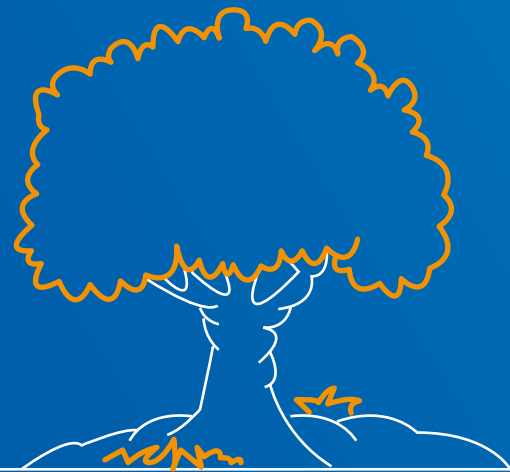


**CAIXA**  
Seguridade



RELATO  
INTEGRADO  
2022



# SUMÁRIO

3



Apresentação

57



Públicos estratégicos

100



Sumário de conteúdo  
da GRI e SASB

10



A Caixa Seguridade

77



Sustentabilidade  
nos negócios

113



Anexo

29



Governança, ética  
e transparência

91



Desempenho  
econômico-financeiro

126

Créditos

INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



# APRESENTAÇÃO

- 04 ● Mensagem do presidente
- 08 ● Sobre este relatório
- 09 ● Destaques de 2022

## Capitais relacionados

Capital Intelectual  
Capital Humano  
Capital Financeiro

## ODS



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 2-22

O ano de 2022 foi essencial para catalisar o movimento positivo em direção à sustentabilidade na nossa Companhia, com foco no pensamento sistêmico e visão de longo prazo. Este foi um marco importante na estruturação das bases para concretizar nossa visão de futuro: “Ser referência para os brasileiros no mercado de Seguridade, satisfazendo pessoas e negócios e tornando a sociedade mais protegida, de forma eficiente, rentável e gerando valor social e ambiental”.

Foi nesse notável ano que iniciamos a operação da nossa estratégia de negócios, pensada desde 2015 e amadurecida após um processo competitivo de diálogo com o mercado. Durante esse período, demos passos fundamentais para fortalecer uma cultura de sustentabilidade que incorpora em nossas decisões a reflexão e a integração das dimensões ambientais, sociais e climáticas, sempre apoiadas por uma estrutura de governança sólida.

A estratégia de negócios, cujo pleno início ocorreu em 2022, consistiu no estabelecimento de parcerias estratégicas com *players* de destaque no mercado de

seguridade. Isso resultou na criação de cinco novas empresas para operar no balcão CAIXA, pelo modelo *bancassurance*: Caixa Vida e Previdência, Caixa Residencial, Caixa Capitalização, Caixa Consórcio e Caixa Assistência. Além disso, a Caixa Corretora também foi colocada em operação no ano, marcando o início da nossa atuação direta nos negócios de intermediação.

A saúde financeira da Companhia, proveniente dessa estratégia de negócios, reflete nossos números. Conforme dados da SUSEP, a Caixa Seguridade encerrou 2022 como líder em emissão de prêmios em seguros Habitacional e Residencial e ocupou o terceiro lugar em contribuições no segmento de Previdência.

Seu lucro líquido contábil foi de R\$ 2,95 bilhões, representando um crescimento de 55,7% em relação a 2021. Destacaram-se o desempenho comercial em seguros e serviços de assistência, Residencial, Habitacional e Vida, além de reservas de previdência, comercialização de cartas de consórcio e arrecadações de recursos no segmento de Capitalização.

R\$ **2,95 bilhões**   
**Maior Lucro Líquido histórico**  
 da Companhia na visão contábil

**55,7%**  
 superior ao  
 ano de 2021



**A Caixa Seguridade encerrou 2022 como líder em emissão de prêmios em seguros Habitacional e Residencial e ocupou o terceiro lugar em contribuições no segmento de Previdência, segundo a SUSEP.**

## Certificação Nível 1



### a Caixa Seguridade

é uma das cinco empresas estatais que alcançaram a pontuação máxima no IG-Sest.

No que se refere à governança, mantemos uma postura de solidez, transparência e confiabilidade no mercado. A Caixa Seguridade figurou entre as cinco empresas estatais que alcançaram a pontuação máxima (nota 10), mantendo, em 2022, sua Certificação Nível 1 no Indicador de Governança Corporativa da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia (IG-Sest).

Neste período, a Caixa Seguridade foi certificada pelo *Great Place to Work Institute* (GPTW), instituição reconhecida por identificar as melhores empresas para se trabalhar. O selo de qualidade reflete a satisfação dos empregados em relação ao ambiente de trabalho e à cultura organizacional proporcionados pela Companhia.

Damos grande ênfase ao desenvolvimento das pessoas, por meio de investimentos robustos em capacitação e oportunidades de crescimento profissional, em um ambiente de muito respeito, combate a qualquer forma de assédio e valorização da diversidade, entendida como fomentadora da inovação.

Além disso, a Companhia foi reconhecida em primeiro lugar pelo Prêmio Estadão Finanças Mais 2022 na modalidade de Seguros Gerais. Este prêmio é uma parceria do jornal O Estado de São Paulo com a agência de classificação Austin Rating, que avalia as demonstrações contábeis publicadas e destaca as empresas líderes do mercado financeiro. Duas empresas do grupo também foram reconhecidas nesse prêmio em suas categorias: a Caixa Vida e Previdência e a Caixa Capitalização.

É por meio da capilaridade da CAIXA, que alcança cada cidadã e cidadão brasileiro, e do nosso modelo de negócios que cumprimos nossa missão de “proporcionar segurança e bem-estar aos brasileiros, por meio de produtos e serviços que atendam às expectativas e necessidades de nossos clientes”.

O compromisso com a sustentabilidade une todas as empresas do grupo Caixa Seguridade, que caminham juntas, coesas e alinhadas ao fortalecimento dessa pauta. E o percurso transcende as obrigações legais, pois queremos fazer mais do que o ecossistema regulatório exige. Sustentabilidade não pode ser apenas *compliance*, tem que ser, também, estratégia. Buscamos, assim, ser referência nessa pauta e sabemos que a jornada é longa, exigindo muito diálogo, busca por conhecimento e abertura para a inovação, aprendendo com os erros e celebrando os acertos.

Iniciamos o ano com a formulação de uma nova Matriz de Materialidade para refletir a abertura de capital, ocorrida em abril de 2021, e a implementação da nova estratégia de negócios com a verticalização pelas parcerias. Esses *inputs* exigiram uma nova reflexão sobre temas materiais com maior potencial de influenciar as decisões, ações e o desempenho da Companhia. São nove os temas materiais que passaram a guiar o nosso itinerário em sustentabilidade, com matérias de relevância inquestionável, como o foco nas pessoas, na inovação, na integridade e, de forma muito particular, na educação financeira como forma de estímulo à redução das desigualdades.

Sequencialmente, revisamos nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), com a redefinição de princípios e diretrizes para nortear a estratégia, gestão e governança como elementos transversais e intersetoriais.

O Planejamento Estratégico Institucional para o ciclo 2022-2026 incorporou metas e indicadores de sustentabilidade, trazendo a pauta para o centro da nossa formulação estratégica. Ademais, o Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes, a nossa estratégia de Incentivo de Longo Prazo (ILP) dos Diretores, também passou a contar com meta específica referente à sustentabilidade, o que denota o avanço do tema nos instrumentos de gestão da Companhia, fortalecendo suas bases estruturantes e com foco no longo prazo.

O ano foi, em outra esfera, marcado por um projeto de engajamento das partes interessadas que priorizou o letramento dos empregados e líderes como parte de um complexo processo de construção de cultura organizacional voltada para a sustentabilidade. Foram realizadas palestras e oficinas sobre as temáticas de sustentabilidade aplicadas ao negócio de seguridade, contemplando empregados da Caixa Seguridade e de suas empresas participadas.

**O Plano de Sustentabilidade 2023 definiu a implantação de um Comitê de Sustentabilidade e a adesão ao Programa GHG Protocol, cujo inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) auditado gerou a compensação de aproximadamente 87% das emissões nos escopos 1, 2 e 3 por meio da aquisição de créditos de carbono.**

Ainda em relação às empresas participadas, estruturamos um fórum de encontros virtuais mensais com gestores de sustentabilidade para debater os principais temas concernentes ao nosso grupo. Esse fórum de encontros virtuais foi essencial no processo de formulação das políticas de sustentabilidade/RSAC de cada uma dessas empresas, alinhadas à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) da Caixa Seguridade e em atendimento às exigências regulatórias emanadas da Resolução SUSEP nº 666/2022. Até mesmo as empresas não reguladas pela SUSEP aderiram à prática e formularam suas políticas. E, assim, caminhamos todos juntos, com coesão e visão de conglomerado.

Outro passo fundamental foi a estruturação do Plano de Sustentabilidade 2023, que definiu como metas o fortalecimento da indução da sustentabilidade nas empresas participadas; estudos de adesão a pactos e compromissos voluntários em sustentabilidade; avaliação de portfólio e formatação de produtos e serviços com adicionalidades socioambientais; engajamento de membros estatutários; implantação de um Comitê de Sustentabilidade e adesão ao Programa GHG Protocol com inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) auditado; e compensação dos escopos 1, 2 e 3.

Já neste 2022, como preparação para a adesão em 2023 ao PBGHG, e atentos à pauta climática, elaboramos nosso primeiro inventário GEE, relativo ao ano-base 2021, e compensamos aproximadamente 87% dessas emissões nos escopos 1, 2 e 3 por meio da aquisição de créditos de carbono oriundos de projeto do mercado voluntário, certificado pela Organização Verra.

Somos uma peça importante na união de esforços com o Poder Público, reguladores, demais empresas, organizações sociais e cidadãos na busca pela reparação dos danos provocados por uma lógica de desenvolvimento econômico desvinculada do bem-estar social, da preservação ambiental e da segurança climática.

R\$ **2,6 bilhões**  
distribuídos em dividendos



Muita coisa mudou para melhor, mas temos algo do qual não abrimos mão: o nosso compromisso com o futuro. Somos uma Companhia orientada para a inovação no mercado securitário nos campos social, ambiental e climático, e sabemos que temos um amplo caminho a percorrer. Estamos abertos a aprender com todos os nossos *stakeholders* e *shareholders*. É por isso que o engajamento de todas essas partes têm nos proporcionado um universo de possibilidades e entendimentos. O desafio é estabelecer uma base estratégica sólida e uma cultura corporativa voltada para a sustentabilidade.

Devemos acelerar, estabelecendo uma simbiose cada vez maior com o balcão da CAIXA e toda a rede comercial, entendendo ainda mais as necessidades dos clientes, para oferecer produtos mais adequados e com potencial de geração de valor e impacto social e ambiental positivos.

2022 foi um marco na implantação das bases para a pauta de sustentabilidade na Companhia. Temos

consciência de que ainda somos uma empresa jovem, se analisada sob a ótica do guarda-chuva de 162 anos da CAIXA. Sabemos, porém, o quanto nossa presença é fundamental para conectar a Controladora à sua missão social.

A formulação de um Relato Integrado conforme estrutura do *International Integrated Reporting Council* (IIRC) integra e coroa essa fase de estruturação das bases para uma atuação focada em sustentabilidade, ao oferecer um padrão ainda mais coeso e confiável, devidamente auditado, conforme regramento da Comissão de Valores Mobiliários.

Contamos com todos vocês, clientes, investidores, reguladores, parceiros de negócios, nesta jornada transformadora.

**Boa Leitura!**

**Felipe Mattos**  
Presidente

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

GRI 2-2, 2-3

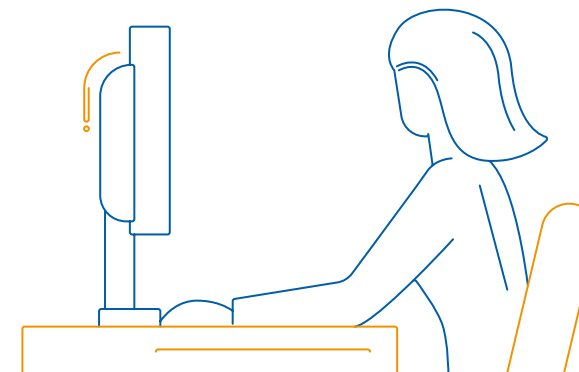
Este é o quinto relatório anual sobre o desempenho de sustentabilidade da Caixa Seguridade – o primeiro elaborado de acordo com a estrutura para Relato Integrado do *International Integrated Reporting Council* (IIRC, ou Conselho Internacional para Relato Integrado, em português). Desde a primeira edição, o documento segue a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI) e, para a publicação de 2022, foram adotadas as Normas GRI em sua versão mais atual. Este relato inclui, ainda, indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

O ciclo de publicação do Relato Integrado da Caixa Seguridade é anual. Os indicadores GRI e SASB reportados nesta edição abordam exclusivamente a gestão da Caixa Seguridade no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022.

O relato inclui informações da Caixa Seguridade e de suas empresas participadas, contemplando toda a estrutura de participações que a operacionaliza, na rede de distribuição da CAIXA, e a comercialização dos produtos de seguridade – seguros, previdência, capitalização e consórcio **(veja a estrutura completa da Caixa Seguridade e suas participações na página 16)**.



Em caso de dúvidas, sugestões ou comentários sobre o conteúdo desta publicação, entre em contato pelo e-mail: [geres@caixa.gov.br](mailto:geres@caixa.gov.br).



## Como ler este relatório

Acesso rápido a páginas e tópicos por meio da navegação interativa. Veja abaixo a indicação:






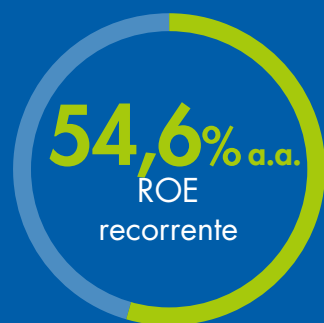
# DESTAQUES DE 2022

## Desempenho econômico-financeiro

**R\$ 3,6 bilhões**  
**Receitas Operacionais**  
 53,5% superior a 2021




**R\$ 2,9 bilhões**  
**Lucro Líquido Contábil**  
 55,7% superior a 2021

## Produtos e clientes

**Reformulação e melhoria**  
 nos produtos de consórcio, com  
 lançamento de novas modalidades,  
 como a de veículos pesados

**+ 2 milhões de clientes**  
 Ampliação da base para  
 produtos de seguridade



## Governança Corporativa

**Simplificação da estrutura**  
 Alienação de participações  
 em empresas consideradas  
 não estratégicas,  
 com ganho de capital de

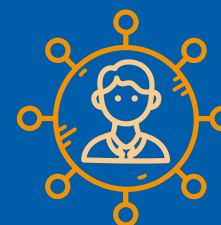
**R\$ 296,7 milhões**

## Reconhecimentos

**Certificação Nível 1**  
 com pontuação máxima  
 no 6º ciclo IG-SEST



**1º lugar**  
**Prêmio Estádio Finanças**  
**Mais 2022** para Seguros Gerais

**Certificação GPTW –**  
**Great Place to Work,**  
 Identifica as melhores empresas para  
 se trabalhar, o que permitiu o ingresso  
 no índice IGPTW B3

## Pactos e Compromissos

Manutenção do compromisso ao Pacto Empresarial pela  
 Integridade e Contra a Corrupção – Pacto Empresa Limpa



**Perspectiva Ambiental**  
 Primeiro inventário de emissão de Gases de Efeito  
 Estufa (GEE) e compensação de parte das emissões

INTERATIVO  
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



# 2

## A CAIXA SEGURIDADE

### Capitais Relacionados

Capital Humano  
Capital Manufaturado  
Capital Financeiro  
Capital Intelectual

### ODS



- 11 ● Perfil
- 13 ● Nossa trajetória
- 16 ● Estrutura societária
- 19 ● Estoque de produtos (*run-off*)
- 21 ● Presença de mercado
- 25 ● Planejamento estratégico
- 26 ● Modelo de negócio

## PERFIL

GRI 2-1, 2-6

**A Companhia concluiu sua oferta pública de ações na bolsa de valores B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), em abril de 2021, e passou a ser listada no segmento Novo Mercado, com o código CXSE3.**

A Caixa Seguridade Participações S.A. é uma sociedade por ações constituída em 21 de maio de 2015 como subsidiária integral da CAIXA com o intuito de consolidar, sob uma única sociedade, todas as atividades da CAIXA nos ramos de seguros,

capitalização, previdência complementar aberta, consórcio, corretagem e atividades afins, incluindo quaisquer expansões futuras dessas atividades no Brasil. A Holding Caixa Seguridade possui matriz em Brasília (DF) e um escritório em São Paulo (SP), e suas empresas participadas possuem escritório em Brasília (DF), Barueri (SP), São Paulo (SP) e no Rio de Janeiro (RJ).

Por meio de suas empresas participadas, a Caixa Seguridade opera nos ramos de seguros, previdência, capitalização, consórcio e assistência, e na distribuição desses produtos nos canais (agências bancárias e outras plataformas) da CAIXA (*bancassurance*), por intermédio da Caixa

Seguridade Corretagem e Administração de Seguros S.A. e do Banco PAN (*bancassurance*), por intermédio da PAN Corretora de Seguros Ltda.

No dia 29 de abril de 2021, a Companhia concluiu sua oferta pública de ações na bolsa de valores B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e passou a ser listada no segmento Novo Mercado, com o código CXSE3. A oferta totalizou um volume financeiro de R\$ 5 bilhões, considerando a oferta-base (450 milhões de ações) e o lote suplementar (67,5 milhões de ações). Mantido o controle da CAIXA, a Companhia passou a ter 17,25% de suas ações em *free-float* representadas por 108.973 acionistas, sendo 107.586 pessoas físicas.



**17,25%**  
de ações da companhia  
em *free-float*

**[B]<sup>3</sup>**

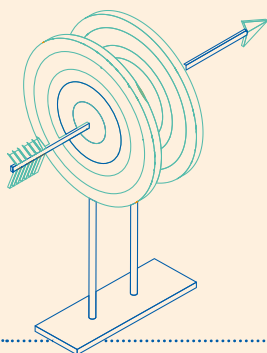
**A oferta pública B3**  
Totalizou um volume financeiro  
de R\$ 5 bilhões considerando a  
oferta-base e o lote suplementar



## Pressupostos Estratégicos

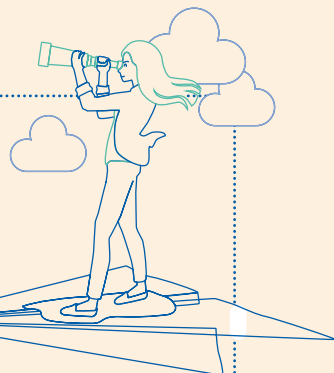
### Propósito

Assegurar hoje um futuro melhor para nossos clientes.



### Missão

Proporcionar segurança e bem-estar aos brasileiros, por meio de produtos e serviços que atendam às expectativas e necessidades dos clientes.



### Visão

Ser referência dos brasileiros no mercado de seguridade, satisfazendo pessoas e negócios e tornando a sociedade mais protegida de forma eficiente, rentável e gerando valor social e ambiental.

### Valores

- Foco no cliente e em resultados;
- Inovação e simplicidade;
- Transparência;
- Ética e integridade;
- Trabalho em equipe;
- Meritocracia;
- Sustentabilidade.



### Objetivos Estratégicos

**Assegurar** resultado e eficiência sustentáveis;  
**Aprimorar** práticas socioambientais;  
**Aprimorar** o relacionamento nos segmentos de atuação;  
**Fortalecer** a governança e as pessoas.

## Nossa trajetória

1967

Fundação da Caixa Seguradora



1991

Início da venda de seguros habitacionais



2001

20 anos de CAIXA e início da parceria com a CNP Assurances



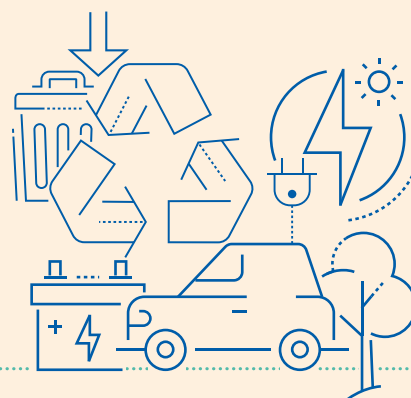
2017

- Início da reorganização das parcerias
- Primeira **Certificação Great Place to Work**
- Início do **Programa Time de Vendas**



2016

- Aprovação da Política de Responsabilidade Social Empresarial
- 1º Programa de **Remuneração Variável dos Dirigentes**

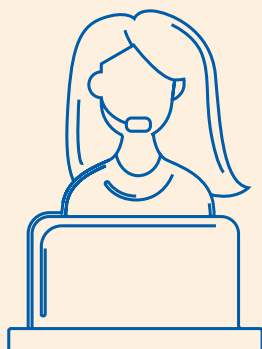


2015

- Criação da **Caixa Seguridade**



2020



- Acordos de Associação<sup>1</sup>
- Constituição das *Joint Ventures*
- *Closing* da **XS1**

2019



- Nova relação com balcão CAIXA
- IG-Sest Nível 1 – 4º ciclo

2018



- Acordo com CNP (Vida, Previdência e Prestamista)
- GPTW – Centro-Oeste

2021

[B]<sup>3</sup>



- **IPO e oferta pública** Novo Mercado B3
- Entrada em operação da CAIXA Corretora
- *Closing* XS3, XS4, XS5 e XS6
- IG-Sest Nível 1 – 5º ciclo
- Gestão CNP Seguros Holding Brasil da carteira em *run-off*<sup>2</sup>

2022



- Alienação de participações não estratégicas<sup>3</sup>
- Nova **estrutura 100% operacional**
- Sustentabilidade no Planejamento Estratégico e nova PRSAC<sup>4</sup>
- **1º inventário de emissão GEE** e compensação (créditos de carbono)
- IG-Sest Nível 1 – 6º ciclo

1. Tokio Marine (habitacional e residencial); Icatu (capitalização); CNP (consórcio); USS/Tempo (assistência).  
 2. Responsável pela gestão do portfólio constituído no âmbito do Acordo de Distribuição celebrado em 2001 entre a CAIXA e o então grupo Caixa Seguros Holding S.A.

3. Alienação da totalidade das ações da CNP Consórcio (16 de novembro de 2022) e da Odonto Empresa (22 de dezembro de 2022) para o grupo CNP Assurances.  
 4. Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

## Iniciativas externas

GRI 2-28

Em linha com seus direcionadores estratégicos, a Caixa Seguridade e suas *Joint Ventures* (Parcerias) subscrevem e endossam iniciativas externas nos âmbitos econômico, social e ambiental, entre as quais se destacam:



### Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (Pacto Empresa Limpa)

Pacto que contempla um conjunto de diretrizes e procedimentos a serem adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos. Seus princípios estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da Organização das Nações Unidas contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Signatária desde 2019.



### B3 – Novo Mercado

Reúne as companhias que atendem às mais elevadas exigências de governança corporativa no mercado brasileiro. Integra o Novo Mercado desde 2021.



### IG-Sest

Indicador de Governança Corporativa de Estatais promovido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest). A Caixa Seguridade participa dele desde 2019, tendo atingido a Certificação Nível 1 nos três ciclos em que esteve presente. Em 2022, a Companhia figurou entre as cinco empresas estatais que atingiram a pontuação máxima (nota 10). [Saiba mais na página 5.](#)



### IGPTW

O IGPTW B3 é o resultado de uma carteira teórica de ativos, elaborada de acordo com as empresas certificadas e as melhores empresas para trabalhar, a partir do ciclo do *ranking* nacional, ambos preparados pela *Great Place to Work*. A iniciativa apoia os investidores nas decisões de investimento em empresas que trazem para o centro do debate a relação entre as pessoas e o desenvolvimento dos funcionários, gerando também um impacto positivo nos negócios. A Caixa Seguridade ingressou na Carteira em 2022.

# ESTRUTURA SOCIETÁRIA

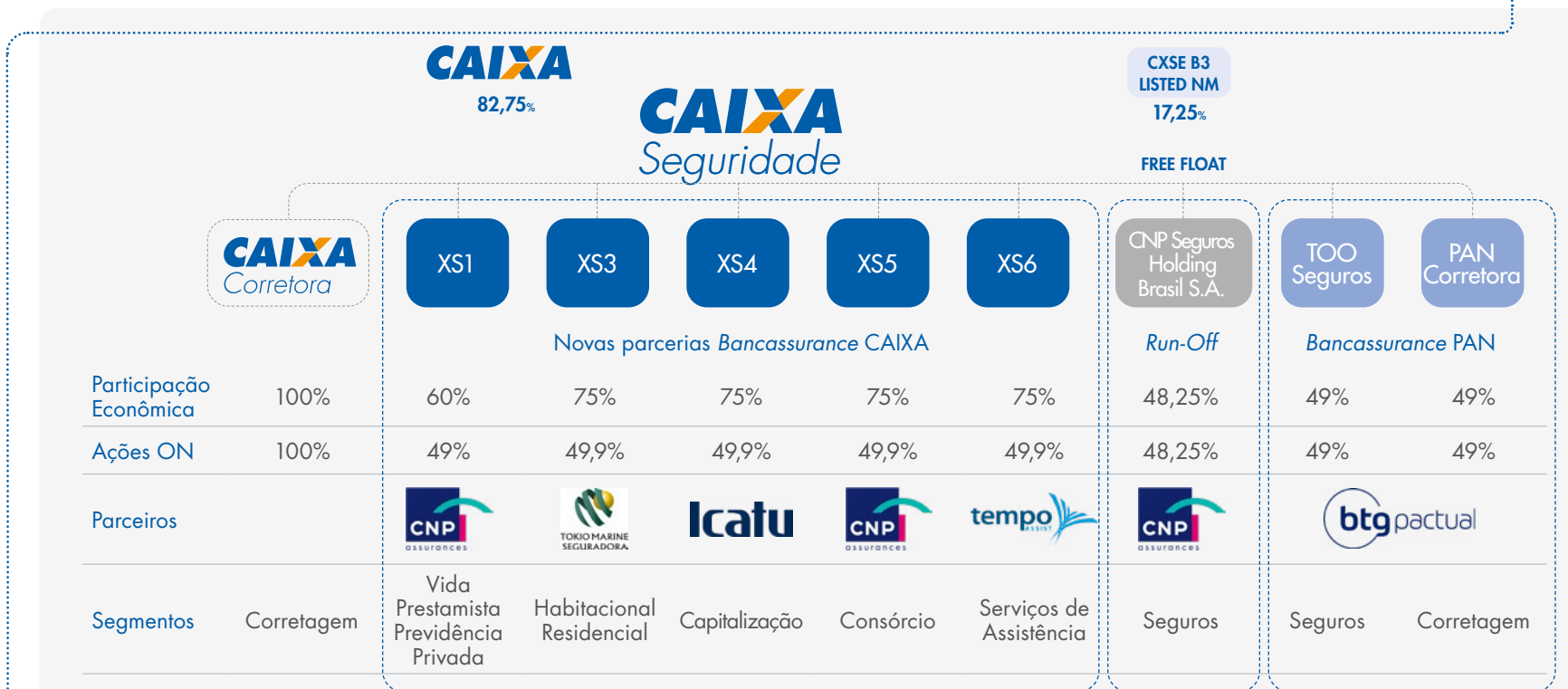
A estrutura societária da Caixa Seguridade representa os movimentos concluídos em 2021 para verticalizar parcerias com outras empresas, além da CNP, com expertises em cada ramo de negócio, alterando a exploração dos produtos de seguridade no *bancassurance* CAIXA. As empresas decorrentes dessas modificações possuem razão social identificada pela sigla XS e nomes comerciais com a marca CAIXA.

Em 2022, as empresas participadas decorrentes de tais parcerias já se encontravam operacionais e com suas estruturas de governança corporativa constituídas. Dentre outros avanços, a Caixa Seguridade consignou o direito de indicação de membros para compor os órgãos estatutários dessas

empresas – veja na página 37 –, o que permite à Companhia acompanhar e monitorar os temas debatidos em seu âmbito, buscando, assim, o alinhamento estratégico com suas investidas na proporção da relevância e materialidade de suas participações.

A estrutura societária está apresentada a seguir, incluindo a Caixa Corretora, as novas parcerias CAIXA, o estoque de produtos *run-off* e o *bancassurance* Banco PAN. As parcerias que compõem cada um desses blocos estão descritas a seguir:

No período, as empresas participadas decorrentes das parcerias já se encontravam operacionais e com suas estruturas de governança corporativa constituídas.





## CAIXA Corretora

## Caixa Corretora (Caixa Seguridade Corretagem e Administração de Seguros S.A.)

A Caixa Corretora é subsidiária integral da Caixa Seguridade e tem por objeto a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras; a assessoria e consultoria no ramo de seguros; a corretagem e administração de seguros, em todas as modalidades permitidas pela legislação vigente; planos de previdência complementar aberta; títulos de capitalização; e outras corretagens, frutos dos seguros vendidos – ou extra – no balcão da CAIXA. **Saiba mais na página 114.**



## Novas parcerias *bancassurance* CAIXA

### Caixa Vida e Previdência (Holding XS1 S.A.)

Constituída em 17 de agosto de 2020, é regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre a Caixa Seguridade, CNP Assurances Participações Ltda., CNP Assurances Brasil Holding Ltda. e CNP Assurances S.A. que, juntas, detêm 51% das ações ordinárias da empresa. Tem por objeto a participação em sociedades seguradoras e entidades abertas de previdência complementar, autorizadas a funcionar pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). A participação da Caixa Seguridade no capital social da Holding XS1 S.A. é de 60% do capital total.



Possui duas empresas operacionais, subsidiárias integrais, que atuam nos ramos de Vida, Prestamista e Previdência:

- **Caixa Vida e Previdência S.A.**, que comercializa produtos de previdência complementar e administra a carteira *run-off* de produtos de vida e prestamista.
- **XS2 Vida & Previdência S.A.**, responsável pela comercialização de produtos de vida e prestamista, com início de operações em 4 de janeiro de 2021.



### Caixa Residencial (XS3 Seguros S.A.)

Empresa constituída em 19 de agosto de 2020, no âmbito do Projeto Seguridade para a parceria com a Tokio Marine Seguradora S.A. Tem como objeto a distribuição, a divulgação, a oferta, a venda e o pós-venda de produtos de seguros habitacional e residencial desenvolvidos, ou que possam vir a ser desenvolvidos, pela Companhia. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da empresa é de 75% do capital total.



### Caixa Consórcio (XS5 Administradora de Consórcios S.A.)

Constituída em dezembro de 2020, é regida pelo Acordo de Acionista celebrado entre a Caixa Seguridade e a CNP Assurances Participações Ltda., tendo por objeto social a administração de grupos de consórcios na forma da legislação em vigor. A participação da Caixa Seguridade no capital social da empresa é de 75% do capital total.



### Caixa Capitalização (XS4 Capitalização S.A.)

Empresa constituída em 19 de agosto de 2020, no âmbito do Projeto Seguridade para a parceria com a Icatu Seguridade S.A. Tem por objeto a distribuição, a divulgação, a oferta, a venda e o pós-venda de produtos de capitalização de qualquer modalidade desenvolvidos, ou que possam vir a ser desenvolvidos, pela Companhia. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da empresa é de 75% do capital total.

### Caixa Assistência (XS6 Assistência S.A.)

A Caixa Assistência foi constituída em outubro de 2020 e é regida pelo Acordo de Acionistas celebrado entre a Caixa Seguridade e a USS Soluções Gerenciadas S.A. (Tempo Assist). Tem por objeto social a distribuição, divulgação, oferta, venda e o pós-venda de serviços de assistência, inclusive para seguradoras, sociedades de capitalização, administradoras de consórcios, seguradoras especializadas em



saúde e operadoras de planos de assistência à saúde; a prestação de serviços de intermediação de serviços de assistência; a assessoria técnica em geral; e a participação societária em outras sociedades. A participação da Caixa Seguridade no capital social da empresa é de 75% do capital total.

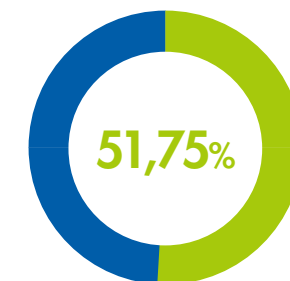
## ESTOQUE DE PRODUTOS (RUN-OFF)

### CNP Seguros Holding Brasil S.A.

Controlada pela empresa francesa CNP, que possui participação majoritária de 51,75%, e coligada da Caixa Seguridade, com 48,25% de participação, essa parceria é organizada por meio da CNP Seguros Holding Brasil S.A., uma sociedade por ações que tem por objetivo a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras.

Utilizará a marca Caixa Seguradora enquanto estiver administrando a carteira *run-off* dos produtos que foram comercializados no balcão da CAIXA até 2021.

A CNP Seguros Holding atualmente controla as seguintes empresas, que atuam em diferentes ramos de seguridade, de acordo com sua especialização:



participação majoritária da CNP

48,25%  
de participação da Caixa Seguridade



**CAIXA**  
seguradora

Caixa Seguradora S.A. (Caixa Seguradora), subsidiária integral da CNP Participações Securitárias Brasil Ltda., atua na exploração de seguros elementares e de vida. A Caixa Seguridade tem participação indireta de 48,25% no seu capital social.

**YOUSE**  
Caixa Seguradora

Youse Seguradora S.A (Youse), subsidiária integral da CNP Participações Securitárias Brasil Ltda., tem como objetivo a comercialização de seguros em plataforma digital. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da Youse é de 48,25%.



Caixa Seguradora Especializada em Saúde S.A. (Caixa Saúde) atua como seguradora especializada em seguro saúde. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da Caixa Saúde é de 48,25%.

**WIZ**

Wiz Co participações e Corretagem de Seguros S.A. (Wiz) desenvolve e implementa soluções para potencializar negócios, combinando serviços financeiros e de seguros com as necessidades dos clientes. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da Wiz é de 12,06%.

## Bancassurance PAN



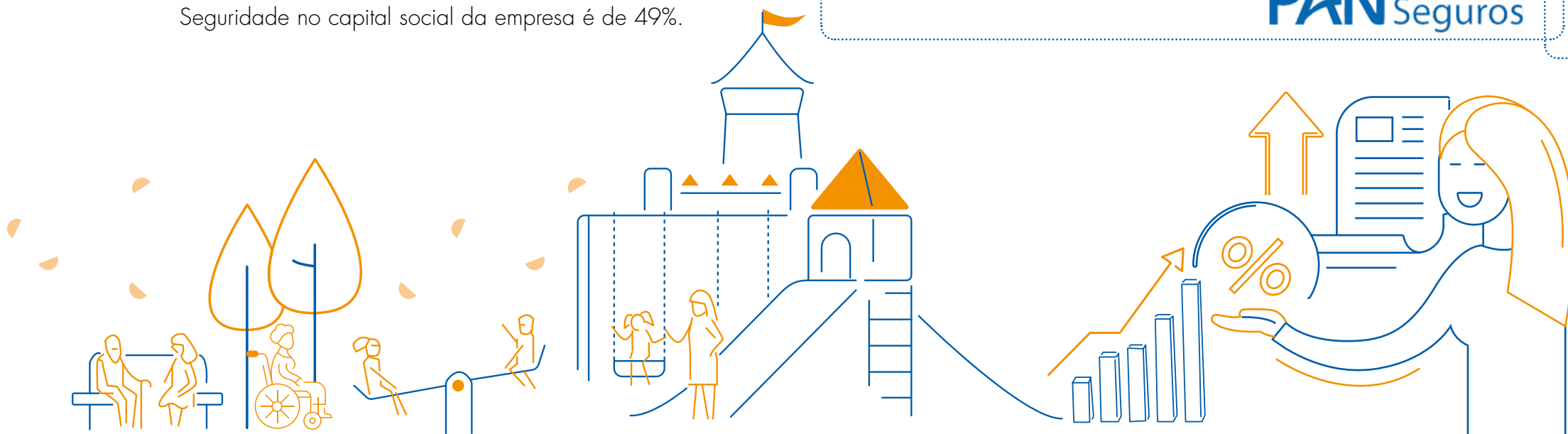
### Too Seguros S.A.

Parceria com o BTG Pactual Holding de Seguros Ltda., tem como objeto social as operações de seguros de danos e de pessoas<sup>1</sup>; e a participação como acionista ou sócio em outras sociedades ou empreendimentos, exceto em corretora de seguros. Comercializa seus produtos para pessoas físicas e jurídicas na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da empresa é de 49%.

### PAN Corretora de Seguros Ltda.

Parceria com BTG Pactual Holding Participações S.A., atua na prestação de serviços de corretagem dos produtos da Too Seguros e utiliza a rede de distribuição do PAN e seus canais parceiros para comercializar os produtos de seguridade. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da sociedade é de 49%.

PAN Seguros



1. O seguro de danos cobre danos causados a terceiros (outras pessoas, propriedades ou bens móveis). Ele pode ser contratado por pessoas físicas ou jurídicas e é obrigatório em algumas situações, como no caso de veículos automotores. Além disso, pode ser contratado para cobrir danos causados por incêndios, explosões, raios, entre outros eventos. O seguro de pessoas, por sua vez, visa proteger a vida e a saúde do segurado. Ele pode ser contratado por pessoas físicas ou jurídicas e oferece cobertura em caso de morte, invalidez ou doenças graves. Pode cobrir despesas médicas, hospitalares e odontológicas, além de oferecer assistência funeral. É importante lembrar que as coberturas e os valores do seguro podem variar de acordo com o plano escolhido e as condições estabelecidas no contrato.

## PRESENÇA DE MERCADO

A Caixa Seguridade desenvolve e implementa a estratégia comercial para a venda dos produtos de seguridade da CAIXA, o maior banco brasileiro em termos de depósitos e empréstimos, e participa dos resultados da administração. Ademais, realiza a intermediação do seu portfólio de seguros na rede de distribuição do Banco PAN.

A operação *bancassurance* CAIXA da Caixa Seguridade, em especial, oferece uma variedade de apólices de seguro de vida e não-vida, bem como planos de previdência privada, títulos de capitalização, serviços de assistência, seguros residenciais e habitacionais e consórcios, sendo a que mais cresce no Brasil.

Trata-se hoje, do terceiro maior grupo segurador nacional, considerados os prêmios de seguros emitidos, as contribuições de previdência privada e as arrecadações com títulos de capitalização, segundo dados divulgados pela SUSEP. Com isso, aumentou expressivamente sua participação no mercado de seguridade nos últimos anos – de 7,5% para 11,7%. É, ainda, líder no segmento de seguro habitacional, com participação de mercado de mais de 60%.

### Número de apólices em vigor em 2022 | SASB FN-IN-000.A.

Produto	Quantidade <sup>1</sup>	Categoria
Vida	3.316.758	Risco
Prestamista	7.522.784	Risco
Previdência	2.102.974	Acumulação
Assistência	398.630	(-)
Seguro Residencial	595.087	Risco
Seguro Habitacional	450.612	Risco
Capitalização PM	1.220.622	Acumulação
Capitalização PU	473.082	Acumulação
Consórcio Imobiliário	17.592	Acumulação
Consórcio Veículos Leves	27.723	Acumulação
Consórcio Veículos Pesados	3.129	Acumulação
<b>Total</b>	<b>16.128.993</b>	

1. Quantidade de cotas/apólices/títulos/cotas/certificados vigentes em 31/12/2022



**A Caixa Seguridade**  
se mantém como líder no segmento  
de seguro habitacional.

**51,8%**  
de participação  
de mercado



## Oportunidades de penetração (público CAIXA)

**228 milhões**  
de contas

**149 milhões**  
de clientes pessoas físicas

**2 milhões**  
de clientes pessoas jurídicas

## Destaques comerciais de 2022

**2,8 milhões**  
de seguros de vida

**+ 1 milhão em**  
apólices emitidas de Seguro  
habitacional

**R\$ 11,5 bilhões**  
de cartas de crédito vendidas

**+ 9,7 milhões**  
de apólices de seguro ativas

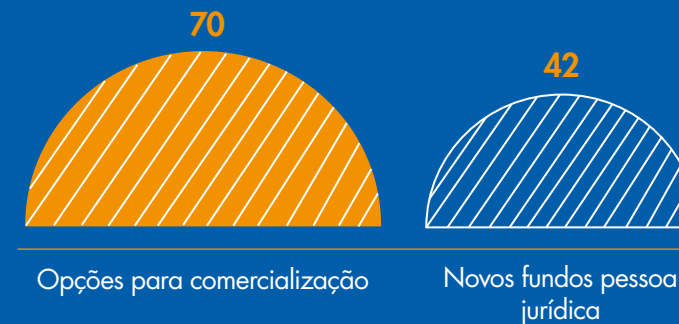
**+ 212 mil serviços**  
de assistência realizados

**+ 256 bilhões**  
de importância segurada em  
vida, previdência e prestamista

### Destaque por Seguimento em Recursos Arrecadados

	%	R\$ milhões 2022	4T21	2021
Previdência	96%	31.347	-37%	-3%
Consórcios	2%	646	+1.765%	+3.464%
Capitalização	2%	731	+85%	+287%
<b>Total Acumulação</b>	<b>100%</b>	<b>32.724</b>	<b>-33%</b>	<b>+1%</b>

## Previdência



## Capitalização



## Consórcio

**Veículos pesados**  
Lançamento da modalidade

**+16 vezes**  
Em novas cartas  
de crédito

**+145,5%**  
com o run-off

## Rede de distribuição, capilaridade e relacionamento

Até 2050, a Caixa Seguridade tem o direito exclusivo de acessar a base de clientes da CAIXA, explorar economicamente essa marca e utilizar sua Rede de Distribuição. Esse direito é renovável por períodos sucessivos de 35 anos, ou enquanto a Companhia permanecer sob o controle da CAIXA.

O banco possui a maior rede de distribuição do Brasil, com **26,8 mil locais** físicos de atendimento, somando **quase 4,3 mil** agências e postos de atendimento, **22,5 mil** correspondentes bancários exclusivos e unidades lotéricas, **26,6 mil** máquinas exclusivas de autoatendimento, além de pontos de atendimentos como caminhões e agências-barco – cobrindo **mais de 99%** dos municípios brasileiros.



### Programa Time de Vendas

O Programa Time de Vendas (TdV), implementado pela CAIXA desde 2017, é fundamental para pretensões estratégicas de vendas da Caixa Seguridade, por funcionar como um instrumento poderoso de engajamento dos empregados CAIXA na comercialização dos produtos de seguridade.

De forma gamificada, a plataforma do programa desenha os critérios de qualidade de venda da rede, a fim de incentivar a comercialização adequada dos produtos. A ferramenta é desenhada para classificar o máximo de participantes na categoria top performance e tem como princípios: reconhecer a performance de vendas; mobilizar equipes, reconhecendo os melhores desempenhos individuais e coletivos, identificando dispersão de resultados e promovendo boas práticas; mensurar a comercialização com qualidade dos produtos, alinhada aos objetivos estratégicos; e qualificar as vendas para aumentar a satisfação dos clientes e mitigar cancelamentos, estornos e reclamações.

### Time de Vendas em 2022



**52.740**  
empregados ativos

**27.080** empregados  
(51,35%) foram habilitados  
com classificação<sup>1</sup>

**21.766** parceiros ativos  
(correspondentes bancários  
e lotéricos)

**5.446** (25%) deles obtiveram  
habilitação no programa<sup>2</sup>

**42** Superintendências Regionais  
(de 54) classificadas

1. Índice 11,74% maior que o total verificado em dezembro de 2021, válido para classificação entre bronze e azul.  
2. O total é 52,53% superior ao de dezembro de 2021.

### Plataforma do programa

Diariamente, a plataforma do programa (tdv.caixa) informa ao empregado e aos gestores das unidades sua produção e respectiva contribuição para o resultado de vendas da Companhia. Os parâmetros de pontuação e enquadramento nos diversos níveis do programa são definidos pela Caixa Seguridade. Cada um dos participantes deve vender o equivalente a, pelo menos, 2 mil pontos por semestre. No regulamento vigente, vendedores que chegam a esse nível ou mais no semestre vigente (temporada) são classificados como nível bronze; os que alcançam 4,5 mil pontos passam a ser classificados para o nível prata; e os empregados que performam 10 mil pontos são classificados no nível ouro.

O TdV é um programa de reconhecimento não financeiro. É isso que faz dele um programa de sucesso, de uma atuação assertiva, em parceria do setor comercial com várias outras áreas da Companhia e da CAIXA. Estratégias de *marketing* e *endomarketing*, por exemplo, fazem com que os empregados enxerguem com nitidez o valor do reconhecimento que o programa propõe.

Uma nova faixa de entrada (níquel), em vigor desde 2021, é destinada a reconhecer os que iniciam na jornada de vendas. E, em 2022, foram implementadas, no âmbito da iniciativa, novas regras para pontuação por pagamento de parcelas de produtos vendidos, que

passou a ser mensal, visando a incentivar a qualidade e a manutenção das vendas. No segundo semestre do ano, o percentual de parceiros habilitados foi incluído como critério para habilitação de unidades, demonstrando a importância da expansão das vendas para outros canais do balcão CAIXA.

Também no exercício, a Caixa Seguridade destacou um time dedicado ao desenvolvimento e outro a pensar o planejamento estratégico do TdV. Assim, no segundo semestre de 2022, foi possível desenvolver aspectos da ferramenta e gerar um novo portal, mais moderno, simples e intuitivo, que garantisse a usabilidade da plataforma virtual, colocada no ar no início de 2023.

### TdV Responde

O portal inclui o TdV Responde, canal eletrônico de interação com a rede de balcões da CAIXA. Nele, a Caixa Seguridade recebe um volume expressivo de interações – por mês, são cerca de 6 mil interações. As manifestações vão de pedidos de ajuste na pontuação a sugestões, que são muito bem-vindas. O *feedback* constante dos vendedores habilitados, que são os olhos e ouvidos da seguridade na ponta de contato com os clientes acaba por identificar muitas chances de melhoria de produtos.

### TdV mensura qualidade e regularidade de vendas das unidades

O desempenho das unidades é medido de acordo com o percentual de empregados que alcançam classificação (bronze, prata e ouro), o percentual de parceiros (correspondentes bancários ou lotéricos) classificados e a nota do bloco seguridade. Para que uma unidade eleve sua classificação (sênior, master, elite e elite diamante), é necessário, além de atender aos critérios mínimos de volume, respeitar os índices de qualidade e de regularidade das vendas. O Critério de qualidade se refere ao % de cancelamentos e a Regularidade é um critério para alcance das melhores classificações: Diamante e Elite Diamante.



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2-13, 2-24, 3-3

O Plano Estratégico Institucional (PEI), revisado e aprovado pela Alta Administração, é o principal norteador das ações e planejamento das unidades da Caixa Seguridade. As metas e objetivos definidos no planejamento, que buscam assegurar a sustentabilidade da Companhia, são referências para a sistemática de avaliação de desempenho das unidades e parâmetros de programas de bonificação/remuneração variável.

No que diz respeito à temática da sustentabilidade, o PEI 2022-2026 foca em duas vertentes: o Objetivo Estratégico “fortalecer a governança e as pessoas”, que busca estimular o ambiente de governança e o capital humano, contribuindo para a sustentabilidade das operações da Caixa Seguridade; e a Iniciativa Estratégica “Pessoas”, cuja meta é atuar para o desenvolvimento contínuo das pessoas com o fortalecimento da experiência positiva de trabalho e a qualidade da jornada profissional, conciliando superação de resultados e desempenho excepcional com equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

O Plano 2022-2026 demonstra a evolução da Caixa Seguridade no seu processo de estruturação e

amadurecimento da gestão dos impactos climáticos ao definir como meta relativa ao clima a neutralização dos escopos 1 e 2 dos gases de efeito estufa emitidos. Apesar de a meta incluir apenas esses dois objetos, a Companhia neutralizou também parte das emissões do escopo 3, tendo totalizado cerca de 87% de compensação por meio da aquisição de créditos de carbono.

Para o ciclo 2023-2027, a Caixa Seguridade apresenta quatro objetivos estratégicos:



1

## Assegurar

resultado e eficiência sustentáveis



2

## Aprimorar

práticas socioambientais



3

## Aprimorar

o relacionamento nos segmentos de atuação



4

## Fortalecer

a governança e as pessoas

O PEI e o Plano de Sustentabilidade Anual passarão a ser objeto de monitoramento trimestral pela Diretoria e pelo Conselho de Administração (CA) da Companhia, mediante instrução de Relatório com descrição dos resultados alcançados.

A Caixa Seguridade possui, ainda, três indicadores referentes aos objetivos definidos, sendo um deles

A Companhia neutralizou parte das emissões do escopo 3, tendo totalizado cerca de 87% de compensação por meio da aquisição de créditos de carbono.



Nesse novo ciclo, a meta de neutralização é ampliada para o escopo 3

relativo ao ambiente de *Compliance* e Integridade, componente do objetivo estratégico de número 4: “fortalecer a governança e as pessoas”. O indicador relacionado ao ambiente de *Compliance* e Integridade visa acompanhar o Programa de *Compliance* e Integridade refletindo o esforço e compromisso da Companhia no aperfeiçoamento de um ambiente ético.

# MODELO DE NEGÓCIO

## Correlação entre capitais e riscos

CAPITAIS	PRINCIPAIS RISCOS QUE PODEM AFETAR O CAPITAL	PRINCIPAIS RISCOS ADVINDOS DO CAPITAL	OUTROS CAPITAIS QUE OS RISCOS ADVINDOS DESTE CAPITAL PODEM AFETAR
<b>Financeiro</b> 	De contágio, mercado, <i>compliance</i> , integridade, legal ou jurídico, operacional, cibernético, estratégico, de crédito, socioambiental, de reputação ou imagem.	De liquidez e de capital.	O risco de liquidez pode afetar o capital manufaturado, capital humano, capital social e relacionamento. Já o risco de capital afeta diretamente o capital manufaturado, intelectual, humano, capital social e de relacionamento e pode afetar o natural.
<b>Intelectual</b> 	Risco de reputação ou imagem, de capital, liquidez, <i>compliance</i> , integridade, legal ou jurídico, e perda de profissionais qualificados e com experiência no mercado de seguridade.	Risco de reputação ou imagem; risco operacional, cibernético, de estratégia.	O risco de imagem ou reputação pode afetar o capital financeiro, social e de relacionamento. Já o risco operacional afeta diretamente o capital social e pode afetar o financeiro.
<b>Social e de relacionamento</b> 	Risco de contágio nas empresas participadas, de estratégia, de capital, cibernético, legal ou jurídico.	Risco de <i>compliance</i> e crédito, risco de contágio, legal ou jurídico, de integridade e crédito.	O risco cibernético afeta diretamente o capital financeiro e o capital social e de relacionamento. Já o risco de estratégia afeta diretamente o financeiro e pode afetar o humano e o social e de relacionamento.
<b>Humano</b> 	Perda de profissionais qualificados e com experiência no mercado de seguridade, risco de estratégia, de capital, de integridade.	Risco de integridade, <i>compliance</i> e legal ou jurídico.	Os riscos de integridade, <i>compliance</i> e legal ou jurídico afetam diretamente o financeiro e podem afetar o capital intelectual, social e de relacionamento.
<b>Manufaturado</b> 	Risco de estratégia (impacto nos canais de venda da Companhia em virtude de mudança estratégica entre Caixa Seguridade e CAIXA).	Risco operacional.	Afeta o capital humano e o social e de relacionamento, em caso de falha de sistema de pontos de atendimento.
<b>Natural</b> 	n/a.	Risco socioambiental (com foco em climáticos).	Risco socioambiental pode afetar o financeiro, por exemplo, em caso de aumento de sinistro por evento climático extremo.

INSUMOS (ENTRADAS)



Financeiro

- R\$ 41,2 bilhões comercializados em produtos de seguridade.
- A arrecadação registrou R\$ 1,60 bilhão em Capitalização
- Arrecadação com Prestamista de R\$ 2,07 bilhões em prêmios emitidos.
- R\$ 133,80 bilhões em Reservas Totais.
- R\$ 25,05 bilhões, com base no valor de fechamento da ação em 29/12/22; atualmente R\$ 32,04 bilhões, com base na cotação de 15/08/23.
- Participação econômica majoritária nas participadas.



Intelectual

- Empresas parceiras com alto nível de expertise nos ramos de atuação.
- Inovação de produtos e serviços.
- Valor e reputação da marca CAIXA.
- Alto conhecimento agregado da CAIXA em crédito habitacional.



Social e de relacionamento

- Parcerias comerciais com importantes players de mercado em cada segmento de negócios e com co-corretoras
- Primeiro ano com empresas parceiras totalmente operacionais.
- Corretora de seguros própria.
- Acesso aos 151 milhões de clientes CAIXA (149,1 milhões de clientes pessoas físicas e 2 milhões de clientes pessoas jurídicas); 14,3 milhões de clientes com produtos de seguridade.



Humano

- Programas de valorização e recompensa ao empregado.
- 32,5 mil empregados CAIXA e parceiros (CCA e Canais Lotéricos) habilitados no Programa Time de Vendas
- Empregados da Caixa Seguridade, Caixa Corretora, CAIXA e Empresas Participadas.
- Caixa Seguridade é reconhecida como uma organização com ótimo ambiente de trabalho no Great Place to Work (GPTW).



Manufaturado

- Presenças física e digital via canais da CAIXA<sup>1</sup>, pelo modelo bancassurance: 4.288 agências e postos de atendimento; 9.087 correspondentes exclusivos; 13.375 lotéricas; 26.638 terminais de autoatendimento.



Natural

- Compromisso em neutralizar as emissões de gases de efeito estufa da Holding e engajamento das empresas participadas para neutralizar as suas emissões.
- Elaboração do primeiro inventário de gases do efeito estufa.

Principais atividades

Atua nos ramos de seguros, previdência, capitalização, consórcio e assistência.



Através da CAIXA, a Companhia possui:

- Maior rede de atendimento do Brasil;
- Presente em mais de 99% dos municípios;
- Liderança em financiamento Habitacional (Seguro Habitacional está ligado diretamente a este tipo de crédito);
- Maior base de clientes do mercado brasileiro (mais de 151 milhões de clientes).

PRODUTOS (SAÍDAS)



Financeiro

- 1º lugar de market share do seguro habitacional - 3,2 milhões de vidas seguradas.
- 4,2 milhões de lares segurados (1º lugar de market share do seguro residencial).
- R\$ 11,50 bilhões em cartas de crédito vendidas.
- Distribuição de R\$ 2,60 bilhões em dividendos (91,8% sobre o lucro líquido ajustado do ano).
- R\$ 2 bilhões pagos em indenizações.
- 218 mil lares atendidos pelos serviços de assistência
- R\$ 113,4 bilhões em reservas de previdência (3º lugar de market share)
- Lucro líquido contábil de R\$ 2,90 bilhões, crescimento de 55,7%.
- Sinistros ocorridos por ramo, em milhões: Habitacional: R\$ 838,20; Residencial: R\$ 96,80; Prestamista: R\$ 368,60; Vida: R\$ 451,30; Outros não estratégicos: R\$ 299,60.



Intelectual

- Lançamentos de novos produtos para os ramos Vida, Prestamista, Residencial e Assistência.
- 43 novos fundos PJ de Previdência.
- Melhora em processos digitais de vendas.



Social e de relacionamento

- Mais de 2 milhões de novos clientes com produtos de seguridade.
- Estrutura organizacional mais simplificada e especializada.



Humano

- R\$ 302,80 milhões em fee de premiação pagos à CAIXA para reconhecimento aos empregados e equipes que se destacaram e contribuíram para o resultado da Caixa Seguridade.
- R\$ 389 mil investidos em capacitação dos empregados da Caixa Seguridade e Caixa Corretora, totalizando mais de 15 mil horas (média de 113 horas/empregado).
- Aumento de 11,6% no quadro de pessoal.
- 47% do quadro de empregados é composto por mulheres, no entanto, este percentual é de 22% nos órgãos de governança (Diretoria Executiva e Conselho).



Manufaturado

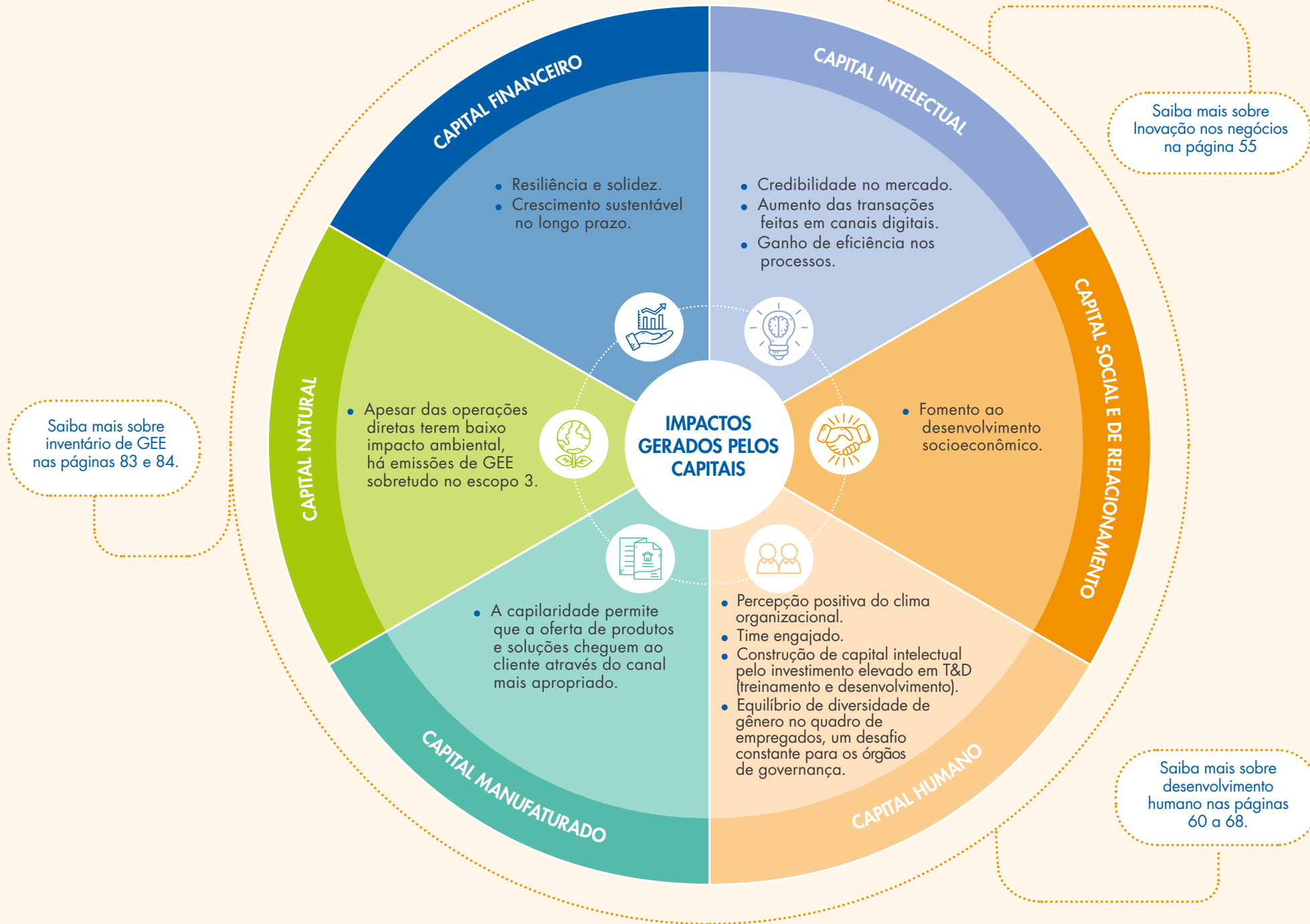
- Ampliação de canais de comercialização para determinados produtos, como lotérico, internet banking e ATM (terminais físicos de autoatendimento).



Natural

- Aproximadamente 87% das emissões (escopos 1, 2 e 3) compensadas com a compra de créditos de carbono.
- 213,158 tCO<sub>2</sub>eq emitidas das operações da Holding (escopos 1, 2 e 3).
- Desafio de ampliar o mapeamento das emissões de escopo 3.

<sup>1</sup>Em todos os canais é vendido algum tipo de produto da seguridade.



INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



# 3

## GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

- 30 ● Governança corporativa
- 30 ● Ética e integridade
- 51 ● Gestão de riscos
- 56 ● Inovação e resiliência nos negócios

### Capitais Relacionados ... ODS

Capital Intelectual  
Capital Humano  
Capital Social e de  
Relacionamento



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

Para a Caixa Seguridade, compor o Novo Mercado da B3, desde abril de 2021, significa adotar os padrões impostos pelo mais elevado segmento de listagem da bolsa. Expressa-se ainda na aplicação das melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa e integridade. O modelo de governança e gestão está pautado em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, estando em linha com o praticado pela CAIXA.

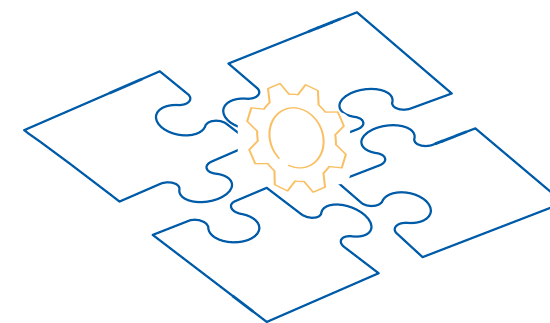
Por meio dessa atuação, a Caixa Seguridade busca conferir confiança e segurança jurídica à sua controladora e demais acionistas, aos administradores e àqueles com quem possui relacionamento externo.

Como resultado, o modelo de governança e gestão vigente, apoiado na transparência das atividades da

Companhia, assegura filosofia de gestão alinhada à visão de seu plano estratégico, destacando mecanismos de responsabilização dos gestores e compromisso com a conformidade e gestão de riscos, maximizando a geração de valor sustentável para acionistas e partes interessadas. Tal modelo posicionou a Caixa Seguridade entre as cinco empresas estatais com pontuação máxima (nota 10) no Indicador de Governança Corporativa 2022 da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-Sest), mantendo a Certificação Nível 1 para a Companhia, entre as 55 empresas estatais avaliadas.

A Companhia também buscou capacitação para os empregados com a contratação de curso junto ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para aprimoramento do conhecimento

**A Caixa Seguridade está entre as cinco empresas estatais com pontuação máxima (nota 10) no Indicador de Governança Corporativa 2022 da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-Sest).**



no tema de estruturação e geração de valor à organização por meio da área de Governança Corporativa.

## Documentos e políticas

A governança da Caixa Seguridade tem como um de seus pilares a elaboração de documentos que compilem as normas de atuação da Companhia no relacionamento com seus diferentes públicos de interesse, sempre de forma aderente às melhores práticas de transparência, governança corporativa e responsabilidade socioambiental. **As políticas e normas internas** orientam as ações da Caixa Seguridade e devem ser observadas por todos os empregados, conselheiros, membros de comitê e membros da Alta Administração.

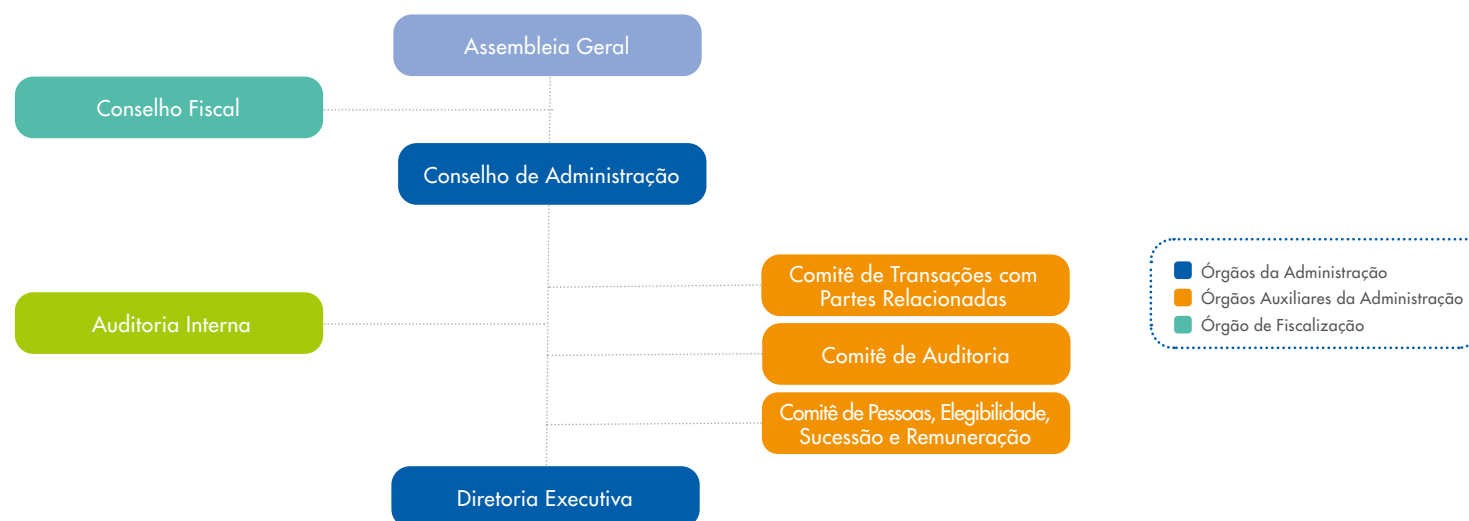
Em 2022, sob aprovação do Conselho de Administração, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo foi publicada; as Políticas de Indicação e Elegibilidade da Caixa Seguridade e das suas empresas participadas foram unificadas; a Política de Gestão de Pessoas e Remuneração foi revisada (valendo a partir de janeiro de 2023); e, em observância à legislação vigente, os Regimentos Internos dos Comitês de Auditoria e de Elegibilidade foram atualizados, passando este último a ser denominado Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

## Estrutura de governança

GRI 2-9, 2-10

A Administração da Caixa Seguridade é composta por um Conselho de Administração (CA) e por uma Diretoria Executiva, regidos pelo disposto na Lei das

Sociedades por Ações (Lei das S.A.), pelo Estatuto Social da Companhia e seus respectivos Regimentos Internos, conforme estrutura administrativa a seguir:



A estrutura de governança corporativa e gestão societária da Caixa Seguridade garante ampla representatividade de seus *stakeholders*, o que pode ser conferido nas páginas a seguir, onde estão descritas as composições dos diversos órgãos.

Nas *joint ventures* (participadas), a Caixa Seguridade indica profissionais com diferentes expertises para ocupar determinados cargos estatutários, conforme disposto nos acordos de acionistas.

Empregados da Companhia fazem parte, ainda, dos Comitês de Produtos e Negócios, juntamente com cada um dos parceiros de negócios. As discussões que ocorrem no âmbito desse comitê subsidiam os Conselhos de Administração das empresas com informações técnicas. Igualmente, foram constituídos Comitês de Nomeação e Remuneração para subsidiar esses Conselhos nas matérias relacionadas a nomeação, remuneração e gestão de pessoas.

## Diversidade



A Caixa Seguridade alcançou, em 2022, a sexta posição no *ranking* das empresas brasileiras do setor financeiro que contam com mulheres em cargos de Diretoria e Conselhos, de acordo com levantamento divulgado pelo jornal Valor Econômico. A Companhia possuía, na ocasião, uma conselheira e uma Diretora, correspondentes, respectivamente, a 20% e 25% dos órgãos que compunham.

## Assembleia Geral

A Assembleia Geral é convocada e instalada de acordo com a Lei das S.A. e com o Estatuto Social da Caixa Seguridade, tendo poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da Companhia e tomar as decisões que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento. É presidida pelo presidente ou vice-presidente do Conselho de Administração ou, na

ausência e impedimento de ambos, por um dos acionistas ou administradores da Companhia presentes, escolhido pelos próprios acionistas. Em 2022, foram realizadas as primeiras Assembleias Gerais com participação de acionistas minoritários da Caixa Seguridade, em que foi eleito o primeiro membro efetivo do Conselho de Administração indicado por esse grupo.

## Conselho Fiscal

É o órgão fiscalizador da Caixa Seguridade, de funcionamento permanente, atuação coletiva e individual, com as atribuições e os poderes conferidos por lei. O Conselho Fiscal (CF) 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 composto por três membros efetivos e três suplentes, residentes e domiciliados no Brasil, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer momento. Desses, um membro efetivo e seu respectivo suplente são indicados pelos titulares de ações ordinárias minoritárias, se houver, ou, na inexistência, pela Controladora; um membro efetivo e seu respectivo suplente indicados pelo Ministério da Economia (atual Ministério da Fazenda), como representantes da Secretaria do Tesouro Nacional, que deverão ser servidores públicos com vínculo permanente com a Administração Pública; e um membro efetivo e seu respectivo suplente são indicados pela CAIXA. O mandato é de dois anos, com, no máximo, duas reconduções consecutivas.

Conheça o conteúdo das Assembleias Gerais e das reuniões dos órgãos de governança aqui





## Conselho de Administração

GRI 2-13

É o órgão de orientação superior das atividades da Caixa Seguridade com funções deliberativas, ou seja, atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas, o qual delega a responsabilidade pela gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Cabe ao órgão aprovar as políticas e os Códigos de Ética e de Conduta, as estratégias e diretrizes corporativas, a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, os planos de investimentos e de negócios e o orçamento anual da Companhia, bem como o Regulamento de Licitações. Ele é composto por sete membros, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo. Os acionistas minoritários podem eleger, conforme

previsto na Lei das S.A., ao menos um dos membros, 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; dois dos membros indicados pelo Ministério da Economia (sendo atualmente um dos membros indicado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e o outro indicado pelo Ministério da Fazenda); e os demais são indicados pela CAIXA, entre os quais os membros independentes. O Conselho é constituído por, no mínimo, dois membros ou 25% (o que for maior) de conselheiros independentes. O mandato é de dois anos, com, no máximo, três reconduções consecutivas.

## Órgãos Auxiliares da Administração da Caixa Seguridade

### Comitê de Auditoria

Órgão estatutário com funcionamento permanente, sendo subordinado diretamente ao Conselho de Administração, porém independente em relação aos demais órgãos. Tem por finalidade assessorar o Conselho no exercício das suas funções de auditoria, supervisão e fiscalização sobre a qualidade das demonstrações contábeis e efetividade dos sistemas de controle interno e de auditoria, seja ela interna ou independente. É composto por quatro membros efetivos, em sua maioria independentes, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, sendo ao menos um deles membro independente do Conselho de Administração. O mandato é de três anos, com apenas uma reeleição permitida, desde que, preferencialmente, a substituição de todos os membros não ocorra de forma simultânea.

### Comitê de Transações com Partes Relacionadas

Órgão estatutário de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração, ao qual compete opinar, previamente à aprovação da Diretoria e do Conselho, quanto à realização das transações com partes relacionadas, conforme definido na Política de Transações com Partes Relacionadas. Opina, ainda, quanto às revisões e rescisões dos contratos entre partes relacionadas, que só são aprovadas mediante o voto favorável do membro independente eleito pelos acionistas minoritários. É composto por três membros, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração e, em sua maioria, independentes, entre os quais o presidente será um conselheiro de Administração independente, ou, na

impossibilidade deste, um membro indicado por acionistas não controladores; os demais membros deverão ter comprovados conhecimentos nas áreas de finanças, contabilidade e/ou mercado brasileiro de seguridade. O mandato é de dois anos, coincidente com o mandato do Conselho de Administração, sendo permitidas, no máximo, três reconduções.

### Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

Órgão estatutário de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. Visa auxiliar os acionistas na indicação de administradores e de conselheiros fiscais, bem como auxiliar o Conselho de Administração na eleição de diretores e de membros dos comitês estatutários sobre o preenchimento dos requisitos e ausência de vedações para as respectivas eleições. Também é sua competência auxiliar o Conselho de Administração com relação ao plano de sucessão não vinculante de administradores e nas propostas relativas à política de pessoal. É composto por três membros efetivos, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, com mandato de dois anos e, no máximo, três reconduções.

## Diretoria

É o órgão executivo de administração geral e representação da Caixa Seguridade, competindo-lhe praticar todos os atos de gestão dos negócios sociais, ressalvados os atos que, por lei ou pelo Estatuto Social da Companhia, sejam de competência do Conselho de Administração ou da Assembleia Geral de Acionistas. Cabe à Diretoria assegurar o funcionamento regular da Companhia em conformidade com as orientações gerais traçadas pelo Conselho de Administração. Compete ao órgão monitorar a sustentabilidade dos negócios, os riscos de estratégia e respectivas medidas de mitigação, elaborando relatórios gerenciais com indicadores de gestão. É composto por entre três e cinco diretores, residentes e domiciliados no Brasil, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, sendo um Diretor-Presidente e os demais denominados Diretores Executivos, contemplando-se no mandato de ao menos um deles a responsabilidade pelo relacionamento com investidores e pela gestão de riscos, controles internos e *compliance*. O mandato é de dois anos, com, no máximo, três reconduções consecutivas.

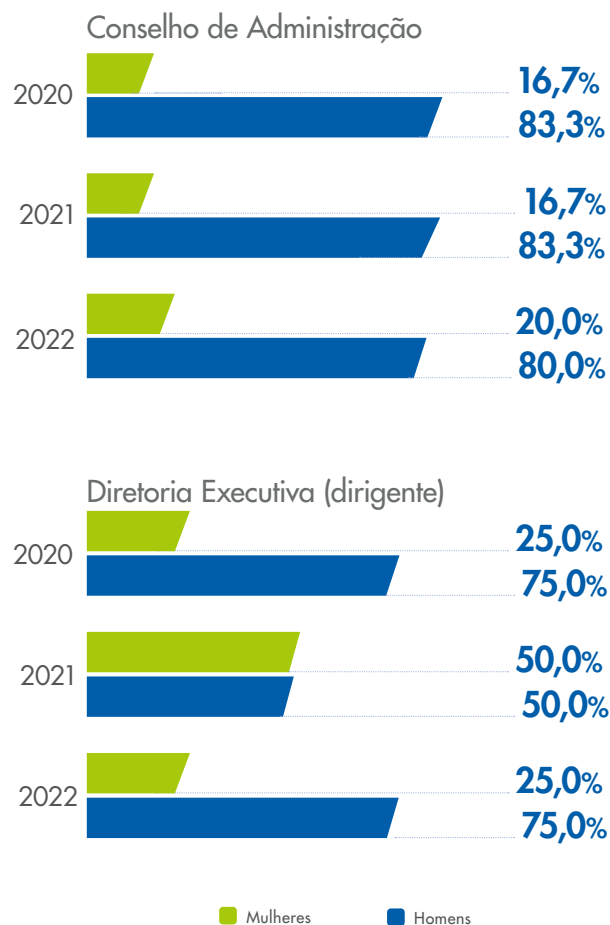
## Auditoria Interna

A Caixa Seguridade possui estrutura própria de Auditoria Interna, vinculada e com reporte direto ao Conselho de Administração. É responsável, entre outras competências, por aferir a adequação dos controles internos, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança, e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras. A nomeação ou destituição do titular da Auditoria Interna será feita pelo Conselho de Administração da Companhia e submetida à aprovação da Controladoria Geral da União (CGU).

Clique aqui e saiba mais sobre os membros e o regimento de cada órgão de governança.



Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero | GRI 405-1

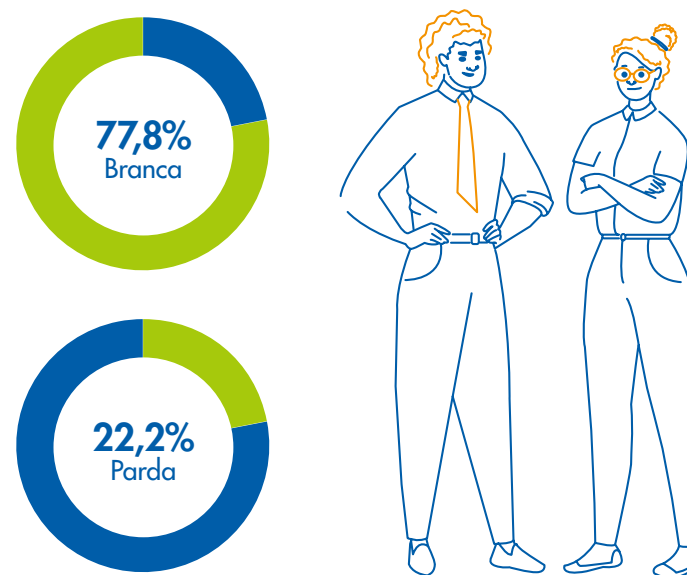


Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária | GRI 405-1

Órgão de governança	2020			2021			2022		
	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Conselho de Administração	0%	33,4%	66,6%	0%	33,4%	66,6%	0%	20,0%	80,0%
Diretoria Executiva (dirigente)	0%	75,0%	25,0%	0%	83,3%	16,7%	0%	75,0%	25,0%

Nota: Em 2021, o aumento na quantidade de diretores executivos decorreu do fato de, dentro desse quantitativo, estarem compreendidos os diretores da Caixa Seguridade e os diretores da Caixa Corretora, subsidiária integral da Companhia.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça<sup>1</sup> | GRI 405-1



<sup>1</sup> Não há representantes de cor/raça preta, indígena e amarela

## Seleção e nomeação

GRI 2-10

As indicações dos administradores, conselheiros fiscais e membros de comitês estatutários são fundamentadas em critérios estabelecidos na **Política de Indicação e Elegibilidade da Companhia**, no Estatuto Social, na legislação vigente e nas boas práticas dos mercados nacional e internacional.

São observados os princípios da transparência, atuação ética, equidade, conformidade, comprometimento, foco no resultado e prestação de contas. A indicação é pautada pelos critérios de diversidade e complementariedade de experiências, considerando, preferencialmente, a pluralidade de idade, etnia e gênero, entre outros.

O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração da Caixa Seguridade opina quanto à qualificação dos candidatos e à ausência de impedimentos e/ou vedações, conforme legislação vigente.

**A Companhia seleciona candidatos com visão estratégica do negócio, reputação ilibada e idoneidade moral.**



A Companhia seleciona candidatos com visão estratégica do negócio, reputação ilibada e idoneidade moral, notório conhecimento em sua área de atuação, formação acadêmica compatível com o cargo e experiência profissional comprovada que lhes permitam desempenhar com eficiência suas atribuições legais e estatutárias. Os indicados precisam ainda possuir tempo disponível para o exercício do seu prazo de gestão ou de atuação, para a análise das matérias e para o cumprimento dos deveres de diligência junto à Caixa Seguridade, observando

os Códigos de Ética e de Conduta, o *compliance*, a gestão dos riscos envolvidos, a sustentabilidade dos resultados, a geração de valor para os acionistas e a consolidação da imagem da Companhia.

Para os cargos de membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e comitês estatutários, são considerados, preferencialmente, empregados ativos e aposentados da CAIXA, da Caixa Seguridade e servidores da União, excetuando-se os membros independentes, quando for o caso.

As indicações de acionistas minoritários para Conselhos são coletadas por meio de formulário padronizado disponibilizado pela Companhia. 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, podendo a Assembleia Geral dispensar dessa vedação os indicados para o CF, CA e Comitê de Auditoria.

Os requisitos dos indicados devem ser obrigatoriamente comprovados documentalmente, na forma exigida pelo formulário padronizado. Já as vedações são verificadas por meio de autodeclaração.

## Avaliação dos membros e órgãos da governança

GRI 2-18

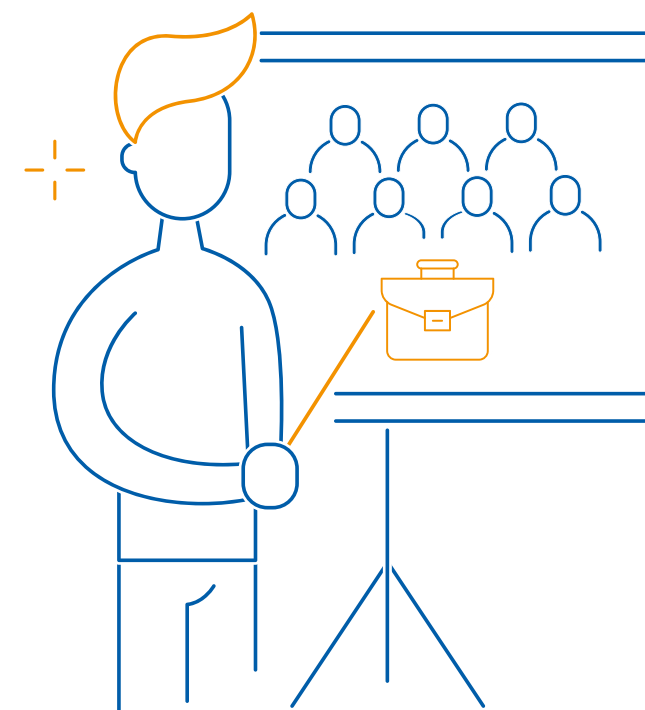
A avaliação de desempenho dos membros de órgãos estatutários está prevista no **Estatuto Social da Caixa Seguridade** e é executada conforme o manual normativo interno. O objetivo é promover melhoria e renovação contínuas para a obtenção de resultados sustentáveis. O ciclo é anual, conforme exercício civil, e as avaliações são realizadas no período subsequente.

O desempenho dos colegiados afere as competências definidas para cada órgão estatutário, enquanto na avaliação individual de cada membro são considerados os comportamentos estabelecidos nas melhores práticas de mercado. Para os Diretores, a avaliação individual e colegiada é composta pela verificação de competências e do cumprimento do acordo de metas. Já para os demais órgãos e membros estatutários, são analisadas as competências e aferidos os alcances dos objetivos de longo prazo e dos resultados do plano de negócios.

Todo esse processo é feito por meio do preenchimento de formulários específicos da metodologia de avaliação de desempenho. Os resultados das avaliações colegiadas são tabulados e apresentados em reunião para cada órgão estatutário, para discussão e tomada de ações, que podem ser voltadas à melhoria do funcionamento do colegiado, bem como para capacitação ou melhor preparação dos respectivos membros. Ao final de cada processo de avaliação de desempenho e a partir da análise de seus resultados, tais órgãos também podem sinalizar os pontos prioritários para ações de melhoria.

Os resultados individuais, por sua vez, em razão da confidencialidade, são entregues a cada membro para que, em conjunto com a área de Governança, busquem, se for o caso, ações de capacitação.

O objetivo da avaliação de desempenho dos membros de órgãos estatutários é promover melhoria e renovação contínuas para a obtenção de resultados sustentáveis.



## Remuneração dos membros da governança

GRI 2-19, 2-20, 2-21

As práticas de remuneração da Caixa Seguridade aplicadas aos membros estatutários remunerados têm como objetivo atrair, incentivar, recompensar e reter os administradores à condução dos negócios de forma sustentável, conciliando os interesses dos acionistas e das demais partes interessadas.

A remuneração destinada aos membros estatutários da Companhia segue as diretrizes e parâmetros da Controladora CAIXA e orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - SEST, a quem cabe manifestação após avaliação do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração e deliberação do Conselho de Administração, previamente à fixação pela Assembleia Geral.

A Remuneração Global dos Dirigentes (RGD), composta por remuneração fixa e benefícios diversos, é aplicável aos Diretores, membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e do Comitê

de Auditoria na vigência do exercício do cargo na Companhia. Conforme regulação aplicável às empresas públicas, formalizada por ofícios orientadores emitidos pela Sest, o ciclo remuneratório compreende o período de 1º de abril do ano em curso e 31 de março do ano subsequente, cabendo novas proposições a cada ciclo com deliberação final em Assembleia Geral Ordinária. Todas as informações sobre remuneração dos membros estatutários são disponibilizadas no Formulário de Referência da Companhia, conforme formato definido pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

**A Remuneração Variável dos Dirigentes incorporou, em 2022, meta relacionada a sustentabilidade, demonstrando a relevância do tema e o compromisso da Administração com a perspectiva de longo prazo desse desafio.**



A Companhia adota também o modelo de Incentivo de Longo Prazo (ILP), destinado aos Diretores. Trata-se do Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes (RVD), cujas regras são aprovadas anualmente pelos órgãos de governança da Companhia e pela Controladora CAIXA, sendo o montante de RVD aprovado pela SEST, conforme fluxo de governança definido para cada ciclo.

A RVD 2022 incorporou meta relacionada a sustentabilidade, demonstrando a relevância do tema e o compromisso da Administração com a perspectiva de longo prazo desse desafio. No Programa RVD 2022 foi definido, como indicador específico da Diretoria responsável pelos mandatos de sustentabilidade, a construção de três instrumentos de governança específicos para gestão e estruturação da estratégia e processos dentro da temática. Como resultado desta indução, foi revisada a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da Companhia, modelado o Plano de Sustentabilidade 2023 e formulada a norma operacional para sistematização dos processos relativos ao mandato de sustentabilidade.

Para os Diretores, a remuneração fixa é composta por honorário mensal e gratificação natalina, sendo que o honorário do Diretor-Presidente fica limitado ao de Vice-Presidente da CAIXA e os honorários dos Diretores são limitados ao de Diretor da CAIXA. A remuneração variável, por sua vez, consiste na vinculação de parcela da remuneração dos Diretores ao seu desempenho e tem por objetivo garantir a implementação da estratégia corporativa, o alcance dos resultados e a sustentabilidade do negócio. Em 2022, a remuneração variável contemplou os itens RVD Base e RVD Bônus, sendo este último motivado pela superação das metas.

Para os membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria, o valor do honorário mensal corresponde a percentual do honorário médio mensal dos dirigentes, sendo fixado, respectivamente, em 10%, 10% e 20%, incluída no cálculo a gratificação natalina proporcional paga aos Diretores.

A maior remuneração paga no ano foi a do Diretor-Presidente, cujo honorário mensal não teve reajuste em 2022. Considerando-se as remunerações mensais dos membros estatutários e dos empregados, a proporção do maior salário em relação à média foi de 2,33.

## Práticas protetivas

O **Estatuto Social** da Companhia não prevê a prática de *clawback*, que permite confiscar salários e bônus em casos de má administração ou contabilidade fraudulenta. Também não há arranjos contratuais, apólices de seguros ou outros instrumentos que estruturam mecanismos de remuneração ou indenização para os administradores em caso de destituição do cargo ou aposentadoria. Existe a possibilidade de percepção de Remuneração Compensatória no período de interdição, uma vez atendidos os requisitos previstos na Lei das Estatais e desde que obtida autorização da Comissão de Ética Pública da Presidência da República (CEP/PR). A Caixa Seguridade não disponibiliza, ainda, benefício de aposentadoria para os administradores.

A Caixa Seguridade disponibiliza aos membros estatutários seguro de responsabilidade civil D&O “Directors and Officers Liability Insurance” que assegura defesa em processos judiciais e administrativos contra eles instaurados pela prática de atos no exercício de cargo ou função. As práticas a respeito desses casos estão definidas no Estatuto.

Foi implementado na Companhia o Contrato de Indenidade que é um mecanismo adicional de proteção aos membros estatutários, titulares máximos nas posições de Advogados, Auditor Interno, Contador e Gestor de Risco, proporcionando segurança necessária ao desempenho de funções relevantes para a Companhia e suas subsidiárias integrais. O contrato faz frente às despesas relacionadas a processos arbitrais, judiciais ou administrativos que envolvam atos praticados pelos beneficiários no exercício regular de suas atribuições ou poderes.

## Transações com partes relacionadas

As transações com partes relacionadas são pautadas nos direcionadores estratégicos do Conglomerado CAIXA, consoante as boas práticas de governança corporativa, e ocorrem de acordo com as diretrizes da **Política de Transações com Partes Relacionadas** da Caixa Seguridade. O documento subsidia o processo decisório de transações entre tais partes, considerando as estratégias da Companhia e a legislação e regulamentações vigentes. Tem como objetivo dar transparência ao processo de acordo com os princípios de competitividade, conformidade, equidade, transparência e comutatividade.

# ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI 2-23, 3-3, 205-2

O compromisso com as boas práticas de governança corporativa, transparência e promoção de conduta ética, íntegra e responsável na condução das atividades é reforçado por um conjunto de políticas, mecanismos, procedimentos e ações, que devem ser adotadas por todos os empregados.

A Caixa Seguridade monitora as alterações nas legislações, normas e outros regramentos aderentes para verificar eventuais não conformidades. Nesse sentido, em 2022 foi revisada e aprovada pela Alta Administração a Política de *Compliance* e Integridade, que visa a preservação, detecção,

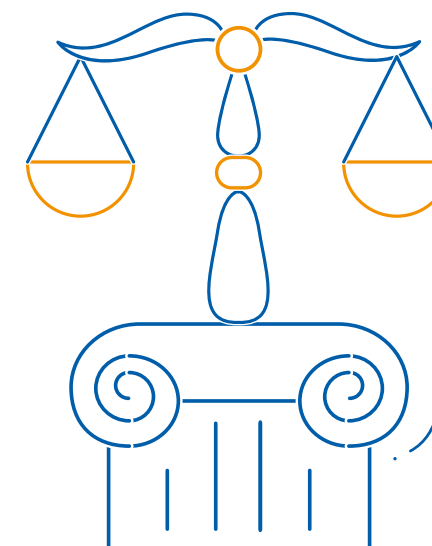
correção e combate a não conformidades com as normas internas e externas, e ocorrências de atos ilícitos e fraudes. A nova versão adequou a Companhia à ISO 37301:2021 Sistemas de Gestão de *Compliance* – Requisitos, publicada em junho do ano anterior. Com isso, foi possível implementar o sistema de *compliance* a partir de orientações para uso da Organização Internacional para Padronização.

## Políticas internas



Além dos Códigos de Ética e de Conduta ([veja na pág. 45](#)), a Companhia possui políticas e normas internas que orientam suas ações e devem ser observadas por todos os empregados e membros da Alta Administração. Todos são incentivados a conhecê-las e a assinar o Termo de Ciência, que deve ser renovado anualmente. Entre tais políticas, destacam-se:

- Política de Prevenção ao Conflito de Interesses;
- Política de *Compliance* e Integridade;
- Política de Controles Internos;
- Política de Gerenciamento de Riscos;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Proteção de Dados.





Além de colocar em prática a ISO 37301:2021, o sistema de gestão adotado permite o monitoramento, a coleta e a análise de informações obtidas por meio do Canal de Denúncias.

Ainda em 2022, foi aprovado pelo Conselho de Administração o Regulamento da Auditoria Interna, que define a missão, a visão e os princípios desse órgão, sua independência, responsabilidades, regulamentação, escopo de trabalho e posicionamento na estrutura da Companhia, e a atuação do auditor interno, em atendimento à regulamentação vigente, em especial ao disposto no Decreto 3.591/2001 e na Instrução Normativa CGU 3/2017.

Nesse mesmo ano, 99% dos empregados assinaram o termo de conhecimento das Políticas do Ecosistema de *Compliance* e Integridade e dos Códigos de Ética e de Conduta.

Além de colocar em prática a nova ISO, o sistema de gestão adotado permite o monitoramento, a coleta e a análise de informações obtidas por meio do Canal de Denúncias, munindo, periodicamente, os órgãos de governança com informes e relatórios, para que estes tomem conhecimento de melhorias e deliberem sobre as ações necessárias. Os relatórios e informes contemplam, ainda, os indicadores do Programa de *Compliance* e Integridade (veja mais na pág.45) que permeia toda a organização e cumpre relevante papel para a sua sustentabilidade.

99%

**dos empregados assinaram** o termo de conhecimento das Políticas do Ecosistema de *Compliance* e Integridade e dos Códigos de Ética e de Conduta, no período.

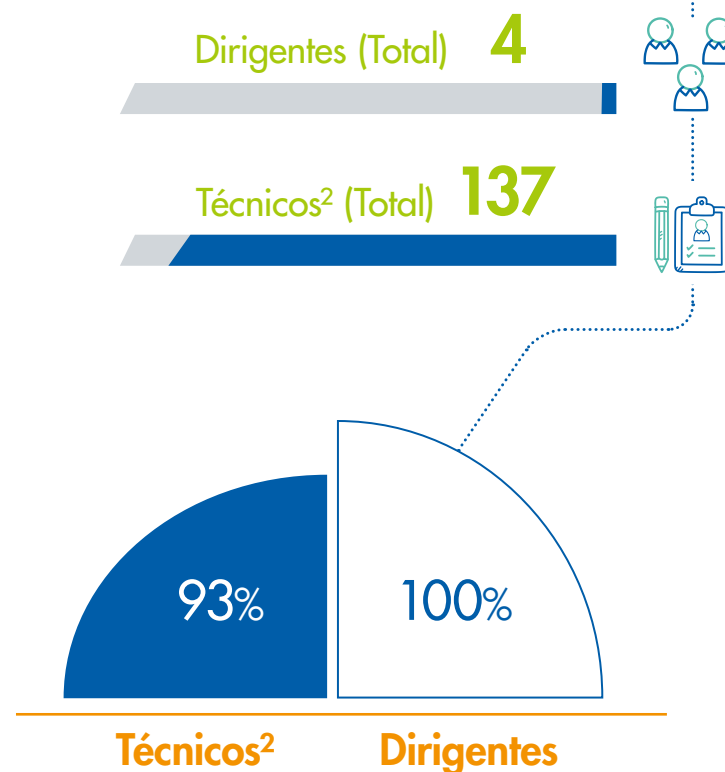


## Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT)

Para prevenir que a Companhia seja utilizada na prática de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, a Caixa Seguridade teve aprovada pelo Conselho de Administração, no primeiro trimestre de 2022, política específica sobre o assunto.

A nova política foi divulgada em abril de 2022, para empregados da Companhia. Ainda em relação à PLD/FT, foi realizada uma semana de aculturação sobre o tema. Ao final do período, foi aplicada pesquisa com os empregados para avaliar se o formato adotado foi adequado e atingiu sua finalidade. Os resultados guiarão ações futuras.

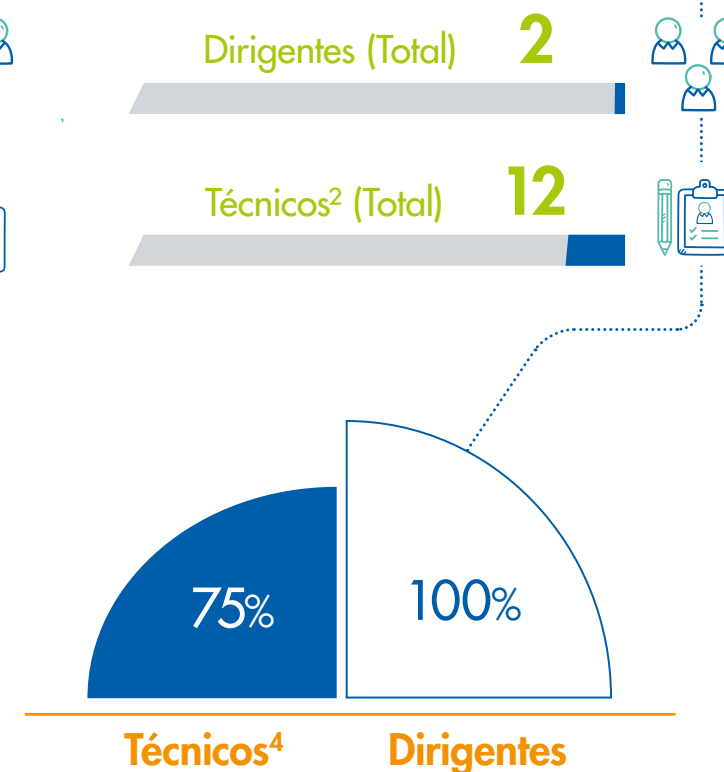
Empregados da Seguridade que receberam capacitação em combate à corrupção | GRI 205-2<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Todos lotados em Brasília e São Paulo.

<sup>2</sup> 93% de participação, visto que férias e licenças, para fins de sistemática, não contam como treinamento não realizado.

Empregados da Corretora que receberam capacitação em combate à corrupção | GRI 205-2<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Todos lotados em Brasília.

<sup>4</sup> 75% de participação, visto que férias e licenças, para fins de sistemática, não contam como treinamento não realizado.

## Número total e percentual de membros do órgão de governança que receberam capacitação em combate à corrupção, discriminados por região | GRI 205-2

Órgão de governança	Membros do órgão de governança	2020		2021 <sup>1</sup>		2022 <sup>2</sup>	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Conselho de Administração	Número total de membros no ano	6		6		5	
	Número total de membros comunicados/ treinados	6	6	6	6	5	5
	Percentual de membros comunicados/ treinados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Diretoria Executiva (dirigente)	Número total de membros no ano	4		6		4	
	Número total de membros comunicados/ treinados	4	4	6	6	4	4
	percentual de membros comunicados/ treinados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total	<b>Número total de membros no ano</b>	<b>10</b>		<b>12</b>		<b>9</b>	
	<b>Número total de membros comunicados/ treinados</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
	<b>Percentual de membros comunicados/ treinados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Em 2021, o aumento na quantidade de Diretores Executivos deve-se ao fato de, dentro desse quantitativo, estarem compreendidos os Diretores da Caixa Seguridade e os Diretores da Caixa Corretora, subsidiária integral da Companhia

<sup>2</sup> Em 2022, 3 membros do Conselho de Administração (60%) estavam localizados na região Centro-Oeste e 2 membros (40%) localizados na região Sudeste; quanto à Diretoria Executiva, os 4 membros (100%) estavam localizados na região Centro-Oeste.

## Conflito de interesse

GRI 2-15

A Política de Indicação e Elegibilidade da Caixa Seguridade veda o prosseguimento de indicações que contenham conflito de interesses, tanto para a Caixa Seguridade quanto para as empresas participadas. Quando acontece em posições já ocupadas, o próprio membro estatutário declara o seu conflito e se abstém da discussão e manifestação de voto. Caso isso não ocorra, outros membros estatutários ou a secretaria de governança podem fazer a indicação, conforme previsto nos estatutos/regimentos internos.

Nos acordos dos acionistas vigentes, há previsão de veto para os indicados dos parceiros por questões de conflito de interesse ou por inadequações das competências requeridas. Eventuais desavenças decorrentes de participação acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders* podem ser apontadas em relatórios de *due diligence*, levando à análise da contratação

pela Alta Administração. Diligências de integridade de terceiros, indicados e parceiros também são feitas para a mitigação de riscos de integridade e reputação ou de imagem, auxiliando na tomada de decisão pela Alta Administração.

No relacionamento com parceiros e fornecedores, embora não tenha sido registrado nenhum caso em 2022, a Caixa Seguridade impõe uma cláusula de compromisso da parte contratada com a adoção de mecanismos de prevenção ao conflito de interesses.

Para garantir que conflitos de interesse sejam prevenidos e mitigados, o mais alto órgão de governança utiliza diversos instrumentos, entre eles: a assinatura de um Termo de Posse, no qual administradores se sujeitam à cláusula compromissória que visa evitar conflitos de interesse, e à proibição de manter qualquer relação com uma pessoa político-administrativa controladora ou com a própria Companhia; e a declaração anual de bens.

Para garantir que conflitos de interesse sejam prevenidos e mitigados, o mais alto órgão de governança utiliza diversos instrumentos, entre eles a assinatura de um Termo de Posse.



## Ética e conduta

GRI 2-23

As primeiras versões dos **Códigos de Ética e Conduta** da Caixa Seguridade foram aprovadas pelo Conselho de Administração e publicadas em 2015. Neles, constam os valores essenciais que devem nortear a condução dos negócios da Companhia: respeito, integridade, comprometimento, transparência, responsabilidade e, mais recentemente, moralidade. Este último valor foi acrescido na revisão mais recente, por sugestão dos empregados, que participaram do processo por meio de pesquisa.

As novas edições dos documentos, a serem publicadas em janeiro de 2023, contemplam, ainda, as mudanças no ambiente regulatório da Companhia.

Todo ato de posse ou investidura de dirigentes é acompanhado da assinatura do Termo de Ciência e Concordância com as normas estabelecidas pelos Códigos de Ética e Conduta. Tal termo também é assinado por todos os empregados.

Os Códigos são divulgados aos representantes da Caixa Seguridade junto às suas Participadas e constam como anexos aos contratos de prestação de serviço. Além de estarem disponíveis em sistema interno de normas para os empregados e membros estatutários, podem ser consultados, ainda, no site da Companhia por qualquer público.

## Programa de Compliance e Integridade

GRI 2-23, 2-26, 3-3

A adoção do Programa de Compliance e Integridade demonstra o amadurecimento da Companhia na manutenção de um ambiente anticorrupção e o comprometimento da Alta Administração em relação ao tema. O Programa reúne mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controles internos e incentivo à denúncia de irregularidades e à aplicação efetiva de códigos de ética, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar possíveis desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

Tal iniciativa reforça o compromisso da Caixa Seguridade de contribuir para o aperfeiçoamento de um ambiente íntegro e saudável, com absoluto respeito ao ser humano e a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam a autoestima e a integridade moral.

O Programa tem quatro pilares, que recebem a atenção especial das lideranças. O alcance do Programa de Compliance e Integridade é mensurado com base em cinco indicadores, visualizados na página seguinte.

**Todo ato de posse ou investidura de dirigentes é acompanhado da assinatura do Termo de Ciência e Concordância com as normas estabelecidas pelos Códigos de Ética e Conduta.**

Caso seja identificada falha quanto ao cumprimento de regras ou que dificulte o alcance dos resultados esperados, a Superintendência Nacional de Riscos, *Compliance* e Controles Internos emite recomendações e acompanha os controles internos da área gestora do processo, visando à adoção de medidas para sanar as fragilidades encontradas.

- 1  Treinamentos realizados;
- 2  Quantidade de empregados treinados;
- 3  Leituras de *Compliance* obrigatórias;
- 4  Cumprimento do Calendário de Obrigações Legais;
- 5  Tratamento das manifestações recebidas pelo Canal de Denúncias.



100%

das ações previstas para 2022 no Plano de Comunicação foram realizadas.

## Plano de Comunicação

GRI 3-3

A implementação de estratégias de comunicação e treinamento é vista como essencial para a efetividade do Programa e, portanto, está prevista no Plano de Comunicação do Programa de *Compliance* e Integridade. O Plano é revisto anualmente e tem sua eficácia verificada por meio do monitoramento de indicadores.

Em 2022, 100% das ações previstas no plano foram realizadas com a participação de 92% dos empregados. O destaque foi o Treinamento Anual da Caixa Seguridade sobre Ética, conduta e *Compliance* (veja em detalhes na pág. 71).

## Canais de denúncia

GRI 2-26, SASB FN-IN-270a.2, FN-AC-510a.2

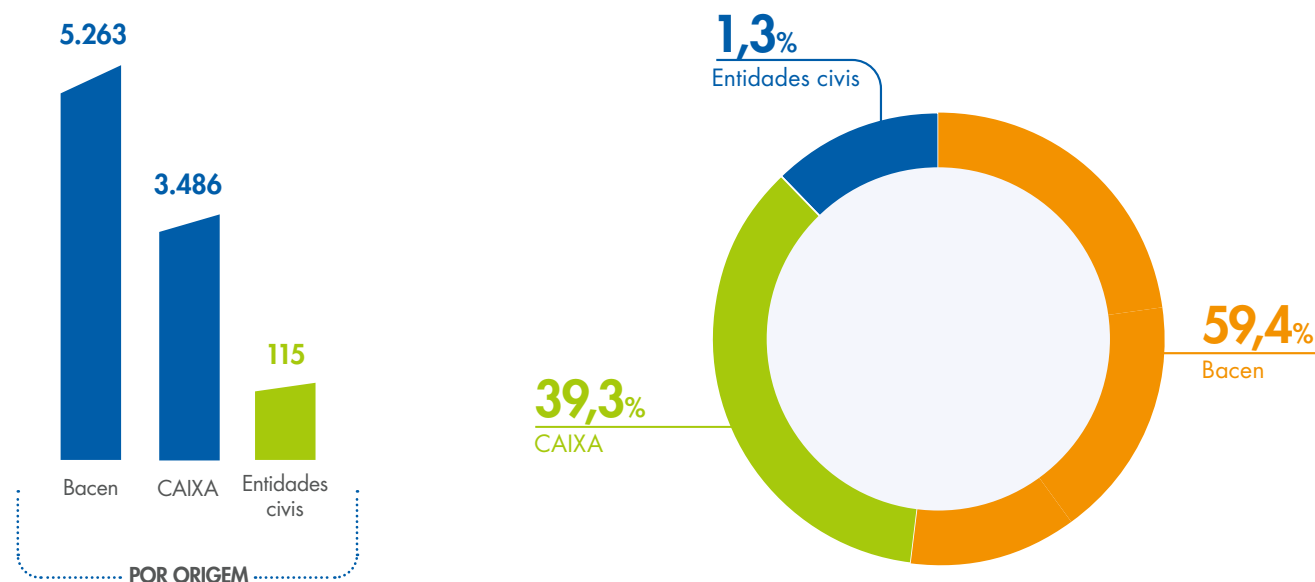
A Caixa Seguridade disponibiliza, no site de Relações com Investidores, o **Canal de Denúncias**. O canal está no ar 24 horas por dia, 7 dias por semana, para receber notificações de casos de qualquer natureza, incluindo corrupção, com garantia de sigilo e anonimato, proteção ao denunciante de boa-fé e mecanismos de não retaliação. Em 2022, as manifestações recebidas e consideradas denúncias procedentes foram tratadas, incluindo aquelas direcionadas para a Companhia, mas que abordam questões relacionadas às participadas.

Cabe pontuar que é vedada qualquer forma de retaliação contra indivíduo que participe espontaneamente de investigação, que envolva, inclusive, comportamento não conforme com o padrão de conduta da Companhia. Aqueles que, porventura, desrespeitem essa diretriz ficam sujeitos às sanções legais e administrativas aplicáveis.

Adicionalmente ao Canal de Denúncias, há um meio específico para registrar queixas e manifestações diretamente para o Comitê de Auditoria, disponível no site da Companhia.



Taxa de queixas e reclamações em 2022, por origem | SASB FN-IN-270a.2



Número de reclamações por ouvidoria - Ranking Bacen



## Taxa de queixas e reclamações | SASB FN-IN-270a.2.

POR ITEM E MOTIVO	2022	%
ASSISTÊNCIA – CANCELAMENTO	18	0,2%
ATENDIMENTO	1.586	17,9%
CAPITALIZAÇÃO – CANCELAMENTO	238	2,7%
CAPITALIZAÇÃO - CONDIÇÕES CONTRATADAS	171	1,9%
CONSÓRCIO AUTO – BOLETO	19	0,2%
CONSÓRCIO AUTO – CANCELAMENTO	38	0,4%
CONSÓRCIO AUTO – CARTA DE CRÉDITO	42	0,5%
CONSÓRCIO AUTO – CONDIÇÕES CONTRATADAS	49	0,6%
CONSÓRCIO AUTO – CONTESTAÇÃO	2	0,02%
CONSÓRCIO AUTO – FRAUDE/GOLPE	3	0,03%
CONSÓRCIO AUTO – LANCES	9	0,1%
CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO – BOLETO	12	0,1%
CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO – CANCELAMENTO	48	0,5%
CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO – CARTA DE CRÉDITO	47	0,5%
CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO – CONDIÇÕES CONTRATADAS	95	1,1%
CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO – CONTESTAÇÃO	6	0,1%
CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO – LANCES	13	0,1%
PREVIDÊNCIA PRIVADA – CANCELAMENTO	157	1,8%
PREVIDÊNCIA PRIVADA – COBRANÇA INDEVIDA	2	0,02%
PREVIDÊNCIA PRIVADA – CONDIÇÕES CONTRATADAS	249	2,8%
PREVIDÊNCIA PRIVADA – PORTABILIDADE	19	0,2%



## Taxa de queixas e reclamações | SASB FN-IN-270a.2.

POR ITEM E MOTIVO	2022	%
PREVIDÊNCIA PRIVADA – SINISTROS	88	1,0%
SEGURO FÁCIL – CANCELAMENTO	21	0,2%
SEGURO FÁCIL – CONDIÇÕES CONTRATADAS	10	0,1%
SEGURO FÁCIL – SINISTROS	1	0,01%
SEGURO AUTO – ALTERAÇÃO	1	0,01%
SEGURO AUTO – APÓLICE	8	0,1%
SEGURO AUTO – APROVAÇÃO	1	0,01%
SEGURO AUTO – BOLETO	9	0,1%
SEGURO AUTO – CANCELAMENTO	61	0,7%
SEGURO AUTO – CONDIÇÕES CONTRATADAS	9	0,1%
SEGURO AUTO – ENDOSSO	3	0,03%
SEGURO AUTO – RENOVAÇÃO	34	0,4%
SEGURO AUTO – SINISTROS	34	0,4%
SEGURO DE VIDA – APÓLICE	17	0,2%
SEGURO DE VIDA – BOLETO	10	0,1%
SEGURO DE VIDA – CANCELAMENTO	747	8,4%
SEGURO DE VIDA – CONDIÇÕES CONTRATADAS	203	2,3%
SEGURO DE VIDA – RENOVAÇÃO	28	0,3%
SEGURO DE VIDA – SINISTROS	50	0,6%
SEGURO EMPRESARIAL – CANCELAMENTO	8	0,1%
SEGURO EMPRESARIAL – CONDIÇÕES CONTRATADAS	3	0,03%

## Taxa de queixas e reclamações | SASB FN-IN-270a.2.

<b>POR ITEM E MOTIVO</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>
SEGURO EMPRESARIAL – SINISTROS	2	0,02%
SEGURO ODONTOLÓGICO – CANCELAMENTO	33	0,4%
SEGURO ODONTOLÓGICO – CONDIÇÕES CONTRATADAS	6	0,1%
SEGURO ODONTOLÓGICO – REDE DE CREDENCIADOS	3	0,03%
SEGURO PRESTAMISTA – CANCELAMENTO	1.410	15,9%
SEGURO PRESTAMISTA – CONDIÇÕES CONTRATADAS	2.665	30,1%
SEGURO PRESTAMISTA – SINISTROS	30	0,3%
SEGURO RESIDENCIAL – APÓLICE	11	0,1%
SEGURO RESIDENCIAL – BOLETO	2	0,02%
SEGURO RESIDENCIAL – CANCELAMENTO	293	3,3%
SEGURO RESIDENCIAL – CONDIÇÕES CONTRATADAS	72	0,8%
SEGURO RESIDENCIAL – ENDOSSO	2	0,02%
SEGURO RESIDENCIAL – RENOVAÇÃO	13	0,1%
SEGURO RESIDENCIAL – SINISTROS	146	1,6%
SEGURO SAÚDE – CONDIÇÕES CONTRATADAS	2	0,02%
SEGUROS – APÓLICE	3	0,03%
SEGUROS – BOLETO	2	0,02%
<b>Total Geral</b>	<b>8.864</b>	

# GESTÃO DE RISCOS

GRI 2-16, 3-3, 205-1

O gerenciamento de riscos é exercido por meio da implementação de procedimentos de integridade; do aperfeiçoamento do Programa de *Compliance* e Integridade; da coordenação dos processos de identificação, classificação e avaliação dos riscos; e do reporte à Administração, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho Fiscal.

A Caixa Seguridade também monitora, coleta e analisa informações que tenham sido recebidas pelo Canal de Denúncias ou por outros meios. Em 2022, todas as denúncias e preocupações recebidas por esse canal foram tratadas e comunicadas à Alta Administração, e nenhum destes eventos gerou desdobramentos ou a concretização de riscos para a Companhia.

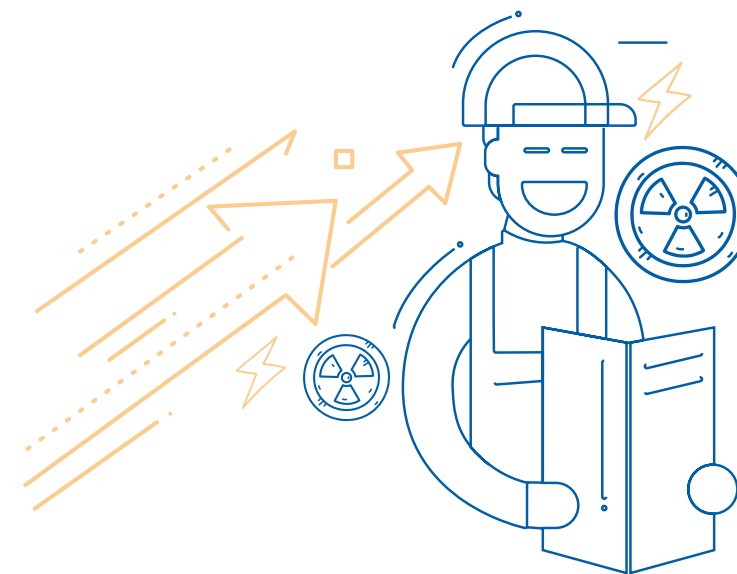
Além da Política de Gerenciamento de Riscos, a Caixa Seguridade possui a Declaração de Appetite a Riscos

(RAS), documento que determina os níveis máximos de risco que a Companhia está disposta a assumir. A RAS é revisada anualmente, especialmente na esteira de revisão do planejamento estratégico, e o atendimento a seus parâmetros é apresentado trimestralmente à Alta Administração ou de forma imediata, em caso de extrapolação dos limites definidos.

A alta instância de governança também recebe os relatos do Programa de Gestão de Crise e Continuidade de Negócios, outro instrumento de gestão de riscos e que é responsável por mapear as atividades críticas, que são testadas anualmente.

As controladas, em conjunto, e as coligadas da Caixa Seguridade também possuem estrutura de gerenciamento de riscos, em linha com as normas da SUSEP e do Bacen.

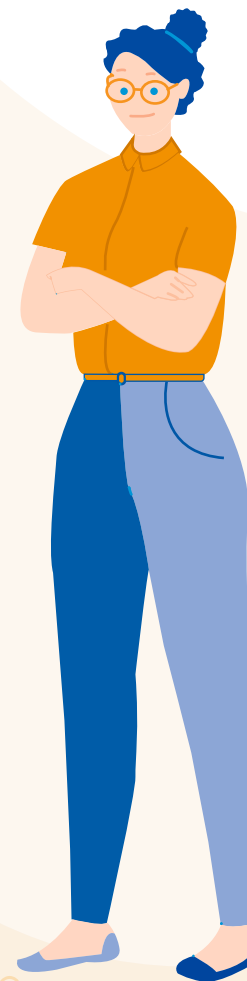
A alta instância de governança também recebe os relatos do Programa de Gestão de Crise e Continuidade de Negócios, outro instrumento de gestão de riscos e que é responsável por mapear as atividades críticas, que são testadas anualmente.



## Gestão de riscos em três linhas

- 1ª** Linha de defesa  
**Controles operacionais e internos**  
 - Identifica, avalia e controla os riscos com medidas corretivas nos processos e controles.
- 3ª** Linha de defesa  
**Auditoria Interna**  
 - Fornece avaliação da eficácia de controles internos, gestão de riscos e governança à Alta Direção

- 2ª** Linha de defesa  
**Áreas de gerenciamento de riscos e controles internos**  
 - Monitora e contribui com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos, inclusive os de *compliance*.



## 4 GRUPOS DE RISCO MONITORADOS

**Estratégico**  
 Contágio  
 Estratégico  
 Socioambiental  
 Reputação ou imagem

**Operacional**  
 Operacional  
 Cibernético

**Financeiro**  
 Capital  
 Crédito  
 Liquidez  
 Mercado

**Compliance**  
 Compliance  
 Integridade  
 Legal ou jurídico

## Riscos relacionados à corrupção

GRI 205-1

Em 2022, foi concluída a atualização da matriz de riscos operacionais da Caixa Seguridade, na qual foram avaliados 32 macroprocessos, desdobrados em 151 processos. O risco de corrupção, referido como risco de integridade, é definido pela Política de Gerenciamento de Riscos como a possibilidade de perdas decorrentes de ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

## Riscos de capital, liquidez, mercado e contágio

SASB FN-IN-550a.3

Na categoria de riscos financeiros, a Caixa Seguridade está exposta aos riscos de capital, liquidez e mercado. O primeiro risco, de capital, é definido como a possibilidade de a Companhia não ter patrimônio líquido para fazer frente à continuidade dos negócios. Sua gestão é feita visando à manutenção da solvência da Companhia e dos recursos necessários para seus investimentos.

O risco de liquidez, por sua vez, engloba a possibilidade de a Companhia não conseguir honrar seus passivos em decorrência de dificuldades de caixa, bem como a probabilidade de não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado, ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.



### A Caixa Seguridade

A Caixa Seguridade acompanha sistematicamente o VAR, a cada 21 dias úteis e com nível de confiança de 95%.

Com relação ao risco de mercado, este consiste na possibilidade de perdas, que podem ser ocasionadas por mudanças nos preços de ativos ou passivos, resultantes do comportamento das taxas de juros, do câmbio, dos preços das ações e dos preços de commodities. A exposição a esse risco advém da carteira de ativos financeiros mantida pela Companhia. Sua gestão, na primeira linha, é feita por meio da execução da Política de Investimentos Financeiros, aprovada pelo Conselho de Administração, que define os ativos e os limites de composição da carteira de investimentos. Adicionalmente, a gestão de risco de mercado realiza o acompanhamento sistemático do valor em risco da carteira (*Value at Risk – VAR*), baseando sua abordagem em um modelo analítico de matriz de covariância (que contém as variâncias e covariâncias associadas a diversas variáveis), com período de manutenção de 21 dias úteis e nível de confiança de 95%.

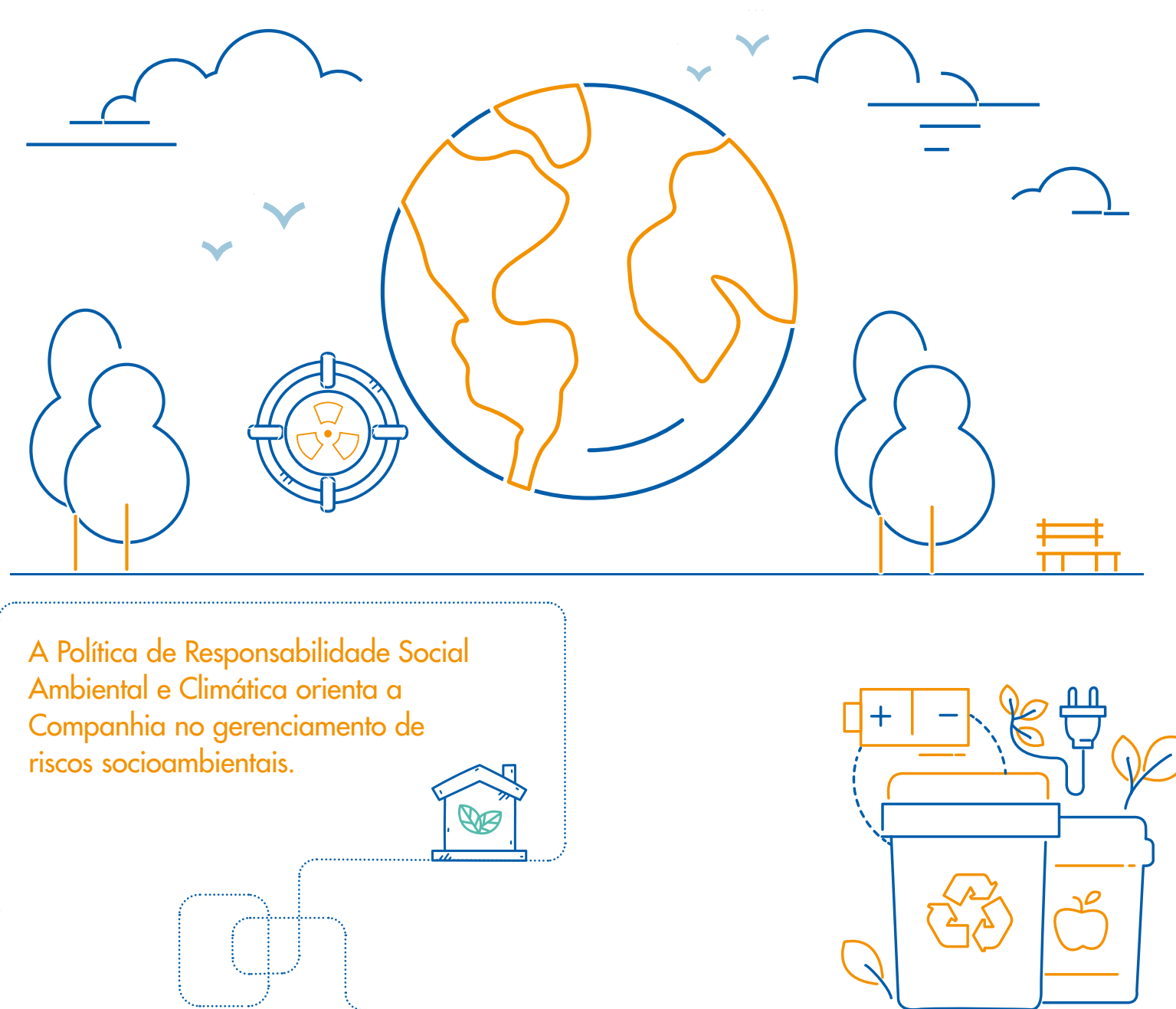
Considerando seu negócio como *holding* de empresas do mercado segurador, a Caixa Seguridade está exposta, ainda, ao risco de contágio, que consiste na possibilidade de perdas decorrentes de eventos adversos nas participadas, afetando o capital da Companhia. Tal risco é monitorado pela segunda linha de gestão de riscos e reportado à Alta Administração, inclusive por meio de indicadores, dentre os quais o de suficiência de capital das participadas do ramo segurador.

## Risco socioambiental

GRI 201-2, SASB FN-IN-450a.3

A Caixa Seguridade mantém uma estratégia de gerenciamento de riscos socioambientais que considera a relevância dos riscos identificados e os impactos nos negócios da Companhia. Para mitigá-los, adota mecanismos para promover o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais e econômicos.

No intuito de promover o desenvolvimento sustentável, a Companhia possui a Política de Responsabilidade Social Ambiental e Climática, que orienta a sua atuação na incorporação desses temas à estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas.



## Cibersegurança e prevenção a fraudes

GRI 3-3

A Caixa Seguridade adota uma série de instrumentos para manter a cibersegurança. A Companhia possui Política de Privacidade e Proteção de Dados aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece princípios e diretrizes para a gestão, tratamento e uso de dados pessoais, em linha com a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – e com as boas práticas de mercado. O **Aviso de Privacidade** também demonstra o compromisso com a proteção dos dados pessoais dos titulares.

O canal específico para esse tema, denominado de **Canal Privacidade**, por sua vez, é destinado à recepção de demandas de titulares de dados pessoais, que são endereçadas ao encarregado de dados – figura prevista na LGPD. Essa posição, na Caixa Seguridade, é ocupada pelo Diretor de Governança e Risco, conforme divulgado no site de **Relações com Investidores**. Reportes periódicos aos órgãos de governança são feitos sobre as ações realizadas e eventuais acionamentos relacionados à Privacidade e Proteção de Dados.

Periodicamente, a Companhia realiza testes de *phishing* – golpe para tentar obter senhas, entre outros dados – por meio do Convênio de Compartilhamento de Estrutura e de Execução de Atividades Operacionais firmado com a CAIXA. Os resultados dos testes são utilizados para direcionar as ações de acultramento e conscientização dos empregados e garantir o reforço da segurança cibernética no âmbito da Companhia. Em 2022, a Caixa Seguridade atualizou, ainda, o inventário de dados pessoais tratados, tendo como objetivo documentar o tratamento de dados pessoais pela Companhia, em observância à legislação vigente.



**Em 2022**  
a Caixa Seguridade atualizou,  
ainda, o inventário de dados  
pessoais tratados

A Caixa Seguridade busca realizar reportes de resultados, com o objetivo de promover ações de melhorias e o ajuste de processos e normas, a partir de *feedbacks* recebidos.



A Caixa Seguridade busca realizar reportes de resultados, com o objetivo de promover ações de melhorias e o ajuste de processos e normas, a partir de *feedbacks* recebidos. Os registros e resultados de todos esses mecanismos e ações são reportados à Alta Administração.

Para rastrear a eficácia das ações, a CAIXA realiza painéis de monitoramento sobre invasões, perda de dados e fraudes, que podem posteriormente ser solicitados pela Caixa Seguridade, via assinatura de acordos, e utilizados pela Companhia para monitorar as situações possíveis de invasão cibernética, perda de dados, de credibilidade etc.

# INOVAÇÃO E RESILIÊNCIA NOS NEGÓCIOS

GRI 3-3

O processo de gestão de inovação e resiliência nos negócios tem como objetivos: oferecer soluções de seguridade com foco na jornada e nas necessidades dos clientes; acompanhar as tendências identificadas; viabilizar canais adequados; maximizar as vendas na Rede de Distribuição CAIXA; e garantir que a Companhia exerça seu

papel social de forma responsável e sustentável.

O gerenciamento do tema material e a gestão dos seus impactos positivos são feitos a partir das análises das tendências de mercado, da aderência do público aos canais de vendas e das necessidades dos clientes.

A partir da definição de novas estratégias comerciais e por meio de uma adequação sistêmica que identifica ameaças e oportunidades, a Caixa Seguridade consegue gerenciar os impactos potenciais.

O rastreamento da eficácia das ações desempenhadas no tema é realizado

por meio do monitoramento da *performance* dos sistemas, da satisfação dos clientes em relação aos canais e do número de acessos. A quantidade de vendas pelo canal e o impacto destas nos resultados da Companhia também são levados em conta.

## LGPD



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais foi promulgada para proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Tal lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, dispostos em meio físico ou digital, feito por pessoas ou empresas.

No âmbito da LGPD, há a figura do encarregado de dados, que é a pessoa indicada pelo controlador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, o operador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

## Mudanças para atender à nova estrutura

A atualização de sua estrutura operacional transformou a Caixa Seguridade em um *hub*, o que permite que todo o processo operacional seja voltado à prestação dos serviços da Companhia, internalizando os procedimentos que os empregados executam em seu dia a dia. Também foi necessário analisar o portfólio de produtos e promover ajustes, como estender a curva de idade do segurado e alterar a importância assegurada.

Como resultado desse processo, em 2022, o novo modelo de negócios se consolidou, com eficiência e modernidade.



INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



# PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

## Capitais Relacionados

Capital Intelectual  
Capital Humano  
Capital Social  
e de Relacionamento

## ODS



- 58 ● Engajamento de *stakeholders*
- 60 ● Gestão de pessoas
- 69 ● Compromisso com os clientes
- 75 ● Fornecedores
- 76 ● Impactos econômicos indiretos

# ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 3-3, 2-29

O relacionamento com os interlocutores internos e externos da Caixa Seguridade é pautado nos valores éticos e nas normas estabelecidas nos Códigos de Ética e de Conduta – veja na página 45. Os códigos incluem o princípio da transparência, segundo o qual as informações da Companhia devem ser divulgadas de forma tempestiva, precisa, adequada e clara, a fim de proporcionar o entendimento às partes interessadas e subsidiar sua tomada de decisão.

Como forma de garantir a transparência, a Companhia rastreia a performance dos seus sistemas vis-à-vis a quantidade de acessos e a satisfação de seus clientes. A Caixa Seguridade também se prepara para solicitar, via assinatura de acordos, a utilização dos painéis CAIXA para monitorar as situações possíveis de invasão cibernética, perda de dados, de credibilidade, dentre outras.

Desde agosto de 2022, o engajamento com parte dos *stakeholders* da Companhia cabe à Superintendência Nacional de *Marketing* Estratégico e Comunicação, criada para fortalecer o *marketing* e manter a marca Caixa Seguridade em evidência. O plano estratégico de comunicação e *marketing* da Companhia está previsto para ser aprovado em 2023.

A Caixa Seguridade pauta seu relacionamento com os interlocutores internos e externos em seus Códigos de Ética e de Conduta, rastreando seus sistemas e a satisfação de seus clientes.



Teleconferências trimestrais de divulgação de resultados junto aos participantes e agentes do mercado de capitais.



## Relacionamento com os investidores

GRI 2-29

O relacionamento com investidores é realizado por meio do site de **Relações com Investidores** da Caixa Seguridade e pelo envio de comunicados via *mailing*. Ademais, trimestralmente a Companhia realiza uma teleconferência de divulgação de resultados, com interação com os participantes e agentes do mercado de capitais, além de realizar reuniões e participar de eventos com partes interessadas, como gestores de fundos, bancos de investimentos e demais agentes do mercado de capitais.

## Relacionamento institucional com órgãos de controle e fiscalização

GRI 2-29

De acordo com o Estatuto Social, a coordenação do relacionamento institucional com órgãos de controle e fiscalização – com exceção da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – é atribuição da área de Gestão de Riscos, *Compliance* e Controles Internos, que recebe as demandas desses órgãos e solicita às demais unidades os insumos para produzir a manifestação da Companhia, avaliando a adequação e completude das informações.

Nas páginas a seguir, estão detalhadas as formas de engajamento da Caixa Seguridade com seus principais públicos de relacionamento.

## Relacionamento com as empresas participadas

GRI 2-29

A Caixa Seguridade se relaciona com as participadas por meio da indicação de membros para seus órgãos de governança corporativa. Ao participar de tais estruturas, interage, ainda, com os acionistas dessas empresas. Para manter o bom relacionamento, a Companhia promove reuniões recorrentes com as secretarias de governança das participadas; coordena as manifestações da Companhia nas Assembleias Gerais dessas empresas; intermedeia demandas extraordinárias entre as áreas técnicas; e mantém o contato e alinhamento com a gestão societária dos acionistas parceiros.

As categorias de *stakeholders* com as quais a Caixa Seguridade se engaja estão identificadas na sua Materialidade ([veja à página 81](#)) e na sua relação com as participadas. Adicionalmente, há interação via grupos de conversa e discussão com representante de cada uma das empresas participadas, com encontros quinzenais que tratam exclusivamente do tema sustentabilidade, envolvendo clientes, acionistas, empresas de mercado, empregados e colaboradores do Conglomerado CAIXA.

No âmbito de governança, também há relacionamentos fluentes com os acionistas das participadas e com os membros da alta administração das mesmas que são indicados pela Caixa Seguridade.

# GESTÃO DE PESSOAS

GRI 2-7, 2-8

O Conselho de Administração aprovou, em 2022, um incremento no quadro de pessoal com o acréscimo de 14 novas posições, totalizando, no exercício, o quantitativo máximo aprovado de 135 posições. O incremento teve por objetivo a adequação da força de trabalho à implementação das estratégias da Companhia, sempre buscando a perenidade na superação dos desafios estratégicos somada à manutenção da qualidade de vida dos empregados, conforme estabelecido em sua Política de Gestão de Pessoas – veja na página 61. A Caixa Seguridade finalizou 2022 com 129 empregados efetivos, todos eles empregados CAIXA, nos termos do Convênio de Compartilhamento com a Controladora.

A maioria dos empregados concentra-se na região Centro-Oeste, seguida da região Sudeste. Todos são cobertos pelo Acordo de Negociação Coletiva assinado pela CAIXA, à exceção dos dirigentes, pois são estatutários.

A Caixa Seguridade não possui funcionários terceirizados. As atividades terceirizadas, como de copa, segurança e vigilância,

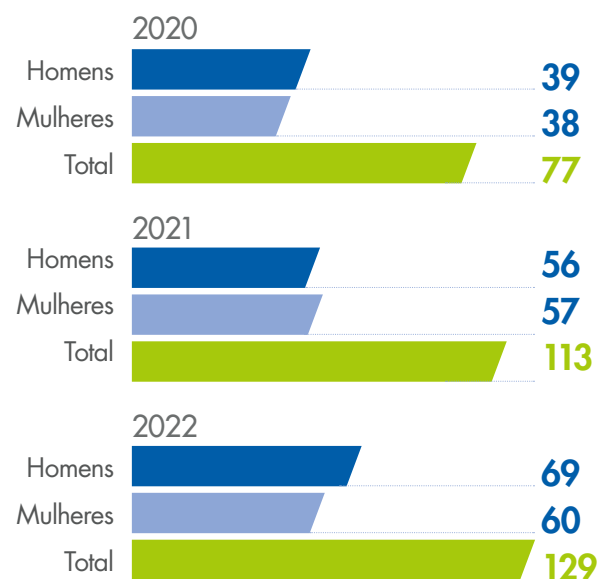
são realizadas por meio de contratos da CAIXA, conforme Convênio de Compartilhamento de Estrutura.

Em 2022, havia um aprendiz em exercício na Caixa Seguridade e não havia estagiários. Os registros, controles, pagamentos e demais procedimentos operacionais, referentes a ambos os regimes, são realizados nos termos do Convênio de Compartilhamento de Estrutura e de Execução de Atividades Operacionais assinado

entre a Companhia e a CAIXA, tendo em vista que a Controladora realiza a gestão dos Programas de Aprendizagem e Estágio em parceria com entidades convenientes e agentes de integração externos.

As metodologias e pressupostos utilizados para compilar os dados sobre os empregados respeitam a contagem em equivalente a horário completo (em inglês, *full-time equivalent – FTE*).

## Informações dos empregados<sup>1</sup> permanentes e em período integral por gênero



## Informações dos empregados permanentes e em período integral<sup>2</sup> por região



1. Não há empregados temporários, sem garantia de carga horária e em período parcial, visto que os empregados possuem contrato de trabalho em regime celetista com a Controladora CAIXA, que é uma empresa pública federal. Não contempla os quatro dirigentes, sendo que somente um deles não era empregado oriundo da CAIXA, sob regime de contratação estatutário.

2. Não há empregados com lotação administrativa nas regiões Sul, Norte e Nordeste.

## Atração e retenção de talentos

GRI 3-3, 401-1

O Plano Estratégico 2022-2026 da Caixa Seguridade possui um objetivo e uma iniciativa estratégica relacionados aos empregados, que são, respectivamente: “Fortalecer a Governança e as Pessoas” e “Pessoas”. O primeiro visa a fortalecer o ambiente de governança e o capital humano da Companhia, contribuindo para a sustentabilidade das operações da Caixa Seguridade. Já a segunda prevê o desenvolvimento contínuo das pessoas, com fortalecimento da experiência positiva de trabalho e da qualidade da jornada profissional, conciliando a superação de resultados e o desempenho excepcional com o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

O gerenciamento de recursos humanos na Caixa Seguridade é feito com base na Política de Gestão de Pessoas e Remuneração, cujo conteúdo é pautado nos princípios listados ao lado. O documento relaciona as diretrizes referentes a temas como liderança; clima organizacional; saúde e bem-estar físico e social; desempenho profissional; desenvolvimento de carreira; remuneração e benefícios; entre outros.

1. Em 2021, os indicadores do Programa T&D XS eram contabilizados com os dados da Caixa Seguridade e da Caixa Corretora, de forma conjunta. A partir de 2022, os dados passaram a ser contabilizados de forma segregada, por Companhia.



Para atrair e reter talentos, a Caixa Seguridade atua em algumas frentes:

- **Aumento do Capital Intelectual**

Em 2022, foi registrado um aumento na quantidade de horas totais de capacitação e na média de horas de capacitação por empregado – de 7.344 horas e 65 horas em média no ano de 2021, respectivamente, esses números saltaram para **13.331 horas e 84 horas em média**. Entenda como a Caixa Seguridade desenvolve seus empregados [na página 64](#).

- **Promoção do Engajamento Interno<sup>1</sup>**

O aumento no engajamento interno foi um dos fatores que contribuíram para o crescimento de 45% nos resultados financeiros da Caixa Seguridade em 2022. O engajamento é estimulado, em parte, por meio de práticas de remuneração que têm como base a superação das metas estabelecidas, o que engloba o Programa Bônus, bonificação paga aos empregados com função gerencial e aos Consultores de Dirigentes, e o Programa de Remuneração Variável, que é paga aos Dirigentes.

## • Satisfação Interna

A satisfação interna dos empregados e dirigentes pode ser constatada na Pesquisa de Clima realizada em 2022, que teve **nota 82** (em um índice calculado de 0 a 100) e certificou a Companhia como uma empresa com um ótimo ambiente para se trabalhar. Tal pesquisa foi realizada por meio da contratação da consultoria especializada GPTW e rendeu à Caixa Seguridade o selo *Great Place To Work*. Permitiu, ainda, que a Companhia ingressasse no **Índice GPTW B3**. Além da Pesquisa de Clima, foi realizada a Pesquisa de Satisfação – Programa T&D 2022, que teve o objetivo de coletar a percepção dos empregados e dirigentes em relação ao Programa de Treinamento e Desenvolvimento da Companhia. Os resultados obtidos em ambas as pesquisas servem de subsídio para o constante aprimoramento dos processos relacionados.



**Nota 82**, na Pesquisa de Clima realizada em 2022, o que certificou a Companhia como uma empresa com um ótimo ambiente para se trabalhar.

### Novas contratações, por faixa etária

Faixa etária	2020	%	2021	%	2022	%
Abaixo de 30 anos	1	4,8%	2	3,9%	2	5,4%
De 30 a 50 anos	17	81,0%	49	96,1%	34	91,9%
Acima de 50 anos	3	14,3%	0	0,0%	1	2,7%

### Novas contratações, por gênero

Gênero	2021	%	2022	%
Mulheres	26	51,0%	14	37,8%
Homens	25	49,0%	23	62,2%

### Novas contratações, por região<sup>1</sup>

Região	2021	%	2022	%
Centro-Oeste	50	98,0%	35	94,6%
Sudeste	1	2,0%	2	5,4%

<sup>1</sup> Não há empregados com lotação administrativa nas regiões Sul, Norte e Nordeste.

### Rotatividade, por faixa etária - 2022<sup>1</sup>

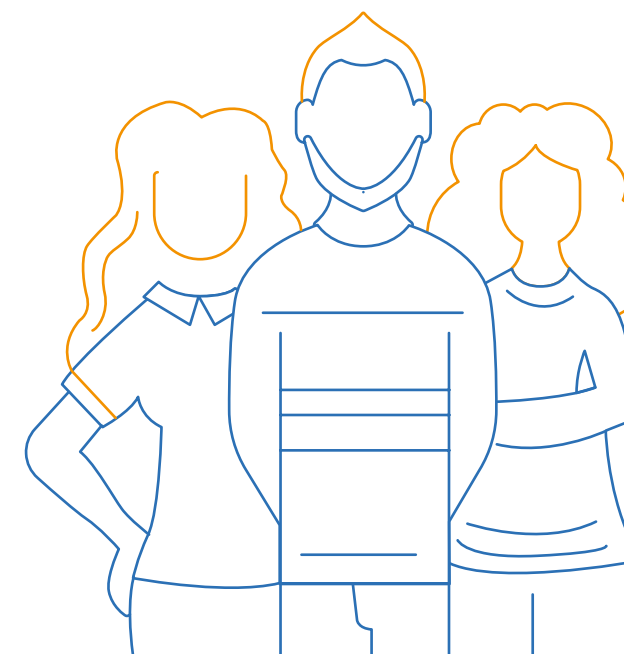
Faixa etária	Saídas	Índice Rotatividade (fórmula Seguridade)
Abaixo de 30 anos	0	33,3%
De 30 a 50 anos	20	21,95%
Acima de 50 anos	1	33%

<sup>1</sup> O Índice de Rotatividade é calculado utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{IndRot} = \frac{[(\text{N}^\circ \text{ contratações} + \text{N}^\circ \text{ desligamentos}) / 2]}{\text{N}^\circ \text{ total da categoria}}$$

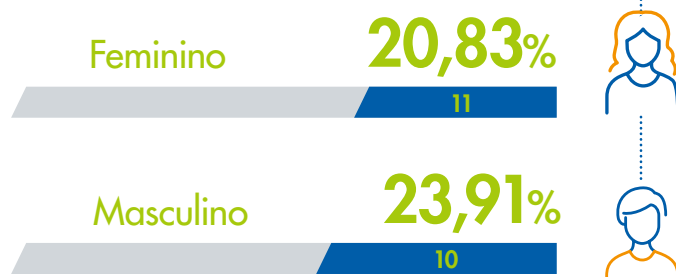
Nº total da categoria

Devido à inclusão do número de admissões no cálculo, é possível que o valor absoluto de demissões seja igual a zero e mesmo assim resulte em uma porcentagem de rotatividade.

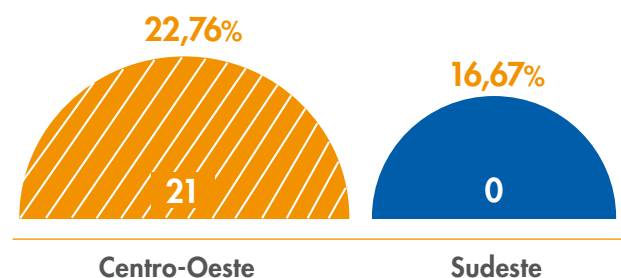


**Redução de 5% no índice de rotatividade da Companhia** em relação a 2021, caindo de **26%** para **21%**, como consequência de todas essas iniciativas.

Rotatividade em 2022, por gênero<sup>1</sup>



Rotatividade em 2022, por região<sup>1</sup>



<sup>1</sup> O Índice de Rotatividade é calculado utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{IndRot} = \frac{[\text{N}^\circ \text{ contratações} + \text{N}^\circ \text{ desligamentos}]/2}{\text{N}^\circ \text{ total da categoria}}$$

Devido à inclusão do número de admissões no cálculo, é possível que o valor absoluto de demissões seja igual a zero e mesmo assim resulte em uma porcentagem de rotatividade. E não há empregados com lotação administrativa nas regiões Sul, Norte e Nordeste.

Em 2022, os esforços em treinamento e coleta de percepções de empregados e dirigentes renderam à Caixa Seguridade a aquisição do selo *Great Place to Work*, o ingresso no Índice GPTW B3 e a redução no índice de rotatividade da Companhia.

### Licença-maternidade e licença-paternidade

GRI 401-3

Licença- maternidade/paternidade	2020		2021		2022	
	homens	mulheres	homens	mulheres	homens	mulheres
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/ paternidade	39	38	56	57	69	60
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/ paternidade	2	2	5	5	7	1
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/ paternidade	3	4	4	4	7	2
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/ paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	6	3	4	4	1	3
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/ paternidade	85,7%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/ paternidade	85,7%	100%	100%	100%	100%	100%

Taxa de retorno ao trabalho dos que gozaram da licença subiu de **85,7% para 100%**

## Treinamento e desenvolvimento

GRI 3-3, 404-1, 404-2

O Plano de Desenvolvimento Corporativo é realizado por meio do Programa de Treinamento & Desenvolvimento Caixa Seguridade (T&D XS), implementado desde 2017 com a finalidade de promover a melhoria contínua do desempenho dos empregados, via treinamento para os negócios e a valorização das pessoas que constroem a Companhia. Desde a sua criação, o T&D XS apresenta forte contribuição no desenvolvimento dos empregados para a superação dos desafios estratégicos da Companhia.

Em 2022, foram investidos R\$ 389 mil no programa, o que representa uma média de R\$ 2,9 mil por empregado, valor 114% maior que o investido por empregado em 2021. Os temas que registraram mais horas de capacitação no ano foram “Estratégias de Produtos”, “Normas e Regulamentação” e “Risco e Compliance”, o que demonstra a forte aderência desse público aos projetos da Companhia e o

alinhamento ao diagnóstico das necessidades de treinamento realizado junto aos gestores da Caixa Seguridade. Dentre esses assuntos, destaca-se “Estratégias de Produtos”, que nivelou e ampliou o conhecimento dos empregados quanto aos produtos de seguridade.

O Programa de Treinamento & Desenvolvimento Caixa Seguridade (T&D XS) promove a melhoria contínua do desempenho dos empregados, via treinamento para os negócios e a valorização das pessoas que constroem a Companhia.

	2021	2022	Variação %
Total de horas de capacitação (em horas)	7.344	13.331	81,5%
Média de horas de capacitação por empregado (em horas)	65	84	29,2%
EIXO <sup>1</sup>	% Horas de capacitação		Variação em pontos percentuais
Cursos Universidade CAIXA	46,2	56,5	10,4
Programa de Desenvolvimento Individual (PDI)	12,7	16,7	4,0
Agenda Corporativa	10,6	22,2	11,6
Formação Continuada	30,6	4,6	-26,0

<sup>1</sup> Não houve capacitação relacionada à «Formação especialista».

É importante destacar que, até 2021, os indicadores do Programa T&D XS eram contabilizados com os dados da Caixa Seguridade e da Caixa Corretora, de forma conjunta. As 13.331 horas totais computadas somente pela Caixa Seguridade, neste ano, portanto, configuraram um resultado significativamente superior.

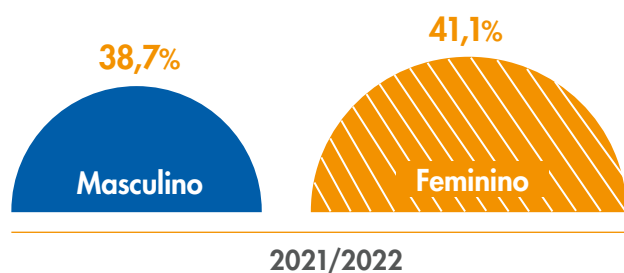
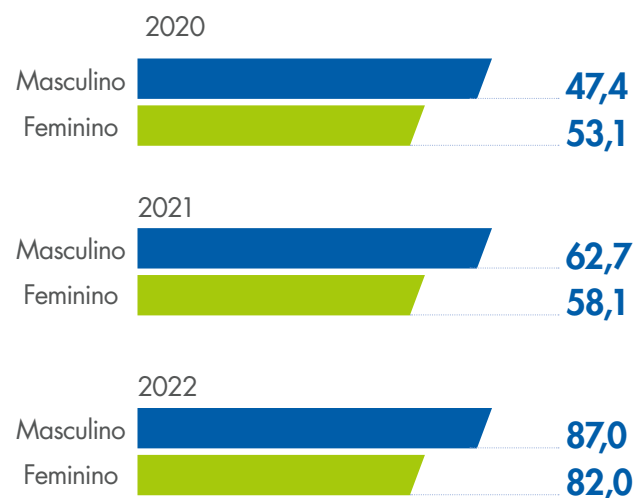




**Cerca de R\$ 2 milhões** foram destinados, em 2022, pelo Programa T&D, para o desenvolvimento dos empregados e dirigentes.

### Média de horas de capacitação por empregado, por gênero

horas por empregado



### Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

Categoria funcional	2020	2021	2022	Δ 2021/2022
	Média de horas	Média de horas	Média de horas	Média de horas
Direção	18,8	12,0	16,0	33,3%
Chefia de unidade	53,9	35,2	76,0	115,7%
Gerencial	26,4	62,7	89,0	41,9%
Técnica	63,0	69,3	96,0	38,6%
Assessoramento	44,2	62,6	25,0	-60,1%

### Eixos do T&D XS

GRI 404-2

O T&D XS é estruturado em quatro eixos de atuação: Agenda Corporativa; Programa de Desenvolvimento Individual (PDI); Formação de Especialistas; e Formação Continuada. Para incentivar a adesão à Agenda Corporativa, eixo que prevê a realização de ações coletivas em temas transversais à Companhia, foi estabelecido um indicador que previa a participação de 75% dos empregados.

Em 2022, o Programa T&D, aprovado pela Diretoria da Companhia, destinou cerca de R\$ 2 milhões para o desenvolvimento dos empregados e dirigentes. Foram realizadas seis Agendas Corporativas sobre temas inerentes às atividades da Caixa Seguridade e relacionados à sustentabilidade: "ESG da Teoria à Prática"; "Palestra sobre Contratação de Bens e Serviços numa Empresa Estatal"; "Treinamento

Anual da Caixa Seguridade sobre Ética, Conduta e *Compliance* – 2022”; “Palestra Balanço Caixa Seguridade”; “Seguridade e Tendências no Mercado de Seguros”; e “Seguros e Previdências”.

O Treinamento Anual da Caixa Seguridade sobre Ética, Conduta e *Compliance* integra o eixo Agenda Corporativa do T&D. Em 2022, foram três dias de palestras, com participação de 118 empregados da Companhia no Dia 1; 97, no Dia 2; e 100, no Dia 3. O evento foi promovido em parceria com as empresas Caixa Asset e Caixa Cartões (do conglomerado CAIXA) e contou com palestras de grandes nomes do mercado.

A satisfação dos empregados com o Programa T&D foi avaliada em pesquisa, na qual a maioria – 69% dos respondentes – deu notas 4 ou 5, em uma escala de 1 a 5, em que 1 é a nota mínima e 5 é a nota máxima. Como um dos pontos de melhoria, foi apontada a necessidade de ampliação do oferecimento de cursos on-line. Em razão desse apontamento, foi contratada uma Plataforma Educacional externa, para acesso digital a mais de 1,4 mil cursos, de diversos temas, a todos os empregados.

O Programa de Desenvolvimento Individual, por sua vez, é uma modalidade focada no desenvolvimento

# 118

**empregados da companhia** participaram do Treinamento Anual da Caixa Seguridade sobre Ética, Conduta e *Compliance*.

**O Treinamento Anual da Caixa Seguridade sobre Ética, Conduta e *Compliance* integra o eixo Agenda Corporativa do T&D e em 2022, foram três dias de palestras.**

individual dos empregados, considerando suas necessidades específicas de aprimoramento. Em conjunto com seus gestores, são definidos os temas e conteúdos fundamentais para a sua capacitação e que devem ser trabalhados com prioridade.

Já a Formação de Especialistas é destinada a empregados específicos, indicados pelas Diretorias para adquirir uma formação mais especializada. As indicações se baseiam em um levantamento dos processos críticos para a continuidade dos negócios e a perenidade da Companhia. Com relação à Formação Continuada, esta consiste na concessão de reembolso de

graduação, pós-graduação e curso de idiomas para empregados, conforme normas preestabelecidas.

### Capacitações com empregados e participadas

Em 2022, no âmbito do rol de ações traçadas para o engajamento das partes interessadas, foram realizados três cursos voltados exclusivamente para as temáticas ESG, destinados aos empregados da Caixa Seguridade e empregados das empresas participadas. A primeira ação de treinamento foi sobre o tema “ESG – Da Teoria à Prática”, com intuito de nivelar conhecimentos básicos, conceitos e aplicabilidade no setor de seguridade. Foram emitidos 323 certificados de participação contemplando empregados da CAIXA Seguridade, Corretora e das empresas participadas.

A segunda ação foi um workshop sob o tema “Diretrizes ESG aplicadas ao risco, à gestão e à governança” ocasião em que se debateu com as equipes destas áreas a geração de valor e redução de riscos socioambientais, levando em consideração o arcabouço regulatório e as práticas de mercado. Por fim, a ação 3 foi o workshop “Diretrizes ESG aplicadas ao negócio”, onde debateu-se com as equipes de negócios a internalização de ESG à estratégia negocial da Companhia.

## Universidade Caixa



A CAIXA, por meio de Convênio de Compartilhamento com a Caixa Seguridade, disponibiliza a todos os seus empregados o acesso à Universidade Caixa (UC), plataforma educacional com cursos nos mais diversos temas, como gestão de governança, liderança e riscos socioambientais. Os cursos à distância da UC são acessados por meio de plataforma on-line da universidade corporativa e abrangem temas voltados para o aprimoramento de competências e conhecimentos que agreguem valor ao negócio. Vários cursos resultam em certificações, sendo que algumas delas são requisitos para que o empregado pleiteie uma promoção. Em 2022, foram registrados mais de 1,9 mil certificados nos currículos dos empregados, que somaram cerca de 57 horas por empregado na plataforma.

Nesse mesmo ano, a Universidade Caixa, por meio da plataforma UC Play, deu continuidade ao modelo de atuação iniciado em 2021, permitindo a escolha das temáticas dos cursos de acordo com as próprias necessidades do aluno. Foram ofertadas oito novas certificações na plataforma, acompanhadas de trilhas de conteúdo preparatório, totalizando, desde 2021, 22 certificações com temas voltados à Governança Corporativa, Liderança, Negócio, *Soft Skills*, Sustentabilidade, entre outros.

## Diversidade e igualdade de oportunidades







GRI 3-3, 405-1, 405-2, 406-1, SASB FN-AC-330a.1

Entre os 129 empregados da Caixa Seguridade em 31 de dezembro de 2022, 69 eram homens e 60 mulheres. Não há distinção de gênero para a definição da remuneração dos empregados ou dos dirigentes. As remunerações são definidas conforme a função/cargo ocupado.

A Companhia não possui, atualmente, uma política específica de diversidade, que está em estruturação. O Plano de Ação de Sustentabilidade constituiu o Programa de Diversidade e Inclusão, com implementação iniciada em 2023.

A controladora CAIXA detém uma Política de Combate e Prevenção ao Assédio Sexual, Moral e Discriminação, com o objetivo de promover um ambiente de trabalho digno, saudável e seguro, inclusive em suas subsidiárias. Adicionalmente, há a Rede de Acolhimento Diálogo Seguro CAIXA, canal permanente de amparo a denunciante de potenciais casos de assédio, em quaisquer modalidades, ou de práticas discriminatórias. Os empregados do Conglomerado também participam da Roda de Diálogo – Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual, para fins de conscientização sobre o tema e incentivo ao debate.

### Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Ano	Gênero	Chefia de unidade	Gerencial	Assessoramento	Técnica
2020		100,0%	63,2%	20,0%	40,0%
		0,0%	36,8%	80,0%	60,0%
2021		92,3%	56,8%	20,0%	37,9%
		7,7%	43,2%	80,0%	62,1%
2022		93,8%	55,1%	40,0%	42,4%
		6,3%	44,9%	60,0%	57,6%

**Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária**

Ano	Faixa etária	Chefia de unidade	Gerencial	Assessoramento	Técnico
2020	Abaixo de 30 anos	0%	5,3%	0%	4,4%
	30 a 50 anos	100%	84,2%	100%	91,1%
	Acima de 50 anos	0%	10,5%	0%	4,4%
2021	Abaixo de 30 anos	0%	2,7%	20,0%	3,4%
	30 a 50 anos	100%	91,9%	80,0%	94,9%
	Acima de 50 anos	0%	5,4%	0,0%	1,7%
2022	Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%	5,1%
	30 a 50 anos	100%	95,9%	100%	93,2%
	Acima de 50 anos	0%	4,1%	0%	1,7%

**Percentual de empregados por categoria funcional, por PCD**

Ano	PCD	Assessoramento	Técnico
2020	Pessoa com deficiência	0%	2,2%
	Pessoa sem deficiência	100%	97,8%
2021	Pessoa com deficiência	0%	3,5%
	Pessoa sem deficiência	100%	96,5%
2022	Pessoa com deficiência	20,0%	3,4%
	Pessoa sem deficiência	80,0%	96,6%

Nota: não existem pessoas com deficiência (PCD) em outras categorias funcionais.

**Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça**

Ano	Cor/raça	Chefia de unidade	Gerencial	Assessoramento	Técnico
2020	Preta	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	Parda	12,5%	21,1%	20,0%	26,7%
	Branca	75,0%	79,0%	80,0%	62,2%
	Indígena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Amarela	12,5%	0,0%	0,0%	4,4%
2021	Preta	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%
	Parda	23,1%	21,6%	20,0%	27,6%
	Branca	61,5%	75,7%	80,0%	58,6%
	Indígena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Amarela	15,4%	2,7%	0,0%	8,6%
2022	Preta	0,0%	2,0%	0,0%	5,1%
	Parda	37,5%	24,5%	40,0%	32,2%
	Branca	50,0%	71,4%	60,0%	54,2%
	Indígena	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Amarela	12,5%	2,0%	0,0%	6,8%

# COMPROMISSO COM OS CLIENTES

GRI 2-25, 3-3

As decisões estratégicas sobre a comercialização de seguros são tomadas sempre em alinhamento com a controladora CAIXA, acompanhando tendências de mercado para geração de negócios rentáveis.

O conjunto de produtos e serviços disponibilizados pela Caixa Seguridade foi desenvolvido de acordo com as regras da legislação aplicável e das disposições da SUSEP e Bacen, para melhor atender aos clientes, com coberturas voltadas para as necessidades tanto de pessoas físicas quanto jurídicas.

As decisões estratégicas sobre a comercialização de seguros são tomadas sempre em alinhamento com a controladora CAIXA, acompanhando tendências de mercado para geração de negócios rentáveis, ampliando o faturamento e promovendo a inclusão

social, por meio do atendimento a públicos menos favorecidos e/ou que não são o foco estratégico dos demais *players* do mercado de seguros.

A Caixa Seguridade utiliza o balcão CAIXA e sua rede parceira para comercializar seus produtos – **saiba mais na página 114**. Conforme a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, o atendimento, independentemente da rede em que for estabelecido, deve ser prestado com qualidade. O documento traz as seguintes diretrizes:



- Melhoria constante dos processos, visando uma maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários, assim como o alcance dos objetivos estratégicos;
- Desenvolvimento de ações estratégicas para cada nicho de mercado; e
- Avaliação permanente das reclamações dos clientes, a fim de utilizá-las, de forma proativa, como instrumentos para a melhoria do atendimento, produtos, serviços e processos.

Para que tais diretrizes sejam cumpridas, a Companhia promove interlocuções frequentes com as Redes CAIXA por meio de treinamentos, capacitações e visitas dos gerentes comerciais. Ademais, as participadas realizam fóruns com foco na experiência dos clientes e empregados CAIXA.

## Reclamações

Semanalmente, a Caixa Seguridade recebe da CAIXA o número de reclamações registradas nos canais de atendimento ao cliente (SAC, Ouvidoria e Bacen) e realiza reuniões periódicas para mitigar os impactos negativos relacionados a elas. Nesse sentido, entre as principais ações realizadas recentemente, estão:

- Ajuste na mensageria de SMS no momento da contratação de todos os produtos, deixando mais claro para os clientes os valores e condições de pagamento;
- Teste de efetividade da régua de comunicação (contatos pontuais que a participada faz com o cliente para comunicar sobre o produto e suas fases, como, por exemplo, início do contrato, renovação e benefícios inclusos); e
- Simplificação da jornada de venda do Seguro Prestamista, garantindo conformidade à contratação e inibindo vendas inadequadas.

Além das reclamações, a qualidade do atendimento é avaliada por meio de: acompanhamento do índice de cancelamento dos produtos e de satisfação dos clientes; quantidade de vendas *versus* cancelamentos; *Net Promoter Score* (NPS); métrica de lealdade do cliente; entre outros. Os índices de reclamação e *feedbacks* dos clientes e empregados, em especial, são considerados para a revisão de produtos, da jornada de venda e pós-venda e da causa raiz de eventuais insatisfações.

### Índice de reclamações junto ao Bacen



Entre os casos mais frequentes de reclamações estão os relativos a: início de venda casada ou aquisição de produto não reconhecida pelo cliente; ausência de prestação de informações no processo de venda, ou inadequação do produto ao perfil do comprador; e recusa ou dificuldade de cancelamento de produto.

Diante desses resultados, a Caixa Seguridade reforçou as ações necessárias para atuar na resolução dos problemas, com destaque para a ativação do “duplo sim” em vendas fora do balcão CAIXA (canais remotos); realização de mais de 4,4 mil capacitações, presenciais e remotas, com os empregados das agências, com a rede parceira e com correspondentes e lotéricos (foco nas características dos produtos, público-alvo, argumentos e qualificação para venda); e melhorias promovidas na jornada de pós-venda dos produtos, a partir da automatização de processos e redução de prazos operacionais para atendimento conclusivo das solicitações dos clientes e empregados.

## Comunicação responsável

GRI G4-DMA, FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.3

A Caixa Seguridade adota cuidados especiais na elaboração das comunicações e divulgações de ações de *marketing*. Sempre avalia as necessidades e objetivos estratégicos na estruturação de mensagens e ações de divulgação, com destaque à responsabilidade social, de maneira que as comunicações não induzam, de qualquer forma, o consumo exagerado ou irresponsável dos produtos e serviços da Companhia. Sem exceção, a comunicação é sempre clara e objetiva, com intuito de alcançar todos os clientes.

A Caixa Seguridade avalia os objetivos estratégicos internos para divulgação de informações e campanhas. Além dessas avaliações, a CAIXA pode demandar iniciativas por meio das áreas comercial e de negócios estratégicos de clientes do banco para, por exemplo, instituir ações em canais de venda, divulgações pontuais e campanhas comerciais e de treinamentos.

A Companhia segue políticas e códigos de conduta próprios e da Controladora para esse desenvolvimento, entre os quais se destaca a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços. A publicidade e propaganda dos produtos de seguridade obedecem a normas regulatórias próprias.

Cabe pontuar que, por serem empresas privadas, as participadas podem definir campanhas específicas, desde que alinhadas com a CAIXA. Nesse sentido, a Caixa Seguridade é um canal de verificação e aprovação das estratégias e instrumentos associados a essas campanhas. Materiais podem ser desenvolvidos de acordo com as necessidades internas, estratégicas e comerciais. A Companhia

**A Caixa Seguridade**  
adota cuidados especiais em  
comunicações e ações de  
*marketing*, sempre pensando  
em sua responsabilidade social.

também recebe solicitações por parte da CAIXA para desenvolver materiais de capacitação e orientação aos empregados com relação aos produtos de seguridade.

Nas agências físicas, a Companhia divulga cartazes e *folders*, que são estrategicamente posicionados para proporcionar informações sobre os produtos para cada nicho de cliente, conforme o canal de vendas/relacionamento com a CAIXA. O site da Controladora também possui informações sobre os produtos. O setor Comercial da Caixa Seguridade capacita os empregados do balcão CAIXA, ensinando argumentos de vendas, características do produto, público-alvo e qualidade.

O Programa de Premiação CAIXA de Produtos de Seguridade incentiva e reconhece financeiramente os empregados envolvidos na venda e comercialização de produtos de Seguridade. Os parceiros recebem remuneração percentual a cada venda realizada.

## Ações de comunicação em 2022

- **Desenvolvimento**, para a Caixa Seguridade e suas empresas, de nova identidade visual, cuja padronização de uso está descrita no Manual de Aplicação das Marcas.
- **Interlocução** com as equipes de marketing das participadas, para propor a redação de textos informativos sobre os produtos. Foram desenvolvidos 14 novos modelos de folhetos, sobre produtos como Rapidex; capitalização; previdências; consórcios; seguros residenciais; seguros de acidentes pessoais; seguros de vida; e seguros habitacionais. Foram distribuídos 16 milhões desses materiais, com o objetivo de reforçar a marca e dialogar com clientes de perfil tradicional.
- **Para reconhecer os empregados que indicam produtos de seguridade**, valorizando os melhores desempenhos, foram distribuídos PINs físicos e medalhas em versão digital, disponibilizados para que os empregados os utilizem em suas redes sociais – a mais utilizada foi o LinkedIn, rede que, aliás, passou a receber publicações da Caixa Seguridade que geraram mais de 30,3 mil impressões no feed de notícias e nas páginas de participantes em apenas 16 dias. Ao todo, foram 15 publicações, entre próprias e repostagens, de divulgações das participadas, com alto índice de engajamento.
- **Foram difundidos, de agosto a dezembro, 51 cards, guias, cartilhas e banners sobre o Time de Vendas (saiba mais na página 23)**, além de 42 peças de apoio a ações regionais e campanhas comerciais.
- **Em 2022, foram previstas, desenvolvidas e realizadas 12 comunicações eletrônicas; 6 cartilhas informativas; 6 boletins de Riscos e Controles Internos; 4 Relatórios Trimestrais; 2 workshops; 2 Semanas de Acultramento; 1 ação de conscientização; e 1 treinamento/ evento anual para todo o público-alvo e convidados externos.**

## Atendimento acessível

GRI G4 FS14

Manter estruturas físicas e arquitetônicas acessíveis é uma preocupação da CAIXA.

Em 2022, a CAIXA adotou iniciativas de valorização do ser humano, capacitando seus empregados para atendimentos aos clientes e usuários potencialmente vulneráveis, com deficiência e/ou mobilidade reduzida, incluindo pessoas com deficiência e transtorno do espectro autista (TEA) ou cliente acompanhado por pessoa autista, de forma a realizar atendimentos individualizados respeitando as peculiaridades e vulnerabilidades de cada um com atendimentos inclusivos, empáticos, céleres, efetivos e alinhados às especificidades de cada pessoa.

Para contemplar os deficientes visuais e auditivos, a CAIXA oferece a possibilidade de impressão de contratos em braile e site elaborado com protocolos de acessibilidade. Além disso, o banco presta atendimento inclusivo a clientes com deficiência auditiva por meio de solução tecnológica que traz um tradutor especialista em Libras. Todas as facilidades permitem maior flexibilidade de um uso mais simples e intuitivo e com o mínimo de esforço físico.



Em relação aos atendimentos virtuais, a Caixa Seguridade oferece os seguintes serviços, por meio da Controladora e das empresas participadas:



### Assistência básica do produto Seguro Residencial

Serviço de inspeção de imóveis para pessoas com deficiência (também para crianças e idosos).

### Serviços telefônicos para pessoas com deficiência auditiva



### 0800 702 4260

Para Seguro de Vida, Prestamista, Previdência e Consórcio. Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, que buscam por informações ou desejam fazer sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos. O atendimento funciona 24 horas, todos os dias. Como Ouvidoria, funciona das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais.



### 0800 722 0287

**Para Seguro Auto:** exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, 24 horas por dia, todos os dias da semana.



### Central de Atendimento ao Surdo

Pós-venda – informações gerais, segunda via de documentos, endossos e pagamentos.



### +55 11 99506 9519 – WhatsApp

SAC Deficientes Auditivos e de Fala.



### 0800 770 1799: Assistência – Acessibilidade

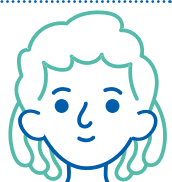
Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, que buscam por informações ou desejam fazer sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos. O atendimento funciona 24h, todos os dias.



### Chat para Capitalização

Disponibilizado na página da Caixa Seguridade » SMS. Para interagir com os atendentes, os usuários podem enviar um SMS com a palavra "CSSAC" para o número: 29734.

**A CAIXA adotou iniciativas de valorização do ser humano, incluindo pessoas com deficiência e transtorno do espectro autista (TEA) como público elegível para atendimento preferencial.**



**14 estados**  
receberam a Caravana para Elas  
que ofereceu cursos e serviços gratuitos.

### Atendimento em regiões economicamente desfavorecidas ou de baixa densidade populacional

GRI FS13

Por atuar diretamente no Balcão de Vendas da CAIXA, a Caixa Seguridade conta com a maior rede de distribuição do Brasil, estando presente na quase totalidade dos municípios do País. A sua capacidade de chegar às populações mais desfavorecidas é potencializada por pontos de atendimento móveis, em caminhões e agências-barco.

A CAIXA manteve sua abrangência de atuação nacional, tendo suas operações distribuídas em 4.298 agências, 60 agências digitais, 10 agências-caminhão, 2 agências-barco, 13.375 Unidades Lotéricas e 9.087 Correspondentes CAIXA Aqui.

Mais informações podem ser encontradas na página 94 do [Relatório de Sustentabilidade da CAIXA](#).

## Educação e inclusão financeira

GRI 3-3, G4 DMA

A educação financeira é uma diretriz da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da Companhia que visa a promoção, de forma persistente e contínua, de informações relevantes visando o estímulo ao uso consciente de produtos e serviços de seguridade. A Caixa Seguridade também se beneficia da educação financeira que a CAIXA proporciona a seus clientes, empregados e à sociedade como um todo, disponibilizando jogos, aulas educativas, planilhas e cartilhas em seu [site](#), e [uma playlist em seu canal do Youtube](#).

Por meio de parcerias com a Secretaria Nacional de Política para Mulheres e a Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal, a Controladora realizou, em 2022, palestras de educação financeira para mulheres em situação de vulnerabilidade. Elas também foram foco de ação realizada em conjunto com o Sebrae Nacional, o Sistema S – que inclui Senai, Sesc e Sesi, entre outros serviços sociais governamentais – e o Governo Federal. A Caravana para Elas

foi levada a 14 Estados para oferecer cursos e serviços gratuitos, como abertura de conta bancária e formalização de mulheres empreendedoras ou interessadas em empreender.

Ainda em parceria com o Sebrae, foram executadas ações de educação financeira aos Clientes Microempreendedores Individuais – MEI e Microempresas, em dez estados brasileiros, com objetivo de incentivar a capacitação de empreendedores. O Programa de Orientação Financeira Microempreendedor será estruturado para iniciar em 2023, atrelado ao lançamento do Rapidex MEI (B2C).

Para todos os empregados da CAIXA e Conglomerado, é fornecido material sobre educação financeira por meio da Universidade Caixa, na qual são encontrados cursos, cartilhas, vídeos e *podcasts* elaborados por profissionais renomados do mercado.

# FORNECEDORES

GRI 2-6, 2-23, 3-3

As aquisições realizadas diretamente pela Caixa Seguridade envolvem serviços de assessoria e consultoria; treinamentos; despesas de pronto pagamento e outros serviços; além de ferramentas específicas para viabilizar a atividade administrativa.

Em 2022, a Companhia despendeu mais de R\$ 5 milhões, pagos a 57 fornecedores. A cadeia de suprimentos da Caixa Seguridade se concentra nas cidades de Brasília e São Paulo.

## Avaliações de fornecedores

A Controladora CAIXA contrata os fornecedores cujos bens e serviços serão compartilhados de acordo com a Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, segundo a qual todas as áreas gestoras devem ser envolvidas na avaliação do impacto socioambiental gerado pelo objeto das contratações. Tais áreas devem indicar as formas de prevenção e/ou mitigação dos efeitos da contratação ou, ainda, identificar oportunidades para agregar critérios socioambientais aos bens e serviços, induzindo os fornecedores e, conseqüentemente, o mercado, a

adotá-los, impulsionando um movimento de evolução permanente para a excelência na sustentabilidade.

Como forma de mitigação dos riscos relacionados a *compliance* e integridade, é realizada análise prévia à contratação, a fim de serem verificados eventuais riscos para os interesses da Companhia. A diligência prévia é conduzida pela área de Riscos, *Compliance* e Controles Internos, gerando dossiê que permite conhecer a real situação de uma pessoa ou empresa por meio do maior número de informações possível, com o objetivo de fortalecer o processo decisório, reduzindo riscos, inclusive o risco da integridade, ou seja, possibilidade de perdas decorrentes de ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

**A área de Riscos, Compliance e Controles Internos realiza diligência prévia às contratações, fortalecendo o processo decisório e reduzindo riscos, inclusive o risco da integridade.**

Em complemento a essas iniciativas, a Caixa Seguridade inclui em seus contratos cláusulas voltadas a assegurar o compromisso de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros com a adoção de mecanismos de prevenção à corrupção e outros atos ilícitos.

Todas as contratações da Companhia devem ser autorizadas na alçada definida no Regime de Alçadas, aprovado pelo Conselho de Administração.

## Direitos Humanos

Os Códigos de Ética e de Conduta da Caixa Seguridade vedam parcerias e a contratação de fornecedores que utilizem trabalho infantil, escravo ou análogo, e que adotem práticas contrárias à Carta Internacional dos Direitos Humanos e aos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente.

# IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI 203-2

A Caixa Seguridade não realizou diretamente ações sociais em 2022. No entanto, acompanhou o desempenho de iniciativas de cunho social de suas participadas e da CAIXA, que promoveu inúmeras ações de educação financeira para clientes, empregados e a sociedade como um todo.

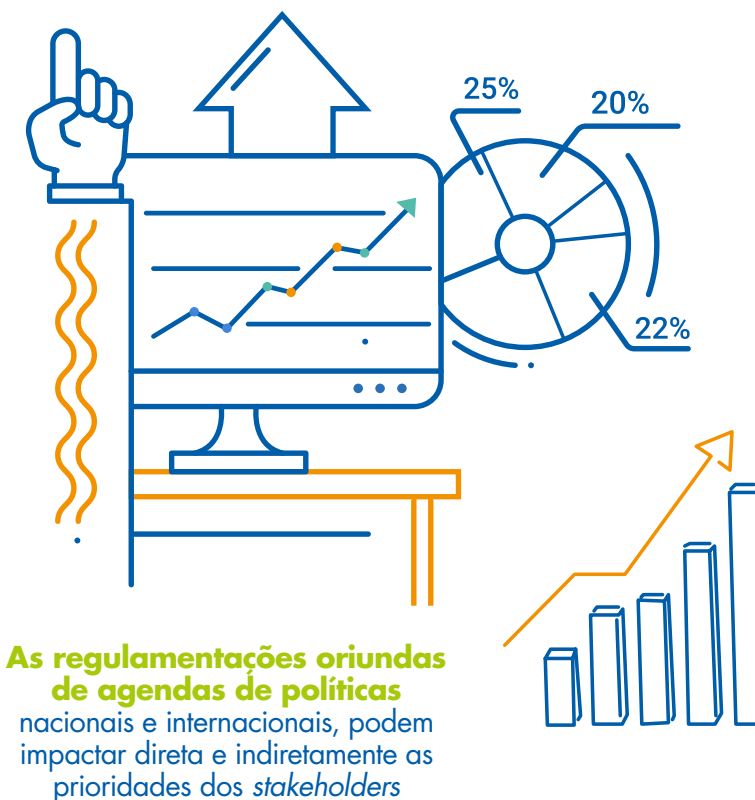
Os impactos econômicos indiretos, no contexto de referências externas e prioridades para os *stakeholders*, podem ser observados em vários aspectos. As regulações oriundas de agendas de políticas nacionais e internacionais – como política fiscal, taxa de juros, regulações e acordos ambientais e climáticos dos quais o Brasil é signatário –, além de pactos e compromissos em sustentabilidade, como o Pacto Global, podem impactar indiretamente e, em alguns casos, diretamente, as prioridades dos *stakeholders*, pois influenciam o comportamento de compra e consumo, a modelagem de preços e a relação entre prêmio/coberturas.

Por exemplo, a Resolução SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022, dispõe sobre requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais. Essa norma impacta diretamente na percepção do consumidor quanto à existência de seguradoras responsáveis, transparentes, éticas e comprometidas com a sociedade e com o meio ambiente.

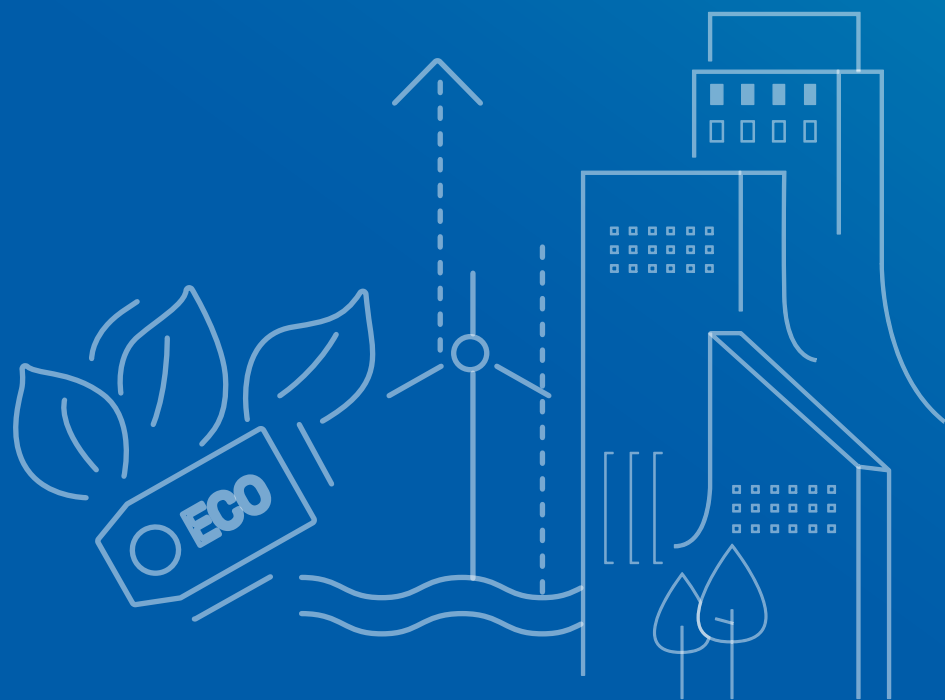
**A Caixa Seguridade reconhece as regulações oriundas de agendas de políticas nacionais e internacionais, além de pactos e compromissos em sustentabilidade.**



**A Resolução SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022**, por exemplo, é uma norma que impacta diretamente na percepção do consumidor quanto transparência, ética e comprometimento com a sociedade e o meio ambiente, por parte de seguradoras responsáveis como a Caixa Seguridade.



INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



# 5

## SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

### Capitais Relacionados

Capital Intelectual  
Capital Natural

### ODS



- 78 ● Estratégia de Sustentabilidade
- 81 ● Materialidade
- 83 ● Mudanças climáticas e emissões
- 85 ● Produtos e serviços com adicionalidades socioambientais
- 87 ● Sustentabilidade nas Empresas Participadas

# ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

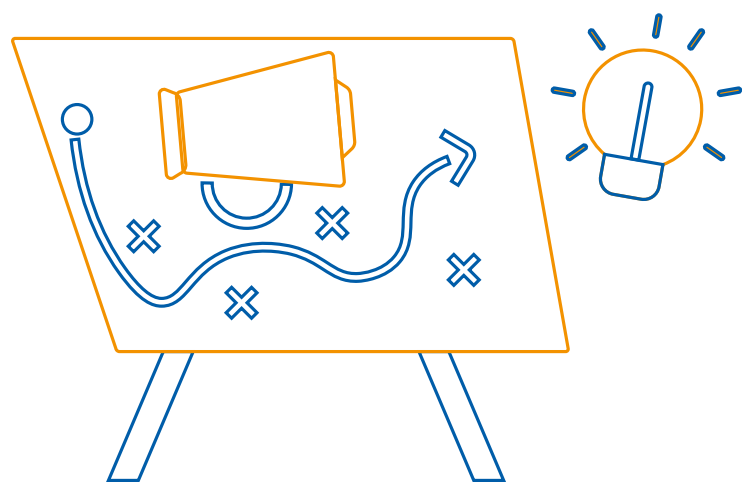
GRI 2-12, 2-23, 2-24, 201-2, G4-DMA (FS1 e FS5), SASB FN-IN-410a.2, FN-IN-450a.3, FN-AC-410a.2

A realização de due diligence é obrigatória, segundo a Política de Compliance e Integridade, o que fortalece o processo decisório e reduz riscos.

A Caixa Seguridade deu importantes passos para promover as temáticas de sustentabilidade, a iniciar pela incorporação delas ao Planejamento Estratégico Institucional no ciclo 2022-2026 e ao Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes referente ao exercício de 2022.

A Companhia também atualizou sua **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)**, cuja nova versão traz maior aderência às práticas e valores dispostos pela controladora e uma simplificação dos termos utilizados, de forma a abordá-los de maneira mais clara e objetiva. A Política orienta a Caixa Seguridade na incorporação da temática sustentável em todas as dimensões de atuação da Companhia, desde sua estratégia e gestão até nos negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e relacionamento com as Partes Interessadas.

Entre as diretrizes estabelecidas na PR SAC, estão: considerar a relevância dos riscos identificados e os impactos nos negócios da Companhia na estratégia de gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos; comunicar aspectos sociais, ambientais e climáticos de forma transparente, contínua, eficaz, oportuna, clara, verdadeira, precisa e tempestiva; adotar critérios de sustentabilidade nos processos de compras e contratações de bens e serviços; tratar todas as partes interessadas com equidade, justiça, respeito, cortesia e dignidade; e repudiar toda e qualquer violação de direitos humanos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum.



A realização de *due diligence* é obrigatória, segundo a Política de Compliance e Integridade, o que fortalece o processo decisório e reduz riscos.



As temáticas de sustentabilidade foram incorporadas ao Planejamento Estratégico Institucional, no ciclo de 2022-2026



## Plano de Sustentabilidade



Ainda em 2022, a Caixa Seguridade estruturou seu **Plano de Sustentabilidade**, para orientar as ações nesse sentido em 2023 e aprofundar, até 2024, a cultura da sustentabilidade na Companhia.

Segundo o Plano, esse objetivo será atingido a partir de quatro vertentes: **ações estruturantes** (Políticas, Instrumentos, Pactos e Compromissos), com o envolvimento de todas as áreas da Companhia, tendo a sustentabilidade como tema transversal; **parcerias** (Governo Federal, Governos locais, Oscips e Universidades); **ações de curto prazo** (Selos, Eventos e Campanhas); e **integração com as participadas** (Indução, Engajamento, Ganho de escala e Impacto nas ações). Um dos destaques é o estabelecimento de um Comitê Executivo de Sustentabilidade, com caráter não estatutário, sujeito à aprovação da Diretoria. Espera-se que a iniciativa resulte em um aprimoramento da governança em sustentabilidade, melhorando a imagem da Caixa Seguridade perante o mercado e garantindo sua elegibilidade em itens essenciais de avaliação no ranking ISE/B3.

De acordo com o Plano 2023-2024, a implementação das ações previstas também deve trazer para a Caixa Seguridade:



### Melhora do desempenho financeiro

Maior rentabilidade e menor volatilidade no mercado



### Aumento da confiança do investidor

Compromisso com a sustentabilidade pode atrair mais recursos e valorização



### Potencializar a fidelidade do cliente

Diferenciação da concorrência e geração de mais satisfação e lealdade



### Fortalecimento da imagem positiva

Melhor reputação e credibilidade perante o público interno e externo



### Redução de custos e desperdícios

Otimização de processos e eficiência operacional



### Amenização dos riscos

Antecipação e mitigação dos riscos

## Iniciativas futuras

Outras iniciativas previstas no plano contemplam a reformulação do programa de educação financeira, para que este beneficie públicos em situação de vulnerabilidade. Adicionalmente, estabelece a publicação do Programa de Diversidade, que também incluirá públicos considerados em risco ou vulneráveis, assim como a adesão ao Pacto Global e às WEPs (plataforma dos Princípios de Empoderamento das Mulheres, da ONU Mulheres).

Para a parte ambiental, o foco é na economia de baixo carbono, com ações de fortalecimento da atuação da Companhia na seara climática alinhadas às práticas de mercado, na medida da proporcionalidade do negócio. Para 2023, o plano recomendou a realização do inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) abrangendo os escopos 1 (emissões diretas), 2 (energia elétrica) e 3 (emissões indiretas, como viagens a trabalho e deslocamentos casa-trabalho). Recomendou, ainda, a auditoria do documento, como requisito para a admissão no Programa Brasileiro GHG Protocol padrão ouro e para

o seu Registro Público, tendo em vista a proposta de adquirir créditos de carbono para neutralização.

A aprovação e o monitoramento trimestral do Plano de Sustentabilidade cabem à Diretoria, que também deve direcionar os esforços para execução das iniciativas dentro dessa temática. Cabe ressaltar ainda que, na articulação das estratégias sustentáveis, o mais



**Economia de baixo carbono,** com ações de fortalecimento da atuação da Companhia, é nosso foco para parte ambiental.

alto órgão de governança atua na supervisão da condução dos processos da Caixa Seguridade para identificar e gerenciar seus impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

## Gestão de riscos socioambientais

Caixa Seguridade define os riscos socioambientais como possíveis causadores de perdas financeiras e prejuízos à imagem da Companhia decorrentes de potenciais danos socioambientais relacionados aos negócios. Para geri-los, a Companhia considera a relevância e impactos de cada risco identificado, adotando mecanismos que promovam o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais e econômicos.

A PRSAC traz diversas diretrizes nesse sentido, como a de realização de *due diligencies* em direitos humanos e ambiental em contratos e a análise da carteira de clientes. Além disso, orienta para o aprimoramento dos negócios com a perspectiva da sustentabilidade. Ademais, todas as empresas participadas apresentam políticas de responsabilidade social, ambiental e climática próprias, alinhadas à PRSAC.

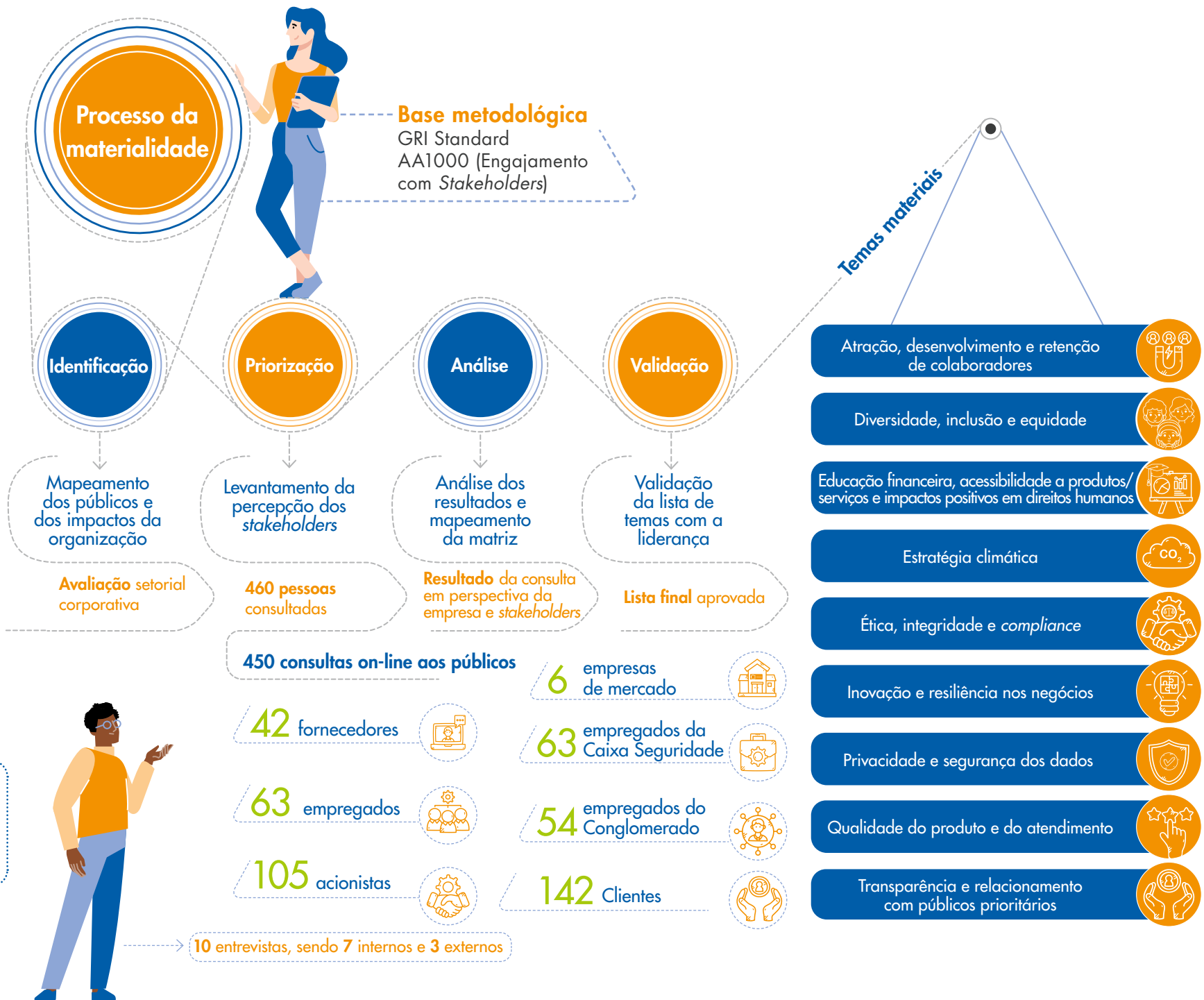


# MATERIALIDADE

GRI 3-1, 3-2

A Caixa Seguridade manteve, em 2022, a Materialidade revisada em 2021, com base na metodologia GRI e na estrutura para Engajamento com Stakeholders da AA1000. O processo contemplou um estudo abrangente, conduzido por consultoria especializada, por meio de questionários e entrevistas com os dirigentes e principais públicos de relacionamento da Companhia. Foram realizados, também, mapeamentos dos públicos e impactos da organização e avaliação de documentos setoriais e corporativos. A partir dessas informações, foi elaborada uma matriz, que foi validada pelas lideranças da Caixa Seguridade.

Para mais informações sobre o processo de materialidade, veja a página 80 do Relatório Anual de 2021.



Temas materiais

ODS

Estudo de  
impactos

GRI 3-3

Recursos e partes interessadas afetadas

Clique sobre os ícones dos temas para saber como são impactados.



# MUDANÇAS CLIMÁTICAS E EMISSÕES

GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3

Em seu Planejamento Estratégico Institucional 2023-2027, a Caixa Seguridade se compromete com a mitigação das mudanças climáticas por meio da meta de neutralizar as emissões de gases de efeito estufa

(GEE) em todos os escopos (1, 2 e 3)<sup>1</sup>. As ações tomadas para permitir que esse objetivo seja cumprido serão monitoradas pela Diretoria e pelo Conselho de Administração, conforme calendário pré-definido.

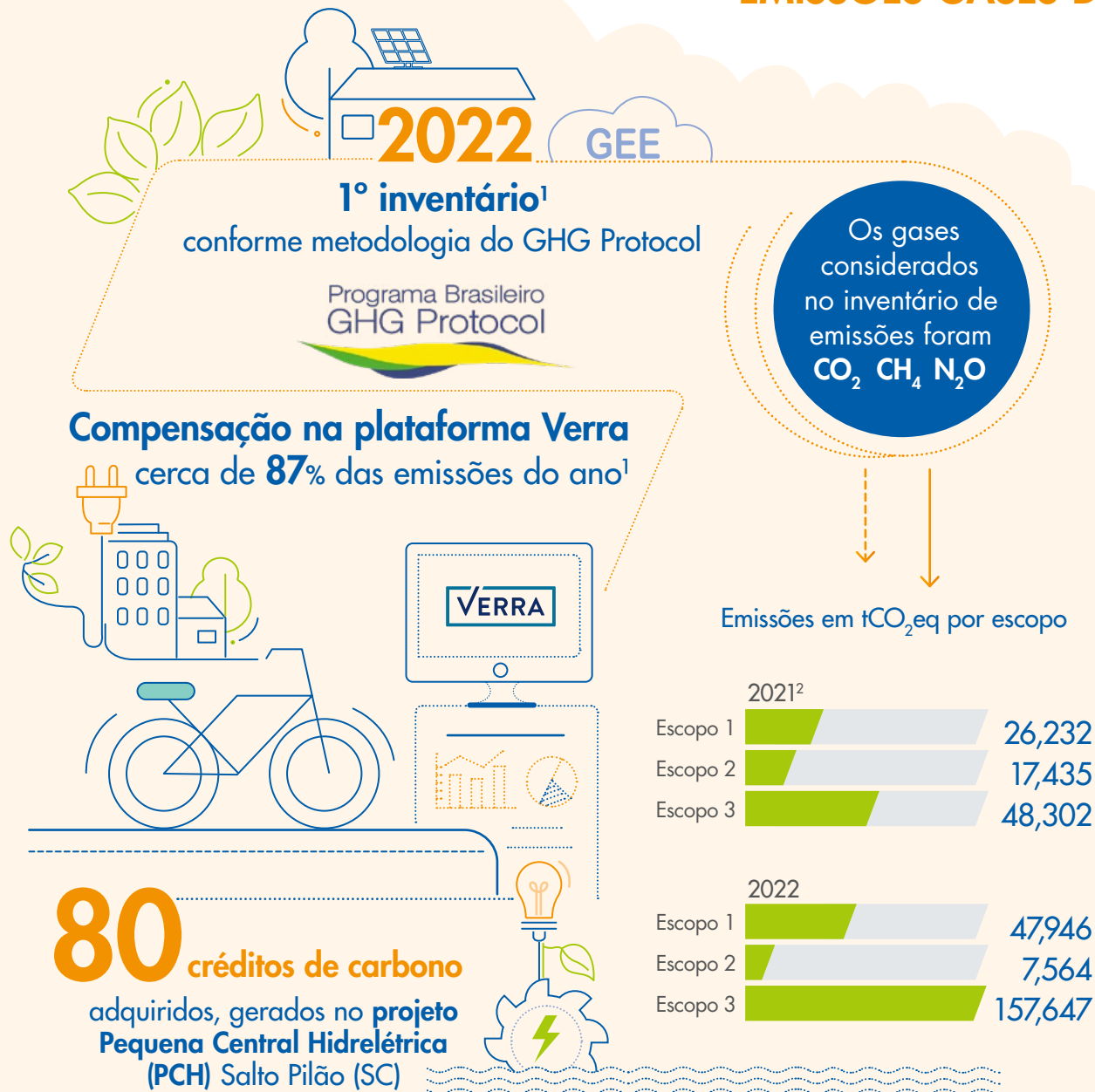
Tais ações estão previstas no Plano de Sustentabilidade e incluem, entre outras, a possível participação no **Carbon Disclosure Project (CDP)** e a utilização dos indicadores provenientes dessa iniciativa como forma de gerenciar o

seu impacto real e potencial no tema. Adicionalmente, a Caixa Seguridade estuda iniciar a adaptação das recomendações da **Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD)**, para incluí-las em seus relatos nos próximos anos.



1. Escopo 1: Combustão estacionária, combustão móvel e emissões fugitivas (extintores de incêndio); Escopo 2: Consumo de eletricidade (abordagem por localização); e Escopo 3: Resíduos sólidos, viagens a negócios, deslocamento casa-trabalho, transporte e distribuição (*upstream*) e trabalho remoto.

## EMISSÕES GASES DE EFEITO ESTUFA – GEE



### Próximos Passos



**Neutralização das emissões de GEE**  
Em todos os escopos (1, 2 e 3)

Proposição de **novos indicadores**  
Inclusão no Relatório de Riscos

**Monitoramento** pelo Comitê  
de Sustentabilidade

Implantação de  
**Plano de Mitigação**



**Adesão e uso dos indicadores**  
para gerenciar impactos



**Adaptação às recomendações** e inclusão  
nos Relatos dos próximos anos

1. Ano-base 2021

2. Com a realização do inventário de emissões referente a 2022, verificou-se, em comparação com o inventário realizado em 2021, diferença na contabilização em trechos de deslocamento dos empregados, levando à correção total de emissões inicialmente publicado – 80 tCO<sub>2</sub>e para os três escopos – para 91,97tCO<sub>2</sub>e.

# PRODUTOS E SERVIÇOS COM ADICIONALIDADES SOCIOAMBIENTAIS

GRI G4 FS14 e FS7, SASB FN-IN-410b.2

A Caixa Seguridade, enquanto *holding* e empresa subsidiária da Caixa, está alinhada ao interesse público na execução dos seus negócios, de acordo com as legislações e normas vigentes, com produtos

e serviços que objetivam a proteção da vida e dos bens e a educação financeira, alinhados à expectativa dos seus acionistas. Entre esses produtos, estão alguns desenvolvidos de acordo com

premissas socioambientais, seja para apoio a clientes pertencentes a grupos minorizados ou que pretendem adotar práticas ambientais.



## Microseguros Prestamista Individual e Microempreendedor (MEI)

Microseguros destinados a pessoas físicas das classes C, D e E, para que estas proporcionem aos seus familiares proteção contra eventuais dívidas. Os produtos cobrem, atualmente, mais de 2 milhões de clientes.



## Prev Pra Elas

Produto de previdência criado para apoiar o planejamento de um projeto futuro para o público feminino, com benefícios de custeio de consulta de prevenção ginecológica anual. Há, também, a possibilidade de redução de preços em consultas médicas, odontológicas e exames.



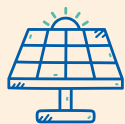
## X Cap do Bem

Título de capitalização que possibilita aos clientes a realização de doações às instituições da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae).



## Consórcio Mulher Empreendedora

Permite a aquisição de veículos leves para o negócio, placas solares para minimizar o custo da energia, máquinas, equipamentos e outros, com condições diferenciadas para clientes mulheres empreendedoras.



## Cobertura para placas solares

A Caixa Seguridade lançou cobertura para placas solares, visando a reforçar os serviços dedicados a práticas mais sustentáveis e que colaboram com a preservação do meio ambiente. A cobertura envolve danos físicos causados às placas solares e seus componentes, causados por incêndio, explosão, implosão, fumaça, queda de aeronave, impacto de veículos terrestres, danos elétricos, quebra de vidros, vendaval, furação, ciclone, tornado, queda de granizo, roubo ou furto mediante arrombamento, danos mecânicos quando decorrentes de eventos amparados pela cobertura de danos elétricos, e danos provocados pelos efeitos de geada ou neve.



## Rapidex Mulher

Disponibiliza assistências para casa, carro e moto, com serviços de chaveiro, mão de obra hidráulica e elétrica, reboque, troca de pneu e outros. O serviço é pioneiro no mercado ao oferecer, também, diferenciais exclusivos, como apoio jurídico e de proteção à mulher em situação de violência e programa de orientação nutricional com acesso a modelos de cardápios e profissionais qualificados. O Rapidex ainda oferece um portal de educação, com professores online e conteúdo de aprendizagem para auxiliar na obtenção de diploma de ensino fundamental e médio, além da preparação para o Enem. As seguradas participam de sorteios mensais, concorrendo a R\$ 10 mil.



## Seguro Residencial Sustentável

O Seguro Residencial oferece serviços voltados à adaptação do imóvel para atender as necessidades do público mais vulnerável, como crianças, idosos e pessoas com deficiência (PCD), de forma a prevenir acidentes domésticos e proporcionar mais qualidade de vida. O produto também conta com a contratação opcional da assistência Especial Sustentabilidade, que estimula o descarte de móveis e equipamentos de forma responsável e consciente, e oferece consultoria ambiental com orientação para o uso eficiente de energia e água, além da ajuda de especialistas para realizar projetos e transformar a residência do segurado em um lar mais sustentável, como por meio da adoção de telhado verde, sistema de reaproveitamento de água de chuva, uso de energia solar, entre outros.

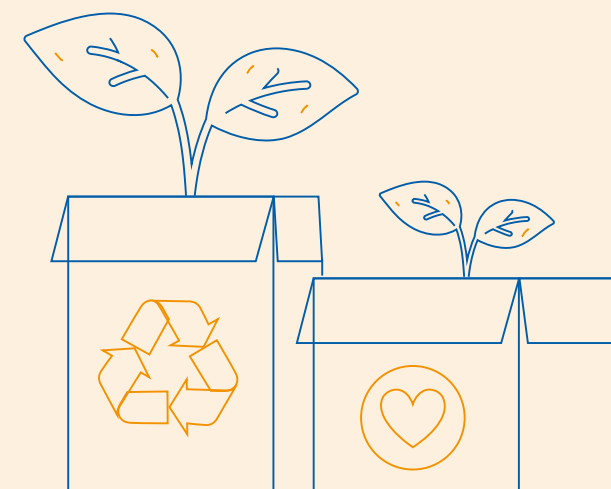


## Vida Mulher

Produto que oferece coberturas e assistências em caso de morte por causas naturais e acidentais, invalidez permanente total ou parcial por acidente, cobertura opcional para cônjuge, indenização e isenção de pagamento em caso de câncer feminino (mama, útero ou ovários) e isenção de pagamento em caso de desemprego. O Vida Mulher passou por revisão em 2022, com a inclusão de novas opções de assistências para melhor adequação do produto às necessidades das clientes.

### GRI G4 - FS7

	Produto com Benefício	% do total
Prestamista Microcrédito e MEI	R\$ 39.608.068,78	17,2%
Vida Mulher	R\$ 152.554.752,37	66,4%
Rapidex Mulher	R\$ 993.475,00	0,4%
Prev Pra Elas	R\$ 7.075.434,15	3,1%
Habitacional Mais e especial	R\$ 29.603.690,83	12,9%



# SUSTENTABILIDADE NAS EMPRESAS PARTICIPADAS

## Caixa Residencial

A **Política de Sustentabilidade da Caixa Residencial** lista os compromissos formais da empresa sobre temas de sustentabilidade nas dimensões de governança, mudanças climáticas, produtos e serviços e outros temas afins.

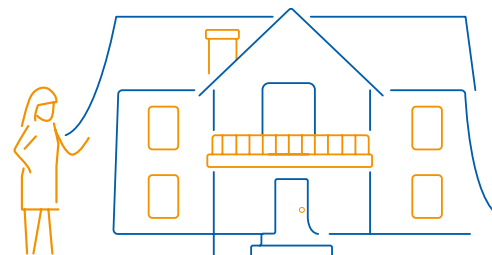
A empresa já explicita as questões de sustentabilidade por meio de metas e desafios declarados no seu Planejamento Estratégico Institucional (PEI), e deverá reportar em 2024 um Relatório de Sustentabilidade sob a metodologia GRI. Dentro do PEI, a sustentabilidade é um dos pilares da Companhia, compondo 1 dos 8 desafios que tem como objetivo “fortalecer questões ambientais, sociais e de governança e favorecer o desenvolvimento de



**A empresa também fomentou o empreendedorismo feminino, por meio do Programa Entre Mulheres, realizando exposições dos itens oferecidos pelas mulheres a todos os colaboradores.**

atividades conscientes”. A Caixa Residencial tem ainda a meta de “Absorção da Cultura ESG”.

Entre os produtos com critério/condicionantes de sustentabilidade que a empresa oferece estão o novo seguro de cobertura para placas solares e os serviços de assistência com apelo à sustentabilidade, como descarte



ecológico, consultoria ambiental e projetos ecoeficientes.

A Caixa Residencial adota a estratégia de três linhas de defesa de responsabilidades sobre os riscos e controles internos, seguindo as etapas de identificação, avaliação, priorização, resposta ao risco, monitoramento e reporte dos riscos avaliados.



**R\$ 8.365,71** foram investidos em campanhas de apoio às pessoas em vulnerabilidade social.

A empresa dispõe ainda de uma Comissão de Voluntariado para definir estratégia de ações de apoio aos públicos em situação de vulnerabilidade, buscando engajar os colaboradores no ato de solidariedade (Programa Ajuda+). Em 2022, foram executadas campanhas para arrecadação de alimentos, agasalhos, kits de higiene e presentes para crianças no Natal. Foram investidos R\$ 8.365,71 para realização destas ações. A empresa também fomentou o empreendedorismo feminino, por meio do Programa Entre Mulheres, realizando exposições dos itens oferecidos pelas mulheres a todos os colaboradores.

## Caixa Vida e Previdência

A **Política de Sustentabilidade da Caixa Vida e Previdência** aplica-se às partes interessadas da Holding XS1 S.A. e de suas sociedades controladas ("Companhia"), Caixa Vida e Previdência S.A. e XS2 Vida e Previdência S.A. Para 2022, a área de sustentabilidade ainda não tinha estruturado um plano formal, que começou a ser maturado para o primeiro semestre de 2023.

Na empresa, a governança de sustentabilidade fica a cargo da Gerência de Planejamento Estratégico, área ligada diretamente ao Diretor-Presidente, que concentra o direcionamento estrutural do tema, sua execução com outras áreas bem como o acompanhamento da agenda. Além disso, foi instituído em 2022 um Comitê Gerencial de Sustentabilidade, no qual os líderes de áreas diretamente correlacionadas ao tema são membros e o Diretor-Presidente é o patrocinador. O regulamento do comitê exige a realização de reportes trimestrais das ações para o Comitê Executivo, que é a instância máxima de gestão.

Na Caixa Vida e Previdência a sustentabilidade está explicitada nos principais caminhos a serem seguidos

e nos chamados de direcionadores estratégicos. Um dos projetos estratégicos do portfólio contempla a criação de um novo produto de previdência que considere questões de sustentabilidade, além de outros projetos temáticos.

Outra iniciativa é a obtenção do GHG Protocol. Para o ciclo de 2022, a empresa se apoiou na elaboração do inventário via metodologia **Bilan Carbone**, baseada no GHG Protocol e que foi conduzida pela CNP Assurances com execução da empresa EcoAct.

A Caixa Vida e Previdência realizou uma série de ações socioambientais em 2022. Em parceria com a CNP Assurances, conduziu a campanha *World Cleanup Day*, que consistiu em ação coletiva com empregados da empresa para a limpeza de um espaço público escolhido pela organização.

A *Let's Move 2022*, por sua vez, foi uma campanha em parceria com a CNP Assurances, com o objetivo de registrar a quilometragem das atividades físicas dos funcionários e convertê-la em doações para instituições sociais de apoio à população ucraniana. Já a *Heart*

**Na Caixa Vida e Previdência a sustentabilidade está explicitada nos principais caminhos a serem seguidos e nos chamados de direcionadores estratégicos.**

*Bike* foi uma experiência diferenciada de *team building* para liderança, com responsabilidade social. O objetivo foi construir 16 bicicletas (aro 20) em pequenos grupos de participantes (total de 70 líderes), com foco na qualidade, trabalho em grupo, liderança, comunicação, gerenciamento de tempo e recursos, engajamento, confiança, colaboração e responsabilidade social. No final da atividade, as bicicletas e capacetes foram entregues para crianças de 6 a 9 anos de Paraisópolis (comunidade socialmente vulnerável na cidade de São Paulo).



## Caixa Assistência

As ações de sustentabilidade estão explicitadas na Política de Sustentabilidade da empresa e há previsão de que, em 2023, a Caixa Assistência ofereça cursos para duas turmas de 50 mulheres com o objetivo de qualificá-las para atuarem como montadoras de móveis e cadastrá-las em plataforma profissional, o que proporcionará geração de renda e qualidade de vida. As comunidades a serem beneficiadas estão em Coutos (Salvador/BA) e Heliópolis (São Paulo/SP).

A empresa realizou, em agosto, uma ação social junto à ONG Mulher Samaritana, que acolhe mulheres em situação de vulnerabilidade, doando kits de higiene feminina. Foram doados 200 kits.

Há ainda produtos sendo comercializados com incentivo as boas práticas sociais e ambientais. Um deles é o Descarte Ecológico, disponível em apólices de seguro Caixa Residencial (B2B), visando incentivar a coleta e o descarte de bens (móveis e equipamentos) com correta destinação ambiental, de acordo com as melhores práticas de sustentabilidade e certificação de destinação responsável. Outro produto com pegada sustentável

é o Apoio Mulher, comercializado no pacote Rapidex Mulher (B2C), que dá suporte para prevenção e combate a situações de violência doméstica, incluindo a orientação para obtenção de medida protetiva de urgência.

A empresa tem como meta socioambiental a Operação Carbono Neutro, de compensação das emissões de gases de efeito estufa gerados na operação de serviços de Assistência. A ação é de responsabilidade da Tempo Assist, acionista da Caixa Assistência e fornecedor de estrutura operacional.

No âmbito institucional, já existe a intenção de agregar metas específicas em um projeto estratégico de Certificação GPTW, bem como a articulação e execução de temas de sustentabilidade de forma pulverizada em planos táticos e metas de áreas.

## Caixa Capitalização

A empresa estruturou um Plano de Sustentabilidade, anual, e elabora um Relatório Anual para reportar ações em sustentabilidade, seguindo a Circular SUSEP 666. O tema da sustentabilidade é tratado pela Comissão de Sustentabilidade, que inclui a participação de diversas áreas. Os assuntos são debatidos e encaminhados para deliberação da Diretoria Executiva.

Entre as ações ambientais realizadas está a coleta de tampas plásticas e anéis circulantes para o projeto Rio Eco Pets, que tem como objetivo arrecadar recursos para a castração de animais em situação de vulnerabilidade pela venda dessas peças. Foram doados aproximadamente dois quilos de material por mês, totalizando 24 kg em 2022. Outra ação foi a distribuição de ecobags para todos os envolvidos na operação da Central de Atendimento ao Cliente e para os empregados, para incentivar a redução do uso de sacolas plásticas.

Clique aqui para saber mais sobre a Política de Sustentabilidade da Caixa Capitalização.



Unindo as pautas de meio ambiente e segurança alimentar, foi criada uma horta urbana em escola filantrópica localizada no bairro da Saúde, no Rio de Janeiro, próxima à sede da empresa. Empregados voluntários ajudaram no preparo e adubagem da terra, seguido do plantio de verduras, legumes e temperos.

Além de muitos produtos terem em sua essência a educação financeira, um programa específico é desenvolvido em palestras dirigidas ao público interno. A empresa também realiza investimentos sociais privados, aportando recursos em projetos que são definidos junto à Diretoria Executiva e alinhados a estratégia corporativa.

Em 2022, a Caixa Capitalização apoiou o projeto Dançar Sparta, executado durante três meses na comunidade da Pedra Lisa, próxima à sua sede, que culminou com uma apresentação na festa de fim de ano da Caixa Capitalização. Ainda, por meio da lei de incentivo Rouanet (Lei 8.313/1991), a empresa patrocinou o projeto social Lá Vem História, iniciativa literária atrelada a outras formas de linguagem artística, que foi conduzida em 15 escolas municipais do Rio de Janeiro, beneficiando mais de 5 mil crianças de 6 a 12 anos.



## Caixa Consórcio

A Caixa Consórcio possui uma Política de Sustentabilidade própria e assume formalmente o compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs), do Pacto Global, das Nações Unidas.

A empresa se prepara para cumprir metas de sustentabilidade a partir de 2024. A sustentabilidade estará no plano estratégico da empresa, que se encontra em elaboração.

A Caixa Consórcio já realiza *due diligence* socioambiental relativamente à cadeia de fornecedores. Dentro do atual fluxo de diligências para

contratação de fornecedores, alguns pontos relacionados ao tema socioambiental são observados dentro de uma análise de tabelas restritivas, tais como multas e restrições do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e a consulta de certidão negativa de débito de pessoa jurídica.

Na empresa, não há um programa estruturado de diversidade e inclusão, no entanto todos os processos seletivos são realizados de forma inclusiva. A Caixa Consórcio atua com a equidade de gênero e acolhimento de PCDs e LGBTQIAP+.

INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



6

# DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO

- 92 ● Resultados comerciais
- 99 ● Retorno aos acionistas
- 99 ● Ambiente regulado

Capitais Relacionados

Capital Financeiro  
Capital Social e  
de Relacionamento

ODS



# RESULTADOS COMERCIAIS

GRI 201-1, 203-2



## R\$ 430 milhões

Em cotas de consórcio vendidas em um único dia de *Black Friday*, ante média de R\$ 1 bilhão/mês



## R\$ 84,5 milhões

Recorde histórico em seguro residencial contratados no mês de setembro



## R\$ 9,9 milhões

Recorde de vendas de Capitalização em dezembro, na modalidade pagamento mensal

## Realizando Sonhos

R\$ 11,5 bilhões  
de cartas de crédito vendidas



A Caixa Seguridade finalizou 2022 com 3,16 milhões de vidas seguradas e R\$ 166 bilhões em coberturas. Com relação aos seguros residenciais, ao fim do ano totalizavam 4,2 milhões de lares e R\$ 615,5 bilhões em coberturas. No ano, foram pagos R\$ 2 bilhões em indenizações.

A alta de juros impactou negativamente as vendas de seguros e a baixa de juros refletiu-se positivamente nos montantes de reservas de previdência.

## Conforto das famílias

+ de 212 mil  
serviços realizados de assistência.

## Futuro Seguro

R\$ 133,8 bilhões  
em reservas de previdência

Adicionalmente, foram comercializadas na rede da CAIXA, em 2022, R\$ 11,5 bilhões em cartas de crédito de consórcio, volume 16 vezes maior do que o registrado para o ano de 2021, resultado do sucesso da reformulação e melhora nos produtos ofertados pela Caixa Consórcios. No quarto trimestre de 2022, o segmento apresentou um crescimento de 423,2% em relação ao mesmo trimestre de 2021, e redução de 20,0% em relação ao terceiro trimestre de 2022.

Veja os destaques:



Prêmios Emitidos

**Vida**

R\$ **2,1** bilhões

+5,6% /2021



Prêmios Emitidos

**Habitacional**

R\$ **2,9** bilhões

+6,6% /2021



Prêmios Emitidos

**Residencial**

R\$ **756** milhões

+12,7% /2021



Receitas de

**Distribuição**

R\$ **1,7** bilhões

+50,1% /2021



Arrecadação

**Capitalização**

R\$ **1,6** bilhões

+18,4% /2021



Cartas de Crédito

**Consórcios**

R\$ **11,5** bilhões

+776,2% /2021



Reservas de

**Previdência**

R\$ **133,7** bilhões

+21,8% /2021



Receitas de

**Corretagem**

R\$ **1,5** bilhões

+63,9% /2021



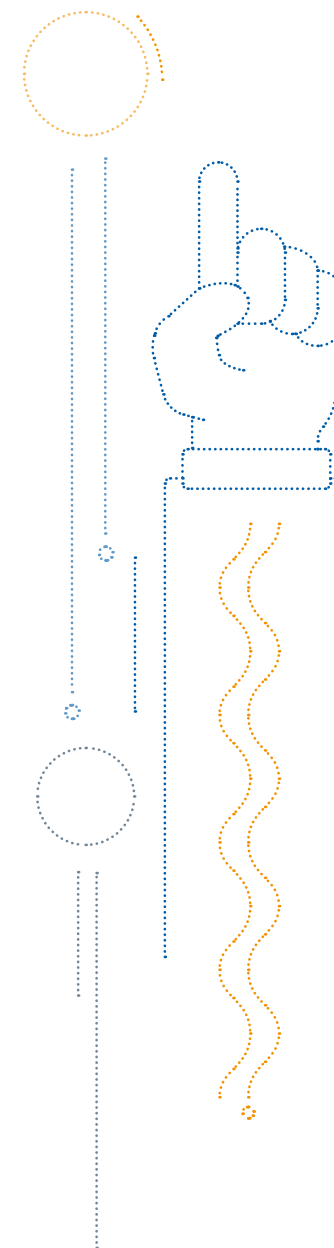
## Interlocução e ações táticas

Sete gestores regionais ligados à Caixa Seguridade atuam no Brasil todo fazendo a interlocução com o balcão da CAIXA e as redes de varejo, *private* e atacado. Eles também coordenam a equipe de mais de cem consultores das participadas. A interação entre os gestores e consultores otimiza a realização dos treinamentos e ações táticas de vendas, por meio de reuniões, apresentações e outras ações, levando as melhores práticas, argumentos de venda e um estado de mobilização da rede em ações de incentivo. Campanhas com brindes e produtos da seguridade e outras mobilizações menores completam a agenda.

Em meio às inúmeras estratégias de vendas, o canal virtual CAIXA Tem é essencial, por contar com mais de 100 milhões de clientes potenciais. Nesse aspecto, o desafio da Caixa Seguridade é desenvolver produtos específicos para o aplicativo, o que já vem acontecendo, por exemplo, com ações de promoção do Rapidex ou do crédito com prestamista **(veja mais na página 95)**. A meta é publicizar esses produtos sempre que o cliente acessar o app no celular ou visitar um caixa de autoatendimento (ATM).

## Rapidex em destaque no caixa eletrônico

A Caixa Seguridade implantou em 2022, por intermédio da Caixa Assistência, vendas do Rapidex em caixa eletrônico. O produto visa garantir ao contratante serviços de assistências especializadas, oferecendo os principais benefícios de serviços existentes em apólices de seguros de veículos e residenciais, sem a necessidade da contratação da cobertura securitária. Além disso, possibilita ao titular concorrer a premiações por meio de sorteios durante toda a vigência do título.



## Novidades em produtos

### Veículos pesados

A Caixa Seguridade e a Caixa Consórcio lançaram uma nova modalidade de consórcio para veículos pesados, como caminhões, tratores, colheitadeiras, máquinas, implementos agrícolas, entre outros. O produto beneficia o agronegócio brasileiro, com vantagens que estimulam a modernização da produção rural e agrícola, bem como do setor de transportes pesados.

O crédito para a compra dessas máquinas varia de R\$ 200 mil a R\$ 1 milhão, com até 100 meses para pagamento, sem juros. Os equipamentos, novos ou usados, podem ter até dez anos de fabricação e o cliente ainda pode utilizar até 30% do valor como complemento para ofertar em lance, potencializando as chances de contemplação.

### Prestamista para produtor rural

Foram feitas mudanças no Seguro Vida do Produtor Rural, que pode ser contratado junto à adesão de crédito. O novo formato desse seguro prestamista traz como novidade a simplificação do processo de comercialização, com a venda no momento da contratação do crédito.

### CAIXA Tem

Em 2022, na esteira dos investimentos feitos pela CAIXA no CAIXA Tem, banco digital da controladora, a Caixa Seguridade passou a comercializar por esse canal, começando por um seguro contra acidentes, com auxílio funeral, a R\$ 30,00. Posteriormente, foram agregados ao aplicativo o seguro prestamista na jornada de contratação do crédito, microsseguros, entre outros.

### Previdência

A Caixa Seguridade ampliou seu portfólio de fundos de previdência para pessoas jurídicas, aumentando de 27 para 70 fundos.

### Capitalização

Possibilidade de ofertar o produto Capitalização de pagamento único na forma de edições limitadas.



**+287,1%**

na arrecadação anual em capitalização.

### Para as mulheres

A Caixa Seguridade desenvolveu e disponibilizou, em 2022, produtos e benefícios para atender as necessidades específicas das mulheres, como o Rapidex Mulher, o Vida Mulher, o Prev Pra Elas e o Consórcio Mulher Empreendedora (saiba mais sobre esses produtos na página 85).

Os benefícios e assistências personalizados para mulheres foram inspirados no programa CAIXA pra Elas, portfólio de soluções focado nesse público comercializado pela CAIXA.

**42**

novos fundos de Previdência para pessoas jurídicas, totalizando 70 opções para comercialização.



## Desempenho operacional e financeiro

Com um lucro líquido recorrente de R\$ 2,76 bilhões em 2022, a Caixa Seguridade registrou o melhor resultado anual histórico, um crescimento de 45,4% em relação a 2021, resultado que reflete o nível de desempenho da estrutura de parcerias estratégicas implantadas pela Companhia, o que contempla a corretora própria em plena operação. Neste ano, as Receitas Operacionais cresceram 53,5%, com aumento de 63,9% nas Receitas de Corretagem.

Em complemento à receita operacional da Companhia, as Receitas de Participações Societárias (MEP), que equivalem a 53,5% do total em 2022, apresentaram crescimento de 56,5% em relação a 2021, desempenho motivado pelo amadurecimento operacional das novas parcerias e pela melhora na sinistralidade. A Controladoria teve papel essencial, por meio da verificação e acompanhamento da eficiência das empresas investidas e da própria Caixa Seguridade.

# 53,5%

**de crescimento nas  
Receitas Operacionais,**  
com aumento de 63,9% nas  
Receitas de Corretagem

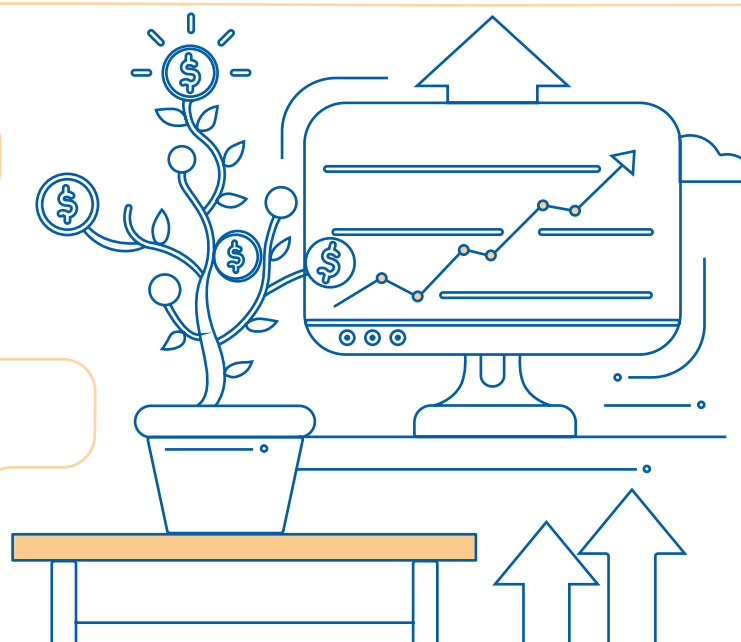


# 56,5%

**de crescimento nas  
Receitas de Participações  
Societárias**



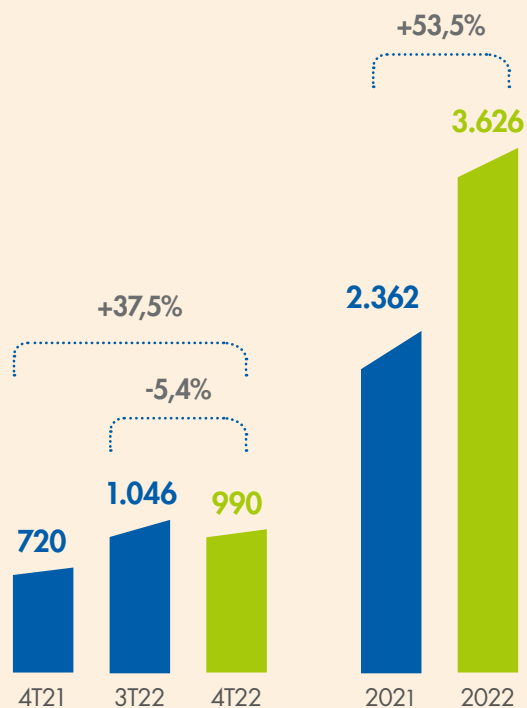
Com um lucro líquido recorrente de R\$ 2,76 bilhões em 2022, a Caixa Seguridade registrou o melhor resultado anual histórico, um crescimento de 45,4% em relação a 2021, resultado que reflete o nível de desempenho da estrutura de parcerias estratégicas implantadas pela Companhia.





## Receitas Operacionais

R\$ **3.626** milhões

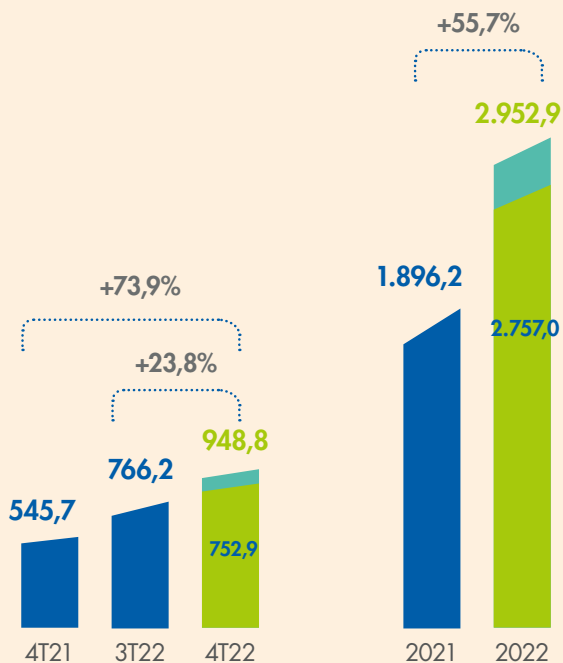


Receitas	%	/4T21	/2021
Participações	53%	+60%	+57%
Comissão	47%	+15%	+50%

12M22

## Lucro Líquido Contábil

R\$ **2.953** milhões

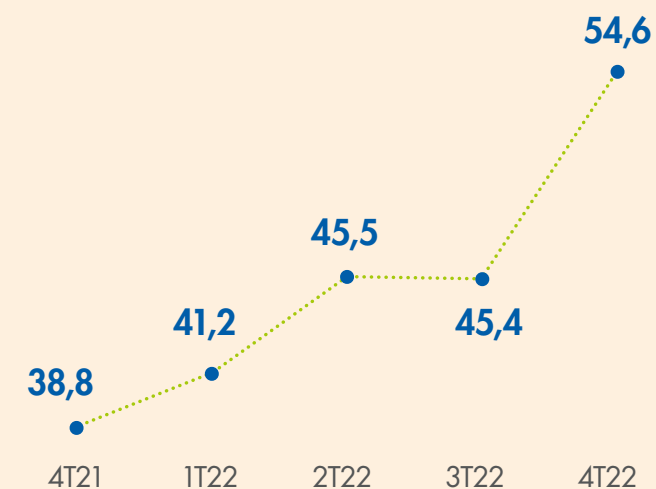


● Lucro Líquido Não Recorrente ● Lucro Líquido Recorrente

Maior **Lucro Líquido** histórico da Companhia. Na visão recorrente, R\$ 2,76 bilhões um crescimento no ano de 45,4% em relação a 2021.

## ROE<sup>1</sup>

**54,6%** a.a.



Distribuição de **R\$ 2.558 milhões em dividendos**, equivalente a 91,8% do Lucro Líquido Ajustado.

<sup>1</sup> Lucro dos últimos 12 meses \ média do PL ajustado do mês de referência com o correspondente do exercício anterior

## Prêmio Estadão Finanças Mais 2022

A Caixa Seguridade ficou em primeiro lugar na Categoria Seguros Gerais do prêmio Finanças Mais 2022, apurado pelo Estadão em parceria com a Austin Rating. A premiação apresenta uma radiografia das instituições líderes do setor financeiro no País, com base na análise das demonstrações contábeis publicadas em seus respectivos balanços em 2021. No caso das instituições de seguro, os nichos analisados foram: Auto; Saúde; Gerais; Vida e Previdência; Capitalização; Patrimonial; e Riscos Financeiros.

### Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ milhares)

	2020	2021	2022
<b>Valor adicionado a distribuir</b>	<b>2.186.547.385,41</b>	<b>2.474.956.174,79</b>	<b>4.078.837.284,55</b>
Receita líquida	2.186.547.385,41	2.474.956.174,79	4.078.837.284,55
<b>Valor econômico distribuído</b>	<b>2.186.547.385,41</b>	<b>2.474.956.174,79</b>	<b>4.078.837.284,55</b>
Custos operacionais	379.131.876,05	527.029.162,89	1.053.714.265,05
Pessoal (remuneração e benefícios)	34.908.787,84	44.262.638,93	66.149.181,18
Pagamentos a provedores de capital	1.770.254.978,94	1.897.158.458,99	2.952.840.518,94
Remuneração de capitais de terceiros	2.251.742,58	6.505.913,98	6.133.319,38
<b>Valor econômico retido</b>	-	-	-

## Valor econômico direto gerado e distribuído

GRI 201-1

O valor econômico gerado pela Companhia está relacionado, sobretudo, às operações domésticas no mercado segurador e de corretagem realizadas pelas empresas participadas do Grupo. O valor econômico distribuído, por sua vez, está concentrado em despesas de pessoal e tributos federais e municipais decorrentes das mencionadas atividades domésticas, nada obstante a distribuição de dividendos para acionistas nacionais, sobretudo.



## RETORNO AOS ACIONISTAS

**A IFRS 17 aumentará a transparência da posição financeira e do desempenho das seguradoras, e permitirá a comparação entre suas demonstrações financeiras.**

Como resultado da solidez dos negócios, foram distribuídos aos acionistas R\$ 2,56 bilhões em dividendos, o equivalente a 91,8% do Lucro Líquido Ajustado. O *payout* (métrica que indica a porcentagem do lucro líquido de uma empresa distribuído aos seus acionistas na forma de dividendos) elevado é uma característica do mercado segurador e, portanto, o investidor espera da Caixa Seguridade sua manutenção em patamares elevados, além de uma alta geração de caixa com a comercialização dos produtos.



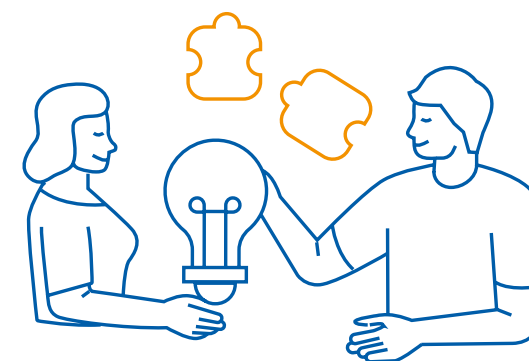
Os pagamentos de dividendos são feitos conforme política elaborada em 2022 e que pode ser conferida aqui.

## AMBIENTE REGULADO

O principal desafio regulatório em 2022 foi adequar a Caixa Seguridade à *International Financial Reporting Standards 17* (IFRS 17), norma que entrou em vigor em 2023. Tal norma demanda alterações expressivas na forma de as seguradoras fazerem a contabilidade e apresentarem as informações financeiras e, portanto, foi necessário implementá-la junto às investidas e treinar os empregados envolvidos. Sete empregados participaram dessas capacitações.

A IFRS 17 aumentará a transparência da posição financeira e do desempenho das seguradoras, e permitirá a comparação entre suas demonstrações financeiras.

Outro ponto de atenção para a Companhia no ano foi o tributário, pois, foi preciso prever as eventuais mudanças que poderiam resultar de uma possível reforma nesse sentido.





INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI E SASB

- 101 ● Sumário de Conteúdo da GRI
- 110 ● Sumário de Conteúdo SASB

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso	Caixa Seguridade relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
GRI G4 sector disclosures	GRI G4: <i>Financial services</i>

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>						
<b>A organização e suas práticas de relato</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	11 A Caixa Seguridade atua somente no Brasil.			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	8 As diferenças entre as entidades incluídas em seu relato financeiro e a lista das incluídas em seu relato de sustentabilidade estão disponibilizadas. A Companhia evidencia posição consolidada de suas demonstrações, conforme notas explicativas 1, alínea "b" e 6, alínea "a".  As participações minoritárias (não controladas) são avaliadas pelo método de equivalência patrimonial e seus efeitos e ajustes nas demonstrações financeiras são evidenciados na nota explicativa de número 14 "investimentos em participações societárias", da demonstração financeira do exercício de 2022.  A abordagem considera fusões, aquisições e alienações de entidades ou de partes de entidades, sendo também evidenciada em notas explicativas às demonstrações financeiras. Essa evidência pode ser encontrada nas seguintes notas: Nota 1, alínea "a"; Nota 2; Nota 4, alíneas "f" e "l"; Nota 12; e Nota 26, alínea "a". Disponível em: <a href="https://www.ri.caixaseguridade.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/">https://www.ri.caixaseguridade.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/</a>			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	8			
	2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulação.			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-5	Verificação externa	125 O processo de auditoria do Relatório de 2022 passou pela deliberação da Diretoria durante a aprovação da metodologia da RVD 2023 da Caixa Seguridade. Foi incluído na metodologia um indicador de desempenho relacionado à preparação do Relato Integrado. Ao optar pelo RI, estabeleceu-se a submissão do mesmo à verificação externa por uma terceira parte externa e independente da Companhia.			

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Atividades e trabalhadores</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	11, 75 A Caixa Seguridade concluiu a alienação da totalidade das participações societárias detidas na CNP Consórcio S.A. Administradora de Consórcios (em 16 de novembro de 2022), na Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda. (em 22 de dezembro de 2022) e na CNP Participações em Seguros Ltda., que detém as participações na Companhia de Seguros Previdência do Sul e na CNP Capitalização S.A. (em 27 de janeiro de 2023).  As informações referentes às entidades <i>downstream</i> da organização e suas atividades, assim como as parcerias comerciais envolvendo a criação de cinco <i>Joint Ventures</i> para a comercialização de produtos e serviços de Seguridade em âmbito nacional na Rede CAIXA e por meio da Caixa Corretora, podem ser encontradas no seguinte endereço: <a href="https://www.ri.caixaseguridade.com.br/a-companhia/empresas-do-grupo/">https://www.ri.caixaseguridade.com.br/a-companhia/empresas-do-grupo/</a>			
	2-7	Empregados	60 Os números disponibilizados se referem ao total de empregados da Companhia, conforme dados extraídos do sistema de cadastro de empregados da Controladora CAIXA ao término do período de relato, tendo como base a posição final em 31/12/2022.			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	60			
<b>Governança</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	31 As competências dos membros dos órgãos de governança podem ser encontrados no item 12.5/6 na v.8 do Formulário de Referência de 2022.  A indicação é pautada pelos critérios de diversidade e complementariedade de experiências, considerando, preferencialmente, a pluralidade de idade, etnia e gênero, entre outros.			
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	31, 36			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Os cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente não poderão ser acumulados pela mesma pessoa, ainda que interinamente, para que não ocorra concentração de poder e prejuízo ao dever de supervisão do Conselho em relação à Diretoria.			
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	78			

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Governança</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	23, 33 Para gerenciar seus impactos na economia, meio ambiente e na sociedade, há um Superintendente Nacional responsável pela gestão de riscos e <i>compliance</i> . Além disso, a responsabilidade pela gestão de impactos também foi delegada a três gerentes executivos e suas equipes na Superintendência Nacional de Gestão de Riscos e <i>Compliance</i> . A prestação de contas é realizada trimestralmente ao Conselho de Administração, apresentando os resultados da Companhia e os impactos identificados.			
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	As informações foram coletadas com a participação de todas as áreas da Caixa Seguridade e centralizadas pela Gerência Nacional de Recursos Humanos e Estratégia. A Diretoria da Caixa Seguridade assegura a integridade dessas informações e reconhece ter sido aplicado o pensamento coletivo na elaboração e na apresentação deste Relato Integrado. As informações foram também objeto de assegurar limitada por auditor independente registrado na CVM, em conformidade com as normas emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e estão de acordo com as orientações contidas na RESOLUÇÃO CVM Nº 14, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2020. O mais alto órgão de governança, que é o Conselho de Administração, aprova as informações relatadas, posto que permanentemente analisa a adequação dos controles internos da Companhia, de modo a fortalecer sua integridade e credibilidade, inclusive quanto aos temas materiais da organização.			
	2-15	Conflitos de interesse	44			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	51			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Desenvolvimento da alta governança por capacitação especializada prevista em Plano de Ação de Sustentabilidade.			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	37			
	2-19	Políticas de remuneração	38	2-19-a ii) bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento.	Não aplicável.	A política de remuneração da Companhia não contempla bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento. Entretanto, os Diretores da Caixa Seguridade possuem Incentivos educacionais que preveem o reembolso de cursos de idiomas, Graduação e Pós-Graduação, conforme sistemáticas vigentes.

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Governança</b>					
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-20	Processos para determinação da remuneração	38 Não há consultores de remuneração envolvidos na determinação da remuneração dos membros estatutários na Companhia. Na Assembleia Geral, há a participação dos stakeholders via representante - membro eleito delegado pelos acionistas minoritários, que poderá aprovar/vetar ou sugerir melhorias e alterações às propostas discutidas, o que inclui as propostas de remuneração dos dirigentes da Caixa Seguridade.		
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>					
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-21	Proporção da remuneração total anual	38 Em 2022 não houve reajuste na maior remuneração paga na Companhia, que se refere à do Diretor-Presidente. Para os demais membros estatutários (Diretores Executivos, Conselheiros e membros do Comitê de Auditoria) também não houve reajuste na remuneração em 2022.		
	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4		
	2-23	Compromissos de política	40, 45, 75, 78 A Seguridade prioriza atender as necessidades das mulheres, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade, através de serviços e produtos específicos. Além disso, o Plano de Ação em Sustentabilidade inclui a reformulação do programa de educação financeira para públicos em situação de vulnerabilidade e a publicação do programa de diversidade, que também abrange grupos considerados em risco ou vulneráveis.		
	2-24	Incorporação de compromissos de política	25, 78 Não há incorporação de compromissos públicos assumidos pela Caixa Seguridade. Está previsto para os próximos anos, no Plano de Ação em Sustentabilidade, a adesão ao Pacto Global e aos VEPs (Princípios de Empoderamento das Mulheres), da ONU Mulheres.		
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	69		
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	45, 47		
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não ocorreram não conformidades com leis e regulamentos em 2022.		
	2-28	Participação em associações	15		



Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
<b>Engajamento com as stakeholders</b>						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	58, 59			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados da Caixa Seguridade são cobertos pela Convenção e Acordo Coletivo de Trabalho vigente firmado pela CAIXA.			
<b>TEMAS MATERIAIS</b>						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	81			
	3-2	Lista de temas materiais	81 No ciclo de 2022 os temas materiais permanecem os mesmos de 2021.			
<b>Estratégia climática</b>						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	25, 51, 82, 83	<p>3-3-e iii) A eficácia das medidas, inclusive o progresso rumo aos objetivos e às metas;</p> <p>3-3-e iv) Aprendizados e como foram incorporados nas políticas e procedimentos operacionais da organização;</p> <p>3-3-f) Descrever como o engajamento com <i>stakeholders</i> embasou as medidas tomadas (3-3-d) e como a organização informou se as medidas foram eficazes (3-3-e).</p>	<p>Não aplicável;</p> <p>Informação não disponível.</p>	<p>Não aplicável pois não há metas definidas. Apesar de metas de compensação das emissões apuradas anualmente, a Companhia ainda não possui metas de redução. No entanto, o IGEE referente a 2022 está em processo de verificação. A verificação é realizada por empresa acreditada pelo Inmetro e segue os padrões observados no PBGHG. Além disso, está prevista a conclusão de plano de ação para diminuição das emissões. Em conjunto, a verificação e o plano de mitigação possibilitarão o estabelecimento de metas de redução das emissões.</p> <p>Ainda não foi constatado. A Caixa Seguridade está estruturando a sua ação na temática.</p>
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	54, 78, 83 A partir da matriz de materialidade e estratégia de Sustentabilidade definidas em 2023, serão identificados os riscos e oportunidades e seus possíveis impactos associados.			
<b>Ética, integridade e compliance</b>						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	40, 45, 46, 58, 75, 82			

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Ética, integridade e compliance</b>					
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	51, 53		
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	40, 42, 43		
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registrados casos relacionados à corrupção no período de 2022.		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não foram registrados casos de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.		
GRI 415: Avaliação social de fornecedores 2016	415-1	Contribuições políticas	Não foram realizadas contribuições políticas financeiras ou de outra natureza direta ou indiretamente em 2022 pela Companhia.		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos	Não ocorreram não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos em 2022. A Companhia estabelece, em sua declaração de apetite a riscos, limites para a ocorrência de perdas operacionais. Não houve perdas e, portanto, multas, que extrapolassem esses limites.		
<b>Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	61, 64, 82 Não foram identificados impactos negativos reais, por isso, não há medidas para enfrentá-los.		
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	61		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	64		
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	64, 65 A Caixa Seguridade não possui programas de assistência para transição de carreira voltados à aposentadoria e/ou rescisão do contrato de trabalho.		
<b>Diversidade, inclusão e equidade</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	67, 82 Não há impactos negativos potenciais.		
GRI 401: Emprego 2016	401-3	Licença-maternidade/paternidade	63		

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Diversidade, inclusão e equidade</b>					
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	35, 67		
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	67 A Caixa Seguridade considera todas as unidades da empresa importantes para o funcionamento da Companhia, portanto, não há este tipo de distinção entre as unidades da empresa.		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	67 Não foram registrados casos de discriminação em 2022.		
<b>Transparência e relacionamento com públicos prioritários</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	58, 82		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não recebemos identificação de nenhum caso em que esta Companhia agiu em desconformidade com leis ou códigos em relação à rotulagem de produtos e serviços.		
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não foram identificadas ocorrências de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação à comunicação de marketing, inclusive publicidade, promoção e patrocínio em 2022 na Caixa Seguridade.		
<b>Privacidade e segurança dos dados</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	55, 82 Durante o ano de 2022 a Companhia não identificou impactos positivos e negativos reais relacionados à Privacidade e Proteção de Dados, tais como o vazamento de dados.		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	No ano de 2022 não foram identificadas na Caixa Seguridade queixas relativas à violação da privacidade do cliente no tocante aos dados pessoais tratados na Companhia, de acordo as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e também nenhum incidente de segurança com dados de clientes.		
<b>Inovação e resiliência nos negócios</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	56, 82 No âmbito do produto não foi indicado impacto negativo real, visto que os serviços do <i>open insurance</i> ainda não estão acessíveis.		
GRI G4: Serviços financeiros	G4-DMA	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios(antigo FS1)	78		

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Inovação e resiliência nos negócios</b>					
GRI G4: Serviços financeiros	G4-DMA Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais (antigo FS5)	78 As interações com os parceiros de negócios se dão por meio de participação de indicados nos órgãos de governança das companhias, bem como monitoramento de governança e assessoramento na condução das matérias direcionadas para a aprovação desses órgãos. Ademais, há comitês temáticos consultivos para temas comerciais, riscos, nomeação, remuneração e Sustentabilidade. Com relação à CAIXA, as interações são feitas por meio das Superintendências Comercial (Sucom) e de Marketing e Comunicação (Sumecc), responsáveis pela comercialização e marketing no canal CAIXA. O principal resultado das interações realizadas é o alinhamento estratégico com a controladora e os parceiros de negócios, essencial para a definição das políticas, planos e ações aderentes a uma linha estratégica de negócios preestabelecida. No que tange à Sustentabilidade, a Caixa Seguridade atualiza regularmente sua Matriz de Materialidade, cuja construção envolve amplo processo de diálogo com diversas partes interessadas, de forma a diagnosticar os temas materiais que orientam tópicos e metas prioritárias para as interações com os principais <i>stakeholders</i> .			
GRI G4: Serviços financeiros	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	A CAIXA divulgou no Relatório de Sustentabilidade 2022 dados de abrangência de canais físicos em áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por região e por tipo de acesso. O documento pode ser acessado pelo link: <a href="https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2022.pdf">https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2022.pdf</a>			
<b>Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	74, 82			
GRI G4: Serviços Financeiros	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	85, 86			
	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	74 A CAIXA divulgou no Relatório de Sustentabilidade 2022 dados de abrangência de canais físicos em áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por região e por tipo de acesso. O documento pode ser acessado pelo link: <a href="https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2022.pdf">https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2022.pdf</a>			
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	72, 85			

Norma GRI	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
<b>Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos</b>					
GRI G4: Serviços Financeiros	G4-DMA Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário (antigo FS16)	74			
<b>Qualidade do produto e do atendimento</b>					
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	69, 82			
GRI G4: Responsabilidade do produto	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	73 A CAIXA divulgou no Relatório de Sustentabilidade 2022 dados de abrangência de canais físicos em áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por região e por tipo de acesso. O documento pode ser acessado pelo link: <a href="https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2022.pdf">https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/relatorio-sustentabilidade-2022.pdf</a>			
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	72, 85			
<b>Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a Caixa Seguridade decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</b>					
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	92, 98			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	77, 92			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	83			
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de GEE provenientes da aquisição de energia	83			
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	83			
GRI G4: Serviços financeiros	G4-DMA Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros (antigo FS15)	71			

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA SASB

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Indicador	Descrição do Indicador	Relação com a GRI / Página	Resposta
<b>Financials (FN) - Finanças</b>					
	Práticas de Vendas e Rotulagem de Produtos	FN-IN-270a.1	Montante total de perdas monetárias como resultado de processos legais associados à comercialização e à comunicação de informações de produtos de seguros a clientes novos e que retornaram.	GRI 417:2 / 2:27	Não houve valores a serem divulgados.
		FN-IN-270a.2	Índice de reclamações sobre sinistros.	47, 48, 49, 50 GRI 417:2 / 417:3	
		FN-IN-270a.4	Descrição da abordagem para informar clientes sobre produtos.	71 GRI 417:2 / 417:3	
Insurance (IN) - Seguros	Design do Produto e Gestão do Ciclo de Vida	FN-IN-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação de aspectos ambientais, sociais e governança nos processos e estratégias de gestão de investimentos.	78	<p>Por ser uma empresa estatal, subsidiária de uma empresa pública, a Caixa Seguridade deve limitar seus investimentos aos previstos no Decreto Lei nº 1.290, de 03 de dezembro de 1973, e na Resolução CMN nº 4.986, de 17 de fevereiro de 2022.</p> <p>As normativas supracitadas limitam a alocação dos recursos da empresa em títulos públicos ou fundos de investimentos extramercado. Assim, a política de investimentos da Companhia não contempla aspectos de Responsabilidade Social, Ambiental e de Governança, uma vez que apenas replica a legislação. Ademais, a escolha dos gestores das disponibilidades da Companhia segue o parágrafo 3º do artigo 164 da Constituição Federal, que diz: "As disponibilidades de caixa da União serão depositadas no banco central; as dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e dos órgãos ou entidades do Poder Público e das empresas por ele controladas, em instituições financeiras oficiais, ressalvados os casos previstos em lei". Nesse sentido, essa escolha também não contempla aspectos de sustentabilidade.</p>

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Indicador	Descrição do Indicador	Relação com a GRI / Página	Resposta
<b>Financials (FN) - Finanças</b>					
Insurance (IN) - Seguros		FN-IN-410b.2	Discussão de produtos e/ou recursos do produto que incentivam a saúde, segurança e/ou ações e/ou ambientalmente responsáveis.	85	<p>Com relação a produtos tradicionais que incentivam ações ou comportamentos responsáveis em matéria de saúde, segurança ou ambiente, a Caixa Seguridade lista os itens a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Fácil Acidentes Pessoais (Microseguros), Seguro Amparo (Microseguros), Seguro Apoio Família e Seguro Acidentes Pessoais Bem-estar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redução de preço de até 65% em consultas e exames médicos e odontológicos;</li> <li>- Redução de preço de até 80% em medicamentos; Assistência funeral em caso de falecimento do(a) segurado(a) titular, cônjuge e filhos; assistência cesta básica.</li> </ul> </li> <li>• Seguro Habitacional Mais e Seguro Habitacional Especial.</li> <li>• Seguro de Danos Físicos ao Conteúdo – DFC, de contratação opcional, ofertado junto aos seguros obrigatórios (Morte e Invalidez Permanente – MIP e Danos Físicos ao Imóvel – DFI), no momento da aquisição do Crédito Imobiliário, sendo o Seguro Habitacional Mais destinado aos imóveis adquiridos no Programa Casa Verde e Amarela/Minha Casa Minha Vida e o Seguro Habitacional Especial para outras linhas com recursos SBPE/FGTS.</li> <li>• Seguro Fácil Residencial: adaptação de imóvel para crianças, idosos e PCD; Descarte Ecológico (retirada de móveis, eletrônicos e eletrodomésticos para reciclagem);</li> <li>• Consultoria Ambiental (redução de gastos com água e energia elétrica); Projetos Ecoeficientes (Casa Sustentável); serviço de vigilância; mudança e guarda-móvel; hospedagem; serviços de restaurante e lavanderia; regresso antecipado; recuperação do veículo; transmissão de mensagens; serviço de informação.</li> </ul>
	Impactos Físicos das Mudanças Climáticas	FN-IN-450a.3	Descrição da abordagem para incorporação de riscos ambientais (1) no processo de subscrição para contratos individuais e (2) na gestão de riscos no nível da empresa e adequação de capital.	54, 78 GRI 201-2	
	Gestão do Risco Sistêmico	FN-IN-550a.3	Descrição da abordagem para gerenciar riscos relacionados a capital e liquidez associados a atividades sistêmicas que não são de seguro.	53	
	Métrica de Atividades	FN-IN-000.A	Número de apólices em vigor, por segmento: (1) ramos elementares, (2) vida, (3) resseguro assumido.	21	

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Indicador	Descrição do Indicador	Relação com a GRI / Página	Resposta
<b>Financials (FN) - Finanças</b>					
<b>Asset Management &amp; Custody Activities (AC) - Atividades de Gestão de Ativos e Custódia</b>	Informação Transparente e Orientação Justa para os Clientes	FN-AC-270a.2	Montante total das perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à comercialização e à comunicação de informação financeira relacionada a produtos financeiros a clientes novos e que retornaram.	GRI 2-27	Não houve valores a serem divulgados.
		FN-AC-270a.3	Descrição da abordagem para informar os clientes sobre produtos e serviços.	71 GRI 417-3	
	Diversidade e Inclusão de Funcionários	FN-AC-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e raça/grupo étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais, e (4) todos os outros empregados.	67 GRI 405-1	
	Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimentos e Consultoria	FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de investimento e/ou gestão de riqueza.	78	Por ser uma empresa estatal, subsidiária de uma empresa pública, a Caixa Seguridade deve limitar seus investimentos aos previstos no Decreto Lei nº 1.290, de 03 de dezembro de 1973, e na Resolução CMN nº 4.986, de 17 de fevereiro de 2022.  As normativas supracitadas limitam a alocação dos recursos da empresa em títulos públicos ou fundos de investimentos extramercado. Assim, a política de investimentos da Companhia não contempla aspectos de Responsabilidade Social, Ambiental e de Governança, uma vez que apenas replica a legislação. Ademais, a escolha dos gestores das disponibilidades da Companhia segue o parágrafo 3º do artigo 164 da Constituição Federal, que diz: "As disponibilidades de caixa da União serão depositadas no banco central; as dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios e dos órgãos ou entidades do Poder Público e das empresas por ele controladas, em instituições financeiras oficiais, ressalvados os casos previstos em lei". Nesse sentido, essa escolha também não contempla aspectos de sustentabilidade.
	Ética dos Negócios	FN-AC-510a.1	Montante total das perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude, abuso de informação privilegiada, antitruste, comportamento anticompetitivo, manipulação de mercado, negligência, ou outras leis ou regulamentos relacionados com a indústria financeira.	GRI 2-27	Não foi encontrado em 2022 qualquer valor de perda monetária como resultado de processos judiciais associados a fraudes, negociações internas, práticas antitruste, comportamento anticompetitivo, manipulação de mercado, má conduta ou outras leis ou regulamentações relacionadas à indústria financeira.
		FN-AC-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de denúncia de irregularidades.	47 GRI 2-16 / 2-23/ 205-1	
Métrica de Atividades	FN-AC-000.B	Total de ativos sob custódia e supervisão.		R\$ 596.034.250,00 – Referência dezembro/2022.	



INTERATIVO   
Clique nos títulos abaixo para  
acessar os tópicos deste capítulo



8

## ANEXO

- 114 ● Caixa Corretora
- 124 ● Relatório de Asseguração
- 127 ● Informações corporativas e créditos

Capitais Relacionados

Capital Social e  
de Relacionamento

ODS



# CAIXA CORRETORA

A Caixa Seguridade Corretagem e Administração de Seguros S.A. (Caixa Corretora) é uma sociedade anônima fechada, subsidiária integral da Caixa Seguridade, criada em agosto de 2020 como resultado da implantação da sua estratégia de alteração do modelo transversal de acordos comerciais de parcerias para o modelo vertical.

A Companhia tem por objeto social a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras; assessoria e consultoria no ramo de seguros; corretagem e administração de seguros, em todas as modalidades permitidas pela legislação vigente; planos de previdência complementar aberta; títulos de capitalização; e outras corretagens, fruto dos seguros vendidos na Rede de Distribuição da Caixa Econômica Federal ("Balcão CAIXA") ou extra balcão CAIXA.

Constituída enquanto corretora própria do Grupo Caixa Seguridade para atuar nas diversas linhas de negócios operadas pelo Grupo, também atua por meio das parcerias estabelecidas e reguladas em Acordos Operacionais, com vigência de dez anos, com as co-corretoras selecionadas, a saber:

- Produtos Seguridade, exclusivamente serviços de recuperação e mar aberto: MDS Corretora e Administradora de Seguros S.A.;
- Automóvel: MDS Corretora e Administradora de Seguros S.A.;
- Saúde e Odonto: Alper Consultoria e Corretora de Seguros S.A.; e
- Grandes Riscos e Corporate: Willis Affinity Corretores de Seguros Ltda.

**A estratégia da Caixa Corretora está alinhada à de sua controladora direta, Caixa Seguridade e, por sua vez, à da CAIXA, no que diz respeito ao interesse público na execução das políticas do Governo Federal.**

A estratégia da Caixa Corretora está alinhada à de sua controladora direta, Caixa Seguridade e, por sua vez, à da CAIXA, no que diz respeito ao interesse público na execução das políticas do Governo Federal, uma vez que os seus negócios objetivam a proteção da vida e dos bens, da conscientização na aquisição de produtos adequados às necessidades da população, e do pleno retorno ao seu acionista.

Em 2022, a empresa evoluiu seus processos de modernização organizacional, promovendo a internalização de parte das atividades de risco e governança.



## Governança corporativa

A empresa observa as regras de governança corporativa e transparência, e compartilha estrutura para desempenho das funções de gestão de riscos e de controles internos, auditoria interna, canal de denúncias, bem como de auditoria independente, com sua controladora direta, observadas as disposições da Lei nº 13.303/2016, seu respectivo Decreto regulamentador, seu Estatuto Social e demais normas aplicáveis.

A estrutura de governança da Caixa Corretora é composta pela Assembleia Geral, pela Diretoria Colegiada, pelo Conselho Fiscal e por duas instâncias compartilhadas com a Caixa Seguridade: o Comitê de Auditoria; e o Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

A Diretoria e a Assembleia Geral são os colegiados responsáveis pelas decisões de administração do negócio que, portanto, exercem impacto sobre as questões econômicas e ambientais.

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Companhia, com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto e é regida pela Lei nº 6.404,

de 15 de dezembro de 1976, inclusive quanto à sua competência para alterar o capital social e o estatuto social da Companhia. A Assembleia Geral é representada pela Diretoria da Caixa Seguridade.

A Diretoria é o órgão executivo de administração e representação da Companhia, competindo-lhe praticar todos os atos de gestão dos negócios sociais, ressalvados os atos que, por lei ou pelo Estatuto Social da Companhia, sejam de competência da Assembleia Geral de acionistas.

A Diretoria é composta por três membros, sendo o Diretor-Presidente, o Diretor Técnico e o Diretor Executivo, eleitos pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. O Diretor técnico será obrigatoriamente corretor de seguros, habilitado e registrado na SUSEP.

O Conselho Fiscal é o órgão fiscalizador da Companhia, de funcionamento permanente, com as atribuições e os poderes conferidos por lei. O Conselho Fiscal é composto por, no mínimo, três membros efetivos e no máximo cinco membros, em

igual número de suplentes eleitos pela Assembleia Geral, observando que um membro efetivo e seu respectivo suplente serão indicados pelo Ministério da Fazenda, como representantes da Secretaria do Tesouro Nacional, que deverão ser servidores públicos com vínculo permanente com a Administração Pública. O mandato dos membros do Conselho Fiscal é de dois anos, sendo permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas.

O Comitê de Auditoria, com funcionamento permanente e reporte ao Conselho de Administração da Controladora, órgão estatutário composto por quatro membros efetivos, em sua maioria independentes, com mandatos de três anos não coincidentes para cada membro, permitida uma única reeleição, sendo que pelo menos um dos integrantes deverá ser membro independente do Conselho de Administração da controladora.

O Comitê de Elegibilidade, com as prerrogativas, atribuições e encargos previstos no Decreto nº 8.945/2016, demais normas e regulamentos aplicáveis e no seu Regimento Interno, visa auxiliar os acionistas na verificação da conformidade do processo de indicação e de avaliação dos administradores e conselheiros fiscais. O comitê será composto por três membros efetivos para um mandato unificado de dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções.

Os membros indicados pela controladora para compor a Diretoria e o Conselho Fiscal, antes de serem eleitos, são submetidos à avaliação da Casa Civil, além de verificações internas, que incluem a análise documental e aprovações internas, seja pela CAIXA, seja pela controladora Caixa Seguridade.

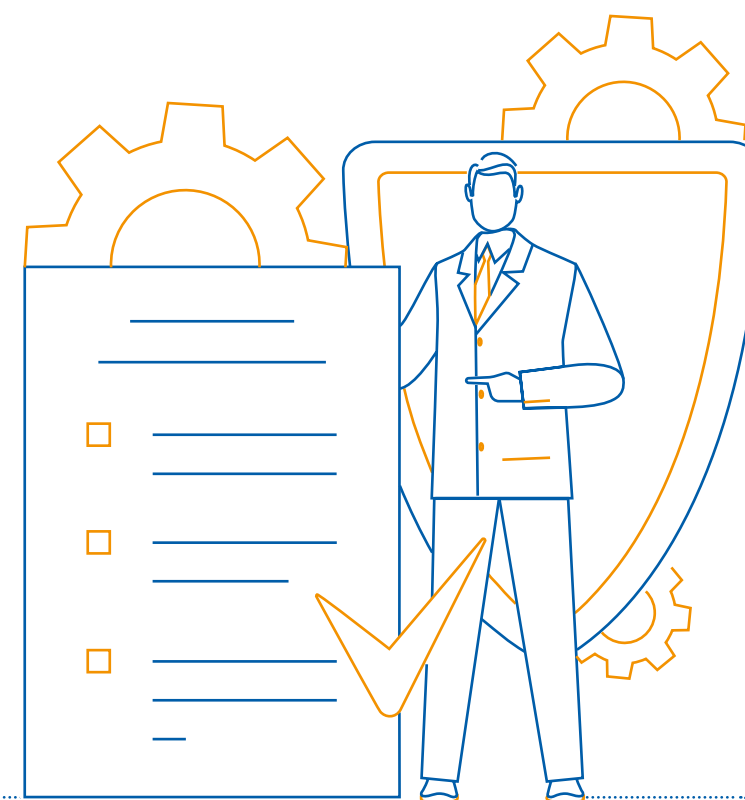
Nos termos do Estatuto Social da Caixa Corretora, os membros da Diretoria são indicados pela Caixa Seguridade, já o Conselho Fiscal tem um membro efetivo e seu respectivo suplente indicados pelo ministro da Fazenda. Para a nomeação e seleção dos membros dos colegiados, por sua vez, os critérios utilizados são os mesmos dos descritos na Política de Indicação da controladora.

Em 2022, a estrutura de governança da Caixa Corretora foi robustecida com a criação de uma unidade de Secretaria de Governança para acompanhamento e assessoramento aos órgãos de governança da Companhia.

Alinhada à CAIXA e à controladora direta Caixa Seguridade, a Companhia adota as melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa e integridade. A Companhia está comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa, o que permite o acompanhamento e fiscalização dos atos da administração.

### A Caixa Corretora

adota as melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa e integridade.



## Conflito de interesse

O Código de Conduta aplicado pela Caixa Corretora define as medidas a serem observadas em qualquer situação que reflita casos de conflito de interesses entre determinada pessoa e a organização, com processo de comunicação visando sua eliminação.

A Caixa Corretora adota diversas medidas para a prevenção de possíveis conflitos, dentre as quais:

- **Realização de *due diligence* de integridade de terceiros, indicados e parceiros**, para a mitigação de riscos de integridade e de reputação ou de imagem, auxiliando na tomada de decisão pela Alta Administração;
- **Estabelecimento de cláusula nos contratos com parceiros e fornecedores** nos quais a Caixa Corretora é parte contratante, definindo compromisso da parte contratada com a adoção de mecanismos de prevenção ao conflito de interesses nos instrumentos contratuais e o conhecimento dos Códigos de Ética e de Conduta;
- **Vedação da indicação para preencher vagas** da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos demais comitês da Companhia, de pessoas e seus parentes, consanguíneos e afins até o terceiro grau, que tenham ou possam ter conflito de interesses com a pessoa político-administrativa controladora da empresa estatal ou com a própria empresa;
- **Diretriz de segregação de funções**, separando as atividades de autorização, execução, controle, reporte e contabilização das operações. Caso não seja possível eliminar o conflito de interesses, controle alternativo é inserido, com monitoramento independente, para impedir a manipulação de dados e informações que possam expor a Companhia a riscos;
- **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.

## Gerenciamento de riscos

A Gestão da Sustentabilidade adotada pela Caixa Corretora é focada na gestão de riscos, na análise e entendimento das mudanças socioambientais e de governança que impactam, direta ou indiretamente, o resultado dos negócios e/ou a reputação da empresa. O gerenciamento de riscos, segurança da informação, controles internos, integridade e *compliance* da Caixa Corretora são exercidos por meio de atividades de apoio à Alta Administração no cumprimento de suas obrigações.

Este posicionamento faz parte do dia a dia da Caixa Corretora, tendo integrado a sustentabilidade ao posicionamento estratégico do negócio, engajando a cadeia de valor em busca de resultados sólidos, garantindo a perenidade do negócio.

Em 2022 foi realizado, por meio de Convênio de Compartilhamento com a Caixa Seguridade, a elaboração da matriz de riscos operacionais. Nela, todos os processos foram avaliados considerando o risco de integridade, que é definido pela Política de Gerenciamento de Riscos como a possibilidade de perdas decorrentes de ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

Vale lembrar que, buscando garantir a conformidade com leis e regulamentos, a Companhia aderiu à Declaração de Apetite a Riscos da Caixa Seguridade, que define, inclusive, limites para a ocorrência de perdas operacionais. Com escopo de minimizar os riscos atrelados às questões de sustentabilidade, a Caixa Corretora adota a estrutura de riscos da Caixa Seguridade, mediante convênio de compartilhamento, em que pese haver estrutura interna de riscos, controles internos e *compliance* para a realização de determinadas atividades relacionadas atualmente, sobretudo, à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. A controladora realiza a verificação de todo ambiente regulatório relativo à sustentabilidade e aos procedimentos a serem adotados para que a Caixa Corretora atue dentro dos parâmetros legais.

Em 2022, não houve perdas e, portanto, multas, que extrapolassem os limites operacionais.

A área de Gestão de Riscos também se debruça sobre os procedimentos de integridade, executa o aperfeiçoamento do Programa de *Compliance* e Integridade, coordena os processos de identificação,

classifica e avalia os riscos e o reporte às instâncias competentes, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho Fiscal através de Relatórios de *Compliance* e Integridade e de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos.

As atividades do gestor dessa unidade são independentes e segregadas das atividades dos gestores dos processos da Companhia, de forma a preservar a imparcialidade dos trabalhos executados e evitar possíveis conflitos de interesses.

Ademais, são adotados procedimentos de identificação, avaliação, mitigação, monitoramento e reporte dos riscos, além do mapeamento das atividades críticas da Companhia, cujos gestores do processo são orientados pela área de gerenciamento de riscos quanto à elaboração dos planos de contingência que são periodicamente testados.

As informações sobre o gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance* são geradas periodicamente e fornecidas aos demais gestores da Caixa Corretora, às instâncias deliberativas e fiscalizatórias.

Pela relevância do tema, a Companhia busca disseminar e manter a cultura de gestão de riscos e integridade e a conduta ética, por meio de ações periódicas promovidas aos empregados, gestores, administradores e membros de comitês e conselhos.

A Alta Administração patrocina o Programa de *Compliance* e Integridade, alinhado às boas práticas de mercado e aos Códigos de Ética e de Conduta, e esse é o conjunto de procedimentos cuja finalidade é: zelar pela aplicação correta dos regimentos internos e externos; incentivar a denúncia de irregularidades; prevenir, detectar e sanar condutas inapropriadas; e garantir a aplicação efetiva dos Códigos de Ética e de Conduta, de forma a consolidar sua sustentabilidade e a assegurar os resultados esperados pelos *stakeholders*.

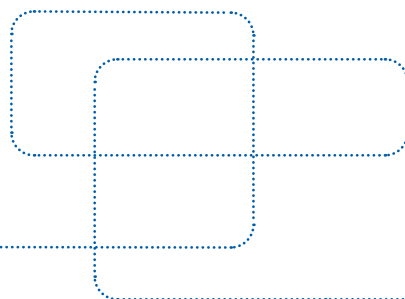
## Canal de denúncias

Além do envio periódico de relatórios, também há monitoramento, coleta e análise de informações que possam ser obtidas por meio do Canal de Denúncias ou outro canal que porventura venha ser identificado. Em 2022, não houve denúncias ou preocupações pertinentes à Caixa Corretora.

Com garantia de sigilo, anonimato e mecanismos de proteção e não retaliação ao denunciante de boa-fé, os canais de denúncias são disponibilizados interna e externamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, no sítio de relações com investidores da Companhia. Todas as manifestações (reclamações, sugestões e/ou elogios) recebidas pelo Canal são tratadas, mesmo aquelas que não são consideradas pertinentes, sendo o demandante orientado quanto ao canal correto para sua manifestação.

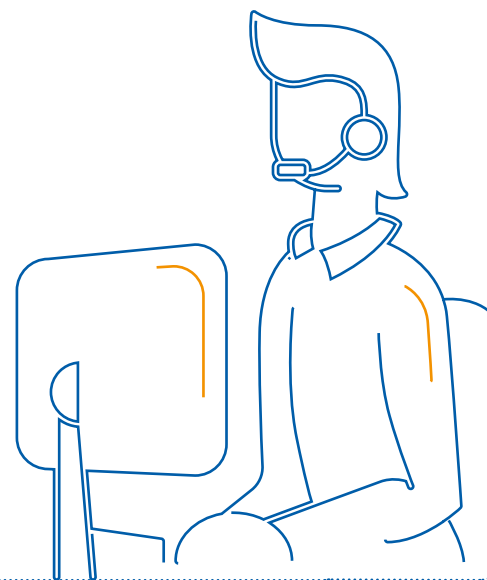
O Canal de Denúncias compõe o terceiro pilar do Programa de *Compliance* e Integridade e envolve o incentivo a relatos de irregularidades e a aplicação efetiva das diretrizes contidas nos Códigos de Ética e de Conduta e demais políticas. O objetivo é prevenir, detectar e sanar conflitos de interesses, presença de nepotismo, desvios, fraudes, atos ilícitos, entre outros.

Por requisição ou pertinência, a Companhia encaminha às autoridades competentes as suspeitas de denúncias de atos ilícitos, colaborando com o poder público, por meio dos órgãos de controle.



A atenção com as ações anticorrupção e/ou contra atos ilícitos é responsabilidade de todos e a adoção de controles para mitigar os riscos envolvidos ocorre em parceria entre a unidade de *Compliance* e as unidades de 1ª linha.

A Companhia também disponibiliza canal de denúncias do Comitê de Auditoria, que pode receber denúncias e manifestações relacionadas às atividades do Comitê de Auditoria.



## Treinamentos

Para garantir a integridade do ambiente de trabalho, a Caixa Corretora promove treinamentos sobre conduta, ética e integridade e o debate sobre temas relacionados ao Programa de *Compliance* e Integridade. Os administradores aderem a todas as ações realizadas pela controladora nesse sentido, incorporando a participação de seus empregados nas ações realizadas.

Além dos treinamentos periódicos e eventos anuais, a Companhia envia comunicados por e-mail, disponibilizando-os na intranet da Caixa Seguridade, visando reforçar o aprendizado. Busca-se ainda diversificar as ações e o cronograma de realização para maior alcance e absorção dos conceitos para os diferentes perfis de profissionais e públicos que hoje atuam na Companhia. Algumas das iniciativas são originadas no canal de denúncias, que recebe manifestações e relatos referentes a sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

A unidade de *Compliance* e Riscos auxilia ainda as demais áreas da Caixa Corretora na construção e formatação de normas, buscando alinhamento de termos, documentos e processos, além de realizar o relacionamento para que haja avaliação e validação por todas as unidades que têm responsabilidades contidas nas normas e políticas produzidas. Além disso, dirime dúvidas quanto à conformidade dos documentos.

Complementarmente, o Programa de *Compliance* e Integridade exige de todos os empregados e membros estatutários, ciência do conteúdo dos Códigos e Políticas da empresa. Ambos precisam ser lidos e assinados, no mínimo, anualmente. Sempre que algum empregado precisa consultar esses documentos, o acesso pode ser feito em repositório central disponível na intranet da Companhia.

## Ética

A Caixa Corretora adotou o Código de Ética e Conduta da controladora na sua Assembleia Geral. A busca pela aderência da Caixa Corretora às legislações dos locais onde opera, bem como o alinhamento às mais elevadas práticas de boa governança, ética e integridade, são componentes-chave de sua identidade corporativa. Nessa perspectiva, a conduta da Companhia com relação ao combate a práticas de corrupção é percebida como 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, rentável, socialmente responsável e íntegra.

A Caixa Corretora aderiu a instrumentos que fortalecem a sua cultura anticorrupção, todos aprovados pela Assembleia Geral:

- Códigos de Ética e de Conduta;
- Política de *Compliance* e Integridade;
- Política de Prevenção ao Conflito de Interesses;
- Programa de *Compliance* e Integridade.

Trabalhando em conjunto, baseando-se na mobilização e na participação ativa dos empregados, administradores, integrantes dos órgãos de governança e demais colaboradores da Companhia, esses instrumentos fortalecem o ambiente e são fundamentais para a mitigação de riscos relacionados à ocorrência de ações ilícitas, fraudes e desvios éticos.

A Caixa Corretora participa da avaliação das políticas e códigos de ética e de conduta. Cada um dos documentos é elaborado de maneira a refletir os valores dos empregados da Companhia e tem previsão de atualização periódica. Os contratos com fornecedores e parceiros estabelecem, em cláusula específica, a obrigação de conhecimento do Código de Ética e Conduta da Companhia, bem como do canal de denúncias.



## Organização corporativa

O principal norteador das ações e planejamento das unidades da Caixa Corretora é o Plano Estratégico Institucional da Companhia, revisado e aprovado pela Alta Administração.

A Caixa Corretora possui normas internas aprovadas pela Alta Administração que tratam da organização de suas áreas, incluindo a definição de mandatos, responsabilidades e regime de alçadas. Há ainda o mapeamento interno de processos, que detalha e delimita a atuação de cada unidade.

O principal norteador das ações e planejamento das unidades da Caixa Corretora é o Plano Estratégico Institucional da Companhia, revisado e aprovado pela Alta Administração. As metas e objetivos definidos

nele buscam assegurar a sustentabilidade da empresa e ser referência para parâmetros de programas de bonificação/remuneração variável.

A análise e validação das informações de sustentabilidade são de responsabilidade da Diretoria, que deve aprovar o que será publicado quanto ao tema. A divulgação desse e de outros assuntos pertinentes aos *stakeholders* é constante, sobretudo por meio de reuniões on-line e presenciais que a Caixa Corretora realiza com as empresas parceiras.

## Gestão de pessoas

Os Diretores e gerentes das equipes incentivam os empregados a realização de cursos e palestras no intuito de fomentar o conhecimento do negócio, bem como do mercado.

Os administradores aderem a todas as práticas realizadas pela controladora nesse sentido, incorporando a participação de seus empregados.

Dos empregados da Caixa Corretora, 100% são da CAIXA. De janeiro a setembro de 2022, um menor aprendiz trabalhou na empresa.

**Dos empregados da Caixa Corretora, 100% são da CAIXA. De janeiro a setembro de 2022, um menor aprendiz trabalhou na empresa.**

## Diversidade

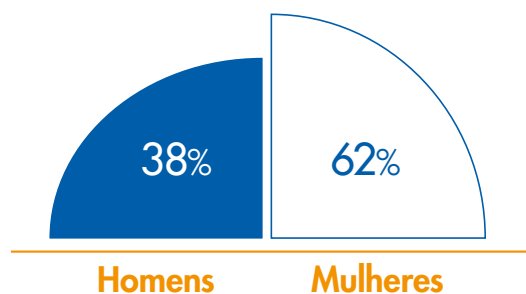
### Diversidade de gênero nos órgãos de governança

Órgão	Homens	Mulheres
Assembleia Geral	Não aplicável	Não aplicável
Conselho fiscal	100% (5)	0
Diretoria	100% (2)	0
COAUD*	100% (4)	0
CELEG**	100% (3)	0

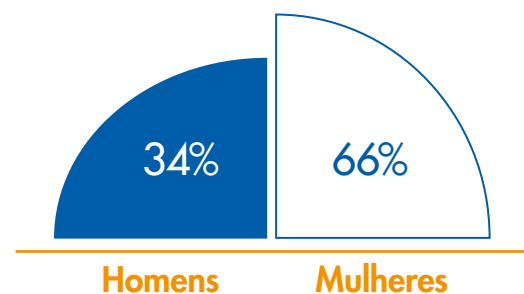
\*Comitê de Auditoria

\*\* Comitê de Elegibilidade

### Diversidade de gênero: demais instâncias



### Diversidade de gênero: Gerencial



**Não foram** registrados casos de discriminação em 2022.

**Não existe diferença** nos salários recebidos por mulheres e homens. Todos os detentores da mesma função recebem salários iguais.

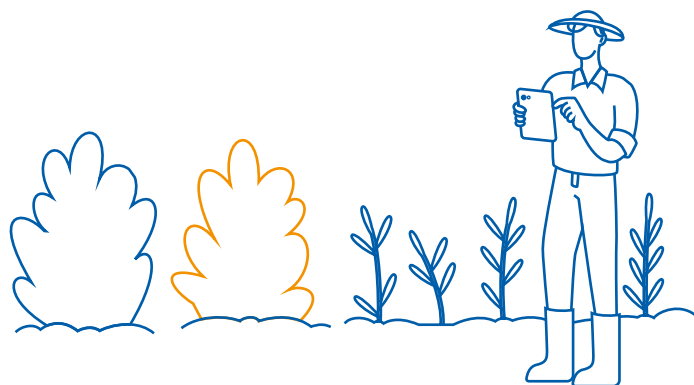
## Produtos

A Companhia tem como missão intermediar a oferta de produtos de seguridade adequados às necessidades de todos os brasileiros, protegendo famílias, conquistas e negócios, de forma simples, ágil e inovadora, com compromisso socioambiental e governança. Os produtos e serviços da Caixa Corretora são criados para proporcionar benefícios sociais específicos para cada linha de negócios.

Ao longo do ano 2022, a Companhia articulou com as corretoras parceiras a ampliação dos negócios de forma transparente, atentos ao arcabouço regulatório, visando ser referência no mercado segurador pela amplitude do portfólio, resultando:

## Seguro Rural

Aprimoramento na esteira de contratação do seguro rural, para fazer frente as novas definições e estratégias da CAIXA ao ampliar a oferta das suas linhas de crédito rural no mercado.



## Seguros Construção Civil (Habitação)

Expansão da oferta de seguradoras para a atender especialmente o seguro garantia, risco de engenharia, responsabilidade civil do construtor e melhorias nos procedimentos de atendimento (via Central de Atendimento e *WhatsApp*).



Em relação ao Seguro Auto, em agosto de 2022, deu-se a disponibilização do portfólio completo, com seis Seguradoras (Allianz, Mapfre, Tokio Marine, Sampo, Suhai e Zurich), permitindo até 20 cotações simultâneas, propiciando maior competitividade entre as referidas empresas para escolha do cliente.

A Corretora Alper iniciou sua atuação junto à CAIXA em junho de 2022, com a oferta de planos de Saúde e Odonto. A comercialização de Plano Odontológico para Pessoa Física de forma simplificada, por exemplo, está disponível para todas as agências da CAIXA com as melhores operadoras de mercado. O produto, que tem como alvo o grupo social das classes C, D e E, oferece, por valores mensais entre R\$ 40,00 e R\$ 140,00, uma série de procedimentos previstos pela Agência Nacional de Saúde (ANS) para cuidar da saúde bucal dos clientes, como consultas diagnósticas, procedimentos de prevenção e emergência.

São ofertados aos clientes CAIXA os planos “Básico”, “Mais” e “Especial”, que oferecem, respectivamente, a cobertura básica (procedimentos previstos pela ANS), cobertura básica mais ortodontia e cobertura básica mais prótese.

Por meio da oferta de seguros, a Caixa Corretora exerce papel transformador na sociedade, na medida em que oferece segurança, compartilhamento de riscos e reconstrução de perdas, fundamentais para o funcionamento da economia.

A Caixa Corretora, no planejamento e execução diários de suas atividades, busca garantir a sustentabilidade financeira da empresa, sem abdicar da responsabilidade social, que servem como premissas de atuação, contribuindo para o alcance dos resultados almejados pelas políticas públicas que busquem a melhoria das condições gerais de toda a sociedade.

# RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

GRI 2-5

## RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATO INTEGRADO DE 2022

Aos  
Diretores e demais partes interessadas da  
**Caixa Seguridade Participações S/A**  
Brasília - BSB

### Introdução

Fomos contratados pela **Caixa Seguridade Participações S/A** para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no relato integrado de 2022, relativas ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o referido relatório, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da Administração da Companhia

A Administração da **Caixa Seguridade Participações S/A** é responsável pela elaboração e apresentação de maneira adequada das informações constantes no Relato Integrado 2022 relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative – GRI Standards*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)* e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade do auditor independente

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relato Integrado 2022 da **Caixa Seguridade Participações S/A** relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO nº 07/2022 - Relatório de asseguração limitada das informações não financeiras contidas no Relato Integrado (RI), emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo

CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relato Integrado de 2022 da **Caixa Seguridade Participações S/A**, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

BDO RCS Auditores Independentes SS Ltda., uma empresa brasileira da sociedade simples, é membro da BDO Internacional Limited, uma companhia limitada por garantido Reino Unido, e faz parte da rede internacional BDO de firmas-membro

independentes. BDO é nome comercial para a rede BDO e cada uma das firmas da BDO.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente em indagações à Administração da **Caixa Seguridade Participações S/A** e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguarção limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer também a execução de procedimentos adicionais, quando o Auditor Independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no relato integrado de 2022, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relato Integrado 2022 da Companhia, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relato Integrado de 2022, em que distorções

relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do relato integrado de 2022;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os Gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relato Integrado de 2022;
- (d) Para os casos em que dados não financeiros se correlacionam com os indicadores de natureza financeira, o confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração da GRI Standards, SASB e da Orientação CPC-09 – Relato Integrado, correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo IIRC, aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relato Integrado 2022, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

## Alcance e limitações

Os procedimentos executados em um trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relato Integrado de 2022 da

Caixa Seguridade Participações S/A. Desta forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados.

Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações não financeiras seguiu os critérios da *GRI – Standards*, SASB e IIRC, e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados.

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes do Relato Integrado de 2022, para o período compreendido entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro de 2022 da **Caixa Seguridade Participações S/A**, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative – GRI Standards* e *Sustainability Accounting Standards Board – SASB* e Orientação CPC 09 – Relato Integrado.

São Paulo, 14 de dezembro de 2023.



BDO RCS Auditores Independentes SS Ltda.  
CRC 2 SP 013846/O-1

  
Vivieni Alves Bauer  
Contadora CRC 1 SP 253472/O-2

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## **Caixa Seguridade e Caixa Corretora**

SAUS Quadra 3 Bloco E, 3º andar  
norte Brasília/DF – CEP: 70.070-030

## CRÉDITOS

### **Coordenação Caixa Seguridade**

Gerência Nacional – Recursos Humanos e Estratégia – GERES

### **Consultoria GRI**

blendON

### **Editorial e projeto gráfico**

blendON