aquisições (Circulante e não circulante)

O saldo de contas a pagar de aquisição apresentado em 31 de dezembro de 2018 correspondia a R$121,0 milhões, apresentando uma redução em relação ao saldo de R$353,0 milhões em 31 de dezembro de 2017, que decorre principalmente do pagamento de R$63,0 milhões referente a parcela do exercício e ajuste (baixa) de R$188,2 milhões em virtude da perspectiva de não atingimento integral das métricas contratuais vincendas, considerando as estimativas de resultado futuro.

Patrimônio líquido

Reservas de lucros

O saldo da conta de reservas de lucros em 31 de dezembro de 2018 não sofreu variações quando comparado a 31 de dezembro de 2017, totalizando R$6,6 milhões.

Reserva de capital

O saldo da conta de reservas de capital em 31 de dezembro de 2018 não sofreu variações quando comparado a 31 de dezembro de 2017, totalizando R$33,4 milhões.

Dividendos adicionais propostos

O saldo da conta de dividendos adicionais propostos totalizava R$88,8 milhões em 31 de dezembro de 2018, e o seu valor integral se refere à proposta da administração para distribuição de dividendos excedentes ao dividendo mínimo obrigatório previsto em nosso Estatuto Social, conforme proposta elaborada pela administração para deliberação em assembleia geral ordinária a se realizar em 24 de abril de 2019.

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

Participação dos não controladores

Em 31 de dezembro de 2018 foi apurado o valor de R$7,8 milhões referente a participação dos não controladores no patrimônio líquido e no nosso resultado, comparado a R$ 5,1 milhões em 31 de dezembro de 2017.

Demonstrações de fluxo de caixa

Comparação entre os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de		Variação
	2019	2018	2019x2018
Demonstração do fluxo de caixa	**R$ mil**	**R$ mil**	**(%)**
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	**29.347**	**11.349**	159%
Caixa líquido - atividades operacionais	283.897	197.826	44%
Caixa líquido - atividades de investimento	(85.924)	(67.053)	28%
Caixa líquido - atividades de financiamento	(183.218)	(112.775)	62%
Caixa e equivalentes de caixa ao final do exercício	**44.102**	**29.347**	**50%**

O fluxo de caixa das nossas atividades operacionais apresentou um fluxo gerado de R$283,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado a R$197,8 milhões no mesmo período de 2018.

O caixa consumido por nossas atividades de investimentos totalizou R$85,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, se comparado ao consumo de caixa de R$67,1 milhões no mesmo período de 2018. Essa variação negativa, de R$18,8 milhões, resultou, principalmente, do pagamento de parcela das aquisições da Gr1d Finance, Gr1d Insurance, Finanseg e Inter Seguros, parcialmente compensada pela diminuição do volume de aplicações financeiras.

O caixa consumido pela atividade de financiamento totalizou R$183,2 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, comparado R$112,7 milhões no mesmo período de 2018. Essa variação negativa de R$70,4 milhões resultou, principalmente, do pagamento de dividendos obrigatórios e adicionais de 2018 em 2019.

Comparação entre os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de		Variação
	2018	2017	2018x2017
Demonstração do fluxo de caixa	**R$ mil**	**R$ mil**	**(%)**
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	**11.349**	**16.642**	**(31,81%)**
Caixa líquido - atividades operacionais	197.826	197.076	0,38%
Caixa líquido - atividades de investimento	(67.053)	(76.257)	(12,07%)
Caixa líquido - atividades de financiamento	(112.775)	(126.112)	(10,58%)
Caixa e equivalentes de caixa ao final do exercício	**29.347**	**11.349**	**158,59%**

O fluxo de caixa das nossas atividades operacionais apresentou um fluxo gerado de R$197,8 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, comparado a R$197,1 milhões no mesmo período de 2017.

O caixa consumido por nossas atividades de investimentos totalizou R$67,1 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, se comparado ao consumo de caixa de R$76,2 milhões no mesmo período de 2017. Essa variação positiva, de R$9,2 milhões, resultou, principalmente, do menor volume de caixa disponível para aplicações financeiras.

O caixa consumido pela atividade de financiamento totalizou R$112,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, comparado R$126,1 milhões no mesmo período de 2017. Essa variação positiva de

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

R$13,4 milhões resultou, principalmente, da quitação dos empréstimos e parcelamentos no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 e consequente ausência de desembolsos dessa natureza em 2018.

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

a. Resultados das operações da Companhia, em especial:

i. Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Comparação entre os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019 e 2018

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2019		2018		2019x2018
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Receita Bruta de Prestação de Serviços: *Bancassurance*	**535.759**	**70,2%**	**512.195**	**78,1%**	**4,6%**
Vida	182.246	23,9%	163.020	24,9%	11,8%
Prestamista	177.079	23,2%	140.593	21,4%	26,0%
Habitacional	87.200	11,4%	130.759	19,9%	-33,3%
Outros	89.295	11,7%	77.823	11,9%	14,7%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz BPO	**93.561**	**12,3%**	**14.354**	**2,2%**	**551,8%**
Serviços de Backoffice	56.510	7,4%	14.354	2,2%	293,7%
Outros	37.051	4,9%	0	0%	n.a.
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz Parceiros	**62.261**	**8,2%**	**57.163**	**8,7%**	**8,9%**
Indicação + Success Fee	33.306	4,4%	30.839	4,7%	8,0%
Outros	28.956	3,8%	26.325	4,0%	10,0%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz Corporate	**49.617**	**6,5%**	**50.275**	**7,7%**	**-1,3%**
Garantia	27.594	3,6%	28.184	4,3%	-2,1%
Outros	22.024	2,9%	22.090	3,4%	-0,3%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz B2U	**17.967**	**2,4%**	**20.139**	**3,1%**	**-10,8%**
Auto	13.785	1,8%	17.257	2,6%	-20,1%
Outros	4.182	0,5%	2.882	0,4%	45,1%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Wiz Saúde	**4.438**	**0,6%**	**1.675**	**0,3%**	**165,0%**
Receita Operacional Bruta	763.666	**100,0**%	655.787	**100,0**%	**16,4%**
(-)Impostos sobre receita e deduções	(81.731)	-10,7%	(70.782)	-10,8%	15,5%
Receita Líquida da Prestação de Serviços	**681.935**	**89,3%**	**585.005**	**89,2%**	**16,6%**

[1]*Em relação à receita bruta de prestação de serviços.*

Nossa receita líquida de prestação de serviços, conforme o quadro acima, totalizou R$681,9 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, representando um aumento de R$96,9 milhões, ou 16,6%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, que totalizou R$585,0 milhões, em razão, principalmente, (i) do incremento da receita proveniente da Wiz BPO ao final do exercício de 2019 ,(ii) do aumento de receita na Unidade de Negócio Bancassurance e (iii) do crescimento na receita registrada na Wiz Parceiros (Finanseg).

Quanto ao detalhamento dos produtos, suas performances estão apresentadas no item 10.1.h deste documento.

Comparação entre os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017

	Exercícios encerrados em 31 de dezembro de				Variação
	2018		2017		2018x2017
	R$ mil	(%)[1]	R$ mil	(%)[1]	(%)
Receita Bruta de Prestação de Serviços: *Bancassurance*	485.146	**74,0%**	**462.157**	**78,0%**	**5,0%**

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Vida	163.385	24,9%	159.220	26,9%	2,6%
Habitacional	130.759	19,9%	134.120	22,6%	(2,5%)
Prestamista	140.593	21,4%	127.753	21,6%	10,1%
Residencial	36.310	5,5%	26.962	4,6%	34,7%
Multi risco empresarial	14.099	2,1%	14.102	2,4%	0,0%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Produtos Tradicionais de Seguro	69.854	**10,7%**	**70.726**	**11,9%**	**(1,2%)**
Auto	17.257	2,6%	18.626	3,1%	(7,4%)
Saúde	2.332	0,4%	2.925	0,5%	(20,3%)
Riscos Especiais	50.265	7,7%	49.175	8,3%	2,2%
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Outros Produtos	29.275	**4,5%**	**20.872**	**3,5%**	**40,3%**
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Operação Parceiros	68.145	**10,4%**	**38.418**	**6,5%**	**77,4%**
Receita Bruta de Prestação de Serviços: Canal BPO	3.366	**0,5%**	**n.a.**	**n.a.**	**n.a.**
Total Receita Bruta de Prestação de Serviços	655.786	**100%**	**592.173**	**100%**	**100%**
Impostos sobre a Receita	(70.781)	(10,8%)	(62.447)	(10,5%)	13,3%
Receita Líquida da Prestação de Serviços	585.005	89,2%	**529.726**	**89,5%**	10,4%

[1]*Em relação à receita bruta de prestação de serviços.*

Nossa receita líquida de prestação de serviços, conforme o quadro acima, totalizou R$585,0 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, representando um aumento de R$55,3 milhões, ou 10,4%, quando comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, que totalizou R$529,7 milhões, em razão, principalmente, (i) do aumento do volume de vendas dos produtos de *bancassurance*, (ii) do crescimento na receita registrada da Operação Parceiros (Finanseg) e (iii) do incremento da receita proveniente do Canal BPO ao final do exercício de 2018.

Quanto ao detalhamento dos produtos, suas performances estão apresentadas no item 10.1.h deste documento.

ii. Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Demonstração do resultado	**Em 31 de dezembro de**		
(em milhares de Reais, exceto se de outra forma indicado)	**2017**	**2018**	**2019**
Operações continuadas			
Receita líquida da prestação de serviços	529.726	585.005	681.935
Custo dos serviços prestados	(143.217)	(152.347)	(191.874)
Lucro bruto	**386.509**	**432.658**	**490.061**
Despesas administrativas	(93.454)	(103.362)	(104.978)
Depreciação e amortização	(21.158)	(206.605)	(39.545)
Outras receitas (despesas)	(25.018)	177.895	23.553
Participação nos lucros de controladas	-	-	781
Lucro operacional antes do resultado financeiro	**246.879**	**300.586**	**369.872**
Receitas financeiras	11.500	2.671	5.657
Despesas financeiras	(7.274)	(26.584)	(14.271)
Resultado financeiro, líquido	**4.226**	**(23.913)**	**(8.614)**

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	**251.105**	**276.673**	**361.258**
Imposto de renda e contribuição social correntes	(92.586)	(99.421)	(129.735)
Imposto de renda e contribuição social diferidos	4.842	7.143	(7.856)
Lucro líquido do exercício	**163.361**	**184.395**	**223.667**

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 nosso lucro operacional antes do resultado financeiro foi de R$**370** milhões, equivalente a R$110 milhões de crescimento] contra o mesmo período em 2017 representando um crescimento CAGR de 25,09% nos últimos três exercícios (2017, 2018 e 2019).

Nossos resultados operacionais foram principalmente afetados pelo crescimento da receita líquida operacional cujo total de R$530 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 cresceu para R$682 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, representando um CAGR de 35,63% nos últimos três exercícios (2017, 2018 e 2019).

Nosso investimento na expansão de nossa força de vendas e estrutura comercial ocasionou o incremento de nossos custos dos serviços prestados no período a um CAGR de 33,01% nos últimos três exercícios sociais (2017, 2018 e 2019) totalizando R$49 milhões de incremento.

Nossas despesas operacionais (soma das despesas administrativas, outras despesas e depreciação e amortização) totalizaram R$121 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019, representando uma diminuição das despesas operacionais em relação ao exercício findo em 2017, quando as despesas operacionais totalizaram R$140 milhões, um CAGR de 56,68%.

b. Variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

i. Efeito das variações de preços e volumes em nossas receitas

Os preços dos produtos de seguro são corrigidos de acordo com índices de inflação (IGP-M e IPCA), como é prática do mercado.

Além disso, os preços são corrigidos conforme índices de sinistralidade dos produtos. No geral, os produtos de *bancassurance*, que representaram 70,16% da nossa receita bruta de prestação de serviços total no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 201 (73,98% no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018), são produtos caracteristicamente mais simples e de risco mais baixo do que os demais produtos do mercado. A quantidade de produtos comercializados está relacionada à penetração da venda de seguros no volume de transações bancárias e no tamanho da base de clientes do banco.

Os produtos Habitacional e Prestamista possuem suas performances influenciadas, respectivamente, pelas carteiras de crédito Habitacional e Comercial para Pessoa Física da CAIXA. No caso do seguro Habitacional, o mesmo é exigido por lei para a conclusão de uma contratação de um crédito Habitacional no país e possui um longo prazo de permanência dos clientes em carteira. O Prestamista Pessoa Física funciona como garantia para o contratante do financiamento que, em caso de morte ou invalidez, tem sua dívida quitada. Já o Prestamista Pessoa Jurídica garante a quitação da dívida em caso de morte ou invalidez dos sócios apontados no Contrato Social da companhia.

ii. Efeito da variação da taxa de câmbio em nossas receitas

Todas as nossas receitas são auferidas em reais, portanto, variações na taxa de câmbio não geram efeito sobre as mesmas.

iii. Efeito da inflação em nossas receitas

10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

Em um cenário de pressão inflacionária, a possível resposta do Governo com um aumento na taxa básica de juros aumenta a rentabilidade de nossas aplicações que são realizadas em fundos de renda fixa, exclusivamente.

Adicionalmente, os preços dos produtos de seguro são corrigidos de acordo com índices de inflação (IGP-M e IPCA), como é prática do mercado.

iv. Introdução de novos produtos e serviços

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, com o nosso ingresso no quadro acionário da GR1D Insurance Inovação S.A., houve a introdução de nossa Companhia na atuação do mercado de tecnologia, experiência e inovação digital especificamente voltados para operações de seguros, assistências e *marketplace* de APIs relacionados ao segmento de seguros. O segmento não gerou resultado, receitas ou despesas, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, o segmento gerou apenas despesas, referentes ao desenvolvimento do negócio.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, adquirimos participação acionária da Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda., que atua em diversos núcleos de negócios, com principal foco na comercialização de seguros pela plataforma digital do Banco Inter S.A. O segmento gerou lucro no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, impactando o resultado do Grupo, na linha de equivalência patrimonial, no valor de R$2,4 milhões.

Ainda no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, celebramos contrato de compra e venda de quotas, por meio do qual adquiriremos participação da Barigui Corretora de Seguros Ltda. Com essa aquisição, prevista para conclusão em fevereiro de 2020, fortaleceremos a nossa participação inseridos no mercado de seguros automotivos.

c. Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor, quando relevante

i. Inflação: pode gerar impactos positivos em nosso resultado operacional, uma vez que os prêmios de seguros são reajustados anualmente com índices de inflação (IGP-M e IPCA), impactando positivamente nossa receita líquida da prestação de serviços de corretagem. Por outro lado, pode afetar nossos custos de serviços prestados e nossas despesas administrativas, uma vez que os índices inflacionários são tomados como referência na fixação da taxa de correção salarial negociada nos dissídios coletivos dos quais somos parte. Os gastos com salários e encargos representam a principal parcela de nossos custos de serviços prestados e de nossas despesas administrativas, possuindo, portanto, um impacto negativo em nosso resultado operacional.

ii. Variação cambial: não possuímos receitas e despesas relevantes vinculadas diretamente a variações cambiais, bem como investimentos atrelados à moeda estrangeira.

iii. Taxa de juros: pode gerar impactos positivos nas nossas aplicações financeiras que são predominantemente em renda fixa, impactando positivamente nosso resultado financeiro.

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

a. introdução ou alienação de segmento operacional

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, não estruturamos novos segmentos operacionais.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, estruturamos uma nova vertical de atuação, nossa subsidiária integral Wiz BPO. Na subsidiária foram concentradas operações de *backoffice* para os produtos já operados anteriormente – Consórcios e seguros Prestamista e Habitacional – e para os novos produtos celebrados em contrato com a CSH/CNP – Previdência e Vida, além dos produtos a serem comercializados pelas eventuais novas sociedades a serem constituídas entre a Caixa Seguridade e CNP.

Ademais, em 2018 nossa Companhia passou a atuar no mercado voltado à tecnologia, experiência e inovação digital especificamente voltados para operações de seguros, assistências e *marketplace* de APIs relacionados ao segmento de seguros, em decorrência das operações relacionadas ao ingresso de nossa Companhia no quadro acionário da GR1D Insurance Inovação S.A.

Em 2017, introduzimos o segmento Operações Parceiros, representando as operações vindas com a aquisição da Finanseg.

Para maiores detalhes acerca dos nossos segmentos operacionais vide seção 7.2 do formulário de referência.

b. constituição, aquisição ou alienação de participação societária

Em dezembro de 2019, adquirimos 76% das quotas da Barigui Corretora de Seguros Ltda. O preço de aquisição é de uma parcela fixa no valor de aproximadamente R$7,0 milhões, que dependerá do número de apólices de seguros de automóveis em carteira da corretora, e outra parcela variável com vencimento em maio de 2021, que será apurada mediante aferição do cumprimento de determinadas metas de desempenho atreladas à quantidade de novas apólices de seguro Auto. A aquisição será refletida nas demonstrações financeiras do exercício social a se encerrar em 31 de dezembro de 2020.

Em novembro de 2019, em continuação à aquisição realizada em 2018, nossa Companhia adquiriu 9.412 ações da Money Ex Plataform Tecnologia S.A. ("GR1D Finance"), representativas de 80% de seu capital social. O preço de aquisição da GR1D Finance é de uma parcela fixa R$2,0 milhões e de uma parcela variável correspondente a 50% do valor total de todos e quaisquer dividendos que venham a ser recebidos por nossa Companhia decorrente de nossa participação na GR1D Finance, líquido dos tributos aplicáveis. Em conjunto com a aquisição realizada em 2018, passamos a deter 85% das ações da GR1D Finance. A aquisição foi refletida nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Em maio de 2019, adquirimos 40% das quotas de emissão da Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda. ("Inter Seguros") O preço de aquisição da Inter Seguros, estimado pela Companhia, é de R$ 165,5 milhões (R$137,5 milhões ajustado a valor presente), divididos em cinco parcelas, sujeito a ajustes em função do atingimento de metas atreladas ao EBITDA da Inter Seguros referentes aos exercícios sociais a se encerrarem em 31 de dezembro de 2020, 2021, 2022 e 2023. O pagamento da primeira parcela, ocorreu em junho, no valor de R$45,0 milhões. O restante será pago em quatro parcelas que deverão ser quitadas anualmente, a partir de 2021, até o primeiro semestre de 2024. A aquisição foi refletida nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Em outubro de 2018, nossa Companhia adquiriu 30% das quotas de emissão da GR1D Insurance e Inovação S.A. e 5% da GR1D Finance. O preço de aquisição da GR1D Insurance e Inovação S.A. é de R$17,5 milhões, tendo a primeira parcela paga em fevereiro de 2019, no valor de R$3,4 milhões. O valor restante será pago em quatro parcelas de R$3,4, que deverão ser quitadas até fevereiro de 2020. A aquisição foi refletida nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

O preço de aquisição da GR1D Finance foi de R$12,5 milhões e foi integralmente quitado em de 2018 e registrado à título de investimentos decorrentes de participações societárias nas demonstrações financeiras do exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018

10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs

Adicionalmente, em outubro de 2018, o Conselho de Administração aprovou a criação da Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda., subsidiária integral da nossa Companhia que concentra as operações de *backoffice* conforme disposto na letra "a" do item 10.3 deste Formulário.

Em junho de 2017, nossa Companhia adquiriu 100% das quotas de emissão da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. O preço total de aquisição será determinado de acordo com a performance operacional dos ativos adquiridos, fixando o valor mínimo de R$ 240,0 milhões. As duas primeiras parcelas foram pagas em junho e dezembro de 2017, no valor total de R$ 120,0 milhões, enquanto a terceira parcela foi paga em abril de 2018 no valor de R$ 63,2 milhões. As demais parcelas serão pagas nos meses de abril dos exercícios sociais a se encerrarem em 31 de dezembro de 2019 a 2021.

c. eventos ou operações não usuais

Não ocorreram eventos ou operações não usuais nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2018 e 2019.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

a. mudanças significativas nas práticas contábeis

Não houve mudanças significativas nas práticas contábeis da nossa Companhia.

b. Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Não aplicável, uma vez que não houve mudanças significativas nas práticas contábeis da nossa Companhia.

c. Ressalvas e ênfases presentes no relatório do auditor

Demonstrações financeiras consolidadas para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019

O relatório dos auditores independentes sobre as nossas demonstrações financeiras para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 não possui ressalvas ou parágrafos de ênfase. Esse relatório de auditoria contém parágrafo de "outros assuntos" relacionado à apresentação das demonstrações do valor adicionado ("DVA") individual e consolidada referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira apenas para as companhias abertas, e como informação suplementar pelas IFRS, que não requerem a apresentação da DVA.

Demonstrações financeiras consolidadas para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018

O relatório dos auditores independentes sobre as nossas demonstrações financeiras para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 não possui ressalvas ou parágrafos de ênfase. Esse relatório de auditoria contém parágrafo de "outros assuntos" relacionado à apresentação das demonstrações do valor adicionado ("DVA") individual e consolidada referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2018, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira apenas para as companhias abertas, e como informação suplementar pelas IFRS, que não requerem a apresentação da DVA.

Demonstrações financeiras consolidadas para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017

O relatório dos auditores independentes sobre as nossas demonstrações financeiras para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 não possui ressalvas ou parágrafos de ênfase. Esse relatório de auditoria contém parágrafo de "outros assuntos" relacionado à apresentação das demonstrações do valor adicionado ("DVA") individual e consolidada referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017, preparadas sob a responsabilidade da administração da Companhia, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira apenas para as companhias abertas, e como informação suplementar pelas IFRS, que não requerem a apresentação da DVA.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Informamos que a preparação de nossas demonstrações financeiras individuais e consolidadas em conformidade com as Práticas Contábeis Adotadas no Brasil e com as IFRSs, requer julgamentos e estimativas que afetam os valores reconhecidos de ativos, passivos, receitas e despesas. As estimativas e pressupostos adotados são analisados em uma base contínua, sendo que as revisões realizadas e reconhecidas no período em que a estimativa é reavaliada, com efeitos prospectivos.

Considerando que, em muitas situações, existem alternativas ao tratamento contábil, os resultados divulgados poderiam ser distintos, caso um tratamento diferente fosse escolhido. Consideramos que as escolhas são apropriadas e que as demonstrações financeiras consolidadas apresentam, de forma adequada, a nossa posição financeira e o resultado de nossas operações, em todos os aspectos materialmente relevantes.

Os ativos e passivos significativos sujeitos a essas estimativas e premissas abrangem itens, principalmente, para os quais é necessária uma avaliação a valor justo. As aplicações mais relevantes do exercício de julgamento e utilização de estimativas ocorrem em:

(a) Consolidação de entidades nas quais o Grupo detém participação inferior a 50%

Somos acionistas da FPC Par Saúde Corretora de Seguros S.A. e da Par Riscos Especiais Corretora de Seguros S.A., com 40% de participação no capital social e 50% no capital votante, bem como detemos 100% das quotas de emissão da Finanseg e do Fundo de Investimento “Caixa Ouro Preto Renda Fixa Referenciado DI" (FI Ouro Preto). Ressaltamos que, em relação às subsidiárias, Par Saúde e Par Riscos Especiais, foi estabelecido acordo societário com os demais acionistas, o que nos dá o controle sobre estas sociedades.

Com base no valor absoluto da nossa participação e nos acordos societários específicos firmados com os demais acionistas, nossa administração concluiu que possuímos direitos suficientes que nos asseguram o poder de direcionar as atividades dessas entidades. Consequentemente, essas entidades foram totalmente consolidadas nas nossas demonstrações financeiras.

10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs

Não existem itens relevantes não evidenciados nas nossas demonstrações financeiras para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados

Não aplicável, uma vez que não existem itens relevantes não evidenciados nas nossas demonstrações financeiras para os últimos três exercícios sociais ou para o exercício social corrente.

1

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

a. Investimentos em andamento e previstos

Investimentos em andamento e previstos

Conforme divulgamos em fato relevante de 18 de dezembro de 2019, nos comprometemos a adquirir, sujeito à verificação de determinadas condições precedentes usuais a esse tipo de transação, 76% da Barigui Corretora de Seguros Ltda., sociedade pertencente ao Grupo Barigui, um dos maiores grupos distribuidores de veículos multimercados do país e maior revendedor de seminovos do sul do Brasil. Com essa aquisição, passamos a atuar na comercialização de seguros auto e prestamista na rede de distribuição de veículos do Grupo Barigui.

Conforme divulgamos em fato relevante em 29 de novembro de 2019, adquirimos 80% da participação societária da Money Ex Plataform Tecnologia S.A. ("GR1D Finance"). Em conjunto com a aquisição de 5% da GR1D Finance que realizamos em 2018, passamos a deter 85% do capital social da GR1D Finance. Com essa aquisição em 2018, começamos a atuar no mercado voltado à tecnologia, experiência e inovação digital especificamente voltados para operações de seguros, assistências e *marketplace* de APIs relacionados ao segmento de seguros.

Em linha com o fato relevante divulgado em 8 de maio de 2019, adquirimos 40% das quotas da Inter Digital Corretora e Consultoria em Seguros Ltda. e passamos a atuar na plataforma digital do Banco Inter S.A., oferecendo suporte ao negócio imobiliário e corporativo, além dos demais ramos de seguros comercializados através do aplicativo *mobile* e *internet banking*.

Ademais, estamos constantemente avaliando oportunidades presentes no mercado em que atuamos, bem como em mercados que apresentem sinergias ou oportunidades de crescimento.

Fontes de Financiamento

Os financiamentos de investimentos são feitos por meio de recursos próprios uma vez que a empresa possui elevada geração de caixa como pode ser observado no item 10.1.h deste Formulário de Referência.

Desinvestimentos em andamento e previstos

Não foram realizados desinvestimentos de capital nos últimos três exercícios sociais, tampouco existem desinvestimentos previstos.

b. Aquisição já divulgada de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia

Não há.

c. Novos produtos e serviços

Na qualidade de corretores de seguros, dependemos das sociedades seguradoras com as quais operamos para comercialização e lançamento de novos produtos, em especial a Caixa Seguradora, responsável pela emissão da parcela mais relevante das apólices que comercializamos. Adicionalmente, o mercado de seguros de *bancassurance* é composto por produtos de baixa complexidade e já consolidado junto a base de clientes para os quais tais produtos são ofertados.

Não obstante, analisamos e acompanhamos constantemente as necessidades dos consumidores de produtos seguros, bem como novos produtos ofertados por nossos concorrentes para sugerir e auxiliar o processo de desenvolvimento de novos produtos nas seguradoras com as quais atuamos. No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, nossa Companhia não teve gastos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante

Não há outros fatores com influência relevante que não tenham sido divulgados nos itens 10.1 a 10.8 deste Formulário de Referência.

11. Projeções / 11.1 - Projeções divulgadas e premissas

Nos termos do artigo 20 da Instrução CVM Nº 480, de 07 de dezembro de 2009, conforme alterada, a divulgação de projeções e estimativas neste Formulário de Referência é facultativa, desde que nossa administração não tenha divulgado projeções e estimativas. Assim, tendo em vista que não divulgamos projeções e estimativas até o momento, optamos por também não divulgar neste Formulário de Referência projeções de qualquer natureza (inclusive operacionais e financeiras) relacionadas a nossos negócios ou atividades.

11. Projeções / 11.2 - Acompanhamento das projeções

Não houve divulgação de projeções por nossa administração nos últimos três exercícios sociais.

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

a. atribuições do conselho de administração e dos órgãos e comitês permanentes que se reportam ao conselho de administração

i. se possuem regimento interno próprio, informando, em caso positivo, órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso a Companhia divulgue esses regimentos, locais na rede mundial de computadores onde esses documentos podem ser consultados

ii. se a Companhia possui comitê de auditoria estatutário, informando, caso positivo, suas principais atribuições, forma de funcionamento e se a mesmo atende aos requisitos da regulamentação emitida pela CVM a respeito do assunto

iii. de que forma o conselho de administração avalia o trabalho da auditoria independente, indicando se a companhia possui uma política de contratação e serviços de extra-auditoria com o auditor independente, e informando o órgão responsável pela aprovação da política, data da aprovação e, caso a Companhia divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o nosso órgão de deliberação colegiada, tendo como atribuições principais o estabelecimento de nossas políticas gerais de negócios e supervisão da gestão da Diretoria.

De acordo com nosso Estatuto Social, o Conselho de Administração deve ser composto por, no mínimo, 8 (oito) e, no máximo, 13 (treze) membros, eleitos pela Assembleia Geral de acionistas e por ela destituíveis a qualquer tempo, com mandato unificado de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição.

Além das responsabilidades atribuídas ao Conselho de Administração na forma da Lei das Sociedades por Ações, nosso Estatuto Social determina que as seguintes matérias são de sua competência:

a) a aprovação ou quaisquer modificações do nosso Orçamento e do nosso Plano Anual de Negócios;

b) a definição das matérias a serem submetidas à Assembleia Geral de nossos acionistas, bem como a convocação da Assembleia Geral Ordinária e, quando achar conveniente, Assembleia Geral Extraordinária;

c) a submissão à Assembleia Geral de nossos acionistas das propostas para a destinação dos lucros, distribuição ou não dos dividendos e alterações ao nosso Estatuto Social;

d) a emissão de (i) ações, bônus de subscrição ou debêntures conversíveis em ações dentro do limite do capital autorizado, podendo ainda excluir (ou reduzir o prazo) do direito de preferência nas emissões de ações, bônus de subscrição e debêntures conversíveis em ações dentro do limite do capital autorizado, nas hipóteses permitidas pela Lei nº 6.404/76; e (ii) outros títulos ou valores mobiliários, incluindo debêntures não conversíveis em ações, bem como emissões para a captação de recursos, tais como *notes*, *commercial papers*, *bonds* ou outros de uso comum no mercado, deliberando sobre as suas condições de emissão, colocação, distribuição e resgate;

e) a criação de comitês técnicos ou consultivos para assessorar o nosso Conselho de Administração na nossa administração, com objetivos e funções definidos;

f) a celebração de quaisquer contratos, a assunção de quaisquer obrigações e o endividamento em valores superiores a R$3.000.000,00 (três milhões de reais), seja em uma única transação, um único cliente ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses, desde que a transação não esteja detalhada no Orçamento ou no Plano Anual de Negócios da Companhia, observado que o valor acima disposto será corrigido anualmente pela variação positiva do IPCA;

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

g) a celebração e aditamento de qualquer contrato, a realização de negócio ou operação entre a nós e/ou qualquer de nossas subsidiárias e/ou coligadas de um lado, e qualquer dos nossos acionistas e/ou suas afiliadas, de outro, em valores superiores a R$1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil Reais), seja em uma única transação, uma mesma afiliada, ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses, desde que a transação não esteja detalhada no Orçamento ou no nosso Plano Anual de Negócios, observado que o valor acima disposto será corrigido anualmente pela variação positiva do IPCA;

h) a aquisição, alienação ou oneração de bens do nosso ativo não circulante, direta ou indiretamente, em valores superiores a R$1.000.000,00 (um milhão de Reais), seja em uma única transação, ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses, desde que a transação não esteja detalhada no Orçamento ou no nosso Plano Anual de Negócios, observado que o valor acima disposto será corrigido anualmente pela variação positiva do IPCA;

i) a concessão de avais, fianças ou quaisquer outras garantias em relação às obrigações de terceiros, que não entre nós e/ou nossas subsidiárias e/ou coligadas, conforme o caso;

j) a alteração das práticas contábeis adotadas por nós, de modo a garantir que sejam mantidas e observadas as melhores práticas contábeis de acordo com a legislação brasileira aplicável;

k) a definição da política para a realização de nossas aplicações financeiras;

l) a realização de investimentos fora do nosso ramo de atividade principal de atuação;

m) a constituição de qualquer subsidiária ou controlada, aquisição, alienação ou oneração, a qualquer título, de participação no capital social de outras sociedades e o exercício do direito de voto como sócia, quotista ou acionista das referidas sociedades;

n) deliberar sobre quaisquer associações, bem como aprovar a nossa participação em outras sociedades, em consórcios e semelhantes, e em acordos de acionistas;

o) a nomeação e destituição dos nossos Diretores, incluindo a nomeação de substitutos dos Diretores;

p) a escolha dos nossos auditores independentes e de nossas coligadas;

q) deliberar sobre a remuneração dos nossos Diretores;

r) abrir, manter e fechar filiais, agências e escritórios em qualquer parte do território nacional e exterior;

s) de acordo com os planos aprovados pela Assembleia Geral, a outorga de opções de compra de ações aos nossos administradores e empregados;

t) deliberar sobre a aquisição de ações de nossa emissão para cancelamento ou permanência em tesouraria, bem como sobre sua revenda, recolocação no mercado ou cancelamento, observadas as normas expedidas pela CVM e demais disposições legais aplicáveis;

u) manifestar-se favorável ou contrariamente a respeito de qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de nossa emissão, por meio de parecer prévio fundamentado, divulgado em até 15 (quinze) dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, que deverá abordar, no mínimo (i) a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse do conjunto dos acionistas e em relação à liquidez dos valores mobiliários de sua titularidade; (ii) as repercussões da oferta pública de aquisição de ações sobre os nossos interesses; (iii) os planos estratégicos divulgados pelo ofertante em relação à nós; (iv) outros pontos que o Conselho de Administração considerar pertinentes, bem como as informações exigidas pelas regras aplicáveis estabelecidas pela CVM;

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

v) definir a lista tríplice de empresas especializadas em avaliação econômica de empresas, para elaboração de laudo de avaliação das nossas ações nos casos de oferta pública de aquisição para cancelamento de registro de companhia aberta ou para saída do Novo Mercado;

w) a definição de como os nossos administradores, de nossas coligadas e/ou subsidiárias devem votar as matérias submetidas às Assembleias Gerais de acionistas ou Reuniões de Sócios, conforme for o caso, das sociedades em que formos acionistas ou sócios, direta ou indiretamente; e

x) intermediação ou comercialização de produtos de sociedades que não sejam controladas pela Caixa Seguros Holding, em outros canais de distribuição, fora da rede de distribuição da CAIXA.

Além das atribuições acima relacionadas, nosso Conselho de Administração avalia os trabalhos dos nossos auditores independentes através do Comitê de Auditoria, órgão responsável pelo acompanhamento das atividades da Auditoria Externa. A nossa Companhia não possui política específica para a contratação e serviços de extra-auditoria.

Diretoria

Nossa Diretoria é responsável pela administração dos nossos negócios em geral e pela sua representação legal em todos os atos necessários ou convenientes associados aos seus negócios, ressalvados os atos que a Lei, o nosso Estatuto Social reservem a competência para o Conselho de Administração e/ou para a Assembleia Geral de acionistas.

De acordo com nosso Estatuto Social, a Diretoria deve ser composta por, no mínimo, 2 (dois) e, no máximo, 3 (três) membros, sendo um Diretor Presidente e de Relações com Investidores, um Diretor Financeiro e o outro, se houver, sem designação específica, para mandato unificado de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição.

Compete a Diretoria, de forma geral:

(i) Representar a nossa Companhia perante quaisquer terceiros;

(ii) Zelar pela observância da lei e do Estatuto Social;

(iii) Coordenar o andamento das nossas atividades, incluindo a implementação das diretrizes e o cumprimento das deliberações tomadas em Assembleias Gerais de acionistas e nas Reuniões do Conselho de Administração; e

(iv) Administrar e gerir os negócios sociais.

A Diretoria não possui regimento interno próprio.

Conselho Fiscal

De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, o conselho fiscal é um órgão societário independente de nossa administração e de nossos auditores independentes. O conselho fiscal pode funcionar tanto de forma permanente quanto de forma não permanente, caso em que atuará somente no exercício social em que sua instalação for solicitada pelos acionistas, nos termos da Lei das Sociedades por Ações.

As principais responsabilidades do conselho fiscal consistem em fiscalizar as atividades da administração, rever as demonstrações financeiras da companhia e reportar suas conclusões aos acionistas. Nosso Estatuto Social exige que o conselho fiscal seja composto de 3 (três) a 5 (cinco) membros efetivos e igual número de suplentes.

De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, nosso conselho fiscal não poderá ser composto por (i) membros de nosso Conselho de Administração; (ii) membros de nossa Diretoria; (iii) nossos empregados; (iv) nossos acionistas; (v) empregados de sociedade que controlamos ou de sociedade de nosso grupo; ou (vi) cônjuges ou parentes até o terceiro grau de qualquer membro de nosso Conselho de Administração ou de nossa Diretoria; ou

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

(vii) cônjuges ou parentes até o terceiro grau de qualquer técnico ou fiscal de sociedade concorrente, de acionista controlador de sociedade concorrente ou de sociedades controladas por sociedade concorrente.

A posse dos membros do Conselho Fiscal estará condicionada, a partir da data de publicação do anúncio de início de nossa primeira oferta pública primária e/ou secundária de ações de nossa emissão, à prévia assinatura do Termo de Anuência dos membros do Conselho Fiscal, nos termos do disposto no Regulamento do Novo Mercado.

Os membros do conselho fiscal serão eleitos em Assembleia Geral, sendo que sua posse será condicionada à assinatura do Termo de Anuência dos Membros do Conselho Fiscal. Nosso Estatuto Social prevê um conselho fiscal de caráter não permanente. Atualmente, nosso conselho fiscal não está instalado.

O Conselho Fiscal não possui regimento interno próprio.

Comitês Estatutários e Não-Estatutários

Na data deste Formulário de Referência, nosso Estatuto Social continha previsão de três comitês estatutários denominados Comitê de Transações com Partes Relacionadas, Comitê de Auditoria e Comitê de Gente e de Remuneração.

Comitê de Transações com Partes Relacionadas

O Comitê de Transações com Partes Relacionadas foi incluído em nosso Estatuto Social em 20 de janeiro de 2015, por deliberação de nossos acionistas reunidos em Assembleia Geral Extraordinária e instalado em 4 de agosto de 2016, por deliberação do nosso Conselho de Administração, e é regido pela Política de Transações com Partes Relacionadas aprovada pelo Conselho de Administração em 8 de abril de 2015 e aditada em 11 de maio de 2015, e foi disponibilizada nos *websites* da CVM (www.cvm.gov.br) e de Relações com Investidores da Companhia (www.wizsolucoes.com.br/ri) anexa à ata que a aprovou.

O Comitê é composto por 3 (três) membros eleitos por maioria e com mandato definido pelo Conselho de Administração, sendo que, destes, pelo menos 01 (um) membro será independente, que será preferencialmente o membro do Conselho de Administração eleito por acionistas não controladores e, na sua ausência, um dos membros independentes do Conselho de Administração da Companhia. As principais atribuições deste comitê são:

(a) aprovar previamente, por unanimidade, a celebração de novos contratos ou novas transações, bem como aprovar eventuais revisões e rescisões de contratos existentes com partes relacionadas, que representem uma quantia superior a 20% (vinte por cento) do lucro líquido do exercício da Companhia, ou, alternativamente, que envolvam um valor total superior a R$10.000.000,00 (dez milhões de reais) em uma única transação ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses;

(b) estabelecer, em relação às transações com partes relacionadas consideradas relevantes, que seja demonstrado na seção 16 deste Formulário de Referência que as mesmas foram e permanecem firmadas em condições usuais praticadas pela Companhia;

(c) assegurar a divulgação, neste Formulário de Referência, dos termos e condições da Política de Transações com Partes Relacionadas, bem como da estrutura, objeto e atribuições do próprio Comitê; e

(d) assegurar a divulgação da comunicação sobre transações entre partes relacionadas, nos termos do art. 30, inciso XXXIII, da Instrução CVM 480.

Para mais informações sobre o Comitê de Transações com Partes Relacionadas vide item 16.1 deste Formulário de Referência.

Comitê de Auditoria

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

O Comitê de Auditoria foi criado em 01 de setembro de 2016, por deliberação do nosso Conselho de Administração, e é regido pelo Regimento Interno do Comitê de Auditoria aprovado pelo Conselho de Administração em 1º de setembro de 2016, e foi disponibilizado nos *websites* da CVM (www.cvm.gov.br) e de Relações com Investidores da Companhia (www.wizsolucoes.com.br/ri) anexo à ata que a aprovou. Em 25 de maio de 2017, nossos acionistas se reuniram em Assembleia Geral Extraordinária e aprovaram uma alteração do nosso Estatuto Social, que teve por finalidade tornar estatuários o Comitê de Gente e Remuneração e o Comitê de Auditoria de nossa Companhia

O Comitê é composto de 3 (três) a 6 (seis) membros, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, dentre os quais: (i) pelo menos 1 (um) deverá ser membro do Conselho de Administração; (ii) pelo menos 1 (um) deverá possuir comprovados conhecimentos na área de finanças e/ou contabilidade; e (iii) a maioria dos integrantes deverão ser membros independentes (conforme critério de independência estabelecido pelo Regulamento do Novo Mercado). As principais atribuições deste comitê são:

(a) auditoria interna e externa;

(b) mecanismos e controles relacionados à gestão de riscos, *compliance* e política anticorrupção, estratégias e políticas voltadas a controles internos;

(c) conformidade com as normas aplicáveis em assuntos relacionados aos temas de suas competências e nas sociedades controladas direta e indiretamente pela nossa Companhia.

Comitê de Gente e de Remuneração

O Comitê de Gente e Remuneração foi criado em 08 de abril de 2015 e instalado em 4 de maio de 2017, por deliberação do nosso Conselho de Administração e não possui regimento próprio. Em 25 de maio de 2017, nossos acionistas se reuniram em Assembleia Geral Extraordinária e aprovaram uma alteração do nosso Estatuto Social, que teve por finalidade tornar estatuários o Comitê de Gente e Remuneração e o Comitê de Auditoria de nossa Companhia.

O Comitê de Gente e Remuneração é composto por 3 (três) membros, com mandato por período indeterminado, dos quais pelo menos 1 (um) dos integrantes será o membro do Conselho de Administração eleito preferencialmente pelos acionistas não-controladores, ou na sua falta, um dos membros independentes do Conselho de Administração da Companhia (conforme critério de independência estabelecido pelo regulamento do Novo Mercado da B3). As principais atribuições do Comitê de Gente e Remuneração são:

(a) assessorar o Conselho de Administração da Companhia para tomada de decisões relacionadas a destituição, não-recondução, substituição e/ou eleição (exceto em caso de recondução) do Diretor Presidente da Companhia;

(b) zelar pela existência e atualização do plano de sucessão dos membros da Diretoria Executiva e demais cargos chaves para nossa Companhia, conforme definição do Comitê, verificando junto à Diretoria de Gente & Gestão as indicações de sucessão em relação aos referidos cargos;

(b) desenvolver e supervisionar o processo de avaliação do Diretor Presidente da Companhia, recomendando ao Conselho de Administração eventuais mudanças nas práticas em vigor;

(c) recomendar ao Conselho de Administração a outorga de opção de compra ou subscrição de ações ou, ainda, outra forma de remuneração variável aos Administradores, Executivos e/ou Empregados da Companhia, nos termos de plano de opções em vigor.

b. em relação aos membros da diretoria estatutária, suas atribuições e poderes individuais, indicando se a diretoria possui regimento próprio, e informando, em caso positivo, órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o regimento, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

A Diretoria não possui regimento interno próprio.

Com relação às atribuições individuais de nossos Diretores, nosso Estatuto Social assim determina:

Diretor Presidente e de Relações com Investidores

(i) representar a nossa Companhia, isoladamente ou em conjunto com outro Diretor, ativa ou passivamente, em juízo ou fora dele, perante terceiros, quaisquer repartições públicas ou autoridades federais, estaduais ou municipais, bem como autarquias, sociedades de economia mista e entidades paraestatais, observado os poderes de representação do Diretor Financeiro;

(ii) Nomear, em conjunto com outro Diretor, os procuradores da nossa Companhia incluindo, mas sem se limitar a procurações outorgadas para fins bancários;

(iii) Assinar, em conjunto com outro Diretor, cheques, contratos bancários e demais documentos bancários relacionados ao regular exercício dos nossos objetivos, podendo praticar todos os atos necessários para realizar movimentações bancárias, especialmente em conta corrente;

(iv) Convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva;

(v) coordenar e supervisionar o trabalho dos empregados ou prestadores de serviços da Companhia, diligenciando para que todo o serviço burocrático e administrativo seja executado de maneira eficiente, adequada e rápida;

(vi) cumprir as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração;

(vii) submeter ao Conselho de Administração, até 1 de março do ano subsequente ao exercício social correspondente, a prestação de contas da Companhia, acompanhada da manifestação da Diretoria Executiva e do parecer do Conselho Fiscal, se instalado;

(viii) representar isoladamente a Companhia perante os órgãos de controle e demais instituições que atuam no mercado de capitais (incluindo CVM, Banco Central do Brasil, B3, instituição escrituradora das ações de emissão da Companhia, entidades administradoras de mercados de balcão organizados), competindo-lhe prestar informações aos investidores, à CVM, ao Banco Central do Brasil, às bolsas de valores e mercados de balcão em que a Companhia tenha valores mobiliários de sua emissão admitidos à negociação, bem como demais órgãos relacionados às atividades desenvolvidas no mercado de capitais, conforme legislação aplicável, no Brasil e no exterior;

(ix) fiscalizar o fiel cumprimento da Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante da Companhia; e

(x) fiscalizar o fiel cumprimento da Política de Negociação de Valores Mobiliários da Companhia.

Diretor Financeiro

(i) Nomear, em conjunto com outro Diretor, os procuradores da nossa Companhia incluindo, mas sem se limitar a procurações outorgadas para fins bancários;

(ii) Planejar, organizar, orientar e controlar as atividades dos setores que lhe são subordinados, incluindo a supervisão das áreas contábil, de planejamento financeiro e fiscal da nossa Companhia;

(iii) Assinar, em conjunto com outro Diretor, cheques, contratos bancários e demais documentos bancários, relacionados ao regular exercício dos nossos objetivos, podendo praticar todos os atos necessários para realizar movimentações bancárias, especialmente em conta corrente; e

12. Assembléia e administração / 12.1 - Estrutura administrativa

(iv) Administrar recursos para aquisição de bens, bem como para despesas operacionais e não operacionais, sujeitos aos limites previstos no Estatuto Social.

c. data de instalação do conselho fiscal, se este não for permanente, informando se possui regimento interno próprio, e indicando, em caso positivo, data da sua aprovação pelo conselho fiscal e, caso o emissor divulgue o regimento, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado.

Não possuímos conselho fiscal de funcionamento permanente e nosso Conselho Fiscal não se encontra instalado.

d. mecanismos de avaliação de desempenho do Conselho de Administração e de cada órgão ou Comitê que se reporta ao Conselho de Administração, identificando o método utilizado

Não possuímos mecanismos formais de avaliação de desempenho (individual ou por órgão) do nosso Conselho de Administração, do nosso Comitê de Gestão do Plano, do nosso Comitê de Partes Relacionadas, do nosso Comitê de Auditoria ou do nosso Comitê de Gente e Remuneração.

O desempenho da nossa Diretoria é avaliado de acordo com metas globais de nossa Companhia aprovadas por nosso Conselho de Administração, sendo as referidas metas balizadas pela evolução dos seguintes indicadores da nossa Companhia: EBITDA, receita bruta e projetos estratégicos. O acompanhamento das metas anuais é realizado mensalmente, e a apuração final dos resultados é feita no ano subsequente ao exercício. A avaliação de desempenho é realizada anualmente.

12. Assembléia e administração / 12.2 - Regras, políticas e práticas em assembléias

a. prazos de convocação

A Lei das Sociedades por Ações determina a convocação dos acionistas para as assembleias gerais, mediante a publicação de três anúncios em órgão oficial da União ou do Estados ou do Distrito Federal, sendo o nosso caso o Diário Oficial do Distrito Federal, e em outro jornal de grande circulação, em nosso caso o Jornal de Brasília. Conforme determina a regra legal, a primeira convocação deve ser feita no mínimo 15 (quinze) dias antes da realização da assembleia geral, e a segunda convocação deve ser feita com 8 (oito) dias de antecedência antes da assembleia geral. A instalação das assembleias gerais deverá ocorrer de acordo com o previsto na Lei das Sociedades por Ações, e presididas pelo Presidente do nosso Conselho de Administração, ao qual caberá designar o secretário dos trabalhos.

A assembleia geral que deliberar sobre o cancelamento de nosso registro de companhia aberta, ou que tiver por objeto operações que, por sua complexidade, exijam maior prazo para que possam ser conhecidas e analisadas pelos acionistas, deverá ser convocada com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência. A CVM poderá, em determinadas circunstâncias e a pedido de qualquer acionista, com oitiva da nossa Companhia, prorrogar a data da assembleia geral para que seja feita em até 30 (trinta) dias após a data de convocação.

As nossas assembleias gerais poderão ainda ser convocadas por nossos acionistas, conforme disposto no art. 123, parágrafo único, alíneas “b”, “c” e “d”, e art. 150 da Lei das Sociedades por Ações.

Por fim, não adotamos práticas diferenciadas de convocação em relação às previstas na Lei das Sociedades por Ações por acreditar que os parâmetros legais são suficientes para atingir os objetivos da convocação, tendo em vista o perfil de nossos acionistas e a distribuição de nosso capital social.

b. competências

Compete exclusivamente aos acionistas deliberar, em sede de assembleia geral ordinária: (i) tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e deliberar sobre as demonstrações financeiras; (ii) deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício e distribuição de dividendos; (iii) eleger e destituir os membros do Conselho de Administração; e (iv) eleger e destituir os membros do Conselho Fiscal.

Sem prejuízo das matérias em que a Lei das Sociedades por Ações confere competência aos acionistas, dependerá da aprovação dos acionistas em assembleia geral extraordinária: (i) eleger ou destituir, a qualquer tempo, os membros do Conselho de Administração, indicando o Presidente e o Vice-Presidente, e do Conselho Fiscal, quando instalado, e, se for o caso, de seus suplentes; (ii) deliberar sobre aumento ou redução de capital social, ou emissão de ações ou outros valores mobiliários conversíveis em ações de nossa emissão, exceto quando em conformidade com a autorização para aumento de capital prevista no Artigo 6º do nosso Estatuto Social; (iii) instituição de plano de outorga de opção de compra ou subscrição de ações aos nossos administradores e empregados; (iv) deliberar sobre o cancelamento do registro de companhia aberta perante a CVM; (v) deliberar a saída da nossa Companhia do Novo Mercado, a qual deverá ser comunicada à B3 por escrito, com antecedência prévia de 30 (trinta) dias; e (vi) escolher a empresa especializada responsável pela elaboração de laudo de avaliação nos casos e na forma prevista no nosso Estatuto Social, dentre as empresas indicadas em lista tríplice formulada pelo Conselho de Administração.

Os nossos acionistas poderão, ainda, nas assembleias gerais regularmente instaladas e convocadas, deliberar sobre qualquer matéria relativa ao nosso objeto social e tomar todas as decisões que julgarem convenientes aos nossos interesses, desde que tais matérias constem da ordem do dia do instrumento convocatório da respectiva assembleia geral.

c. endereços (físico ou eletrônico) nos quais os documentos relativos à assembleia geral estarão à disposição dos acionistas para análise

Os documentos referentes às assembleias podem ser encontrados no seguinte endereço eletrônico: www.wizsolucoes.com.br/ri e http://www.cvm.gov.br;

12. Assembléia e administração / 12.2 - Regras, políticas e práticas em assembléias

Alternativamente, os documentos podem ser encontrados em nossa sede social localizada no Setor Hoteleiro Norte - Área Especial (A), Quadra 01, Bloco E, Edifício Caixa Seguros, 1º andar, CEP 70701-000, Asa Norte, em Brasília, no Distrito Federal.

d. identificação e administração de conflitos de interesses

Não adotamos um mecanismo específico para identificar conflitos de interesse nas assembleias gerais, aplicando-se à hipótese as regras constantes na legislação brasileira.

e. solicitação de procurações pela administração para o exercício do direito de voto

Até a data deste Formulário de Referência, não houve nenhuma solicitação de procuração pela administração para o exercício do direito de voto, tampouco possuímos política estabelecida para tal finalidade. Por esta razão, observamos o disposto no artigo 126 da Lei das Sociedades por Ações e na Instrução CVM nº 481, de 17 de dezembro de 2009, conforme alterada ("Instrução CVM 481").

f. formalidades necessárias para aceitação de procurações outorgadas por acionistas, indicando se a Companhia exige ou dispensa reconhecimento de firma, notarização, consularização e tradução juramentada e se a Companhia admite procurações outorgadas por acionistas por meio eletrônico.

Nos termos da Lei das Sociedades por Ações, o acionista pessoa física poderá ser representado em assembleia geral por procurador constituído há menos de um ano, que seja acionista, administrador da companhia ou advogado; em se tratando de companhia aberta, como é o nosso caso, o procurador pode, ainda, ser instituição financeira, cabendo ao administrador de fundos de investimento representar os condôminos.

O acionista pessoa jurídica poderá ser representado, nos termos Lei das Sociedades por Ações e consoante a orientação do Ofício-Circular CVM/SEP/Nº 03/2019, por seus representantes legais ou através de procurador devidamente constituído, de acordo com os atos constitutivos da Companhia e com as regras do Código Civil. Dessa forma, no caso de acionistas pessoas jurídicas, não há necessidade de esse procurador ser acionista, administrador da Companhia ou advogado.

A Companhia dispensa o reconhecimento de firma e a consularização dos instrumentos de procuração.

Não possuímos nenhuma disposição estatutária acerca do prazo mínimo de antecedência para a recepção dos instrumentos de procuração, contudo temos adotado a pratica de orientar nossos acionistas a depositar os instrumentos de procuração com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas antes da realização da Assembleia Geral.
Atualmente, não são admitidas procurações outorgadas por acionistas por meio eletrônico.

g. formalidades necessárias para aceitação do boletim de voto à distância, quando enviados diretamente à Companhia, indicando se a Companhia exige ou dispensa reconhecimento de firma, notarização e consularização

Adotamos a possibilidade de nossos acionistas exercerem o direito de voto à distância, nos termos da regulamentação em vigor.

Conforme previsto nos artigos 21-A e seguintes da Instrução CVM n° 481, os nossos acionistas poderão encaminhar, nas hipóteses previstas na Instrução CVM n° 481, bem como nas demais Assembleias Gerais nas quais nossa Companhia, de forma discricionária, opte pela adoção do boletim de voto à distância ("Boletim"), suas instruções de voto em relação às matérias objeto da referida Assembleia Geral, mediante o preenchimento e o envio do Boletim.

12. Assembléia e administração / 12.2 - Regras, políticas e práticas em assembléias

O Boletim deverá ser recebido no prazo de até 7 (sete) dias antes da data de realização da Assembleia Geral. Eventuais Boletins recebidos após essa data serão desconsiderados.

Encerrado o prazo de votação à distância, o acionista não poderá alterar as instruções de voto já enviadas, salvo no momento de ocorrência da respectiva Assembleia Geral, presencialmente ou por meio de procurador regularmente constituído, mediante solicitação específica de desconsideração das instruções de voto enviadas via Boletim, antes da colocação da(s) respectiva(s) matéria(s) em votação.

No que se refere às formalidades necessárias para aceitação do referido Boletim, os seguintes documentos devem ser enviados à nossa sede social, aos cuidados de nossa Diretoria de Relações com Investidores / Assembleia Geral:

I. via original do boletim de voto a distância com todas as folhas rubricadas e assinado;
II. cópia autenticada dos seguintes documentos:
   a) pessoa física:
      - documento válido de identidade com foto (RG, RNE, CNH ou passaporte) do acionista.

   b) pessoa jurídica:
      - último estatuto / contrato social consolidado em conjunto com os documentos societários que comprovem a representação legal do acionista; e
      - documento de identidade com foto (RG, RNE, CNH ou passaporte) do representante legal.

   c) fundo de investimento:
      - último regulamento consolidado do fundo com CNPJ;
      - estatuto ou contrato social do seu administrador ou gestor, conforme o caso, observada a política de voto do fundo, e documentos societários que comprovem os poderes de representação; e
      - documento de identidade com foto (RG, RNE, CNH ou passaporte) do representante legal.

Exigimos o reconhecimento de firma dos Boletins assinados no território brasileiro e a notarização daqueles concedidos fora do país.

Os documentos deverão ser encaminhados ao seguinte endereço postal, de nossa sede social: Setor Hoteleiro Norte - Área Especial (A), Quadra 01, Bloco E, Edifício Caixa Seguros, 1º andar, CEP 70701-000, Asa Norte, Brasília/DF

O acionista poderá também, se preferir, antecipar o encaminhamento dos documentos à nossa Companhia, enviando as vias digitalizadas do Boletim e dos documentos acima referidos para o endereço eletrônico: pauta@wizsolucoes.com.br.

De qualquer forma, é indispensável que nossa Companhia receba a via original (física) do Boletim e a cópia dos demais documentos encaminhados anteriormente por e-mail pelo acionista, no prazo de 7 (sete) dias antes da data de realização da respectiva Assembleia, no endereço indicado acima.

Em até 3 (três) dias do recebimento dos referidos documentos, informaremos ao acionista, por meio do endereço eletrônico indicado por ele no Boletim, acerca de seu recebimento e de sua aceitação.

Caso o Boletim não esteja regularmente preenchido ou acompanhado dos documentos comprobatórios acima descritos, este será desconsiderado e tal fato será informado ao acionista por meio de comunicação digital enviada para o endereço eletrônico indicado no Boletim, que indicará a necessidade de reenvio do Boletim ou dos documentos que o acompanham (desde que haja tempo hábil), descrevendo os procedimentos e prazos necessários à regularização do voto à distância.

12. Assembléia e administração / 12.2 - Regras, políticas e práticas em assembléias

Comunicaremos ao acionista caso os documentos recebidos sejam insuficientes para que o voto seja considerado válido.

Durante o prazo de votação, o acionista poderá enviar nova instrução de voto à nossa Companhia, caso entenda necessário, de modo que será considerada no mapa de votação de nossa Companhia a última instrução de voto apresentada.

Caso haja divergências entre o Boletim recebido diretamente pela Companhia e a instrução de voto contida no mapa de votação proveniente do escriturador para um mesmo número de CPF ou CNPJ, a instrução de voto do escriturador prevalecerá, de acordo com as disposições do artigo 21-W, §2º da Instrução CVM n481.

h. se a Companhia disponibiliza sistema eletrônico de recebimento do boletim de voto a distância ou de participação a distância

Nossa Companhia não disponibiliza sistema eletrônico próprio de recebimento de voto à distância ou de participação à distância.

i. instruções para que acionista ou grupo de acionistas inclua propostas de deliberação, chapas ou candidatos a membros do conselho de administração e do conselho fiscal no boletim de voto a distância

De acordo com o artigo 21-L, I, da Instrução CVM n° 481, o acionista titular de, no mínimo, 2,5% de determinada espécie de ações de emissão da Companhia poderá, observados os demais prazos e condições estabelecidos pela regulamentação vigente, solicitar a inclusão de candidatos ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal da Companhia no boletim de voto à distância. Adicionalmente, em consonância com o inciso II do referido artigo, o acionista titular de no mínimo 5% de determinada espécie de ações de emissão da Companhia poderá, observados os demais prazos e condições estabelecidos pela regulamentação vigente, solicitar a inclusão de propostas de deliberação no boletim de voto à distância disponibilizado por ocasião de assembleia geral ordinária da Companhia.

Caso o acionista que cumpra o requisito exposto no parágrafo anterior queira incluir propostas de deliberação, chapas ou candidatos a membros de nosso Conselho de Administração ou de nosso Conselho Fiscal (caso instalado) no boletim de voto à distância, será necessário que apresente tais propostas por meio de correspondência enviada ao endereço disposto no item 12.2.g acima, juntamente com os documentos pertinentes à proposta, ou por meio do endereço eletrônico pauta@wizsolucoes.com.br, nos prazos e demais condições estabelecidos pela regulamentação vigente.

j. se a Companhia disponibiliza manutenção de fóruns e páginas na rede mundial de computadores destinados a receber e compartilhar comentários dos acionistas sobre as pautas das assembleias

Não dispomos de fóruns e páginas na *internet* destinados a receber comentários dos acionistas sobre as pautas das assembleias.

k. outras informações necessárias à participação a distância e ao exercício do direito de voto a distância

A) Exercício mediante envio de instruções de preenchimento transmitidas ao escriturador da Companhia

Essa opção destina-se, exclusivamente, aos acionistas detentores de ações escrituradas pelo Banco Bradesco S.A. (“Bradesco”) e que não estejam depositadas em depositário central.

O acionista titular de ações que não estejam depositadas em depositário central – i.e., junto à B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”) – e que optar por exercer o seu direito de voto à distância por intermédio do prestador de

12. Assembléia e administração / 12.2 - Regras, políticas e práticas em assembléias

serviço de escrituração das ações de emissão de nossa Companhia, o Bradesco, deverá comparecer a qualquer uma das agências Bradesco, nos termos do artigo 21-B da Instrução CVM n°481, em até 7 (sete) dias antes da data de realização da Assembleia, durante o horário de expediente bancário local, munido do boletim de voto à distância preenchido, rubricado e assinado, bem como dos documentos constantes na tabela abaixo, para que as informações constantes no boletim do voto â distância sejam transferidas para os sistemas do Bradesco.

Documentos a serem apresentados na Agência Bradesco, juntamente com o boletim de voto à distância	Pessoa Física	Pessoa Jurídica	Fundos de Investimentos
CPF e Documento de Identidade com foto do acionista ou de seu representante legal*	X	X	X
Contrato Social ou Estatuto Social consolidado e atualizado **		X	X
Documento que comprova os poderes de representação		X	X
Regulamento consolidado e atualizado do fundo			X

* Documento de Identidade aceitos: RG, RNE, Passaporte e carteira de registro profissional oficialmente reconhecida.
** Para fundos de investimentos, documentos do gestor e/ou administrador, observada a política de voto.

Em caso de dúvidas, os acionistas poderão entrar em contato com o Bradesco, por meio do seguinte canal:

Telefone: 0800 701 1616

O Bradesco informa que os dados acima foram inseridos apenas para que o acionista possua um canal para esclarecer eventuais dúvidas relativas ao envio do boletim de voto à distância ao agente escriturador. O Bradesco não aceitará o recebimento de boletins de voto à distância por meio de envio eletrônico, sendo certo que só serão considerados os boletins de voto à distância que forem apresentados através de qualquer agência Bradesco.

B) Exercício mediante envio de instruções de preenchimento transmitidas aos agentes de custódia

Essa opção destina-se, exclusivamente, aos acionistas detentores de ações custodiadas no depositário central – i.e., junto à B3. Nesse caso, o voto à distância será exercido pelos acionistas de acordo com os procedimentos adotados por seus respectivos agentes de custódia.

O acionista titular de ações depositadas na central depositária da B3 que optar por exercer seu direito de voto à distância por intermédio de prestadores de serviços deverá transmitir as suas instruções de voto a seus respectivos agentes de custódia, observadas as regras por eles determinadas, que, por sua vez, encaminharão tais manifestações de voto à central depositária da B3.

Para tanto, os acionistas deverão entrar em contato com os seus respectivos agentes de custódia e verificar os procedimentos por eles estabelecidos para emissão das instruções de voto via boletim à distância, bem como os documentos e informações por eles exigidos para o exercício de tal faculdade.

Nos ternos do artigo 21-B da Instrução n° CVM 481, o acionista deverá transmitir as instruções de preenchimento do boletim de voto à distância para seus agentes de custódia em até 7 (sete) dias antes da data de realização da respectiva Assembleia, salvo se prazo menor for estabelecido por seus agentes de custódia.

Vale notar que, conforme determinado pelo art. 21-S da Instrução CVM n° 481, a central depositária da B3, ao receber as instruções de voto dos acionistas por meio de seus respectivos agentes de custódia, desconsiderará eventuais instruções divergentes em relação a uma mesma deliberação que tenham sido emitidas pelo mesmo número de inscrição no CPF ou CNPJ.

A nossa Companhia mantém uma área de relações com investidores dedicada ao esclarecimento de dúvidas dos seus acionistas e mercado em geral, inclusive de questões relacionadas às assembleias. Em caso de dúvidas, o acionista poderá entrar em contato por meio do e-mail pauta@wizsolucoes.com.br.

12. Assembléia e administração / 12.3 - Regras, políticas e práticas do CA

a. número de reuniões realizadas no último exercício social, discriminando entre número de reuniões ordinárias e extraordinárias

De acordo com o disposto no Art. 17 do nosso Estatuto Social, o Conselho de Administração reunir-se-á ordinariamente, pelo menos, uma vez a cada 3 (três) meses, na nossa sede social e, em caráter extraordinário, sempre que for do nosso interesse social.

No exercício social de 2019, foram realizadas as seguintes reuniões do Conselho de Administração:

Reunião	Quantidade
Ordinária	6
Extraordinária	4
Total	**10**

b. se existirem, as disposições do acordo de acionistas que estabeleçam restrição ou vinculação ao exercício do direito de voto de membros do conselho

O Acordo de Acionistas arquivado na nossa sede determina que os conselheiros de administração indicados por acionistas vinculados ao Acordo de Acionistas na condição de membros do bloco de controle deverão exercer seus votos nas Reuniões de Conselho de Administração conforme deliberado em Reunião Prévia a ser realizada entre os acionistas antes de cada Reunião do nosso Conselho de Administração.

Para informações adicionais sobre o Acordo de Acionistas e as regras aplicáveis às reuniões prévias dos acionistas, vide seção 15.5 deste Formulário de Referência.

c. regras de identificação e administração de conflitos de interesses

Os Conselheiros presentes às Reuniões do Conselho de Administração deverão identificar espontaneamente eventuais conflitos de interesses, próprios ou de qualquer de seus pares, na deliberação acerca de determinada matéria. Nos casos em que se verifique uma situação de conflito de interesses, o Conselheiro conflitado deverá registrar sua abstenção de voto e/ou o presidente do Conselho de Administração não deverá registrar o voto proferido em situação de conflito de interesses.

Não adotamos política ou procedimento específico para identificação e administração de conflitos de interesses por entendermos que os mecanismos oferecidos pela Lei das Sociedades por Ações são suficientes e eficientes para tal fim.

d. em caso positivo, a política de indicação e de preenchimento de cargos do Conselho de Administração formalmente aprovada da Companhia, indicando:

i. órgão responsável pela aprovação da política, data da aprovação e, caso o emissor divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado; e

ii. principais características da política, incluindo regras relativas ao processo de indicação dos membros do conselho de administração, à composição do órgão e à seleção de seus membros.

Não adotamos política de indicação e de preenchimento de cargos do Conselho de Administração.

12. Assembléia e administração / 12.4 - Cláusula compromissória - resolução de conflitos

Nosso Estatuto Social prevê que nós, nossos acionistas, administradores e os membros de nosso Conselho Fiscal, obrigamo-nos a resolver, por meio de arbitragem, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre eles, relacionada com ou oriunda, em especial, da aplicação, validade, eficácia, interpretação, violação e seus efeitos, das disposições contidas na Lei nº 6.404/76, no nosso Estatuto Social, nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela CVM, bem como nas demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral, além daquelas constantes do Regulamento do Novo Mercado, do Regulamento de Arbitragem da Câmara de Arbitragem do Mercado, do Regulamento de Sanções e do Contrato de Participação do Novo Mercado.

12. Assembléia e administração / 12.5/6 - Composição e experiência prof. da adm. e do CF

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	**Profissão**	**Cargo eletivo ocupado**	**Data de posse**	**Foi eleito pelo controlador**	**Percentual de participação nas reuniões**
Outros cargos e funções exercidas no emissor		**Descrição de outro cargo / função**			
Marcus Vinicius de Oliveira	26/02/1959	Pertence apenas à Diretoria	20/02/2020	Até 20/02/2021	0
601.923.807-53	Advogado	19 - Outros Diretores	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos		Diretor Financeiro			
Heverton Pessoa de Melo Peixoto	20/05/1983	Pertence apenas à Diretoria	20/02/2020	Até 20/02/2021	0
986.434.361-00	Engenheiro	19 - Outros Diretores	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos		Diretor Presidente e de Relações com Investidores			
Gregoire Marie Laurent Saint Gal de Pons	28/09/1974	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	0
723.306.941-72	Economista	23 - Conselho de Administração (Suplente)	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos					
Antônio Carlos Alves	24/03/1954	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	0
195.883.301-06	Administrador	23 - Conselho de Administração (Suplente)	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos					
Miguel Ângelo Junger Simas	13/05/1961	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	3
630.804.947-68	Contador	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	23/03/2020	Sim	100%
Membro efetivo do Comitê de Transações com Partes Relacionadas e Membro do Comitê de Auditoria					
Luís Carlos Martins Alves Júnior	13/07/1973	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	3
474.068.793-34	Advogado	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	23/03/2020	Sim	100%
Não ocupa outros cargos.					
Rosana Techima Salsano	22/07/1969	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	3
563.277.901-78	Securitária	23 - Conselho de Administração (Suplente)	23/03/2020	Sim	0%

12. Assembléia e administração / 12.5/6 - Composição e experiência prof. da adm. e do CF

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	**Profissão**	**Cargo eletivo ocupado**	**Data de posse**	**Foi eleito pelo controlador**	**Percentual de participação nas reuniões**
Outros cargos e funções exercidas no emissor		**Descrição de outro cargo / função**			
Não ocupa outros cargos.					
Shakhaf Wine	13/06/1969	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	1
018.755.347-50	Economista	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	23/03/2020	Não	0%
Coordenador do Comitê de Gente e Remuneração.					
João Pinheiro Nogueira Batista	13/08/1956	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	1
546.600.417-00	Economista	27 - Conselho de Adm. Independente (Efetivo)	23/03/2020	Não	0%
Coordenador do Comitê de Transações com Partes Relacionadas e membro do Comitê de Gente e Remuneração					
Laudimiro Almeida da Silva Filho	01/10/1961	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	0
441.974.036-15	Engenheiro	23 - Conselho de Administração (Suplente)	23/03/2020		0%
Não ocupa outros cargos					
Camilo Godoy	23/03/1967	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	4
735.066.481-87	Securitário	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	23/03/2020	Sim	90%
Membro do Comitê de Transações com Partes Relacionadas.					
Elicio Lima	17/04/1963	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	0
044.777.258-92	Bacharel em Direito	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos					
Gabriela Susana Ortiz de Rozas	09/07/1971	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	3
730.595.601-53	Publicitária	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	23/03/2020	Sim	100%

12. Assembléia e administração / 12.5/6 - Composição e experiência prof. da adm. e do CF

Nome	Data de nascimento	Orgão administração	Data da eleição	Prazo do mandato	Número de Mandatos Consecutivos
CPF	**Profissão**	**Cargo eletivo ocupado**	**Data de posse**	**Foi eleito pelo controlador**	**Percentual de participação nas reuniões**
Outros cargos e funções exercidas no emissor		**Descrição de outro cargo / função**			
Não ocupa outros cargos.					
Fernando Carlos Borges de Melo Filho	23/09/1964	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	2
314.742.921-00	Economista	20 - Presidente do Conselho de Administração	23/03/2020	Sim	100%
Membro do Comitê de Gente e Remuneração.					
David João Almeida dos Reis Borges	10/10/1971	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	1
743.424.441-00	Empresário	22 - Conselho de Administração (Efetivo)	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos.					
Fábio Nunes Lacerda	09/01/1982	Pertence apenas ao Conselho de Administração	23/03/2020	Até a AGO de 2022	1
088.287.297-40	Gestor de Administração e Finanças	23 - Conselho de Administração (Suplente)	23/03/2020	Sim	0%
Não ocupa outros cargos					

Experiência profissional / Declaração de eventuais condenações / Critérios de Independência

Marcus Vinicius de Oliveira - 601.923.807-53

Graduado em Ciências Jurídicas e Tecnólogo em Administração, o Sr. Marcus Vinícius de Oliveira possui diversos MBAs e pós-graduação em Direito. Iniciou sua carreira de gestão como Superintendente Administrativo e Financeiro (1993-1996) e posteriormente como Diretor Executivo (1996-2002) da Fenae Corretora-. Durante o período de 2002 a 2012 atuou como Auditor Fiscal da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal. O Sr. Marcus também atuou como Diretor Presidente e membro do Conselho de Administração (2007-2009) e do Conselho Fiscal (2010) da BRB CARD S.A e Diretor Presidente e membro do Conselho de Administração da BRB ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS S.A (2011). Atualmente é membro do Conselho Fiscal da INADCON Assessoria Condominial S/S Ltda. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência.

O Sr. Marcus não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Heverton Pessoa de Melo Peixoto - 986.434.361-00

O Sr. Heverton Pessoa de Melo Peixoto é graduado em Engenharia Civil e tem MBA e Master em Corporate Finance no Insead, França. O Sr. Peixoto possui experiência relevante de mais de 15 anos em diferentes indústrias e segmentos, tendo atuado por 4 anos como Diretor Executivo da Wiz Corporate e 1 ano como Diretor de Transformação Digital da Wiz. Foi também consultor da Mckinsey & Company de 2008 a 2013, participando ativamente em projetos estratégicos no mercado bancário e de seguros da América Latina. Heverton Peixoto iniciou sua carreira na Rede Esho/Grupo Amil, com relevante experiência na indústria de seguros e saúde suplementar. De 21/02/2018 a 12/12/2018 exerceu o cargo de Diretor Executivo da Companhia.

Heverton Peixoto não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Gregoire Marie Laurent Saint Gal de Pons - 723.306.941-72

O Sr. Gregoire de Pons é formado em Ciências Políticas s e com pós-graduação em Business e Gestão de Pessoas, Gregoire Marie Laurent Saint Gal de Pons iniciou a carreira em 1999 como adido comercial na Embaixada da França no Brasil. Em 2002 assumiu o cargo de Consultor da Presidência do Grupo Caixa Seguros no qual permaneceu até 2007. Posteriormente assumiu o cargo de Secretário-Geral do Grupo Caixa Seguros, onde atua desde 2007. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência.

O Sr. Gregoire não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Antônio Carlos Alves - 195.883.301-06

O Sr. Antônio Carlos é graduado em Administração e possui MBA em Marketing Bancário na Getúlio Vargas. Ingressou na Caixa Econômica Federal (“CEF”) em 1978, ocupando cargos de Gerente de Padrões e Planejamento, Gerente Nacional de Centralizadora, Gerente Nacional de Loterias e Substituto de Superintendência Nacional. Ocupou cargos de Ocupou os cargos de Conselho Deliberativo, Diretoria de Esportes, Diretoria de Administração, Vice-Presidência na APCEF/DF onde, atualmente, exerce a função de Presidente.

O Sr. Antônio não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Miguel Ângelo Junger Simas - 630.804.947-68

O Sr. Miguel Ângelo Simas é graduado em administração pela Universidade Estácio de Sá. O Sr. Miguel possui quase 20 anos de experiência no mercado financeiro, tendo atuado como Diretor Estatutário do Banco Investcorp e Diretor Administrativo da Corretora Banfort. Possui mais de 10 anos como sócio das empresas MSimas Contábil, Process BPO e Crow Horwath BPO. Atualmente, também é diretor executivo da Integra Participações S.A., membro do nosso bloco de controle. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência. Anteriormente, o Sr. Miguel pertencia ao Comitê de Gente e Remuneração de nossa Companhia. Atualmente, o Sr. Miguel pertence ao Comitê de Auditoria de nossa Companhia.

O Sr. Miguel não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Luís Carlos Martins Alves Júnior - 474.068.793-34

Luís Carlos Martins Alves Júnior é graduado em Direito pela Universidade Federal do Piauí, e em 2002 tornou-se Doutor em Direito Constitucional pela Universidade Federal de Minas Gerais. Desde 1999, é professor de Direito Constitucional no Centro Universitário de Brasília e em 2006 tornou-se Procurador da Fazenda Nacional. Foi ainda Assessor Especial do Subchefe para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da presidência da República. Em 2016, o Sr. Luís Carlos exerceu também a função de Advogado-Geral da União Substituto. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência. O Sr. Luís Carlos se enquadra dentro dos requisitos de pessoa politicamente exposta (conforme definido na Instrução CVM n° 301, de 16 de abril de 1999, conforme alterada).

Rosana Techima Salsano - 563.277.901-78

Rosana Techima é funcionária da Caixa Seguradora desde 1991, tendo atuado em posições de gerência e superintendência em diversas áreas comerciais da empresa, assumindo a posição de Diretora do segmento de Vida em 2010, função que exerceu até 2013. A partir do ano de 2013, passou a exercer a posição de Diretora do segmento de Previdência, cargo que ocupa atualmente. Desde 2013 ocupa também o cargo de membro do Conselho de Administração da Seguradora Líder – DPVAT. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades. A Sra. Rosana Techima se enquadra dentro dos requisitos de pessoa politicamente exposta (conforme definido na Instrução CVM n° 301, de 16 de abril de 1999, conforme alterada).

Shakhaf Wine - 018.755.347-50

Shakhaf Wine é graduado em economia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Foi Trader de Câmbio no Banco Icatu, de 1990 a 1993, assumindo, em 1993 a posição de Senior Associate Director pelo Morgan Grenfell DMG / Deutsche Bank em Londres, por cinco anos consecutivos. De 1998 a 2003 Sr. Wine se tornou membro sênior de uma das principais equipes europeias de investment banking no setor de telecomunicações, pelo Merrill Lynch International. Em 2003, o Sr. Wine exerceu o cargo de Membro do Comitê Executivo e do Conselho de Administração da Portugal Telecom, permanecendo no cargo até 20015, quando em 2016 assumiu o cargo de Presidente do Conselho de Administração pela Contax S.A. o qual exerceu até 2017. Critério utilizado para determinar independência: Regulamento do Novo Mercado.

O Sr Shakhaf Wine não se enquadra dentro dos requisitos de pessoa politicamente exposta (conforme definido na regulamentação aplicável).

João Pinheiro Nogueira Batista - 546.600.417-00

O Sr. João Pinheiro Nogueira Batista é economista, formado pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro e pós-graduado em engenharia econômica pela Universidade Gama Filho, com ampla experiência executiva nos setores financeiro e industrial. Carreira construída nos setores público e privado, nacional e internacional.

Até junho de 2017 foi CEO da Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S.A., depois de ter servido no Conselho de Administração por 3 anos. A partir de julho de 2017 voltou a integrar o novo Conselho de Administração da companhia que resultou da parceria com a Bradesco Seguros S/A. A partir de julho de 2017 foi nomeado primeiro Conselheiro Independente da Odebrecht Engenharia e Construção S/A. Também é de membro do Conselho de Administração da Cerradinho Bioenergia S.A e da Springs Global Participações S.A. Foi Vice-Presidente do Conselho de Administração do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa- IBGC e Presidente do Conselho de Administração do Instituto Brasileiro de Relações com Investidores- IBRI.com dezoito anos de experiência na área de análise de investimentos, como analista, organizador e diretor de equipes de análise, tendo ocupado essas posições, sucessivamente, no Citibank, Unibanco, BBA (atual Itaú-BBA) e Itaú Corretora de Valores. Atuou ainda como analista de crédito corporativo (Citibank) e como consultor nas áreas de estratégia (Accenture) e de corporate finance (Deloitte). Hoje, atua na ProxyCon Consultoria Empresarial, empresa que se dedica às atividades de assessoria e prestação de serviços nas áreas de mercado de capitais, finanças e governança corporativa. Ainda, é membro do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) – órgão formulador das normas contábeis brasileiras - desde sua fundação, em 2005.

Critério utilizado para determinar independência: Regulamento do Novo Mercado.

O Sr. João não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Laudimiro Almeida da Silva Filho - 441.974.036-15

O Sr. Laudimiro da Silva Filho é formado em engenharia civil pela Escola de Engenharia da UFMG e com diploma de MBA em Gestão de Negócios pela Fundação Dom Cabral, o Sr. Laudimiroiniciou sua trajetória no Grupo CNP Assurances em 1994, onde exerceu diversas funções até assumir o cargo de Superintendente de Controle e Organização em 2006, ficando no cargo até 2009. No Grupo, também atuou como Superintendência de Conformidade e Controle de Riscos Operacionais de 2009 a 2016. Atualmente exerce no Grupo a função de Diretor Superintendente de Consórcios.

O Sr. Laudimiro não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Camilo Godoy - 735.066.481-87

Formado em Ciências Políticas e com pós graduação em Relações Internacionais, Camilo Godoy tem experiência profissional de mais de 15 anos no ramo de seguros. Iniciou sua carreira na Argentina, onde foi Diretor Comercial e Diretor Geral Adjunto da CNP Seguros de Vida (Argentina) por aproximadamente 6 anos. Posteriormente, iniciou seu trabalho como Diretor Comercial do Grupo Caixa Seguros, onde atua desde 2002, e desde 2013 é o CEO de Seguros da Companhia Previdência do Sul – PREVISUL. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência.

O Sr. Camilo não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Elicio Lima - 044.777.258-92

O Sr. Elicio Lima é graduado em Direito e possui MBA em Marketing pela Fundação Getulio Vargas. Ingressou na Caixa Econômica Federal (“CEF”) em 2000, ocupando cargos de Gerente Geral e Gerente Nacional, Superintendente Regional de Rede e Superintendente Nacional. Atualmente, Elicio foi atuou por 8 anos como membro titular do Conselho Deliberativo Regional do SEBRAE DF - Serviço Brasileiro de Apoio à Micro Empresa e do COPEP/DF - Conselho de Gestão do Programa de Apoio ao Empreendimento Produtivo do Distrito Federal.

O Sr. Elicio não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Gabriela Susana Ortiz de Rozas - 730.595.601-53

Gabriela Ortiz iniciou a carreira em 1996 na área de Marketing na filial argentina da CNP Assurances. Em 2001 assumiu o cargo de Diretora de Marketing e Comunicação do Grupo Caixa Seguros. Em 2006 foi nomeada Diretora de P&C do Grupo Caixa Seguros. Em 2009, voltou para a Argentina como CEO dessa filial. Em 2013 voltou para o Grupo Caixa Seguros como Diretor de Estratégia, Marketing e Comunicação e recentemente assumiu a Diretoria de Seguros incluindo todos os ramos. Na Companhia, exerceu o cargo de membro suplente do Conselho de Administração de outubro de 2014 a setembro de 2017. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência. A Sra. Gabriela não é considerada pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Fernando Carlos Borges de Melo Filho - 314.742.921-00

O Sr. Fernando Melo é graduado em economia e tem MBA em Marketing pela Fundação Getúlio Vargas. O Sr. Melo possui experiência de mais de 10 anos no mercado financeiro, tendo atuado em instituições financeiras como Citibank, Llyods Bank e Banco Nacional. Possui ainda experiência de mais de 20 anos no mercado de seguros, tendo atuado por mais de 5 anos como Superintendente Comercial na CSH e 15 anos como executivo na área comercial de rede da nossa Companhia. Anteriormente, o Sr. Fernando pertenceu ao Comitê de Auditoria de nossa Companhia, e, atualmente, pertence ao nosso Conselho de Gente e Remuneração.Fernando Filho não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

David João Almeida dos Reis Borges - 743.424.441-00

O Sr. David João Almeida dos Reis Borges é economista, formado pela Université Paris - VIII - Saint Denis, França, e possui vasta experiência executiva, incluindo participações como membro da administração de empresas como Terravista/T-Online Portugal (2002), Mobile Value (2003-2005), Exanetis (2002-2006). Atuou como líder de comunicação do Programa PAR (2006-2009) e posteriormente como líder de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo PAR (2009-2011). Em 2013 exerceu o cargo de Diretor Executivo da PAR Relacionamento e de 2011 a 2015 exerceu o cargo de Consultor da Presidência do Grupo PAR, continuando sua atuação no grupo onde atualmente desempenha a função de Diretor Executivo da Integra Participações S.A. Além do cargo e função ora descrito, ocupa o cargo de Conselheiro da empresa Crescer Serviços de Orientação a Empreendedores S.A desde 2 de julho de 2019.

O Sr. David não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Fábio Nunes Lacerda - 088.287.297-40

O Sr. Fabio Nunes Lacerda é graduado em gestão de negócios e empreendimentos e tem MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getulio Vargas. Começou sua carreira na Par Corretora em 2009 e ingressou na Integra Participações em 2012, ocupando cargo de Gerência Administrativa e Financeira. Além do cargo e função ora descrito, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência.

O Sr. Fabio não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Tipo de Condenação	Descrição da Condenação
Marcus Vinicius de Oliveira - 601.923.807-53	
N/A	
Heverton Pessoa de Melo Peixoto - 986.434.361-00	
N/A	
Gregoire Marie Laurent Saint Gal de Pons - 723.306.941-72	
N/A	
Antônio Carlos Alves - 195.883.301-06	
N/A	
Miguel Ângelo Junger Simas - 630.804.947-68	
N/A	
Luís Carlos Martins Alves Júnior - 474.068.793-34	
N/A	
Rosana Techima Salsano - 563.277.901-78	
N/A	
Shakhaf Wine - 018.755.347-50	
N/A	
João Pinheiro Nogueira Batista - 546.600.417-00	
N/A	
Laudimiro Almeida da Silva Filho - 441.974.036-15	
N/A	
Camilo Godoy - 735.066.481-87	
N/A	

Elicio Lima - 044.777.258-92

N/A

Gabriela Susana Ortiz de Rozas - 730.595.601-53

N/A

Fernando Carlos Borges de Melo Filho - 314.742.921-00

N/A

David João Almeida dos Reis Borges - 743.424.441-00

N/A

Fábio Nunes Lacerda - 088.287.297-40

N/A

12. Assembléia e administração / 12.7/8 - Composição dos comitês

Nome	Tipo comitê	Tipo de Auditoria	Cargo ocupado	Data de nascimento	Data posse	Prazo mandato
CPF	**Descrição outros comitês**	**Profissão**	**Descrição outros cargos ocupados**	**Data eleição**	**Número de Mandatos Consecutivos**	**Percentual de participação nas reuniões**
Outros cargos/funções exercidas no emissor						
Décio Martins Westphalen	Comitê de Auditoria		Outros	18/04/1951	05/05/2020	Até 05/05/2021
131.555.630-87		Engenheiro	Coordenador (efetivo)	05/05/2020	2	100%
Não ocupa outros cargos.						
Ruy Reis Vasconcellos Filho	Comitê de Auditoria		Membro do Comitê (Efetivo)	08/08/1960	05/05/2020	Até 05/05/2021
973.386.058-15		Administrador de empresas		05/05/2020	2	100%
Não ocupa outros cargos.						
Miguel Ângelo Junger Simas	Comitê de Auditoria		Membro do Comitê (Efetivo)	13/05/1961	05/05/2020	Até 05/05/2021
630.804.947-68		Contador		05/05/2020	1	100%
Membro efetivo do Conselho de Administração e Membro efetivo do Comitê de Transações com Partes Relacionadas.						
Miguel Ângelo Junger Simas	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	13/05/1961	05/05/2020	Até 05/05/2021
630.804.947-68	Comitê de Transações com Partes Relacionadas	Contador		05/05/2020	2	100%
Membro efetivo do Conselho de Administração e Membro efetivo do Comitê de Auditoria.						
Shakhaf Wine	Outros Comitês		Outros	13/06/1969	05/05/2020	Até 05/05/2021
018.755.347-50	Comitê de Gente e Remuneração	Economista	Coordenador (efetivo)	05/05/2020	2	100%
Membro independente do Conselho de Administração						
Camilo Godoy	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	23/03/1967	05/05/2020	Até 05/05/2021
735.066.481-87	Comitê de Transações com Partes Relacionadas	Securitário		05/05/2020	2	100%
Membro efetivo do Conselho de Administração.						
Fernando Carlos Borges de Melo Filho	Outros Comitês		Membro do Comitê (Efetivo)	23/09/1964	05/05/2020	Até 05/05/2021
314.742.921-00	Comitê de Gente e Remuneração	Economista		05/05/2020	1	100%
Presidente do Conselho de Administração.						
João Pinheiro Nogueira Batista	Outros Comitês		Outros	13/08/1956	05/05/2020	Até 05/05/2021
546.600.417-00	Comitê de Transações com Partes Relacionadas	Economista	Coordenador (independente)	05/05/2020	0	0%
Membro independente do Conselho de Administração e Membro do Comitê de Gente e Remuneração.						
João Pinheiro Nogueira Batista	Outros Comitês		Outros	13/08/1956	05/05/2020	Até 05/05/2021

12. Assembléia e administração / 12.7/8 - Composição dos comitês

Nome	Tipo comitê	Tipo de Auditoria	Cargo ocupado	Data de nascimento	Data posse	Prazo mandato
CPF	**Descrição outros comitês**	**Profissão**	**Descrição outros cargos ocupados**	**Data eleição**	**Número de Mandatos Consecutivos**	**Percentual de participação nas reuniões**
Outros cargos/funções exercidas no emissor						
546.600.417-00	Comitê de Gente e Remuneração	Economista	Membro do Comitê (independente)	05/05/2020	0	0%

Membro independente do Conselho de Administração e Coordenador do Comitê de Transações com Partes Relacionadas

Experiência profissional / Declaração de eventuais condenações / Critérios de Independência

Décio Martins Westphalen - 131.555.630-87

O Sr. Décio é graduado em Engenharia Eletrônica pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Possui MBA em Comércio Internacional pela FIA/USP. O Sr. Westphalen iniciou sua carreira executiva na Hewlett-Packard do Brasil, onde atuou na função de engenheiros de vendas de produtos de informática e software. Em 1996, o Sr. Décio assumiu o cargo de Diretor Presidente do Grupo Quintec, cargo que exerceu até 1997. Em 1998, foi Vice-Presidente de Vendas Internacionais da Datasul, sociedade brasileira de software de gestão. O Sr. Décio foi ainda Diretor Comercial da Oi S.A. (de 2001 a 2003) e Diretor Nacional de Varejo da Claro S.A. (de 2003 a 2006). Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência.

O Sr. Décio não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Ruy Reis Vasconcellos Filho - 973.386.058-15

O Sr. Ruy é graduado em Direito e Administração de Empresas. Possui MBA em Gestão Empresarial pela Universidad de Alcalá (Espanha). O Sr. Vasconcelos iniciou sua carreira executiva na Rodrimar S.A. Comissária e Armazéns Gerais, onde atuou como auxiliar de importação (1983-1984). O Sr. Ruy foi ainda Diretor Comercial, Diretor Jurídico e Diretor Presidente da Brasil Assistência S.A., sociedade de serviços emergenciais e de assistência 24 horas pertencente ao Grupo Mapfre. Entre os anos de 2011 e 2016, assumiu importantes funções na Tempo Participações S.A., sociedade do grupo Qualicorp, tendo sido, inclusive, Vice-Presidente Executivo de Conglomerado Empresarial do Setor de Serviços e Seguros. Além dos cargos e funções ora descritos, não ocupa cargos de administração em outras sociedades na data deste Formulário de Referência.

O Sr. Ruy não é considerado pessoa exposta politicamente (conforme definido na regulamentação aplicável).

Miguel Ângelo Junger Simas - 630.804.947-68

Miguel Ângelo Junger Simas - 630.804.947-68

Vide item 12.5/6.

Shakhaf Wine - 018.755.347-50

Vide item 12.5/6.

Camilo Godoy - 735.066.481-87

Vide item 12.5/6.

Fernando Carlos Borges de Melo Filho - 314.742.921-00

Vide item 12.5/6.

João Pinheiro Nogueira Batista - 546.600.417-00

João Pinheiro Nogueira Batista - 546.600.417-00

Vide item 12.5/6.

Tipo de Condenação	Descrição da Condenação
Décio Martins Westphalen - 131.555.630-87	
N/A	
Ruy Reis Vasconcellos Filho - 973.386.058-15	
Miguel Ângelo Junger Simas - 630.804.947-68	
Miguel Ângelo Junger Simas - 630.804.947-68	
Shakhaf Wine - 018.755.347-50	
Camilo Godoy - 735.066.481-87	
Fernando Carlos Borges de Melo Filho - 314.742.921-00	
João Pinheiro Nogueira Batista - 546.600.417-00	
João Pinheiro Nogueira Batista - 546.600.417-00	

12. Assembléia e administração / 12.9 - Relações familiares

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Na data deste Formulário de Referência, não havia relação conjugal, união estável ou parentesco até o 2º grau entre nossos administradores, controladas e controladores.

12. Assembléia e administração / 12.10 - Relações de subord., prest. serviço ou controle

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

Exercício Social 31/12/2019

Administrador do Emissor

Gabriela Susana Ortiz de Rozas	730.595.601-53	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Caixa Seguros Holding S.A.	14.045.781/0001-45
Diretora de Seguros	

Observação

Administrador do Emissor

Gregoire Marie Laurent Saint Gal de Pons	723.306.941-72	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro suplente do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Caixa Seguros Holding S.A.	14.045.781/0001-45
Secretário Geral	

Observação

Administrador do Emissor

Miguel Ângelo Junger Simas	630.804.947-68	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04
Diretor	

Observação

Administrador do Emissor

12. Assembléia e administração / 12.10 - Relações de subord., prest. serviço ou controle

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			
Fábio Nunes Lacerda	088.287.297-40	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro suplente do Conselho de Administração			
Pessoa Relacionada			
Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04		
Diretor			
Observação			
Administrador do Emissor			
David João Almeida dos Reis Borges	743.424.441-00	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho de Administração			
Pessoa Relacionada			
Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04		
Diretor			
Observação			

12. Assembléia e administração / 12.10 - Relações de subord., prest. serviço ou controle

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

Exercício Social 31/12/2018

Administrador do Emissor

David João Almeida dos Reis Borges	743.424.441-00	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04
Diretor	

Observação

Administrador do Emissor

Fábio Nunes Lacerda	088.287.297-40	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro suplente do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04
Diretor	

Observação

Administrador do Emissor

Miguel Ângelo Junger Simas	630.804.947-68	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04
Diretor	

Observação

12. Assembléia e administração / 12.10 - Relações de subord., prest. serviço ou controle

Identificação	CPF/CNPJ	Tipo de relação do Administrador com a pessoa relacionada	Tipo de pessoa relacionada
Cargo/Função			

Exercício Social 31/12/2017

Administrador do Emissor

Miguel Ângelo Junger Simas	630.804.947-68	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro efetivo do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04
Diretor	

Observação

Administrador do Emissor

Fábio Nunes Lacerda	088.287.297-40	Prestação de serviço	Controlador Direto
Membro suplente do Conselho de Administração			

Pessoa Relacionada

Integra Participações S.A.	17.429.901/0001-04
Diretor	

Observação

12. Assembléia e administração / 12.11 - Acordos /Seguros de administradores

Possuímos seguro de responsabilidade civil de administradores ("D&O"), contratado junto a Argo Seguros Brasil S.A., pelo período de 08/12/2019 a 08/12/2020, para a cobertura de perdas, despesas e danos eventualmente causados a terceiros em razão da prática de atos vinculados ao exercício das funções e atribuições dos membros da Diretoria e do Conselho de Administração, limitados ao valor de R$40.000.000,00 (quarenta milhões de reais), e que sejam verificados em razão de decisão final irrecorrível em processos judicias, administrativos ou arbitrais, bem como acordo em processos judiciais ou extrajudiciais. O valor do prêmio total para emissão da referida apólice foi de R$160.093,51. Adicionalmente, a apólice contratada prevê a cobertura de multas e penalidades cíveis e administrativas. A Administração entende que todas as coberturas contratadas, inclusive a cobertura de multas e penalidades cíveis e administrativas, estão no melhor interesse da Companhia e acionistas, em virtude do grau de exposição como participante do Novo Mercado – B3, ao processo interno de maturação dos níveis e estrutura de governança, além do custo benefício do valor pago a título de prêmio em relação aos riscos cobertos.

Nos termos da apólice em vigor, o seguro D&O é extensivo aos administradores das sociedades controladas por nós.

Em complemento ao seguro D&O, o contrato de prestação de serviços de cada diretor estatutário contém cláusula de indenidade, vigendo durante todo o tempo em que o diretor estiver sujeito a uma reclamação de terceiros, decorrente de atos ou fatos praticados em favor ou em nome da Companhia, ainda que esteja destituído da função de membro da diretoria.

A Companhia aderiu a prestação de compromisso de indenidade como forma de trazer mais segurança aos administradores no cumprimento das suas responsabilidades, considerando o grau de exposição como representantes estatutários e o risco a que estão sujeitos. Destaca-se que o compromisso de indenidade compreende apenas ato ou fato questionado que tenha ocorrido ou sido realizado no exercício da função e não tenha sido, em nenhuma hipótese, praticado com dolo, má fé ou culpa grave reconhecidas em decisão judicial ou extrajudicial, irrecorrível, mesmo que a reclamação de terceiros tenha sido instaurada após a rescisão do contrato de prestação de serviços.

A cláusula de indenidade e o seguro D&O não são cumulativos. Caso o ato ou fato em questão seja coberto pelo seguro D&O a cláusula de indenidade não é acionada, exceto para manter indene o diretor durante o curso de apuração do ato ou fato, sendo os recursos devolvidos à Companhia pelo reclamado quando do encerramento da apuração e recebimento da indenização pela seguradora emissora do D&O.

O Conselho de Administração da Companhia é o órgão competente para determinar o pagamento ou reembolso que os administradores fizerem jus nos termos do compromisso de indenidade.

12. Assembléia e administração / 12.12 - Outras inf. relev. - Assemb. e Adm

(a) Informações sobre quóruns de instalação de assembleias gerais

Seguem abaixo informações sobre a instalação de nossas assembleias gerais de acionistas ocorridas nos últimos três exercícios sociais:

Data	23/03/2020
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 78,58% de nosso capital social.

Data	05/02/2020
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 65,26% de nosso capital social.

Data	31/07/2019
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 68,44% de nosso capital social.

Data	24/04/2019
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 72,65% de nosso capital social.

Data	28/02/2019
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária
Instalação em segunda convocação	Sim
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 65,72% de nosso capital social.

Data	28/08/2018
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 44,34% de nosso capital social.

Data	19/04/2018
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 73,62% de nosso capital social.

Data	03/04/2018
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária

12. Assembléia e administração / 12.12 - Outras inf. relev. - Assemb. e Adm

Instalação em segunda convocação	Sim
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 60,02% de nosso capital social.

Data	13/09/2017
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 63,09% de nosso capital social.

Data	25/05/2017
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 72,91% de nosso capital social.

Data	03/05/2017
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 75,05% de nosso capital social.

Data	25/04/2017
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 75,10% de nosso capital social.

Data	01/12/2016
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 78,45% de nosso capital social.

Data	01/09/2016
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 76,65% de nosso capital social.

Data	02/06/2016
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Extraordinária
Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 78,4% de nosso capital social.

Data	04/04/2016
Tipo de Assembleia Geral	Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária

12. Assembléia e administração / 12.12 - Outras inf. relev. - Assemb. e Adm

Instalação em segunda convocação	Não
Quórum de instalação	A assembleia foi instalada com a presença de acionistas representando 78,9% de nosso capital social.

(b) Divulgação de cargos dos membros de nosso Conselho de Administração

Para informações sobre os cargos de administração ocupados pelos membros de nosso Conselho de Administração em outras entidades vide item 12.5/6 deste Formulário de Referência.

(c) Eleição de Representante dos Acionistas Minoritários no Conselho de Administração da Companhia

Em 19 de abril de 2018, foi realizada Assembleia Geral Ordinária, na qual os acionistas deliberaram, dentre outras matérias, a composição do Conselho de Administração da Companhia. Os acionistas minoritários da Companhia elegeram em votação que não contou com a participação dos acionistas controladores dois membros efetivos e um membro suplente do Conselho de Administração. Desta forma, os membros eleitos são considerados independentes, atendendo ao propósito do artigo 141, §4º da Lei das Sociedades por Ações, bem como ao critério estabelecido no item 4.3.2 do Regulamento do Novo Mercado da B3.

(d) Código de Conduta Ética

Para atingirmos a excelência operacional e a uniformização de princípios éticos e valores entre nossos colaboradores, elaboramos e instituímos nosso Código de Conduta Ética ("Código de Conduta"), aprovado em 19 de março de 2015 e, atualizado em 04 de agosto de 2016 e em 17 de outubro de 2018, em reunião de nosso Conselho de Administração. Entendemos que, para manter nossa integridade, o sucesso e a sustentabilidade do nosso negócio, é essencial o estabelecimento de regras referentes à conduta, convivência, relacionamento com a imprensa, sigilo profissional, dentre outras.

O Código de Conduta orienta nossos colaboradores quanto às regras sobre oportunidades internas, contratações, política de divulgação de ato ou fato relevante e de negociação de ações, conflito de interesses, relacionamento com parceiros comerciais, concorrentes e empresas do grupo, venda de produtos, propriedade intelectual, patrimônio da Companhia, uso dos sistemas eletrônicos de informação, participação política, sindicato, assédio e abuso de poder, relacionamento afetivo entre colaboradores, comércio entre colaboradores, parentesco, preconceito, uso de álcool, drogas e porte de armas, brindes e presentes, interação com clientes, fornecedores, comunidades e governo, mídia, publicidade, imprensa, segurança da informação, uso da marca e zelo pela imagem, apresentações, saúde, segurança e meio ambiente e gestão de registros.

Neste sentido, nosso Código de Conduta tem papel relevante na manutenção de nossa imagem e de nossos colaboradores junto ao mercado, razão pela qual exigimos a estrita observância de todas as normas nele instituídas e qualquer infração deve ser reportada ao por qualquer colaborador ao seu superior imediato ou aos nossos Diretores. Em caso de descumprimento de suas disposições, nossos colaboradores estão sujeitos a aplicação de medidas disciplinares. Medidas disciplinares também poderão ser estendidas inclusive à chefia imediata e/ou aos demais níveis hierárquicos, caso seja comprovada violação com participação, negligência ou displicência, conforme analisado pela Diretoria.

Para garantir a observância de nossas normas de conduta ética, as regras previstas no Código de Conduta Ética são objeto de treinamentos de integridade, os quais são obrigatórios a todos os nossos colaboradores, incluindo, mas não se limitando, aos nossos Diretores e Conselheiros, e reciclados sempre que necessário.

(e) Práticas de Governança Corporativa

Somos uma companhia comprometida em manter elevados padrões de governança corporativa, baseada em princípios que privilegiam a transparência, tratamento equitativo dos acionistas, prestação de contas,

12. Assembléia e administração / 12.12 - Outras inf. relev. - Assemb. e Adm

responsabilidade corporativa e respeito aos acionistas.

Adotamos práticas de governança corporativa recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), conforme descritas abaixo:

(i) Nosso Estatuto Social prevê um Comitê de Partes Relacionadas, instalado em 4 de agosto de 2016 por deliberação do Conselho de Administração, e possuímos uma política de transações com partes relacionadas aprovada em 8 de abril de 2015 por nosso Conselho de Administração, conforme aditada em 11 de maio de 2015 (para mais informações vide itens 16.1 e 16.3 deste Formulário de Referência);

(ii) Nosso Estatuto Social prevê um Comitê de Auditoria, criado em 01 de setembro de 2016 e cujo Regimento Interno foi aprovado na mesma data;

(iii) Nosso Estatuto Social prevê um Comitê de Gente e Remuneração criado em 08 de abril de 2015 e instalado em 04 de maio de 2017;

(iv) Nosso capital social é dividido apenas em ações ordinárias, proporcionando direito de voto a todos os acionistas;

(v) Nossa Assembleia Geral possui competência para deliberar sobre (i) aumentos ou redução de nosso capital social (exceto quanto a aumentos dentro do limite do capital autorizado) e sobre a reforma de nosso Estatuto Social; (ii) a eleição e destituição, a qualquer tempo, de membros de nosso Conselho de Administração e conselho fiscal (se instalado); (iii) a aprovação das contas apresentadas por nossos administradores e a aprovação de nossas demonstrações financeiras; (iv) transformação, cisão, dissolução ou liquidação envolvendo nossa Companhia; (v) a aprovação da remuneração global de nossos administradores; e (vi) aprovar planos de outorga de opção de compra de ações;

(vi) A pauta de nossas assembleias gerais e a documentação pertinente, com o maior detalhamento possível, são tornadas públicas e disponibilizadas na data da primeira convocação, e não incluem o item “outros assuntos”, bem como são acompanhadas, sempre que exigido por normas da CVM, de proposta da administração com informações detalhadas sobre cada item que dela conste (sendo que essas propostas são disponibilizadas em nosso *website* e encaminhadas à CVM e à B3 (a partir da listagem das ações de nossa emissão na bolsa);

(vii) Nosso Estatuto Social prevê regras claras e objetivas para votação dos acionistas reunidos em Assembleia Geral;

(viii) Nosso Estatuto Social determina, de forma clara e objetiva, as matérias que são de competência de cada um dos nossos órgãos diretivos e consultivos e da Assembleia Geral;

(ix) Registramos, sempre que requerido por nossos acionistas, a ocorrência de votos dissidentes;

(x) Enviamos à CVM e à B3 (a partir da listagem das ações de nossa emissão na bolsa) todas as atas de nossas assembleias gerais na íntegra;

(xi) Na hipótese de alienação direta ou indireta de nosso controle acionário, o adquirente do controle tem a obrigação de realizar oferta pública de aquisição de ações a todos os nossos acionistas, de modo a proporcionar tratamento igualitário àquele dado ao acionista alienante das ações representativas do controle;

(xii) Contratamos empresa de auditoria independente para análise de nossos balanços e demais demonstrativos financeiros;

(xiii) Os membros de nosso Conselho de Administração, que é composto por, no mínimo 8, e no máximo, 13 membros, possuem mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição;

12. Assembléia e administração / 12.12 - Outras inf. relev. - Assemb. e Adm

(xiv) Caso nossa Companhia possua diretor executivo, esse não poderá ocupar o cargo de presidente de nosso Conselho de Administração, exceto nas hipóteses previstas no Regulamento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão;

(xv) Possuímos uma política de divulgação de atos ou fatos relevantes, que elege nosso Diretor de Relações com Investidores como nosso principal porta-voz;

(xvi) Adotamos uma política de negociação com ações de nossa emissão, aprovada por nosso Conselho de Administração, e possuímos controles que viabilizam seu cumprimento;

(xvii) Possuímos um código de conduta, que deve ser observado por todos os nossos funcionários, diretores e membros do Conselho de Administração e fiscal (quando instalado);

(xviii) Nosso Estatuto Social possui provisões para a instalação de conselho fiscal;

(xix) Nosso Estatuto Social contém disposições claras sobre a forma (a) de convocação de nossas assembleias gerais; e (b) de eleição, destituição e tempo de mandato de nossos conselheiros e diretores;

(xx) Divulgamos, no início de cada exercício social, um calendário informando todos os eventos corporativos previstos para aquele exercício;

(xxi) Exigimos que todos os membros de nosso Conselho de Administração e Diretoria informem ao nosso Diretor de Relações com Investidores, à B3 (a partir da listagem das ações de nossa emissão na bolsa) e à CVM, periodicamente, a quantidade de ações de nossa emissão das quais são titularidades e as negociações que, eventualmente, tenham sido realizadas com tais ações;

(xxii) Realizamos, com transparência, a divulgação pública do relatório anual de nossa administração;

(xxiii) Os membros de nosso Conselho de Administração possuem livre acesso às nossas informações e instalações; e

(xxiv) Nosso Estatuto Social prevê a resolução de conflitos entre nós, nossos acionistas, nossos administradores e membros de nosso conselho fiscal (se instalado) por meio de arbitragem.

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

a. objetivos da política ou prática de remuneração, informando se a política ou prática de remuneração foi formalmente aprovada, órgão responsável por sua aprovação, data da aprovação e, caso a Companhia divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado

A nossa prática de remuneração tem como principal finalidade promover o alinhamento dos interesses dos nossos administradores com os interesses dos nossos acionistas. Para tal, a remuneração dos nossos administradores é fixada utilizando como parâmetros as práticas de remuneração aplicadas pelo mercado para empresas de porte semelhante ao nosso. Nosso Comitê de Gente e Remuneração, instalado em abril de 2017, avaliou e aprovou a política de remuneração da Companhia em 17 de outubro de 2018.

b. composição da remuneração, inclusive:

i. descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles;

Segue abaixo a descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles segregados por órgão da administração:

Conselho de Administração

COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Remuneração Fixa Anual	Os membros do nosso Conselho de Administração fazem jus a uma remuneração fixa mensal, correspondente aos honorários atribuídos ao exercício da função. A parcela fixa tem o objetivo de remunerar os membros do nosso conselho de administração pelo tempo disponibilizado para presença nas reuniões do conselho de administração e a complexidade das matérias submetidas a sua análise. Entretanto, o Presidente do Conselho de Administração faz jus a remuneração distinta dos demais em virtude de sua dedicação exclusiva e importante papel no desenvolvimento da estratégia da Companhia.
Remuneração Variável	Os membros do nosso Conselho de Administração não fazem jus à remuneração variável, exceto o Presidente do Conselho de Administração, em virtude de sua dedicação exclusiva e importante papel no desenvolvimento da estratégia da Companhia.
Benefícios Pós-Emprego	Os membros do nosso Conselho de Administração não fazem jus a benefícios pós-emprego.
Benefícios Motivados pela Cessação do Exercício do Cargo	Os membros do nosso Conselho de Administração não fazem jus a benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo. Entretanto, o Presidente do Conselho de Administração faz jus a benefício de cessação distinto dos demais em virtude de sua dedicação exclusiva e importante papel no desenvolvimento da estratégia da Companhia.
Remuneração baseada em Ações	De acordo com o plano de opção de ações aprovado por nossos acionistas em sede de assembleia geral extraordinária realizada em 05.02.2020 ("AGE"), os membros do nosso Conselho de Administração poderão vir a fazer jus a remuneração baseada em ações. Entretanto, na data deste formulário de referência, havia apenas um programa de opção de ações vigente, o programa que também foi aprovado na AGE, que contempla como beneficiário o Presidente do Conselho de Administração da Companhia, em virtude da sua dedicação exclusiva e importante papel no desenvolvimento da estratégia da Companhia.

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

Diretoria Estatutária

Composição da Remuneração	Descrição e Objetivos
Remuneração Fixa Anual	Os membros da nossa Diretoria Estatutária fazem jus a uma remuneração fixa mensal, definida por nosso Conselho de Administração, correspondente aos honorários atribuídos ao exercício da função. O salário base leva em consideração o nível de responsabilidade do cargo, o desenvolvimento e a experiência do executivo, bem como o seu valor no mercado de trabalho (considerando dados de mercado, oriundos de pesquisas salariais contratadas junto a consultorias especializadas).
Remuneração Variável	Os membros da nossa Diretoria Estatutária fazem jus a participação nos lucros vinculada ao atingimento de metas pré-estabelecidas e acordadas com o Conselho de Administração. Com isto, busca-se aumentar o envolvimento dos colaboradores com o nosso resultado, aprimorando o desempenho coletivo e reforçando o trabalho em equipe. O valor da participação é definido por meio de indicadores de desempenho, aprovados por nosso Conselho de Administração, com a finalidade de valorizar o mérito e resultados alcançados de cada um em seu trabalho e a maior participação dos colaboradores na produtividade da nossa Companhia. Os membros da Diretoria Estatutária não fazem jus a remuneração por participação em reuniões e comissões.
Benefícios Pós-Emprego	Os membros da nossa Diretoria não fazem jus a benefícios pós-emprego.
Benefícios Motivados pela Cessação do Exercício do Cargo	O Diretor Presidente faz jus a benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo.
Remuneração baseada em Ações	Os membros da Diretoria Estatutária fazem jus à remuneração baseada em ações.

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

Diretoria Não Estatutária

Composição da Remuneração	Descrição e Objetivos
Remuneração Fixa Anual	Os membros da nossa Diretoria Não Estatutária fazem jus a uma remuneração fixa mensal, definida por nossa Diretoria Estatutária, correspondente aos honorários atribuídos ao exercício da função. O salário base leva em consideração o nível de responsabilidade do cargo, o desenvolvimento e a experiência do executivo, bem como o seu valor no mercado de trabalho (considerando dados de mercado, oriundos de pesquisas salariais contratadas junto a consultorias especializadas).
Remuneração Variável	Os membros da nossa Diretoria Não Estatutária fazem jus a participação nos lucros vinculada ao atingimento de metas pré-estabelecidas e acordadas com a nossa Diretoria Estatutária. Com isto, busca-se aumentar o envolvimento destes diretores com o nosso resultado, aprimorando o desempenho coletivo e reforçando o trabalho em equipe. O valor da participação nos lucros é definido por meio de indicadores de desempenho, aprovados pela nossa Diretoria Estatutária, com a finalidade de valorizar o mérito e resultados alcançados de cada um em seu trabalho e a maior participação dos diretores na produtividade da nossa Companhia. Os referidos diretores não fazem jus remuneração por participação em reuniões e comissões.
Benefícios Pós-Emprego	Os membros da Diretoria Não Estatutária não fazem jus a benefícios pós-emprego.
Benefícios Motivados pela Cessação do Exercício do Cargo	Os membros da nossa Diretoria Não Estatutária não fazem jus a benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo.
Remuneração Baseada em Ações	Os membros da Diretoria Não Estatutária não fazem jus a remuneração baseada em ações.

Conselho Fiscal

Na data deste Formulário de Referência, não possuíamos Conselho Fiscal instalado.

Comitês Estatutários

Na data deste Formulário de Referência, possuíamos três Comitês Estatutários: (i) o Comitê de Partes Relacionadas, já instalado; (ii) o Comitê de Auditoria, já instalado; e (iii) o Comitê de Gente e Remuneração, já instalado. Dentre os Comitês Estatutários, apenas os membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Gente e Remuneração fazem jus a remuneração, conforme descrito a seguir:

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

Comitê de Auditoria

COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Remuneração Fixa Anual	Os membros do nosso Comitê de Auditoria fazem jus a uma remuneração fixa mensal, correspondente aos honorários atribuídos ao exercício da função. A parcela fixa tem o objetivo de remunerar os membros do nosso Comitê de Auditoria pelo tempo disponibilizado para presença nas reuniões do Comitê de Auditoria e a complexidade das matérias submetidas a sua análise.
Remuneração Variável	Os membros do nosso Comitê de Auditoria não fazem jus a remuneração variável.
Benefícios Pós-Emprego	Os membros do nosso Comitê de Auditoria não fazem jus a benefícios pós- emprego.
Benefícios Motivados pela Cessação do Exercício do Cargo	Os membros do nosso Comitê de Auditoria não fazem jus a benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo.
Remuneração baseada em Ações	Os membros do nosso Comitê de Auditoria não fazem jus a remuneração baseada em ações.

Comitê de Gente e Remuneração

COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	DESCRIÇÃO E OBJETIVOS
Remuneração Fixa Anual	Os membros do nosso Comitê de Gente e Remuneração fazem jus a uma remuneração fixa mensal, correspondente aos honorários atribuídos ao exercício da função. A parcela fixa tem o objetivo de remunerar os membros do nosso Comitê de Gente e Remuneração pelo tempo disponibilizado para presença nas reuniões do Comitê de Gente e Remuneração e a complexidade das matérias submetidas a sua análise.
Remuneração Variável	Os membros do nosso Comitê de Gente e Remuneração não fazem jus a remuneração variável.
Benefícios Pós-Emprego	Os membros do nosso Comitê de Gente e Remuneração não fazem jus a benefícios pós- emprego.
Benefícios Motivados pela Cessação do Exercício do Cargo	Os membros do nosso Comitê de Gente e Remuneração não fazem jus a benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo.
Remuneração baseada em Ações	Os membros do nosso Comitê de Gente e Remuneração não fazem jus a remuneração baseada em ações.

Comitês Não Estatutários

Na data deste Formulário de Referência, não possuíamos comitês não estatutários.

ii. em relação aos três últimos exercícios sociais, a proporção de cada elemento na remuneração total

De acordo com a tabela abaixo, as proporções de cada elemento na remuneração total para o exercício social de 2017 foram, aproximadamente:

Composição da Remuneração	Conselho de Administração	Conselho Fiscal(2)	Diretoria Estatutária	Diretoria Não Estatutária	Comitês(1) (4)
Remuneração Fixa Mensal					
Salário ou pró-labore	17,64%	n.a.	20,13%	71,75%	100,00%
Benefícios Diretos ou Indiretos	0,78 %	n.a.	1,98%	5,90%	n.a.
Participação em Comitês	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Outros	2,75%	n.a.	4,61%	n.a.	n.a.
Remuneração Variável					

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

Bônus	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Participação nos Resultados	7,27%	n.a.	10,26%	22,35%	n.a.
Participações em Reuniões	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Comissões	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Outros	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Benefícios Pós-Emprego	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Cessação do Exercício do Cargo	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Remuneração Baseada em Ações	71,56%	n.a.	63,02%	n.a.	n.a.
TOTAL	**100,00%**	**0,0%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

(1) Apenas membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Gente e Remuneração fizeram jus a remuneração no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.
(2) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, não possuíamos Conselho Fiscal instalado.
(3) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 dentre os Comitês Estatutários, estavam instalados os Comitê de Partes Relacionadas, Comitê de Gente e Remuneração e Comitê de Auditoria. O único Comitê Não Estatutário à época, Comitê de Gestão do Plano de Incentivo de Longo Prazo, também estava instalado.

De acordo com a tabela abaixo, as proporções de cada elemento na remuneração total para o exercício social de 2018 foram, aproximadamente:

Composição da Remuneração	Conselho de Administração	Conselho Fiscal(2)	Diretoria Estatutária	Diretoria Não Estatutária	Comitês(1) (4)
Remuneração Fixa Mensal					
Salário ou pró-labore	69,23%	n.a.	12,75%	56,82%	100,00%
Benefícios Diretos ou Indiretos	3,10%	n.a.	4,00%	0,68%	n.a.
Participação em Comitês	24,47%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Outros	3,20%	n.a.	2,89%	n.a.	n.a.
Remuneração Variável					
Bônus	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Participação nos Resultados	n.a.	n.a.	10,12%	42,50%	n.a.
Participações em Reuniões	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Comissões	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Outros	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Benefícios Pós-Emprego	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Cessação do Exercício do Cargo	n.a.	n.a.	34,44%	n.a.	n.a.
Remuneração Baseada em Ações	n.a.	n.a.	35,81%	n.a.	n.a.
TOTAL	**100,00%**	**0,0%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

(1) Apenas membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Gente e Remuneração fizeram jus a remuneração no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.
(2) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, não possuíamos Conselho Fiscal instalado.
(3) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 dentre os Comitês Estatutários, estavam instalados os Comitê de Partes Relacionadas, Comitê de Gente e Remuneração e Comitê de Auditoria.

De acordo com a tabela abaixo, as proporções de cada elemento na remuneração total para o exercício social de 2019 foram, aproximadamente:

Composição da Remuneração	Conselho de Administração	Conselho Fiscal(2)	Diretoria Estatutária	Diretoria Não Estatutária	Comitês(1) (4)
Remuneração Fixa Mensal					

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

Salário ou pró-labore	51,49%	n.a.	21,84%	69,96%	100,00%
Benefícios Diretos ou Indiretos	9,15%	n.a.	6,31%	4,25%	n.a.
Participação em Comitês	13,03%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Outros	9,03%	n.a.	4,39%	n.a.	n.a.
Remuneração Variável					
Bônus	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Participação nos Resultados	17,31%	n.a.	16,42%	25,79%	n.a.
Participações em Reuniões	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Comissões	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Outros	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Benefícios Pós-Emprego	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Cessação do Exercício do Cargo	n.a.	n.a.	51,04%	n.a.	n.a.
Remuneração Baseada em Ações	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	**100,00%**	**0,0%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

(1) Apenas membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Gente e Remuneração fizeram jus a remuneração no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019.

(2) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, não possuíamos Conselho Fiscal instalado.

(3) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019 dentre os Comitês Estatutários, estavam instalados os Comitê de Partes Relacionadas, Comitê de Gente e Remuneração e Comitê de Auditoria.

iii. metodologia de cálculo e de reajuste de cada um dos elementos da remuneração

O reajuste da remuneração fixa de nossos executivos segue a mesma regra estabelecida no nosso acordo coletivo de trabalho, bem como regras de movimentação internas que valorizam o desempenho individual. Pesquisas salariais são realizadas anualmente com o intuito de subsidiar tomada de decisões que buscam manter a competitividade externa.

Não há metodologia de reajuste específico para a remuneração variável de nossa Diretoria.

iv. razões que justificam a composição da remuneração

Nossa política de remuneração aplicada às nossas Diretorias Estatutária e Não Estatutária, visa à remuneração dos profissionais de acordo com as responsabilidades do cargo, práticas de mercado de companhias com porte similar ao nosso e nosso nível de competitividade. Dessa forma, a remuneração fixa recebida mensalmente por tais diretores se refere ao cumprimento das obrigações funcionais associadas aos cargos ocupados, enquanto a remuneração variável está vinculada ao cumprimento de metas estabelecidas para cada período anual. A remuneração baseada em ações, por sua vez, está vinculada ao valor de mercado de nossas ações, refletindo, indiretamente, nosso desempenho. Acreditamos que a combinação entre os componentes fixos e variáveis da remuneração por nós praticada, atende aos desafios existentes no curto, médio e longo prazo, sem comprometer a sustentabilidade do negócio.

A remuneração fixa dos membros do Conselho de Administração, por sua vez, é estruturada de modo a remunerar o esforço periódico para atuação nas reuniões do Conselho de Administração.

v. a existência de membros não remunerados pelo emissor e a razão para esse fato

Os membros suplentes de nosso Conselho de Administração somente são remunerados caso tenham que suprir eventual vacância de algum conselheiro efetivo.

Apenas os membros do Comitê de Auditoria e do Comitê de Gente e Remuneração são remunerados pelo exercício de suas respectivas funções. Na data deste Formulário de Referência, dos Comitês Estatutários da Companhia, o Comitê de Gente e Remuneração, o Comitê de Partes Relacionadas e o Comitê de Auditoria já haviam sido instalados.

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

Dos membros do Comitê de Auditoria, um é colaborador dos acionistas que compõe o bloco de controle da Companhia e dois membros são independentes.

Dos membros do Comitê de Partes Relacionadas, dois são colaboradores dos acionistas que compõem o bloco de controle da Companhia e um membro é independente.

Dos membros do Comitê de Gente e Remuneração, dois são membros independentes e um é colaborador dos acionistas que compõem o bloco de controle da Companhia.

c. principais indicadores de desempenho que são levados em consideração na determinação de cada elemento da remuneração:

Remuneração Fixa: A parcela fixa da remuneração da Diretoria, do Conselho de Administração e dos Comitês não é impactada por indicadores de desempenho.

Bônus: Para determinação de todos os itens de remuneração são levados em consideração o desempenho dos diretores e suas metas. Neste caso a remuneração variável está diretamente ligada aos indicadores de desempenho e metas definidas para cada período. Com relação à remuneração variável assegurada aos diretores estatutários e não estatuários, o nosso principal indicador de desempenho que é levado em consideração na determinação da referida remuneração é o EBITDA.

A avaliação do cumprimento de metas é feita inicialmente por meio da análise do cumprimento das metas financeiras de nossa Companhia, de forma global, sendo posteriormente realizada a análise do cumprimento às metas estabelecidas a cada profissional de forma individual.

Remuneração baseada em ações: A remuneração baseada em ações é destinada aos diretores estatutários e ao Presidente do Conselho de Administração, e está atrelado ao desempenho e à evolução do valor de mercado das ações de nossa emissão, que por sua vez, reflete indiretamente nosso desempenho financeiro e operacional.

d. como a remuneração é estruturada para refletir a evolução dos indicadores de desempenho:

A remuneração dos nossos diretores é composta de uma parcela variável relevante, estruturada para refletir a evolução de nossos indicadores de desempenho e representar a participação em nossos resultados. O bônus está diretamente ligado ao desempenho individual de cada diretor, da sua área e nas metas globais de nossa Companhia, sendo as referidas metas balizadas pela evolução indicador EBITDA da nossa Companhia. O acompanhamento das metas anuais é realizado mensalmente, e a apuração final dos resultados é feita no ano subsequente ao exercício. O alcance das metas coletivas define diretamente o bônus total a ser pago em virtude do alcance das metas individuais. A avaliação de desempenho é realizada anualmente.

A remuneração dos nossos Comitês de Auditoria e de Gente e Remuneração não é estruturada para refletir a evolução dos nossos indicadores de desempenho.

e. como a política ou prática de remuneração se alinha aos interesses de curto, médio e longo prazo da Companhia:

A remuneração fixa paga mensalmente aos membros do nosso Conselho de Administração, Diretoria Estatutária, Diretoria Não Estatutária, Comitê de Auditoria e Comitê de Gente e Remuneração se alinha a nossos interesses de curto prazo, que objetiva atrair, motivar e reter profissionais qualificados.

A remuneração variável, consubstanciada pelo bônus anual das Diretorias Estatutária e Não Estatutária, se baseia no nosso desempenho e evolução, de acordo com o planejamento estratégico estabelecido, no sentido de incentivar nossa administração a conduzir com êxito nossos negócios, tanto no curto, como no médio prazo, de modo alinhado com o retorno aos acionistas.

13. Remuneração dos administradores / 13.1 - Política/prática de remuneração

A remuneração baseada em ações, consubstanciada no Plano de Outorga de Opções de Compra de Ações Fantasma - *Phantom Options* da Companhia se alinha à remuneração dos Diretores Estatutários e dos membros do Conselho de Administração à medida em que o valor de mercado de nossas ações tende a refletir a percepção dos investidores sobre nosso desempenho presente e futuro, incentivando-os à gestão sustentável do nosso negócio no médio e longo prazo. Nos termos do Programa de Outorga de Opções de Compra de Ações Fantasma, poderão ser beneficiários os Diretores e o Presidente do Conselho de Administração da Companhia.

f. existência de remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos ou indiretos:

Não aplicável. Não há remuneração suportada por nossas subsidiárias, controladas ou controladores diretos ou indiretos.

g. existência de qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário, tal como a alienação do controle societário da Companhia:

Não aplicável. Não há remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário envolvendo a nossa Companhia.

h. práticas e procedimentos adotados pelo conselho de administração para definir a remuneração individual do conselho de administração da diretoria, indicando:

A nossa política de remuneração da administração, em linha com as melhores práticas de governança corporativa, visa atrair e reter os melhores profissionais do mercado. A remuneração é estabelecida com base em pesquisas de mercado e alinhada diretamente os interesses dos nossos executivos e acionistas.

i. os órgãos e comitês da Companhia que participam do processo decisório, identificando de que forma participam

A remuneração individual dos membros do Conselho de Administração da Companhia é avaliada anualmente pelo próprio Conselho de Administração e é aprovada juntamente com a proposta de remuneração da Diretoria.

A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, quando instalado, será estabelecida pela Assembleia Geral de Acionistas que os eleger.

ii. critérios e metodologia utilizada para a fixação da remuneração individual, indicando se há a utilização de estudos para a verificação das práticas de mercado, e, em caso positivo, os critérios de comparação e a abrangência desses estudos

Para assegurar que a prática de remuneração esteja em conformidade com a legislação, normas e regulamentos que disciplinam o assunto, a metodologia utilizada para avaliação da remuneração individual leva em consideração: (i) as responsabilidades dos administradores, considerando os diferentes cargos que ocupam e as funções que desempenham; (ii) no tempo dedicado às suas funções; (iii) na competência e reputação profissional, tendo em vista a sua experiência e qualificação; e (iv) no valor de seus serviços praticados no mercado.

iii. com que frequência e de que forma o conselho de administração avalia a adequação da política de remuneração da Companhia

O Conselho de Administração avalia a adequação da política de remuneração da nossa Companhia anualmente, quando da fixação da remuneração individual da Diretoria. Essa avaliação consiste em verificar se a política praticada pela nossa Companhia condiz com as responsabilidades de cada membro da administração, bem como com o volume de trabalho do cargo, com o negócio desenvolvido pela nossa Companhia e com sua situação econômico-financeira no exercício social em questão.

13. Remuneração dos administradores / 13.2 - Remuneração total por órgão

Remuneração total prevista para o Exercício Social corrente 31/12/2020 - Valores Anuais				
	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	9,00	2,00	0,00	11,00
Nº de membros remunerados	9,00	2,00	0,00	11,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	2.999.408,80	1.793.719,94	0,00	4.793.128,74
Benefícios direto e indireto	193.085,14	418.344,68	0,00	611.429,82
Participações em comitês	773.517,60	0,00	0,00	773.517,60
Outros	484.276,49	352.059,75	0,00	836.336,24
Descrição de outras remunerações fixas	Contribuições previdenciárias suportadas pela Companhia.	Contribuições previdenciárias suportadas pela Companhia		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação de resultados	1.163.251,68	2.434.206,58	0,00	3.597.458,26
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	7.590.908,97	0,00	7.590.908,97
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	0,00	0,00	0,00
Observação	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019		
Total da remuneração	5.613.539,71	12.589.239,92	0,00	18.202.779,63

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2019 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	9,00	2,17	0,00	11,17
Nº de membros remunerados	9,00	2,17	0,00	11,17
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	2.658.818,48	1.783.033,00	0,00	4.441.851,48
Benefícios direto e indireto	472.489,15	515.061,14	0,00	987.550,29
Participações em comitês	672.624,00	0,00	0,00	672.624,00
Outros	466.222,49	358.680,00	0,00	824.902,49
Descrição de outras remunerações fixas	Contribuições previdenciárias suportadas pela Companhia.	Contribuições previdenciárias suportadas pela Companhia.		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	1.340.543,81	0,00	1.340.543,81
Participação de resultados	893.888,84	0,00	0,00	893.888,84
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	4.166.724,84	0,00	4.166.724,84
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	0,00	0,00	0,00
Observação	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019		
Total da remuneração	5.164.042,96	8.164.042,79	0,00	13.328.085,75

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2018 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	9,25	3,83	0,00	13,08
Nº de membros remunerados	8,17	3,83	0,00	12,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.629.311,60	3.318.925,71	0,00	4.948.237,31
Benefícios direto e indireto	72.976,46	1.040.261,75	0,00	1.113.238,21
Participações em comitês	576.000,00	0,00	0,00	576.000,00
Outros	75.266,24	751.540,72	0,00	826.806,96
Descrição de outras remunerações fixas	Previdência privada suportada pela Companhia	Previdência privada suportada pela Companhia		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação de resultados	0,00	2.635.852,58	0,00	2.635.852,58
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	8.967.348,00	0,00	8.967.348,00
Baseada em ações (incluindo opções)	0,00	9.324.294,85	0,00	9.324.294,85
Observação	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/Nº03/2019	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/Nº03/2019		
Total da remuneração	2.353.554,30	26.038.223,61	0,00	28.391.777,91

Remuneração total do Exercício Social em 31/12/2017 - Valores Anuais

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal	Total
Nº total de membros	10,00	3,00	0,00	13,00
Nº de membros remunerados	8,00	3,00	0,00	11,00
Remuneração fixa anual				
Salário ou pró-labore	1.899.534,14	2.342.926,03	0,00	4.242.460,17
Benefícios direto e indireto	83.852,28	230.744,68	0,00	314.596,96
Participações em comitês	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	296.287,93	536.511,36	0,00	832.799,29
Descrição de outras remunerações fixas	Contribuições previdenciárias suportadas pela Companhia	Contribuições previdenciárias suportadas pela Companhia		
Remuneração variável				
Bônus	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação de resultados	782.385,46	1.193.503,52	0,00	1.975.888,98
Participação em reuniões	0,00	0,00	0,00	0,00
Comissões	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Descrição de outras remunerações variáveis				
Pós-emprego	0,00	0,00	0,00	0,00
Cessação do cargo	0,00	0,00	0,00	0,00
Baseada em ações (incluindo opções)	7.703.380,81	7.334.090,80	0,00	15.037.471,61
Observação	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/Nº03/2019. Os membros suplentes do nosso Conselho de Administração não recebem remuneração, a menos que tenham que suprir eventual vacância de conselheiro efetivo.	O número de membros foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/Nº03/2019.		
Total da remuneração	10.765.440,62	11.637.776,39	0,00	22.403.217,01

13. Remuneração dos administradores / 13.3 - Remuneração variável

Previsão para o exercício social a se encerrar em 31 de dezembro de 2020				
	Conselho de Administração	**Diretoria Estatutária**	**Conselho Fiscal**	**Total**
Nº total de membros(1)	9,00	2,00	0,00	11,00
Nº de membros remunerados(2)	9,00	2,00	0,00	11,00
Bônus				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas fossem atingidas	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação nos resultados				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	1.244.191,87	2.434.399,66	0,00	3.678.591,53
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas forem atingidas	1.163.251,68	2.434.206,58	0,00	3.597.458,26

Notas:

(1) Corresponde ao número total de diretores e conselheiros efetivos da Companhia, conforme disposto no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

(2) Corresponde ao número de diretores e conselheiros efetivos, conforme aplicável, a quem foi atribuída remuneração variável reconhecida no resultado do emissor no exercício, conforme disposto no Ofício Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019				
	Conselho de Administração	**Diretoria Estatutária**	**Conselho Fiscal**	**Total**
Nº total de membros(1)	9,00	2,17	0,00	11,17
Nº de membros remunerados(2)	9,00	2,17	0,00	11,17
Bônus				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas fossem atingidas	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação nos resultados				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	1.244.191,87	1.718.399,76	0,00	2.962.591,63
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas forem atingidas	893.888,84	1.340.543,81	0,00	2.234.432,65
Valor efetivamente reconhecido no resultado do exercício social	893.888,84	1.340.543,81	0,00	2.234.432,65

Notas:

(1) Corresponde ao número total de diretores e conselheiros efetivos da Companhia, conforme disposto no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

(2) Corresponde ao número de diretores e conselheiros efetivos, conforme aplicável, a quem foi atribuída remuneração variável reconhecida no resultado do emissor no exercício, conforme disposto no Ofício Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

13. Remuneração dos administradores / 13.3 - Remuneração variável

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018				
	Conselho de Administração	**Diretoria Estatutária**	**Conselho Fiscal**	**Total**
Nº total de membros(1)	9,25	3,83	0,00	13,08
Nº de membros remunerados(2)	8,17	3,83	0,00	12,00
Bônus				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas fossem atingidas	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação nos resultados				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	0,00	2.899.437,84	0,00	2.899.437,84
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas forem atingidas	0,00	2.635.852,58	0,00	2.635.852,58
Valor efetivamente reconhecido no resultado do exercício social	0,00	2.635.852,58	0,00	2.635.852,58

Notas:

(1) Corresponde ao número total de diretores e conselheiros efetivos da Companhia, conforme disposto no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

(2) Corresponde ao número de diretores e conselheiros efetivos, conforme aplicável, a quem foi atribuída remuneração variável reconhecida no resultado do emissor no exercício, conforme disposto no Ofício Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

Exercício Social encerrado em 31 de dezembro de 2017				
	Conselho de Administração	**Diretoria Estatutária**	**Conselho Fiscal**	**Total**
Nº total de membros(1)	10,00	3,00	0,00	13,00
Nº de membros remunerados(2)	8,00	3,00	0,00	11,00
Bônus				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas fossem atingidas	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor efetivamente reconhecido no resultado do exercício social	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação nos resultados				
Valor mínimo previsto no plano de remuneração	0,00	0,00	0,00	0,00
Valor máximo previsto no plano de remuneração	0,00	3.241.642,17	0,00	3.241.642,17
Valor previsto no plano de remuneração, caso as metas forem atingidas	0,00	2.946.947,43	0,00	2.946.947,43
Valor efetivamente reconhecido no resultado do exercício social	782.385,46	1.193.503,52	0,00	1.975.888,98

Notas:

(1) Corresponde ao número total de diretores e conselheiros efetivos da Companhia, conforme disposto no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

(2) Corresponde ao número de diretores e conselheiros efetivos, conforme aplicável, a quem foi atribuída remuneração variável reconhecida no resultado do emissor no exercício, conforme disposto no Ofício Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019.

13. Remuneração dos administradores / 13.4 - Plano de remuneração baseado em ações

Em 05 de fevereiro de 2020, nossos acionistas aprovaram em sede de Assembleia Geral Extraordinária o Plano de Outorga de Opção de Compra de Ações Fantasma da Companhia – *Phantom Options* e o Programa de Outorga de Opções de Compra de Ações Fantasma, cujas principais características estão descritas a seguir:

a. Termos e condições gerais

Atualmente, adotamos como forma de complementação à remuneração de nossos conselheiros e diretores, Plano de Outorga de Opções de Compra de Ações Fantasma – *Phantom Options*, aprovado em sede de Assembleia Geral em 5 de fevereiro de 2020 ("Plano"), sendo Comitê de Gente e Remuneração responsável por sua supervisão e o Conselho de Administração responsável por sua administração.

Nos termos do Plano, o Conselho de Administração poderá estabelecer programas de outorga de opções de compra de ações fantasmas, bem como definir em cada programa: (i) os beneficiários; (ii) o número total de ações de nossa Companhia objeto de outorga e, eventualmente, a divisão em lotes; (iii) o preço de exercício; (iv) eventuais prazos de carência durante o qual a opção não poderá ser exercida, os períodos para o exercícios das opções e as datas-limite para o exercício total ou parcial da opção e em que os direitos decorrentes da opção expirarão; (v) eventuais critérios objetivos para a eleição de beneficiários e a determinação do número de opções ("Programas").

Adicionalmente, quando do lançamento de cada Programa, o Conselho de Administração fixará os termos e as condições de cada opção em Contrato de Outorga de Opção de Compra de Ações ("Contrato"), a ser celebrado entre a Companhia e cada beneficiário. Este contrato definirá: (i) o número de ações que o beneficiário terá direito de adquirir ou subscrever com o exercício das opções, (ii) o preço por ação, de acordo com o Programa de Opção de Compra de Ações da Companhia, e (iii) quaisquer outros termos e condições adicionais, à condição de que não estejam em desacordo com as disposições do respectivo Plano ou Programa de Opção de Compra de Ações da Companhia.

Atualmente, estãoem vigor o Plano de Outorga de Opções de Compra de Ações Fantasma – *Phantom Options* e o Programa de Outorga de Opções de Compra de Ações Fantasma aprovado em Assembleia Geral realizada em 5 de fevereiro de 2020. Nos termos do Programa, poderão ser beneficiários do Programa, os Diretores e o Presidente do Conselho de Adminsitração de nossa Companhia. Conforme disposto no Plano, o número total de ações no âmbito do Plano deve observar o limite global, que deve ser, em qualquer data, de até 8 (oito) milhões de *Phantom Options*, equivalente a aproximadamente 5% do total das ações emitidas pela Companhia na data e deliberação do Conselho de Administração que recomendou a aprovação do Plano à Assembleia Geral.

b. Principais objetivos do plano

O objetivo do Plano, instituído de acordo com a legislação e regulamentação da CVM aplicáveis, é conceder aos beneficiários a oportunidade de obter a rentabilidade dos ganhos relacionados à geração de valor de nossa Companhia, para, consequentemente, alinhar seus interesses aos nossos interesses e de nossos acionistas, bem como nos possibilitar reter os beneficiários em nosso quadro de administradores.

c. Forma como o plano contribui para esses objetivos

O Plano, além de gerar maior alinhamento entre nossos beneficiários e acionistas - uma vez que implica convergência de esforços para nossos resultados - busca garantir e incentivar comportamentos que não elevem nossa exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazo, já que o potencial valor dos benefícios atrelados ao Plano variam de acordo com nossos resultados.

d. Como o plano se insere na política de remuneração da Companhia

O Plano complementa a remuneração total de seus beneficiários. Assim, é responsável pelo alinhamento de longo prazo dos executivos da Companhia, contribuindo para a sustentabilidade do negócio da Companhia e a retenção

13. Remuneração dos administradores / 13.4 - Plano de remuneração baseado em ações

de profissionais qualificados.

e. Como o plano alinha os interesses dos administradores e da Companhia a curto, médio e longo prazo

O nosso Plano e Programa permitem a promoção de um alinhamento dos interesses de longo prazo, na criação de valor da nossa Companhia, inclusive em razão do estabelecimento de determinados períodos aquisitivos de direito (*vesting periods*).

No âmbito do Programa, as ações fantasma objeto das opções de compra outorgadas nos termos do Plano poderão ser adquiridas pelos seus beneficiários da seguinte forma:

Data	Número de Opções
05.02.2020 + 2 semanas	1/3 do montante outorgado
1 ano depois da primeira data de outorga	1/3 do montante outorgado
2 anos depois da primeira data de outorga	1/3 do montante outorgado

f. Número máximo de ações abrangidas

O número total de ações abrangidas no âmbito do Plano deve observar o limite global, que deve ser, em qualquer data, de até 8 (oito) milhões de *Phantom Options*, equivalente a aproximadamente 5% (cinco por cento) do total das ações emitidas pela Companhia na data e deliberação do Conselho de Administração que recomendou a aprovação do Plano à Assembleia Geral.

g. Número máximo de opções a serem outorgadas

O número total de ações abrangidas no âmbito do Plano deve observar o limite global, que deve ser, em qualquer data, de até 8 (oito) milhões de *Phantom Options*, equivalente a aproximadamente 5% (cinco por cento) do total das ações emitidas pela Companhia na data e deliberação do Conselho de Administração que recomendou a aprovação do Plano à Assembleia Geral.

h. Condições de aquisição de ações

Somente poderão participar do Plano os nossos diretores e conselheiros que forem elegíveis pelo Conselho de Administração.

O Conselho de Administração fixará os termos e as condições específicas da outorga das Phantom Options em Contrato a ser celebrado entre a Companhia e cada Beneficiário. O Contrato deverá definir o número de Opções outorgadas e quaisquer outros termos e condições específicos a cada Beneficiário, desde que não estejam em desacordo com este Plano e com o respectivo Programa.

O Conselho de Administração poderá estabelecer termos e condições diferenciados para cada Contrato, não estando obrigado a aplicar qualquer regra de isonomia ou analogia entre as Pessoas Elegíveis ou os Beneficiários, mesmo que se encontrem em situações similares ou idênticas.

No âmbito do Programa, as ações fantasma objeto das opções de compra outorgadas nos termos do Plano poderão ser adquiridas pelos seus beneficiários da seguinte forma:

Data	Número de Opções
05.02.2020 + 2 semanas	1/3 do montante outorgado
1 ano depois da primeira data de outorga	1/3 do montante outorgado
2 anos depois da primeira data de outorga	1/3 do montante outorgado

13. Remuneração dos administradores / 13.4 - Plano de remuneração baseado em ações

i. Critérios para fixação do preço de aquisição ou exercício

O valor fixado no primeiro Programa em que outorga 1/3 do montante de ações fantamas abrangidas, qual seja, R$11,69, correspondente à média do preço de fechamento das ações de nossa emissão, ponderado pelo volume negociado nos 45 pregões da B3 imediatamente anteriores à deliberação do Conselho de Administração que recomendou a aprovação do Plano e do Programa à Assembleia Geral, a ser corrigido pela variação acumulada do IPCA, calculada pro rata die, até a data da Notificação de Exercício, deduzido dos Proventos pagos entre a Data de Outorga e a data da Notificação de Exercício, sendo certo que tais Proventos serão igualmente corrigidos, da data do seu pagamento até a data da Notificação de Exercício, pela variação acumulada do IPCA, calculada pro rata die.Caso o IPCA referente a um ou mais meses anteriores à data da Notificação de Exercício não esteja disponível, o último índice divulgado deverá ser replicado.

j. Critérios para fixação do prazo de exercício

A partir de 18 de fevereiro de 2023, o beneficiário terá direito a exercer 50% da totalidade das *Phantom Options* que lhe tiverem sido outorgadas até então e, a partir de 18 de fevereirode 2024, o beneficiário terá direito a exercer 100% da totalidade das *Phantom Options* que lhe tiverem sido outorgadas até então.

A partir de 18 de fevereiro de 2023, o Beneficiário terá direito a exercer 50% da totalidade das Phantom Options que lhe tiverem sido outorgadas até então e, a partir de 18 de fevereiro de 2024, o Beneficiário terá direito a exercer 100% da totalidade das Phantom Options que lhe tiverem sido outorgadas até então.

k. Forma de Liquidação

Nos termos do Plano, a liquidação das *Phantom Options* exercidas será feita por meio do pagamento em dinheiro, ao Beneficiário, da diferença entre o Preço de Mercado e o Preço de Exercício. Caso o Conselho de Administração avalie que a liquidação no prazo estipulado em cada Programa pode comprometer o adimplemento das demais obrigações da Companhia no mesmo período, poderá determinar, de maneira fundamentada, sua prorrogação por não mais do que 24 meses. Adicionalmente, os valores relativos à liquidação prorrogada serão corrigidos pela variação acumulada do IPCA, calculada de forma pro rata die entre o prazo original para a liquidação e a data efetiva do pagamento. Caso o IPCA referente a um ou mais meses anteriores à data efetiva do pagamento não esteja disponível, o último índice divulgado deverá ser replicado.

Ainda, o Programa dispõe que a Companhia deverá realizar a liquidação das Opções exercidas pelo Beneficiário em 10 (dez) dias a contar do recebimento da Notificação de Exercício.

l. Restrições à transferência das ações

Não aplicável, por se tratar de um Plano de Ações Fantasmas.

m. Critérios e eventos que, quando verificados, ocasionarão a suspensão, alteração ou extinção do plano

O Plano entrou em vigor na data de sua aprovação pela Assembleia Geral em 5 de fevereiro de 2020 e permanecerá vigente por prazo indeterminado, podendo, no entanto, ser extinto a qualquer tempo por decisão da Assembleia Geral.

Na hipótese de reorganização societária da nossa Companhia (dissolução, transformação, incorporação, fusão, cisão, entre outras), em que a sociedade remanescente não seja a nossa Companhia, as *Phantom Options* dos Programas então vigentes, a critério do Conselho de Administração: (i) passarão a ter por referência ações de emissão da companhia sucessora, se tal for previsto em plano aprovado pelo conselho de administração ou assembleia geral desta última, conforme o caso, ou (ii) terão o Período de Exercício antecipado para que possam

13. Remuneração dos administradores / 13.4 - Plano de remuneração baseado em ações

ser exercidas pelos beneficiários, por prazo determinado pelo Conselho de Administração, após o qual o Plano se encerrará e as Phantom Options não exercidas se extinguirão de pleno direito, sem direito à indenização.

n. Efeitos da saída do administrador dos órgãos da Companhia sobre seus direitos previstos no plano de remuneração baseado em ações

Na hipótese de desligamento: (i) antes do início do Período de Exercício, exceto nos casos de invalidez permanente ou falecimento, as Opções que não tiverem atingido o Período de Exercício caducarão, sem produzir quaisquer efeitos; e (ii) durante o Período de Exercício, exceto nos casos de invalidez permanente ou falecimento, as Opções que não tiverem atingido o Período de Exercício caducarão, sem produzir quaisquer efeitos.

Na hipótese do beneficiário renunciar ao mandato, as ações outorgadas caducarão sem direito a qualquer liquidação.

Na hipótese de extinção de Opções exercidas pelo beneficiário e ainda não liquidadas pela Companhia, as Opções já exercidas pelo beneficiário e que ainda não tiverem sido liquidadas pela Companhia serão extintas, sem direito a indenização, em decorrência das seguintes hipóteses de Desligamento: (i) destituição por violação de deveres e atribuições do administrador; (ii) dispensa por justa causa, nos termos da legislação civil ou trabalhista, (iii) renúncia voluntária.

Em caso de invalidez permanente do beneficiário, o Período de Exercício se encerrará em 12 (doze) meses a contar da data do evento que causar a invalidez ou até o fim do Plano, o que for maior.

Em caso de falecimento do beneficiário, o Período de Exercício para seus herdeiros e sucessores se estenderá ou em 12 (doze) meses a contar da data do óbito, ou em 3 meses (três) meses, do término do inventário, o que for maior.

Salvo decisão em contrário do Conselho de Administração, o término do respectivo Período de Exercício será antecipado, para 60 (sessenta) dias a contar dos seguintes casos de Desligamento: (i) Término do mandato do administrador sem reeleição; (ii) Substituição ou destituição do administrador sem justa causa ou sem violação de seus deveres e atribuições; (iii) Dispensa sem justa causa; (iv) Dispensa por acordo mútuo; (v) Aposentadoria.

13. Remuneração dos administradores / 13.5 - Remuneração baseada em ações

Nos exercícios sociais encerrados em 2019, 2018 e 2017 não possuíamos remuneração baseada em ações.

13. Remuneração dos administradores / 13.6 - Opções em aberto

Item não aplicável, tendo em vista que em 31 de dezembro de 2019 a nossa Companhia não possuía plano de remuneração baseado em ações.

13. Remuneração dos administradores / 13.7 - Opções exercidas e ações entregues

Item não aplicável, tendo em vista que nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 a nossa Companhia não possuía plano de remuneração baseado em ações.

13. Remuneração dos administradores / 13.8 - Precificação das ações/opções

Não aplicável, tendo em vista as explicações apresentadas nos itens 13.7, 13.6 e 13.5 acima.

13. Remuneração dos administradores / 13.9 - Participações detidas por órgão

Exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019			
Órgão	**Valor Mobiliário**	**Quantidade**	**%**
Diretoria	Ações ordinárias	27.015	0,016894%
Conselho de Administração	Ações ordinárias	26.929	0,016844%
Conselho Fiscal	Ações ordinárias	0	0,000000%

13. Remuneração dos administradores / 13.10 - Planos de previdência

Na data deste Formulário de Referência, patrocinávamos o plano de previdência PAR PREV, disponível a todos os funcionários, inclusive aos membros do nosso Conselho de Administração e da nossa Diretoria, sem adesão, até a presente data. Adicionalmente, apenas para a Diretoria Estatutária e Presidente do Conselho de Administração, patrocinamos plano de previdência privada.

13. Remuneração dos administradores / 13.11 - Remuneração máx, mín e média

Valores anuais

	Diretoria Estatutária			Conselho de Administração		
	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Nº de membros	2,17	3,83	3,00	9,00	9,25	10.00
Nº de membros remunerados	2,17	3,83	3,00	9,00	8,17	8,00
Valor da maior remuneração	4.316.185,64	19.661.896,45	9.801.878,14	3.056.860,36	307.554,30	8.779.898,61
Valor da menor remuneração	1.893.010,01	1.011.343,69	942.892,97	112.104,00	60.000,00	130.000,00
Valor médio da remuneração	3.762.231,70	5.207.644,72	3.879.258,79	573.782,55	161.595,85	1.345.680,08

Observação

Diretoria Estatutária	
31/12/2019	O número de membros de cada órgão foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019. A maior remuneração da Diretoria foi percebida por membro que exerceu o cargo por dois meses.
31/12/2018	O número de membros de cada órgão foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019. A maior remuneração da Diretoria foi percebida por membro que exerceu o cargo por três meses.
31/12/2017	O número de membros de cada órgão foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/Nº03/2019. A maior remuneração da Diretoria foi percebida por membro que exerceu a função durante os 12 meses do exercício.

Conselho de Administração	
31/12/2019	O número de membros de cada órgão foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019. A maior remuneração do Conselho de Administração foi percebida por membro que exerceu a função durante 12 meses do exercício. O valor da menor remuneração anual individual do Conselho de Administração foi apurado considerando as remunerações efetivamente reconhecidas no resultado do exercício. A remuneração média considera o total da remuneração anual percebida pelos membros do Conselho de Administração dividido pelo número de membros remunerados informado no item 13.2 acima.
31/12/2018	O número de membros de cada órgão foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019. A maior remuneração do Conselho de Administração foi percebida por membro que exerceu a função durante os 12 meses do exercício. O valor da menor remuneração anual individual do Conselho de Administração foi apurado considerando as remunerações efetivamente reconhecidas no resultado do exercício. A remuneração média considera o total da remuneração anual percebida pelos membros do Conselho de Administração dividido pelo número de membros remunerados informado no item 13.2 acima.
31/12/2017	O número de membros de cada órgão foi apurado da forma especificada no Ofício-Circular CVM/SEP/Nº02/2018. A maior remuneração do Conselho de Administração foi percebida por membro que exerceu a função de janeiro a abril de 2017. O valor da menor remuneração anual individual do Conselho de Administração foi apurado considerando as remunerações efetivamente reconhecidas no resultado do exercício. A remuneração média considera o total da remuneração anual percebida pelos membros do Conselho de Administração dividido pelo número de membros remunerados informado no item 13.2 acima.

13. Remuneração dos administradores / 13.12 - Mecanismos remuneração/indenização

Os contratos de prestação de serviços dos nossos diretores estatutários contêm cláusula de não concorrência e não solicitação ("Cláusula de Non-Compete"). A Cláusula de Non-Compete estabelece que os nossos diretores estatutários não poderão, direta ou indiretamente, durante o prazo de três anos contados do término do respectivo mandato, sem a prévia autorização escrita da Companhia: (i) ingressar em qualquer atividade, independente do título, onerosa ou não, com ou sem subordinação, seja mediante prestação de serviços ou vínculo societário, que estabeleça ou possa vir a ser considerada como concorrente às atividades da Companhia; (ii) prestar consultoria, tornar-se dirigente, representante, agente e/ou colaborar ou trabalhar, a qualquer título, para quaisquer empresas ou entidades que explorem as atividades concorrentes às atividades exercidas pela Companhia; (iii) tornar-se sócio, acionista, proprietário individual, debenturista de qualquer pessoa jurídica que tenha por objeto as atividades concorrentes às atividades exercidas pela Companhia, com o propósito de influenciar a gestão de qualquer desses negócios; (iv) oferecer emprego ou posição, empregar, reter ou contratar qualquer pessoa que seja ou tenha sido dirigente, empregado, prestador de serviços, colaborador ou preposto da Companhia nos dois anos anteriores à celebração do contrato de prestação de serviços ou durante a vigência do mesmo; (v) exercer outras atividades descritas na Cláusula de Non-Compete, restringindo, portanto, a atuação dos nossos diretores em atividades concorrentes às atividades exercidas pela Companhia.

A cláusula de Non-Compete é calculada considerando a quantidade de meses em que o cargo de diretor estatutário foi exercido, considerando as especificidades de cada caso em que nossa Companhia julgar necessárias, limitado a até 36 meses, multiplicada pela sua última remuneração anual mensalizada.

Em contrapartida à Cláusula de Non-Compete, o contrato de prestação de serviços de cada diretor estatutário contém cláusula de indenidade, aplicável quando o diretor estatutário deixar de exercer o cargo de administrador da Companhia.

Adicionalmente, possuímos seguro de responsabilidade civil de administradores ("D&O"), contratado junto a Argo Seguros Brasil S.A., pelo período de 08 de dezembro de 2019 a 08 de dezembro de 2020, para a cobertura de perdas, despesas e danos eventualmente causados a terceiros em razão da prática de atos vinculados ao exercício das funções e atribuições dos membros da Diretoria e do Conselho de Administração, limitados ao valor de R$40.000.000,00 (quarenta milhões de reais), e que sejam verificados em razão de decisão final irrecorrível em processos judicias, administrativos ou arbitrais, bem como acordo em processos judiciais ou extrajudiciais. O valor do prêmio total para emissão da referida apólice foi de R$160.093,51.

Nos termos da apólice em vigor, o seguro D&O é extensivo aos administradores das sociedades controladas por nós.

A cláusula de indenidade e o seguro D&O não são cumulativos. Caso o ato ou fato em questão seja coberto pelo seguro D&O a cláusula de indenidade não é acionada, exceto para manter indene o diretor durante o curso de apuração do ato ou fato, sendo os recursos devolvidos à Companhia pelo reclamado quando do encerramento da apuração e recebimento da indenização pela seguradora emissora do D&O.

Para informações sobre o valor pago a título de prêmio do seguro de responsabilidade civil contratado para nossos administradores, vide item 12.11 deste Formulário de Referência.

13. Remuneração dos administradores / 13.13 - Percentual partes relacionadas na rem.

Exercício de 2019

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal (1)
Número de Membros Remunerados	9,00	2,17	0,00
Número de Membros – Parte Relacionada aos Controladores(2)	7,00	0,00	0,00
Valor da remuneração total do órgão no exercício	5.193.819,60	8.113.162,81	0,00
Valor da remuneração total atribuída a partes relacionadas ao controlador no órgão no exercício	4.251.257,01	n/a	0,00
% da Remuneração total do órgão	81,85	n/a	0,00

(1) Conselho Fiscal não instalado.
(2) Considera a média dos membros remunerados que são partes relacionadas aos Controladores.

Exercício de 2018

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal (1)
Número de Membros Remunerados	8,17	3,83	0,00
Número de Membros – Parte Relacionada aos Controladores(2)	7,17	0,00	0,00
Valor da remuneração total do órgão no exercício	2.353.554,30	26.038.223,61	0,00
Valor da remuneração total atribuída a partes relacionadas ao controlador no órgão no exercício	1.678.554,30	n/a	0,00
% da Remuneração total do órgão	71,32	n/a	0,00

(1) Conselho Fiscal não instalado.
(2) Considera a média dos membros remunerados que são partes relacionadas aos Controladores.

Exercício de 2017

	Conselho de Administração	Diretoria Estatutária	Conselho Fiscal (1)
Número de Membros Remunerados	8,00	3,00	0,00
Número de Membros – Parte Relacionada aos Controladores(2)	7,00	0,00	0,00
Valor da remuneração total do órgão no exercício	10.765.440,62	11.637.776,39	0,00
Valor da remuneração total atribuída a partes relacionadas ao controlador no órgão no exercício	10.635.440,62	n/a	0,00
% da Remuneração total do órgão	98,79%	n/a	0,00

(1) Conselho Fiscal não instalado.
(2) Considera a média dos membros remunerados que são partes relacionadas aos Controladores.

13. Remuneração dos administradores / 13.14 - Remuneração - outras funções

Não houve nos 3 (três) últimos exercícios sociais, pagamento de remuneração para membros do nosso Conselho de Administração, da nossa Diretoria Estatutária ou do nosso Conselho Fiscal por qualquer razão que não a função que ocupam.

13. Remuneração dos administradores / 13.15 - Rem. reconhecida - controlador/controlada

Em relação aos 3 (três) últimos exercícios sociais, não há valores reconhecidos nos nossos resultados de controladores, diretos ou indiretos, de sociedades sob controle comum e de nossas controladas, como remuneração de membros de nosso Conselho de Administração, de nossa Diretoria Estatutária ou de nosso Conselho Fiscal.

13. Remuneração dos administradores / 13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração

Em atenção à Instrução CVM 480, no item 13.2 deste Formulário de Referência informamos: (i) o número total de membros do nosso Conselho de Administração, de nossa Diretoria e do nosso Conselho Fiscal (item 13.2 b do Anexo 24 da Instrução CVM 480); e (ii) o número de membros remunerados do nosso Conselho de Administração, de nossa Diretoria e do nosso Conselho Fiscal (item 13.2 c do Anexo 24 da Instrução CVM 480). Em ambos os casos, o cálculo do número de membros de cada órgão foi apurado nos termos do Ofício-Circular CVM/SEP/N.º/2019, aferindo-se o número de membros em cada mês do exercício, somando o resultado de todos os meses e dividindo pelo número de meses do exercício, obtendo assim, uma média anual do nº total de membros dos órgãos de administração/ nº de membros remunerados dos órgãos de administração (conforme o caso). Nos últimos três exercícios sociais e no exercício social corrente o cálculo do número total de membros e do número de membros remunerados do nosso Conselho de Administração, da nossa Diretoria e do nosso Conselho Fiscal se deu conforme demonstrado a seguir:

Diretoria

a) *Número total de membros:*

Previsão para 2020:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	2
Fevereiro	2
Março	2
Abril	2
Maio	2
Junho	2
Julho	2
Agosto	2
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	2
Dezembro	2
TOTAL	**24**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**2,00**

Previsão para 2019:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	2
Abril	2
Maio	2
Junho	2
Julho	2
Agosto	2
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	2
Dezembro	2
TOTAL	**26**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**2,17**

13. Remuneração dos administradores / 13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração

Em 2018:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	4
Abril	4
Maio	4
Junho	4
Julho	4
Agosto	4
Setembro	4
Outubro	4
Novembro	4
Dezembro	4
TOTAL	**46**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**3,83**

Em 2017:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	3
Abril	3
Maio	3
Junho	3
Julho	3
Agosto	3
Setembro	3
Outubro	3
Novembro	3
Dezembro	3
TOTAL	**36**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**3,00**

b) *Número de membros remunerados*

Previsão para 2020:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	2
Fevereiro	2
Março	2
Abril	2
Maio	2
Junho	2
Julho	2
Agosto	2
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	2
Dezembro	2
TOTAL	**24**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**2,00**

Previsão para 2019:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	2
Abril	2
Maio	2
Junho	2
Julho	2
Agosto	2
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	2
Dezembro	2
TOTAL	**26**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**2,17**

13. Remuneração dos administradores / 13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração

Em 2018:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	4
Abril	4
Maio	4
Junho	4
Julho	4
Agosto	4
Setembro	4
Outubro	4
Novembro	4
Dezembro	4
TOTAL	**46**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**3,83**

Em 2017:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	3
Fevereiro	3
Março	3
Abril	3
Maio	3
Junho	3
Julho	3
Agosto	3
Setembro	3
Outubro	3
Novembro	3
Dezembro	3
TOTAL	**36**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**3,00**

Conselho de Administração

a) *Número total de membros:*

Previsão para 2020:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	9
Fevereiro	9
Março	9
Abril	9
Maio	9
Junho	9
Julho	9
Agosto	9
Setembro	9
Outubro	9
Novembro	9
Dezembro	9
TOTAL	**108**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**9,00**

Em 2019:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	9
Fevereiro	9
Março	9
Abril	9
Maio	9
Junho	9
Julho	9
Agosto	9
Setembro	9
Outubro	9
Novembro	9
Dezembro	9
TOTAL	**108**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**9,00**

13. Remuneração dos administradores / 13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração

Em 2018:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	10
Fevereiro	10
Março	10
Abril	9
Maio	9
Junho	9
Julho	9
Agosto	9
Setembro	9
Outubro	9
Novembro	9
Dezembro	9
TOTAL	**111**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**9,25**

Em 2017:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	10
Fevereiro	10
Março	10
Abril	10
Maio	10
Junho	10
Julho	10
Agosto	10
Setembro	10
Outubro	10
Novembro	10
Dezembro	10
TOTAL	**120**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**10,00**

b) *Número de membros remunerados*

Previsão para 2020:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	9
Fevereiro	9
Março	9
Abril	9
Maio	9
Junho	9
Julho	9
Agosto	9
Setembro	9
Outubro	9
Novembro	9
Dezembro	9
TOTAL	108
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**9,00**

Em 2019:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	9
Fevereiro	9
Março	9
Abril	9
Maio	9
Junho	9
Julho	9
Agosto	9
Setembro	9
Outubro	9
Novembro	9
Dezembro	9
TOTAL	108
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**9,00**

Em 2018:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	9
Fevereiro	9
Março	8
Abril	9
Maio	7
Junho	8
Julho	8
Agosto	8

Em 2017:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	8
Fevereiro	8
Março	8
Abril	8
Maio	8
Junho	8
Julho	8
Agosto	8

13. Remuneração dos administradores / 13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração

Setembro	8
Outubro	8
Novembro	8
Dezembro	8
TOTAL	**98**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**8,17**

Setembro	8
Outubro	8
Novembro	8
Dezembro	8
TOTAL	**96**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**8,00**

Conselho Fiscal

a) *Número total de membros:*

Previsão para 2020:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

Em 2019:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

Em 2018:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

Em 2017:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

13. Remuneração dos administradores / 13.16 - Outras inf. relev. - Remuneração

b) *Número de membros remunerados*

Previsão para 2020:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

Em 2019:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

Em 2018:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

Em 2017:

MESES	Nº DE MEMBROS
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
TOTAL	**0**
MÉDIA (TOTAL/Nº DE MESES)	**0,00**

14. Recursos humanos / 14.1 - Descrição dos recursos humanos

a) número de empregados:

A tabela a seguir evidencia a composição do quadro de colaboradores de nossa Companhia e nossas controladas nas datas indicadas:

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Número Total de Empregados	2.349	1.833	1.946
Por grupos			
Administrativo	570	273	358
Operacional	1.779	1.560	1.588
Por localização geográfica			
Brasília(1)	1.201	636	621
Minas Gerais	125	120	126
NE 1(2)	162	139	125
NE 2(3)	82	87	83
Paraná	88	85	92
Rio de Janeiro(4)	170	171	185
Rio Grande do Sul(5)	139	146	151
São Paulo	382	449	563

(1) Brasília: DF, GO, TO, RO, PA, AM, AP, AC, MT, MS e RR.
(2) NE 1: PE, AL, SE e BA.
(3) NE 2: PB, RN, CE, PI e MA
(4) Rio de Janeiro: RJ e ES
(5) Rio Grande do Sul: RS e SC

b) número de terceirizados:

Possuímos serviços terceirizados de apoio prestados diariamente, como limpeza e manutenção, assistentes de departamento de pessoal e serviços advocatícios. Os referidos contratos são celebrados com tempo indeterminado de duração, podendo ser rescindidos a qualquer tempo mediante comunicação neste sentido formulada por nós. Nos termos dos contratos celebrados, não há determinação específica da quantidade de prestadores terceirizados, não sendo possível prever com exatidão a quantidade necessária de prestadores para atender as demandas específicas dos referidos contratos.

c) índice de rotatividade

O quadro abaixo evidencia nossos índices de rotatividade para cada um dos exercícios abaixo:

2017			
ROTATIVIDADE	**ATIVOS[1]**	**DESLIGADOS**	**ÍNDICE**
TOTAL	1.726	658	38,12%
2018			
ROTATIVIDADE	**ATIVOS[1]**	**DESLIGADOS**	**ÍNDICE**
TOTAL	1.851	769	41,55%
2019			
ROTATIVIDADE	**ATIVOS[1]**	**DESLIGADOS**	**ÍNDICE**
TOTAL	2.179	763	35,01%

[1] *Considera a média de colaboradores ativos dos períodos.*

14. Recursos humanos / 14.2 - Alterações relevantes-Rec. humanos

No período compreendido entre 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2019, tivemos um aumento significativo do número de nossos empregados, de 20,7%, passando de 1.946 empregados em 31 de dezembro de 2017 para 2.349 empregados em 31 de dezembro de 2019, sendo o referido aumento fruto do nosso crescimento orgânico e necessidade de adequar a nossa estrutura à expansão dos nossos negócios.

14. Recursos humanos / 14.3 - Política remuneração dos empregados

a. Política de salários e remuneração variável

A estratégia de remuneração dos nossos colaboradores busca reter os melhores profissionais, além de estimular a entrega de resultados individuais e coletivos. A política adotada tem por objetivo definir e manter critérios equitativos de valorização, visando o equilíbrio competitivo interno e externo das estruturas de cargos e salários, bem como do plano de benefícios. A remuneração é fixada com base no desempenho individual, assegurando a manutenção do poder aquisitivo dos colaboradores, em valores praticados no mercado. Para isto, contratamos os serviços de uma consultoria especializada para realização de pesquisa salarial.

A equipe de vendas tem sua remuneração mensal composta por salário fixo e variável, para que sejam recompensados pelo alcance das metas propostas. Para alguns cargos a remuneração variável é realizada por comissão, podendo ser um percentual em cima da produção dos parceiros do negócio ou dos valores diretos recebidos pela unidade negócio, com a consequente manutenção da motivação para atingimento de resultados.

Todos os nossos empregados são elegíveis ao recebimento de uma remuneração relativa à participação em nossos resultados, que é uma recompensa de natureza não salarial, a qual está diretamente relacionada ao cumprimento de metas coletivas estabelecidas por nossa Diretoria Executiva. Além disso, são considerados para o cálculo os resultados específicos da Unidade, representados por nossa meta de aderência estratégica (M.A.E.) que é composta pelo resultado de EBITDA da Unidade (50%) e o resultado dos *key results* definidos pela Unidade no momento do planejamento estratégico da companhia. Para os cargos de Superintendência, Gerência, Coordenação e Especialista das áreas do Corporativo (que não possuem receita própria), considera-se o alcance de metas individuais desdobradas para cada cargo de acordo com sua complexidade e potencial de alavancagem do negócio.

b. Política de benefícios

Oferecemos um plano completo de benefícios, para que os nossos colaboradores tenham tranquilidade para exercer plenamente suas funções. Disponibilizamos plano de saúde, plano odontológico, benefício para atividade física, vale refeição, vale alimentação, vale transporte, seguro de vida em grupo, assistência funeral, auxílio creche e desconto em medicamentos.

Desde julho de 2014, oferecemos também o PAR PREV, Plano de Previdência Complementar oferecido por nós.

Por fim, oferecemos também um check-up médico anual aos nossos executivos e vacina contra gripe a todos os colaboradores das nossas unidades próprias, atendendo às necessidades específicas deste público.

c. Características dos planos de remuneração baseados em ações dos empregados não administradores, identificando (i) grupo de beneficiários; (ii) condições para exercício; (iii) preços de exercício; (iv) prazos de exercício; (v) quantidade de ações comprometidas pelo plano

Na data deste Formulário de Referência, não possuíamos planos de remuneração baseados em ações para nossos empregados.

14. Recursos humanos / 14.4 - Relações emissor / sindicatos

Nossos empregados são representados pelos sindicatos das localidades em que possuímos estabelecimentos. Acreditamos manter relações amistosas com todos os Sindicatos envolvidos, havendo negociações coletivas anuais entre nós e os sindicatos com êxito desde 2006. Até o presente momento nunca houve qualquer conflito significativo, greve ou movimento paredista.

Por outro lado, somos representados pelo Sindicato dos Corretores de Seguros, Empresas Corretoras de Seguros, Capitalização e Previdência Privada no Distrito Federal - SINCOR-DF para o qual realizamos nossa contribuição patronal anualmente.

Os acordos coletivos atualmente em vigor são celebrados anualmente. Relacionamos abaixo os sindicatos que representam os nossos funcionários nas negociações coletivas anuais, bem como nas tratativas negociais de jornadas de trabalho, benefícios, participação nos lucros e resultados, conferências das homologações, além das tradicionais negociações coletivas por categoria:

- Federação Nacional dos Securitários – FENESPIC

- Sindicato Dos Empregados Em Empresas de Processamento de Dados, Serv Comp, Inform Tec. Infor
- Sindicato dos Securitários da Bahia
- Sindicato dos Securitários da Paraíba
- Sindicato dos Securitários de Alagoas
- Sindicato dos Securitários de Florianópolis
- Sindicato dos Securitários de Fortaleza
- Sindicato dos Securitários de Goiás
- Sindicato dos Securitários de Joinville
- Sindicato dos Securitários de Minas Gerais
- Sindicato dos Securitários de Pernambuco
- Sindicato dos Securitários de Roraima
- Sindicato dos Securitários de São Paulo
- Sindicato dos Securitários de Sergipe
- Sindicato dos Securitários do Amazonas
- Sindicato dos Securitários do Blumenau
- Sindicato dos Securitários do Distrito Federal
- Sindicato dos Securitários do Espírito Santo
- Sindicato dos Securitários do Maranhão
- Sindicato dos Securitários do Mato Grosso
- Sindicato dos Securitários do Mato Grosso Do Sul
- Sindicato dos Securitários do Pará
- Sindicato dos Securitários do Paraná
- Sindicato dos Securitários do Piauí
- Sindicato dos Securitários do Rio de Janeiro
- Sindicato dos Securitários do Rio Grande do Norte
- Sindicato dos Securitários do Rio Grande do Sul
- Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia
- Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco
- Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal.
- Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da cidade de São Paulo e grande São Paulo

14. Recursos humanos / 14.5 - Outras informações relevantes - Recursos humanos

Não há outras informações relevantes que não tenham sido divulgadas nesta seção 14.

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	**Nacionalidade-UF**	**Participa de acordo de acionistas**	**Acionista controlador**	**Última alteração**	
Acionista Residente no Exterior	**Nome do Representante Legal ou Mandatório**		**Tipo de pessoa**	**CPF/CNPJ**	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	**Ações ordinárias %**	**Qtde. ações preferenciais**	**Ações preferenciais %**	**Qtde. total de ações**	**Total ações %**
CONTROLADORA / INVESTIDORA				**CPF/CNPJ acionista**	**Composição capital social**

AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração:

0	0,000	0	0,000	0	0,000

Caixa Seguros Holding S.A.

14.045.781/0001-45	Brasileira	Sim	Sim	25/06/2020	
39.976.820	25,000	0	0,000	39.976.820	25,000

Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**
TOTAL	0	0.000

Integra Participações S.A.

17.429.901/0001-04	Brasileira-DF	Sim	Sim	25/06/2020	
42.476.693	26,563	0	0,000	42.476.693	26,563

Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**
TOTAL	0	0.000

Itaú Unibanco S.A.

60.701.190/0001-04	Brasileira	Não	Não	25/06/2020	
12.063.200	7,544	0	0,000	12.063.200	7,544

Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**
TOTAL	0	0.000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatório		Tipo de pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
OUTROS					
65.390.569	40,893	0	0,000	65.390.569	40,893
TOTAL					
159.907.282	100,000	0	0,000	159.907.282	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	**Nacionalidade-UF**	**Participa de acordo de acionistas**	**Acionista controlador**	**Última alteração**	
Acionista Residente no Exterior	**Nome do Representante Legal ou Mandatório**		**Tipo de pessoa**	**CPF/CNPJ**	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	**Ações ordinárias %**	**Qtde. ações preferenciais**	**Ações preferenciais %**	**Qtde. total de ações**	**Total ações %**
CONTROLADORA / INVESTIDORA				**CPF/CNPJ acionista**	**Composição capital social**
Caixa Seguros Holding S.A.				**14.045.781/0001-45**	
Caixa Seguridade Participações S.A.					
22.543.331/0001-00	Brasileira-DF	Sim	Não	31/12/2019	
2.278.822	48,210	0	0,000	2.278.822	48,210
Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**			
TOTAL	0	0.000			
CNP Assurances S.A.					
05.714.603/0001-79	Francesa	Sim	Sim	31/12/2019	
2.398.886	50,750	0	0,000	2.398.886	50,750
Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**			
TOTAL	0	0.000			
OUTROS					
49.160	1,040	0	0,000	49.160	1,040
TOTAL					
4.726.868	100,000	0	0,000	4.726.868	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA

ACIONISTA

CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração
34.267.237/0001-55	Brasileira-DF	Não	Sim	31/12/2019

Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatório	Tipo de pessoa	CPF/CNPJ

Detalhamento de ações

Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %
192.575	65,778	0	0,000	192.575	65,778

CONTROLADORA / INVESTIDORA	CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
Integra Participações S.A.	**17.429.901/0001-04**	

Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal - FENAE

Classe Ação	Qtde. de ações	Ações %
TOTAL	0	0.000

OUTROS

100.191	34,222	0	0,000	100.191	34,222

TOTAL

292.766	100,000	0	0,000	292.766	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	**Nacionalidade-UF**	**Participa de acordo de acionistas**	**Acionista controlador**	**Última alteração**	
Acionista Residente no Exterior	**Nome do Representante Legal ou Mandatório**		**Tipo de pessoa**	**CPF/CNPJ**	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	**Ações ordinárias %**	**Qtde. ações preferenciais**	**Ações preferenciais %**	**Qtde. total de ações**	**Total ações %**
CONTROLADORA / INVESTIDORA				**CPF/CNPJ acionista**	**Composição capital social**
CNP Assurances S.A.				**05.714.603/0001-79**	
La Banque Postale S.A.					
	Francesa	Não	Sim	04/03/2020	
419.661.213	61,120	0	0,000	419.661.213	61,120
Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**			
TOTAL	0	0.000			
OUTROS					
266.957.264	38,880	0	0,000	266.957.264	38,880
TOTAL					
686.618.477	100,000	0	0,000	686.618.477	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatório		Tipo de pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %

CONTROLADORA / INVESTIDORA	CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal - FENAE	34.267.237/0001-55	

OUTROS					
27	100,000	0	0,000	27	100,000

TOTAL					
27	100,000	0	0,000	27	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA

ACIONISTA

CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração
Acionista Residente no Exterior	**Nome do Representante Legal ou Mandatório**		**Tipo de pessoa**	**CPF/CNPJ**

Detalhamento de ações

Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				**CPF/CNPJ acionista**	**Composição capital social**
La Banque Postale S.A.					
AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração:					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
La Poste S.A.					
	Francesa	Não	Sim	04/03/2020	
80.309.149	100,000	0	0,000	80.309.149	100,000

Classe Ação	Qtde. de ações	Ações %
TOTAL	0	0.000

OUTROS					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
TOTAL					
80.309.149	100,000	0	0,000	80.309.149	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA

ACIONISTA

CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração
Acionista Residente no Exterior	**Nome do Representante Legal ou Mandatório**		**Tipo de pessoa**	**CPF/CNPJ**

Detalhamento de ações

Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %
CONTROLADORA / INVESTIDORA				**CPF/CNPJ acionista**	**Composição capital social**
La Poste S.A.					
AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração:					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
Caisse des Dépôts					
	Francesa	Não	Sim	04/03/2020	
1.770.400.950	66,000	0	0,000	1.770.400.950	66,000
Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**			
TOTAL	0	0.000			
Governo Frances					
	Francesa	Não	Sim	04/03/2020	
912.024.732	34,000	0	0,000	912.024.732	34,000
Classe Ação	**Qtde. de ações**	**Ações %**			
TOTAL	0	0.000			
OUTROS					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
TOTAL					

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	Nacionalidade-UF	Participa de acordo de acionistas	Acionista controlador	Última alteração	
Acionista Residente no Exterior	Nome do Representante Legal ou Mandatório		Tipo de pessoa	CPF/CNPJ	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %

CONTROLADORA / INVESTIDORA	CPF/CNPJ acionista	Composição capital social
La Poste S.A.		

Qtde. ações ordinárias	Ações ordinárias %	Qtde. ações preferenciais	Ações preferenciais %	Qtde. total de ações	Total ações %
2.682.425.682	100,000	0	0,000	2.682.425.682	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.1 / 2 - Posição acionária

CONTROLADORA / INVESTIDORA					
ACIONISTA					
CPF/CNPJ acionista	**Nacionalidade-UF**	**Participa de acordo de acionistas**	**Acionista controlador**	**Última alteração**	
Acionista Residente no Exterior	**Nome do Representante Legal ou Mandatório**		**Tipo de pessoa**	**CPF/CNPJ**	
Detalhamento de ações					
Qtde. ações ordinárias	**Ações ordinárias %**	**Qtde. ações preferenciais**	**Ações preferenciais %**	**Qtde. total de ações**	**Total ações %**
CONTROLADORA / INVESTIDORA				**CPF/CNPJ acionista**	**Composição capital social**
Caisse des Dépôts					
AÇÕES EM TESOURARIA - Data da última alteração:					
0	0,000	0	0,000	0	0,000
OUTROS					
1	100,000	0	0,000	1	100,000
TOTAL					
1	100,000	0	0,000	1	100,000

15. Controle e grupo econômico / 15.3 - Distribuição de capital

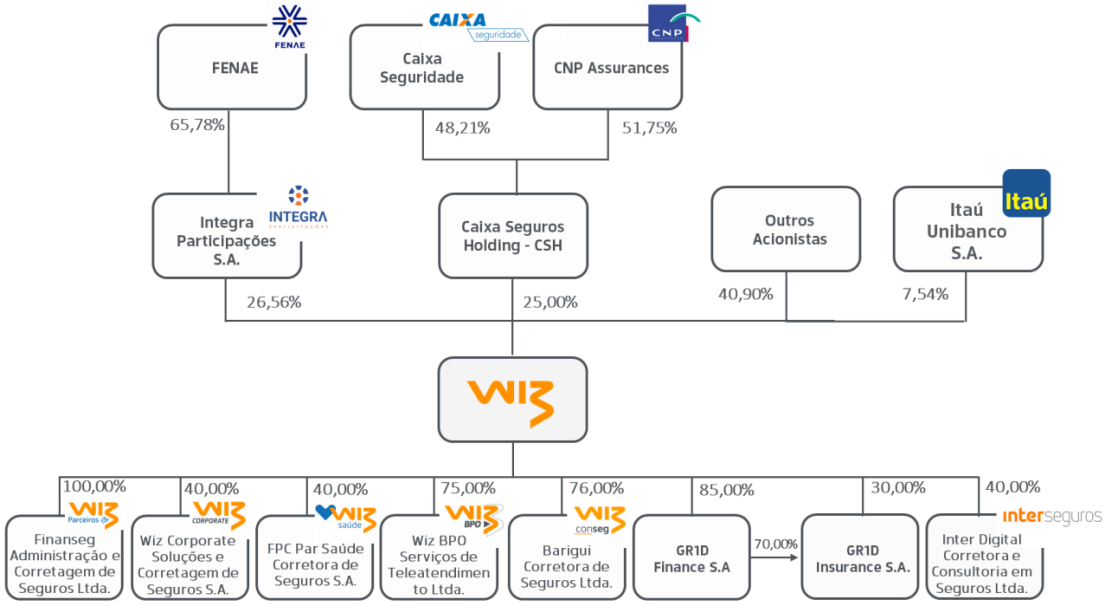
Data da última assembleia / Data da última alteração	24/04/2019
Quantidade acionistas pessoa física	57.158
Quantidade acionistas pessoa jurídica	953
Quantidade investidores institucionais	155

Ações em Circulação

Ações em circulação correspondente a todas ações do emissor com exceção das de titularidade do controlador, das pessoas a ele vinculadas, dos administradores do emissor e das ações mantdas em tesouraria

Quantidade ordinárias	77.453.769	48,437%
Quantidade preferenciais	0	0,000%
Total	77.453.769	48,437%

15. Controle e grupo econômico / 15.4 - Organograma dos acionistas e do grupo econômico



[1] Inclui as participações detidas pelos membros da administração de nossa Companhia.
[2] As participações dos acionistas da nossa Companhia se referem ao capital votante e total e as participações da nossa Companhia em suas subsidiárias se referem ao capital social total das mesmas.

15. Controle e grupo econômico / 15.5 - Acordo de Acionistas

Possuímos o seguinte acordo de acionistas em vigor arquivado em nossa sede:

Acordo de Acionistas da FPC Par Corretora de Seguros S.A. (antiga denominação da Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A.), datado de 3 de outubro de 2014, celebrado entre a Par Participações S.A. ("Par Participações") (nova denominação como Integra Participações S.A. ("Integra Participações"), Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal ("FENAE"), a Caixa Seguros Holding S.A. ("Caixa Seguros Holding"), a Nisa Participações S.A. ("Nisa"), o Évora Fundo de Investimento em Participações ("Évora FIP" e, em conjunto com a Par Participações, a FENAE, a Caixa Seguros Holding e a Nisa, "Acionistas do Bloco de Controle") e Boxters LLC ("Boxters") e Astúrias Fundo de Investimento em Participações ("Astúrias FIP" e, em conjunto com a Boxters, "Acionistas do Bloco B"), com interveniência da nossa Companhia, da Algarve LLC e da CSH S.A. ("Acordo de Acionistas Pós IPO").

Os principais termos e condições do Acordo de Acionistas Pós IPO estão descritos abaixo.

a. partes

Par Participações, FENAE, Caixa Seguros Holding, Algarve, LLC (sucessora dos direitos e obrigações assumidos pela Nisa no âmbito do Acordo de Acionistas Pós IPO), Évora FIP, Boxters e Astúrias FIP, com interveniência e anuência da nossa Companhia e da CSH S.A.

b. data de celebração

3 de outubro de 2014.

c. prazo de vigência

25 (vinte e cinco) anos, contados de 3 de outubro de 2014.

d. descrição das cláusulas relativas ao exercício do direito de voto e do poder de controle

Os Acionistas do Bloco de Controle obrigam-se a realizar, anteriormente a cada Assembleia Geral de nossa Companhia e de nossas coligadas, uma reunião prévia para formular e adotar um posicionamento unificado a ser manifestado pelas Acionistas do Bloco de Controle em tal Assembleia Geral. Desta forma, as Acionistas do Bloco de Controle concordaram e comprometeram-se a exercer os respectivos direitos de voto em cada Assembleia Geral como um bloco unificado, de acordo com as resoluções adotadas na respectiva reunião prévia que venha anteceder a referida Assembleia Geral, conforme os quóruns de aprovação em cada reunião prévia ("Reunião Prévia AG").

Cada Acionista do Bloco de Controle terá direito a 01 (um) voto nas Reuniões Prévias AG, observado que (i) Par Participações e FENAE são consideradas para fins do Acordo de Acionistas como um único acionista; e (ii) Algarve e Évora FIP são considerados para fins do Acordo de Acionistas como um único acionista.

O direito da Algarve e do Évora FIP a 01 (um) voto nas Reuniões Prévias AG será válido apenas durante o período de *Lock-Up* (conforme definido abaixo) a eles aplicável, expirado o qual Algarve e Évora FIP deixarão de integrar o Bloco de Controle e de participar das Reuniões Prévias AG, passando a ser consideradas "Acionistas do Bloco B".

A aprovação das seguintes matérias depende do voto afirmativo de todas as Acionistas do Bloco de Controle:

i) alteração do nosso Estatuto Social;

ii) alteração na nossa estrutura, funções e no número de membros que compõem o nosso Conselho de Administração;

iii) eleger ou destituir, a qualquer tempo, os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, quando instalado, e, se for o caso, de seus suplentes;

15. Controle e grupo econômico / 15.5 - Acordo de Acionistas

iv) aumento e/ou redução do capital, bem como resgate, amortização, desdobramento, grupamento ou cancelamento de ações da Companhia, observado o capital autorizado no nosso Estatuto Social;

v) deliberar sobre a emissão de bônus de subscrição e debêntures conversíveis em ações ordinárias por parte da nossa Companhia, observado o capital autorizado no nosso Estatuto Social;

vi) operações de fusão, incorporação, cisão, transformação ou qualquer outra forma de reorganização societária ou consolidação de nossos negócios;

vii) liquidação e dissolução, cessação do estado de liquidação incluindo a nomeação ou remoção de liquidantes e a aprovação das contas dos liquidantes da nossa Companhia;

viii) requerimento de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial da nossa Companhia;

ix) deliberação (a) pela distribuição de um dividendo inferior ou superior ao mínimo fixado no nosso Estatuto Social; ou (b) pela retenção da totalidade do nosso lucro;

x) a instituição de plano de outorga de opção de compra de ações;

xi) deliberar sobre o cancelamento do registro de companhia aberta perante a CVM;

xii) deliberar a saída da nossa Companhia do Novo Mercado, a qual deverá ser comunicada à B3 por escrito, com antecedência prévia de 30 (trinta) dias; e

xiii) escolher a empresa especializada responsável pela elaboração de laudo de avaliação nos casos e na forma prevista no nosso Estatuto Social, dentre as empresas indicadas em lista tríplice formulada pelo Conselho de Administração.

Não há regras sobre o exercício do direito de voto dos Acionistas do Bloco B.

e. descrição das cláusulas relativas à indicação de administradores, membros de comitês estatutários ou de pessoas que assumam posições gerenciais

A administração da Companhia é exercida por profissionais experientes e capacitados, comprometendo-se os Acionistas do Bloco de Controle a sempre indicar profissionais qualificados, de indiscutível reputação e caráter, bem como a assegurar que os membros da administração por ela indicados cumpram integralmente com todos os dispositivos do Acordo de Acionista e todos os outros dispositivos legais aplicáveis.

Conforme previsto no Estatuto Social, o Conselho de Administração será composto por, no mínimo, 8 e, no máximo, 13 membros, eleitos por Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo, com mandato unificado de 2 anos, sendo permitida a reeleição.

Os Acionistas do Bloco de Controle se comprometeram a indicar membros do nosso Conselho de Administração nos seguintes termos: (i) enquanto a Par Participações estiver sujeita ao *Lock-Up* (conforme descrito no item "f" abaixo), a Par Participações terá o direito de indicar 4 (quatro) titulares e 4 (quatro) suplentes, mais 1 (um) conselheiro independente (conforme definição do Regulamento do Novo Mercado da B3, "Conselheiro Independente") e seu respectivo suplente, (ii) enquanto a Caixa Seguros Holding estiver sujeita ao *Lock-Up* (conforme descrito no item "f" abaixo), a Caixa Seguros Holding terá o direito de indicar 3 (três) titulares e 3 (três) suplentes, mais 1 (um) Conselheiro Independente e seu respectivo suplente, e (iii) enquanto a Algarve estiver sujeita ao Lock-Up (conforme descrito no item "f" abaixo) ou detiver ao menos 10,0% (dez por cento) do nosso capital social total e votante, a Algarve terá o direito de indicar 1 (um) titular e 1 (um) suplente.

Uma vez expirado o Lock-Up aplicável à Caixa Seguros Holding e à Par Participações, enquanto Par Participações e Caixa Seguros Holding mantiverem, em conjunto, o nosso controle, os membros do Conselho de Administração da Companhia (e seus respectivos suplentes) indicados pela Par Participações e pela Caixa Seguros Holding continuarão a ser indicados nos termos previstos acima, ressalvado que caso, a qualquer momento após expirado o Lock-Up, as participações detidas

15. Controle e grupo econômico / 15.5 - Acordo de Acionistas

por Par Participações e por Caixa Seguros Holding sejam alteradas, a regra de indicação dos conselheiros será a seguinte: (x) caso a participação acionária da Caixa Seguros Holding na Companhia se torne igual à participação detida pela Par Participações, a Caixa Seguros Holding terá o direito de indicar mais 1 (um) membro titular e respectivo suplente, de modo a ter o mesmo número de membros titulares e respectivos suplentes indicados pela Par Participações; e (y) caso a participação acionária da Par Participações na Companhia se torne inferior à participação detida pela Caixa Seguros Holding, a Caixa Seguros Holding terá o direito de indicar mais outro membro titular e respectivo suplente, de modo a ter 1 (um) membro titular e respectivo suplente a mais do que o número de membros indicados pela Par Participações.

O Presidente do nosso Conselho de Administração e de nossas coligadas, conforme o caso e se aplicável, será indicado pela Par Participações, enquanto o Vice-Presidente do nosso Conselho de Administração e de nossas coligadas, conforme o caso, será indicado pela Caixa Seguros Holding.

f. descrição das cláusulas relativas à transferência de ações e à preferência para adquiri-las

Cada Acionista do Bloco de Controle se comprometeu a não alienar as ações de sua titularidade em descumprimento do respectivo Percentual Mínimo de Participação (conforme definido abaixo) do Acionista do Bloco de Controle, direta ou indiretamente, a qualquer Pessoa, pelos períodos descritos abaixo ("*Lock-Up*"):

i) Caixa Seguros Holding estará sujeita ao *Lock-Up* até 14 de fevereiro de 2021;

ii) a Par Participações e a FENAE, consideradas em conjunto, estarão sujeitas ao *Lock-Up* pelo prazo de 25 anos contados de 3 de outubro de 2014, sendo certo que, caso, após o término do *Lock-Up* da Caixa Seguros Holding, a parceria comercial existente entre Caixa Econômica Federal e Caixa Seguros Holding e suas subsidiárias deixe de existir por decurso de prazo, rescisão, resilição, distrato e/ou não renovação, declaração de nulidade ou qualquer outro motivo, o *Lock-Up* da Par Participações deixará automaticamente de ser aplicável à Par Participações. Por outro lado, caso a parceria comercial existente entre CAIXA e Caixa Seguros Holding esteja em vigor na data em que se encerraria o Lock-Up da Par Participações e/ou FENAE, o Lock-Up será automaticamente prorrogado e vigorará enquanto vigorar a parceria comercial;

iii) A Algarve estará sujeita ao *Lock-Up* referente a (i) 100% (cem por cento) do seu Percentual Mínimo de Participação do Acionista do Bloco de Controle até o término do período de 12 (doze) meses contados da data do IPO; e (ii) 50% (cinquenta por cento) do seu Percentual Mínimo de Participação do Acionista do Bloco de Controle até o término do período de 24 (vinte e quatro) meses contados da data do IPO.

Para fins do Acordo de Acionistas, os Acionistas do Bloco de Controle se comprometeram a manter, após o IPO, pelo prazo do Lock-Up, os seguintes percentuais mínimos de participação (cada um, um "Percentual Mínimo de Participação"):

a) Par Participações: 26,0% (vinte e seis por cento) do total de ações ordinárias de nossa emissão, observado que as participações de Par Participações e FENAE são consideradas em conjunto, como um único acionista;

b) Caixa Seguros Holding: 25,0% (vinte e cinco por cento) do total de ações ordinárias de nossa emissão; e

c) Algarve: 10,0% (dez por cento) do total de ações ordinárias de nossa emissão, observado que as participações de Algarve e Évora FIP serão considerados em conjunto, como um único acionista.

Após o *Lock-Up* aplicável a cada Acionista, as ações vinculadas ao Acordo de Acionistas poderão ser livremente alienadas a qualquer tempo pelo respectivo Acionista, desde que por meio de (i) uma transferência autorizada nos termos do Acordo de Acionistas ou (ii) uma alienação de Ações realizada em ambiente de bolsa de valores ou no âmbito de oferta pública de ações devidamente registrada perante a CVM, conforme aplicável.

Caso uma das Acionistas ("Acionista Ofertante") deseje alienar ou transferir parte ou a totalidade das suas ações, por meio de transações que não estejam contempladas no parágrafo acima, deverá primeiramente comunicar, por escrito, à nossa Companhia e as outras Acionistas ("Acionistas Ofertadas"), especificando os termos do negócio, para fins de exercício do direito de preferência ("Direito de Preferência").

O Direito de Preferência poderá ser exercido primeiramente pela nossa Companhia no prazo de 15 (quinze) dias do recebimento da notificação, e após, caso nossa Companhia não o exerça ou rejeite a proposta, poderá ser exercido pelas Acionistas Ofertadas no prazo subsequente de 15 (quinze) dias. O exercício do Direito de Preferência deverá abranger a

15. Controle e grupo econômico / 15.5 - Acordo de Acionistas

aquisição da totalidade, e não menos que a totalidade, das ações objeto da oferta vinculante.

Além do Direito de Preferência acima referido, na hipótese de alienação de ações de titularidade da Par Participações, exceto no caso de alienação de Ações realizada em ambiente de bolsa de valores ou mediante oferta pública de ações devidamente registrada na CVM, conforme seja aplicável, as demais Acionistas poderão exigir que a Par Participações aliene, juntamente com as ações ofertadas, as ações de propriedade das demais Acionistas, na mesma proporção das ações ofertadas pela Par Participações, em relação à totalidade das ações de titularidade da Par Participações, pelo mesmo preço por ação e nas mesmas condições constantes da notificação.

g. descrição das cláusulas que restrinjam ou vinculem o direito de voto de membros do conselho de administração ou de outros órgãos de fiscalização e controle

Anteriormente a cada reunião do nosso Conselho de Administração e/ou do Conselho de Administração de nossas Coligadas, as Acionistas do Bloco de Controle realizarão uma reunião prévia para formular e adotar um posicionamento unificado a ser manifestado pelos membros do Conselho de Administração indicados pelas Acionistas do Bloco de Controle. As Acionistas do Bloco de Controle concordaram e comprometeram-se, ainda, a fazer com que os membros do Conselho de Administração (salvo por Conselheiros Independentes e o conselheiro indicado pela Algarve após o período de *Lock-Up* a ela aplicável, se for o caso) votem na Reunião do Conselho de Administração em conformidade com as resoluções adotadas na reunião prévia que venha anteceder a referida Reunião do Conselho de Administração ("Reunião Prévia CA").

Cada Acionista do Bloco de Controle terá direito a 01 (um) voto nas Reuniões Prévias CA, observado que (i) Par Participações e FENAE são consideradas para fins do Acordo de Acionistas como um único acionista; e (ii) Algarve e Évora FIP são considerados para fins do Acordo de Acionistas como um único acionista.

O direito da Algarve e do Évora FIP a 01 (um) voto nas Reuniões Prévias CA será válido apenas durante o período de *Lock-Up* (conforme definido abaixo) a eles aplicável, expirado o qual Algarve e Évora FIP deixarão de integrar o Bloco de Controle e de participar das Reuniões Prévias CA, passando a ser consideradas "Acionistas do Bloco B".

Caso qualquer membro do Conselho de Administração deixe de manifestar seu voto em consonância com o que foi aprovado em Reunião Prévia CA, a Acionista do Bloco de Controle que não o tiver indicado poderá apresentar reclamação formal a outra. Nesse caso, a parte que indicou o aludido Conselheiro deverá envidar seus melhores esforços para que tal membro do Conselho de Administração renuncie ao cargo e, caso tal renúncia não ocorra em até 10 (dez) dias úteis, as Acionistas do Bloco de Controle acordam que uma Assembleia Geral da Companhia deverá ser convocada para destituí-lo de tal cargo e, ato contínuo, eleger novo membro em sua substituição.

A aprovação das seguintes matérias depende de voto afirmativo de todas as Acionistas do Bloco de Controle:

i) a aprovação ou quaisquer modificações do nosso Orçamento e do nosso Plano Anual de Negócios;

ii) definição das matérias a serem submetidas à assembleia geral de nossos acionistas, bem como convocar a Assembleia Geral Ordinária e, quando achar conveniente, Assembleia Geral Extraordinária;

iii) a submissão à Assembleia Geral propostas para a destinação dos lucros, distribuição ou não dos dividendos da nossa Companhia e alterações ao nosso Estatuto Social;

iv) a emissão de (A) ações, bônus de subscrição ou debêntures conversíveis em ações dentro do limite do capital autorizado, podendo ainda excluir (ou reduzir o prazo) do direito de preferência nas emissões de ações bônus de subscrição e debêntures conversíveis em ações dentro do limite do capital autorizado, nas hipóteses permitidas pela Lei nº 6.404/76 e nos termos e limites autorizados pelo nosso Estatuto Social; e (B) outros títulos ou valores mobiliários, incluindo debêntures não conversíveis em ações, bem como emissões para a captação de recursos, tais como *notes*, *commercial papers*, *bonds* ou outros de uso comum no mercado, deliberando sobre as suas condições de emissão, colocação, distribuição e resgate;

v) a criação de comitês técnicos ou consultivos para assessorar o nosso Conselho de Administração na nossa administração, com objetivos e funções definidos;

15. Controle e grupo econômico / 15.5 - Acordo de Acionistas

vi) a celebração de quaisquer contratos, a assunção de quaisquer obrigações e o endividamento em valores superiores a R$3.000.000,00 (três milhões de reais), seja em uma única transação, um único cliente ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses, desde que a transação não esteja detalhada no Orçamento ou no nosso Plano Anual de Negócios, observado que o valor acima disposto será corrigido anualmente pela variação positiva do IPCA;

vii) a celebração e aditamento de qualquer contrato, a realização de negócio ou operação entre nós e/ou qualquer de nossa coligadas e/ou subsidiárias de um lado, e qualquer das Acionistas e/ou suas afiliadas, de outro, em valores superiores a R$1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), seja em uma única transação, uma mesma afiliada, ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses, desde que a transação não esteja detalhada no Orçamento ou no nosso Plano Anual de Negócios, observado que o valor acima disposto será corrigido anualmente pela variação positiva do IPCA;

viii) a aquisição, alienação ou oneração de bens do nosso ativo não circulante, direta ou indiretamente, em valores superiores a R$1.000.000,00 (um milhão de Reais), seja em uma única transação, uma mesma Pessoa, ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses, desde que a transação não esteja detalhada no Orçamento ou no nosso Plano Anual de Negócios, observado que o valor acima disposto será corrigido anualmente pela variação positiva do IPCA;

ix) a concessão de avais, fianças ou quaisquer outras garantias em relação a obrigações de terceiros, que não entre nós e/ou nossas coligadas e/ou nossas subsidiárias, conforme o caso;

x) a alteração das práticas contábeis adotadas por nós, de modo a garantir que sejam mantidas e observadas as melhores práticas contábeis de acordo com a legislação brasileira aplicável;

xi) a definição da política para a realização de nossas aplicações financeiras;

xii) a realização de investimentos fora do nosso ramo de atividade principal de atuação;

xiii) a constituição de qualquer subsidiária ou controlada, aquisição, alienação ou oneração, a qualquer título, de participação no capital social de outras sociedades e o exercício do direito de voto como sócia, quotista ou acionista das referidas sociedades;

xiv) deliberar sobre quaisquer associações, bem como aprovar a nossa participação em outras companhias, em consórcios e semelhantes, e em acordos de acionistas;

xv) a destituição dos nossos Diretores;

xvi) deliberar sobre quaisquer alterações na remuneração dos nossos Diretores;

xvii) abrir, manter e fechar filiais, agências e escritórios em qualquer parte do território nacional e exterior;

xviii) de acordo com os planos aprovados pela Assembleia Geral, a outorga de opções de compra de ações aos nossos administradores e empregados;

xix) deliberar sobre a aquisição de ações de nossa emissão para cancelamento ou permanência em tesouraria, bem como sobre sua revenda, recolocação no mercado ou cancelamento, observadas as normas expedidas pela CVM e demais disposições legais aplicáveis;

xx) a seleção e aprovação dos assessores e do banco de investimento que auxiliarão na oferta pública de ações de nossa emissão;

xxi) manifestar-se favorável ou contrariamente a respeito de qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de nossa emissão, por meio de parecer prévio fundamentado, divulgado em até 15 (quinze) dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, que deverá abordar, no mínimo (A) a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse do conjunto dos acionistas e em relação à liquidez dos valores mobiliários de sua titularidade; (B) as repercussões da oferta pública de aquisição de ações sobre os nossos interesses; (C) os planos estratégicos divulgados pelo ofertante

15. Controle e grupo econômico / 15.5 - Acordo de Acionistas

em relação a nós; (D) outros pontos que o Conselho de Administração considerar pertinentes, bem como as informações exigidas pelas regras aplicáveis estabelecidas pela CVM;

xxii) definir a lista tríplice de empresas especializadas em avaliação econômica de empresas, para elaboração de laudo de avaliação das nossas ações nos casos de oferta pública de aquisição para cancelamento de registro de companhia aberta ou para saída do Novo Mercado; e

xxiii) a definição de como os nossos administradores, de nossas coligadas e/ou subsidiárias, devem votar as matérias de mesmo teor das enumeradas no item "d" acima e neste item "g", conforme aplicável, nas assembleias gerais de acionistas ou reuniões de sócios, conforme for o caso, das sociedades em que formos acionistas ou sócios, direta ou indiretamente.

A aprovação das seguintes matérias dependem de voto afirmativo da Par Participações e da Caixa Seguros Holding:

i) a escolha dos nossos auditores independentes e de nossas coligadas, os quais deverão ser escolhidos dentre Ernst & Young, Deloitte Touche Tohmatsu, KPMG e PricewaterhouseCoopers;
ii) a definição de como os nossos administradores, de nossas coligadas e/ou subsidiárias, devem votar as matérias de mesmo teor das enumeradas neste parágrafo e que não estejam sujeitas ao voto favorável de todas as Acionistas do Bloco de Controle no âmbito da nossa Companhia, conforme descrito acima, nas assembleias gerais de acionistas ou reuniões de sócios, conforme for o caso, das sociedades em que formos acionistas ou sócios, direta ou indiretamente;
iii) nomeação dos nossos Diretores e de nossas coligadas, ressalvado que, enquanto a Algarve fizer parte do Bloco de Controle, a nomeação ou a não recondução da atual Diretoria da Companhia e de suas Coligadas dependem de voto afirmativo da Algarve; e
iv) intermediação ou comercialização de produtos de sociedades que não sejam controladas pela Caixa Seguros Holding, em outros canais de distribuição, fora da rede de distribuição da CAIXA.

Adicionalmente, o Acordo de Acionista Pós IPO regula também nosso relacionamento comercial com a Caixa Seguros. Para mais informações sobre esse relacionamento, vide item 7.1 deste Formulário de Referência.

15. Controle e grupo econômico / 15.6 - Alterações rel. particip. - controle e Adm

Em 2019:

Não aplicável, tendo em vista que não houve alteração relevante nas participações dos membros do grupo de controle ou de administradores de nossa Companhia.

Em 2018:

Não aplicável, tendo em vista que não houve alteração relevante nas participações dos membros do grupo de controle ou de administradores de nossa Companhia.

Em 2017:

As acionistas Algarve, LLC e Évora Fundo de Investimentos em Participações deixaram de integrar o bloco de controle de nossa Companhia em junho de 2017, em consonância com o disposto no Acordo de Acionistas Pós IPO arquivado em nossa sede e disponibilizado no site da Comissão de Valores Mobiliários e no nosso site de Relações com Investidores.

Para mais informações sobre o Acordo de Acionistas Pós IPO (inclusive sobre as disposições relacionadas à saída da Algarve, LLC. e do Évora Fundo de Investimentos em Participações do bloco de controle da nossa Companhia), vide item 15.5 deste Formulário de Referência.

15. Controle e grupo econômico / 15.7 - Principais operações societárias

Em 2017:

Ano	**2017**
a) Evento	Aquisição de sociedade mercantil
b) Principais condições do negócio	Em 20 de junho de 2017, nossa Companhia adquiriu 100% das cotas de emissão da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. O preço total da aquisição será determinado de acordo com a performance operacional dos ativos adquiridos, tendo como contraprestação mínima o montante de R$ 240 milhões. O pagamento da contraprestação ocorrerá em seis parcelas da seguinte forma: • Uma parcela fixa de R$ 72 milhões em junho de 2017; • Uma parcela fixa de R$ 48 milhões em dezembro de 2017; • Uma parcela variável em abril de 2018, 2019, 2020 e 2021, cujo somatório deve corresponder a, no mínimo, R$ 120 milhões, variando positivamente de acordo com a evolução da receita bruta da Finanseg e apurada considerando o exercício imediatamente anterior ao do pagamento.
c) Sociedades envolvidas	Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda.
d) Efeitos resultantes da operação no quadro societário	Não houve alteração no quadro societário da Companhia.
e) Quadro societário antes e depois da operação	O quadro societário da Finanseg Administração e Corretagem de Seguros Ltda. representado por 1.812.140 ações, passou a ter a seguinte composição: 1.812.140 ações detidas por Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A.
f) mecanismos utilizados para garantir o tratamento equitativo entre os acionistas	Não aplicável, uma vez que não produziu repercussões no tratamento equânime entre os acionistas do Emissor

Em 2018:

Ano	**2018**
a) Evento	Aquisição de participação societária
b) Principais condições do negócio	Em 26 de outubro de 2018, a Companhia adquiriu 5% da participação societária da GR1D Finance S.A., pelo valor de 12,5 milhões, integralmente pago no exercício de 2018. A Companhia adquiriu ainda o direito de subscrição de ações ordinárias representativas de 30% do capital social da GR1D Insurance Inovação S.A. (“GR1D Insurance”), pelo valor mínimo de R$ 16 milhões e máximo de R$ 17,5 milhões de reais. O pagamento da contraprestação ocorrerá da seguinte forma: • Uma parcela fixa de R$ 3.400.000,00 em até 60 dias da constituição da GR1D Insurance; • Quatro parcelas fixas trimestrais de R$ 3.400.000,00 a contar de maio de 2019;
c) Sociedades envolvidas	Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A., GR1D Finance S.A, GR1D Insurance S.A. e Money Ex Participações Ltda.
d) Efeitos resultantes da operação no quadro societário	Não houve alteração no quadro societário da Companhia.
e) Quadro societário antes e depois da operação	A Companhia passou a deter 5% da GR1D Finance S.A. e 30% da GR1D Insurance Inovação S.A.
f) mecanismos utilizados para garantir o tratamento equitativo entre os acionistas	N/A

15. Controle e grupo econômico / 15.7 - Principais operações societárias

Ano	2018
a) Evento	Criação e transferência de quotas de subsidiária
b) Principais condições do negócio	Em 13 de dezembro de 2018, a Companhia criou uma subsidiária integral, a Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda. A Companhia celebrou, em 27 de dezembro de 2018, Contrato de Associação e outras Avenças com a Comp Line Informática Ltda., em que contemplou a transferência para a Wiz BPO de certos ativos e contratos pré-selecionados em nome da Comp Line, em contrapartida da entrega de participação societária de 25% (vinte e cinco) por cento das quotas de emissão da Wiz BPO aos atuais sócios da Comp Line. O Contrato de Associação prevê ainda, sem limitação: • mecanismos de ajuste de participação dos Sócios Comp Line na Wiz BPO, exclusivamente para menos, em caso de não atingimento de certos patamares de receita no curso do exercício de 2019; • cláusula de earn-out com critérios de remuneração adicional atrelada a eventuais acréscimos de receita na Wiz BPO; • compromissos de não-competição e não-solicitação em relação à Wiz BPO por parte da Comp Line e pelos Sócios Comp Line; e • Troca de opções de compra e Venda entre as partes, para a totalidade e não menos que a totalidade das quotas de suas respectivas titularidades após 36 (trinta e seis) meses contados de 01 de janeiro de 2019 dentro de certos parâmetros previamente acertados.
c) Sociedades envolvidas	Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A., Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda e Comp Line Informática Ltda.
d) Efeitos resultantes da operação no quadro societário	Não houve alteração no quadro societário da Companhia.
e) Quadro societário antes e depois da operação	O quadro societário da Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda. representado por 10.000 quotas, passou a ter a seguinte composição: 7.500 ações detidas por Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e 2.500 quotas detidas por Comp Line Informática Ltda.
f) mecanismos utilizados para garantir o tratamento equitativo entre os acionistas	N/A

Em 2019:

Ano	2019
a) Evento	Aquisição de participação societária
b) Principais condições do negócio	Em 3 de março de 2020, a Companhia adquiriu 76% da participação societária da Barigui Corretora de Seguros Ltda. O Preço de Aquisição foi pago por nós em duas parcelas, sendo uma à vista, no valor de R$ 7,0 milhões (paga na data do fechamento) e outra variável, com vencimento em 05 de maio de 2021. A parcela à vista poderia ter sido, mas não foi, ajustada para baixo, caso tivesse sido apurado que o número de apólice de seguros de automóveis em carteira da Barigui Corretora na Data de Fechamento fosse inferior a 14 mil apólices de seguro renováveis, sendo que o ajuste de preço teria sido de R$ 500,00 por apólice a menor. Já a parcela variável foi apurada pelas partes mediante aferição do cumprimento de determinadas metas de desempenho atreladas à quantidade

15. Controle e grupo econômico / 15.7 - Principais operações societárias

	de novas apólices de seguro Auto emitidas e a índices de penetração de seguro Prestamista.
c) Sociedades envolvidas	Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e Barigui Corretora de Seguros Ltda.
d) Efeitos resultantes da operação no quadro societário	Não houve alteração no quadro societário da Companhia.
e) Quadro societário antes e depois da operação	A Companhia passou a deter 76% da Barigui Corretora de Seguros Ltda.
f) mecanismos utilizados para garantir o tratamento equitativo entre os acionistas	N/A

Ano	**2019**
a) Evento	Aquisição de participação societária
b) Principais condições do negócio	Em 8 de maio de 2019, a Companhia adquiriu 40% da participação societária da Inter Digital Seguros Corretora e Consultoria de Seguros Ltda. A aquisição se deu pelo preço de R$114 milhões. O preço de aquisição será pago em cinco parcelas, sendo uma à vista, irreajustável, no valor de R$45 milhões, paga na data de fechamento, que se deu em 27 de junho de 2019, e as demais, no valor de R$17,25 milhões, cada, ajustáveis de acordo com o EBITDA da Inter Seguros e corrigidas pela variação da Taxa Selic, a serem pagas dentro do prazo de 5 dias úteis contados da data de realização de cada uma das assembleias gerais ordinárias do Banco Inter a se realizarem em abril de 2021, 2022, 2023 e 2024, respectivamente.
c) Sociedades envolvidas	Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. e Inter Digital Corretora e Consultoria de Seguros Ltda.
d) Efeitos resultantes da operação no quadro societário	Não houve alteração no quadro societário da Companhia.
e) Quadro societário antes e depois da operação	A Companhia passou a deter 40% de Inter Digital Corretora e Consultoria de Seguros Ltda.
f) mecanismos utilizados para garantir o tratamento equitativo entre os acionistas	N/A

Ano	**2019**
a) Evento	Aquisição de participação societária
b) Principais condições do negócio	Em 29 de novembro de 2019, em continuação à operação societária iniciada em 26 de outubro de 2018, a Companhia adquiriu 80% da participação societária da GR1D Tecnologia S.A. (atual denominação social da Money Ex Platform Tecnologia S.A.), pelo valor mínimo de R$2,0 milhões. O pagamento da contraprestação ocorrerá da seguinte forma: • Uma parcela fixa de R$ 2,0 milhões pagos na data de aquisição; • Pagamentos variáveis correspondentes a 50% do valor total de todos e quaisquer dividendos que venham a ser recebidos pela Companhia decorrente de sua participação na GR1D Finance, líquido dos tributos aplicáveis. Com a referida operação societária, a Money Ex Participações Ltda. deixou de ser acionista da GR1D Tecnologia S.A. (atual denominação social da Money Ex Platform Tecnologia S.A.). Adicionalmente, as acionistas remanescentes, Wiz e CSMG Corretora de Seguros Ltda., concordaram com a incorporação da subsidiária Grid Insurance S.A., bem como com a eventual necessidade de caixa ser suportada pela Wiz, pelos próximos 5 anos, sem a diluição da participação da CSMG. Em razão disso, pelo mesmo prazo, caso a CSMG não exerça seus direitos de preferência na subscrição de ações, poderá adquirir até 50% das ações emitidas à Wiz em razão dos referidos aportes financeiros de capital.

15. Controle e grupo econômico / 15.7 - Principais operações societárias

c) Sociedades envolvidas	Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A., Money Ex Platform Tecnologia S.A. e Money Ex Participações Ltda.
d) Efeitos resultantes da operação no quadro societário	Com a referida operação societária, a Money Ex Participações Ltda. deixou de ser acionista da Money Ex Platform Tecnologia S.A.
e) Quadro societário antes e depois da operação	A Companhia passou a deter 85% da GR1D Finance S.A.
f) mecanismos utilizados para garantir o tratamento equitativo entre os acionistas	N/A

15. Controle e grupo econômico / 15.8 - Outras informações relevantes - Controle e grupo econômico

Conforme item 10.2.15b do Ofício-Circular CVM/SEP/Nº 02/2020, participações relevantes detidas em conjunto por diferentes fundos de investimentos ou carteiras sob uma mesma gestão discricionária, devem ser identificadas por meio da indicação do nome do gestor.

16. Transações partes relacionadas / 16.1 - Regras, políticas e práticas - Part. Rel.

Celebramos, no curso normal de nossos negócios, operações com partes relacionadas em condições semelhantes àquelas que teriam sido obtidas se tais operações tivessem sido celebradas com terceiros.

Nessa realidade, com o intuito de nos alinharmos com as melhores práticas de governança corporativa e de promovermos maior transparência de nossas operações e maior afinamento com o interesse dos acionistas, nossos acionistas aprovaram, em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 20 de janeiro de 2015, a alteração do nosso Estatuto Social para incluir a previsão de um Comitê de Partes Relacionadas ("Comitê"). Em 04 de agosto de 2016, nosso Conselho de Administração aprovou a instalação do Comitê, bem como a eleição de seus membros. Para informações sobre os membros do Comitê, vide item 12.7/8 deste Formulário de Referência.

Em 8 de abril de 2015, nosso Conselho de Administração aprovou nossa Política de Transações com Partes Relacionadas, conforme aditada em 11 de maio de 2015 ("Política") que institui os procedimentos a serem observados por nós, nossos acionistas controladores diretos e indiretos, diretores, funcionários, membros do conselho de administração e do conselho fiscal, quando instalado, e de quaisquer outros órgãos com funções técnicas ou consultivas, em transações com partes relacionadas, com o objetivo de promover a transparência do processo de aprovação de transações com partes relacionadas perante os nossos acionistas, investidores e ao mercado em geral, bem como assegurar que tais transações sejam realizadas tendo em vista os interesses da nossa Companhia e de nossos acionistas e, em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa. O inteiro teor da Política está em anexo à ata de Reunião do Conselho de Administração realizada em 11 de maio de 2015, disponibilizada nos *websites* da CVM (www.cvm.gov.br) e de Relações com Investidores da Companhia (www.wizsolucoes.com.br/ri).

Nos termos da Política, o Comitê deve ser composto por 3 (três) membros eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, por maioria de votos, com mandato definido pelo Conselho de Administração, sendo que, destes, pelo menos 01 (um) membro será independente, que será preferencialmente o membro do Conselho de Administração eleito por acionistas não controladores, e na sua ausência, um dos membros independentes do Conselho de Administração da Companhia. Pelo menos 1 (um) dos integrantes do Comitê deverá possuir comprovados conhecimentos nas áreas de finanças, contabilidade e/ou mercado brasileiro de seguridade.
Competirá ao Comitê, após sua instalação:

(a) aprovar previamente, por unanimidade, a celebração de novos contratos ou novas transações, bem como aprovar eventuais revisões e rescisões de contratos existentes com partes relacionadas, que representem uma quantia superior a 20% (vinte por cento) do lucro líquido do exercício da Companhia e que envolvam um valor total superior a R$10.000.000,00 (dez milhões de reais) em uma única transação ou em uma série de transações sucessivas e relacionadas realizadas dentro de um período de 12 (doze) meses;

(b) estabelecer, em relação às transações com partes relacionadas consideradas relevantes, que seja demonstrado neste item 16 do Formulário de Referência que as mesmas foram e permanecem firmadas em condições usuais praticadas pela nossa Companhia;

(c) assegurar a divulgação, neste Formulário de Referência, dos termos e condições da Política, bem como da estrutura, objeto e atribuições do próprio Comitê; e

(d) assegurar a divulgação da comunicação sobre transações entre partes relacionadas, nos termos do art. 30, inciso XXXIII, da Instrução CVM 480.

Caso a manifestação do Comitê seja desfavorável, ou seja, não aprove a celebração de novos contratos ou novas transações, bem como revisões e rescisões de contratos existentes com partes relacionadas, ou ainda não tenha unanimidade na decisão, caberá ao Conselho de Administração a decisão final a respeito do assunto. Neste caso, a aprovação da referida transação pelo nosso Conselho de Administração somente poderá ocorrer caso conte com o voto afirmativo de ao menos 1 (um) dos membros independentes do Conselho de Administração.

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal - FENAE	01/09/2003	28.000,00	8 meses	R$ 336.000,00	01/09/2020	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Controlador Indireto						
Objeto contrato	Contrato de Locação do imóvel localizado no 13º andar do Edifício Liberty Mall, Quadra 02, Torre “B”, Asa Norte, na cidade Brasília, Distrito Federal, no qual a Companhia figura como Locatária e a FENAE como Locadora. O montante envolvido foi calculado levando em consideração a parcela mensal de R$28.000,00 devida pela Locatária à Locadora.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Mediante infração contratual não sanada em 30 após a notificação; Por comum acordo entre as Partes, respeitado período de 180 dias de aviso prévio.						
Natureza e razão para a operação	Locação de imóvel para instalação dos serviços relacionados ao backoffice da Companhia. Até janeiro de 2019, quando o contrato foi cedido para as operações nossa controlada Wiz Corporate Soluções e Corretagem de Seguros S.A.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Locatária.						
Caixa Seguradora S.A. e outras	01/01/2018	300.000,00	N/A	R$ 300.000,00	31/12/2019	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum						
Objeto contrato	Execução de serviços pela Companhia, de marketing de relacionamento e fidelização comercial consistentes na gestão, controle e manutenção de pontos concedidos pelas Contratantes listadas acima. O pagamento será realizado pelo valor fixo mensal de R$ 300.000,00. O montante envolvido refere-se aos pagamentos realizados no exercício social findo em 31/12/2019.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Por justa causa, mediante infração contratual, ou sem justa causa, mediante notificação prévia de 60 dias por uma das partes.						
Natureza e razão para a operação	Contrato de prestação de serviços pela Companhia para as Contratantes.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Prestador de serviços.						
Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal - FENAE	20/12/2019	2.760.000,00	N/A	R$ 2.760.000,00	20/12/2019	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Controlador indireto						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Objeto contrato	Tornar o caráter da outorga concedida pela FENAE à Wiz quanto à gestão operacional do Mundo Caixa oneroso e conceder vigência da outorga por 10 anos.						
Garantia e seguros	Não há.						
Rescisão ou extinção	Por justa causa, mediante infração contratual não sanada.						
Natureza e razão para a operação	Pagamento de outorga de gestão da plataforma.						
Posição contratual do emissor	Devedor						
Especificar							
GR1D Tecnologia S.A.	09/12/2019	730.655,12	N/A	R$ 730.655,12	31/12/2020	SIM	0,000000
Relação com o emissor	Controlada						
Objeto contrato	Adiantamento para futuro aumento de capital à GRID Tecnologia S.A., nas seguintes datas: 09/12/2019: R$ 290.000,00 10/12/2019: R$ 150.000,00 16/12/2019: R$ 125.000,00 18/12/2019: R$ 158.000,00 19/12/2019: R$ 7.655,12						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Não há						
Natureza e razão para a operação	Continuidade dos negócios da Companhia.						
Posição contratual do emissor	Credor						
Especificar							
BPO Serviços de Teleatendimento	06/02/2019	5.000.000,00	R$ 0,00	R$ 5.067.484,26	31/05/2019	SIM	0,000000
Relação com o emissor	Controlada						
Objeto contrato	Concessão de mútuo à BPO Serviços de Teleatendimento Ltda. em 06/02/2019. Os pagamentos foram realizados em: 04/04/2019: R$ 3.000.000,00 31/05/2019: R$ 2.067.484,26						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Pagamento do montante emprestado.						
Natureza e razão para a operação	Continuidade dos negócios da subsidiária						
Posição contratual do emissor	Credor						
Especificar							
CompLine Informática Ltda.	19/07/2019	1.215.059,55	n/a	R$ 1.215.059,55	19/07/2019	SIM	0,000000
Relação com o emissor	A Comp Line é acionista da nossa controlada Wiz BPO						
Objeto contrato	Transferência de propriedade das licenças microsoft de propriedade da Comp Line para a Wiz BPO.						
Garantia e seguros	A Comp Line se obriga a não mais utilizar as licenças, sob pena de multa no valor de R$ 350.000,00, sem prejuízo de indenização complementar, bem como responsabilidade criminal.						
Rescisão ou extinção	Extinção, por qualquer motivo, do contrato celebrado entre Compline e Brasoftware; Descumprimento de qualquer das obrigações previstas; Por acordo previamente ajustado entre as Partes;						
Natureza e razão para a operação	Extinção, por qualquer motivo, do contrato celebrado entre Compline e Brasoftware; Descumprimento de qualquer das obrigações previstas; Por acordo previamente ajustado entre as Partes.						
Posição contratual do emissor	Devedor						
Especificar							
Comp Line Informática Ltda.	04/01/2019	2.637.848,16	31/12/2020	R$ 2.637.848,16	Indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	A Comp Line é acionista da nossa controlada Wiz BPO						
Objeto contrato	Prestação de serviços de (i) gestão documental; (ii) hospedagem e sustenção de software; (iii) processamento de dados; (iv) processamento de declarações pessoais de saúde e (v) análises médicas das declarações pessoais de saúde.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Não há						
Natureza e razão para a operação	Prestação de serviços						
Posição contratual do emissor	Devedor						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Especificar							
Caixa Seguradora S.A.	01/02/2015	58.059,42	n/a	R$ 58.059,42	31/01/2019	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato de Locação da Ala Oeste do imóvel localizado no 2º andar do Edifício Sede Caixa Seguradora, localizado no SHN, Área Especial “A”, Quadra 1, na cidade Brasília, Distrito Federal, no qual a Companhia figura como Locatária e a Caixa Seguradora como Locadora. O montante envolvido foi calculado levando em consideração a parcela mensal de R$49.000,00, reajustada pelo IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) anualmente, devida pela Locatária à Locadora.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Mediante infração contratual não sanada em 30 após a notificação; Por comum acordo entre as Partes, respeitado período de 180 dias de aviso prévio.						
Natureza e razão para a operação	Locação de imóvel para instalação da matriz da Companhia.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Locatária						
Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal - FENAE	20/12/2019	1.370.000,00	N/A	R$ 1.370.000,00	02/12/2020	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Controladora Indireta						
Objeto contrato	Doação de recursos para o Projeto “Estação Eu Faço Cultura” e obtenção de benefício fiscal concedido pela Lei 8.313/91 – Lei Rouanet. O programa “Estação Eu Faço Cultura”, cadastrado pela FENAE, foi escolhido em 21.12.2019 para receber as doações, que são depositadas em conta corrente da FENAE exclusivamente vinculada e destinada ao Programa Eu Faço Cultura (www.eufacocultura.com.br). A FENAE mantém um comitê específico para analisar e selecionar os projetos culturais que receberão recursos dentro do Programa.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Não há						
Natureza e razão para a operação	Fomento à cultura e obtenção de benefício fiscal.						
Posição contratual do emissor	Devedor						
Especificar							
FPC Participações Corporativas S.A.	01/06/2017	10.000,00	29 meses	R$ 120.000,00	31/05/2022	NÃO	0,000000

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Relação com o emissor	Controlador Indireto						
Objeto contrato	Contrato de Locação do imóvel localizado no 4º pavimento do Edifício Riachuelo na Avenida Rio Branco, nº 125, Rio de Janeiro/RJ, bem como duas vagas de garagem em local próximo ao imóvel, no qual a Companhia figura como Locatária e a FPC Participações como Locadora. O montante envolvido foi preenchido levando em consideração a parcela mensal de R$10.000,00, reajustada pelo IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) anualmente, devida pela Locatária à Locadora. Adicionalmente, a Locadora concedeu à Companhia carência do valor descrito acima pelo prazo de 15 meses a contar da data da transação, com término em setembro de 2018.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Mediante infração contratual não sanada. Caso a locação seja rescindida em prazo inferior a 03 anos, a Companhia terá que devolver à Locadora toda a importância concedida a título de carência e; caso a locação seja rescindida em prazo superior a 04 anos, a devolução da importância concedida a título de carência seja feita de forma proporcional ao período em que o imóvel foi utilizado pela Companhia.						
Natureza e razão para a operação	Locação de imóvel para operação da Companhia.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Locatária						
FPC Participações Corporativas S.A.	01/10/2017	6.500,00	37 meses	R$ 78.000,00	30/12/2022	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Controlador Indireto						
Objeto contrato	Contrato de Locação de 03 salas, duas vagas de garagem e uma sala de arquivo, situadas no Setor Comercial Norte, quadra 02, bloco D, Liberty Mall, Brasília – Distrito Federal.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Mediante infração contratual não sanada.						
Natureza e razão para a operação	Locação de imóvel para operação da Companhia.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Locatária						
Caixa Seguradora S.A.	01/01/2019	425.640,02	12 meses	R$ 425.640,02	31/12/2020	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Reembolso para a Caixa Seguradora referente a utlização do espaço de filiais.						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Não há						
Natureza e razão para a operação	Utilização do espaço de filiais da Caixa Seguradora. A cobrança é realizada mensalmente de acordo com o número de headcounts.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Realizou pagamentos à Caixa Seguradora.						
Fundo de Investimento Imobiliário Renda Corporativa Angico-FII	01/12/2018	90.000,00	47 meses	R$ 1.080.000,00	30/11/2023	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedade sob controle comum						
Objeto contrato	Contrato da subsidiária Wiz BPO de Locação de 05 salas e duas vagas de garagem situadas no Setor Comercial Quadra 1, Edifício Number One em Brasília/DF. O contrato prevê aluguel de R$90.000,00/mês por 2.100m², reajustado anualmente pelo IGP-M/FGV.						
Garantia e seguros	Mediante infração contratual não sanada. Ainda, poderá a WIZ BPO por decisão exclusiva e unilateral, rescindir o Contrato, imediatamente e sem ônus, caso conclusa que há indícios suficientes de que o FII está envolvido em situações que possam representar riscos de dano à reputação da WIZ BPO.						
Rescisão ou extinção	Não há						
Natureza e razão para a operação	Locação de imóvel para operação da Wiz BPO Serviços de Teleatendimento Ltda.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Locatária						
Caixa Econômica Federal	31/12/2019	16.656.814,73	R$ 16.656.814,73	R$ 16.656.814,73	Indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Coligada Indireta						
Objeto contrato	Aplicações financeiras						
Garantia e seguros	Não aplicável						
Rescisão ou extinção	Em caso de resgate das aplicações financeiras.						
Natureza e razão para a operação	Aplicação de nossos recursos financeiros sendo observadas as mesmas condições de mercado.						
Posição contratual do emissor	Credor						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Especificar							
Caixa Econômica Federal	31/12/2019	3.529,15	R$ 3.529,15	R$ 3.529,15	Indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Coligada Indireta						
Objeto contrato	Saldo em conta corrente mantida junto à Caixa Econômica Federal.						
Garantia e seguros	Não aplicável						
Rescisão ou extinção	Em caso de saque integral e encerramento da conta à nosso critério.						
Natureza e razão para a operação	Manutenção de saldo em conta corrente sendo observadas as mesmas condições de mercado.						
Posição contratual do emissor	Credor						
Especificar							
Caixa Seguros Holding S.A. e suas subsidiárias	31/12/2019	555.231.384,28	n/a	R$ 555.231.384,28	14/02/2021	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Controlador Direto						
Objeto contrato	Atuação da Companhia no balcão da Caixa Econômica Federal (“CAIXA”). Para mais informações vide item 7.1 deste Formulário de Referência. O valor da transação é variável de acordo com o volume de apólices vendidas. O montante envolvido considera o montante histórico bruto referente ao exercício de 2019 e possuía o total de R$45.118.479,33 como contas a receber em 31 de dezembro de 2019.						
Garantia e seguros	Vide item 7.1 deste Formulário de Referência.						
Rescisão ou extinção	Vide item 7.1 deste Formulário de Referência.						
Natureza e razão para a operação	Vide item 7.1 deste Formulário de Referência.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Prestação de serviços de corretagem e outros serviços acessórios, no âmbito do Convênio de Parceira Operacional com a CSH e suas subsidiárias até 28.08.19. Em 29.08.19 foram celebrados contratos definitivos da transação envolvendo a Wiz, a Caixa Seguridade, a CNP e a CSH, que estabeleceu novas condições de atuação da Wiz no balcão da CAIXA, no contexto das novas sociedades a serem futuramente estabelecidas entre a Caixa Seguridade e parceiros de seguridade selecionados (incluindo a CNP) (“Operação”); Para maiores informações sobre a estimativa de estoques de comissão a receber, vide seção 7.1						
Banco Inter S.A.	27/06/2019	76.002.724,57	44 meses	R$ 76.002.724,57	fevereiro de 2024	NÃO	0,000000

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Relação com o emissor	O Banco Inter possui relação de controle junto à Inter Seguros, e portanto, exerce influência significativa na administração da investida.						
Objeto contrato	A Companhia adquiriu do Banco Inter S.A. 40% das quotas de capital da Inter Digital Corretora e Consultoria de Seguros Ltda. O montante leva em consideração os desembolsos projetados pela Companhia em 31 de dezembro de 2019 a serem pagos ao Banco Inter.						
Garantia e seguros	Declarações e garantias dos vendedores referentes à situação da Companhia adquirida.						
Rescisão ou extinção	Violação de declarações e garantias, infração contratual não sanada.						
Natureza e razão para a operação	Aquisição da cotas da Inter Seguros para expansão das frentes de negócios da Companhia.						
Posição contratual do emissor	Devedor						
Especificar							
Banco Inter	31/12/2019	1.000.000,00	R$ 1.000.000,00	R$ 1.000.000,00	Indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Coligada Indireta						
Objeto contrato	Saldo em conta corrente mantida junto ao Banco Inter.						
Garantia e seguros	Não aplicável						
Rescisão ou extinção	Em caso de saque integral e encerramento da conta à nosso critério.						
Natureza e razão para a operação	Manutenção de saldo em conta corrente sendo observadas as mesmas condições de mercado.						
Posição contratual do emissor	Credor						
Especificar							
Caixa Econômica Federal	31/12/2019	7.349.026,40	n/a	R$ 7.349.026,40	31/12/2019	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Coligada Indireta						
Objeto contrato	Depósitos judiciais realizados na Caixa Econômica Federal.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Da sentença judicial						
Natureza e razão para a operação	Depósitos judiciais sob gestão da Caixa Econômica Federal						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Realizou depósitos judiciais.						
Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal - FENAE	07/01/2015	110.544,57	1 mês	R$ 1.326.534,84	06/01/2020	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Controlador Indireto						
Objeto contrato	Contrato de Locação do imóvel localizado no 1º andar do Edifício Sede Caixa Seguradora, localizado no SHN, Área Especial “A”, Quadra 1, na cidade Brasília, Distrito Federal, no qual a Companhia figura como Locatária e a FENAE como Locadora. O montante envolvido foi calculado levando em consideração a parcela mensal de R$100.000,00 reajustada pelo IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) anualmente devida pela Locatária à Locadora.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Mediante infração contratual não sanada em 30 dias após a notificação ou por comum acordo entre as Partes, respeitado período de 180 dias de aviso prévio.						
Natureza e razão para a operação	Locação de imóvel para instalação da matriz da Companhia.						
Posição contratual do emissor	Outra						
Especificar	Locatária						
Caixa Seguradora S.A. e outras	31/12/2019	71.761.554,90	12 meses	R$ 71.761.554,90	Indeterminado	NÃO	0,000000
Relação com o emissor	Sociedades sob controle comum.						
Objeto contrato	Gestão financeira do programa Mundo Caixa – “MC” conforme definido previamente no Convênio de Parceria Operacional de 2015 e no Contrato de Prestação de Serviços entre a Caixa Seguradora S.A., Caixa Vida e Previdência S.A., Caixa Capitalização S.A., Caixa Consórcios S.A. Administradora de Consórcios firmado em 01/01/2018.						
Garantia e seguros	Não há						
Rescisão ou extinção	Mediante notificação prévia de 60 dias por qualquer uma das partes.						
Natureza e razão para a operação	Intermediação de pagamentos referente a gestão financeira do programa Mundo Caixa. O montante envolvido considera os recursos provenientes da Caixa Seguradora e empresas listadas acima repassados para o programa de incentivos à venda de produtos de seguros no balcão CAIXA, acrescido do montante fixo de R$ 34 milhões mantido em Conta de Depósito em Garantia junto ao parceiro responsável pela administração de todas as atividades envolvidas no resgate da pontuação da plataforma Mundo Caixa.						
Posição contratual do emissor	Devedor						

16. Transações partes relacionadas / 16.2 - Transações com partes relacionadas

Parte relacionada	Data transação	Montante envolvido	Saldo existente	Montante	Duração	Empréstimo ou outro tipo de divida	Taxa de juros cobrados
Especificar							

16. Transações partes relacionadas / 16.3 - Tratamento de conflitos/Comutatividade

(a) identificar as medidas tomadas para tratar de conflitos de interesses.

Adotamos práticas de governança corporativa recomendadas e/ou exigidas pela legislação brasileira e regulamentação aplicável. Todas as decisões inerentes aos nossos negócios são submetidas a prévia análise e deliberação por nossa Administração, conforme as competências estabelecidas em nosso Estatuto Social e os termos e condições da nossa Política de Transações com Partes Relacionadas, descrita no item 16.1 deste Formulário de Referência.

Nos termos da nossa Política de Transações com Partes Relacionadas, é vedada a participação de administradores e funcionários em negócios de natureza particular ou pessoal que interfiram ou conflitem com os interesses da nossa Companhia ou que resultem da utilização de informações confidenciais obtidas em razão do exercício do cargo ou função que ocupem na nossa Companhia.

Para mais informações sobre conflitos de interesses, consultar a seção 12 deste Formulário de Referência.

(b) demonstrar o caráter estritamente comutativo das condições pactuadas ou o pagamento compensatório adequado

Todas as operações e negócios celebrados entre nós e nossas Partes Relacionadas são realizadas no intuito de maximizar a nossa eficiência operacional e proporcionar melhorias gerenciais e de resultado para nós. Em todas as nossas operações desta natureza levamos em consideração o preço, prazo, capacidade técnica e encargos financeiros em condições de mercado.

Nosso Estatuto Social determina a prévia autorização de nosso Conselho de Administração em operações com partes relacionadas que ultrapassem o valor total de alçada R$1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), sendo consideravelmente inferior a alçada ordinária de negócios estabelecida em nosso Estatuto, o qual determina um valor de R$3.000.000,00 (três milhões de reais).

Adicionalmente, nossa Política de Transações com Partes Relacionadas, aprovada em 8 de abril de 2015, conforme aditada em 11 de maio de 2015, determina que são vedadas transações com partes relacionadas que não observem os seguintes requisitos de forma a prejudicar os interesses da nossa Companhia:

(a) estejam dentro dos parâmetros estabelecidos na Política;

(b) sejam celebradas por escrito, especificando-se as suas principais características (indicação de preços, condições, custos, direitos, responsabilidades, etc.);

(c) sejam realizadas a preços, prazos e taxas contratadas em condições estritamente comutativas ou conforme práticas anteriores da nossa Companhia e, conforme aplicável, com pagamento compensatório adequado, em linha com as normas aplicáveis e com as melhores práticas de governança corporativa, assegurando a transparência e o pleno respeito aos interesses da nossa Companhia, observado o estabelecido na Política;

(d) tenha como um de seus objetivos a preservação do vínculo institucional de longo prazo da Companhia e as Partes Relacionadas que figuram como suas principais parceiras de negócios; e

(e) caso aplicável, sejam comunicadas ao mercado, nos termos do art. 30, inciso XXXIII, da Instrução CVM 480.

A análise da existência de condições comutativas nas transações com partes relacionadas deve considerar ainda o ambiente de negócios em que se encontra a nossa Companhia e a estabilidade das relações comerciais com nossos

16. Transações partes relacionadas / 16.3 - Tratamento de conflitos/Comutatividade

principais parceiros, analisando, em cada hipótese, se os reflexos da referida transação são capazes de gerar benefícios de longo prazo à nossa Companhia e nossos acionistas.

16. Transações partes relacionadas / 16.4 - Outras informações relevantes - Transações com partes relacionadas

Em 14 de maio de 2020, o Comitê de Transação com Partes Relacionadas se reuniu e aprovou as transações listadas no item 16.2, confirmando que as mesmas foram e permanecem firmadas em condições usuais de mercado.

17. Capital social / 17.1 - Informações - Capital social

Data da autorização ou aprovação	Valor do capital	Prazo de integralização	Quantidade de ações ordinárias	Quantidade de ações preferenciais	Quantidade total de ações
Tipo de capital	**Capital Emitido**				
10/12/2014	40.000.000,00	Integralizado	159.907.282	0	159.907.282
Tipo de capital	**Capital Subscrito**				
10/12/2014	40.000.000,00	Integralizado	159.907.282	0	159.907.282
Tipo de capital	**Capital Integralizado**				
10/12/2014	40.000.000,00		159.907.282	0	159.907.282
Tipo de capital	**Capital Autorizado**				
03/10/2014	1.000.000.000,00		0	0	0

17. Capital social / 17.2 - Aumentos do capital social

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não houve, nos últimos 3 (três) exercícios sociais ou no exercício social corrente, qualquer aumento do capital social de nossa Companhia.

17. Capital social / 17.3 - Desdobramento, grupamento e bonificação

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não houve, no exercício social corrente ou nos 3 (três) últimos exercícios sociais, quaisquer desdobramentos, grupamentos ou bonificações de ações de nossa emissão.

17. Capital social / 17.4 - Redução do capital social

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não houve, nos últimos 3 (três) exercícios sociais ou no exercício social corrente, qualquer redução do capital social de nossa Companhia.

17. Capital social / 17.5 - Outras inf. relevantes-Capital social

Não existem outras informações relevantes que não estejam indicadas nos itens anteriores.

18. Valores mobiliários / 18.1 - Direitos das ações

Espécie de ações ou CDA	**Ordinária**
Tag along	100,000000
Direito a dividendos	Mínimo de 50% do lucro líquido ajustado na forma da Lei das Sociedades por Ações e de nosso Estatuto Social.
Direito a voto	Pleno
Conversibilidade	Não
Direito a reembolso de capital	SIm
Descrição das características do reembolso de capital	As ações ordinárias possuem direito a reembolso do capital, no caso de nossa liquidação. Ainda, qualquer um dos nossos acionistas dissidente de certas deliberações tomadas em Assembleia Geral poderá retirar-se da nossa Companhia, mediante o reembolso do valor de suas ações, com base no valor patrimonial. De acordo com a Lei das Sociedades por Ações, o direito de retirada poderá ser exercido, dentre outras, nas seguintes circunstâncias: (i) cisão da nossa Companhia; (ii) redução do nosso dividendo mínimo obrigatório; (iii) mudança do nosso objeto social; (iv) nossa fusão ou incorporação em outra sociedade; e (v) participação da nossa Companhia em um grupo de sociedades.
Restrição a circulação	Não
Resgatável	
Hipóteses de resgate e fórmula de cálculo do valor de resgate	
Condições para alteração dos direitos assegurados por tais valores mobiliários	De acordo com a Lei das Sociedades por ações, nem o Estatuto Social nem a assembleia-geral poderão privar o acionista dos direitos de: (i) participar dos lucros sociais; (ii) participar do nosso acervo, em caso de liquidação; (iii) fiscalizar, na forma prevista nesta Lei, a gestão dos negócios sociais; (iv) preferência para a subscrição de ações, partes beneficiárias conversíveis em ações, debêntures conversíveis em ações e bônus de subscrição, observado o disposto nos artigos 171 e 172; e (v) retirar-se da sociedade nos casos previstos na referida lei.
Outras características relevantes	Não aplicável

18. Valores mobiliários / 18.2 - Regras estatutárias que limitem direito de voto

Obrigação de Realizar OPA por Alienação de Controle

A alienação direta ou indireta do controle da nossa Companhia, tanto por meio de uma única operação, como por meio de operações sucessivas, deve ser contratada sob a condição suspensiva ou resolutiva, de que o adquirente do controle se obrigue a efetivar oferta pública de aquisição ("OPA") tendo por objeto as ações de emissão da companhia de titularidade dos demais acionistas, observando as condições e os prazos previstos na legislação e na regulamentação em vigor no Regulamento do Novo Mercado, de forma a lhes assegurar tratamento igualitário àquele dado ao alienante de forma a lhes assegurar tratamento igualitário àquele dado ao alienante.

Entende-se por controle e seus termos correlatos o poder efetivamente utilizado por acionista de dirigir as atividades
sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da companhia, de forma direta ou indireta, de fato ou de direito, independentemente da participação acionária detida.

Em caso de alienação indireta de controle, o adquirente deve divulgar o valor atribuído à nossa Companhia para os efeitos de definição do preço da OPA, bem como divulgar a demonstração justificada desse valor.

Obrigação de Realizar OPA Devido à Saída do Novo Mercado

Ainda, em caso de saída do Novo Mercado, nossos acionistas controladores ou nós, conforme o caso, deverá(emos) realizar OPA de ações pertencentes aos demais acionistas. Neste caso, a OPA deverá seguir os seguintes requisitos: (i) o preço ofertado deve ser justo, sendo possível, portanto, o pedido de nova avaliação da companhia, na forma estabelecida na legislação societária; e (ii) acionistas titulares de mais de 1/3 (um terço) das ações em circulação, deverão aceitar a OPA ou concordar expressamente com a saída do segmento sem efetuar a venda das ações. Não serão consideradas ações em circulação as ações detidas por acionistas que não se habilitarem para o leilão da OPA.

A saída voluntária do Novo Mercado poderá ocorrer independentemente de realização da OPA por saída do Novo Mercado, na hipótese de dispensa aprovada em Assembleia Geral.

Adicionalmente, nos termos do artigo 46 do Regulamento do Novo Mercado, na hipótese de reorganização societária que envolva a transferência da base acionária da Companhia, as sociedades resultantes devem pleitear o ingresso no Novo Mercado em até 120 (cento e vinte) dias da data da assembleia geral que deliberou a referida reorganização. Caso a reorganização envolva sociedades resultantes que não pretendam pleitear o ingresso no Novo Mercado, a maioria dos titulares das ações em circulação da Companhia presentes na assembleia geral deve dar anuência a essa estrutura.

A saída da Companhia do Novo Mercado em razão de descumprimento de obrigações constantes do Regulamento do Novo Mercado, também estará condicionada à efetivação de OPA com as mesmas características da OPA indicada nos parágrafos acima.

Neste caso, havendo a hipótese de não atingimento do percentual mínimo de adesão à OPA para saída do Novo Mercado, de pelo menos 1/3 (um terço) do total das ações em circulação, as ações de emissão da Companhia serão negociadas pelo prazo de 6 (seis) meses, contados da realização do leilão da OPA, no Novo Mercado.

Obrigação de Realizar OPA em decorrência de aquisição de 20% ou mais do nosso capital social

O nosso Estatuto Social, em seu artigo 44 também prevê que, qualquer pessoa física ou jurídica, fundo de investimento, investidor de outra natureza ou grupo de acionistas que (a) adquira ou torne-se titular de ações de nossa emissão, em quantidade igual ou superior a 20% do nosso capital social; (b) se torne titular de (i) outros direitos que possam resultar na aquisição de ações de nossa emissão em quantidade igual ou superior a 20% do total de ações de nossa emissão, ou (ii) derivativos que deem direito a nossas ações representando 20% ou mais das nossas ações, deverá, no prazo máximo de 60 dias a contar da data de aquisição ou do evento que resultou na titularidade de ações em quantidade igual ou superior a 20% do total de ações de nossa emissão, realizar ou solicitar o registro de, conforme o caso, uma OPA da totalidade das ações de nossa emissão, observando-se o disposto na regulamentação aplicável da CVM, o Regulamento do Novo Mercado e outros regulamentos da B3. Para fins do cálculo do percentual de 20% do total de ações de nossa emissão, não serão computados os acréscimos

18. Valores mobiliários / 18.2 - Regras estatutárias que limitem direito de voto

involuntários de participação acionária resultantes de cancelamento de ações em tesouraria, de redução do capital social da Companhia com o cancelamento de ações, ou de eventual resgate ou reembolso de ações.

Nos termos previstos no Artigo 44 do nosso Estatuto Social, a OPA deverá ser:

(i) dirigida indistintamente a todos os acionistas da Companhia;

(ii) efetivada em leilão a ser realizado na B3;

(iii) lançada pelo preço determinado nos termos do nosso Estatuto Social, que não poderá ser inferior ao maior valor entre (a) o valor econômico a ser apurado nos termos dispostos acima e observado o nosso Estatuto Social; (b) 150% do preço de emissão das ações no mais recente aumento de capital realizado mediante distribuição pública ocorrido no período de 24 meses que anteceder a data em que se tornar obrigatória a realização da oferta pública de aquisição, devidamente atualizado pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo IBGE até o momento do pagamento; e (c) 150% da média ponderada da cotação unitária média das ações de nossa emissão durante o período de 90 dias de negociação anterior à data de aquisição ou do evento que resultou na titularidade de ações em quantidade igual ou superior a 20% (vinte por cento) nos termos previstos acima, devendo ser considerada para tal, a data que ocorrer primeiro relativa à, incluindo, mas não se limitando: (a) celebração do contrato de aquisição; ou (b) formalização de instrumento que resultou na titularidade ; ou (c) liquidação da aquisição, quando esta tiver sido realizada em bolsa de valores sem a celebração de instrumento contratual; ou (d) divulgação, por parte da Companhia, de fato relevante ou comunicado a mercado a respeito da referida aquisição ou do evento acima referido; e

(iv) paga à vista, em moeda corrente nacional, contra a aquisição na oferta pública de aquisição de ações de nossa emissão.

A realização da OPA de ações a ser realizada nos termos do artigo 44 do nosso Estatuto Social, não excluirá a possibilidade de outro acionista da Companhia, ou, se for o caso, nós mesmos, formularmos uma oferta pública de aquisição de ações concorrente, nos termos da regulamentação aplicável.

Adicionalmente, a realização da OPA de ações a ser realizada nos termos do artigo 46 do nosso Estatuto Social, poderá ser dispensada mediante voto favorável de acionistas reunidos em Assembleia Geral especialmente convocada para este fim, observadas as seguintes regras: (i) a referida Assembleia Geral será instalada, em primeira convocação, com a presença de acionistas representando mais da metade do capital, e, em segunda convocação, com qualquer número de acionistas; (ii) a dispensa de realização da OPA de ações será considerada aprovada com o voto da maioria simples dos acionistas presentes, seja em primeira ou segunda convocação; e (iii) não serão computadas as ações detidas pelo adquirente para fins do *quórum* de deliberação, conforme item (ii) acima.

Na hipótese de adquirente que tornar-se titular de ações de nossa emissão, em quantidade igual ou superior a 20% do capital social, não cumprir com as obrigações impostas nos termos do nosso Estatuto Social, inclusive no que concerne ao atendimento dos prazos máximos (i) para a realização ou solicitação do registro da OPA de ações, ou (ii) para atendimento das eventuais solicitações ou exigências da CVM, o nosso Conselho de Administração convocará Assembleia Geral Extraordinária, na qual o adquirente não poderá votar, para deliberar a suspensão do exercício dos direitos do adquirente que não cumpriu com qualquer obrigação imposta por nos nosso Estatuto Social, conforme disposto no artigo 120 da Lei nº 6.404/76.

A realização da OPA de ações a ser realizada nos termos do artigo 44 do nosso Estatuto Social não se aplica:

(i) na hipótese de uma pessoa tornar-se titular de ações de nossa emissão em quantidade igual ou superior a 20% (vinte por cento) do total das ações de nossa emissão em decorrência (a) da incorporação de outra sociedade por nós; (b) da incorporação de ações de outra sociedade por nós; (c) do cancelamento de ações em tesouraria; (d) do resgate de ações; (e) da subscrição de nossas ações, realizada em emissão primária, que tenha sido aprovada em Assembleia Geral e cuja proposta de aumento de capital tenha determinado a fixação do preço de emissão das ações com base em valor Econômico obtido a partir de um laudo de avaliação econômico-financeiro da nossa Companhia realizada por instituição ou empresa especializada com experiência comprovada em avaliação de companhias abertas ou mediante procedimento de

18. Valores mobiliários / 18.2 - Regras estatutárias que limitem direito de voto

bookbuilding no contexto de oferta pública de distribuição de ações; ou (f) de sucessão por força de reorganização societária ou disposição legal – incluindo a sucessão por força de herança; e

(ii) aos acionistas ou grupo de acionistas (considerados individualmente ou em conjunto) que já sejam titulares de quantidade igual ou superior a 15% (quinze por cento) do total de ações de nossa emissão anteriormente ao registro na CVM da primeira distribuição pública de ações de nossa emissão.

Por fim, as regras para a realização da OPA de ações, nos termos do artigo 44 do nosso Estatuto Social, também deverão ser observadas nas hipóteses em que o percentual de 20% do total de ações ordinárias de nossa emissão seja atingido pelo adquirente mediante a realização de OPA de ações obrigatória, nos termos da Instrução CVM nº 361, de 5 de março de 2002, conforme alterada ("Instrução CVM 361") ou de qualquer outra norma que a substitua. A eventual diferença do preço unitário por ação apurada entre a OPA de ações realizada nos termos do artigo 46 do nosso Estatuto Social e a desempenhada nos termos da Instrução CVM 361 deverá ser paga em favor dos acionistas aceitantes da OPA de ações.

18. Valores mobiliários / 18.3 - Suspensão de direitos patrim./políticos

Nosso Estatuto Social não prevê hipótese adicional de suspensão de direitos às estabelecidas na Lei das Sociedades por Ação, que prevê que a Assembleia Geral de nossos acionistas pode deliberar a suspensão dos direitos do acionista que deixar de cumprir qualquer obrigação imposta pela Lei das Sociedades por Ações, por sua regulamentação ou por nosso Estatuto Social, cessando a suspensão logo que regularizada a obrigação que tenha dado causa à suspensão. Não obstante, essa suspensão não abrangerá o direito de fiscalização e solicitação de informações de nossos acionistas, nos termos do nosso Estatuto Social.

18. Valores mobiliários / 18.4 - Volume/cotação de valores mobiliários

Exercício social **31/12/2019**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado Unidade	Valor maior cotação Unidade	Valor menor cotação Unidade	Fator cotação	Valor média cotação Unidade
31/03/2019	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	321.974.985	9,52	7,09	R$ por Unidade	8,24
30/06/2019	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	353.840.745	11,20	7,85	R$ por Unidade	9,51
30/09/2019	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	625.329.314	12,52	11,04	R$ por Unidade	11,66
31/12/2019	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	445.290.197	14,26	10,35	R$ por Unidade	11,92

Exercício social **31/12/2018**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado Unidade	Valor maior cotação Unidade	Valor menor cotação Unidade	Fator cotação	Valor média cotação Unidade
31/03/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	718.303.253	13,95	10,12	R$ por Unidade	12,32
30/06/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	468.456.460	11,60	7,45	R$ por Unidade	8,87
30/09/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	344.461.986	8,75	7,60	R$ por Unidade	8,12
31/12/2018	Ações	Ordinária		Balcão Organizado	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	251.203.141	8,31	6,81	R$ por Unidade	7,45

Exercício social **31/12/2017**

Trimestre	Valor Mobiliário	Espécie	Classe	Mercado	Entidade administrativa	Volume financeiro negociado Unidade	Valor maior cotação Unidade	Valor menor cotação Unidade	Fator cotação	Valor média cotação Unidade
31/03/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	643.989.081	17,75	13,35	R$ por Unidade	15,09
30/06/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	1.129.365.107	23,01	17,51	R$ por Unidade	22,88
30/09/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	1.975.311.414	20,17	11,05	R$ por Unidade	20,07
31/12/2017	Ações	Ordinária		Bolsa	BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros	227.696.211	11,91	10,75	R$ por Unidade	11,91

18. Valores mobiliários / 18.5 - Outros valores mobiliários emitidos no Brasil

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Na data deste Formulário de Referência, não havia outros valores mobiliários de nossa emissão que não as ações.

18. Valores mobiliários / 18.5.a - Número de Titulares de Valores Mobiliários

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, uma vez que não havia outros valores mobiliários de nossa emissão que não ações.

18. Valores mobiliários / 18.6 - Mercados de negociação no Brasil

As ações ordinárias de nossa emissão foram admitidas à negociação no segmento do Novo Mercado da B3, com início em 5 de junho de 2015.

18. Valores mobiliários / 18.7 - Negociação em mercados estrangeiros

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, tendo em vista que, não possuímos, na data deste Formulário de Referência, valores mobiliários admitidos à negociação em mercados estrangeiros.

18. Valores mobiliários / 18.8 - Títulos emitidos no exterior

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, tendo em vista que, não possuímos, na data deste Formulário de Referência, títulos emitidos no exterior.

18. Valores mobiliários / 18.9 - Ofertas públicas de distribuição

Não aplicável, tendo em vista que a nossa Companhia não realizou oferta pública de distribuição nos últimos 3 (três) exercícios sociais.

18. Valores mobiliários / 18.10 - Destinação de recursos de ofertas públicas

Não aplicável, tendo em vista que a nossa Companhia não realizou oferta pública de distribuição nos últimos 3 (três) exercícios sociais.

18. Valores mobiliários / 18.11 - Ofertas públicas de aquisição

Não aplicável, tendo em vista que não realizamos qualquer oferta pública de aquisição de ações de emissão de terceiros.

18. Valores mobiliários / 18.12 - Outras inf. Relev. - Val. Mobiliários

Não há outras informações relevantes que não foram evidenciadas na Seção 18 deste Formulário de Referência.

19. Planos de recompra/tesouraria / 19.1 - Descrição - planos de recompra

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, tendo em vista que não houve qualquer plano de recompra de ações nos últimos 3 (três) exercícios sociais.

19. Planos de recompra/tesouraria / 19.2 - Movimentação v.m. em tesouraria

Justificativa para o não preenchimento do quadro:

Não aplicável, uma vez que não houve movimentação de valores mobiliários mantidos em tesouraria nos últimos três exercícios sociais.

19. Planos de recompra/tesouraria / 19.3 - Outras inf. relev. - recompra/tesouraria

Não há outras informações relevantes que não foram evidenciadas na seção 19 deste Formulário de Referência.

20. Política de negociação / 20.1 - Descrição - Pol. Negociação

Data aprovação	**14/08/2014**
Órgão responsável pela aprovação	Conselho de Administração
Cargo e/ou função	Diretores Membros do Conselho de Administração Membros do Conselho Fiscal (caso instalado) Acionistas Controladores Executivos e Empregados com acesso a informações relevantes

Principais características

Em reunião de nosso Conselho de Administração realizada em 14 de agosto de 2014, aprovamos nossa Política de Negociação de Valores Mobiliários ("Política de Negociação"), a qual, nos termos da Instrução CVM nº 358, de 3 de janeiro de 2002 ("Instrução CVM nº 358"), visa regulamentar as operações com valores mobiliários de nossa emissão ("Valores Mobiliários"), estabelecendo as restrições, condutas e políticas de negociação a serem observadas pelas pessoas sujeitas à Política de Negociação ("Pessoas Vinculadas"). Neste sentido, a nossa Política de Negociação estabelece (i) as regras para negociação de Valores Mobiliários pelas Pessoas Vinculadas, dentro dos limites legais; e (ii) normas para coibir a utilização de informações privilegiadas sobre ato ou fato relevante relativo a nós ("Informações Privilegiadas"), em benefício próprio das Pessoas Vinculadas em negociações com Valores Mobiliários. Tais regras também procuram coibir a prática de insider trading (uso indevido em benefício próprio ou de terceiros de Informações Privilegiadas) e tipping (dicas de Informações Privilegiadas para que terceiros delas se beneficiem), preservando a transparência nas negociações de nossos Valores Mobiliários. Os termos da Política de Negociação poderão ser consultados a qualquer momento nos websites da CVM (www.cvm.gov.br) e da Companhia (www.wizsolucoes.com.br/ri).

Períodos de vedação e descrição dos procedimentos de fiscalização	Nos termos da Política de Negociação, é vedada a negociação de Valores Mobiliários pela nossa Companhia e Pessoas Vinculadas nas seguintes hipóteses, conforme aplicável: (a) sempre que tenham conhecimento de ato ou fato relevante relativo à nossa Companhia, conforme definido na Instrução CVM 358 ("Ato ou Fato Relevante"), até a sua divulgação ao mercado, (b) sempre que existir nossa intenção de promover incorporação, cisão total ou parcial, fusão, transformação ou reorganização societária; (c) sempre que estiver em curso ou houver sido outorgada opção ou mandato para o fim de aquisição ou a alienação de ações de nossa emissão por nós mesmos, nossas controladas, coligadas ou outra sociedade sob controle comum; (d) no período de 15 (quinze) dias corridos que anteceder a divulgação das informações trimestrais (ITR) e anuais (DFP) da nossa Companhia; (e) em todos os períodos em que o Diretor Financeiro e Relações com Investidores tenha determinado a proibição de negociação, mediante autorização prévia do nosso presidente do nosso Conselho de Administração e (f) no contexto de uma oferta pública de distribuição de Valores Mobiliários e nos termos do artigo 48 da Instrução da CVM n° 400, de 29 de dezembro de 2003, conforme alterada, desde a data em que tenham tomado conhecimento de tal oferta pública até a publicação do anúncio de encerramento relativo à oferta pública em questão ("Períodos de Vedação").

20. Política de negociação / 20.2 - Outras inf.relev - Pol. Negociação

Não há outras informações relevantes que não foram evidenciadas na seção 20 deste Formulário de Referência.

21. Política de divulgação / 21.1 - Normas, regimentos ou procedimentos

Possuímos uma política de divulgação de ato e fato relevantes ("Política de Divulgação"), elaborada nos termos da Instrução CVM 358 e aprovada por nosso Conselho de Administração em 19 de março de 2015. Nossa política tem como objetivo estabelecer as regras que deverão ser observadas pelo nosso Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e demais pessoas vinculadas no que tange à divulgação de informações relevantes e à manutenção de sigilo acerca de informações relevantes que ainda não tenham sido divulgadas ao público, conforme descritas no item 21.2 deste Formulário de Referência, abaixo.

Para assegurar que as regras sobre divulgação de informações constantes em nossa Política de Divulgação sejam cumpridas, exigimos que cada um de nossos Conselheiros de Administração, Diretores Estatutários, acionistas controladores e quaisquer pessoas que em virtude do cargo, função ou posição que ocupe na nossa Companhia tenha acesso a informação relevante assinem um termo de adesão à Política de Divulgação, por meio do qual se dão por cientes de seus termos e se comprometem a cumpri-los em sua integridade. Nos termos da referida Política de Divulgação, quaisquer pessoas vinculadas à referida política que tenham conhecimento de atos ou fatos que possam configurar uma informação relevante deverá comunicá-los imediatamente, por escrito, ao Diretor de Relações com Investidores, cabendo ao referido Diretor zelar pela ampla e imediata disseminação da informação relevante, de forma clara e precisa e em linguagem acessível ao público investidor, de forma simultânea na CVM e nas Bolsas de Valores e em todos os mercados nos quais a Companhia tenha valores mobiliários admitidos a negociação, assim como ao público investidor em geral.

Sempre que uma informação relevante envolver nossos parceiros comerciais, caberá ao nosso Diretor de Relações com Investidores a coordenação prévia com tais parceiros de forma que a informação relevante divulgada seja correta, completa e observe os princípios e objetivos estabelecidos na Política de Divulgação. Adicionalmente, nosso Diretor de Relações com Investidores deverá manter contato periódico com os nossos principais parceiros comerciais, de forma a envidar melhores esforços para que eventuais informações relevantes que forem divulgadas pelos referidos parceiros comerciais, no âmbito de seus próprios negócios, e que tenham impacto relevante sobre nós seja também divulgada simultaneamente por nós nas formas estabelecidas nesta Política de Divulgação.

Adicionalmente, em 25 de fevereiro de 2016 nosso Conselho de Administração aprovou o nosso Código de Conduta Ética, que foi pontualmente alterado pelo órgão em 17 de outubro de 2018 e em 26 de junho 2019, cujos termos são apresentados a todos os nossos colaboradores que, ao final, se comprometem a observá-lo por meio da celebração de um termo de compromisso. Nosso Código de Conduta Ética prevê que: (i) todo colaborador deve tomar ciência da nossa Política de Divulgação; e (ii) o contato com a imprensa e ou veículos de comunicação serão promovidos, exclusivamente, pelos porta-vozes designados pela Companhia. Caso qualquer colaborador seja procurado por algum jornalista ou veículo de comunicação deve procurar imediatamente nossa área de Comunicação Interna, sob pena de infração do nosso Código de Conduta Ética.

21. Política de divulgação / 21.2 - Descrição - Pol. Divulgação

Nossa Política de Divulgação tem por objetivo estabelecer as normas e procedimentos a serem observados na divulgação, por parte da nossa Companhia, de atos ou fatos relevantes, além de instituir elevados padrões de conduta e transparência, que devem ser observados tanto por nosso Diretor Financeiro e de Relações com Investidores quanto pelas demais pessoas vinculadas identificadas na Política de Divulgação.

Sujeitam-se às normas e procedimentos da Política de Divulgação, os acionistas controladores, diretos ou indiretos, membros do Conselho de Administração, membros da Diretoria, membros do Conselho Fiscal (caso instalado) e de quaisquer órgãos com funções técnicas ou consultivas, criados por disposição estatutária, ou quem quer que, em virtude de seu cargo, função ou posição em nossa Companhia, nossa controladora, controladas ou coligadas tenha conhecimento da informação relativa ao ato ou fato relevante, as quais deverão aderir formalmente à Política de Divulgação por meio da assinatura do Termo de Adesão. Além dessas pessoas, toda e qualquer pessoa que venha a ter informações sobre atos ou fatos relevantes ainda não divulgados por nós ("Pessoa Vinculada") estará sujeita às normas e procedimentos da Política de Divulgação.

Nossa Política de Divulgação prevê como regra geral a comunicação e divulgação simultânea à CVM, à B3 e às entidades de balcão organizado em que tenhamos valores mobiliários negociados, de ato ou fato relevante, que deverá ocorrer imediatamente após a deliberação, ocorrência ou conhecimento a seu respeito, conforme o caso, de modo claro e preciso e contendo, no mínimo, as informações exigidas pela regulamentação, divulgação essa a ser feita preferencialmente antes do início ou após o encerramento dos negócios nas bolsas de valores em que tenhamos nossos valores mobiliários negociados.

O ato ou fato relevante deverá ser divulgado ao público por meio de pelo menos 1 (um) portal de notícias com página na rede mundial de computadores, que disponibilize ao mercado, com acesso gratuito, a íntegra do ato ou fato relevante. O portal de notícias por nós utilizado para divulgação de ato e fato relevante é o www.portalneo1.net.

Além da divulgação no portal de notícias acima referido, o ato ou fato relevante também deverá ser divulgado na página eletrônica de Relações com Investidores da nossa Companhia (www.wizsolucoes.com.br/ri) e por meio do sistema eletrônico disponível na página da CVM na rede mundial de computadores e, se for o caso, na página da B3, e demais entidades de balcão organizado em que tenhamos valores mobiliários negociados.

O Diretor Financeiro e de Relações com Investidores poderá determinar a divulgação adicional do ato e fato relevante por meio de publicação nos jornais de grande circulação habitualmente utilizados pela nossa Companhia, podendo tal publicação ser feita de forma resumida, desde que indique os endereços na rede mundial de computadores onde a informação completa deverá estar disponível a todos os investidores, em teor no mínimo idêntico àquele remetido à CVM.

Cumpre ao nosso Diretor Financeiro e de Relações com Investidores divulgar e comunicar à CVM, à B3, e às entidades de balcão organizado em que tenhamos valores mobiliários negociados, qualquer ato ou fato relevante ocorrido ou relacionado aos seus negócios, bem como zelar por sua ampla e imediata disseminação ao mercado.

Como forma de garantir a manutenção do sigilo acerca de informações relevantes não divulgadas, limitamos o contato com a imprensa e veículos de comunicação a poucos colaboradores designados pela nossa Diretoria Estatutária, os quais também são orientados a respeito da nossa Política de Divulgação e assinam o respectivo termo de adesão. As reuniões com entidades de classe, investidores, analistas ou com público selecionado, no País ou no exterior, relativas a matéria que possa consubstanciar informação relevante, deverão contar com a presença do nosso Diretor Presidente ou do nosso Diretor de Relações com Investidores ou de outra pessoa indicada por este para este fim. Caso contrário, deverão ter o seu conteúdo reportado previamente ao nosso Diretor de Relações com Investidores, naquilo que possa consubstanciar informação relevante, visando a que a eventual informação relevante seja divulgada simultaneamente ao mercado.

Nossa Política de Divulgação também impõe às Pessoas Vinculadas o dever de guardar sigilo absoluto acerca de atos e fatos relevantes que ainda não tenham sido divulgados, nos termos da Política de Divulgação e da Instrução CVM 358, às quais tenham acesso em razão do cargo ou posição que ocupam, até que tais informações sejam divulgadas ao público, bem como zelar para que subordinados e terceiros de sua confiança também o façam. Cabe a cada um dos Diretores Estatutários orientar seus subordinados para que, caso identifiquem a existência de informação relevante, a comuniquem imediatamente ao Diretor Financeiro e de Relações com Investidores que deverá definir o tratamento a ser dado a tal informação, orientando a todos os colaboradores que tiverem acesso a ela sobre as regras aplicáveis constantes na nossa Política de Divulgação e das consequências de seu descumprimento. Adicionalmente, as Pessoas Vinculadas se obrigaram a não discutir atos e fatos relevantes em lugares públicos. Da mesma forma, as Pessoas Vinculadas somente deverão tratar

21. Política de divulgação / 21.2 - Descrição - Pol. Divulgação

de assuntos relacionados a atos e fatos relevantes com aqueles que tenham necessidade de conhecer tais informações, ou seja, aqueles que estejam envolvidos pelos motivos que ensejem a colocação dos valores mobiliários no mercado, bem como a organização para a devida prestação das informações ao público, sempre visando o fiel cumprimento das disposições da Instrução CVM 358 e da Política de Divulgação.

Os atos ou fatos relevantes poderão, excepcionalmente, deixar de ser divulgados, se nossos acionistas controladores ou administradores entenderem que a sua revelação colocará em risco o nosso interesse legítimo. Caso a divulgação do ato ou fato relevante não divulgado ao público nos termos do item anterior escape ao controle, tornando-se de conhecimento de pessoas diversas das que tiveram originalmente conhecimento e/ou caso se verifique que ocorreu oscilação atípica na cotação, preço ou quantidade negociada dos Valores Mobiliários, os acionistas controladores ou os administradores ficam obrigados a, diretamente ou por meio do Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, providenciar para que o referido ato e fato relevante seja imediatamente divulgado à CVM e, se for se o caso, à B3, e demais entidades de balcão organizado em que tenhamos valores mobiliários negociados. Neste caso, a Informação Relevante será realizada imediatamente, cabendo ao Diretor de Relações com Investidores avaliar a necessidade de solicitar às Bolsas de Valores a suspensão das negociações com os Valores Mobiliários até que a informação relevante seja disseminada.

Sempre que uma informação relevante deixar de ser divulgada nos termos da Política de Divulgação, o nosso Diretor de Relações com Investidores deverá averiguar, junto aos demais Diretores, todas as pessoas que possuem acesso à referida informação relevante, comunicando-as do dever de sigilo descrito na Política de Divulgação e mantendo registro de tal comunicação. Caberá ao Diretor de Relações com Investidores acompanhar os fatos relacionados à informação relevante não divulgada para determinar o melhor momento para sua divulgação tão logo tal divulgação deixe de representar risco a interesse legítimo da nossa Companhia ou na hipótese de oscilação atípica da cotação dos Valores Mobiliários descrita acima.

Em caso de quaisquer contatos com terceiros, relativos a assuntos que possam ser considerados relevantes, exigiremos dos mesmos a assinatura de termo de adesão à Política de Divulgação.

Os termos da Política de Divulgação poderão ser consultados a qualquer momento nos websites da CVM (www.cvm.gov.br) e da Companhia (www.wizsolucoes.com.br/ri).

Todas as Pessoas Vinculadas estão sujeitas a sanções administrativas, civis e penais, conforme aplicável, em razão do descumprimento das normas previstas na Política de Divulgação, devendo inclusive ressarcir a Companhia e/ou terceiros, integralmente e sem limitação, de todos os prejuízos que a nossa Companhia e/ou terceiros venham a incorrer e que sejam decorrentes, direta ou indiretamente, de tal descumprimento.

21. Política de divulgação / 21.3 - Responsáveis pela política

O administrador responsável pela implementação, manutenção, avaliação e fiscalização da política de divulgação de informações é o nosso Diretor de Relações com Investidores.

Nosso Diretor de Relações com Investidores possui a responsabilidade primária pela comunicação e divulgação de ato ou fato relevante que nos envolva. Compete, ainda, ao nosso Diretor de Relações com Investidores zelar pela execução e acompanhamento da Política de Divulgação.

21. Política de divulgação / 21.4 - Outras inf.relev - Pol. Divulgação

Não há outras informações relevantes que não foram evidenciadas no item 21 deste Formulário de Referência.