

The background of the entire page is a photograph of a person's arm and hand holding a small, vintage-style globe. The globe shows the Americas and has a compass rose at the bottom. The scene is backlit by a bright sun, creating a warm, golden glow. The person is wearing a red garment.

CAIXA

seguridade

RELATÓRIO ANUAL **2019**

SUMÁRIO

MENSAGENS DE ABERTURA

03 Mensagem Pedro Duarte Guimarães
Presidente do Conselho de Administração
Presidente da CAIXA

04 Mensagem Eduardo Dacache,
Diretor-Presidente

05 1. QUEM SOMOS

- 1.1 Histórico 06
- 1.2 Empresas do Grupo 08
- 1.3 Destaques de 2019 10
- 1.4 Visão 2025 – Nosso Planejamento Estratégico 11

13 2. NOSSA GOVERNANÇA

- 2.1 Órgãos de governança 14
- 2.2 Gestão de riscos 19
- 2.3 Ética e Compliance 22

25 3. NOSSOS NEGÓCIOS

- 3.1 Principais produtos de seguridade 26
- 3.2 Volume de vendas 30
- 3.3 Valor econômico gerado e distribuído 33
- 3.4 Geração de valor social 34

38 4. ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

- 4.1 Gestão da Sustentabilidade 39
- 4.2 Responsabilidade Socioambiental 40

42 5. NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

- 5.1 Engajamento de stakeholders 43
- 5.2 Nossas pessoas 44
- 5.3 Time de Vendas qualificadas 48
- 5.4 Satisfação de clientes 49
- 5.5 Cadeia de fornecedores 51

52 6. SOBRE O RELATÓRIO

- 6.1 Materialidade 53
- 6.2 Sobre o Relatório 56
- 6.3 Sumário do GRI 57

61 CRÉDITOS E AGRADECIMENTOS

SOBRE A LEITURA DO RELATÓRIO

ÍCONES DE NAVEGAÇÃO

Ao longo do relatório, você encontra ícones que lhe auxiliam a uma melhor navegação e leitura:

-  Você pode a qualquer momento clicar aqui e voltar à página de Sumário.
-  Ao clicar aqui, você pode passar para as páginas seguintes ou anteriores.
-  Você tem um atalho que facilita a impressão do material.

No topo de toda as páginas, existe um menu que auxilia na localização dos conteúdos e também pode ser um guia para o avanço em algum conteúdo específico. Basta clicar no capítulo desejado e o atalho levará você até lá.



Como novidade para esta edição, trazemos os **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, da ONU, como indicadores-chave para o acompanhamento da Estratégia de Sustentabilidade da Caixa Seguridade. A cada capítulo, você encontrará os ODS relacionados ao conteúdo, além de um estudo iniciado pela organização sobre quais metas dos ODS são mais diretamente impactadas pelos negócios.

COVID-19: A FORÇA DE UM FATOR IMPREVISTO

A rápida proliferação global do coronavírus SARS-CoV-2 no início de 2020 alterou de forma radical o panorama econômico para empresas dos mais diversos segmentos de atuação. Com a interrupção das atividades normais, causada pela necessidade de se limitar a circulação de pessoas, e a atenção de todos focada na superação da pandemia, planejamentos e projeções feitas antes de janeiro terão de ser revistas.

Este Relatório Anual refere-se à situação da Caixa Seguridade até 31 de dezembro de 2019. No entanto, dada a magnitude da crise de saúde e das consequências do novo coronavírus, o conteúdo incorpora também os principais impactos observados pela administração da empresa e as medidas que foram tomadas para o enfrentamento desta situação no primeiro semestre de 2020. Essas informações serão apresentadas, de forma mais detalhada, no Relatório Anual de 2020, que será publicado no próximo ano; contudo, este já adianta o tema, em boxes dispostos ao longo da publicação.

MENSAGENS DE ABERTURA

O ano de 2019 se iniciou com um amplo processo de revisão e reestruturação da CAIXA e de suas subsidiárias, com mudança no *management* e implantação de medidas de austeridade, eficiência e governança, sob a égide de fazer da CAIXA o **banco de todos os brasileiros**. Na CAIXA Seguridade, priorizamos a **reorganização da companhia**, aprimorando a gestão de riscos, governança corporativa, sustentabilidade, *compliance*, controles internos, combate à corrupção e meritocracia.

Ainda no mês de janeiro, dei início ao projeto **CAIXA Mais Brasil**, que levou a gestão do banco e de suas empresas para próximo dos clientes, cidadãos e rede de colaboradores. Esse projeto consiste em visitar os estados nos fins de semana e nos permitiu, ao longo das **42 visitas a 71 municípios** em 2019, conhecer – na ponta e sem filtros – as principais demandas e atuar na melhoria de nossos produtos e serviços.

Reorganizamos a parceria estratégica com a francesa CNP Assurance nos ramos de

seguro de vida, prestamista e planos de previdência, cujo **valor negociado subiu 69,5%**, passando de R\$ 4,6 bilhões para R\$ 7,8 bilhões. E estabelecemos, em 2020, **novos acordos com empresas especializadas** em seus ramos de seguros, como Tokio Marine (seguro habitacional e residencial), Icatu (capitalização) e Tempo (assistência), gerando valores na ordem de **R\$ 2,0 bilhões** e preparando a companhia para o **processo de abertura de capital (IPO)**, previsto para 2021.

Como resultado dessas mudanças, obtivemos desempenho bastante positivo, com crescimento nas áreas de previdência e seguros residenciais e habitacionais, alcançando lucro líquido recorrente de **R\$ 1,7 bilhão, crescimento de 19,5%** em relação a 2018.

Além de mudanças em nossa estrutura, introduzimos ao longo do ano de 2019 **ferramentas de tecnologia** que permitiram a **otimização de nossas operações** e a aproximação com as empresas participadas. Também nos tornamos mais **presen-**

tes no dia a dia de nossos clientes, compartilhando com eles os princípios éticos e de sustentabilidade social e ambiental que norteiam nossa missão empresarial.

E o desafio continua: consolidar e executar a **organização das parcerias** feitas em 2019/20, solidificar a revisão dos nossos processos, implantar estratégias para o lançamento de **novas soluções e produtos** e intensificar nosso **compromisso com a sociedade**, sempre reforçando o papel da CAIXA como o **banco de todos os brasileiros** e o da CAIXA Seguridade como importante braço para a disseminação dessa missão.

Boa leitura!

Pedro Duarte Guimarães,

Presidente do Conselho de Administração

Presidente da CAIXA

Há cinco anos, a Caixa Seguridade iniciou suas operações como o **braço de seguros da Caixa Econômica Federal**. Nesse período, a economia brasileira enfrentou sucessivos desafios, sendo o mais recente a disseminação do novo coronavírus e seus efeitos no país. No entanto, também se formou nesse período a base de uma cultura voltada à previdência privada, reforçada pela aprovação da reforma da Previdência pelo Congresso Nacional – o que contribuiu de forma importante para o desempenho da organização.

Uma nova Caixa Seguridade está sendo construída, solidificada num planejamento estratégico com visão de longo prazo, baseado no fortalecimento dos negócios com **crescimento sustentável** e na **melhoria da governança**, aumentando seu destaque no mercado segurador, hoje, **entre as três maiores empresas do setor**.

Conseguimos aumentar nossa participação de mercado, chegando ao final de 2019 com um **market share de 12,0%**, conforme dados SUSEP – devido, principalmente, à expansão nos mercados de **seguros prestamistas e previdência privada**. No ano passado, o faturamento

acumulado das empresas reunidas na Caixa Seguridade totalizou **R\$ 34,6 bilhões, uma alta de 26,2%** em relação ao exercício anterior. Além disso **avancamos na organização das parcerias estratégicas**, executando acordos firmados com a CNP em 2019 (seguro de vida, prestamista e planos de previdência), e Tokio Marine (seguro residencial e habitacional), Icatu (capitalização) e Tempo (assistência), assinados em 2020, que entram em operação no 1º Tri/2021.

Este crescimento sustentável nos torna, a cada ano, mais capazes de contribuir positivamente para a sociedade, **transformando riscos individuais em certezas coletivas**. A Caixa Seguridade tem um papel essencial na **proteção do patrimônio de empresas e pessoas**, na continuidade dos negócios e na maior estabilidade das condições socioeconômicas dos clientes. Além disso, estimula a população a poupar recursos ou proteger seu patrimônio.

Nossa preocupação com a sociedade também se reflete por meio do fortalecimento com nossos diversos públicos de interesse, como parceiros, acionistas e clientes. Além disso, construímos com nossos colaboradores um ambiente de trabalho

que estimula o desenvolvimento pessoal e profissional, aumentando a motivação e a produtividade das equipes, **somos uma das melhores empresas para se trabalhar no Centro-Oeste pela GTPW**. Outro pilar de nossa atuação social é o incentivo ao voluntariado: diversas atividades nesse sentido foram coordenadas por nossa área de Recursos Humanos em 2019. Foi um ano de avanços na integração dos aspectos ASG (ambiental, social e governança – ESG, em inglês) na gestão da companhia.

A Covid-19 tem apresentado um enorme desafio para todos nós – para a Caixa Seguridade, para o setor de seguros e para a sociedade em geral.

Adotamos uma série de ações de enfrentamento a fim de preservar a vida e a saúde de nossos colaboradores, como o isolamento e o regime de trabalho remoto; e **aumentamos a oferta de produtos em canais remotos**. Além disso, iniciativas diversas – como ajustes em nossas despesas administrativas, comerciais e de sinistralidade – foram realizadas para adequar nossas operações a um cenário marcado por juros baixos, o que afeta o resultado financeiro das empresas seguradoras.

A Caixa Seguridade adotou ainda iniciativas importantes para assegurar o bom atendimento aos nossos clientes e parceiros, e garantir o menor impacto nos negócios da companhia. Com isso, a empresa está muito bem posicionada para se beneficiar do **crescimento do setor de seguros** no país, uma vez que apresenta uma **ampla base de clientes** muito a ser explorada, contando inclusive com o público ingressado por meio do **auxílio emergencial** do governo federal, que em grande parte não era bancarizado, e que agora poderá ter acesso a diversos produtos, dentre eles os de seguridade.

O desafio trazido pelo novo coronavírus só reforçou ainda mais aquele que tem sido nosso propósito principal nestes últimos cinco anos: o de **assegurar um futuro melhor para os nossos clientes**. Esperamos contribuir, por meio de nossos produtos e serviços, para que a sociedade brasileira saia **mais forte e mais confiante** nos dias que virão.

Boa leitura!

Eduardo Dacache, *Diretor-Presidente*

GRI 102-14

1 QUEM SOMOS

NESSE CAPÍTULO:

1.1 Histórico	06
1.2 Empresas do grupo	08
1.3 Destaques de 2019	10
1.4 Visão 2025 – Nosso Planejamento Estratégico	11

TEMAS MATERIAIS:

- Governança corporativa ética
- Gestão e estratégia dos negócios

ODS:



85

colaboradores
próprios – empregados
e dirigentes



12%

de market
share em 2019

*Nos tornamos, a cada ano,
mais capazes de contribuir
positivamente para a sociedade,
cuidando do bem-estar dos nossos
clientes, parceiros, funcionários e
acionistas, transformando riscos
individuais em certezas coletivas.”*

Eduardo Dacache, Diretor-Presidente

A CAIXA SEGURIDADE

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

A Caixa Seguridade Participações S.A, com sede em Brasília-DF, concentra as participações societárias da CAIXA nos ramos de seguridade e corretagem de seguros, sendo responsável pela gestão societária dessas participações. É a holding controlada pela Caixa Econômica Federal cuja responsabilidade é a de desenvolver e implementar a estratégia comercial para a venda dos produtos de seguridade da instituição controladora.

A empresa dispõe de uma ampla variedade de apólices de seguro de vida e não vida, inclusive seguro habitacional, de ramos elementares e de automóveis, bem como planos de previdência privada, títulos de capitalização, consórcios e corretagem de seguros para clientes pessoa física e pessoa jurídica. A oferta de produtos e serviços é feita em todo o país, com presença nos 27 estados e no Distrito Federal.

Constituída como uma sociedade de capital aberto, a Caixa Seguridade possui o direito exclusivo de acessar a base de clientes da CAIXA e explorar economicamente a marca e sua rede a fim de comercializar e distribuir produtos de seguridade, o que lhe permite atuar pelo sistema de *bancassurance**. A receita proveniente dessas operações, somada àquela oriunda da equivalência patrimonial decorrente de suas participações societárias, são suas principais fontes de faturamento.

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

PROPÓSITO GRI 102-16

Assegurar hoje um futuro melhor para os nossos clientes.

MISSÃO

Atuar no mercado de seguridade garantindo a satisfação dos nossos clientes, gerando resultados sustentáveis e valor aos acionistas.

VALORES



ORIENTAÇÃO AO CLIENTE:

Aperfeiçoar continuamente a experiência do cliente.



INOVAÇÃO:

Gerar novas ideias e transformar digitalmente o nosso negócio.



TRANSPARÊNCIA:

Divulgar informações de forma clara e tempestiva, a fim de proporcionar o seu entendimento pelas partes interessadas.



INTEGRIDADE:

Atuar respeitando os valores e princípios éticos e morais da companhia, observando as leis e regimentos.



COMPROMETIMENTO:

Agir como dono da empresa, focado na efetividade das ações.



SIMPLICIDADE:

Descomplicar o trabalho para ganhar agilidade e fazer mais com menos recursos.



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

1.1 HISTÓRICO

Ao ser criada em 2015, a Caixa Seguridade já detinha quase quatro décadas de experiência em seguros com a atuação de suas participadas. A empresa foi estabelecida como uma subsidiária integral da CAIXA,

cujas atuações no segmento já remontava a 1967 – e havia subido a um novo patamar na década de 1990, quando mudanças na legislação possibilitaram a ampliação de suas atividades nessa área. A finalidade da

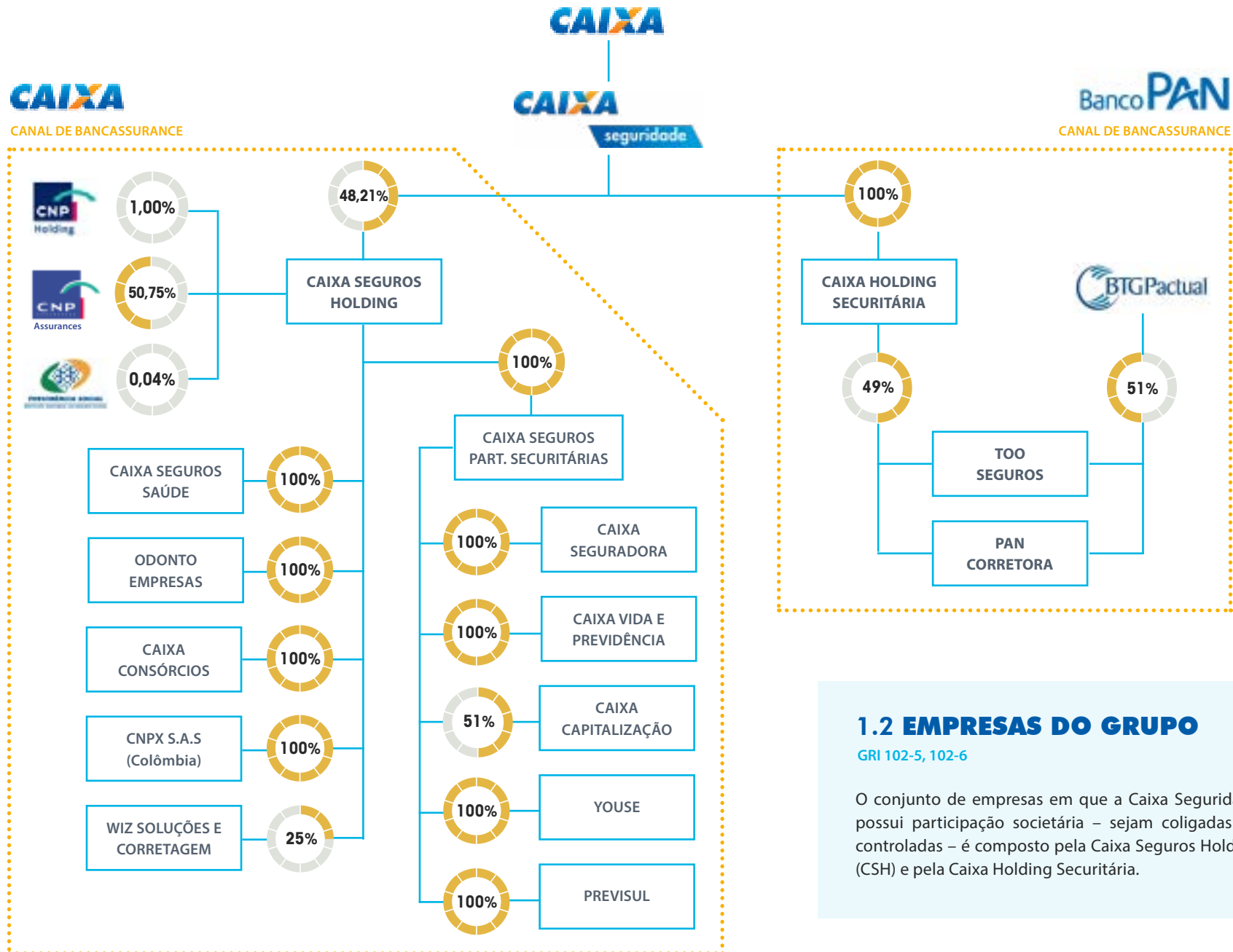
nova empresa era o de consolidar todas as atividades da instituição controladora nas atividades de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades relacionadas – in-

cluindo eventuais expansões dessas áreas, no Brasil ou no exterior, de forma orgânica ou por meio de fusões e aquisições.

1.1.1 LINHA DO TEMPO



1. Em fevereiro de 2020 o Eduardo Dacache, executivo de mercado que atuava como Vice-Presidente de Atacado na CAIXA, assumiu a Presidência da CAIXA Seguridade, e o Presidente até então, Marco Barros, passou a integrar o Conselho de Administração.



1.2 EMPRESAS DO GRUPO

GRI 102-5, 102-6

O conjunto de empresas em que a Caixa Seguridade possui participação societária – sejam coligadas ou controladas – é composto pela Caixa Seguros Holding (CSH) e pela Caixa Holding Securitária.

1.2.1 CAIXA SEGUROS HOLDING

GRI 102-5, 102-6

Estabelecida a partir da parceria entre a Caixa Seguridade e a francesa CNP Assurances, a Caixa Seguros Holding (CSH) é responsável pela exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA. Controlada pela CNP, que possui participação acionária de 50,75%, a empresa tem o restante de seu capital dividido entre a Caixa Seguridade (48,21%), CNP Assurances Brasil Holding (1,00%) e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS (0,04%).

A empresa atua nos diversos ramos de seguridade por meio de suas subsidiárias integrais e de suas participações na Wiz Soluções e Corretagem de Seguros e na Caixa Capitalização. Em 2019, a CSH controlava as seguintes companhias:

CAIXA SEGUROS PARTICIPAÇÕES SECURITÁRIAS: Subsidiária integral da CSH, tem como objeto social a participação em outras sociedades que atuam no segmento regulado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep):

- **Caixa Seguradora:** Subsidiária integral da Caixa Seguros Participações, tem como objeto social a exploração de seguros dos ramos de vida, habitacional, prestamista, residencial e outros ramos elementares;
- **Caixa Vida e Previdência:** Subsidiária integral da Caixa Seguros Participações,

tem como objeto social a comercialização de produtos de previdência complementar;

- **Caixa Capitalização:** Controlada diretamente pela Caixa Seguros Participações (51% do capital social) e indiretamente pela CSH, tem como objeto social a comercialização de produtos de capitalização. Participa também da Caixa Capitalização a companhia Icatu Seguros, que possui cada 49% do capital da companhia;

- **Youse:** Plataforma de vendas de seguros online da Caixa Seguradora, está autorizada a realizar vendas dos produtos de seguro de automóvel, vida e residencial;

- **Companhia de Seguros Previdência do Sul (Previsul):** seguradora com atuação nacional e mais de 110 anos de história, que tem como objeto social a exploração de seguros de pessoas (vida, acidentes pessoais, rendas por incapacidade e por internação hospitalar).

CAIXA SEGUROS PARTICIPAÇÕES EM SAÚDE: É subsidiária integral da Caixa Seguros e tem como objeto social a participação em outras sociedades.

ODONTO EMPRESAS CONVÊNIOS DENTÁRIOS: Adquirida em setembro de 2014,

é subsidiária integral da Caixa Seguros e tem como objeto social a atuação como operadora especializada em seguros odontológicos.

CAIXA SEGUROS ESPECIALIZADA EM SAÚDE: Subsidiária integral da Caixa Seguros, tem como objeto social a exploração e comercialização de seguros no ramo saúde.

CAIXA CONSÓRCIOS ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS: Constituída em 2002, é uma subsidiária integral da Caixa Seguros e tem como objeto social a administração de grupos de consórcios para aquisição de bens móveis e imóveis e serviços.

A Wiz Soluções e Corretagem de Seguros, na qual a CSH possui 25% de participação no capital, é uma companhia aberta que desenvolve e implementa soluções para potencializar negócios, combinando serviços financeiros e de seguros com as necessidades dos clientes. Atua principalmente como a corretora de seguros da Caixa Seguradora, e opera com exclusividade na comercialização dos produtos de seguros, previdência, capitalização e consórcios, nos canais de vendas da CAIXA.

1.2.2 CAIXA HOLDING SECURITÁRIA

A Caixa Holding Securitária controla em conjunto as duas empresas que são resultado da parceria entre a Caixa Seguridade e o Banco BTG. São as seguintes:

TOO SEGUROS: É a nova marca da PAN Seguros, uma empresa que atua no segmento de seguros prestamista, habitacional, fiança locatícia, seguro de vida e acidentes pessoais, comercializando seus produtos para pessoas físicas e jurídicas na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN. A Caixa Seguridade detém 48,99% do capital votante e total da Too Seguros.

PAN CORRETORA: Presta serviços de corretagem dos produtos da Too Seguros e utiliza a rede de distribuição do Banco PAN e seus canais parceiros para comercializar os produtos de seguridade. A Caixa Seguridade detém 49% do capital votante e total da PAN Corretora.

1.3 DESTAQUES DE 2019

GRI 102-7

A Caixa Seguridade registrou um desempenho em 2019 acima do apresentado no último ano, para o qual contribuiu tanto a estabilidade da economia, com o avanço dos ajustes efetuados pelo Ministério da Economia, quanto o aumento da demanda por produtos de previdência privada – o que denota uma maior preocupação da população em assegurar seus rendimentos futuros por meio desses instrumentos.

Faturamento das
empresas do grupo:

R\$ 34,6
bilhões
(+26,2%)

Faturamento
Previdência:

R\$ 22,0
bilhões
(+36,9%)

Faturamento
Consórcio:

R\$ 3,1
bilhões
(+4,5%)

Faturamento
Capitalização:

R\$ 1,6
bilhão
(+14,0%)

Prêmios de
Seguros¹:

R\$ 7,9
bilhões
(+13,3%)

Lucro líquido
recorrente:

R\$ 1,68
bilhão
(+19,5%)

Receita operacional
(recorrente):

R\$ 2
bilhões
(+20%)

ROE²
(recorrente):

34,5%
(+2,4 p.p.)

Margem líquida
recorrente:

83,8%
(-0,4 p.p.)

Liquidez
geral:

321,9%
(-519,9 p.p.)

Endividamento
total:

5,1%
(+3,6 p.p.)

Market
share:

12%
(+1,8 p.p.)

Treinamentos
realizados

7.853
horas
(14,2%)

Quantidade de produtos
vendidos:

7,96 milhões
produtos
(+34,2%)

Colaboradores
próprios³:

85
(+27%)

GRI 102-8

1. Excluindo de saúde e odontológicos 2. Retorno sobre o Patrimônio Líquido 3. Empregados e dirigentes

1.4 VISÃO 2025 – NOSSO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GRI 102-15

O compromisso da Caixa Seguridade – **com seu propósito de assegurar hoje um futuro melhor para seus clientes, e com sua missão de atuar no mercado de seguridade garantindo a satisfação dos clientes, gerando resultados sustentáveis e valor aos acionistas** – só pode ser atingido por meio de um planejamento detalhado. Ao estabelecer uma visão de longo prazo, a administração tem condições de adotar as medidas mais adequadas para proteger a perenidade das operações, projetando-as para o futuro e adequando-as às necessidades dos clientes.

Em 2016, a companhia já havia estabelecido a revisão de seu Plano Estratégico Institucional (PEI). Desde então, o ambiente de negócios de seguridade passou por diversas mudanças, e a Caixa Seguridade aperfeiçoou seu modelo de atuação. Além disso, foram registradas importantes mudanças no cenário econômico, tanto em âmbito externo quanto doméstico. Em 2019, a volatilidade trazida pelas disputas comerciais entre Estados Unidos e China e o ritmo lento da recuperação econômica brasileira – em que pese a diluição das incertezas com relação às reformas estruturais no segundo semestre – levaram a companhia a estabelecer o *Plano Estratégico da Caixa Seguridade 2020-2025*.

Partindo de uma análise mais atualizada do cenário para o setor de seguridade, o documento tem como visão orientadora a meta de a Caixa Seguridade alcançar, no final desse período, o segundo lugar em faturamento no mercado de seguridade, de forma sustentável.

INICIATIVAS-CHAVE



NEGÓCIO

Estabelecer e otimizar parcerias estratégicas

Promover o alinhamento estratégico com as participadas



CLIENTES E MERCADO

Aperfeiçoar o pacote de valor oferecido aos clientes

Promover o posicionamento da marca e a integração com o mercado de capitais

INICIATIVAS HABILITADORAS



GOVERNANÇA E RISCO

Fortalecer o ambiente de governança, gerenciamento de riscos e integridade



PESSOAS

Desenvolver competências estratégicas

Formar e manter equipes altamente engajadas

Promover uma experiência positiva de trabalho



TECNOLOGIA

Desenvolver soluções estratégicas de Tecnologia da Informação (TI)

(Fonte: Planejamento Estratégico da Companhia 2020-2025, pág. 8)

Com quatro objetivos estratégicos – assegurar resultados sustentáveis, ampliar a eficiência operacional, expandir a penetração nos segmentos em que a Caixa Seguridade atua e elevar o grau de satisfação dos clientes – o plano estrutura-se em iniciativas norteadas pelos seis valores da companhia: orientação aos clientes, inovação, transparência, integridade, comprometimento e simplicidade.



Fonte: Gerência de Estratégia e Inteligência, adaptado da metodologia Forrester.

Além da elaboração do plano estratégico, a Caixa Seguridade já passou a adotar uma série de medidas alinhadas a essa visão de futuro – como incentivos para o crescimento profissional dos colaboradores por meio de cursos e desenvolvimento de competências. Do ponto de vista administrativo, a Controladoria da companhia estabeleceu relatórios que possibilitam uma avaliação detalhada dos indicadores de desempenho, acompanhados de uma ferramenta que permite aos gestores verificarem essa análise e o alcance dos objetivos em cada unidade da Caixa Seguridade. Outro ponto, também alinhado com o Plano Estratégico da Caixa Seguridade 2020-2025, foi a estruturação da área de Relações com Investidores.

A consecução da visão de futuro proposta no planejamento estratégico elaborado para os próximos anos também é sustentada por iniciativas que objetivam a expansão da presença de mercado e das operações da Caixa Seguridade. Exemplos disso são: (i) o estabelecimento de novas parcerias com empresas especialistas em determinados ramos de seguros, como a Tokio Marine (ramo habitacional e Residencial) e a Icatu (ramo capitalização); (ii) a elevação da participação nas controladas, passando dos atuais 48% na Caixa Seguros Holding para algo entre 60% e 75% a partir de 2021; e (iii) a criação de uma corretora própria.

COVID-19: IMPACTO IMEDIATO SOBRE OS RESULTADOS DOS NEGÓCIOS

O surgimento da Covid-19 e as consequentes medidas adotadas para limitar a proliferação do novo coronavírus tiveram um efeito relevante na atividade econômica. Por esta razão, os resultados financeiros da Caixa Seguridade serão negativamente impactados por conta da pandemia. Uma análise mais aprofundada, contendo detalhes sobre esses efeitos da Covid-19 sobre os resultados, poderá ser encontrada na divulgação de [resultados do primeiro trimestre de 2020](#).

Como pilar estratégico de negócios para a Caixa Seguridade, as parcerias estabelecidas estão sendo cuidadosamente acompanhadas nesse momento. Com relação às aprovações das parcerias firmadas em 2019 junto aos órgãos reguladores, não se constataram, até o presente momento, impactos decorrentes da pandemia. Os processos de solicitação/concessão de autorizações correm normalmente, bem como o processo competitivo com os potenciais parceiros.

2

NOSSA GOVERNANÇA

NESSE CAPÍTULO:

- 2.1 Órgãos de governança 14
- 2.2 Gestão de riscos 19
- 2.3 Ética e compliance 22

TEMAS MATERIAIS:

- Gestão e estratégia dos negócios
- Gestão de riscos e impactos socioambientais
- Governança corporativa ética
- Seguro responsável

ODS:



18

políticas embasam a gestão e governança da companhia.



75%

dos colaboradores treinados em temas de ética e combate à corrupção.



Entendemos que uma gestão balizada em Governança, Riscos e Compliance (GRC), integrando as práticas, políticas e estratégias da Companhia agregam sustentabilidade, responsabilidade social e valor à Caixa Seguridade. Somos comprometidos com nossos stakeholders e zelamos pela transparência na divulgação das informações. Na condução da reestruturação societária da Companhia, aperfeiçoamos nossas práticas de GRC e obtivemos a certificação Nível I do Indicador de Governança do Ministério da Economia. Confiamos na nossa capacidade de superar desafios e iremos além.”

Hebert Luiz Gomide Filho

Diretor - Governança Estratégica e Societária

GOVERNANÇA ESTRATÉGICA

GRI 102-18, 102-22

A Caixa Seguridade busca seguir todas as orientações de governança corporativa estabelecidas pelo Novo Mercado da bolsa de valores B3, apesar de não dispor de ações disponíveis no mercado organizado de balcão. O entendimento da empresa é o de que deve estar sempre alinhada às mais elevadas práticas de governança corporativa, garantindo a mais completa conformidade com os padrões vigentes nos países nos quais atua, e seguindo as diretrizes de compromissos, tratados e outros acordos, nacionais e internacionais, dos quais é signatária.

Dessa forma, a Caixa Seguridade se esforça desde sua criação, em 2015, em aprimorar seus mecanismos de governança interna, adotando as melhores e mais atualizadas práticas de mercado. Assim, o modelo utilizado está alinhado com os **princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa**, buscando continuamente aprimorar a interação dos nossos colaboradores, administradores e demais *stakeholders* – e sempre promover a integração da responsabilidade socioambiental na governança da companhia.

Em 2019, foi priorizado o aprimoramento dos documentos de governança corporativa e gestão societária, que consolidam as regras vigentes e norteiam a atuação dos agentes de governança. Dessa forma, foram atualizados:

- Regimento Interno do Comitê de Auditoria;
- Manual de Acompanhamento das Participações;
- Política de Indicação de Administradores e Membros de Empresas Participadas;
- Funcionamento dos Órgãos Estatutários de Governança da Caixa Seguridade.

Paralelamente a isso, foi elaborada a Política de Indicação e Elegibilidade da Caixa Seguridade, de forma a estabelecer uma governança e uma arquitetura organizacional compatíveis com o estágio atual da empresa.

Outro destaque de 2019 nesse sentido foi o fato de a Caixa Seguridade ter sido a primeira empresa subsidiária do conglomerado CAIXA a obter a certificação de Nível 1 do Indicador de Governança Corporativa da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-Sest) do Ministério da Economia.

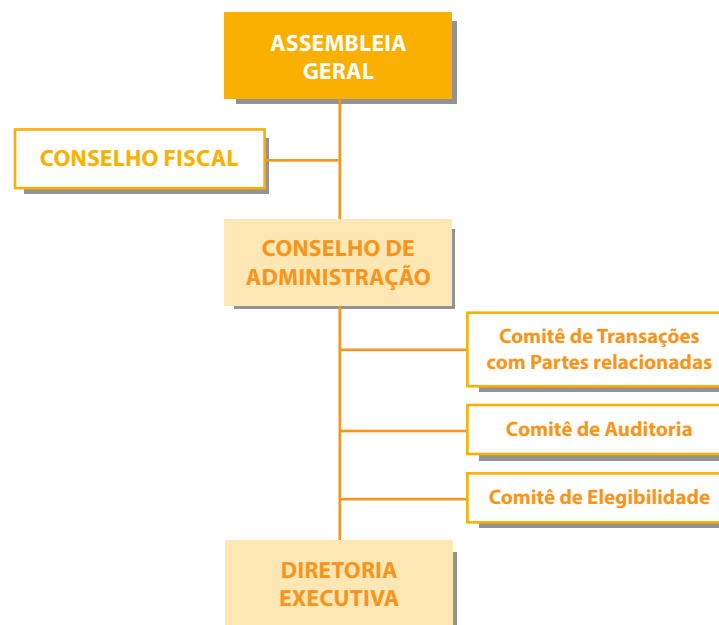
2.1 ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

A estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral, órgãos estatutários da Administração (Conselho de Administração e Diretoria), de Fiscalização (Conselho Fiscal), e auxiliares da Administração (Comitê de Auditoria, Comitê de Elegibilidade e Comitê de Transações com Partes Relacionadas).

Os órgãos estatutários da Caixa Seguridade são regidos pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações, pelo Estatuto Social da companhia e seus respectivos Regimentos Internos.

ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS:

A Assembleia Geral é realizada, ordinariamente, até o final do mês de abril do ano seguinte ao término do exercício social, para os fins previstos em lei. Essas reuniões acontecem em caráter extraordinário sempre que os interesses da companhia exigirem. São presididas pelo presidente do Conselho de Administração ou pelo vice-presidente do Conselho de Administração ou, na ausência e impedimento de ambos, por um dos acionistas ou administradores da companhia presentes, escolhido pelos acionistas. O secretário da reunião, a ser



convidado pelo presidente da mesa será da área de Governança Corporativa, ou, ainda, um acionista ou administrador da companhia. Até o momento, apenas um único acionista representa a totalidade do capital social: a Caixa Econômica Federal.

CONSELHO FISCAL:

Órgão de fiscalização da Caixa Seguridade, que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, zela pelos interesses da companhia e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador. É permanente, de atuação coletiva e individual. Suas reuniões ordinárias ocorrem mensalmente, e podem ser convocadas extraordinariamente, sempre que necessário, por seu presidente ou pela maioria dos seus integrantes, devendo constar da convocação a ordem do dia. É composto por três membros efetivos e igual número de suplentes. O mandato de cada integrante do Conselho Fiscal é de dois anos, sendo permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas, por meio de eleição na Assembleia Geral:

- Um membro efetivo e seu respectivo suplente serão indicados pelos titulares de ações ordinárias minoritárias, na forma do artigo 240 da Lei das Sociedades por Ações, se houver, ou na inexistência, pela controladora;
- Um membro efetivo e seu respectivo suplente serão indicados pelo Ministério da Economia, como representantes da Secretaria do Tesouro Nacional, que deverão ser servidores públicos com vín-

culo permanente com a Administração Pública; e

- Um membro efetivo e seu respectivo suplente serão indicados pela CAIXA.

O presidente e o vice-presidente serão eleitos pelo próprio Conselho, dentre seus integrantes. Atualmente está vago um cargo de membro titular do Conselho Fiscal. Na Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 29 de abril de 2020, houve a substituição de membro titular, representante da Secretaria do Tesouro Nacional.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

Órgão de orientação superior das atividades da empresa, com atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, na forma prevista em lei e no Estatuto Social da Caixa Seguridade. O Conselho é composto por sete integrantes, observadas as seguintes disposições:

- Os acionistas minoritários poderão eleger ao menos um, se número maior não lhes couber pelo processo de voto múltiplo, sendo que esse membro será considerado conselheiro independente, enquanto a companhia possuir acionista controlador;
- Considerando a nova estrutura do governo federal, dois serão indicados pelo Ministério da Economia; e
- Os demais serão indicados pela CAIXA.

O Conselho de Administração é composto

por, no mínimo, dois (ou 25%) de conselheiros independentes. Eles serão preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo, com mandato unificado de dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. O presidente e o vice-presidente do Conselho de Administração serão eleitos, pelo próprio órgão, dentre seus integrantes.

Atualmente o Conselho possui entre seus integrantes o presidente da CAIXA, que ocupa a presidência do órgão; e o vice-presidente de Varejo da CAIXA. O conselheiro independente em exercício também exerce funções em outros órgãos de governança da Caixa Seguridade. Estão vagos dois cargos de conselheiros: um assento do Ministério da Economia e outro de conselheiro independente. Na Assembleia Geral Ordinária, ocorrida em 29 de abril de 2020, houve a substituição de conselheiro indicado pela CAIXA.

DIRETORIA:

Órgão executivo de administração e representação da companhia. Compete à Diretoria, dentre outras atribuições, a de **monitorar a sustentabilidade dos negócios, os riscos de estratégia e respectivas medidas de mitigação**. Suas reuniões ordinárias ocorrem quinzenalmente – ou em caráter extraordinário, por convocação da maioria de seus integrantes ou do diretor-presidente. A Diretoria será composta por no mínimo três e no máximo cinco diretores, que devem ser preferencialmente residentes e domiciliados no país, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato

unificado de dois anos. São permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. Um dos integrantes é o diretor-presidente, e os demais diretores executivos – dos quais ao menos um será responsável pelo relacionamento com investidores e pela gestão de riscos, controles internos e *compliance*.

Os cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente não poderão ser acumulados pela mesma pessoa, ainda que interinamente. Exceto de outra forma prevista no Estatuto Social, a representação da Caixa Seguridade perante terceiros, inclusive a assinatura de quaisquer documentos que impliquem em obrigações e/ou direitos à companhia, se dará por:

- Dois diretores em conjunto;
- Um diretor em conjunto com um procurador com poderes especiais, devidamente constituído;
- Dois procuradores, indistintamente, com poderes especiais, em conjunto; ou
- Um diretor isoladamente, ou por um procurador com poderes especiais, devidamente constituído, individualmente, para a prática de atos específicos, previstos no Estatuto Social.

Atualmente a Diretoria é composta pelo diretor-presidente e por três diretores executivos, responsáveis pelas áreas de Governança e Riscos; de Administração, Finanças, Controladoria e Relações com Investidores; e Comercial e de Produtos.

COMITÊ DE AUDITORIA:

Órgão colegiado, com funcionamento permanente, que se reporta ao Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, e **tem por finalidade assessorar o referido Conselho no que concerne ao exercício das suas funções de auditoria, supervisão e fiscalização.**

Além de suas reuniões ordinárias, realizadas no mínimo quatro vezes por mês, o órgão também mantém encontros:

- Trimestrais com o Conselho de Administração, com a Diretoria, com a Auditoria Interna, com a Auditoria Independente e com o Conselho Fiscal, em conjunto ou separadamente, a seu critério;

- A qualquer momento, com o Conselho de Administração, por solicitação desse colegiado;

- Extraordinariamente, por convocação do presidente, sempre que julgado necessário por qualquer um de seus integrantes ou por solicitação da Administração da companhia.

O comitê é composto por quatro integrantes efetivos, com mandatos de três anos não coincidentes para cada, permitida uma única reeleição – sendo que pelo menos um dos integrantes deverá ser membro independente do Conselho de Administração.

Todos os integrantes desse órgão devem obedecer aos requisitos de independência fixados pela lei 13.303/2016, pelo decreto 8.945/2016, pelo Regulamento do Novo Mercado e pelas demais normas aplicáveis. Além disso, a maior parte de seus integrantes deve estar em conformidade com as normas de independência estabelecidas pela instrução 308/1999 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e alterações posteriores. O presidente do comitê e o seu substituto serão escolhidos pelo Conselho de Administração.

COMITÊ DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS:

É um órgão auxiliar da Administração, de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração.

Convocado para reuniões por seu presidente sempre que necessário, o órgão tem sua constituição e instalação deliberada pelo Conselho de Administração. O comitê será composto por três membros eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, dentre os quais um integrante independente, que poderá ser o conselheiro independente do Conselho de Administração, ou, na impossibilidade deste, um membro indicado pelos acionistas não controladores; e outros dois membros indicados pelos demais conselheiros do Conselho de Administração, ambos com comprovados conhecimentos nas áreas de finanças, contabilidade e/ou mercado brasileiro de seguridade, com mandato unificado de dois anos, que coincidirá com o mandato do Conselho de Administração, nos termos das normas vigentes, sendo permitidas no máximo três reconduções. O presidente do Comitê é também membro independente do Conselho de Administração; o outro integrante é o diretor executivo de Administração, Finanças, Controladoria e Relações com Investidores da Caixa Seguridade; e o terceiro faz parte do Comitê de Auditoria.

COMITÊ DE ELEGIBILIDADE:

Órgão estatutário de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. **Tem o objetivo de auxiliar**

na indicação de administradores, conselheiros fiscais e membros de Comitês Estatutários, e na análise dos requisitos e da ausência de vedações para as respectivas eleições.

Convocado para reuniões por seu presidente sempre que necessário, esse comitê é composto por três integrantes efetivos, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, com mandato de dois anos, permitidas no máximo três reconduções. O presidente do comitê é eleito pelos demais integrantes. A composição atual é formada por uma consultora jurídica da CAIXA, prestando serviços à Caixa Seguridade por meio de convênio de compartilhamento; o superintendente nacional de Gerenciamento de Riscos, Controles Internos e Compliance da Caixa Seguridade; e o superintendente nacional de Administração.

Para mais informações sobre os membros e o regimento de cada órgão de governança, clique abaixo:

Diretoria e conselhos:

<http://www.caixaseguridade.com.br/governanca-corporativa/diretoria-e-conselhos/>

Comitês:

<http://www.caixaseguridade.com.br/governanca-corporativa/comites/>

2.1.1 SELEÇÃO E NOMEAÇÃO

GRI 102-24

As indicações dos administradores, conselheiros fiscais e integrantes de comitês da Caixa Seguridade são fundamentadas em critérios estabelecidos na Política de Indicação e Elegibilidade da companhia, no Estatuto Social, na legislação vigente e nas boas práticas do mercado nacional e internacional.

São observados os princípios da transparência, atuação ética, equidade, conformidade, comprometimento, foco no resultado e diversidade.

A indicação é pautada pelos critérios de diversidade e complementariedade de experiências, e consideram, preferencialmente, a pluralidade de idade, etnia e gênero.

Previamente às eleições de administradores, conselheiros fiscais e membros de comitês estatutários, o Comitê de Elegibilidade da companhia opina sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações pelos respectivos indicados.

A versão atual da Política de Indicação e Elegibilidade estabelece a obrigatoriedade da análise do perfil dos titulares máximos não estatutários da auditoria interna e da área responsável pelo risco, controle interno e *compliance*, para subsidiar a nomeação pelo Conselho de Administração. Essa análise é realizada de forma alinhada às normas da controladora CAIXA.

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

Os integrantes dos órgãos estatutários deverão ser brasileiros, preferencialmente residentes e domiciliados no País, dotados de reputação ilibada, idoneidade moral, ter notório conhecimento compatível com o cargo para qual foi indicado, formação acadêmica compatível com o cargo a ser preenchido (com curso de graduação ou pós-graduação reconhecido ou credenciado pelo Ministério da Educação), experiência profissional comprovada que lhes permita desempenhar com eficiência suas atribuições legais e estatutárias. Também devem atender aos demais requisitos impostos pela Lei das Sociedades por Ações e seu respectivo decreto regulamentador; pela Política de Indicação; e pelas demais normas aplicáveis.

É vedada a indicação de pessoa que tenha interesse conflitante com a companhia ou que ocupe cargos em sociedades que possam ser consideradas concorrentes no mercado – especialmente em conselhos consultivos, de administração ou fiscal. A Assembleia Geral pode, contudo, dispensar desta interdição os indicados para o Conselho de Administração.

2.1.2 INSTRUMENTOS DE GOVERNANÇA

GRI FS-15

A governança da Caixa Seguridade tem como um de seus pilares essenciais a elaboração de documentos que forneçam normas de atuação para empresa no relacionamento com seus diferentes públicos de interesse – e sempre de forma aderente às melhores práticas de transparência, governança corporativa e responsabilidade socioambiental.

Em 2019, as políticas, códigos, programa e carta que norteavam a atuação da Caixa Seguridade eram as seguintes:

• ESTATUTO DA CAIXA SEGURIDADE:

Estabelece as normas de funcionamento da companhia, seu objetivo social e o funcionamento de sua administração, bem como suas relações com o mercado.

• CÓDIGOS DE ÉTICA E CONDUTA:

Definem os padrões éticos que orientam a conduta e os relacionamentos profissionais dos administradores e colaboradores, apontando diretrizes básicas alinhadas ao respeito, ao comportamento ético, à transparência e ao compromisso com a verdade.



• CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA:

Em consonância com a lei 13.303/2016, o documento relaciona anualmente os compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas pela Caixa Seguridade, definindo claramente os recursos a serem empregados e listando as informações relevantes – como as atividades de estrutura de controle, fatores de risco, dados econômico-financeiros, comentários dos administradores sobre o desempenho, políticas e práticas de governança corporativa. Também descreve a composição e remuneração da administração.

• POLÍTICA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE:

Traz orientações quanto às regras de *compliance* e integridade da companhia, a fim de garantir o pleno atendimento às leis, regulamentos, códigos, políticas, normas e procedimentos que regem a atuação da Caixa Seguridade, com a finalidade de prevenir, detectar e combater a ocorrência de atos ilícitos e a construir um ambiente que refute práticas de corrupção.

• PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE:

Documento que consolida o conjunto de políticas, mecanismos, procedimentos e ações conduzidas pela Caixa Seguridade como compromisso com as boas práticas de governança corporativa, transparência e promoção de conduta ética, íntegra e responsável na condução de seus negócios.

• POLÍTICA DE CONTROLES INTERNOS:

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados para assegurar a efetividade do Sistema de Controles Internos da Caixa Seguridade e suas Participadas, bem como fortalecer a cultura de Controles Internos, de modo a garantir, com razoável certeza, o alcance dos objetivos da companhia.

• POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO:

Reúne as diretrizes para a comunicação, uso e divulgação de atos ou fatos relevantes, ou outras informações sensíveis, para a proteção de informações privilegiadas.

• POLÍTICA DE DIVIDENDOS:

Rege a distribuição de dividendos pela Caixa Seguridade.

• POLÍTICA DE NEGOCIAÇÃO:

Conjunto de regras para negociações de valores mobiliários da companhia.

• POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS:

Estabelece os princípios e normas do processo de decisão relacionado às transações que envolvam partes relacionadas da Caixa Seguridade Participações e de suas subsidiárias.

• POLÍTICA DE PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS:

Reúne os princípios, diretrizes gerais e responsabilidades sobre os investimentos e/ou desinvestimentos em participações societárias em outras empresas, com o ob-

jetivo de nortear a governança corporativa e a gestão desses investimentos, em linha com o artigo 9º do decreto 8.945/2016.

• POLÍTICA DE PREVENÇÃO AO CONFLITO DE INTERESSES:

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para mitigar o risco de envolvimento em situações que configurem conflito de interesses;

• POLÍTICA DE INDICAÇÃO E ELEGIBILIDADE:

Estabelece as normas do processo de indicação e elegibilidade de administradores, conselheiros fiscais e integrantes de comitês estatutários da Caixa Seguridade, além de determinar a obrigatoriedade da análise do perfil dos titulares máximos não estatutários da auditoria interna e da área responsável pelo risco, controle interno e *compliance*.

• POLÍTICA DE INDICAÇÕES DE ADMINISTRADORES E MEMBROS DE EMPRESAS PARTICIPADAS:

Estabelece princípios, diretrizes gerais e responsabilidades que norteiam o processo de indicação pela Caixa Seguridade de administradores, conselheiros fiscais e membros de comitês nas empresas participadas da companhia.

• POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS:

Promove a gestão dos riscos aos quais a Caixa Seguridade e suas participadas estão expostas, mantendo-os em níveis

aceitáveis, que não afetem o modelo de negócios, o desempenho futuro, a solvência, a liquidez e a sustentabilidade da companhia.

• POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

Estabelece princípios e diretrizes para proteção e disciplina o uso dos ativos de informação da companhia ou sob sua custódia, assegurando disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade.

• POLÍTICA DE INVESTIMENTOS FINANCEIROS

Estabelece as diretrizes e medidas que orientam a gestão de investimentos dos recursos financeiros da Caixa Seguridade Participações S.A.

• POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL:

Assegura a atuação sustentável da Companhia por meio da integração das dimensões ambiental, social e governança (ASG ou ESG, em inglês) garantindo a incorporação dos princípios e diretrizes da Política nos negócios, processos e relacionamentos com as partes interessadas.

• POLÍTICA DE PORTA-VOZES:

Disciplina a comunicação da Caixa Seguridade com a Imprensa e com os Agentes do Mercado de Capitais.

2.2 GESTÃO DE RISCOS

GRI 102-15

O gerenciamento de riscos é uma condição fundamental para que a Caixa Seguridade atenda às exigências de seus diversos públicos de interesse; preserve a perenidade de suas operações, mantendo-as rentáveis, com alta qualidade; e projete uma imagem positiva à sociedade. Levando-se em conta o atual momento da companhia, seus principais fatores de risco estão ligados ao estabelecimento das novas parcerias e à estruturação dos novos negócios, visto que o acordo vigente com a CNP vencerá em fevereiro de 2021; à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais; e eventuais impactos decorrentes da pandemia da Covid-19, por meio da possibilidade de redução nas vendas das participadas, que exploram o Balcão da CAIXA para a comercialização de seguros, previdência complementar aberta, consórcio e capitalização.

Para efetuar a melhor gestão possível desses fatores de risco, a Caixa Seguridade dispõe de um conjunto de regras— sua Política de Gerenciamento de Riscos e a Declaração de Apetite a Riscos, cuja finalidade é mantê-los em níveis que não afetem as operações da companhia. De forma paralela, há ainda quatro outras políticas que dão suporte ao gerenciamento dos riscos: a Política de Controles Internos, a Política de *Compliance* e Integridade, a Política de Prevenção ao Conflito de Interesses e a Política de Segurança da Informação (ver *Estatuto, políticas e códigos*).

Esses instrumentos classificam os riscos aos quais a Caixa Seguridade está sujeita em quatro categorias:

- **Estratégicos:** Riscos de contágio, de estratégia, socioambiental e de reputação ou de imagem;
- **Financeiros:** Riscos de capital, de crédito, de liquidez e de mercado;
- **Operacionais:** Riscos operacional e cibernético;
- **Regulatórios:** Riscos legais ou jurídicos e de *Compliance*

Os riscos contidos nesses quatro grupos dispõem de instrumentos e diretrizes específicas para seu gerenciamento:

- **RISCO DE CAPITAL:** Os riscos que impactam a gestão de capital, inclusive quando decorrentes das participadas, são reportados à diretoria colegiada, aos Conselhos de Administração e Fiscal, e ao Comitê de Auditoria.



• **RISCO CIBERNÉTICO:** A Caixa Seguridade mantém adequada classificação e tratamento da informação considerando o grau de sigilo, independentemente do meio, suporte ou forma em que é armazenada, veiculada ou transportada.

• **RISCO DE COMPLIANCE:** A Caixa Seguridade dispõe de regras e processos com a finalidade de garantir o atendimento a leis, regulamentos, códigos, políticas, normas e procedimentos que regem a sua atuação. A companhia também possui Programa de *Compliance* e Integridade aprovado pelo Conselho de Administração e alinhado às melhores práticas, e Códigos de Ética e de Conduta, que são divulgados aos conselheiros, diretores, empregados, colaboradores e indicados.

• **RISCO DE CONTÁGIO:** O gerenciamento considera ações junto às controladas, controladas em conjunto e coligadas, a fim de mitigar e evitar efeitos adversos nessas empresas (inclusive aqueles decorrentes do risco de subscrição), que possam impactar nos negócios ou resultados da Caixa Seguridade. A empresa indica administradores, conselheiros fiscais e integrantes do Comitê de Auditoria das controladas em conjunto e coligadas, conforme os direitos estabelecidos nos Acordos de Acionistas. As empresas participadas possuem Comitê de Auditoria, áreas de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos em linha com as normas da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e de Auditoria Interna instaladas, e são avaliadas por auditoria independente.

• **RISCO DE CRÉDITO:** São levadas em conta diretrizes mitigadoras dispostas em política aprovada pelo Conselho de Administração. O risco de crédito é reavaliado periodicamente, contemplando a natureza, prazo, situação do contrato e relevância da operação. Os limites máximos de investimento são definidos pela Política de Investimentos Financeiros aprovada pelo Conselho de Administração. A companhia possui um Comitê de Investimentos Financeiros, responsável pela seleção de novos ativos para composição da carteira de investimentos.

• **RISCO DE ESTRATÉGIA:** As decisões são pautadas em estudos técnicos, alinhados tanto ao objeto social quanto ao planejamento estratégico da Caixa Seguridade.

• **RISCO DE LIQUIDEZ:** O gerenciamento de risco de liquidez considera diretrizes mitigadoras dispostas em política aprovada pelo Conselho de Administração. A quantidade de ativos líquidos desonerados e de alta qualidade deve ser suficiente para compensar as saídas líquidas de caixa no curto prazo. O processo decisório de aceitação do risco de liquidez é pautado pela análise dos reportes que proporcionam visão dos retornos gerados pelos instrumentos financeiros.

• **RISCO DE MERCADO:** A Caixa Seguridade utiliza, sempre que possível, critérios objetivos para a avaliação e monitoramento do risco de mercado dos seus investimentos, estabelecendo limites de alocação por segmento de risco de mercado.

• **RISCO DE REPUTAÇÃO OU DE IMAGEM:** As notícias e fatos que relacionam a companhia são tratados de forma tempestiva, observando-se as políticas e as normas internas e externas. A tomada de decisão leva em consideração a potencial percepção negativa sobre a companhia pelos seus públicos de interesse.

• **RISCO LEGAL OU JURÍDICO:** A Caixa Seguridade observa leis, normas e regulamentos e faz acompanhamento sistemático da jurisprudência vigente relativamente às demandas em que é parte. Todo contrato firmado pela companhia é precedido de análise jurídica por advogado ou escritório de advocacia.

• **RISCO OPERACIONAL:** De caráter preventivo, a abordagem considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar negativamente a realização dos objetivos da Caixa Seguridade. Seu gerenciamento está integrado à gestão de crises, continuidade de negócios e segurança da informação, a fim de mitigar a exposição da Caixa Seguridade a riscos, de reduzir perdas financeiras e de assegurar que as atividades críticas ocorram de forma ininterrupta. A empresa prioriza a identificação, avaliação e mitigação do risco operacional nos processos que apresentam maior potencial de gerar perdas a partir de critérios qualitativos e/ou quantitativos. A Caixa Seguridade implementa controles eficientes com o intuito de minimizar a possibilidade de ocorrência de fraude. As perdas operacionais são monitoradas e acompanhadas pela área de gerenciamento de riscos para que medidas sejam adotadas com o intuito de mitigar os riscos.

• **RISCO SOCIOAMBIENTAL:** A Caixa Seguridade observa melhores práticas socioambientais na gestão dos seus negócios com a finalidade de mitigar esse risco, e possui Política de Responsabilidade Socioambiental aprovada pelo Conselho de Administração. A companhia busca integrar a gestão dos riscos socioambientais aos demais riscos monitorados, abordando os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG ou ESG, em inglês) de maneira transversal.

Uma unidade específica é responsável na Caixa Seguridade pelo gerenciamento de riscos, controles internos, *compliance* e segurança da informação. Sua atuação é independente das demais áreas da empresa, e é conduzida pelo diretor estatutário da Diretoria de Governança e Riscos.

LINHAS DE DEFESA

A Caixa Seguridade utiliza um modelo de gerenciamento de riscos baseado no estabelecimento de três linhas de defesa, cada uma com atribuições específicas dentro do processo de identificação, controle e gestão dos riscos:

- **PRIMEIRA LINHA:** Identifica, avalia e controla os riscos, sendo composta pelos controles operacionais e internos. Os gestores que detêm os riscos do negócio são responsáveis por gerenciá-los e por implementar medidas corretivas nos processos e nos controles deficientes;

- **SEGUNDA LINHA:** Envolve a área de gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance*, que é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos, controles internos e *compliance*. Também é responsável pelo monitoramento do risco de contágio;

- **TERCEIRA LINHA:** Exercida pela auditoria interna, responsável por fornecer aos órgãos de governança da companhia a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança.

Além de dispor de políticas e de processos que norteiam sua atuação com relação ao gerenciamento de riscos, a Caixa Seguridade também entende que a disseminação e a manutenção de uma cultura de risco na organização são essenciais. A fim de promovê-la e garantir a conduta ética de todos, a empresa realiza periodicamente ações destinadas a empregados, gestores, administradores e integrantes de comitês e conselhos. Responsabilidades, limites e alçadas com relação ao tema também são definidos pela companhia, que exige competência técnica e gerencial compatível com a função exercida por seus conselheiros, diretores, integrantes de comitês, empregados e colaboradores.

COVID-19: ESTRATÉGIA PARA GARANTIR CONTINUIDADE DAS OPERAÇÕES

Com a finalidade de garantir a continuidade de suas atividades mais essenciais em meio aos efeitos da pandemia, a Caixa Seguridade estabeleceu uma Estratégia de Gerenciamento de Crises (EGC) e um Plano de Continuidade de Negócios (PCN), responsáveis por orientar a adoção de ações mitigadoras, de contingência e de monitoramento.

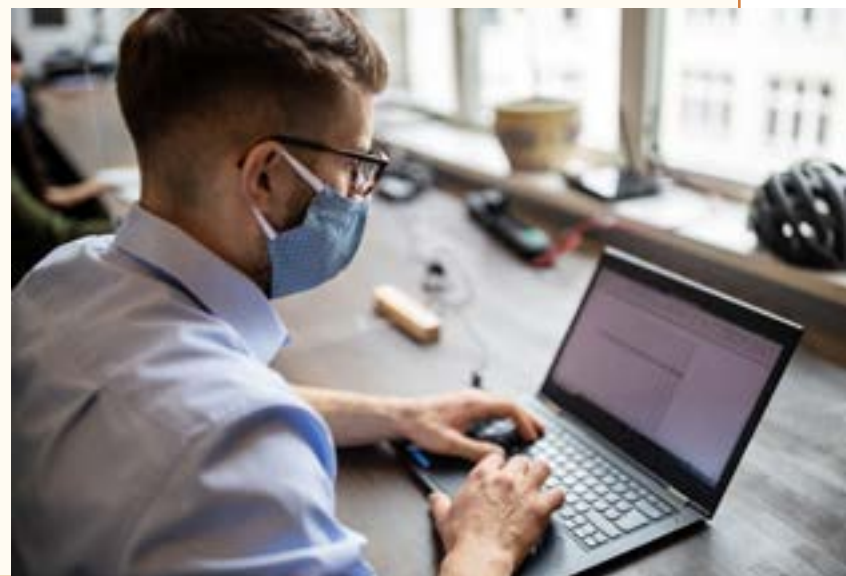
Considerando-se situação de crise aquela com potencial de comprometer as operações normais da companhia, a EGC implementou ações preventivas, estruturantes e específicas, com a finalidade de preservar a sustentabilidade da empresa e a saúde dos colaboradores. Já o PCN intensificou o monitoramento das atividades críticas e daquelas consideradas sensíveis pela companhia, por meio da adoção de ações específicas e do reporte às instâncias pertinentes – garantindo, dessa forma, meios para o processo de tomada de decisões e preservação do negócio.

Além de manter a plena execução dos processos da segunda linha de defesa durante o período de crise, a área de riscos da Caixa Seguridade monitorou os indicadores definidos na Declaração de Appetite a Riscos; a suficiência dos planos de contingência e a execução das atividades críticas; a execução das atividades sensíveis – aquelas que, mesmo não sendo críticas, necessitam de acompanhamento para não se tornarem críticas; e a disponibilidade de recursos para realização de trabalho remoto.

Todas as áreas pertinentes realizaram atualizações constantes sobre o comportamento da crise e o monitoramento da ro-

tina do negócio. Além disso, reuniões de alinhamento com o Gabinete de Crise da controladora CAIXA e monitoramento dos grupos de crise das empresas participadas também foram efetuadas durante o período.

Essa atuação foi suportada pelas ferramentas tecnológicas da Caixa Seguridade, que permitem a execução de atividades e processos em ambientes remotos durante eventos de crise como a pandemia do novo coronavírus. Não foram encontrados impactos relevantes no processo de monitoramento da disponibilidade de recursos para *home office*; durante os três primeiros dias de adaptação ao trabalho remoto, os sistemas apresentaram intermitência em grau baixo, todas imediatamente corrigidas, sem impacto para o negócio. Eventuais indisponibilidades pontuais, relacionadas a acessos remotos específicos de determinados empregados, foram também prontamente solucionadas.



2.3 ÉTICA E COMPLIANCE

GRI 102-11, 103| 205: Combate à corrupção, 205-1, 205-2, FS15

A aderência da Caixa Seguridade às legislações dos locais onde opera, assim como seu alinhamento às mais elevadas práticas de boa governança, ética e integridade, são componentes-chave de sua identidade corporativa. Nesse ponto, a conduta da companhia com relação ao combate a práticas de corrupção é percebida como sendo parte fundamental de suas atividades, além de ser um importante elemento para a geração de valor e para a consolidação da imagem de empresa sólida, íntegra, rentável, socialmente responsável e eficiente.

A Caixa Seguridade dispõe de uma série de instrumentos que fortalecem a cultura anticorrupção na companhia. Nos documentos que regem a atuação (ver Estatuto, políticas e códigos), existem quatro conjuntos de normas que tratam diretamente da questão: os Códigos de Ética e de Conduta; a Política de *Compliance* e Integridade; a Política de Prevenção ao Conflito de Interesses; e o Programa de *Compliance* e Integridade.

Em conjunto, esses instrumentos fortalecem o ambiente anticorrupção na companhia e são fundamentais para a mitigação de riscos relacionados à ocorrência de ações de corrupção, fraudes e desvios éticos. Eles se baseiam na mobilização e na participação ativa dos empregados, administradores, integrantes dos conselhos e comitês e demais colaboradores da companhia. Além disso, a Caixa Segurida-

de também utiliza avaliações previstas na metodologia de risco operacional como forma de garantir o pleno entendimento sobre os processos e avaliar o nível de adequação dos processos e controles.

MITIGAÇÃO DE RISCOS

O compromisso da Caixa Seguridade em operar um negócio ético e íntegro fortalece sua imagem perante seus *stakeholders*, aumenta a confiabilidade de sua marca no mercado e agrega valor à empresa. Além disso, o gerenciamento e o monitoramento dos níveis de *compliance* permite mitigar riscos, tais como:



OPERACIONAIS: Possibilidade de ocorrência de perdas à companhia resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas;



LEGAIS OU JURÍDICOS: Possibilidade de perdas decorrentes da inadequação ou deficiência de contratos firmados pela companhia, das sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais ou regulamentares e das indenizações por danos a terceiros em função de atividades desenvolvidas pela empresa; e



DE COMPLIANCE: Possibilidade de perdas pelo não cumprimento das obrigações de *compliance*, acarretando sanções legais ou regulatórias, perdas financeiras ou reputacionais decorrentes da falta de cumprimento de disposições legais e regulamentares, normas e códigos de conduta e de ética.

Por essas razões, o monitoramento e o controle dos riscos associados a práticas de corrupção são uma constante no dia a dia da companhia. Essa atenção se aplica também à prevenção e ao gerenciamento de eventuais conflitos de interesse por parte de colaboradores ou pessoas a eles ligadas a atividade, produtos ou serviços da Caixa Seguridade. No processo de composição de seus colegiados, é vedada a indicação para preencher vagas do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos demais comitês da companhia e das suas participadas, de pessoas e seus parentes, consanguíneos e afins até o terceiro grau, que tenham ou possam ter conflito de interesses com a pessoa políti-

co-administrativa controladora da empresa estatal ou com a própria empresa. Dos 13 macroprocessos mapeados na organização, 12 apresentam necessidade de controles anticorrupção. Por isso, desde 2018, foi criado um procedimento de monitoramento, que envolve 92% dos processos da companhia avaliados em riscos relacionados à corrupção.

No relacionamento com parceiros e fornecedores, os instrumentos contratuais onde a Caixa Seguridade é parte contratante dispõem de cláusula com compromisso da parte contratada com a adoção de mecanismos de prevenção ao conflito de interesses. Os contratados também tomam conhecimento dos Códigos de Ética e Conduta bem como do canal de ouvidoria da Caixa Seguridade. Além disso, para realização de transações com partes relacionadas, a companhia analisa de forma prévia situações que possam suscitar conflito de interesses.

A empresa também adota a diretriz de segregação de funções, separando as atividades de autorização, execução, controle, reporte e contabilização das operações, de forma a evitar eventuais conflitos de interesse. Outra medida nesse sentido é a aplicação da Política de Segurança da Informação e de normas de classificação e tratamento de informações, a fim de prevenir o uso de informações privilegiadas.

DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DA INTEGRIDADE

A Caixa Seguridade oferece treinamentos periódicos relacionados à ética e à corrupção, dentro de seu Programa de *Compliance* e Integridade, nos quais esclarece aos participantes sobre os procedimentos, contribuindo assim para disseminar os padrões de integridade na empresa. As diferentes modalidades de treinamento aplicadas buscam melhorar a internalização dos conceitos para os diferentes perfis de profissionais que atuam na companhia, e assim manter a cultura de *compliance* e integridade presente no dia-a-dia da empresa.

Uma área específica é responsável por disseminar a cultura de *compliance* e integridade na companhia, produzindo informes e relatórios periódicos às instâncias de governança da Caixa Seguridade e aos colaboradores. Essa equipe também realiza a prestação de contas periódica sobre o plano de comunicação do Programa de *Compliance* e Integridade; implementa os

procedimentos de integridade e combate à corrupção; e aprimora o Programa.

Ao longo de 2019, os principais destaques da área foram os seguintes:

- **25 Mensagens eletrônicas** foram enviadas para os estagiários, empregados, dirigentes, conselheiros e membros de comitês. Elas abordaram os temas *compliance*, controles internos, segurança da informação, riscos, ética e conduta, integridade, práticas de combate a corrupção;
- **Três treinamentos presenciais** para empregados e gestores;
- **Um treinamento presencial** sobre ética, conduta e integridade para aos dirigentes, empregados, membros de conselhos e comitês, indicados para atuar como conselheiros, membros de comitês ou dirigentes nas empresas em que a Caixa Seguridade tem

participação, representantes da controladora CAIXA e das empresas participadas;

- **Quatro ações de aculturação** sobre segurança da informação e Código de Ética e de Conduta;
- **Treinamentos específicos aos integrantes do Conselho de Administração** sobre LGPD, Política de Gerenciamento de Riscos, Códigos de Ética e Conduta e Lei Anticorrupção;
- **Treinamento específico sobre LGPD** para gestores e empregados de todas as diretorias.
- **Revisão dos Códigos de Ética e de Conduta**; das Políticas de Controles Internos; de Gerenciamento de Riscos; e de *Compliance* e Integridade, bem como do Programa de *Compliance* e Integridade, que teve sua terceira edição publicada;

• **Aprovação da Política de Prevenção Conflito de Interesses;**

• **Assinatura do Pacto Empresa Limpa** que tem como objetivo firmar um compromisso das empresas signatárias pela integridade e contra a corrupção, em especial nas relações da iniciativa privada com os agentes e entidades públicas.

Em relação às participações societárias, a Caixa Seguridade orienta os conselheiros indicados a atuar em suas participadas a adotarem procedimentos e monitoramentos que previnam e inibam a prática de atos de corrupção e outros atos ilícitos. Além disso, representantes das áreas de auditoria, riscos e conformidade das empresas participadas compareceram no evento de divulgação das melhorias realizadas no Programa de *Compliance* e Integridade em 2019, além de participarem de treinamento sobre ética e conduta, a convite da Caixa Seguridade.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS PRÓPRIOS COMUNICADOS E TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

Categoria funcional	2017			2018			2019		
	%Comunicados	Treinados	%Treinados	%Comunicados	Treinados	%Treinados	%Comunicados	Treinados	%Treinados
Conselho de Administração	100%	6	100%	100%	5	71%	100%	6	100%
Diretoria Executiva	100%	4	100%	100%	5	100%	100%	4	100%
Chefia da unidade	100%	7	78%	100%	7	70%	100%	7	70%
Gerencial e demais categorias gratificadas	100%	11	85%	100%	13	100%	100%	12	60%
Técnico	100%	22	85%	100%	26	84%	100%	34	74%
Assessoramento	100%	7	100%	100%	8	100%	100%	6	100%
Total	100%	57	88%	100%	64	87%	100%	69	75%

Fonte: Diretoria de Governança e Riscos



PARTICIPAÇÃO DE TODOS

Todo o corpo funcional da Caixa Seguridade é orientado sobre situações e condutas passíveis de conflito de interesses no exercício de suas atividades, e são comunicados sobre sua obrigação de denunciar situações de que tenham conhecimento. O entendimento a respeito dessas determinações é formalizado por meio da assinatura de um termo de compromisso com as diretrizes e responsabilidades descritas nas Políticas e Códigos que tratam o tema.

Empregados ou colaboradores devem denunciar quaisquer ocorrências contrárias às normas de ética, integridade e combate à corrupção da companhia. A Caixa Seguridade dispõe de um Canal de Ouvidoria, por meio do qual podem ser encaminhadas dúvidas sobre as regras e os procedimentos de *compliance* e integridade, sugestões de melhorias e a formalização de denúncias de atos ilícitos e antiéticos. O canal, disponível no e-mail ouvidoria@caixaseguridade.com.br, permite ainda a inclusão de denúncias anônimas, de modo a proteger o denunciante contra quaisquer retaliações.

APRIMORAMENTO CONSTANTE DOS PROCESSOS

Para 2020, a Caixa Seguridade elaborou novo plano de comunicação para o Programa de *Compliance* e Integridade, que prevê formas diversas de sensibilização e aculturação do corpo de empregados, gestores, administradores, conselheiros e integrantes de comitês. Além disso, o percentual de empregados, gestores e diretores treinados passará a ser incluído no rol de critérios para o indicador de risco e conformidade, que influi sobre a nota da avaliação das unidades da companhia.

Paralelamente a isso, foi realizada em 2020, e continuará em 2021, a avaliação dos riscos e controles de todos os macroprocessos mapeados na companhia que apresentem riscos com criticidade média, alta e muito alta (aferidas pela metodologia Walkthrough). O procedimento incluirá os macroprocessos que demandam controles anticorrupção.

Em 2018, a Caixa Seguridade iniciou a estruturação de processo de *compliance* de terceiros. A Política de *Compliance* e Integridade da companhia, desde sua primeira versão, já prevê uma série de ações de *compliance* a serem observadas na contratação de terceiros, tais como exigências de cláusulas anticorrupção nos contratos e dar conhecimento do canal denúncias e dos Códigos de Ética e de Conduta da companhia aos contratados. Além disso, a companhia passou a realizar due diligence de terceiros de forma a avaliar previamente os parceiros e contratados. Em 2019, foram avaliados 100% dos terceirizados da Caixa Seguridade e das novas contratações.

De forma a aperfeiçoar e evoluir esse processo, em 2020 contratamos ferramenta de *background check*, que permitiu o aprimoramento da avaliação já realizada para terceiros quanto aos aspectos anticorrupção.

3

NOSSOS NEGÓCIOS

NESSE CAPÍTULO:

3.1 Principais produtos de seguridade	26
3.2 Volume de vendas	30
3.3 Valor econômico gerado e distribuído	33
3.4 Geração de valor social	34

TEMAS MATERIAIS:

- Gestão de riscos e impactos socioambientais
- Seguro responsável
- Qualidade do atendimento

ODS:



**R\$ 1,7
bilhão**

de lucro líquido
em 2019 - aumento
de 19,5%.



71,21%

do resultado foi obtido
por meio do portfólio
de produtos de
previdência



O portfólio de produtos e serviços da Caixa Seguridade é constantemente objeto de avaliações pela análise das práticas do mercado, pelos níveis de comercialização de cada um e pelos feedbacks recebidos por colaboradores e clientes.”

Camila de Freitas Aichinger
Diretora - Comercial e Produtos

NOSSOS NEGÓCIOS

GRI 102 | EU: Portfólio de Produtos

O desenvolvimento sustentável do mercado de seguridade brasileiro só pode ser atingido por meio da oferta de produtos e canais adequados às necessidades dos clientes, com a disseminação de informações sobre a importância dos produtos de seguridade para o bem-estar social e o aprimoramento constante dos processos. Alinhada com os objetivos da controladora CAIXA, que atua como agente do sistema financeiro e executora de políticas públicas, a Caixa Seguridade e suas participadas estão engajadas em permitir que pessoas e empresas possam acessar os benefícios proporcionados por seus produtos e serviços – sempre da forma mais alinhada às necessidades e possibilidades dos clientes.

De forma geral, além do propósito em atender às necessidades dos seus clientes, o desenvolvimento de produtos e serviços pela Caixa Seguridade segue três princípios gerais:



Ter viabilidade financeira, garantindo retorno às empresas participadas;



Dispor de particularidades dos canais de distribuição; e



Incorporar controles de conformidade de acordo com as políticas tanto da controladora CAIXA quanto da própria Caixa Seguradora.

As regulamentações da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e do Banco Central são acompanhadas pela Caixa Seguradora, Caixa Seguridade e CAIXA. Os produtos são desenvolvidos pela Caixa Seguradora mediante demanda e/ou aprovação da Seguridade e o seu lançamento é precedido de elaboração de material de comunicação, tanto para os clientes quanto para os empregados da CAIXA, de forma que sejam conhecidos o seu objetivo e as suas principais características, condições e benefícios. A CAIXA e a Caixa Seguradora possuem políticas internas de controle do impacto social e ambiental que são atendidas em todos os produtos disponíveis. Tais preocupações são materializadas, no âmbito da Caixa Seguridade, pelo monitoramento do seu portfólio de produtos, que busca avaliar, constantemente, a sua adequação às necessidades de seus clientes e aos objetivos de tais políticas.

3.1 PRINCIPAIS PRODUTOS DE SEGURIDADE

A oferta do portfólio de produtos e serviços da Caixa Seguridade é o principal pilar de sustentação dos resultados financeiros da companhia. Esse conjunto de soluções que a companhia disponibiliza ao mercado foi desenvolvido de acordo com as regras da legislação e em sintonia com as demandas da sociedade, com coberturas que atendam às necessidades tanto de pessoas físicas quanto jurídicas. Também são alinhadas às operações da controladora CAIXA; e, de forma viável financeiramente para a companhia, permitindo a geração de negócios por parte da rede de distribuição da CAIXA.

A elaboração da estratégia de negócios é feita pela Caixa Seguridade, que define o desenvolvimento e a comercialização dos produtos, levando em consideração os movimentos de mercado segurador, as necessidades dos clientes, as necessidades da CAIXA e o retorno financeiro da atividade. Já os aspectos técnicos do desenvolvimento das soluções disponibilizadas são de responsabilidade das seguradoras participadas, que subscrevem os produtos, suas

rotinas operacionais de desenvolvimento e sua adequação à legislação, bem como o registro junto ao órgão regulador. As negociações para integração com os sistemas e os canais de comercialização são efetuadas pela Caixa Seguridade.

O conjunto de produtos e serviços da Caixa Seguridade é constantemente objeto de avaliações – pela análise das práticas do mercado, pelos níveis de comercialização de cada um dos ramos de produtos na rede de distribuição da CAIXA, e pelo *feedback* recebido de cada um dos colaboradores nos canais de comunicação próprios da rede. Há ainda um esforço constante de avaliar o portfólio de produtos, suas características e aspectos operacionais, à luz da legislação vigente e das orientações dos órgãos de controle e de defesa do consumidor.

Em 2019, não houve casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços. [\[GRI 103 | 417, 417-1, 417-2\]](#)

Atender as demandas dos clientes e da sociedade faz parte da estratégia de gestão da companhia. Isso é feito por meio de produtos e serviços alinhados às necessidades dos clientes, ao momento do país e a aspectos sociambientais e de governança.

PRINCIPAIS PRODUTOS

[102-2]

Família		Produtos	Principais características
SEGUROS	Vida	Vida da Gente	São produtos que garantem a indenização dos beneficiários em caso de sinistro com o titular do seguro ou do bem segurado
		Vida Mulher	
		Vida Mulher Total	
		Vida Multipremiado Super	
		Vida Multipremiado Total	
		Vida Sênior	
		Fácil Acidentes Pessoais	
		Seguro Amparo	
		Vida Empresarial	
	Automóvel	Seguro Auto	
		Seguro Auto Mulher	
		Auto Fácil 24hrs	
	Residencial	Caixa Seguro Residencial	
		Caixa Fácil Residencial	
	Habitacional	Seguro Tradicional	
		Seguros Lar Mais	
		Seguro Mais	
	Saúde	Odonto PJ	São produtos que fornecem serviços de saúde sob medida com opções de cobertura regional ou nacional.
		Odonto PF	
		Saúde PJ	
CONSÓRCIOS		Consórcio de Veículos	Soluções para aquisição de bens móveis ou imóveis por meio da formação de grupos de pessoas físicas ou jurídicas.
		Consórcio Imobiliário	

Família	Produtos	Principais características
CAPITALIZAÇÃO	CAP Ganhador	São produtos que representam uma contribuição programada por prazo definido e que dão ao cliente o direito de participar de sorteios e, no fim do prazo, resgatar parte ou total do dinheiro guardado.
	SuperXCap	
	CAP Aluguel	
PRESTAMISTA	Prestamista PF	São produtos que garantem, em caso de sinistro, a liquidação de operações de crédito que o cliente possua. Destaca-se que os produtos da Caixa Seguradora garantem um valor fixo de cobertura e, nos casos onde a dívida do cliente é inferior a esse limite, a diferença é repassada aos herdeiros do cliente.
	Prestamista Conta Corrente	
	Prestamista do Crédito Imóvel Próprio	
	Prestamista PJ	
PREVIDÊNCIA	PREV Investidor Caixa	São investimentos programados que visam o acúmulo de recursos com rentabilidade para recebimento posterior de uma única vez ou sob a forma de renda mensal.
	PREV Crescer Caixa	
	Previdência Caixa	
	PREV Mulher Caixa	
	PREV Caixa Bem Família	
	Previdência Imediata	
	PREV Empresarial	
EMPRESARIAL	Multirrisco	Produtos que visam garantir o patrimônio das empresas, com propostas mais simplificadas, direcionadas aos microempreendedores individuais, até às mais customizadas, para as empresas de maior porte.
	Fácil Empresarial	
	Seguro Equipamentos	
	Fácil Empresarial Empreendedor	

LANÇAMENTO DE PRODUTOS EM 2019

Nova plataforma de comercialização do Seguro Residencial, com venda consultiva, de acordo com o perfil e necessidades dos clientes.

Lançamento de Seguros Prestamistas vinculados às operações de crédito comercial a pessoas jurídicas da CAIXA.

Eventograma CAIXA, contendo iniciativas de comunicação e ações comerciais realizadas em alinhamento às estratégias da CAIXA.

Lançamento do processo de subscrição preditiva para os produtos de seguros de vida, destinados a clientes de média e alta renda.

Permissão de utilização do cartão de crédito como meio de pagamento para produtos de seguridade.

Nova estratégia de portfólio de fundos de previdência, com a criação de nova modalidades de fundos e a revisão da estratégia para o segmento exclusivo.

Lançamentos de novos produtos de capitalização, com adequação à nova regulamentação da Susep, bem como oferta alinhada às melhores práticas de mercado.

COVID-19: AMPLIAÇÃO NA COBERTURA DOS PRODUTOS PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES ATUAIS

Faz parte da política de subscrição do mercado segurador brasileiro considerar como risco excluído, da cobertura securitária, os sinistros causados por pandemias.

Entretanto, a Caixa Seguradora entendeu que, diante deste cenário atípico que o país e o mundo estão vivendo com o Coronavírus Covid-19, existe um papel importante a cumprir com os clientes, razão pela qual decidiu alterar as condições de cobertura dos produtos que contemplam garantias de risco de vida, são eles:

- Seguros de Vida
- Prestamista
- Pecúlio na Previdência
- Habitacional (MIP)

Desde que atendidos os demais critérios de habilitação, todos os sinistros de morte natural ocorridos em função do Coronavírus não serão considerados riscos excluídos em função de pandemia e serão passíveis de cobertura desde que, em relação à data de óbito, o contrato esteja vigente há mais de 60 dias (exceção para o Prestamista contratado pelo prazo de 6 meses, cuja exigência será de 30 dias).

Essa decisão se aplica para clientes ativos na carteira e para novas adesões, e independem do canal de contratação.

Ressalta-se que, para sinistros de outras causas de morte que não pela Covid-19, as condições de carências eventualmente existentes nos respectivos produtos permanecem inalteradas.

A concessão de cobertura decorrente do agente infeccioso Coronavírus ficará disponível enquanto perdurar a pandemia anunciada.



3.2 VOLUME DE VENDAS

A Caixa Seguridade registrou um excelente desempenho em 2019, atingindo um lucro líquido recorrente na ordem de R\$ 1,7 bilhão – uma expansão de 19,5% em relação ao ano anterior. O principal fator para esse crescimento foi a alta de 26,2% nas receitas do grupo – que totalizaram R\$ 34,6 bilhões. Além disso, foi contabilizado um aumento no retorno sobre o patrimônio líquido (ROE) de 2,4 pontos percentuais, passando para 34,5%.

Na comparação entre 2018 e 2019, destacamos os crescimentos registrados em previdência privada (37%), prêmios emitidos de seguros (13,3%) e títulos de capitalização (14%). Os produtos de seguros que apresentaram melhores desempenhos entre um ano e outro, em termos de emissão de prêmios, foram os de prestamista e vida, com crescimentos de 26% e 11,6%, respectivamente.

O cenário econômico brasileiro em 2019 foi bastante favorável para a expansão na venda dos produtos oferecidos pela Caixa Seguridade. Foi observado um crescimento substancial na procura do produto de previdência privada – parte da população já demonstra uma preocupação maior com a garantia de seus rendimentos no futuro. Além disso, o Brasil possui pouca penetração de seguros, se considerados em relação ao Produto Interno Bruto (PIB), o que permite um grande espaço para crescimento nesse mercado.

Outro fator positivo para o desempenho da Caixa Seguridade nesse segmento é o fato de que 70% do mercado está ligado ao modelo de *bancassurance* – e a companhia detém a outorga e a exclusividade da CAIXA para operar em seu balcão de produtos de seguridade, o que confere uma importante vantagem competitiva.

Em termos de representatividade dentro do portfólio de resultados, considerando o volume comercializado, o predomínio continua sendo dos produtos de previdência (71,21% do total). Com a apuração da carteira de consórcios por região, a partir deste relatório, apresenta-se essa família de produtos como a segunda mais representativa (14,83%), seguida de seguros (11,47%) e capitalização (2,5%).

70% do mercado está ligado ao modelo de *bancassurance* – e a companhia detém a outorga e a exclusividade da CAIXA para operar em seu balcão de produtos de seguridade, o que confere uma importante vantagem competitiva.



PERCENTAGEM DA CARTEIRA DAS PRINCIPAIS FAMÍLIAS DE PRODUTOS, POR REGIÃO:

GRI-FS6

Região	Família de produtos	2017			2018			2019		
		Quantidade de vendas	Valor de faturamento (\$)	Valor do portfólio (%)	Quantidade de vendas	Valor de faturamento (\$)	Valor do portfólio (%)	Quantidade de vendas	Valor de faturamento (\$)	Valor do portfólio (%)
NORTE	Seguros	177.619	179.583.424,77	26,63%	223.363	214.529.569,12	23,77%	356.612	197.998.263,31	14,57%
	Previdência	26.546	446.914.971,35	66,27%	35.940	624.514.932,10	69,20%	38.479	902.493.146,80	66,43%
	Capitalização	34.096	47.913.938,20	7,10%	80.599	63.421.951,02	7,03%	117.957	38.477.105,95	2,83%
	Consórcio							2.180	219.571.252,48	16,16%
	Total	238.261	674.412.334,32	100,00%	339.902	902.466.452,24	100,00%	515.228	1.358.539.768,54	100,00%
NORDESTE	Seguros	702.605	713.337.192,82	25,46%	818.927	840.491.811,93	21,95%	1.178.989	665.950.098,52	12,93%
	Previdência	91.003	1.900.957.361,22	67,84%	109.591	2.754.449.641,27	71,93%	117.091	3.598.123.124,84	69,88%
	Capitalização	117.853	187.625.342,18	6,70%	211.884	234.155.016,14	6,12%	334.938	134.004.146,00	2,60%
	Consórcio							7.881	750.751.054,68	14,58%
	Total	911.461	2.801.919.896,22	100,00%	1.140.402	3.829.096.469,34	100,00%	1.638.899	5.148.828.424,04	100,00%
CENTRO-OESTE	Seguros	318.615	2.085.608.134,28	65,35%	373.212	1.638.266.576,00	52,79%	606.798	439.363.849,73	13,17%
	Previdência	47.834	958.548.025,47	30,04%	55.199	1.302.897.290,12	41,98%	80.643	2.234.727.942,78	66,98%
	Capitalização	107.163	147.196.195,42	4,61%	179.445	162.108.984,22	5,22%	280.521	91.178.319,00	2,73%
	Consórcio							5.206	571.032.073,82	17,12%
	Total	473.612	3.191.352.355,17	100,00%	607.856	3.103.272.850,34	100,00%	973.168	3.336.302.185,33	100,00%
SUDESTE	Seguros	1.682.132	2.036.437.387,17	23,28%	1.780.307	2.201.240.256,55	20,15%	2.097.397	1.466.032.391,29	10,01%
	Previdência	270.910	6.160.031.245,72	70,41%	300.830	8.073.445.257,51	73,90%	373.645	10.723.696.419,54	73,21%
	Capitalização	308.204	552.815.635,96	6,32%	552.406	650.788.756,35	5,96%	861.432	349.905.563,04	2,39%
	Consórcio							17.703	2.109.103.725,96	14,40%
	Total	2.261.246	8.749.284.268,85	100,00%	2.633.543	10.925.474.270,41	100,00%	3.350.177	14.648.738.099,83	100,00%

SUL	Seguros	805.411	913.082.124,96	25,53%	868.556	1.032.849.652,86	22,29%	986.644	693.690.538,16	12,16%
	Previdência	93.493	2.391.665.933,13	66,86%	114.547	3.303.832.040,09	71,31%	130.865	4.041.797.085,13	70,88%
	Capitalização	131.515	272.356.412,08	7,61%	231.053	296.638.517,12	6,40%	361.616	140.191.331,74	2,46%
	Consórcio							6.678	826.710.900,31	14,50%
	Total	1.030.419	3.577.104.470,17	100,00%	1.214.156	4.633.320.210,07	100,00%	1.485.803	5.702.389.855,34	100,00%
TOTAL	Seguros	3.686.382	5.928.048.264,00	31,21%	4.064.365	5.927.377.866,46	25,34%	5.226.440	3.463.035.141,01	11,47%
	Previdência	529.786	11.858.117.536,89	62,43%	616.107	16.059.139.161,09	68,65%	740.723	21.500.837.719,09	71,21%
	Capitalização	698.831	1.207.907.523,84	6,36%	1.255.387	1.407.113.224,85	6,01%	1.956.464	753.756.465,73	2,50%
	Consórcio							39.648	4.477.169.007,25	14,83%
	Total	4.914.999	18.994.073.324,73	100,00%	5.935.859	23.393.630.252,40	100,00%	7.963.275	30.194.798.333,08	100,00%

* Para o presente relatório, a Caixa Seguridade incorporou a família de produtos de Consórcio na análise por região. Muito embora apenas os dados de 2019 estejam disponíveis, essa inclusão faz parte de um processo de melhoria contínua em transparência e completude de informações.

Fonte: Diretoria Comercial e de Produtos

O crescimento econômico-financeiro da Caixa Seguridade é sustentável devido ao fato de que os produtos de seguros que são comercializados possibilitam uma receita recorrente para a companhia – por exemplo, no caso dos seguros habitacionais, que têm um prazo médio de liquidação de cerca de dez anos; e dos seguros prestamistas, devido à receita recorrente gerada ao longo dos anos a partir da Provisão de Prêmios Não Ganhos (PPNG) diferida pelo prazo do contrato.

3.3 VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

+ R\$ 2 bilhões

de receitas operacionais recorrentes
(20% superior ao registrado em 2018)

+ R\$ 1,27 bilhão

em receitas de investimentos
em participações societárias
(16% superior em relação à 2018)

+ R\$ 0,74 bilhão

em receitas de acesso à rede
e utilização da marca
(27,6% superior do que em 2018)

+ R\$ 77,6 milhões

em despesas tributárias
(31,6% superior à 2018)¹

1. O desempenho da receita operacional
contribuiu para a alta apresentada

RESULTADOS DE 2019 (EM R\$ MIL)

DRE Consolidada	2019	2018	Variação
Receitas operacionais	2.006.432	1.671.660	20,0%
Resultado de investimentos em participações societárias	1.267.430	1.092.338	16,0%
Receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca	739.002	579.322	27,6%
Outras receitas/despesas operacionais	-122.147	-104.224	17,2%
Despesas administrativas	-44.539	-45.504	-2,1%
Despesas tributárias	-77.586	-58.958	31,6%
Outras Despesas/Receitas	-23	238	-109,6%
Resultado antes do resultado financeiro	1.884.285	1.567.436	20,2%
Resultado financeiro	34.943	23.896	46,2%
Receitas financeiras	35.438	29.847	18,7%
Despesas financeiras	-494	-5.952	-91,7%
Resultado antes de participações, IR e CSLL	1.919.228	1.591.331	20,6%
Imposto de Renda e Contribuição Social	-236.545	-182.658	29,5%
Impostos correntes	-236.543	-182.596	29,5%
Impostos diferidos	-2	-62	-96,6%
Resultado antes de participações	1.682.683	1.408.673	19,5%
Participação nos resultados	-969	-1.211	-20,0%
Lucro líquido recorrente	1.681.714	1.407.462	19,5%
Efeito Success FEE	8.442	52.163	-83,8%
Ajuste custo Caixa	-63.947	-	n/a
Impairment CSH	-90.153	-	n/a
Outras receitas não recorrentes	-	17.983	n/a
Lucro líquido contábil	1.536.057	1.477.607	4,0%

Fonte: Diretoria de Administração, Controladoria, Finanças e Relações com Investidores



3.4 GERAÇÃO DE VALOR SOCIAL

As empresas que atuam no segmento de seguros e previdência contribuem de forma significativa para a composição da poupança nacional, contribuindo para o financiamento da dívida pública e para a ativação da economia. A aprovação da reforma da previdência e a queda da taxa básica de juros ajudaram a impulsionar o mercado de previdência privada em 2019, que poderá ganhar ainda mais relevância nos próximos anos. Nesse contexto, a Caixa Seguridade tem um papel essencial: com sua crescente participação de mercado, a companhia contribuirá cada vez mais para o desenvolvimento econômico-social do Brasil.

A Caixa Seguridade também oferece, por meio de seus parceiros, produtos e serviços personalizados que contribuem na mitigação da exposição aos diferentes tipos de riscos que podem impactar seus clientes – sejam pessoas ou empresas. Ao atuar no sentido de proteger a vida e o patrimônio de seus segurados, a empresa possibilita que estes possam expandir suas atividades, contratar funcionários ou utilizar novos serviços – criando, desta forma, um ciclo virtuoso de desenvolvimento econômico. Dessa forma, pode-se considerar que **a companhia contribui indiretamente para o desenvolvimento da economia brasileira – e, ao contribuir para a sociedade, também se beneficia, uma vez que o aumento da renda no país leva à elevação do capital destinado a investimentos e à preservação do patrimônio ou renda**, como a participação em consórcios e a contratação de produtos de seguro e previdência, respectivamente.

O Plano Estratégico da Caixa Seguridade 2020-2025 já ressalta a necessidade de obter resultados sustentáveis e considera os impactos econômicos diretos e indiretos da atuação da companhia.

Além disso, como subsidiária integral da CAIXA, a companhia deve contribuir também para o alcance da estratégia definida para o conglomerado – ou seja, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil. Assim, os impactos econômicos indiretos são relevantes para a tomada de decisão estratégica da controladora CAIXA e, consequentemente, da Caixa Seguridade.

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI 102-15, GRI Forma de Gestão: Impactos econômicos indiretos, GRI 203-2



PRODUTIVIDADE

Ao assumir riscos associados às atividades empresariais ou particulares, a Caixa Seguridade contribui para a proteção do patrimônio das empresas e das pessoas, favorecendo a continuidade dos negócios e permitindo maior estabilidade das condições sociais e econômicas. Também incentiva a adoção de atitudes mitigadoras de risco – como induzindo os segurados a adotarem medidas contra risco de incêndio e de segurança no trânsito.

Possíveis efeitos negativos:

A contratação de produtos de seguridade gera um aumento imediato nos gastos das empresas e dos cidadãos, porém com benefícios sendo gerados a longo prazo.



DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO EM ÁREAS CARENTES

Os microsseguros oferecidos pela Caixa Seguridade têm o potencial de trazer maior estabilidade às famílias de menor renda em eventos inesperados, tais como a morte de um familiar ou a perda de emprego. A pequena quantia paga pelo seguro permite que as famílias provisionem menos capital para essas incertezas e passem a realocar esse excedente em novos negócios ou no pagamento de dívidas, por exemplo. A Caixa Seguridade oferece produtos e serviços específicos para o público de baixa renda, tais como Fácil AP, Amparo, Prestamista Caixa Sim PF, Fácil Residencial e XCap.

Possíveis efeitos negativos:

Ao contratar microsseguros, o público de baixa renda pode experimentar um pequeno aumento imediato em seus gastos, porém com benefícios sendo gerados a longo prazo.



CONDIÇÕES SOCIAIS OU AMBIENTAIS

À medida em que as mudanças climáticas aumentem a sinistralidade relacionada a questões ambientais, os produtos de seguridade contribuirão para uma maior proteção das pessoas ou empresas sujeitas a tais riscos. Já a melhoria das condições sociais permite que tanto empresas quanto pessoas possam contratar novos seguros, com o objetivo de proteger seus patrimônios, e tenham condições de aderir aos planos de previdência, complementando sua renda futura.

Possíveis efeitos negativos:

A deterioração das condições sociais e ambientais pode levar a um aumento na sinistralidade de alguns tipos de seguros, acarretando um aumento no valor cobrado pela contratação de tais produtos.



APOIO A COMUNIDADES

A contratação de produtos de seguridade geralmente é condicionada à adoção de medidas que contribuam para a mitigação dos riscos envolvidos, incentivando uma maior conscientização dos clientes. Além disso, quando ocorre o sinistro, é necessário entender suas causas, o que muitas vezes torna essencial o trabalho conjunto com diversas autoridades.

Possíveis efeitos negativos:

A contratação de produtos de seguridade gera um aumento imediato nos gastos das empresas e dos cidadãos, porém com benefícios sendo gerados a longo prazo.



ESTÍMULO A INVESTIMENTOS

A Caixa Seguridade está em processo de estruturação de novas parcerias estratégicas, conforme o processo competitivo divulgado no site da companhia – o que pode envolver o investimento de companhias estrangeiras. Com isso, a empresa contribui para a elevação do nível de investimentos externos diretos no país – como no acordo entre a Caixa Seguridade e a CNP, por meio do qual a companhia francesa pagará R\$ 7 bilhões à Caixa Seguridade, mais R\$ 0,8 bilhão de earnout, pela participação de 40% na nova parceria, com duração de 25 anos.

Possíveis efeitos negativos:

As atividades da Caixa Seguridade estão restritas ao território nacional, não se contabilizando receitas provenientes de outros países.



GERAÇÃO DE POSTOS DE TRABALHO

O desenvolvimento dos produtos da Caixa Seguridade envolve predominantemente seus próprios funcionários, bem como aqueles da controladora CAIXA e da Caixa Seguros Holding. A distribuição dos produtos da Caixa Seguridade ocorre, em sua maior parte, por meio de canais de distribuição próprios e de parceiros da CAIXA, envolvendo colaboradores contratados diretamente pela instituição financeira, assessores de venda alocados nas agências da CAIXA, empregados de correspondentes bancários e lotéricos, bem como contratados pela corretora WIZ.

Possíveis efeitos negativos:

Assim como todas as empresas do setor financeiro, também a Caixa Seguridade promove a transformação digital dos seus negócios de forma a ampliar a sua participação de mercado e reduzir seus custos operacionais. Essa abordagem pode resultar na redução do número de empregados envolvidos diretamente na distribuição dos produtos; no entanto, também podem ser criados novos postos de trabalho para viabilizar essa atividade por meio de canais digitais.



MUDANÇAS OPERACIONAIS

A transformação digital dos negócios da Caixa Seguridade pode alterar o seu modelo comercial e de distribuição, gerando maior potencial de negócios para a companhia.

Possíveis efeitos negativos:

A promoção da transformação digital nos negócios da Caixa Seguridade pode ampliar a sua participação de mercado e reduzir seus custos operacionais. Essa abordagem pode resultar na redução do número de empregados envolvidos diretamente na distribuição dos produtos; no entanto, também podem ser criados novos postos de trabalho para viabilizar essa atividade por meio de canais digitais.



USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DA CAIXA SEGURIDADE

Ao assumir riscos associados às atividades empresariais ou particulares, a Caixa Seguridade facilita a compra de bens de consumo duráveis e a efetivação de investimentos, além de estabilizar a renda das famílias frente a diversos riscos, seja durante o período de vida ativo ou durante a aposentadoria.

Possíveis efeitos negativos:

A contratação de produtos de seguridade gera um aumento imediato nos gastos das empresas e dos cidadãos, porém com benefícios sendo gerados a longo prazo.

GRI 201-1 A.I VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO

Gerado	2017	2018	2019
Receitas (R\$) ¹	R\$ 1.573.858.383,68	R\$ 1.818.858.610,93	R\$ 1.859.035.126,62

GRI 201-1. A.II VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$)

Distribuído	2017	% do total	2018	% do total	2019	% do total
Custos operacionais	R\$ 12.065.927,01	0,8%	R\$ 15.563.855,83	0,9%	R\$ 7.257.814,98	0,4%
Salários e benefícios de empregados	R\$ 21.125.437,85	1,3%	R\$ 24.616.797,90	1,4%	R\$ 31.098.419,49	1,7%
Pagamentos a provedores de capital	R\$ 1.306.063.934,18	83,0%	R\$ 1.485.967.712,86	81,7%	R\$ 1.538.555.685,95	82,8%
Pagamentos ao governo	R\$ 234.603.084,64	14,9%	R\$ 292.710.244,34	16,1%	R\$ 282.123.206,20	15,2%
Investimentos na comunidade	R\$ 0,00	0,0%	R\$ 0,00	0,0%	R\$ 0,00	0,0%
Total	R\$ 1.573.858.384	100,0%	R\$ 1.818.858.611	100,0%	R\$ 1.859.035.127	100,0%

201-1. A.III VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$)

Retido	2017	2018	2019
"Valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	R\$ 0	R\$ 0	R\$ 0

Fonte: Diretoria de Administração, Controladoria, Finanças e Relações com Investidores

4

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

NESSE CAPÍTULO:

- 4.1 Gestão da Sustentabilidade 39
- 4.2 Responsabilidade socioambiental 40

TEMAS MATERIAIS:

- Governança corporativa ética
- Gestão e estratégia dos negócios
- Valorização do capital humano
- Qualidade do atendimento
- Gestão de riscos e impactos socioambientais
- Seguro responsável

ODS:



Apoio à sociedade
durante a pandemia
do Covid-19



7
princípios de
sustentabilidade guiam
a Caixa Seguridade



A Política de Responsabilidade Socioambiental da Caixa Seguridade tem pautado nossa atuação por meio da integração das dimensões social e ambiental na estratégia corporativa da companhia."

Marcos Vinícius e Silva
Superintendente de
Governança e Estratégia



4.1 GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Os temas de sustentabilidade considerados materiais para a Caixa Seguridade são debatidos previamente, de forma descentralizada, entre as diretorias executivas, sob o mandato de cada área: risco socioambiental, colaboradores, ética e transparência, atendimento de qualidade e satisfação de clientes. A Diretoria de Governança e Riscos é responsável pelas áreas de Gestão Societária, Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos, Controles Internos, *Compliance* e Integridade (Ouvidoria e Corregedoria). O Programa de *Compliance* e Integridade consolida o conjunto de políticas, mecanismos, procedimentos e ações conduzidas pela companhia como compromisso com as boas práticas de governança corporativa, transparência e promoção de conduta ética, íntegra e responsável na condução de seus negócios. As medidas adotadas no programa estão em linha com as melhores práticas de governança e observam as exigências legais de prevenção e combate à corrupção.

A área gestora de Riscos, Controles Internos e *Compliance* é a responsável pelo *compliance* e, por consequência, pelo canal de denúncias da companhia. Desta forma, acompanha e monitora todas as ocorrências éticas e disciplinares, bem como as aplicações de eventuais penalidades aos administradores, empregados e demais colaboradores; além disso, é também responsável pelo monitoramento de riscos socioambientais. A Caixa Seguridade entende a importância das questões socioambientais e reconhece em suas políticas que o risco consiste na possibilidade de ocorrência de perdas financeiras e de danos à imagem da companhia, decorrentes de potenciais danos socioambientais relacionados aos seus negócios.

A Diretoria de Administração, Finanças, Controladoria e Relações com Investidores, por meio

da área de Pessoas e Financeira, é responsável por desenvolver, propor e manter soluções para a implantação dos princípios e diretrizes da Política de Gestão de Pessoas da Caixa Seguridade, que orientam a gestão de pessoas na companhia, para o alcance dos objetivos organizacionais e individuais. Cabe ao Conselho de Administração discutir, aprovar e monitorar a Política de Gestão de Pessoas, e à Diretoria Executiva aprovar as normas de Gestão de Pessoas alinhadas à política e deliberar sobre o orçamento de pessoal. **GRI FS-15**

Com o objetivo de aprimorar o atendimento às necessidades dos clientes da Caixa Seguridade, a área de Produtos da Diretoria Executiva Comercial e de Produtos realiza diversas ações para aperfeiçoar produtos e procedimentos, com iniciativas voltadas ao atendimento personalizado, facilidade na compra, usabilidade do produto e fidelização à marca. Já a área Comercial da Diretoria oferece produtos e serviços de seguridade adequados a esses objetivos – e alinhados aos interesses públicos da CAIXA como agente do sistema financeiro e executor de políticas públicas. O desenvolvimento sustentável do mercado de seguridade é conquistado por meio de produtos e canais adequados às necessidades dos clientes, com disseminação de informações e melhoria contínua de processos, levando em conta seu papel no desenvolvimento social e econômico da população brasileira. Na atuação comercial, destaca-se a mudança no foco da venda, com a qualificação e o engajamento da equipe com a consolidação do programa Time de Vendas, o qual considera e valoriza a venda de qualidade com satisfação do cliente, tendo como principais indicadores a redução nos índices de reclamação e de cancelamento.

4.2 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Desde 2016, quando aprovou sua Política de Responsabilidade Socioambiental, a Caixa Seguridade tem pautado sua atuação por meio da integração das dimensões social, ambiental e governança de sustentabilidade (ASG ou ESG, em inglês) em sua estratégia corporativa. Dessa forma, a empresa atua de forma alinhada com sua controladora CAIXA, que também incorpora a sustentabilidade em seus processos, operações e relações com *stakeholders*.

A Caixa Seguridade dispõe de sete princípios de sustentabilidade:

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

Esses princípios são observados não somente nos processos internos, mas também nas contratações de bens e serviços, não sendo identificados custos relevantes para o cumprimento da regulação ambiental ou de práticas ambientais pela Caixa Seguridade.

Em linha com essa atuação, a Caixa Seguridade coordena a aplicação de sua Política de Responsabilidade Socioambiental com as demais normas da companhia, de forma a influenciar o processo decisório, as práticas de gestão, a avaliação de oportunidades e riscos, o relacionamento com as partes interessadas e a definição de metas.



CONTRIBUIÇÃO À SOCIEDADE

Por ser uma holding, as atividades da Caixa Seguradora possuem baixo impacto ambiental. Mesmo assim, a companhia adota políticas como a realização de reuniões por videoconferência com fornecedores ou parceiros, evitando assim o deslocamento físico dos participantes e a consequente emissão de poluentes e gases geradores do efeito estufa. Também prioriza a utilização da assinatura digital em documentos, reduzindo a impressão em papel. É ainda incentivado o uso de garrafas e copos individuais, reduzindo a utilização de descartáveis. [\[102-11\]](#)

Embora busque a Ecoeficiência em toda a sua operação, os impactos ambientais gerados pela Caixa Seguradora não são considerados materiais, portanto, não são reportados neste documento.

Também realiza uma avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de seu portfólio, com avaliação de riscos e oportunidades no lançamento e no reposicionamento de produtos e serviços de suas participadas.

A Caixa Seguradora também busca contribuir para disseminar práticas sustentáveis na sociedade por meio dos produtos e serviços das suas empresas participadas, a fim de estimular atividades e projetos que tragam adicionalidades socioambientais. Nesse sentido, a companhia também promove o acesso da população a esses produtos e serviços, estimulando a inclusão financeira e socioeconômica e o empreendedorismo. Por meio do Instituto Caixa Seguradora, o pilar de impacto positivo à sociedade está estruturado em quatro eixos: apoio às mulheres que sofrem violência; juventude empreendedora; prevenção ao HIV e Aids; e conservação e restauro ambiental. [Clique aqui](#) e conheça detalhes dessa atuação no Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguradora 2019.

COVID-19: A IMPORTÂNCIA DA SOLIDARIEDADE

A disseminação do novo coronavírus colocou em evidência a necessidade de organizações de diferentes ramos de atuação contribuírem no enfrentamento à pandemia e aos seus efeitos na sociedade. A Caixa Seguradora mapeou os possíveis impactos da Covid-19 na sociedade:

- Alta vulnerabilidade de portadores de doenças crônicas, como o vírus HIV, o novo coronavírus Sars-CoV-2, e necessidade de isolamento e atendimento médico-hospitalar;
- Forte impacto negativo para empreendedores e coletivos das periferias, com a suspensão das feiras, eventos e do fluxo do comércio;
- Aumento da violência doméstica, de acordo com dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública;
- Aumento na geração de resíduos domésticos, com a suspensão da coleta seletiva – o que leva os aterros sanitários a uma situação de sobrecarga.

Por meio do Instituto Caixa Seguradora, mantido em sua totalidade com recursos da participada, foi possível atuar de forma significativa nesse sentido. Quatro iniciativas tiveram destaque no início do ano:

- **Doações:** O Instituto Caixa Seguradora identificou três casas públicas de atendimento de idosos no Distrito Federal e entorno, que abrigam cerca de 200 pessoas, e destinou a elas R\$ 100 mil para compra de roupas de cama, toalhas, máquina de lavar, equipamentos de proteção individual (EPIs) para os empregados e alimentos. Outra iniciativa similar foi a doação de R\$ 75 mil para o desenvolvimento e produção de mil máscaras de proteção facial para hospitais e serviços de saúde do Distrito Federal.
- **Auxílio ao empreendedorismo:** Foram adquiridas 3 mil máscaras de tecido, produzidas por empreendedo-

res de Ceilândia (DF), que foram distribuídas aos colaboradores da Caixa Seguradora.

• **Programa Jovem de Expressão:** Iniciativa conjunta com a organização não governamental RUAS nas campanhas #coronavirusnasperiferias e #empatiage-raempatia. O programa também organiza a coleta e a distribuição de 20 mil cestas básicas e produtos de higiene para comunidades carentes do Distrito Federal e entorno, em conjunto com a Havaianas. O Instituto Caixa Seguradora entrou com apoio logístico de R\$ 10 mil, com a rede de parceiros que irá receber os alimentos (asilo e abrigos), e com os EPIs para as equipes que farão as entregas.

• **Projetos emergenciais:** Até o fechamento deste Relatório, dois projetos estavam em fase final de aprovação: um prevendo a doação de R\$ 500 mil a um fundo de Belo Horizonte (MG), para a criação de leitos em hospitais para idosos; e outro, de R\$ 400 mil, para um fundo de Fortaleza (CE) para apoiar o Lar Torres de Melo.

Essa atuação levou à readequação de alguns planos do Instituto para 2020 – como a já citada conversão do Programa Jovem de Expressão em uma iniciativa de voluntariado e distribuição de itens. Além deste exemplo, o Programa Lab Financeiro passou a ser oferecido de forma totalmente digital, enquanto as Salas Laura e as Brinquedotecas Renato Russo, instaladas em hospitais públicos do Distrito Federal, foram temporariamente direcionadas à triagem de casos da Covid-19. Já o Fundo Positivo e o Movimento Nacional das Cidades Positivas investiram em ações de comunicação para apoiar pessoas portadoras do vírus HIV. Todos os programas que trabalham com adolescentes e eventos culturais que envolvem aglomeração de pessoas foram suspensos, sem prejuízo para os profissionais envolvidos.

5

NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

NESSE CAPÍTULO:

5.1 Engajamento de <i>stakeholders</i>	43
5.2 Nossas pessoas	44
5.3 Time de vendas qualificadas	48
5.4 Satisfação de clientes	49
5.5 Cadeia de fornecedores	51

TEMAS MATERIAIS:

- Valorização do capital humano
- Qualidade do atendimento
- Seguro responsável

ODS:



47%

de mulheres
no quadro de
colaboradores



82%

foi o NPS de venda
de produtos de
seguridade em 2019



Buscamos manter uma relação próxima aos nossos stakeholders, promovendo diálogo e aprimoramento da companhia a partir dos feedbacks recebidos.”

Eduardo Costa Oliveira

Diretor - Administração, Finanças e Controladoria

NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

5.1 ENGAJAMENTO DE *STAKEHOLDERS*

A Caixa Seguridade busca manter uma relação próxima a seus *stakeholders*, promovendo diálogo e aprimoramento da companhia a partir de *feedbacks* recebidos.

O engajamento é feito a partir da priorização do mapa de setores estratégicos definidos no processo de elaboração da Matriz de Materialidade, em que foram escolhidos os públicos prioritários da organização. Entre as ações de engajamento com esses públicos, destacam-se as pesquisas de clima com colaboradores, pesquisas com clientes e engajamento com associações.

Os principais públicos estratégicos da Caixa Seguridade são:



*Cabe ressaltar que, uma vez que a Caixa Seguridade ainda não é listada em bolsa, não possui acionistas minoritários, portanto, tem atuação voltada a atender órgãos reguladores, instituições financeiras, analistas de mercado, imprensa e também investidores. Aqui, os grupos são reunidos em mercado de capitais.

A seguir, são destacadas as principais relações entre a Caixa Seguridade e os *stakeholders*.



5.2 NOSSAS PESSOAS

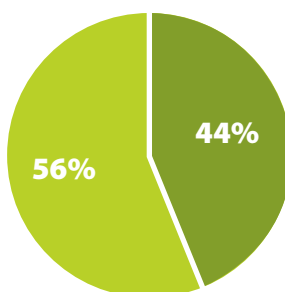
[GRI 102-8, 102-41, 103 | 401 – Emprego; 401-1, 401-2, 103 | 404 - Treinamento e educação, 404-1, 404-2, 403-3]

As equipes da Caixa Seguridade são formadas por empregados da CAIXA com vínculo empregatício estabelecido com a controladora. Dessa forma, todos são cobertos pelo Acordo de Negociação Coletiva assinado pela CAIXA (apenas os dirigentes não são cobertos pelo Acordo, por serem estatutários). Há um convênio de compartilhamento de serviços, por meio do qual a Caixa Seguridade ressarcie os valores dispendidos pela CAIXA com os empregados por ela disponibilizados para atuar na companhia – como folha de pagamento e benefícios.

Em 2019, o quadro da Caixa Seguridade foi ampliado para permitir que a companhia tivesse plenas condições de apresentar o desempenho exigido pelos novos desafios do mercado. Atualmente, o quadro de colaboradores próprios (empregados e dirigentes) da Caixa Seguridade é formado por 85 pessoas, distribuídas em Brasília (81) e São Paulo (4) – um crescimento de 26,9% em comparação a 2018. Houve ainda uma preocupação maior em tornar as equipes mais equilibradas em termos de gênero: se em 2018 apenas 44,7% do total de colaboradores eram mulheres, esse percentual subiu 2,3 pontos percentuais, para 47%, em 2019. O novo quadro de pessoal confirma essa tendência: das 31 pessoas que ingressaram na Caixa Seguridade ao longo de 2019, 35% foram mulheres.

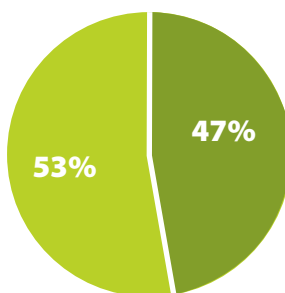
Esses números mostram uma tendência de expansão da estrutura da Caixa Seguridade e uma atenção crescente à equidade de gênero. Em 2015, a empresa tinha em seu quadro três empregados e dirigentes. Ao longo desses quatro anos, suas equipes foram sendo fortalecidas, priorizando-se a realização de processos seletivos internos, incluindo a participação de empregados da Caixa Seguridade e da CAIXA. A busca de isonomia de gênero, principalmente em funções gerenciais, refletiu-se nesses processos, inclusive como critério de desempate na avaliação final.

TOTAL DE COLABORADORES POR GÊNERO 2018



● Homens ● Mulheres

TOTAL DE COLABORADORES POR GÊNERO 2019



● Homens ● Mulheres

Fonte: Diretoria de Administração, Controladoria, Finanças e Relações com Investidores

5.2.1 VALORIZAÇÃO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO

Ciente da importância de suas equipes para o desempenho da companhia, a Caixa Seguridade promove uma série de ações para o desenvolvimento profissional de seus empregados, a fim de que possam, por um lado, desenvolver competências e habilidades; e, por outro, alinharem-se de forma mais completa aos valores da companhia.

O incentivo ao desenvolvimento das pessoas é realizado com base no alcance dos objetivos estratégicos, em que empregados e gestores buscam o aprendizado para alcançar o desempenho esperado, de forma alinhada ao planejamento estratégico da companhia.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

O Programa de Desenvolvimento de Competências (PDC) da Caixa Seguridade tem a finalidade de atender aos objetivos empresariais – notadamente o de desenvolver competências em liderança e temas estratégicos como fusões e aquisições, abertura de capital, governança corporativa, entre outros, com o intuito de preparar as pessoas para os desafios crescentes da companhia, além de permitir a consolidação de uma cultura orientada para a inovação e para o mercado.

Assim, é aberta a possibilidade de participação em ações de desenvolvimento, como cursos e eventos externos, que fortaleçam o alinhamento dos empregados com novos conhecimentos e tendências de mercado, além de preparar essas pessoas para novas atividades e desafios.

Considerando que, além de competências requeridas a todos, há competências técnicas específicas a cada área de atuação, o PDC inclui o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) – por meio do qual os empregados planejam seu desenvolvimento com os gestores, podendo definir ações de desenvolvimento que auxiliem no aprimoramento do desempenho, com impactos positivos na performance das equipes.

Essas ações são patrocinadas com orçamento próprio destinado ao desenvolvimento dos empregados, e podem incluir a formação de grupos de estudo, benchmarking, cursos, palestras ou congressos, dependendo da necessidade de aprendizagem de cada um, bem como os objetivos de carreira.

A estruturação do PDI conta com a orientação a gestores e empregados, além de um cronograma definido para o planejamento das ações. As atividades de aprendizagem são acompanhadas, e sua realização é contabilizada na avaliação das unidades, com repercussão sobre a o bônus destinado aos gestores. Isso significa que os gestores são medidos, entre vários outros aspectos, pela atenção que confere ao desenvolvimento de suas equipes.

Em 2019, a Caixa Seguridade realizou os dois ciclos do PDI e flexibilizou a etapa de planejamento – permitindo que ações fossem incluídas ou substituídas por um período maior, a fim de atender a eventuais necessidades que surgissem no decorrer do período, ou à possibilidade de novos eventos surgirem após a fase de planejamento.

Foram efetuadas ainda ações de divulgação dos impactos do PDI nas atividades e no desenvolvimento dos empregados envolvidos, com publicação na intranet da companhia.

Além do PDC e do PDI, os empregados da Caixa Seguridade têm acesso também a cursos oferecidos pela controladora CAIXA (on-line e presenciais), por meio do acordo de compartilhamento de serviços, atendendo a necessidades comuns dos empregados, dirigentes e conselheiros.

O investimento no desenvolvimento dos colaboradores da Caixa Seguridade constitui um dos pontos fortes percebido nas pesquisas de clima, elevando a percepção positiva sobre as oportunidades de aprendizagem na empresa.

Em 2018 e 2019, esse item da pesquisa obteve 90% e 100% de aprovação, respectivamente. Além disso, essa oportunidade de desenvolvimento profissional tem sido o principal fator de retenção dos empregados, de acordo com a pesquisa Great Place to Work (GPTW).

Um fator relevante para isso é que não há distinção de cargos hierárquicos ou de gênero: todos têm oportunidade igual para escolher as ações e se desenvolver. Para os empregados (gestores e equipes), o orçamento é distribuído por diretoria, e todos são incentivados a participar. Os dirigentes da companhia contam com orçamento próprio para seu desenvolvimento.

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO



O incentivo ao desenvolvimento profissional tem possibilitado que a Caixa Seguridade registre um número de horas de treinamento por pessoa maior que a média de mercado. Entre 2018 e 2019, o número total de horas de treinamento aumentou 14,15%, passando para 7.853. A média por pessoa foi de 92,4 horas/ano – menor, portanto, do que as 102,7 horas/ano contabilizadas em 2018. Essa redução se explica pelo aumento no número de empregados da empresa, e mantém a média elevada para os padrões do mercado.

A média de horas para os empregados que exercem funções de assessoramento foi 116,8 horas/ano, seguidos dos gerentes e demais funções gratificadas, com 98,1 horas/ano, e profissionais de nível técnico, com 95 horas/ano.

A análise dos resultados mostra ainda que, em ações nas quais se investe no desenvolvimento das pessoas por meio de eventos de mercado, nota-se que o investimento médio nas mulheres foi superior.

Os adolescentes aprendizes e os estagiá-

rios têm a possibilidade de realizar cursos online no portal da Universidade CAIXA. Há incentivo para tanto, mas o desenvolvimento permanece como iniciativa do adolescente ou estagiário, e o número de horas varia, dependendo da motivação pessoal de cada um.

Em 2019, foram relatadas apenas as horas de um estagiário, com base no quadro de dezembro de 2019. Houve contratos que se encerraram e em 2019 não foi possível a renovação ou novas contratações de estagiários e adolescentes aprendizes.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE COLABORADORES PRÓPRIOS (EMPREGADOS E DIRIGENTES), POR GÊNERO

Gênero	2017			2018			2019		
	Colaboradores	Horas	Média	Colaboradores	Horas	Média	Colaboradores	Horas	Média
Homens	26	2.438	93,8	30	2.911	97,0	40	2.795	69,9
Mulheres	33	2.665	80,8	37	3.968	107,2	45	5.058	112,4
Total	59	5103	86,5	67	6879	102,7	85	7853	92,4

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE COLABORADORES PRÓPRIOS (EMPREGADOS E DIRIGENTES), POR CATEGORIA FUNCIONAL

Categoria funcional	2017			2018			2019		
	Colaboradores	Horas	Média	Colaboradores	Horas	Média	Colaboradores	Horas	Média
Dirigente	4	0	0,0	5	0	0,0	4	100	24,9
Chefia de unidade	9	913	101,4	10	714	71,4	9	718	79,8
Gerencial - demais funções gratificadas	13	1.090	83,8	13	1.732	133,2	20	1.962	98,1
Técnico	26	2.200	84,6	31	3.541	114,2	46	4.372	95,0
Assessoramento	7	900	128,6	8	892	111,5	6	701	116,8
Total	59	5103	86,5	67	6879	102,7	85	7.853	92,4

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE ESTAGIÁRIOS E ADOLESCENTES/APRENDIZES

Trabalhadores	2017			2018			2019		
	Colaboradores	Horas	Média	Colaboradores	Horas	Média	Colaboradores	Horas	Média
Estagiário	2	117	58,5	2	8	4,0	1	14	14,0
Jovem/Adolescente Aprendiz	2	4	2,0	2	148	74,0	0	0	-
Total	4	121	30,3	4	156	39,0	1	14	14,0

Fonte: Diretoria de Administração, Controladoria, Finanças e Relações com Investidores

5.2.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O processo de gestão do desempenho das equipes inclui uma fase de alinhamento de objetivos entre empregado e gestor, seguida de uma etapa de acompanhamento e da avaliação e consolidação dos resultados. São ciclos anuais, nos quais os empregados passam por uma avaliação feita a partir das entregas realizadas, em acordo com o gestor e de acordo com as competências avaliadas. O resultado das duas avaliações é consolidado em uma matriz, com classificação do desempenho de incipiente a excepcional.

Como a Caixa Seguridade é composta por empregados da controladora CAIXA em regime de disponibilidade para a empresa, e levando em conta que o desempenho das equipes repercute em questões como desenvolvimento (incentivo ao aprendizado de idiomas, graduação e pós-graduação) e carreira (participação em processos seletivos com pontuação adicional ou como requisito para ocupar funções executivas), a Caixa Seguridade passou a utilizar a sistemática de gestão do desempenho de pessoas empregadas pela CAIXA a partir de 2017.

Após a consolidação do desempenho, os gestores dão um retorno aos empregados e registram esse *feedback* na ferramenta do sistema, como forma de garantir que o empregado receba essa avaliação sobre seu desempenho. A Caixa Seguridade incentiva a participação de todos, e a área de gestão de pessoas acompanha de perto

a realização de todas as etapas, prestando orientações aos gestores, assessores e técnicos. Os empregados com desempenho superior e excepcional (ou seja, que superam a média em entregas e/ou competências) pontuam em processos seletivos de forma diferenciada. O resultado da avaliação tem, dessa forma, impacto em sua carreira, bem como no recebimento de bônus.

Em novembro de 2018, o Conselho de Administração da Caixa Seguridade aprovou a Sistemática de Avaliação de Desempenho de Membros e Órgãos Estatutários, com o objetivo de promover melhoria e renovação contínuas para a obtenção dos melhores resultados para a companhia.

A Avaliação de Desempenho é composta pela verificação do cumprimento do Acordo de Metas e avaliação de competências, no caso dos Diretores, e pela avaliação de competências e aferição do alcance dos objetivos de longo prazo e resultados do plano de negócios, no caso dos Órgãos Estatutários e demais Membros Estatutários.

Pela avaliação são aferidas as competências estatutárias definidas para os Órgãos Estatutários e, no nível individual, os comportamentos definidos nas melhores práticas de mercado para Membros Estatutários, por meio de preenchimento de formulário de avaliação.

A Avaliação de Desempenho Individual dos Diretores e dos membros de Comitês Estatutários, realizada pelo Conselho de Administração, tem como subsídios a auto avaliação e, no caso dos diretores-executivos, a avaliação do diretor-presidente, ou, no caso dos membros dos Comitês Estatutários, a avaliação dos pares.

O ciclo de Avaliação de Desempenho é anual, conforme exercício civil, e as avaliações serão realizadas no exercício civil subsequente, salvo se definido em outro período pelo respectivo Órgão Estatutário.

GRI 102-28

Percentual do total de colaboradores próprios (empregados e dirigentes), discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Categoria funcional	2017			2018			2019		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Dirigente	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Chefia de unidade	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Gerencial - Demais funções gratificadas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Técnico	80,0%	100,0%	84,6%	90,5%	100,0%	93,5%	100,0%	100,0%	100,0%
Assessoramento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total	84,6%	100,0%	93,2%	93,3%	100,0%	97,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Diretoria de Administração, Controladoria, Finanças e Relações com Investidores

COVID-19: NOVO MODELO DE TRABALHO

Ao acarretar a limitação dos contatos entre pessoas, a fim de reduzir a disseminação do novo coronavírus, os modelos de trabalho foram repensados para adaptação a essa nova fase. A Caixa Seguridade adotou prontamente a modalidade de trabalho remoto (*home office*), formalizado por meio de assinatura de aditivo contratual para todos os empregados e gestores. Nenhum benefício trabalhista foi substituído, estendido ou retirado, mantendo-se inalteradas as relações de trabalho.

Ao inovar com esta nova sistemática de trabalho, a Caixa Seguridade, seguindo a controladora CAIXA, estabeleceu uma série de orientações, de acordo com as regras de saúde e segurança no trabalho – como a necessidade de se dispor de um ambiente adequado para exercer as funções a partir da residência de cada colaborador.

Pesquisas de satisfação com o trabalho remoto demonstraram aprovação ao novo método de trabalho, não se identificando impactos negativos em termos de saúde decorrentes do isolamento social imposto pela pandemia.

Além das iniciativas objetivando a manutenção das atividades de trabalho sob o novo ambiente, a Caixa Seguridade também buscou mapear a percepção dos empregados sobre o trabalho remoto. Em sete dias, foram realizadas 16 entrevistas individuais.

Essa pesquisa identificou que a experiência de *home office* era positiva: segundo os participantes, houve maturidade e engajamento das pessoas e equipes com manutenção, além de aumento da produtividade e efetividade dos processos.

Foi identificada clareza na definição e no monitoramento de entregas de trabalho. O resultado do levantamento é um importante subsídio para que a Caixa Seguridade estude novos modelos de trabalho sempre com foco na eficiência e respeito às pessoas, alinhados às melhores práticas de mercado.

5.3 TIME DE VENDAS QUALIFICADAS

A necessidade de engajar os empregados da CAIXA nas vendas de produtos da Caixa Seguridade levou esta a desenvolver e estruturar o programa Time de Vendas Qualificadas. Trata-se de uma forma de aferir o volume e a qualidade dessas vendas, atribuindo diferentes níveis de engajamento individual e de equipe. De forma “gamificada”, a produção de cada participante e sua contribuição para o esforço de vendas dos produtos de seguridade é apresentada diariamente pela plataforma do programa – que assim funciona como uma ferramenta voltada a classificar o máximo de participantes na categoria “*top performance*”, e assim incentivar o aumento das vendas.

Para classificação como “*top performers*”, é necessário atender critérios de volume, qualidade e regularidade das vendas – o que se aplica tanto para os empregados como para os gestores. O critério de qualificação das vendas é medido por indicadores como percentuais de cancelamento, de vendas com assinatura digital e de reclamações pelo Banco Central. Os parâmetros de pontuação e enquadramento nos diversos níveis do programa são definidos pela Diretoria Comercial da Caixa Seguridade, que os reavalia periodicamente, com base na estratégia comercial da companhia. Os gestores de unidades são avaliados pelo percentual de empregados das unidades sob sua subordinação classificados como “*top performers*”.

Em 2019, a revisão do programa acrescentou um novo desafio aos gestores: o alinhamento às metas corporativas da Caixa Seguridade – o que faz com que os gestores classificados como “*top performers*” também cumpram os objetivos corporativos da CAIXA.

As principais vantagens trazidas pela utilização da ferramenta são as seguintes:

MOBILIZAÇÃO: O programa busca engajar os empregados com objetivos e acompanhamentos individuais alinhados às metas definidas pela Caixa Seguridade e pela CAIXA, tornando este um desafio pessoal e independente da produção de outros empregados da sua unidade ou da controladora;

MERITOCRACIA: O empregado passa a ser mensurado individualmente por sua produção, e não mais coletivamente pelos resultados da unidade – o que lhe confere visibilidade com bom desempenho, e incentiva as equipes a melhorarem suas colocações;

GESTÃO: Permite uma atuação personalizada do gestor em decorrência do nível atingido pelo empregado, e auxilia na identificação e no reconhecimento dos talentos. Além disso, o desempenho do gestor passa a ser medido pela produção de toda a equipe, não se concentrando apenas em poucos empregados que apresentem boa performance;

QUALIDADE: O programa considera e valoriza a venda de qualidade, tendo como principais indicadores a redução nos índices de reclamação e de cancelamento; e

AUTO-GESTÃO: A plataforma do programa permite que o empregado acompanhe diariamente seu desempenho de vendas, a quantidade de vendas com assinatura digital e os níveis de cancelamentos e reclamações, além de simular suas necessidades para os próximos alvos individuais.

5.4 SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Como os produtos da Caixa Seguridade em grande parte são comercializados pela Caixa Seguradora, são apresentadas aqui as formas de diálogo dela com o cliente na ponta.

A preocupação da Caixa Seguridade e Caixa Seguradora em oferecer o melhor nível de qualidade a seus clientes, com relação tanto aos produtos quanto ao atendimento, é uma constante para a companhia. A fim de melhor monitorar o desempenho da empresa nesse aspecto, analisando de forma mais precisa o grau de satisfação dos usuários de nossos produtos e serviços, é utilizada a metodologia *Net Promoter Score* (NPS), uma pesquisa transacional que permite medir o relacionamento com o cliente.

A coleta dos dados é feita por meio de levantamento realizado por meio de mensagens de celular enviadas aos clientes após o atendimento – e, dessa forma, afere o nível de satisfação no momento da venda dos produtos de seguridade. Em 2019, o NPS de venda de produtos de seguridade ficou em 82%.

Além de acompanhar o nível de satisfação dos clientes por meio do NPS, a Caixa Seguridade também conta com uma célula de capacitação e qualidade em vendas, que monitora os índices de qualidade – tais como eventuais cancelamentos ou reclamações no Banco Central.

Para isso, são identificadas as ações que podem comprometer a satisfação do clien-

te. Dessa forma, é possível atuar para evitar ou mitigar esses problemas. Além disso, a CAIXA dispõe de programas de qualidade de atendimento disponíveis para a rede.

Atenta à necessidade de se fornecer o máximo de meios de acesso aos clientes, a Caixa Seguradora dispõe de sete canais principais:

CENTRAIS DE ATENDIMENTO RECEPTIVO REMOTAS: Onde a companhia recebe o contato de seus clientes para todos os serviços pós-venda;

SERVIÇOS ONLINE CLIENTE (SOC): Área que possibilita o atendimento pós-venda dos clientes logados no sistema;

SOL ECONOMIÁRIO: Plataforma exclusiva para o atendimento de economiários;

ASC: Concentra os pedidos de atendimento de *back office*, no qual os economiários solicitam serviços para os clientes na fase de pós-venda;

CELULAR: A Caixa Seguradora disponibiliza um aplicativo específico para atender a seus clientes também por meio de telefones celulares;

SITE: A área aberta do site (www.caixaseguradora.com.br) oferece informações e alguns serviços para os clientes; e

WEBCHAT: Por meio desta ferramenta, é possível estabelecer um contato mais direto com os clientes no pós-venda, contribuindo para dirimir eventuais dúvidas com mais agilidade.

MELHORIA CONTÍNUA

Os atendimentos realizados nos canais não digitais de cada segmento têm seu NPS calculado, a fim de se estabelecer a meta de *Voice of Customer* (VoC). É a partir desta metodologia que são calculados os valores a serem distribuídos às equipes no âmbito do programa de participação de lucros e resultados dos fun-

cionários da companhia, estimulando o aprimoramento constante dos níveis de qualidade no atendimento pós-venda aos clientes.

Outro aspecto importante nesse sentido é o mapeamento dos processos de pós-venda – um para seguros e outro para acumulação. Isso permite que se possa dispor de um retrato fiel de cada processo, de forma simples e objetiva.

São realizadas ainda reuniões semanais para tratar do aumento ou queda do NPS, de forma a permitir que eventuais ajustes sejam efetuados de forma rápida e assertiva. Cada unidade de negócios é representada por seus pontos focais, que tratam de questões pertinentes a sua área de forma mais direta. Os encontros alinham internamente as unidades de negócios, que também recebem diretrizes e estudos com a finalidade de aprimorar a experiência do cliente – e, por consequência, seu NPS.

FEEDBACK, LEARNING AND IMPROVEMENT





Ciente de que é necessário prosseguir continuamente com a introdução de melhorias em seus processos, a companhia implementou em 2020 a consolidação on-line de todas as bases de atendimento. Desta forma, foi possível dispor do NPS diário de cada segmento, bem como dos índices de ouvidoria e da solução *First Call Resolution* (FCR), pela qual o cliente tem sua solicitação solucionada no primeiro contato.

O processo de gerenciamento e aprimoramento do atendimento ao cliente apresenta quatro etapas:

- Apresentação das jornadas de experiência de cada processo de negócio, de forma a garantir o mesmo tratamento para todos os clientes, independentemente do produto envolvido;
- Elaboração de plano de ação por cada um dos segmentos, a fim de planejar a atuação ao longo do ano e possibilitar o aprimoramento dos processos a partir do *feedback* dos clientes;
- Acompanhamento diário, por meio da automatização do recebimento das bases de dados dos prestadores de cada processo; e
- Monitoramento por meio de reuniões semanais do Comitê VoC.

Apresentação das jornadas de experiência e dados detalhados dos processos do VOC 2019



Elaboração do plano de ação através da identificação da causa-raiz

Acompanhamento mensal dos indicadores e ajuste dos planos de ação (quando necessário)

Comitê VOC das áreas corporativas, para resolução e acompanhamento das atividades necessárias para implementação das melhorias e ajustes do VOC

5.5 CADEIA DE FORNECEDORES

GRI 102-9, 102-10, 102-40, 102-43, 102-44

Em razão de sua natureza como holding de participações, a Caixa Seguridade não tem natureza operacional em suas atividades. Toda sua infraestrutura e os serviços básicos de funcionamento são fornecidos pela controladora CAIXA, e ressarcidos pela empresa.

As compras e os contratos realizados diretamente pela companhia envolvem serviços de consultoria, treinamentos, despesas de pronto pagamento e outros serviços específicos, demandados pelas áreas internas. Também incluem as despesas de pessoal, uma vez que todos os empregados são cedidos pela controladora. No ano de 2019, as despesas da companhia realizadas por meio do convênio com a CAIXA totalizaram R\$ 38,98 milhões, incluindo as despesas com pessoal.

Com relação à contratação de bens e serviços diretamente pela companhia, foram dispendidos R\$ 9,16 milhões com 105 fornecedores, concentrados em Brasília (DF) e São Paulo (SP).

GASTOS COM CADA AGRUPAMENTO DE FORNECEDORES EM 2019

Agrupamento	Valor Contratado	Fornecedores	Valor Médio Contratado (R\$)	Pagamento Realizado (R\$)
Consultorias	8.589.800,0	5	1.717.960,0	1.059.800,0
Serviços diversos	228.817,8	6	38.136,3	123.020,3
Treinamento de Pessoal	297.701,1	81	3.675,3	297.701,1
Aquisição de Bens e Produtos	20.813,2	12	1.734,4	18.363,2
Pronto Pagamento - Cartão Corporativo	Compras sob demanda	1	190,7	26.519,1

Fonte: Diretoria de Administração, Controladoria, Finanças e Relações com Investidores

Não ocorreram mudanças significativas na gestão do tema em 2019. As contratações da companhia são voltadas ao suporte do funcionamento do escritório (serviços ou equipamentos), à capacitação de pessoal e ao fornecimento de serviços de consultorias especializadas. Não ocorreu ao longo do ano a abertura ou fechamento de estabelecimentos, ou ampliação das instalações da companhia, nem foram promovidas alterações no formato de compras da Caixa Seguridade, que segue o modelo estabelecido na Lei das Estatais (Lei 13.303/2016).



COVID-19: NORMALIDADE NA RELAÇÃO COM FORNECEDORES

Até a finalização deste Relatório Anual, a área da Caixa Seguridade responsável pelas relações da companhia com seus fornecedores praticamente não apresentava impactos negativos decorrentes da pandemia do novo coronavírus. A maior parte dos contratos refere-se à prestação de serviços, sem necessidade de mão de obra dedicada, e o acompanhamento de sua execução é realizado de forma remota. Todo o processo de tramitação é feito em plataforma eletrônica – o que permitiu a normalidade das operações diárias de compras e contratações. De forma semelhante, não houve mudanças significativas na rotina de pagamentos, uma vez que são efetuados integralmente pelo módulo de requisições, via internet.

Os únicos efeitos registrados se deram com relação a fornecedores de serviços que não possuem certificados digitais para assinar contratos – o que, em alguns casos, exigiu o contato presencial. Também houve a redução na demanda por contratações de treinamentos, materiais para eventos e de expediente – resultado da estratégia adotada pela Caixa Seguridade de promover o trabalho remoto de seus colaboradores.

6

SOBRE O RELATÓRIO

NESSA CAPÍTULO:

6.1 Materialidade	53
6.2 Sobre o relatório	56
6.3 Sumário GRI	57



6

temas materiais de
maior impacto para
gestão e *stakeholders*



*Ética é o que orienta a
essência, os valores e a conduta
da Caixa Seguridade – com
responsabilidade e transparência.”*

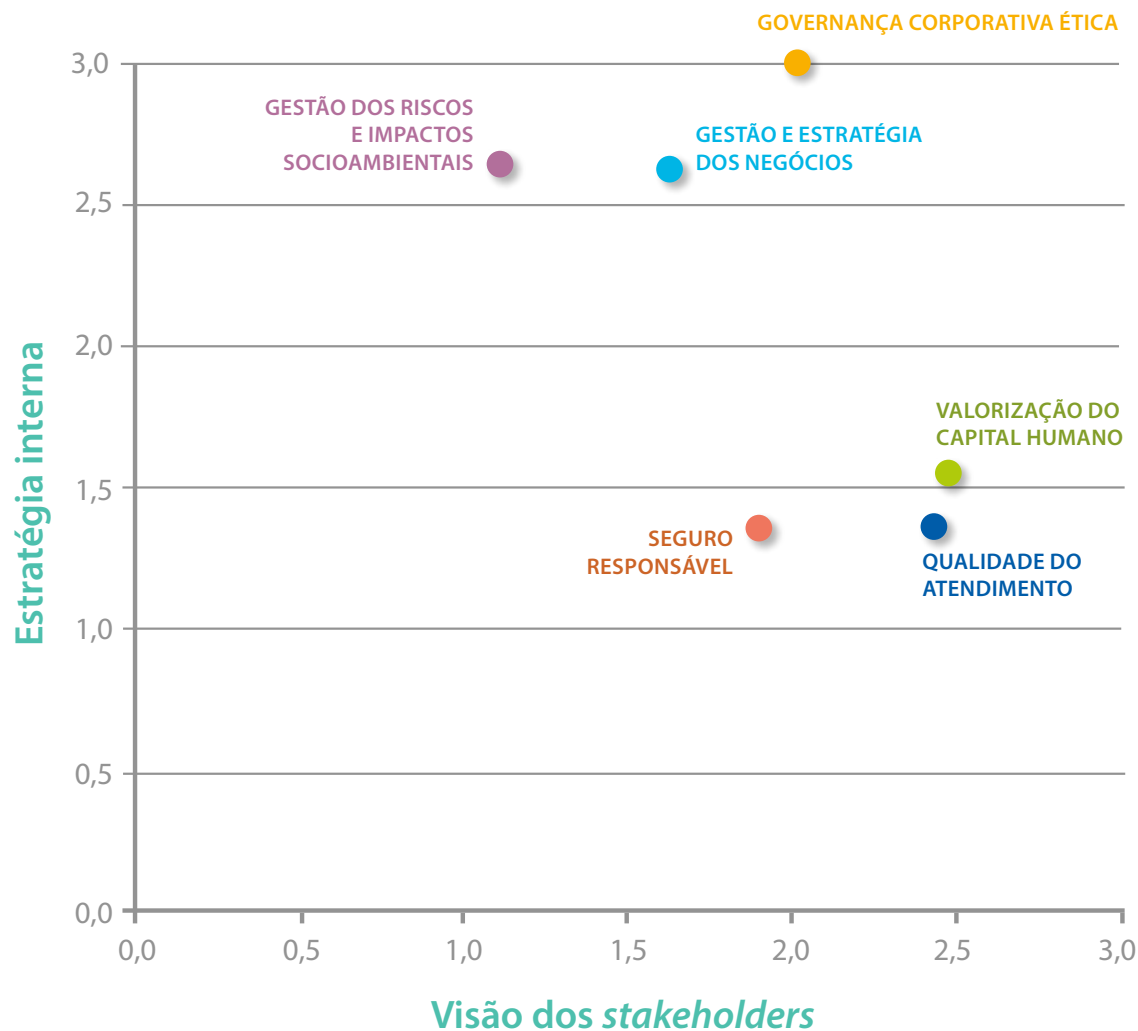
Eduardo Dacache
Diretor-presidente

6.1 MATERIALIDADE

A Caixa Seguridade tem um impacto direto sobre o planejamento financeiro de seus clientes, assim como sobre seus demais públicos de interesse – acionistas, colaboradores, fornecedores, parceiros, entre outros. Dessa forma, a matriz de materialidade estabelecida pela empresa para a construção deste Relatório Anual reflete a relevância e o impacto de suas atividades, tanto junto a seus *stakeholders* quanto para a gestão do negócio da organização.

Ao lado é apresentada a matriz de materialidade da Caixa Seguridade, exposta de forma gráfica de modo que demonstre a relevância e os impactos para os públicos de interesse e para a gestão do negócio da organização.

[102-40](#), [102-44](#), [102-46](#), [102-47](#)



ELABORAÇÃO

[102-46]

O processo de elaboração da matriz de materialidade foi realizado para o ciclo do Relatório de Sustentabilidade 2018. O processo foi composto por cinco etapas sequenciais:

1. Estudo analítico sobre o setor, literatura do tema e melhores práticas e consulta de regulações e exigências;
2. Consulta direta aos *stakeholders*, com questionário online para todos os colaboradores e entrevista em profundidade com líderes e públicos estratégicos;

3. Compilação dos resultados encontrados, com análise e ponderação, resultando na lista de temas materiais. O processo de priorização foi realizado a partir de metodologia objetiva, que levou em consideração a relevância de cada grupo de *stakeholders*; a relação com a estratégia interna, ou seja, a importância econômica, ambiental e social para a organização; e a influência sobre as avaliações e decisões de *stakeholders*.

4. Análise do escopo de cada tema material e quais indicadores internos e externos (de acordo com o padrão GRI) estariam relacionados a cada um; e

5. Validação com alta liderança e governança estratégica da organização.

O processo de revisão completa da materialidade ocorre a cada três anos; contudo, anualmente é realizado um processo simplificado de revisão e aprimoramento.

As alterações realizadas na matriz entre 2018 e 2019 envolveram ajustes de nomenclatura e apresentação gráfica, além de um aprimoramento no olhar estratégico, que passou a incluir a análise dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). Além disso, com a mudança de presidência da companhia, houve uma etapa de rechechagem do ponto de vista das diretrizes institucionais da nova gestão.

[GRI 102-49]

STAKEHOLDERS

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

São as principais partes interessadas da cadeia de valor que podem influenciar ou ser impactadas pela Caixa Seguridade e organizações participadas. Entre os *stakeholders* mais relevantes estão: colaboradores, clientes, associações setoriais e instituições financeiras, investidores do mercado de capitais e fornecedores, além das próprias organizações parceiras e participadas.

Os principais *stakeholders* da Caixa Seguridade foram considerados no processo de elaboração da matriz de materialidade, com base em relevância e impacto para cada um. As consultas feitas nesse processo são a principal fonte de coleta das percepções e preocupações levantadas durante os processos de engajamento de *stakeholders*. Mas não são a única fonte, também foram considerados fontes: Formulário de Referência, o Programa de Compliance e Integridade, a Carta Anual de Governança e a página de Relações com Investidores da companhia.

O engajamento dos *stakeholders* é feito a partir da priorização do mapa de setores estratégicos definidos no processo de elaboração da Matriz de Materialidade, em que foram escolhidos os públicos prioritários da organização. Entre as ações de engajamento com esses públicos, destacam-se as pesquisas de clima com colaboradores, pesquisas com clientes, engajamento com associações, detalhadas a longo do relatório.

TEMAS MATERIAIS [102-46, 102-47]

Tema	Descritivo	Por que é material	Forma de Gestão	Tópicos relacionados às GRI Standards	Indicadores GRI Standards¹	ODS relacionados ao tema material	Meta do ODS utilizada para a relação com o tema material	Limite do impacto	Stakeholders que consideram o tema material
Gestão e estratégia dos negócios	Estratégia e portfólio de produtos para expansão dos negócios. Cumprimento do Plano Estratégico até 2025	A visão da companhia para 2025 está pautada em uma estratégia de negócios, parcerias e portfólio de produtos e serviços. É o cerne da atuação da Caixa Seguridade e do modelo de atuação da companhia e suas participadas.	Seção Porfólio de Produtos Seção Planejamento Estratégico 2025	Estratégia²	102-15		8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.	Interno e externo	Diretoria Caixa Seguridade Participadas Assistente de Vendas Wiz Consultor Caixa Seguradora Empregado CAIXA Prestador de Serviço Empregados Caixa Seguridade
				Portfólio de produtos	FS6				
Gestão de riscos e impactos socioambientais	Acompanhamento de riscos ao negócio e inclusão de aspectos ASG na carteira de produtos e avaliações de clientes, fornecedores e parceiros.	Assumir e gerenciar riscos é uma das principais atividades do setor de Seguridade. Por isso, a gestão de riscos e de impactos é baseada em processos robustos que permeiam toda a organização e suas decisões estratégicas, garantindo a sustentabilidade do negócio.	Seção Gestão de Riscos Seção Responsabilidade Socioambiental	Impacto Econômico Indireto	203-2	 	8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. 13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países. 13.2 Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais 13.b Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas	Externo	Diretoria Caixa Seguridade Participadas Fornecedor / Parceiro Prestador de serviço
Governança corporativa ética	Governança responsável e transparente, com atuação com compliance internamente e na cadeia de valor.	Organizações que desejam ser perenes têm em sua cultura e forma de gerir seus negócios a integridade e a ética. Todos os colaboradores, processos e políticas da companhia são pautados por isso. Ética é o que orienta a essência, os valores e a conduta da Caixa Seguridade - com responsabilidade e transparência.	Seção Governança Corporativa Seção Ética	Governança	102-22 102-24 102-28		16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas. 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis. 16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Interno e externo	Diretoria Caixa Seguridade Participadas Consultor Caixa Seguradora Empregado CAIXA Empregado Caixa Seguridade
				Desempenho econômico	201-1				
				Combate à corrupção	205-1 205-2				
Qualidade do atendimento	Oferta de produtos e atendimento de qualidade, com foco na transparência e nas necessidades do cliente.	O entendimento das necessidades do cliente e o atendimento de qualidade são motivadores de fidelidade e de satisfação do cliente. A organização centra seus esforços nesse sentido: o acompanhamento e o engajamento são etapas essenciais da gestão do negócio da companhia, e se estendem além do acompanhamento de estatística e da resolução dos problemas que chegam nos canais de atendimento. Seu foco é a geração de experiências melhores para os clientes.	Seção clientes Seção Porfólio de Produtos	Índices de Satisfação	102-43 102-44³		O tema Qualidade do atendimento é inerente aos negócios da Caixa Seguridade e tem como maior impacto a satisfação dos clientes. Este é um tema que não tem um impacto positivo direto na Agenda 2030.	Externo	Diretoria Caixa Seguridade Participadas Assistente de Vendas Wiz Consultor Caixa Seguradora Empregado CAIXA Empregado Caixa Seguridade Fornecedor / Parceiro Prestador de serviço
Seguro responsável	Desenvolvimento de produtos e serviços que atendam à demanda dos clientes e se adaptem à realidade do país.	Atender as demandas dos clientes e da sociedade faz parte da estratégia de gestão da Caixa Seguridade. Isso é feito por meio de produtos e serviços alinhados às necessidades dos stakeholders, ao momento do país e a aspectos Sociais, Ambientais e de Governança. Garantir a transparência na oferta e verda e a conscientização sobre o uso dos produtos e serviços.	Seção Porfólio de Produtos Seção Planejamento Estratégico 2025	Marketing e rotulagem	417-1 417-2 FS-15³	 	8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. 12.6 Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios. 12.7 Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais	Interno e externo	Diretoria Caixa Seguridade Participadas Empregado CAIXA Empregado Caixa Seguridade Fornecedor / Parceiro Prestador de serviço
Valorização do capital humano	Desenvolvimento da equipe de colaboradores, promovendo um ambiente acolhedor, ético e diverso.	Colaboradores satisfeitos são relevantes para a perenidade e sustentabilidade dos negócios, por serem mais comprometidos a prestar melhores serviços aos nossos clientes, que, por sua vez, tendem a ser mais fiéis a empresas, estabelecendo relações duradouras. Dessa forma buscamos criar valor compartilhado, atingir resultados positivos e incentivar a valorização do capital humano. Um ambiente acolhedor, ético e diverso permite atrair e reter os talentos alinhados com a cultura da companhia.	Seção colaboradores	Emprego	401-1 401-2		8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros. 8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.	Interno	Diretoria Caixa Seguridade Assistente de Vendas Wiz Consultor Caixa Seguradora Empregado CAIXA Empregado Caixa Seguridade Fornecedor / Parceiro Prestador de serviço
				Treinamento e educação	404-1 404-2 404-3				

1. Divulgações da série 102, não obrigatórias para a opção “de acordo” Essencial, utilizadas para responder alguns dos temas materiais 2. Divulgações universais recomendadas para apresentação de índices de satisfação 3. Indicador presente no caderno setorial “GRI Financial Services Sector



6.2 SOBRE O RELATÓRIO

O Relatório Anual 2019 da Caixa Seguridade foi elaborado seguindo o GRI Standards, metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI). A GRI é uma ação não governamental que desenvolve padrões de reporte, a nível mundial, para corporações de todos os portes e setores demonstrarem seu desempenho em temas econômicos, sociais e ambientais – como uma forma de integrar o reporte de informações financeiras a não-financeiras. Este relatório foi preparado de acordo com os Standards da GRI: opção Essencial e atende à Lei das Estatais (Lei 13.303, de junho de 2016). [102-54]

Este documento consolida informações sobre o desempenho da Caixa Seguridade durante o ano de 2019 (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019), incluindo dados financeiros, de estratégia e gestão, governança corporativa, relacionamento com seus públicos estratégicos e iniciativas de responsabilidade socioambiental da Caixa Seguridade Participações S.A. e da Caixa Holding Securitária Participações S.A. [102-45, 102-50]

Publicado anualmente, o Relatório anterior mais recente foi publicado em junho de 2019 referente ao ano fiscal de 2018. [GRI 102-51, 102-52]

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

6.3 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI STANDARDS 102-55

GRI 102: Divulgações gerais	Standards	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO					
	102-1: Nome da organização	6			
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	6			
	102-3: Localização da sede da organização	6			
	102-4: Localização das operações	6			
	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	6			
	102-6: Mercados em que a organização atua	6			
	102-7: Porte da organização	10			
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	10	A informação de empregados por região não se aplica, pois, em 2019, a Companhia esteve situada em um único município	6	8
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	53			
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	53			
	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	23			
	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	7	Em 2019, a Caixa Seguridade se tornou signatária do Pacto Empresa Limpa.		
	102-13: Participação em associações		No âmbito de gestão de pessoas à ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos). A participação em outras associações é objeto de estudo pela Companhia.		
ESTRATÉGIA					
	102-14: Declaração do presidente	3			
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	35			

GRI 102: Divulgações gerais	Standards	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
ÉTICA E INTEGRIDADE					
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	6		10	16
GOVERNANÇA					
	102-18: Estrutura de governança	14			
	102-22: Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	14			5,16
	102-24: Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	18			5,16
	102-28: Avaliação de desempenho dos membros do mais alto órgão de governança	49			
ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS					
	102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	39, 40 e 45			
	102-41: Acordos de negociação coletiva	46		3	8
	102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	40, 41 e 45			
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	40, 41, 51 e 53			
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	39, 40, 51 e 53			
PRÁTICAS DO RELATO					
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	55			
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	39, 40 e 41			
	102-47: Lista dos temas materiais	39 e 41			
	102-48: Reformulações de informações		O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Seguridade de 2018 não sofreu alterações após sua publicação. Este presente relatório não consta atualizações ou erratas.		
	102-49: Alterações no relatório	40			

GRI 102: Divulgações gerais	Standards	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
	102-50: Período do relatório	55	01/01/2019 a 31/12/2019		
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	55	Relatório do ano fiscal de 2018, publicado em junho de 2019.		
	102-52: Ciclo de relato do relatório	55			
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	55			
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	55			
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	56			
	102-56: Asseguração externa		A verificação externa por terceira parte é objeto de estudo para o próximo ciclo de relato. Como segundo relatório da companhia, esta edição ainda não contou com asseguração externa.		

PADRÕES ECONÔMICOS

GRI 203: PADRÕES ECONÔMICOS

GRI 103 Abordagem de gestão 2019	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	35			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	35		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	35			
	203-1: Impactos econômicos indiretos significativos	35			
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	23			

PADRÕES SOCIAIS

GRI 401: EMPREGO

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	46			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	46		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	46			
	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados (G4-LA1)	46			

GRI 102: Divulgações gerais	Standards	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
	401-2: Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período (G4-LA2)	46			
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO					
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	46			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	46		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	46			
	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	46		6	4, 5, 8
	404-2 – Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira (G4-LA10)	46			
	404-3 – Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira (G4-LA11)	46			
GRI 417: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS					
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	27			
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	27		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	27			
	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	27			12,16
	417-2: Casos de não conformidade relativo a informação e rotulagem de produtos e serviços	27			16
GRI: SETOR FINANCEIRO					
	FS-6: Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/ pequena e media/grande) e por setor	31			
	FS-15: Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros (abordagem de gestão)	23			

CRÉDITOS E AGRADECIMENTOS

Agradecemos o apoio e a cooperação dos gestores e demais colegas envolvidos das áreas corporativas da Caixa Seguridade, Caixa Seguradora e Too Seguros e parceiros na apuração das informações e elaboração deste Relatório Anual. O comprometimento e a parceria de todos foi fundamental para o processo.

COORDENAÇÃO GERAL

Gerência Nacional - Gestão Estratégica e Inteligência Corporativa – GEGIC

COORDENAÇÃO TÉCNICA E EDITORIAL, CONSULTORIA GRI, PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Walk4Good – Grupo Imagem Corporativa

FOTOS

As imagens contidas nesse relatório são dos bancos de imagens Freepik, Unsplash e Gettyimages.

TRADUÇÃO

Opportunity Translations