



CAIXA
Seguridade

RELATO
INTEGRADO
SUSTENTABILIDADE

2023

SUMÁRIO

03

Apresentação

11

A CAIXA Seguridade

27

Governança, ética e transparência

64

Públicos estratégicos

98

Sustentabilidade nos negócios

143

Desempenho econômico-financeiro

151

Sumário de conteúdo da GRI e SASB

169

Relatório de Asseguração

171

Anexos

244

Informações corporativas e créditos

1 APRESENTAÇÃO

- 04 Carta do presidente do Conselho de Administração
- 05 Mensagem do presidente
- 09 Sobre este relatório
- 10 Destaques de 2023



INTERATIVO 
Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

Capitais Relacionados
Capital Intelectual
Capital Humano
Capital Financeiro

ODS



CARTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 2-22



Humberto José Teófilo Magalhães
Presidente do Conselho de Administração

Apresento o Relato Integrado de Sustentabilidade 2023 da CAIXA Seguridade com orgulho e com a certeza de que as realizações apresentadas no documento são passos no longo caminho de futuro da nossa Companhia como agente do desenvolvimento sustentável do país.

Assumo a liderança do Conselho de Administração da empresa que ajudei a constituir em 2015 feliz em ver a sua evolução como peça importante do conglomerado CAIXA. Somos uma Companhia de capital aberto, relevante player no mercado de seguridade, líder no segmento de seguro habitacional, com mais de 50% de participação no mercado brasileiro. Uma empresa que detém, ao todo, fatia de 9,6% da participação de mercado, figurando como terceiro maior grupo segurador

do país. Em cada análise e em cada decisão do nosso Conselho de Administração temos olhar sobre a gestão da sustentabilidade, orientada pela nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. Assim, mantemo-nos rentáveis e competitivos considerando não apenas os usuais aspectos mercadológicos e econômicos, mas, também fatores sociais, ambientais, éticos e institucionais cuja dinâmica possa impactá-la, inclusive a médio e longo prazo. Identificamos os temas mais relevantes e de maior impacto para a empresa, por meio da análise de materialidade; mantemos relacionamento com os diversos públicos de interesse, tanto em termos de transparência quanto de engajamento; procuramos associar a modelagem de nossos produtos e serviços aos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS), como será demonstrado neste relato.

Assim, a Agenda 2030 e os ODS são utilizados pela Companhia como referência na identificação e integração de aspectos

relevantes de sustentabilidade em seus negócios. A sustentabilidade é formalmente considerada no Planejamento Estratégico Institucional da Companhia e refletida em objetivos, indicadores, metas e projetos. Ademais, é incorporada como indicador do Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes, o que reforça nosso compromisso em fomentar a performance dos nossos diretores com olhar no desenvolvimento sustentável. Este é o segundo Relato Integrado da CAIXA Seguridade e reforça o nosso compromisso com a transparência a seriedade com que lidamos com este tema. O alinhamento da estratégia da companhia e das demandas de seus diversos públicos com visão de sustentabilidade permite que se preserve a perenidade da companhia, otimizando seu valor compartilhado de longo prazo, integrando o eixo econômico aos eixos social, ambiental e climático

Boa leitura!

Humberto José Teófilo Magalhães
Presidente do Conselho de Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 2-22

É com satisfação que apresentamos o **sexto relatório** de sustentabilidade da jovem CAIXA Seguridade, empresa do Conglomerado CAIXA, constituída em 2015, como empresa de participações (*holding*) para consolidar, sob uma única sociedade, a atuação da CAIXA no segmento seguridade, incluindo expansões futuras, no Brasil ou no exterior.

De capital aberto **desde 2021**, listada no segmento Novo Mercado da Bolsa de Valores brasileira (B3), a Companhia reforça seu compromisso com o desenvolvimento sustentável do Brasil, com a geração de valor de longo prazo para a sociedade, investidores e todas as demais partes interessadas que compõem seu ecossistema de negócios.

Mantemos o olhar transversal e proporcional ao nosso modelo de negócios na preservação ambiental, combate à perda da biodiversidade e efeitos das mudanças climáticas,

por meio do desenvolvimento de planos, instrumentos e metas adotados de forma continuada, progressiva, coordenada e participativa com todos os atores relevantes.

Este é o nosso **segundo reporte** no formato de Relato Integrado conforme *framework IIR – International Integrated Reporting*, consoante às diretrizes estabelecidas pela Resolução CVM 14, de 09/12/2020, o que denota exatidão, completude, confiabilidade e segurança aos investidores, sociedade e todas as demais partes interessadas quanto às informações relativas à agenda de sustentabilidade da Companhia.

Mais do que um relatório, este reporte é um guia que, durante sua formulação, propiciou ampla reflexão e análise crítica dos caminhos percorridos e a percorrer, e das necessidades de aprimoramento e robustecimento.



Felipe Montenegro Mattos
Diretor-Presidente

“Mais do que um relatório,
este é um reporte guia
responsável por propiciar
reflexão e análise crítica dos
caminhos percorridos,
e a percorrer.”

Os *frameworks* que nos guiam, como o *Global Reporting Initiative (GRI)* e o *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* são instrumentos para o autoquestionamento/autocrítica e um farol para a definição da estratégia em sustentabilidade.

É urgente aprofundarmos o cuidado com o meio ambiente, com o clima e com as pessoas. Os desafios globais da humanidade como a emergência climática, as perdas da natureza e da biodiversidade e as

“Os capitais humano e intelectual estão engajados em transformar sonhos em realidade, cotidianamente.”



crecentes desigualdades no mundo apontam para o necessário adensamento das responsabilidades corporativas, do despertar da consciência individual e coletiva e do compromisso da agenda de Estado, do âmbito regulatório ao ciclo de gestão de políticas públicas. Somamo-nos a esta agenda.

O grupo CAIXA Seguridade perfaz uma força de trabalho de 2.072 pessoas, além de contar com um *board* de primeira linha e estrutura de governança sólida. Ademais, nossos parceiros estratégicos de negócio compartilham conosco expertises e inteligência de mercado e, no encontro das diversas culturas organizacionais, somamos uma unidade sinérgica que opera nesse relevante sistema de seguridade, essencial para o avanço da agenda de sustentabilidade no país.

Esse capital humano e intelectual está engajado em transformar sonhos em realidade, cotidianamente. Somos um grupo forte, formado por empresas consolidadas: CAIXA Vida e Previdência, CAIXA Residencial, CAIXA Capitalização, CAIXA Consórcio, CAIXA Assistência e CAIXA Corretora, além da

gestão da nossa carteira de *run off* pela CNP Seguros Holding e, por fim, Too Seguros e Pan Corretora, empresas sobre as quais detemos participação societária e que nos possibilitam ampliar as fronteiras de atendimento e alcance de novos clientes e mercados.

Nós, como empresa pública integrante da família CAIXA, temos a responsabilidade de induzir a transformação positiva da sociedade, meio ambiente e clima, além de sermos parceiros da CAIXA e do Estado brasileiro na execução de políticas públicas.

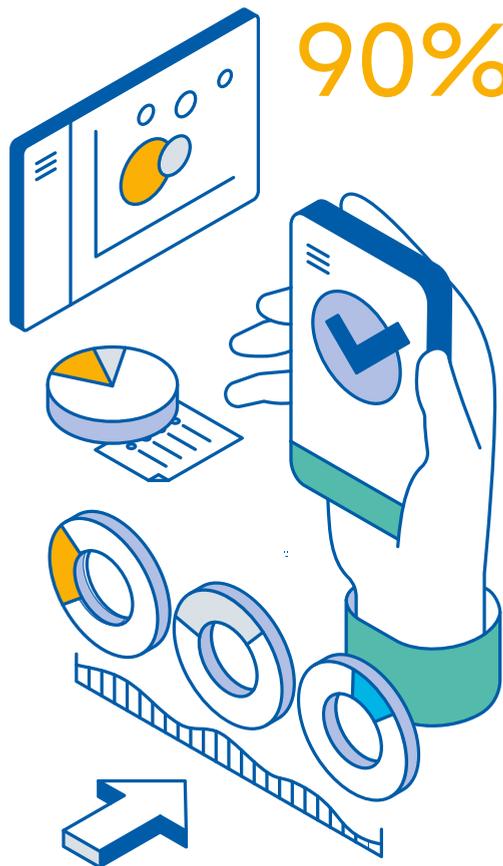
Somos lastreados com a marca CAIXA, instituição promotora do desenvolvimento social, político e econômico brasileiro e honramos esse legado. Gerenciamos ativos financeiros com economia constituída para repor patrimônio, garantir rendas e pecúlios às cidadãs, cidadãos e famílias brasileiras e semeamos o compromisso com a inovação, que alcance novos mercados, supra necessidades sociais prementes e incida positivamente na transição para uma economia justa de baixo carbono.

3,5 bilhões

Lucro líquido gerencial no ano de 2023.

Distribuídos dividendos aos acionistas equivalentes a um *payout* de

90%



No capital econômico-financeiro, seguimos fortes e consolidados. Encerramos 2023 com lucro líquido gerencial de **R\$ 3,5 bilhões**, expansão de **18,6%** em relação ao acumulado de 2022. A receita financeira chegou a **R\$ 147,8 milhões**, crescimento de 50,5% frente a 2022. Foram distribuídos **R\$ 3,15 bilhões** de dividendos aos acionistas, equivalente a um ***payout* de 90%**, o que mantém a atratividade do nosso papel, mesmo diante de oscilações de preço decorrentes de fatores externos à Companhia.

No capital natural, destacamos os esforços do Grupo CAIXA Seguridade na ampliação do mapeamento das emissões de gases de efeito estufa com expansão para as empresas participadas da carteira de *run on* do *bancassurance* CAIXA. Foram inventariados, no total, **7.827,21 TCO₂eq** relativamente aos escopos 1, 2 e 3, sendo estes objeto de neutralização mediante aquisição de créditos de carbono. Fomos reconhecidos, na holding, pelo segundo ano consecutivo com o selo ouro do Programa Brasileiro *Green House Gases*

(PBGHG), o que demonstra nosso compromisso com a transparência e qualidade dos nossos inventários.

Encontra-se em curso a estruturação de modelo de gestão do impacto climático do nosso grupo, com foco em mitigação para que possamos nos tornar, futuramente, uma empresa carbono positiva. Muitas serão as dimensões deste desafio. Da reestruturação de processos à modelagem de novos produtos, serviços e assistências com potencial de geração de impacto positivo. O caminho não é fácil, mas é necessário e urgente.

Para efeitos deste relato, organizamos um protótipo de “Portfólio Sustentabilidade” a partir da análise do nosso atual portfólio. São produtos que atendem a critérios como a destinação ao público de baixa renda, grupos sociais historicamente excluídos do processo de garantia dos direitos básicos, destinação de parte da arrecadação para Investimento Social Privado (ISP) e potencial de impacto a metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Além de repensar o portfólio atual com lógica de sustentabilidade, atuamos na modelagem e proposição de novos produtos com essas características. Muitos já passaram por análise de viabilidade e comporão nosso futuro portfólio, a partir de definições regulatórias em curso e debates com nossas empresas participadas e times de modelagem de produtos, sustentabilidade, gestão de riscos, marketing e outras áreas imprescindíveis para o sucesso desta agenda.

Temos muito orgulho de intermediarmos a comercialização de produtos que cabem no bolso de muitos brasileiros, focam em grupos minoritários em direitos ou apresentam soluções de impacto social, ambiental e climático, como o Microseguro

Amparo, Seguro Vida Mulher, Prev Mulher, Seguro Residencial Fácil, XCap do Bem, Consórcio da Gente Veículos Leves e Imobiliário, assistências e serviços como Rapidex do Bem, Rapidex Mulher com a oferta de serviço de aconselhamento a mulheres em situação de violência, dentre outros.

Para aprofundarmo-nos na agenda de negócios sustentáveis, participamos de grupos de trabalho e comissões para adensamento de conhecimentos para a formulação de taxonomia/*framework* de negócios de seguridade, alinhada ao marco regulatório do setor, diretrizes governamentais e melhores práticas de mercado, nacional e internacional. Somos ativos no debate para este importante avanço no sistema de seguridade.

Nos capitais social e de relacionamento, destaco a confiança pelos *stakeholders* e credibilidade da Companhia. Ao final de 2023, contávamos com **263.700** acionistas, sendo **262.090** pessoas físicas. Destaco, ainda, nossa presença no Novo Mercado e em importantes índices como IGPTWB3, Pacto Empresa Limpa, IRrA B3, IDIV B3, ITAG B3, IFNC B3 e IGC-NMB3, este último atestando nosso bom

nível de governança, como empresa listada no Novo Mercado da B3.

Na seara do engajamento das partes interessadas, encerramos 2023 com mais de **1.700** participações em eventos e capacitações com temáticas de sustentabilidade, em uma carga horária acima de 3.550 horas. Quanto às ações de engajamento ao voluntariado e investimento social privado somamos mais de **20 mil pessoas** beneficiadas e impactadas diretamente pelas ações e projetos desenvolvidos ou apoiados pelo grupo, com investimento que superou **R\$ 2,5 milhões**.

Somos muitas mãos, corações e mentes dedicados a pensar e tornar realidade um futuro melhor para nosso planeta e para nossas pessoas. Com muito trabalho, dedicação, pensamento sistêmico e olhar no futuro esperamos deixar nossa marca na agenda de sustentabilidade.

Boa leitura!

Felipe Montenegro Mattos
Diretor-Presidente



Encerramos 2023 com mais de **1.700** participações em eventos e capacitações com temáticas de sustentabilidade, em uma carga horária acima de 3.550 horas.



SOBRE ESTE RELATÓRIO

GRI 2-2, 2-3, 2-5

Este Relatório Integrado 2023 foi elaborado de acordo com a Orientação CPC 9 – Relato Integrado, emitida pelo CPC, correlata à estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, definida pelo IIRC. O documento também atende aos controles internos necessários para garantir a preparação de informações livres de distorções relevantes, independentemente se causada por fraude ou erro.

O presente relato também está estruturado com base nos critérios e diretrizes da metodologia GRI para a elaboração de relatórios de sustentabilidade e com os indicadores do SASB. Os indicadores GRI e SASB reportados nesta edição abrangem a CAIXA Seguridade Participações S.A., além de dados e informações relevantes de suas empresas participadas, em relação a negócios,

estratégias, políticas e práticas, com foco na sustentabilidade ([veja a estrutura completa da Companhia e suas participadas na página 18](#)).

A Administração da CAIXA Seguridade responde pela maneira adequada de elaboração e apresentação das informações constantes neste relato, que abrange o período entre 1º de

janeiro e 31 de dezembro de 2023. O documento foi assegurado por auditoria independente, atendendo às orientações da Resolução 14/2020, da CVM, que, por sua vez, segue a Orientação CPC 9. A Carta de Asseguração consta em anexo, [na página 169](#).



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

Como ler este relatório

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

Indicadores

/ GRI 2-2, 2-3 /

Indicadores
GRI/SASB



Ícones
ODS

Obs: Todas as siglas mencionadas no relatório podem ser consultadas na seção [Lista de siglas](#).

Navegação



Conteúdo
interativo¹



Navegação
entre páginas



Menu pop-up para
navegação entre
capítulos



Links
externos

¹Para visualização do conteúdo interativo use o Acrobat reader. Este recurso pode não funcionar corretamente em outras plataformas.

DESTAQUES 2023

Produtos e clientes

7,3 milhões
de vidas seguradas pelos
produtos de Vida e Prestamista

1,2 milhão
de lares segurados por
Seguro Residencial

R\$ **155 bilhões**
de reservas de Previdência

Desempenho econômico-financeiro

R\$ **20,4 bilhões**
de estoque de cartas de
crédito de consórcio

R\$ **3,5 bilhões**
de lucro líquido gerencial

R\$ **3,15 bilhões**
distribuídos em dividendos

+18,6%



90%



212 créditos
de carbono
adquiridos para
neutralizar as
emissões de Gases de
Efeito Estufa (GEE)

+84 mil
participações
entre empregados
vendedores e parceiros,
em treinamentos e
capacitação da força
de vendas

Reconhecimentos



Conquista do Selo Ouro
com a adesão ao Programa Brasileiro
GHG Protocol



Obtenção do selo GPTW
pelo 6º ano consecutivo, cuja certificação
identifica as melhores empresas para
se trabalhar

Novos produtos do "Portfólio Sustentabilidade"

Prev Mulher, Rapidex MEI, Rapidex do
Bem e Consórcio da Gente



Oficina de inovação

em produtos com adicionalidades sociais,
ambientais e climáticas



Criação do Comitê de Sustentabilidade

Ganho de eficiência

segundo o Índice de Despesas
Administrativas (IDA), após avanços na
internalização dos processos terceirizados
(BPO) pelas empresas investidas

2 A CAIXA SEGURIDADE

- 12 Perfil
- 15 Nossa trajetória
- 17 Estrutura societária
- 20 Presença de mercado
- 23 Planejamento estratégico
- 25 Modelo de negócios



INTERATIVO
Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

Capitais Relacionados
Capital Humano
Capital Manufaturado
Capital Financeiro
Capital Intelectual

ODS



PERFIL

GRI 2-1, 2-6

A CAIXA Seguridade Participações S.A. é uma sociedade por ações, empresa de participações (holding) de capital aberto, listada no segmento Novo Mercado da Bolsa de Valores brasileira, a B3.

A Holding não comercializa produtos. Não obstante, atua como intermediadora em negócios operados por suas empresas participadas, nos segmentos de risco, por meio de diferentes modalidades de seguros e assistências; em negócios de acumulação, por intermédio de títulos de previdência, capitalização e consórcio; e em negócios de distribuição, com intermediação da sua subsidiária integral CAIXA Seguridade Corretagem e Administração de Seguros S.A.

A CAIXA Seguridade possui o direito outorgado pela CAIXA de explorar sua rede de distribuição e sua marca. Assim, o resultado da Companhia provém de receitas de equivalência patrimonial, apuradas a partir do resultado das empresas participadas, controladas em conjunto e coligadas, de receitas de acesso à rede de distribuição e de uso da marca CAIXA, assim como de receitas de corretagem.

Com matriz em Brasília (DF) e um escritório em São Paulo (SP), a CAIXA

Seguridade atua no mercado nacional, com o objetivo de consolidar, sob uma única sociedade, a atuação no segmento de seguridade, incluindo expansões futuras, no Brasil ou no exterior. A CAIXA Seguridade e suas empresas participadas têm sedes em Brasília (DF), Barueri (SP), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ).



ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

Bancassurance CAIXA

Perfaz a carteira *run-on*, compreendida pelos negócios de risco (seguros, planos e seguros de saúde, planos e seguros odontológicos e assistência) e de acumulação (previdência, capitalização e consórcio), que usam a rede de distribuição CAIXA como canal de comercialização por meio de empresas participadas, constituídas com parceiros estratégicos de mercado.

Carteira *Run-off*

Estoque de produtos que já não são mais comercializados no balcão CAIXA desde 2021.

Bancassurance PAN

Compreende a carteira *run-on* das operações de produtos de seguros de danos e de pessoas comercializados na rede de distribuição do Banco PAN pela Too Seguros, a partir de parceria com o BTG Pactual.

SEGMENTOS DE NEGÓCIOS

Risco

Abrangem as operações de seguros e de assistências.

Acumulação

Contemplam operações de previdência aberta, capitalização e consórcios.

Distribuição

São compostos pelas remunerações recebidas pelo acesso à rede de distribuição CAIXA, corretagem de seguros e comissões de demais produtos de seguridade.



Sobre o Modelo *Bancassurance*

Relação entre um banco e uma seguradora que visa oferecer produtos de seguro, assistência e acumulação diretamente aos clientes do banco, pelos canais de atendimento deste.

Carteira *run-on* – Formada pelo conjunto de produtos/serviços comercializados pelas empresas participadas no âmbito do bancassurance CAIXA e do bancassurance PAN.

Carteira *run-off* – Representa os negócios/ produtos cuja venda foi descontinuada, mas que continuam a vigorar, sendo necessário manter a gestão dos contratos e os eventuais sinistros.



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
- Trabalho em equipe
- Ética e integridade
- Meritocracia
- Sustentabilidade



Objetivos estratégicos

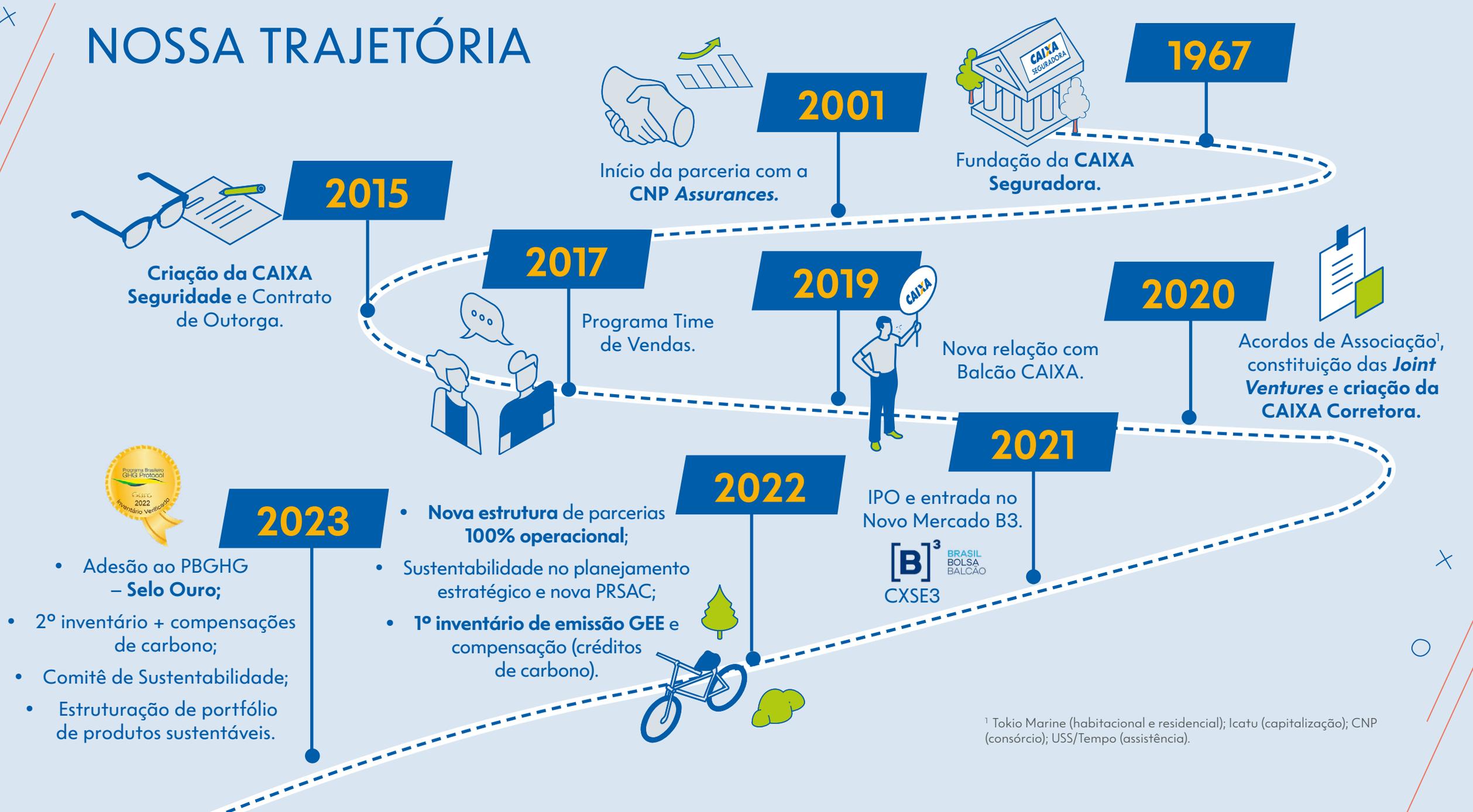
Assegurar resultado e eficiência sustentáveis;

Aprimorar práticas socioambientais;

Aprimorar o relacionamento nos segmentos de atuação;

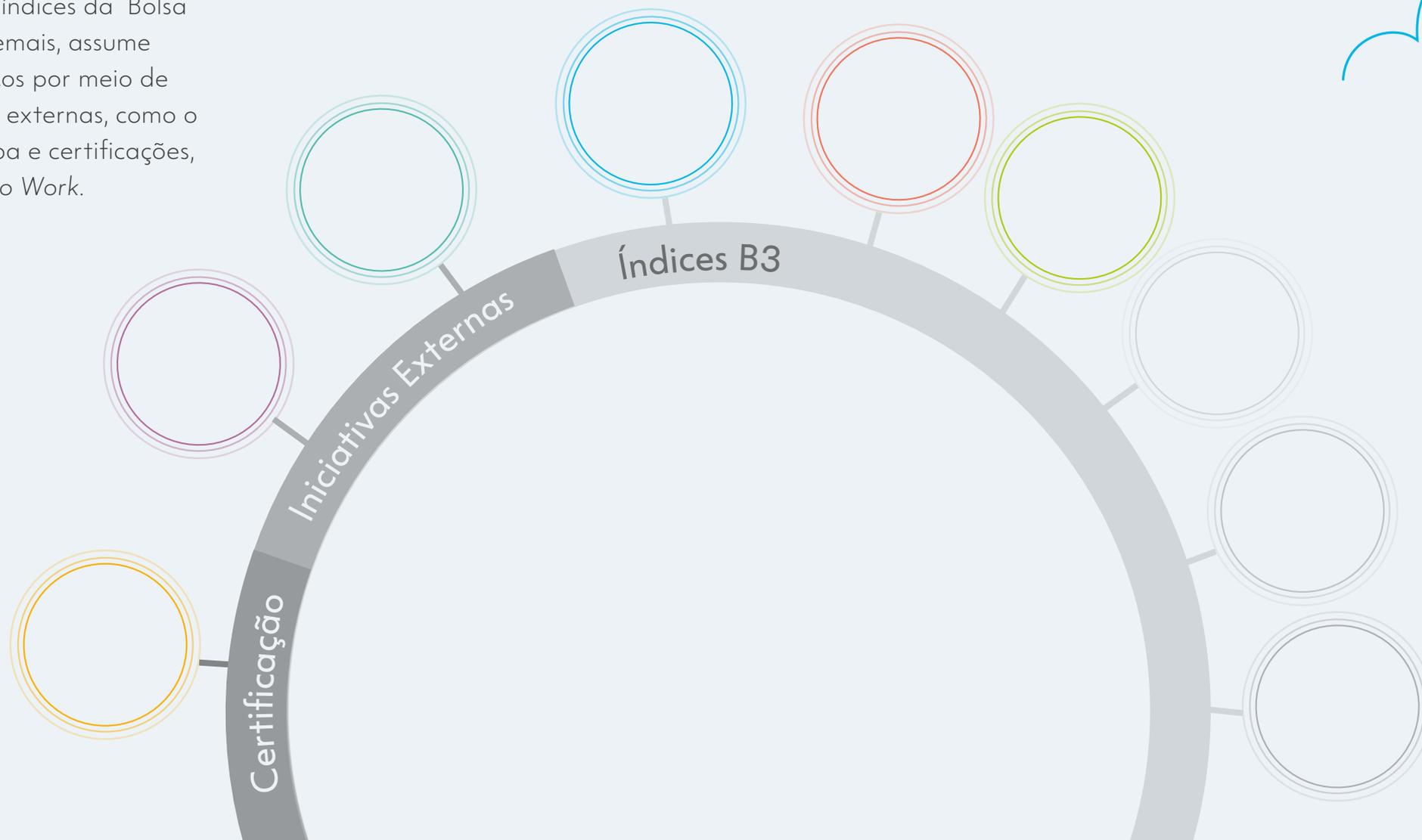
Fortalecer a governança e as pessoas.

NOSSA TRAJETÓRIA



Índices B3, iniciativas externas e certificações

A CAIXA Seguridade faz parte do segmento de listagem Novo Mercado e integra índices da Bolsa de Valores (B3). Ademais, assume compromissos públicos por meio de adesão a iniciativas externas, como o Pacto Empresa Limpa e certificações, como *Great Place to Work*.



ESTRUTURA SOCIETÁRIA

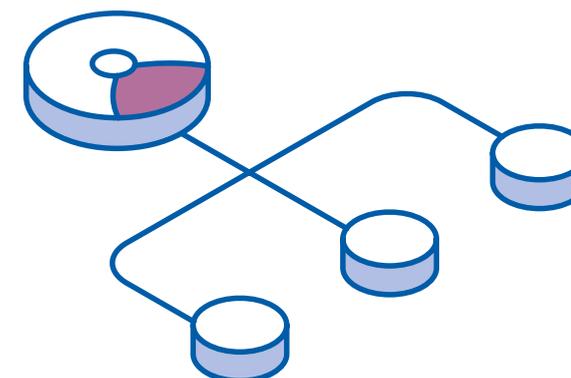
GRI 2-1, 2-2

A estrutura societária atual da CAIXA Seguridade contempla empresas participadas que atuam no Bancassurance CAIXA identificadas pela sigla XS e com seus nomes comerciais atrelados à marca CAIXA.

Ao final do exercício, a Companhia possuía participações diretas e indiretas em empresas do mercado de seguridade.

Em decorrência da reorganização societária, que estabeleceu novas parcerias, houve a alienação, em 2023, da totalidade da participação

societária da CAIXA Seguridade na CNP Participações em Seguros Ltda., que detinha as participações na Companhia de Seguros Previdência do Sul (Previsul) e na CNP Capitalização S.A., empresas consideradas não estratégicas para a Companhia.



Novo Mercado

Adentrou ao segmento **Novo Mercado** em 29 de abril de 2021, com o código **CXSE3**



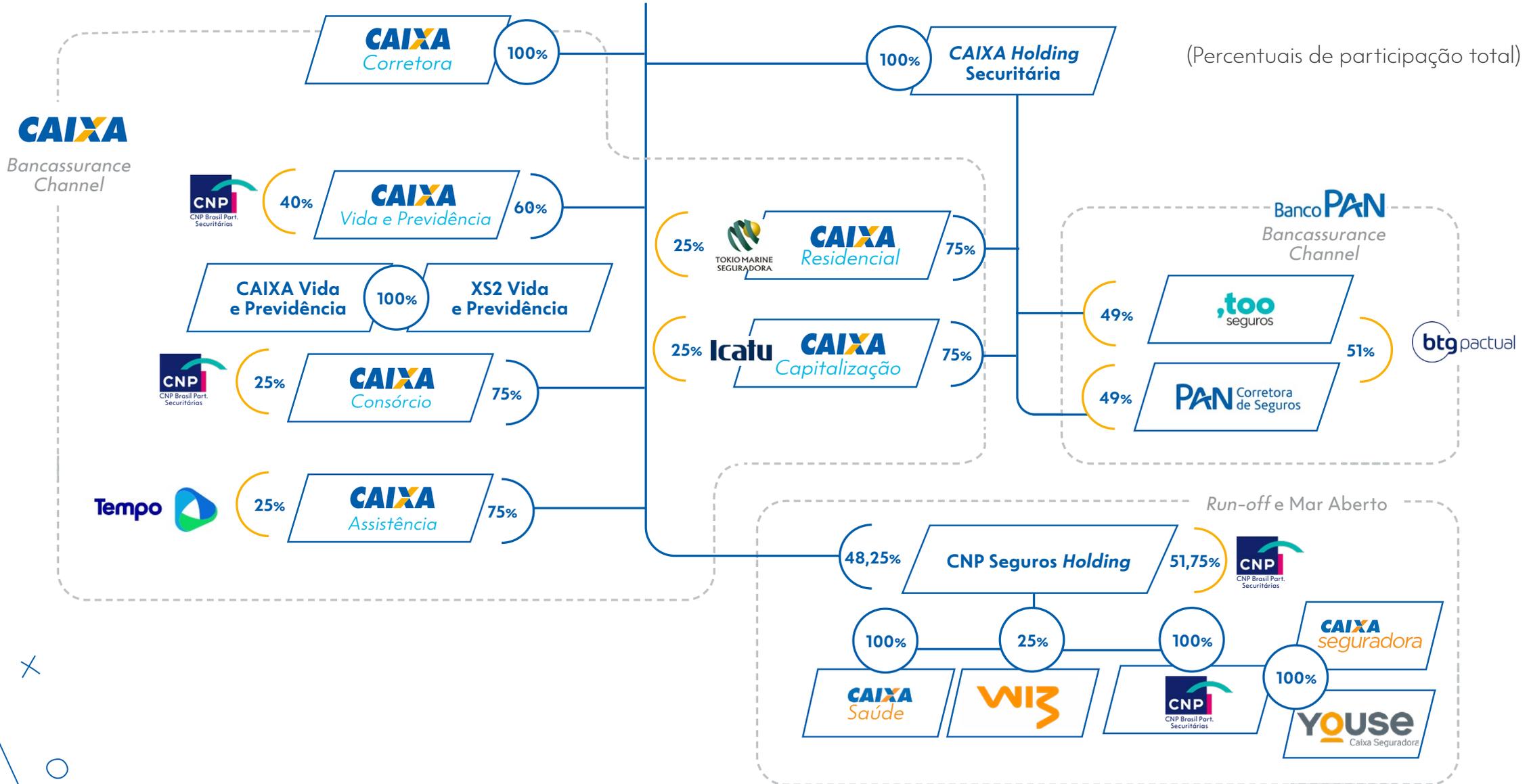
Acionistas

Ao final de 2023, a Companhia tinha **263.700 acionistas**, sendo **262.090 pessoas físicas**



Oferta pública

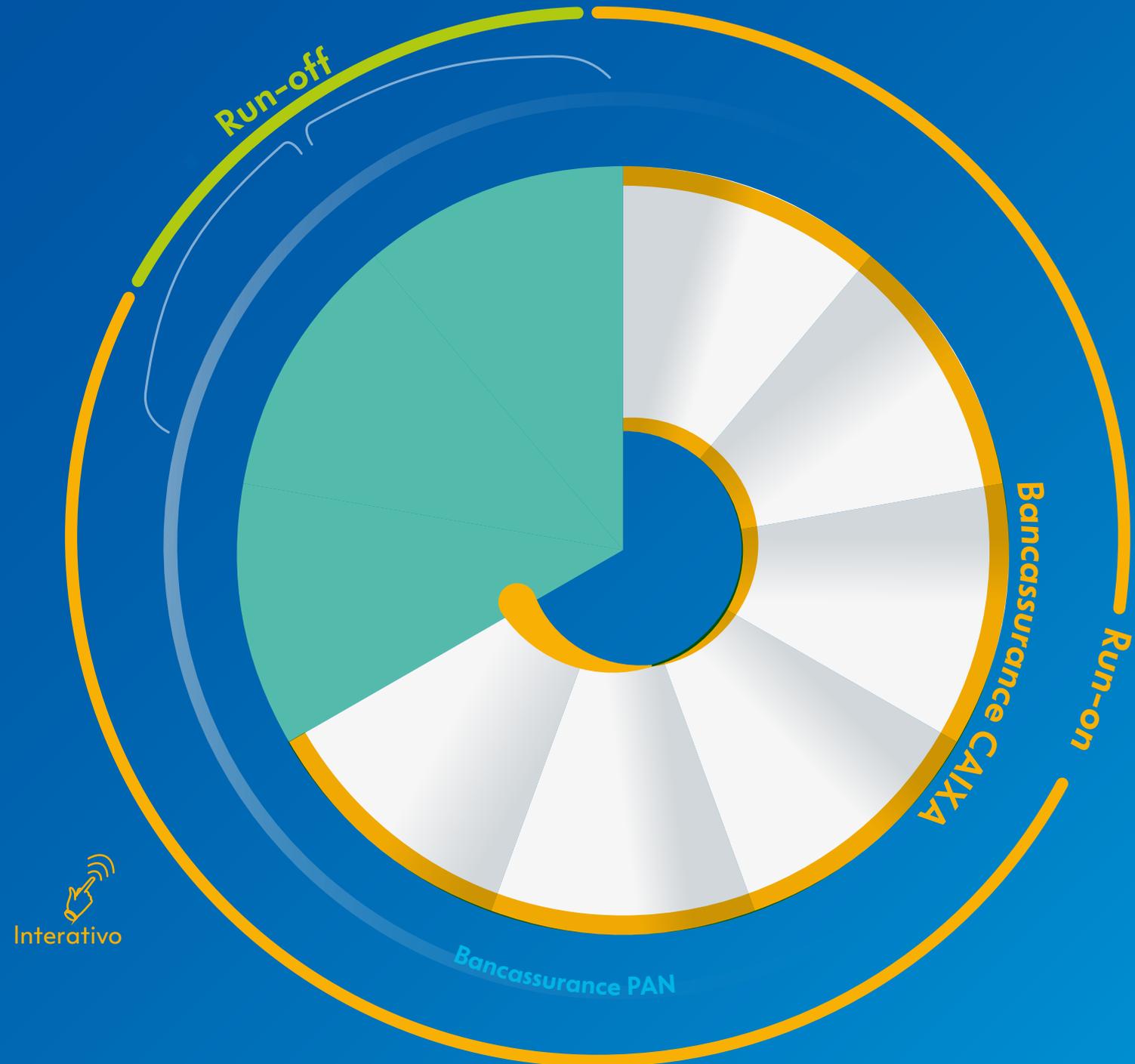
Oferta pública inicial de ações na B3 totalizou **R\$ 5 bilhões**, considerando a oferta-base de **450 milhões de ações** e o lote suplementar de **67,5 milhões de ações**



Empresas participadas

GRI 2-2

O ecossistema de negócios da CAIXA Seguridade é composto pela subsidiária integral CAIXA Corretora, por cinco *joint ventures* atuantes no *bancassurance* CAIXA, por empresas que comercializam por meio do *bancassurance* PAN, por empresa responsável pela gestão da carteira *run-off* de seguros e pela atuação em



PRESENÇA DE MERCADO

A CAIXA Seguridade aumentou de 4,7% para 9,6% sua participação no mercado de seguridade nos últimos nove anos e já figura como o terceiro maior grupo segurador do Brasil.

A permissão para utilizar toda a rede de distribuição CAIXA na divulgação e na comercialização de produtos é uma das forças da CAIXA Seguridade. A operação *bancassurance* CAIXA potencializa a oferta a milhões de clientes de um amplo portfólio de produtos das empresas participadas, que oferecem uma variedade de apólices de seguro de vida e não vida, bem como de planos de previdência privada, títulos de capitalização, serviços de assistência, consórcios e seguros residenciais e habitacionais.

Além de operar o balcão CAIXA, a CAIXA Seguridade atua no *bancassurance* do Banco Pan, por

meio de sua participação na Too Seguros, com produtos desenvolvidos pela própria Too Seguros e no “mar aberto” por meio sua participação indireta na Youse Seguradora, uma *insurtech* que opera seguros customizáveis para Auto, Vida e Residencial por meio de plataforma digital, com as apólices sendo emitidas pela CAIXA Seguradora.

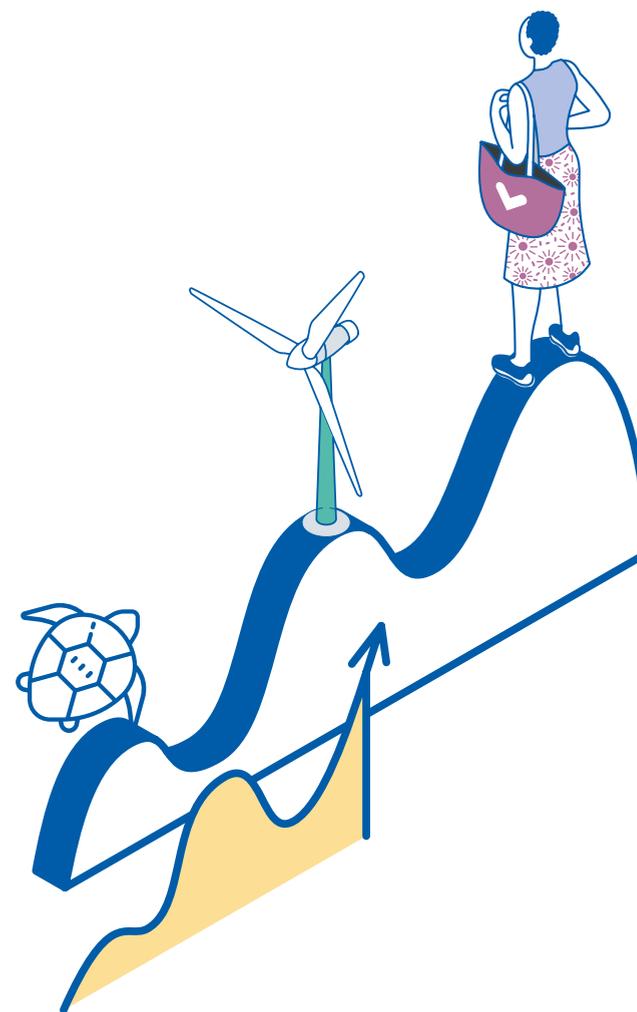
Com essas estratégias, a Companhia aumentou expressivamente sua participação no mercado de seguridade nos últimos nove anos – de 4,7% para 9,6%. É, ainda, líder no segmento de seguro habitacional, com mais de 50,1% de participação de mercado brasileiro.

Oportunidades de penetração (público CAIXA)

229,7
milhões de contas

150,5 
milhões de clientes
pessoas físicas

1,9 milhão
de clientes pessoas jurídicas



Rede de distribuição, capilaridade e relacionamento

SASB FN-IN-000.A_1

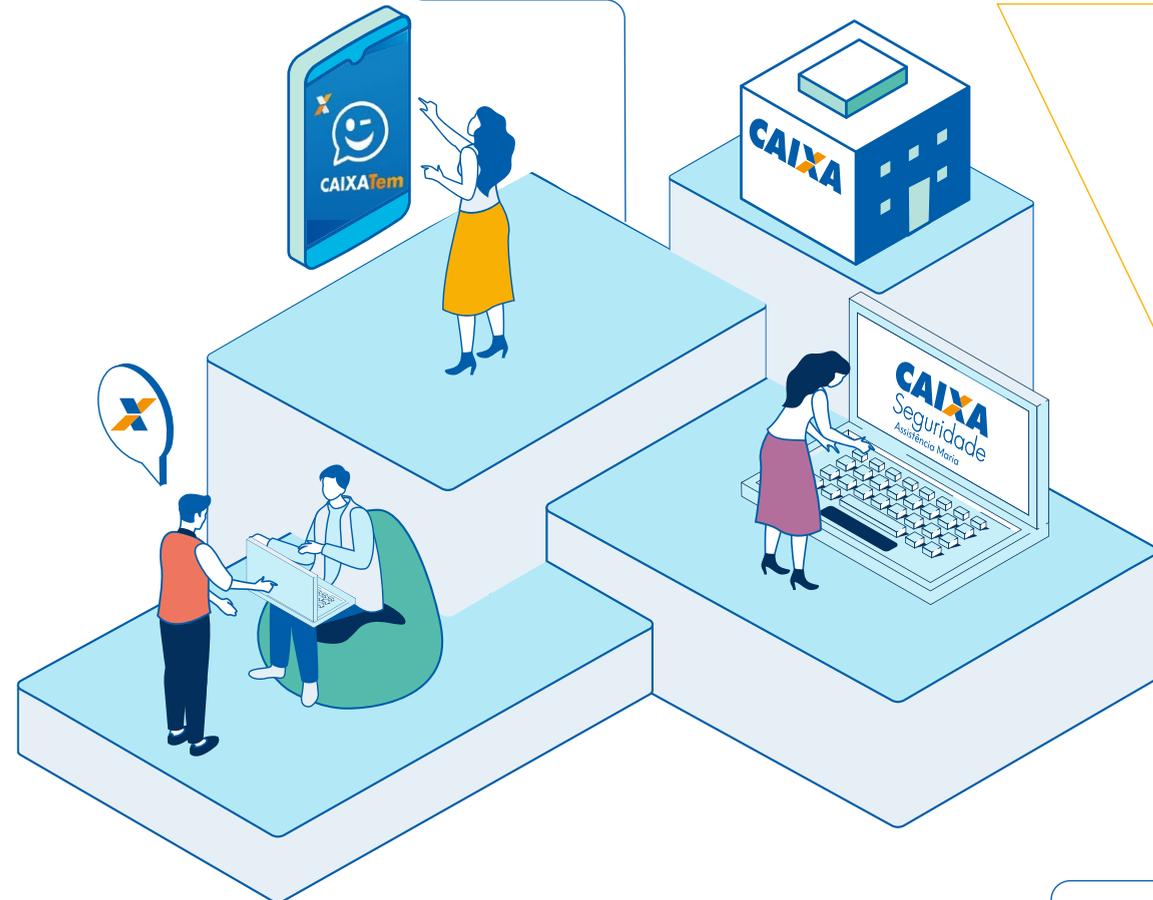
A CAIXA Seguridade tem o direito exclusivo de acessar a base de clientes da CAIXA, explorar economicamente essa marca e utilizar sua rede de distribuição até 2050. Esse direito é renovável por períodos sucessivos de 35 anos, enquanto a Companhia permanecer sob o controle da CAIXA.

Vale destacar que a CAIXA possui a maior rede de distribuição de serviços bancários do Brasil, com 4,3 mil agências e postos de atendimento, 22,2 mil correspondentes bancários exclusivos e unidades lotéricas, 25,9 mil máquinas exclusivas de autoatendimento, além de pontos de atendimentos como caminhões e agências-barco, cobrindo mais de 99% dos municípios brasileiros.

 **+99%** dos municípios cobertos pela rede de distribuição dos serviços bancários da CAIXA

4,3 mil
Agências e postos de atendimento CAIXA

25,9 mil
Máquinas exclusivas de autoatendimento



Onde estamos



26.496
Pontos de Atendimento

13.303
Lotéricas

8.908
Correspondentes Bancários

4.285
Agências e PAs

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GRI 2-13, 2-24

O Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 foi aprovado pelo Conselho de Administração em dezembro de 2022 como o principal norteador da estratégia corporativa da Companhia, abrangendo uma visão de sustentabilidade compartilhada por toda a *holding*, com olhar para o futuro.

O Planejamento estrutura-se em identidade estratégica (propósito, missão, visão, valores), objetivos

As decisões estratégicas sobre a comercialização de seguros são tomadas em alinhamento com a controladora CAIXA.

estratégicos, indicadores, metas e projetos estratégicos. É com base nesse planejamento que a CAIXA Seguridade avalia o desempenho das unidades de trabalho e o programa de remuneração variável dos seus dirigentes.

As decisões estratégicas sobre a comercialização de seguros são tomadas buscando alinhamento com a controladora CAIXA e com as tendências de mercado para a geração de negócios rentáveis, ampliar o faturamento e promover a inclusão social ao atender públicos não atendidos pelo mercado de uma forma geral.

Por tudo isso, a oferta do portfólio de produtos e serviços da CAIXA Seguridade é o principal pilar de

sustentação dos seus resultados financeiros. O conjunto de soluções que a Companhia disponibiliza foi desenvolvido de acordo com as regras da legislação e disposições da Susep

para melhor atender aos clientes, com coberturas das necessidades tanto de pessoas físicas quanto jurídicas.



Sustentabilidade incorporada no centro da estratégia corporativa

Em 2023, o objetivo estratégico específico “aprimorar práticas socioambientais” deu à CAIXA Seguridade as bases para uma atuação com olhar focado em sustentabilidade. Tal objetivo foi traduzido por dois balizadores: um deles focado na gestão do impacto climático; o outro orientado ao fomento à cultura de sustentabilidade, de forma mais ampla.

O primeiro indicador adotado nesse sentido foi o de neutralização de carbono. A CAIXA Seguridade estabeleceu como meta a

compensação de 100% das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) nos escopos 1, 2 e 3, o que denota o reconhecimento da Companhia sobre seu papel nas mudanças climáticas e o compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono, resguardada a proporcionalidade ao seu modelo de negócios.

O engajamento, com vistas ao aprofundamento da cultura de sustentabilidade junto aos *stakeholders*, é o segundo indicador. Sua meta foi a realização de, ao menos, três ações ao ano com abordagem de conhecimentos e práticas focadas em sustentabilidade, contemplando empregados e

membros estatutários da *Holding CAIXA Seguridade* e suas empresas participadas.

Cabe ressaltar que os pressupostos estratégicos do PEI 2023-2027 se desdobraram ainda no Plano de Sustentabilidade 2023-2024, aprovado pela Diretoria, contendo importantes direcionadores para a temática.



Planejamento e execução do PEI

O Planejamento Estratégico Institucional é revisado anualmente, conforme a Lei das Estatais (Lei 13.303/2016), após realização de diagnóstico e projeções pelas áreas técnicas e formulação de pressupostos que respondam aos indicativos extraídos dessa análise. A proposta é submetida à avaliação da Diretoria, que instrui a matéria ao Conselho de Administração, a quem cabe a deliberação final. Ao final do exercício, as conclusões sobre o desempenho da estratégia são publicadas no site da Companhia e enviadas ao Congresso Nacional e ao Tribunal de Contas da União (segundo o art. 23 § 2º da Lei 13.303).

A execução do PEI é monitorada trimestralmente pelo Conselho de Administração, de forma a permitir a correção de rumos e reorientação estratégica, sempre que necessário, a partir da análise da evolução das metas e resultados parciais dos projetos estratégicos.



MODELO DE NEGÓCIOS



Devido à forma de atuação da CAIXA Seguridade, em sua posição de Holding, o Capital Manufaturado não é relevante para o seu modelo de negócio e, por isso, não foi contemplado na ilustração de geração de valor. Foram considerados, assim, apenas os capitais com maior impacto no modelo de negócio da Companhia.

Capital financeiro

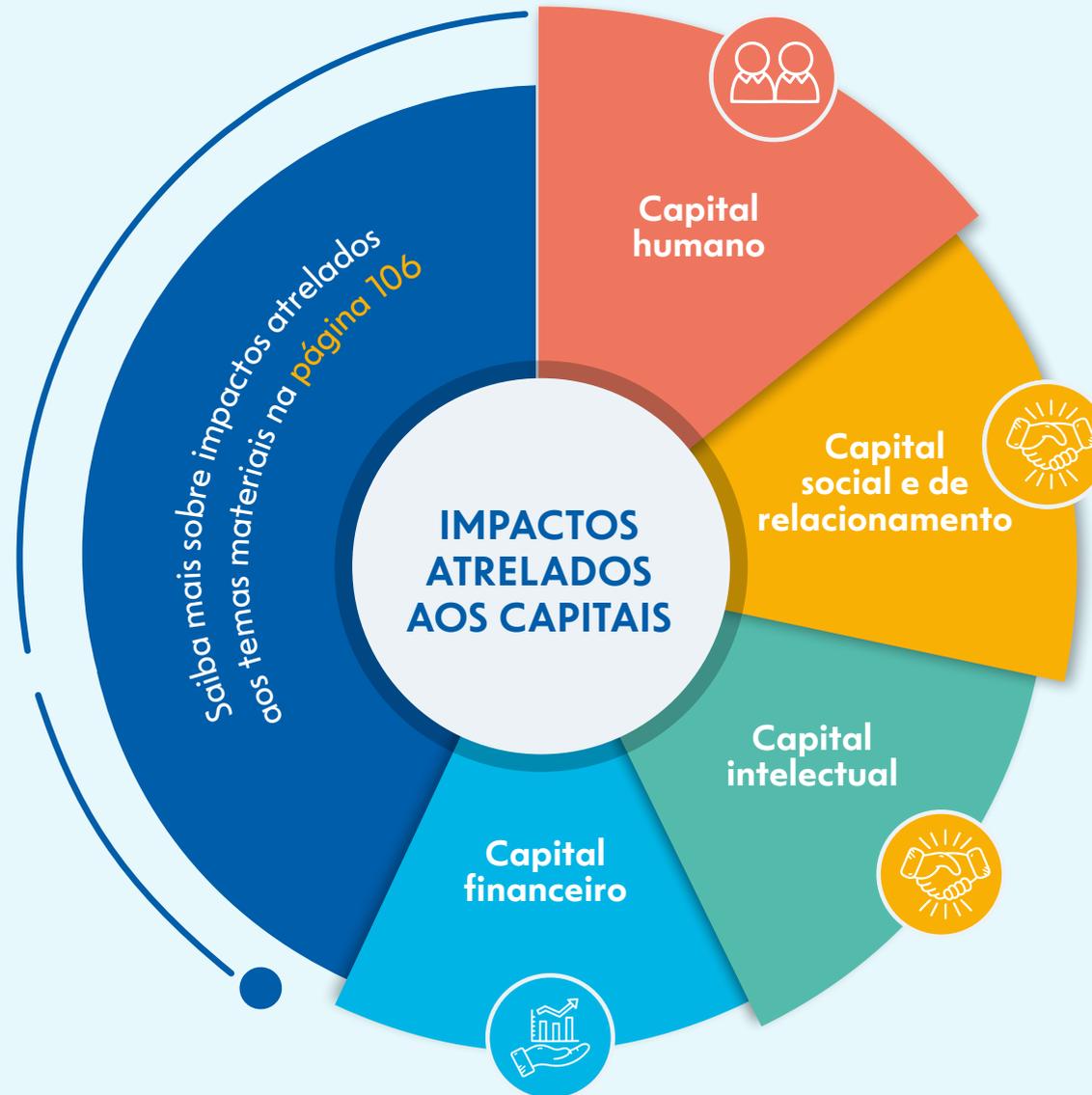
Resiliência e solidez; crescimento sustentável no longo prazo; valorização das ações da Companhia. Em que pese desempenho financeiro sólido, a gestão mantém olhar atento para eventuais perdas decorrentes de processos judiciais, inclusive, por desvios de conduta (atrelados aos riscos à integridade, de compliance, legal e operacional) e impacto no faturamento, também decorrentes de frustração de resultados, sinistralidade e cancelamentos de vendas em virtude de processos de comercialização (que podem ser gerados por capital humano).

Capital intelectual

Credibilidade no mercado; aumento das transações realizadas em canais extra agência (como canais digitais); melhorias em processos.

Gestão pautada pelos mais elevados padrões de ética e conduta, aliada à busca por resultados excepcionais para a Companhia, atendendo aos anseios dos clientes, dos investidores, dos controladores, fornecedores, colaboradores e demais partes interessadas. Desvios de conduta são combatidos para mitigação de riscos, dentre eles, de imagem/contágio/de estratégia/à integridade/operacional/financeiro.

Negócios de Impacto: lançamento de produtos orientados às classes C, D e E, e grupos minoritários e jovens, abrangendo consórcio, previdência, capitalização, seguro residencial e serviços de assistência, com potencial de impacto positivo.



Capital social e de relacionamento

Fomento ao desenvolvimento socioeconômico (maior acessibilidade de classes vulneráveis); aumento do grau de confiabilidade do cliente nos produtos da Companhia; melhoria na jornada de relacionamento com o cliente.

A comunicação clara sobre os produtos e ações de educação financeira são pontos importantes para que não haja aumento da inadimplência (risco de contágio) por ausência de educação financeira (impacto no capital financeiro).

A comunicação clara sobre os produtos e ações de educação financeira são pontos importantes para que não haja aumento da inadimplência (risco de contágio) por ausência de educação financeira (impacto no capital financeiro).

Capital humano

Percepção positiva do clima organizacional; time engajado; construção de capital intelectual pelo investimento elevado em T&D (treinamento e desenvolvimento), desafio de implementação de programa de diversidade que aprimore representatividade no quadro de pessoal e órgãos de governança.

Devido ao baixo impacto da CAIXA Seguridade no capital natural, optou-se por não incluí-lo neste diagrama.

3 GOVERNANÇA, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

- 28 Governança corporativa
- 40 Ética e integridade
- 51 Gestão de riscos
- 61 Inovação e resiliência nos negócios



INTERATIVO 
Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

Capitais Relacionados
Capital Intelectual
Capital Humano
Capital Social
e de Relacionamento

ODS



GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CAIXA Seguridade teve um ano de consolidação da sua nova estrutura de governança corporativa, após a reestruturação organizacional feita em 2022. Do ponto de vista da gestão societária, a solidificação do novo modelo de governança esteve apoiada no aproveitamento das especificidades dos antigos parceiros comerciais e na aplicação do aprendizado nas empresas participadas da carteira de *run-on* do *bancassurance* CAIXA.

Vale destacar, como avanço de governança no ano, a aprovação, pela Diretoria da CAIXA Seguridade, do **Regimento Interno** do recém-constituído Comitê de Sustentabilidade. A efetiva instalação do novo Comitê, ao final do ano, reforça e aprimora o processo decisório em sustentabilidade da Companhia.

A atual estrutura de governança da CAIXA Seguridade também deu nova orientação às áreas de governança corporativa das empresas participadas (*joint ventures*), que, apoiadas por representantes da *Holding* em seus Conselhos de Administração, criaram um ambiente ainda mais propício à sinergia de atuação junto à *Holding* (**saiba mais em Representação nas participadas, página 34**).

Nesse âmbito, o trabalho de reestruturação do modelo de atuação, com a criação de novas parcerias e a constituição da corretora própria, permitiu avaliar que algumas das antigas parcerias se tornaram não estratégicas para o novo momento da CAIXA Seguridade. Diante disso, houve a venda de determinadas empresas não estratégicas, destravando valores e maximizando o negócio como um todo.



Negociações com a CNP

A conclusão bem-sucedida da negociação com o grupo francês CNP Assurances do processo de alienação da totalidade das participações societárias diretas e indiretas na CNP Participações em Seguros Ltda., que detinha as participações na Companhia de Seguros Previdência do Sul (Previsul) e na CNP Capitalização S.A., reflete o foco da CAIXA Seguridade em estabelecer uma estrutura sobre base sólida de participações societárias, ancorada em seu modelo de negócios. Decisões de desinvestimento são relevantes para reorientação estratégica e essa, em particular, foi considerada vantajosa por ambas as partes.

Ao final de 2023, primeiro ano 100% sob a nova estrutura, o modelo de governança e gestão da CAIXA Seguridade estava estabelecido e pautado em princípios como a transparência, equidade, integridade, responsabilização (*accountability*) e sustentabilidade, e buscava conferir confiança e segurança jurídica

à CAIXA, seu controlador, e aos demais acionistas, bem como a seus administradores e àqueles com quem a Companhia possui relacionamento externo. O padrão vigente assegura alinhamento à visão compartilhada de futuro da Companhia, com a geração de valor sustentável para todos os *stakeholders*.

Um dos pilares mais importantes do modelo é a elaboração de documentos que contemplem e sistematizem as normas de atuação da Companhia no relacionamento com seus diferentes públicos de interesse. Uma vez publicadas, todos os empregados,

conselheiros, administradores e membros de comitês tornam-se corresponsáveis pelas políticas e normas internas que orientam a conduta e a ação de todos esses agentes da CAIXA Seguridade.

Em 2023, foram atualizadas e publicadas, sob aprovação do Conselho de Administração, as Políticas de:



No final do exercício de 2023 foram atualizados o Código de Ética e Conduta e a Política de Porta Vozes. A previsão da publicação do Código de Ética e Conduta atualizado é janeiro de 2024. A Política de Porta Vozes não é um documento publicado.

¹ A política de gestão de pessoas e remuneração foi aprovada pelo Conselho de Administração em dezembro de 2022 e publicada em janeiro de 2023.

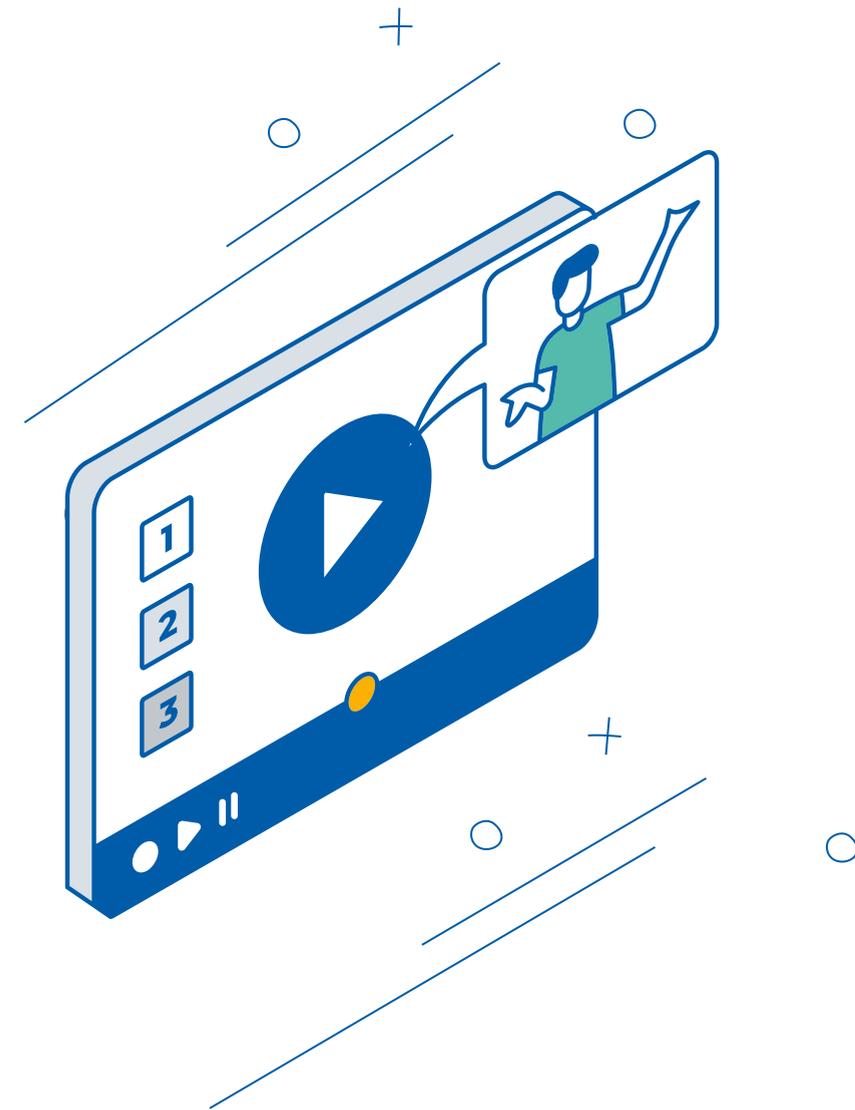
A CAIXA Seguridade participou da audiência pública da 6ª Edição do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do IBGC. O documento compila as principais referências do tema no País e é adotado pela Sest/MGI no desenvolvimento e apuração do Indicador de Governança (IG-Sest), instrumento de acompanhamento da qualidade da governança das empresas estatais federais. A Companhia participa do IG-Sest desde 2019, tendo atingido a Certificação Nível 1 nos três ciclos em que esteve presente. Na sua última apuração, realizada em 2022, a CAIXA Seguridade figurou entre as cinco empresas estatais a atingirem a pontuação máxima (nota 10). Em 2023 não houve apuração do IG-Sest.

Geração de conhecimento coletivo

GRI 2-17

O Conselho de Administração, mais alto órgão de governança da Companhia é o órgão de deliberação de matérias importantes relativas à sustentabilidade, como a PRSAC e o Relato Integrado. Por ocasião da apresentação de matérias referentes à sustentabilidade ao CA, são promovidos debates e instruídos questionamentos às equipes técnicas que contribuem com o desenvolvimento do conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência sobre desenvolvimento sustentável.

Membros do CA da *Holding* e das empresas participadas participaram da palestra virtual "A Governança como catalisadora do *Triple Bottom Line*: Como unir planeta, pessoas e lucro na gestão empresarial". [Veja mais sobre o evento \(clique aqui\)](#).



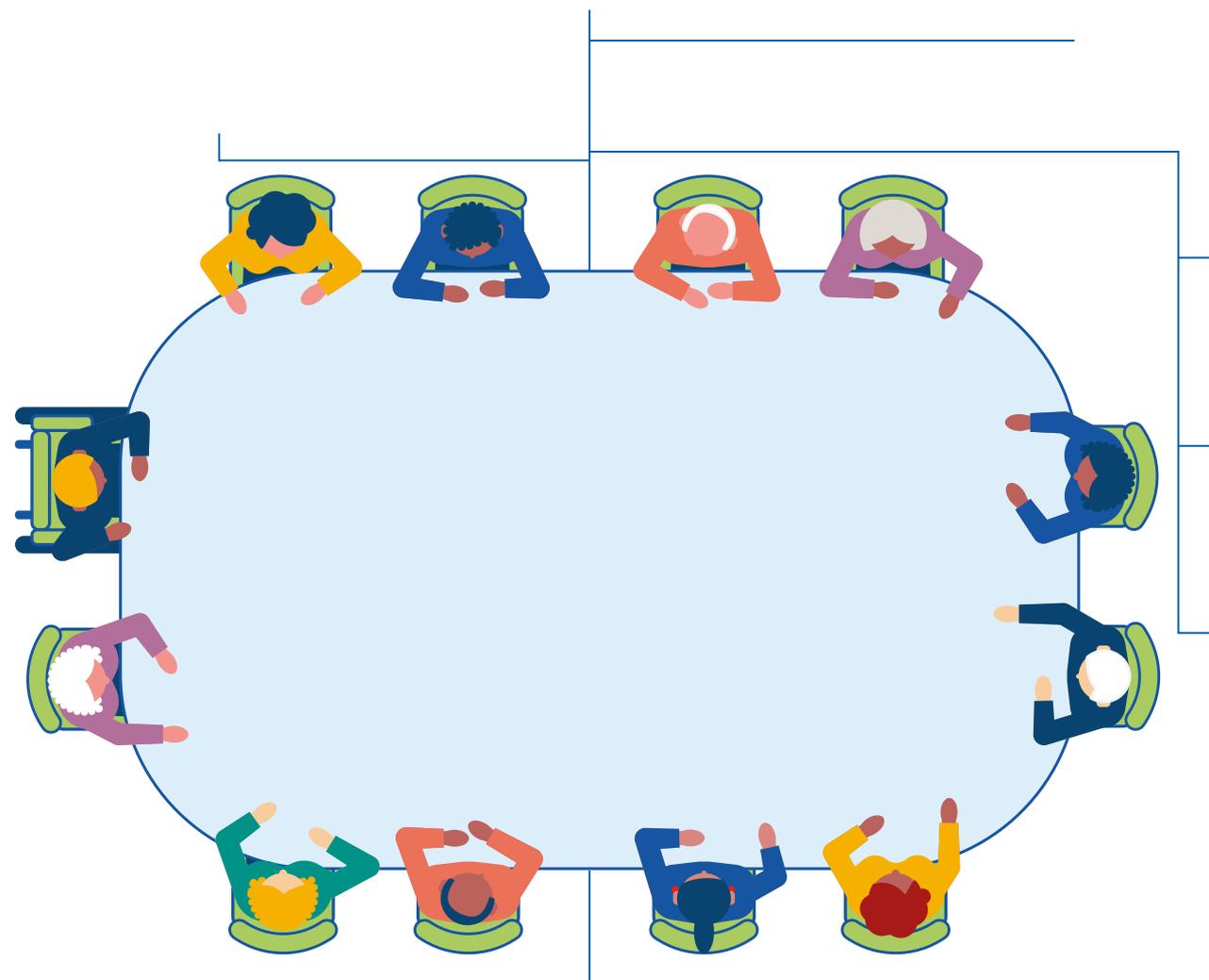
Estrutura de governança

GRI 2-9, 2-10, 2-13

A estrutura de governança corporativa e gestão societária da CAIXA Seguridade garante ampla representatividade dos seus *stakeholders*, a começar pela participação na Assembleia Geral. A Administração é composta por Conselho de Administração (CA) e Diretoria Executiva, regidos pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações (Lei das S.A.) e pelo Estatuto Social da Companhia.

Cada órgão dessa estrutura possui também seu respectivo Regimento Interno. O CA dispõe de Comitês de Assessoramento estatutários, e a CAIXA Seguridade dispõe de um Conselho Fiscal como órgão de fiscalização permanente, além de estrutura própria de Auditoria Interna. A seguir, são listadas as instâncias de governança da CAIXA Seguridade:

Saiba mais **aqui** sobre as pautas das Assembleias Gerais e das reuniões dos órgãos de governança. Conheça **também** os regimentos de cada órgão de governança.



Interativo

Conselho de Administração

GRI 2-9

Conselho Fiscal

GRI 2-9

Diretoria

GRI 2-9

Composição dos órgãos de governança em 31/12/2023.

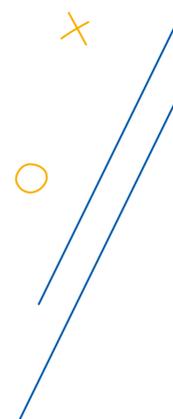
passa o mouse sobre as fotos

Comitê de Auditoria Estatutário GRI 2-9

Comitê de Transações com Partes Relacionadas GRI 2-9

Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração GRI 2-9

Composição dos órgãos de governança em 31/12/2023.





Representação nas empresas participadas

Nas empresas participadas, a CAIXA Seguridade indica profissionais com diferentes expertises para ocupar determinados cargos estatutários, como posições de diretoria e assentos em conselhos e comitês, conforme disposto nos acordos de acionistas. Essa prática de indicação busca maximizar o alinhamento estratégico e o alcance dos resultados sustentáveis com olhar em visão de futuro compartilhado.

Empregados da Companhia fazem parte, ainda, de comitês de assessoramento técnico destas empresas, como o de Produtos e Negócios e Nomeação/Remuneração, compostos também por membros indicados pelos parceiros de negócios constituintes das *Joint Ventures*. Os Comitês amparam tecnicamente os órgãos decisórios nas matérias que lhes competem.

Seleção e nomeação

GRI 2-10, 405-1, SASB FN-AC-330a.1

Os membros estatutários são indicados conforme critérios estabelecidos na Política de Indicação e Elegibilidade, no Estatuto Social, na legislação vigente e nas boas práticas, 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 outras.

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

A seleção busca 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 o Código de Ética e 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.

A seleção busca candidatos com visão estratégica do negócio, reputação ilibada e idoneidade moral.

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 para essa finalidade.

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

Indicações nas participadas

Os mesmos critérios para a indicação de profissionais são adotados pela *Holding* para as empresas participadas. A CAIXA Seguridade indica para as empresas participadas executivos com diferentes expertises para ocupar determinados cargos estatutários nessas empresas, conforme disposto nos acordos de acionistas.

Avaliação dos membros e órgãos da governança

GRI 2-18

A avaliação de desempenho está prevista no Estatuto Social e é executada conforme norma interna, em ciclo anual. O foco é a promoção de melhoria no desempenho para a obtenção de resultados expressivos e sustentáveis, mediante processo avaliativo do desempenho individual de cada membro e do desempenho coletivo de cada órgão. A metodologia contempla verificação do cumprimento de metas, avaliação de competências, aferição do alcance dos

objetivos de longo prazo e resultados do plano de negócios, conforme o caso. Os resultados são apresentados em cada instância avaliada e propicia o debate sobre melhorias, aprimoramentos necessários e meios para alcançá-los. Os resultados das avaliações individuais, em razão da confidencialidade, são entregues a cada membro que, em conjunto com a área de Governança, aponta necessidades de desenvolvimento que podem ser supridas por ações de capacitação específicas, caso a caso.



Remuneração dos membros dos órgãos de governança

GRI 2-19, 2-20

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, que ocorre previamente à fixação pela Assembleia Geral.

A Remuneração Global dos Dirigentes (RGD) contempla remuneração fixa para os diretores, membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, na vigência do exercício do cargo na Companhia. Além da remuneração fixa, a RGD contempla benefícios e remuneração variável (RVD) para os diretores. 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. Todas as informações sobre remuneração dos membros estatutários são disponibilizadas no Formulário de Referência da Companhia, conforme formato definido pela CVM.

No exercício de 2023, a RGD fixada na Assembleia Geral Ordinária de 26/04/2023 contemplou diversos elementos remuneratórios, conforme o órgão em que cada membro estava inserido ([veja em detalhes nos Anexos, na página 220](#)).

O valor da remuneração fixa no mês de nomeação ou exoneração dos membros estatutários é proporcional aos dias de efetivo exercício no cargo e sobre esta incide os encargos de Imposto de Renda e de INSS. Há, ainda, o recolhimento de FGTS para os diretores.

A Quarentena é devida aos diretores e membros do COAUD no período de interdição, após a exoneração, 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).

É devido o pagamento de passagem, hospedagem e diárias aos membros estatutários quando em deslocamento a serviço da Companhia para atividades inerentes ao cargo ou para treinamento por interesse da Companhia, sempre que residentes fora da cidade em que for realizada a atividade. Caso residam na cidade em que forem realizadas as atividades, o ressarcimento restringe-se à locomoção. São prerrogativas para o exercício do cargo e não compõem a RGD.



Remuneração Variável dos Dirigentes (RVD)

A RVD consiste em um modelo de Incentivo de Longo Prazo (ILP) destinado aos diretores. As regras do Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes são aprovadas anualmente pelos órgãos de governança da CAIXA Seguridade e pela Controladora CAIXA, sendo o montante aprovado pela Sest, conforme fluxo de governança definido para cada ciclo. O Programa de RVD contempla indicadores e metas definidas para a superação de resultados, crescimento e desenvolvimento da Companhia, cumprimento de mandatos, governança, conformidade e transparência, com olhar na sustentabilidade e foco no longo prazo.

O montante previsto na RVD 2023 contemplou teto de até 12 honorários para cada dirigente, vinculado ao alcance das metas e incluindo bonificação para os casos de superação nas metas de retorno sobre o Patrimônio Líquido Recorrente e Índice de Eficiência Operacional.

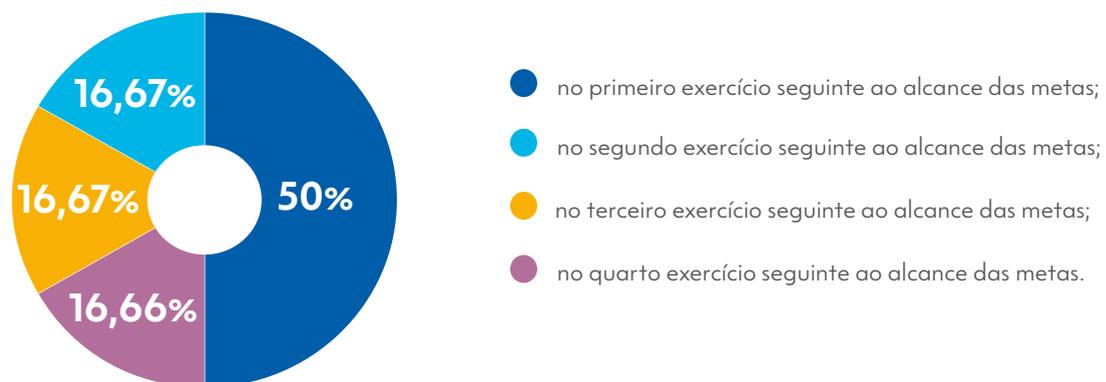
O pagamento do montante apurado em RVD é realizado em quatro parcelas anuais sucessivas, o que confere ao programa a categoria de ILP, uma vez que o valor das parcelas é proporcionalmente reduzido em caso de eventual queda de lucratividade, o que garante o atrelamento da recompensa pecuniária à

manutenção de resultados positivos e compromisso com a manutenção da saúde financeira da Companhia.

O regulamento da RVD 2023 prevê que caso haja prejuízo ou redução superior a 20% do lucro líquido recorrente, quando comparado com o ano-base do Programa, as parcelas da RVD 2023 remanescentes, não pagas até o encerramento de cada um dos exercícios seguintes ao alcance das metas, serão revertidas na mesma proporção da redução do resultado.

Quanto à execução do Programa RVD 2023, houve alcance de 74,16% no Índice de Disponibilidade Financeira da Companhia, indicador-gatilho do Programa que tinha como meta 50%. Conforme regras do Programa, foi apurado para pagamento de remuneração variável, ao público-alvo do programa, o montante de R\$ 1.125.448,21 referente à parcela à vista da RVD 2023, com base no atingimento das metas dos indicadores dispostos a seguir:

Na RVD 2023, a segmentação das parcelas tem a seguinte configuração:



Grupo de Indicadores – RVD Base (até 9 honorários)

	 Meta	 Resultado
Econômico-Financeiro 		
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Recorrente – RPLR	55,49%	66,17%
Índice de Eficiência Operacional (quanto menor, melhor)	4,41%	2,59%
Payout	80%	90%
Receita Operacional	R\$ 2,9 bi ¹	R\$ 3,5 bi ²

	 Meta	 Resultado
Unidade de Negócios 		
IMD – Índice Médio dos indicadores das Diretorias (Diretoria-Presidência)	100,00%	106,93%
IIC – Instrumento Integrado de Comunicação (Dir. de Gov. e Risco)	100,00%	100,00%
FT – Faturamento (Diretoria Comercial)	R\$ 32,4 bi ⁴	R\$ 33,5 bi ⁵
Lucro Líquido por Ação (Diretoria de Finanças)	0,99	1,16

Econômico-Financeiro  (Riscos ³)		
RPLR	55,49%	66,17%
Índice de Eficiência Operacional (quanto menor, melhor)	4,41%	2,59%
Implementação de sistema de gestão de compliance	100%	100%
Avaliação do ambiente de riscos, controles internos, compliance e prevenção à lavagem de dinheiro das participadas	100%	100%

Governança, Conformidade e Transparência 		
Avaliação de Desempenho Individual da Diretoria Executiva	90%	89,43%
Indicador de Conformidade Sest (IC-Sest)	1.000	917
Bônus 		
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Recorrente	57,28%	66,17%
Índice de Eficiência Operacional (quanto menor, melhor)	4,19%	2,59%

Notas: ¹R\$ 2.910.115.000,00; ²R\$3.578.331.891,00; ³Dimensão econômico-financeira aplicada especificamente ao Diretor de Governança e Riscos da CAIXA Seguridade. A segregação de indicadores específicos para Diretor responsável pela gestão de riscos é uma determinação legal.; ⁴ R\$32.358.459.800,00 ⁵R\$ 33.533.700.467,92

O Estatuto da CAIXA Seguridade não prevê a prática de *clawback* (cláusula que permite confiscar salários e bônus em casos de má administração ou contabilidade fraudulenta) nem possui arranjos contratuais, apólices de seguros ou outras formas de remuneração ou indenização para os administradores, em caso de destituição do cargo ou aposentadoria.

Instrumento Integrado de Comunicação de Sustentabilidade

A agenda de sustentabilidade teve um indicador específico no Programa de RVD 2023 atribuído à Diretoria de Riscos e Governança, que é responsável pelos mandatos relativos à sustentabilidade. O Instrumento Integrado de Comunicação de Sustentabilidade mede a qualidade do reporte publicado como Relatório Integrado, nos moldes IIRC, tendo sido atendido pela publicação do Relato Integrado Ano-base 2022. Este Relato Integrado Ano-base 2023 é o segundo reporte integrado da CAIXA Seguridade.

Seguro D&O e Contrato de Indenidade

Os membros estatutários da CAIXA Seguridade contam com um pacote de defesa em processos de responsabilização por atos de gestão praticados por pessoas físicas. Essa proteção é feita mediante o Seguro D&O (*Director & Officers*, na sigla em inglês) e o Contrato de Indenidade.

Em 2023, o limite máximo do Contrato de Indenidade, conforme regra de atualização prevista, correspondeu a

R\$ 122 milhões

*R\$ 122.279.909,94

O Seguro D&O garante cobertura, com limite máximo de garantia (LMG) fixado em R\$ 100 milhões para fazer frente a processos judiciais, administrativos ou arbitrais que estejam relacionados à prática de atos no exercício do cargo ou função. A previsão de contratação do Seguro consta do Estatuto e o instrumento cobre todo o prazo de exercício dos mandatos do público segurado. Além dos membros estatutários, o Seguro ainda abarca os empregados com poder de decisão ou de representação da Companhia ou que tenham procuração para atuar em nome dela sempre que realizando atos de gestão.

Cobre, ainda, aqueles que não tenham poder de decisão ou representação, mas que possam ser responsabilizados por ou tenham contribuído para a ocorrência de um fato gerador juntamente a algum membro estatutário.

O Contrato de Indenidade, por sua vez, é um instrumento adicional que garante o pagamento, reembolso ou adiantamento de recursos envolvidos em processos arbitrais, judiciais ou administrativos de atos praticados por seus membros estatutários no exercício de suas atribuições ou poderes. Sua assinatura compõe o pacote de *onboarding* dos membros estatutários.



Aderência às normas da CVM

O Contrato de Indenidade da CAIXA Seguridade segue estritamente as orientações contidas no Parecer de Orientação CVM 38, de 25 de setembro de 2018, que trata dos deveres fiduciários dos administradores no âmbito dos contratos indenizatórios que são celebrados entre eles e as companhias abertas.

ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e compliance, GRI 2-23, 205-2

Ética, Integridade e Compliance são temas materiais da CAIXA Seguridade. Segundo a Matriz de Materialidade 2023, o foco está em elementos de transparência contábil e de conformidade com normas, leis e práticas anticorrupção, de promoção do Código de Conduta e dos atributos de ética nos processos organizacionais e de combate às práticas anticompetitivas e ao suborno.

A CAIXA Seguridade adota as melhores práticas de governança corporativa, de acordo com o que determinam as regras da B3 para o segmento do Novo Mercado e as exigências da legislação brasileira. O conjunto de regras societárias implementado pela Companhia amplia os direitos dos acionistas e dá mais transparência e abrangência, por meio de uma política de divulgação de informações, com impactos

positivos na credibilidade junto aos investidores e na percepção de risco e de custo do capital.

A atuação da Companhia é pautada pelo Código de Ética e Conduta, no qual estão descritos valores essenciais para a condução dos negócios da Companhia: respeito; integridade; comprometimento; transparência; responsabilidade; e moralidade.

O documento, publicado pela primeira vez em 2016, é atualizado e aprovado pelo Conselho de Administração periodicamente – a versão mais recente pode ser conferida [aqui](#) e resulta da revisão realizada em 2023, que levou em consideração modificações legais, boas práticas de mercado e a harmonização com os demais documentos, políticas e normas internas.

As diretrizes do Código de Ética e Conduta da CAIXA Seguridade devem ser seguidas não somente por empregados e administradores, como também por demais *stakeholders*, como terceirizados. A Companhia não admite práticas que violem os direitos humanos e condena atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

100%
dos membros dos órgãos
de governança^{1,2}
receberam comunicação e treinamento
em combate à corrupção nos anos de
2021, 2022 e 2023.

¹ 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. Em 2023, 4 membros do Conselho de Administração (57,15%) estavam localizados na região Centro-Oeste e 3 membros (42,85%) localizados na região Sudeste; quanto à Diretoria Executiva, os 4 membros (100%) estavam localizados na região Centro-Oeste.

² Em 2021, integraram o quantitativo de diretores executivos tanto os diretores da CAIXA Seguridade quanto os da CAIXA Corretora, subsidiária integral da Companhia.

Políticas corporativas

GRI 2-23

As políticas que norteiam a atuação da Companhia seguem técnica de formulação com ampla consulta e participação das áreas envolvidas, via análise e emissão de pareceres síntese, garantindo transversalidade, intersetorialidade e amplitude.

Os princípios e diretrizes contidos nas políticas corporativas orientam a conduta, as atividades e a ação de todos os empregados e membros de governança e, em alguns casos, demais *stakeholders*, como fornecedores e parceiros de negócios, conforme o caso.

Essas são as políticas vigentes na Companhia:

- Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade;
- Compliance e Integridade;
- Controles Internos
- Gerenciamento de Riscos;
- Indicação e Elegibilidade;
- Transações com Partes Relacionadas;
- Distribuição de Dividendos;
- Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;
- Gestão de Pessoas e Remuneração;
- Negociação;
- Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes;
- Governança Corporativa
- Segurança da Informação;
- Prevenção ao Conflito de Interesses;
- Participações Societárias;
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;
- Investimentos Financeiros;
- Porta-Vozes.



Para ler as políticas publicadas,

clique no link.

Nota: As Políticas "Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo", "Investimentos Financeiros" e "Porta-Vozes" não estão divulgadas no site de Relações com Investidores, portanto não será possível acessá-las ao clicar no link disponibilizado.

Conflito de interesses

GRI 2-15

Para garantir que conflitos de interesses sejam prevenidos e mitigados, o mais alto órgão de governança utiliza instrumentos como os seguintes:

- A assinatura de um termo de posse, no qual administradores se sujeitam à cláusula compromissória, que visa evitar conflitos de interesses, e à proibição de manter qualquer relação com uma pessoa político-administrativa controladora ou com a própria Companhia;
 - De maneira complementar, são realizados controles como diligências prévias, que auxiliam na tomada de decisão e na avaliação de eventual conflito de interesses; e
 - Apresentação, por cada membro do Conselho, da Declaração de Conflito de Interesses à CEP (Comissão de Ética Pública), contendo os dados pessoais e profissionais do agente público e contemplando as informações patrimoniais e gerar conflito de interesses.
- A gestão e a condução dos negócios competem exclusivamente aos membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da CAIXA Seguridade, conforme art. 138 da Lei 6.404/1976 e inciso VII do art. 2º do Decreto 8.945/2016. Por essa razão, a completa separação da gestão desde o ato de posse do cargo é importante para evitar sombreamento de papéis e conflito de interesses, bem como para identificar eventual responsabilidade

pessoal por atos praticados com culpa, dolo ou violação normativa, nos termos do art. 158 da mesma lei.

Situações vedadas

Não é permitido que um administrador da CAIXA Seguridade seja eleito ou permaneça no cargo se tiver ou puder ter qualquer forma de conflito de interesses com a pessoa político-administrativa controladora ou com a própria Companhia, nos termos do artigo 17 da Lei das Estatais.

A Política de Indicação e Elegibilidade veda o prosseguimento de indicações que contenham conflito de interesses, tanto para a CAIXA Seguridade quanto para as subsidiárias e empresas participadas. Caso aconteça em

posições já ocupadas, o próprio membro estatutário declara o seu conflito e abstém-se da discussão e manifestação de voto. Caso isso não ocorra, outros membros estatutários 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 interesses 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 a contratação para análise pela Alta Administração.

Programa de Compliance e Integridade

GRI 2-26, 2-28, 3-3 do tema Ética, Integridade e compliance

A CAIXA Seguridade mantém o **Programa de Compliance e Integridade** desde 2017. O Programa prevê os procedimentos internos para fomentar um ambiente de trabalho ético e em conformidade com leis e procedimentos. Está estruturado em quatro pilares:

1º Pilar

Ambiente de Compliance e Integridade

Evidencia o comprometimento e apoio da Alta Administração à cultura de *compliance* e integridade em ações, aprovação e observância de políticas e normas internas.

2º Pilar

Gestão de Riscos e Controles Internos

Acompanha o gerenciamento desses temas de forma transversal à Companhia e ressalta o processo de identificação, avaliação e adoção de respostas aos eventos de riscos.

3º Pilar

Procedimentos de Compliance e Integridade

Incentiva a denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva dos procedimentos de ética e conduta, prevenção, detecção e solução de conflitos.

4º Pilar

Comunicação, Treinamento e Monitoramento

Trata do Plano de Comunicação, que visa dar transparência e monitorar a disseminação dos objetivos, normas, condutas, valores e procedimentos.

A implementação de estratégias de comunicação e acultramento é essencial para que o Programa tenha efetividade e, para conduzi-la, a CAIXA Seguridade executa com especial atenção o Plano de Comunicação do Programa de *Compliance* e Integridade. Em atendimento ao Pilar 4, a Companhia oferece ações de acultramento periódicas a seus administradores e empregados relacionados à ética e à corrupção. Nessas ocasiões, as dúvidas são esclarecidas, colaborando para um ambiente íntegro no dia a dia da Companhia.

Desempenho do Plano

Em 2023, **100%** das ações previstas no Plano foram realizadas e cerca de **90%** dos empregados participaram do Treinamento Anual de Compliance, realizado no mês de dezembro, presencialmente na CAIXA Seguridade. Empregados afastados no dia do treinamento por ausências legais não foram contabilizados. Ainda nesse ano, **97%** dos empregados assinaram o termo de conhecimento das políticas e do **Código de Ética e Conduta**.



Composição da *due diligence* de integridade

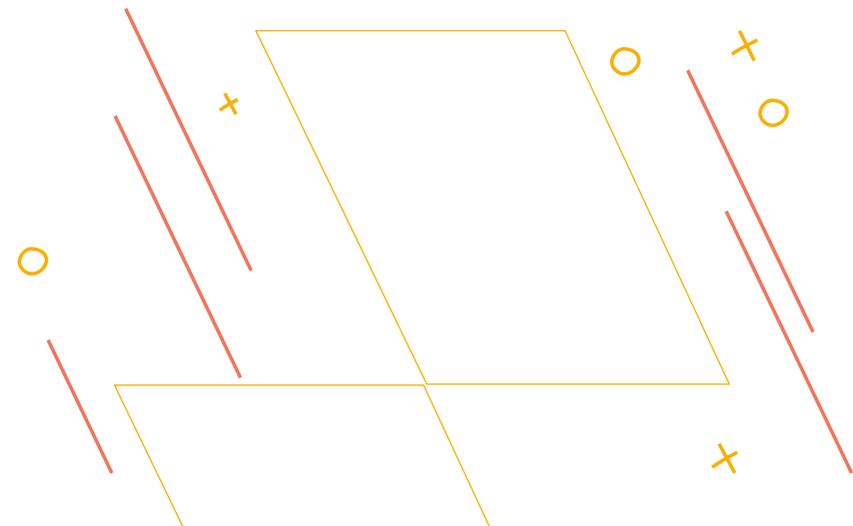
- Análise de informações legais das empresas;
- Análise de informações referentes à imagem das empresas;
- Análise de conformidade com relação às certidões negativas. Entre elas, a certidão negativa do Ministério do Meio Ambiente;
- Consulta à lista de empresas e pessoas que figurem como aquelas que empregaram trabalho infantil/escravo.

*A referida *due diligence* não tem como escopo o aprofundamento em critérios sociais, ambientais e climáticos.

Conforme também previsto no Programa, para mitigar os riscos de corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, reputação e integridade, fornecedores e prestadores de serviço são submetidos a processos prévios de *due diligence* de integridade para basear sua decisão de contratação.

Como avanço do processo, o Comitê de Auditoria, como órgão de assessoramento ao Conselho de Administração (CA), opinou favoravelmente à aprovação, pelo CA, da Norma de Sistema de Gestão de *Compliance*, que sistematiza, entre outras, regras e procedimentos relativos à **diligência de integridade no decorrer do relacionamento com o fornecedor, considerando os contratos vigentes**. Assim, amplia-se a diligência para o ciclo de vida do contrato. A implementação é prevista para 2024, após aprovação pelo CA.

Adicionalmente, a Companhia inclui nos contratos cláusulas voltadas a assegurar o compromisso das empresas contratadas ou parceiras com a adoção de mecanismos de prevenção à corrupção e outros atos ilícitos, bem como ao trabalho infantil e análogo ao escravo, e vedação ao nepotismo. Todas as contratações devem ser autorizadas, conforme definido no Regime de Alçadas.



Interlocução com as empresas participadas em compliance e integridade

Um dos objetivos do Programa é aprimorar a interlocução com as empresas participadas nas matérias de riscos, *compliance* e controles internos.

O ambiente de *compliance* e integridade baseia um dos indicadores definidos para acompanhar o objetivo “Fortalecer a governança e as pessoas”, presente no ciclo 2023-2027 do PEI da CAIXA Seguridade. Tal indicador prevê o aprimoramento do Sistema de Gestão de *Compliance*.

Atualização da Política de *Compliance*



Em 2023, o Conselho de Administração aprovou a atualização da Política de *Compliance*, em linha com a ISO 37301:2021 – Sistemas de Gestão de *Compliance*. A nova edição do documento traz a norma de implantação do sistema de gestão que organiza o conjunto de elementos necessários para alcançar os objetivos da Companhia, com foco na conformidade, acultramento e identificação e mitigação de riscos.



Desde dezembro de 2019, a CAIXA Seguridade é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (Pacto Empresa Limpa).

Mecanismos para aconselhamento, queixas, denúncias, apresentação de preocupações e processos para reparar impactos negativos

GRI 2-25, GRI 2-26, SASB FN-IN-270a.2, FN-AC-510a.2

Configuram-se em mecanismos para essa finalidade, com perspectiva não judicial, os canais de comunicação com os *stakeholders*, como os canais de denúncia e o monitoramento das manifestações oriundas de órgãos oficiais, como Bacen, ouvidorias, entidades de defesa do consumidor, plataformas como o Consumidor.gov, agências reguladoras/fiscalizadoras e órgãos governamentais de gestão de queixas.



Com relação às ações judiciais, é realizado acompanhamento pela Diretoria Jurídica da CAIXA, e as ações são reportadas à CAIXA Seguridade por meio do Convênio de Compartilhamento das Atividades Operacionais, o que também ocorre no caso da Corretora. As demandas judiciais direcionadas às empresas participadas são acompanhadas pelas equipes jurídicas próprias.

Relativamente à *Holding*, não houve acionamentos judiciais referentes a produtos e, também, não há registro de notificações referentes a processos administrativos no Cade e nas Procuradorias (MPF).

Denúncias

O **Canal de Denúncias** da CAIXA Seguridade está disponível *online* para receber notificações de qualquer natureza, incluindo sugestões, reclamações e elogios, com garantia de sigilo, anonimato e não retaliação, além de proteção ao denunciante. Pelo canal, torna-se possível relatar eventuais irregularidades, que vão do descumprimento a princípios éticos e políticas internas da Companhia, falhas de controle e fraudes, até casos de violência, assédio, desigualdade e atitudes contra a diversidade no âmbito do trabalho, lavagem de dinheiro (Lei 9.613/1998), corrupção (Lei 12.846/2013) e demais ilicitudes ou infrações à legislação vigente.

Em 2023, o canal passou a ser conduzido por empresa externa, trazendo ganho ao processo de gestão das manifestações que, em geral, dizem respeito ao relacionamento dos clientes junto às empresas participadas.

O atual sistema permite gerar um protocolo, a partir do qual a equipe de *Compliance* pode entrar em contato para solicitar mais informações ou dar retorno, sem ferir o anonimato do manifestante (o andamento do registro pode ser acompanhado pelo próprio site). Em 2023, dois registros foram considerados denúncias procedentes e tratadas.

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 CAIXA Seguridade dispõe também do **Canal de Denúncias do Comitê de Auditoria**, para o qual podem ser encaminhadas queixas referentes a: descumprimento de dispositivos legais, normativos, regulamentos ou códigos internos; indício de fraudes ou irregularidades de natureza contábil, ou de inobservância de controles internos; suspeita de corrupção ou desvio de conduta ética; e atuação da auditoria interna e da auditoria independente.



Reclamações, sugestões e elogios

A CAIXA Seguridade monitora as manifestações dos clientes oriundas dos diversos pontos de contato, como ouvidorias, Procons, plataforma Consumidor.gov e Bacen. Cada empresa participada possui estrutura própria de Ouvidoria. Obtém-se o seguinte quadro, a partir da consolidação de todas as manifestações monitoradas em 2023 das empresas que integram atualmente a carteira de *run-on* do *bancassurance* CAIXA, a partir dos canais de relacionamento com os *stakeholders*:

Manifestações recebidas pelos canais SAC da CAIXA e das empresas participadas



17.383

Total de manifestações



17.171

Reclamações



14

Sugestões



198

Elogios



Dos elogios

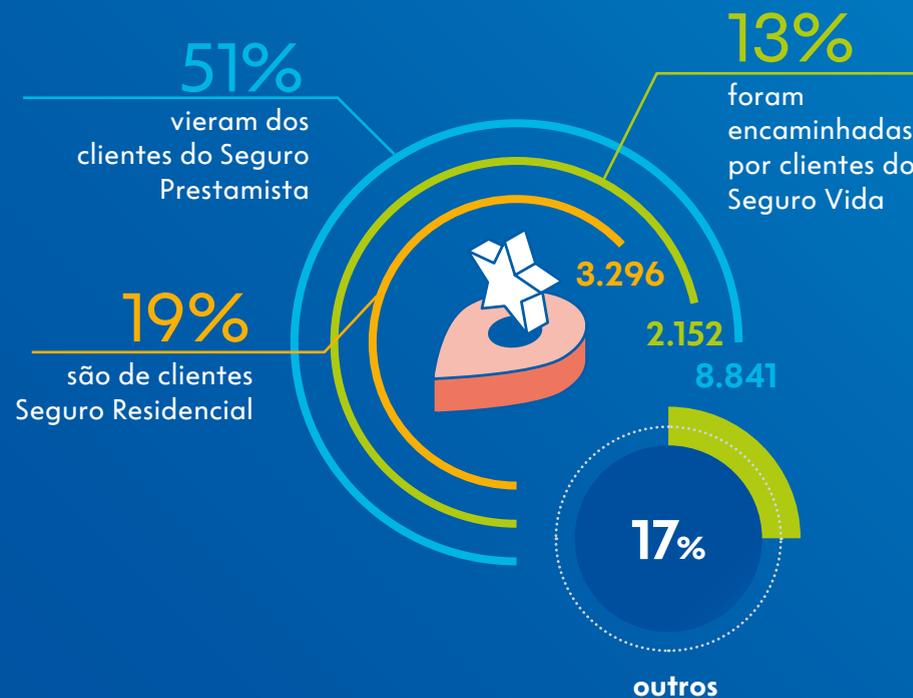
vieram de clientes da Assistência Premiada Rapidex (83 manifestações).



Das sugestões

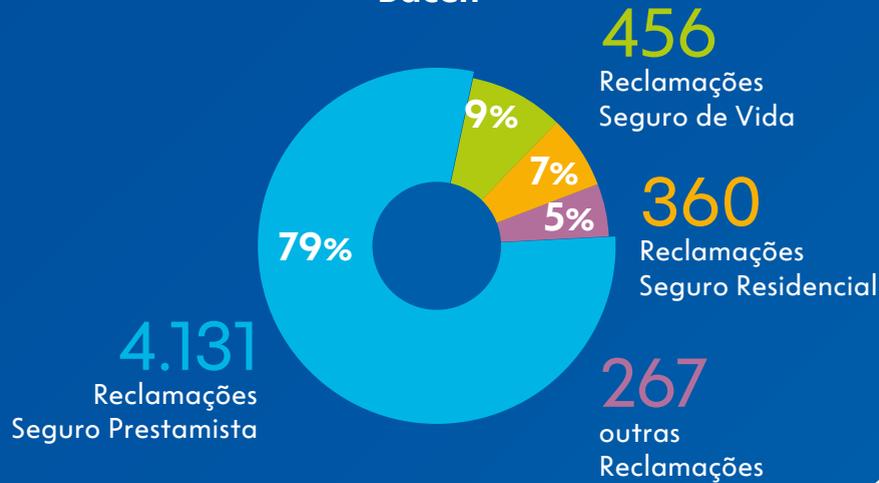
são de clientes de Título de Capitalização.

Dentre as reclamações recebidas:

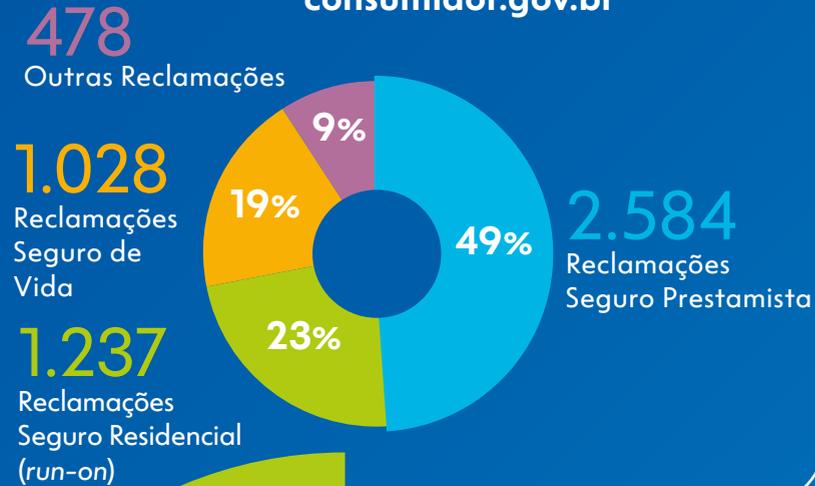


Manifestações nos demais Canais

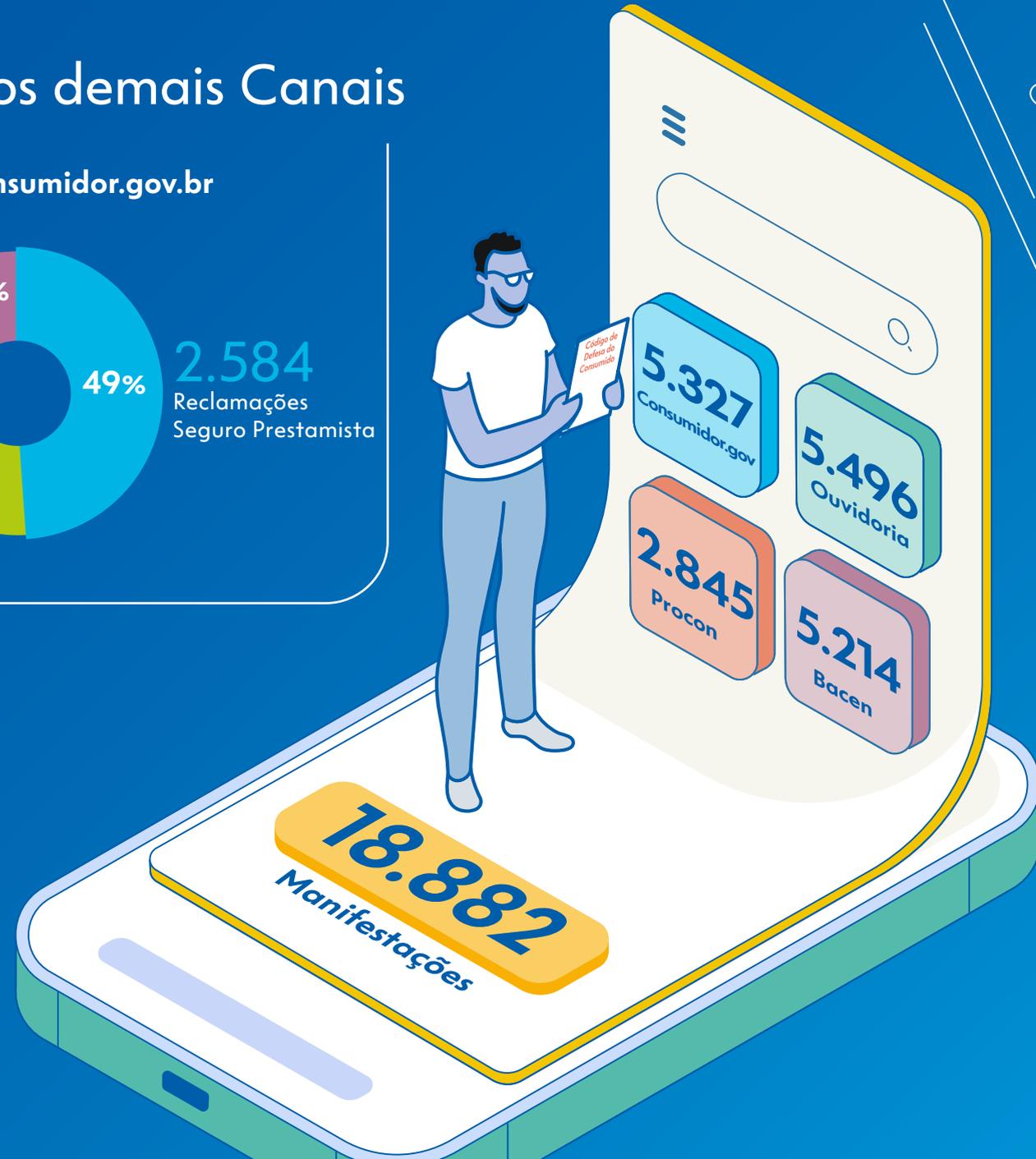
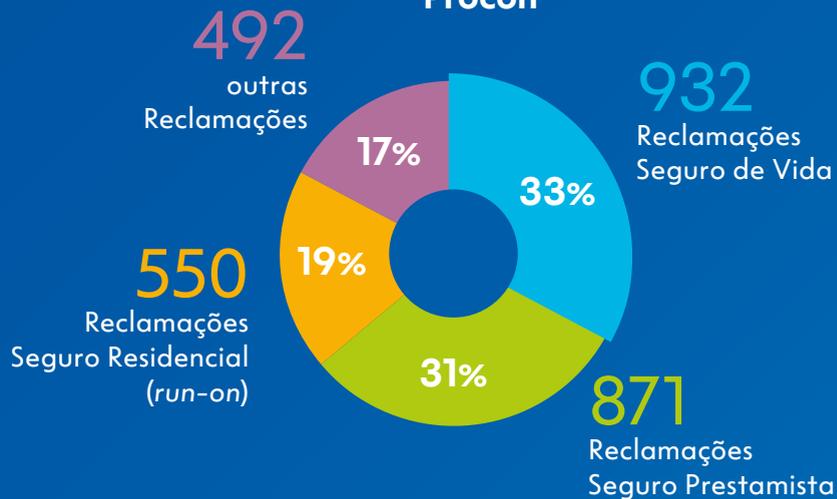
Bacen



consumidor.gov.br



Procon



Processos e ações para reparar impactos negativos

No ano de 2023, foram adotadas diversas melhorias nos processos que mitigaram os principais motivos das reclamações. Dentre elas:

Ajuste na mensageria do SMS na contratação do seguro

Impacto: a mensageria deixa mais claro para o cliente o produto contratado, valor e conta indicada para débito das parcelas e reduz reclamações por desconhecimento da contratação e das condições.

Revisão do fluxo de tratamento na CAIXA de demandas da Ouvidoria

Impacto: o novo fluxo com acompanhamento a nível estratégico da área de Produtos da Seguridade conferiu qualidade e agilidade no tratamento das ocorrências, reduzindo o número de ocorrências respondidas fora do prazo e a necessidade de reiteraões/complementações.

O produto com maior índice de reclamação foi o Seguro Prestamista, para o qual atuamos de forma estratégica para mitigar o aumento de reclamações, conforme ações relacionadas abaixo:

Novo fluxo integrado com os Sistemas de Créditos

Impacto: simplificação da jornada de venda e mais conformidade. O usuário precisa informar apenas o CPF/CNPJ e número do contrato de crédito e o sistema recupera as demais informações do contrato comercial; e, na contratação do Seguro Prestamista, os dados do seguro não poderão extrapolar os dados da operação de crédito. A entrega mitiga reclamações de contratação de seguro em desacordo com as regras e a quantidade de pedidos de cancelamento.

Revisão do script de validação positiva no pós-venda SAC

Impacto: refinamento do *script* de validação positiva para identificação do cliente no 0800 da Seguradora, que reduziu o número de reclamações por dificuldade no cancelamento.



GESTÃO DE RISCOS

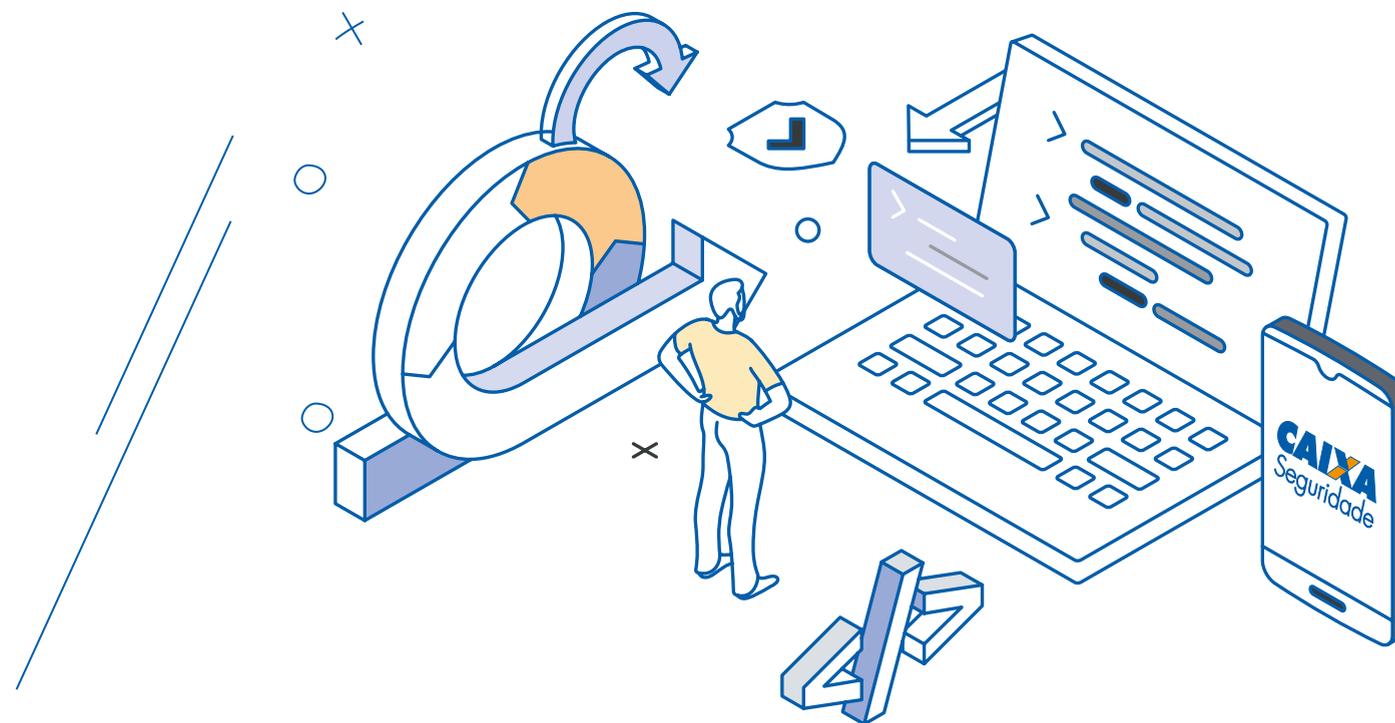
GRI 2-16, 205-1

A gestão rigorosa e abrangente dos riscos da CAIXA Seguridade, além de gerar valor e trazer estabilidade financeira, contribui para a consolidação de sua imagem como uma Companhia sólida, integrada, rentável, socialmente responsável e eficiente.

A gestão de riscos da CAIXA Seguridade é articulada pela Diretoria Estatutária de Governança e Risco, que coordena a Superintendência Nacional de Riscos, Compliance e Controles Internos. Embora seja essa instância a responsável direta pelo gerenciamento dos riscos – atribuição esta definida no Estatuto Social e nas políticas da Companhia – é o Conselho de Administração que tem a prerrogativa de determinar a implantação e supervisionar os sistemas de gestão de riscos, de controles internos e de compliance.

Compete, portanto, à área coordenar os processos de identificação, avaliação, mitigação e monitoramento dos riscos e elaborar e apresentar relatórios de *compliance* e integridade e de gerenciamento de riscos e controles internos à Administração, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho Fiscal.

A Superintendência Nacional é composta por três gerentes executivos, com suas respectivas equipes, além do Superintendente Nacional, sendo este o mais alto cargo gratificado na hierarquia não-estatutária da CAIXA Seguridade (função de 1º nível).



Gestão de riscos em três linhas

Para gerenciar seus riscos, a CAIXA Seguridade adota o modelo de três linhas do IIA 2020 (*Institute of Internal Auditors*), com destaque para o fortalecimento da 2ª linha (áreas de Gerenciamento de Riscos e de Controles Internos) e da 3ª linha (Auditoria Interna).



Apoiada também nas diretrizes da **Política de Gerenciamento de Riscos**, a CAIXA Seguridade aperfeiçoa constantemente suas práticas de gestão de riscos. Em 2023, a Companhia realizou uma série de iniciativas:

Algumas das iniciativas

- Mapeamento das obrigações e atualização do calendário de compliance;
- Testes de conformidade de processos;
- Avaliação do sistema de controles internos;
- Due diligence de integridade de parceiros;
- Aprovação do Programa de Governança em Privacidade, alinhado à LGPD;
- Avaliação de riscos e controles em processos selecionados;
- Monitoramento de indicadores de riscos e compliance das participadas;
- Acompanhamento do ambiente de gestão de riscos, controles internos, compliance e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT) das empresas participadas;
- Atualização do Aviso de Privacidade.



Treinamentos sobre riscos

Todos os anos ocorrem treinamentos para colaboradores, administradores e membros de conselhos e comitês estatutários, sobre temas afeitos à gestão de riscos, *compliance* e controles internos.

A CAIXA Seguridade estabelece no início de cada ano o Plano de Comunicação e Treinamento do seu Programa de *Compliance* e Integridade, que objetiva formalizar a estratégia de divulgação do Programa por meio de ações coerentes, ordenadas e participativas, a fim de promover a cultura de *compliance* junto aos empregados, administradores e demais membros de órgãos estatutários da Companhia.

São utilizados diferentes instrumentos de comunicação para disseminação de conhecimentos acerca de gestão de riscos, *compliance* e integridade, como e-mails, palestras, notícias na intranet, rodas de diálogo, vídeos de treinamento e ações de conscientização.

Em 2023, esse público pôde participar da Semana da Segurança da Informação e LGPD, que reforçou as medidas a serem observadas para garantir a segurança da informação e a privacidade no tratamento de dados pessoais na Companhia, e da Semana de PLD/FT, para disseminação do conhecimento, na Companhia e em sua subsidiária CAIXA Corretora, sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

Como parte do compromisso da CAIXA Seguridade com as boas práticas de governança corporativa, transparência e promoção de conduta ética, íntegra e responsável na condução das atividades, e em atendimento à Lei 14.457/2022, foram realizados fóruns específicos com empregados e dirigentes da Companhia, com palestrante externo, acerca dos temas “Assédio Moral e Sexual e Discriminação” e “Etiqueta empresarial com foco em eventos corporativos”.

Princípios da política de Gerenciamento de Riscos

SASB FN-IN-550a.3

A Política de Gerenciamento de Riscos revisada e aprovada anualmente pelo Conselho de Administração estabelece diretrizes, visando manter a exposição a riscos em níveis considerados aceitáveis pela Alta Administração. A Política baseia-se em oito princípios:



Prudência



Transparência



Dinamicidade



Efetividade



Segregação de atividades



Economicidade



Legitimidade



Integração

Classificação dos riscos

GRI 201-2, 205-1, SASB FN-IN-450a.3

Os riscos identificados e considerados nas atividades e operações são classificados em quatro grupos:



Riscos Estratégicos

- Risco de Contágio;
- Risco de Estratégia;
- Risco de Reputação ou de Imagem;
- Risco Socioambiental.

Por ser uma *holding* de empresas do mercado segurador, o principal para a Companhia é o **Risco de Contágio**, decorrente da possibilidade de perdas originadas em eventos adversos nas empresas participadas. Este risco é monitorado pela segunda linha, inclusive por meio de indicadores, como o de suficiência de capital das participadas do ramo segurador, que compara o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) em relação ao Capital Mínimo Requerido (CMR) das participadas sujeitas à supervisão da SUSEP – o PLA deve ser igual ou superior ao CMR. Em todo o monitoramento realizado em 2023, o PLA foi superior ao CMR nessas empresas.

Reuniões periódicas são realizadas com as unidades de gerenciamento de riscos das participadas para compreender os riscos relevantes aos quais estão expostas, além da realização de avaliação anual do ambiente de riscos controles internos e *compliance* dessas empresas.

Os **Riscos Socioambientais** consideram a relevância dos fatores socioambientais identificados e os possíveis impactos nos negócios da Companhia. Nessa questão, algumas empresas participadas, como as que atuam com o segmento de Seguros Residencial e Habitacional, apresentam exposição, inclusive ao Risco Climático, e outras, como as que

atuam com os segmentos de Seguros de Vida e Previdência, podem ser afetadas em situações pontuais. Assim, as participadas buscam implementar mecanismos de controle para reduzir impactos negativos.

Os **Riscos Estratégicos** são reportados à Diretoria, aos Conselhos de Administração e Fiscal e ao Comitê de Auditoria na periodicidade estabelecida junto a estes órgãos.





Riscos Financeiros

- Risco de Capital;
- Risco de Liquidez;
- Risco de Crédito;
- Risco de Mercado.

A gestão da CAIXA Seguridade na primeira linha segue a Política de Investimentos Financeiros, que determina os ativos e os limites de composição da carteira de investimentos. Como reforço à gestão do **Risco de Mercado**, é feito o acompanhamento sistemático do valor em risco da carteira (*Value at Risk – VAR*), por meio da abordagem paramétrica delta-normal, baseada em modelo analítico de matriz de covariância com período de manutenção de 21 dias úteis e nível de confiança de 95% e ponderação maior para os retornos mais recentes.

O foco da gestão de **Risco de Capital** está na manutenção da solvência, enquanto a gestão do **Risco de Liquidez** monitora a disponibilidade de ativos para fazer frente às obrigações de caixa. O passivo, avaliação e monitoramento dos investimentos são realizados, inclusive por meio da adoção de metodologias para acompanhamento da exposição ao **Risco de Mercado**.



Riscos de Conformidade

- Risco à Integridade;
- Risco de Compliance;
- Risco Legal.

A Política de Gerenciamento de Riscos está atenta aos **Riscos à Integridade** que possam vir a comprometer os valores e padrões preconizados pela Companhia e a realização de seus objetivos. Com essa visão, a CAIXA Seguridade mapeou, em 2023, os riscos de corrupção, fraude, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta.

O mapeamento feito em todos os 22 macroprocessos da Companhia contribuiu para a construção de uma matriz específica para essa categoria.

A gestão do **Risco de Compliance** está alinhada ao Programa de Compliance

e Integridade da Companhia ([veja em Programa de Compliance e Integridade, página 43](#)). Já o gerenciamento do **Risco Legal** contempla (i) o monitoramento da publicação de leis, normas e regulamentos, bem como a aderência da Companhia a eles; (ii) a avaliação jurídica prévia das matérias deliberadas pela Administração.



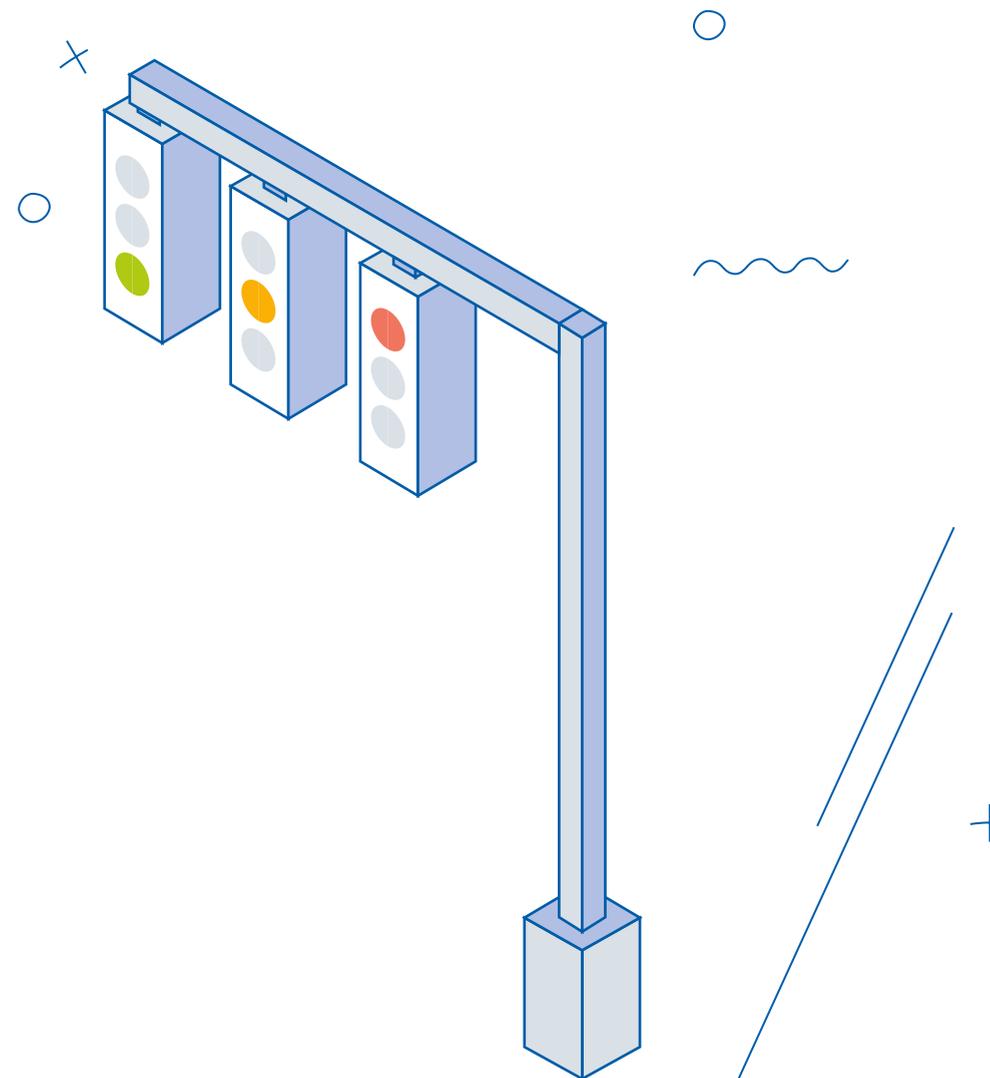


Riscos Operacionais

- Risco Operacional;
- Risco Cibernético.

O gerenciamento do **Risco Operacional** está integrado à gestão de crises e continuidade dos negócios e tem caráter preventivo, pois considera os fatores internos (pessoas, processos e sistemas) e externos que podem afetar adversamente a realização dos objetivos.

Considerando a exposição ao **Risco Cibernético**, a Companhia conta com mecanismos de proteção contra uso indevido, fraudes, danos, perdas, roubo e ciberataques. Esse risco também pode agravar o Risco de Contágio, caso as empresas participadas incorram em perdas decorrentes de incidentes cibernéticos.



Cibersegurança e prevenção a fraudes

GRI 3-3 do tema Privacidade e segurança dos dados

A CAIXA Seguridade possui Política de Segurança da Informação que estabelece princípios e diretrizes no que se refere a segurança da informação e segurança cibernética.

No tocante à privacidade, os princípios e diretrizes para a gestão, tratamento e uso de dados pessoais da CAIXA Seguridade estão consolidados na **Política de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade**, que foi aprovada pelo Conselho de Administração e observa as melhores práticas de governança, adequação à estratégia da Companhia e cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O documento é revisado a cada três anos ou menos e aplica-se aos membros estatutários, empregados, colaboradores e demais partes interessadas. Para rastrear a eficácia das ações, são feitos reportes periódicos aos órgãos de governança.

A CAIXA Seguridade possui **Aviso de Privacidade**, disponibilizado no seu site, e o Programa de Governança em Privacidade, aprovado pelo Conselho de Administração, com os mecanismos utilizados pela Companhia no gerenciamento e proteção de dados pessoais tratados.

A Companhia age com transparência para com os titulares de dados pessoais com os quais possui relacionamento e informa a eles como trata as informações e de que modo as pessoas podem exercer seus direitos. Disponibiliza ainda o **Canal Privacidade**, destinado a receber as demandas desses titulares.

Duas outras iniciativas estão relacionadas ao tema: o inventário de dados pessoais tratados, com o registro dos dados pessoais tratados pela Companhia, e a realização de testes periódicos de

phishing, feitos pela controladora CAIXA por meio de Convênio de Compartilhamento de Estrutura e de Execução de Atividades Operacionais. A Companhia não enfrentou, em 2023, impactos negativos reais.



A Companhia age com transparência para com os titulares de dados pessoais com os quais possui relacionamento.

Privacidade e proteção de dados pela CAIXA Seguridade e Empresas Participadas

CAIXA Seguridade, com monitoramento pela Superintendência de Riscos, Compliance e Controles Internos

Ciente do seu papel, a CAIXA Seguridade realiza melhorias constantes e adequações em seus processos internos. Mais do que isso, a *Holding* acompanha as práticas de privacidade e proteção de dados adotadas pelas empresas do Grupo, mantendo assim o alinhamento com as suas diretrizes e mitigando o Risco de Contágio.

○ **Aviso de Privacidade** da CAIXA Seguridade informa os endereços para comunicação em caso de contato específico sobre privacidade, proteção de dados e tratamento de dados pessoais relacionados aos produtos adquiridos.

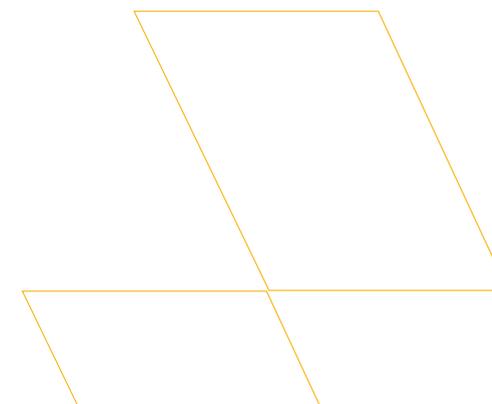
Empresas Participadas, com monitoramento pelas áreas de risco de cada empresa

A CAIXA Residencial, por exemplo, possui seu próprio Canal Privacidade e, a despeito de não ter realizado auditoria atinente ao tema em 2023, reporta que não enfrentou impactos negativos reais relacionados a proteção de dados pessoais e a privacidade. Entretanto, a empresa aumentou o investimento em medidas para garantir a segurança cibernética como uma forma de mitigar a possibilidade de ter de arcar com custos adicionais futuros com multas, bloqueio de dados e compensações a clientes.

A empresa possui sua **Política de Privacidade e Proteção de Dados e Aviso de Privacidade**, disponibilizados no **Portal do Cliente**, e mantém um **Aviso de Privacidade** em seu site. A CAIXA Residencial também mapeia as atividades de tratamento e normativos que direcionam os procedimentos para análise de risco e elaboração de relatório de impacto, caso necessário, e faz os

controles sistêmicos segundo os quais consegue identificar possíveis violações ou indícios de vazamento de dados.

A **Política de Privacidade para Site, APP e Contact Center** da CAIXA Assistência, aprovada em janeiro de 2023, tem como objetivo demonstrar o seu compromisso com a proteção de dados pessoais, em atendimento à LGPD, bem como em observância às suas Políticas Internas de Privacidade, Proteção e Governança de Dados e de Segurança da Informação. O documento foi submetido ao conhecimento da Diretoria Executiva e aprovação pelo Conselho de Administração da empresa, que conta com indicados da CAIXA Seguridade.



A CAIXA Capitalização também reconhece ser fundamental proteger a privacidade e os dados pessoais dos clientes, funcionários, membros estatutários e parceiros de negócios. Seu abrangente Programa de Privacidade foi desenvolvido nesse sentido, coordenando o conjunto de iniciativas, que incluem o Aviso de Privacidade e a Norma de Proteção de Dados Pessoais, capazes de refletir as melhores práticas de mercado.

A empresa investe em tecnologias e processos de segurança da informação, o que inclui as de última geração: a implementação de medidas proativas, como a instalação de *firewalls*, sistemas de detecção de intrusão e proteção contra *malware*.

A CAIXA Consórcio internalizou a área de Segurança da Informação e dispõe de todos os mecanismos

de proteção. Em 2023, desenvolveu um plano de implementação do Programa de Conscientização de Segurança da Informação e internalização da área de Segurança da Informação. A empresa também realiza anualmente, no mês de Riscos e *Compliance*, uma semana dedicada à temática de proteção de dados para seus *stakeholders*.

A CAIXA Vida e Previdência também possui seu Programa de Proteção de Dados Pessoais.

Como integrantes da carteira de *run-on* do *bancassurance* PAN, a Too Seguros e a PAN Corretora também são acompanhadas de perto pelos indicados da CAIXA Seguridade nas instâncias da Alta Administração dessas companhias.

A Too Seguros possui uma Política de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade aprovada pelo Conselho de Administração, nos mesmos moldes das empresas participadas, e disponibiliza, no seu site, um **Aviso de Privacidade**.

Para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais, a Too Seguros dispõe de mecanismos, como a equipe de Riscos, Controles Internos e *Compliance*, que atua como 2ª

linha em privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação. A participada também realiza testes periódicos de *phishing*, além da classificação e rotulação de documentos. Nela, um instrumento de detecção para dados sensíveis permite que a informação seja direcionada a uma esteira apartada de tratamento, acompanhada e atualizada para estar aderente às boas práticas de mercado.

Todas as empresas participadas do Grupo CAIXA Seguridade zelam pela privacidade e proteção de dados por meio de políticas, práticas e ações.

INOVAÇÃO E RESILIÊNCIA NOS NEGÓCIOS

GRI 3-3 do tema Inovação e resiliência nos negócios

O tema material Inovação e resiliência nos negócios trata do investimento em inovação que possibilite a capacidade de adaptação a novos cenários, tendências de mercado e circularidade do modelo de negócio.

Na linha definida pelo tema, o pressuposto de inovação se traduz na busca do *clientecentrismo*, que é o foco em jornadas eficientes, intuitivas e resolutivas, considerando o cliente final e o empregado CAIXA de rede, que é quem leva a experiência ao cliente de agência.

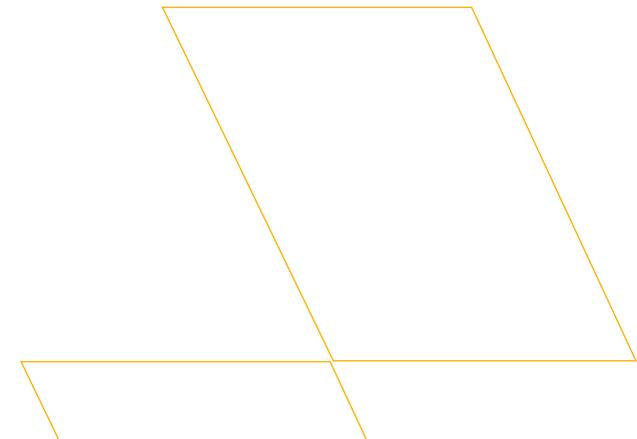
Em paralelo à busca pela melhoria da jornada dos clientes, a Companhia procura expandir sua força de vendas por meio de canais extra agência, como os Correspondentes CAIXA Aqui, Lotéricos, ATM (máquinas de autoatendimento), além de investimentos em plataformas digitais, a exemplo do *Internet Banking*, aplicativos e outros.

Para materialização desse pressuposto, em abril de 2023, a CAIXA Seguridade iniciou o Projeto de Modernização da Integração com os Canais CAIXA, que visa reformular e modernizar o ecossistema tecnológico, o que envolve a comercialização e manutenção dos produtos de seguridade em seus diversos canais.

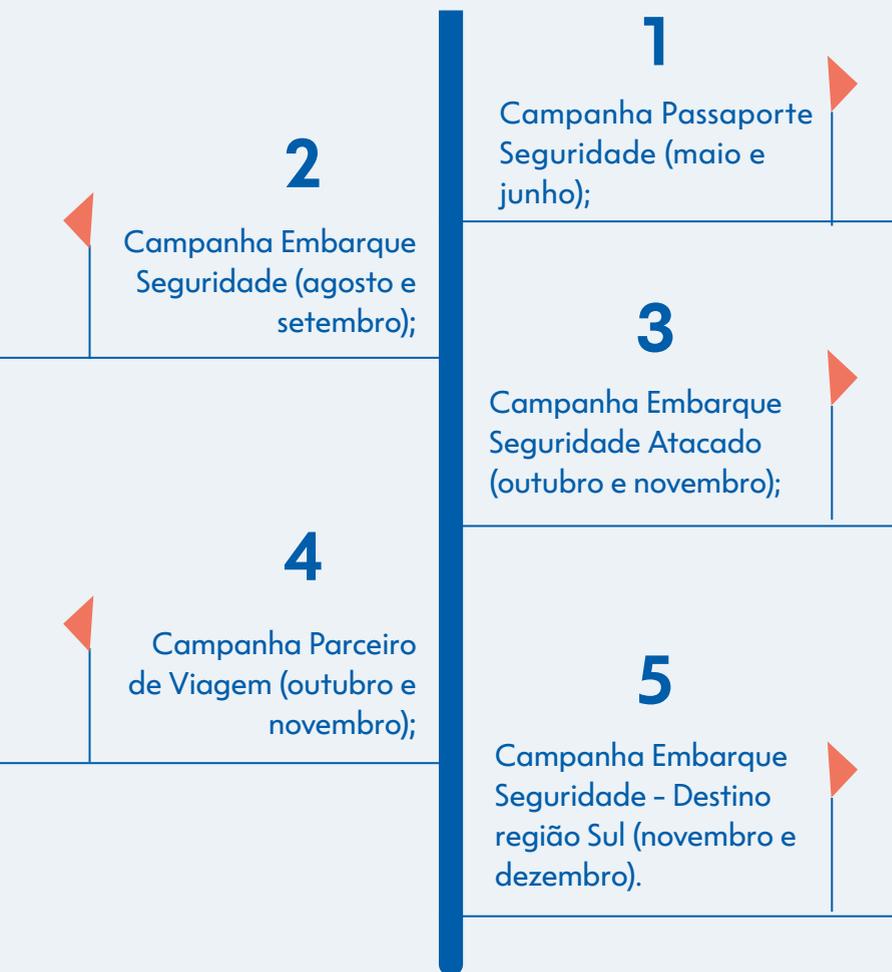
Essa estratégia foi reforçada e consignada também no PEI 2023-2027, que, além de tornar o projeto corporativo, fomentou o aprofundamento da inclusão digital, fundamental para as empresas manterem seu espaço no mercado, considerando o hábito crescente pelo consumo via *e-commerce*. Ao

final do exercício, 20,25% das operações de venda da Companhia haviam sido realizadas em canais extra agência.

Para fomentar o alcance dos objetivos de venda dos produtos de seguridade junto à rede de varejo, rede de atacado e rede parceira, são realizadas campanhas de incentivo/premiação aos empregados vendedores, unidades e parceiros envolvidos na comercialização.

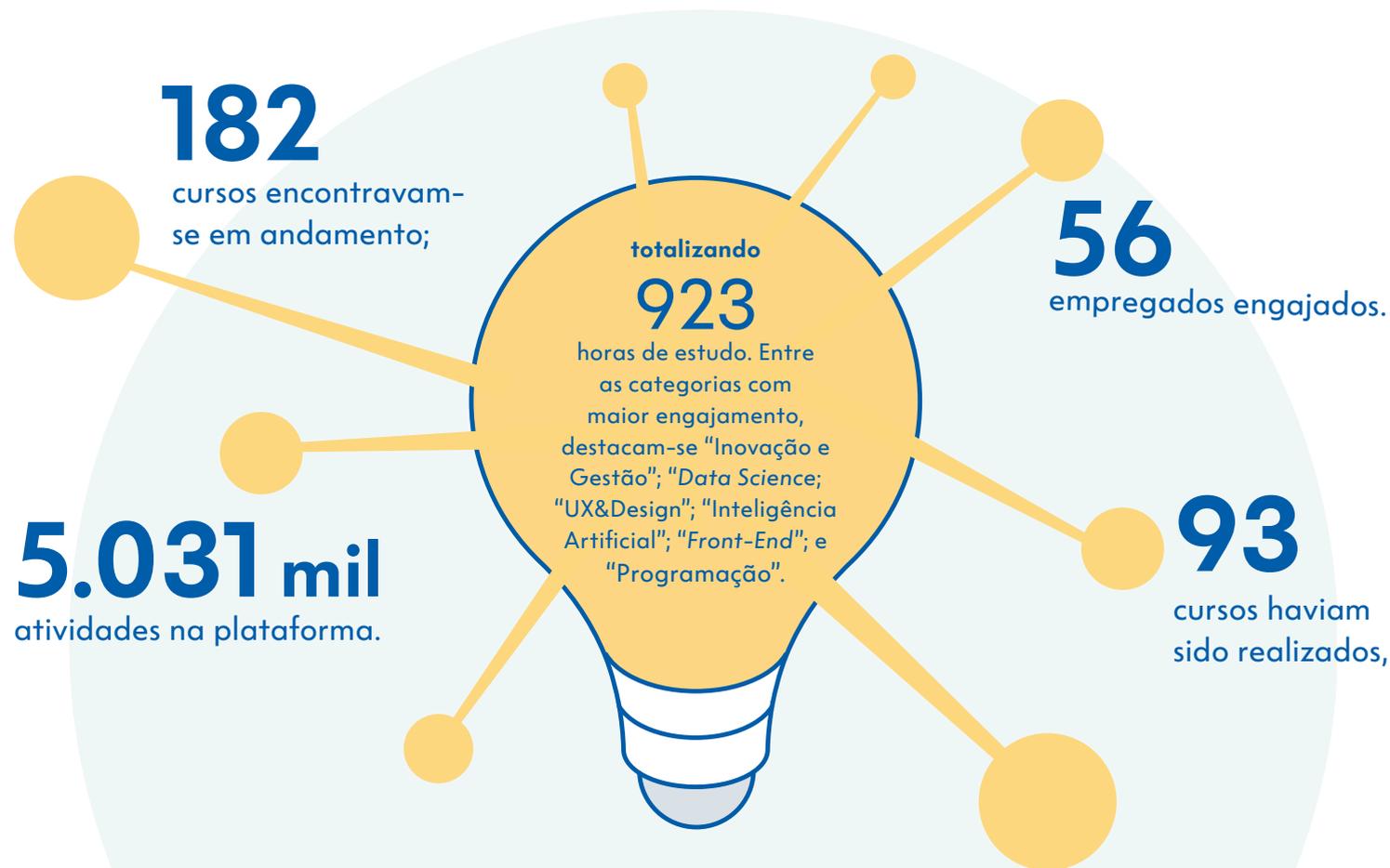


Foram realizadas **5** Campanhas de Incentivo em 2023:



Para fomentar o aumento do tráfego de vendas nos canais extra agência, foram realizadas campanhas de venda do produto de assistência Rapidex (no canal ATM), e de incentivo à rede parceira (unidades lotéricas e CCA) focada em Consórcio, nos meses de outubro e novembro. As referidas campanhas foram realizadas diretamente no canal por meio de *push* para clientes com perfil enquadrado.

Entre as estratégias de capacitação e desenvolvimento adotadas, vale citar a adesão a uma plataforma de cursos com impactos positivos em inovação, com imersões personalizadas e programas imersivos focados, em especial, em tecnologia e competências voltadas para a transformação digital. Desde o início da utilização da ferramenta, no mês de outubro, até dezembro de 2023, foram realizadas:



A inovação, em termos de negócios sustentáveis, traduziu-se no esforço de modelagem de produtos com adicionalidades socioambientais, de forma conjunta com as empresas participadas da carteira de *run-on* do *bancassurance* CAIXA. Essa construção ocorreu em oficina chamada “Maratona de Produtos ASG” ([saiba mais na página 117](#)).

Em momento posterior, a *Holding* CAIXA Seguridade realizou reunião específica com a CAIXA Residencial. Ao final desse processo de modelagem participativa de novos produtos, com olhar de sustentabilidade, novos produtos passaram pela fase de análise de viabilidade.

São produtos orientados às classes C, D e E, e grupos minoritários e jovens, abrangendo consórcio, previdência, capitalização, seguro residencial e serviços de assistência.

Os impactos das medidas são mensurados a partir dos resultados comerciais dos produtos em carteira, da quantidade de vendas por canal e dos índices de satisfação dos clientes.

Conhecimento compartilhado

A CAIXA Seguridade está em contato com os profissionais de suas participadas e com agentes do ecossistema de seguridade. Com todos eles, troca informações e opiniões em eventos ao longo do ano.

Reunião corporativa com empresas participadas – Encontro XS

A CAIXA Seguridade coordenou, em novembro, no *SesiLab*, em Brasília, reunião com presença das empresas participadas da carteira de *run-on* do *bancassurance* CAIXA. Na ocasião, os participantes compartilharam conhecimentos sobre os produtos, serviços, negócios e desafios de cada uma das empresas e refletiram sobre a estratégia e o futuro da Companhia.

FIDES 2023 – Conferência Hemisférica de Seguros

O CEO da CAIXA Seguridade participou do evento para promoção da imagem institucional, *benchmarking* e aprendizado, atualização e tendências de mercado, posicionamento de mercado e debates sobre mudanças regulatórias.

Organizada a cada dois anos pela Federação Interamericana de Empresas de Seguros, a edição de 2023 ocorreu em setembro, na cidade do Rio de Janeiro. O evento é a principal plataforma de conteúdo e de relacionamento da indústria de seguros nas Américas e Península Ibérica.

4 PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

- 65 Públicos estratégicos
- 69 Gestão de pessoas
- 83 Compromisso com os clientes
- 93 Comunidades locais
- 96 Fornecedores



INTERATIVO



Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

Capitais Relacionados

Capital Intelectual
Capital Humano
Capital Social
e de Relacionamento

ODS



PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Relacionamento com públicos prioritários

GRI 2-29, 3-3 do tema Transparência e relacionamento com públicos prioritários

O tema material **Transparência e relacionamento com públicos prioritários** é descrito como a **promoção da transparência no relacionamento e comunicação com os públicos de interesse prioritários da Organização, incluindo acionistas, clientes e órgãos reguladores.**

Na linha definida no tema material, a transparência é um pressuposto da governança da CAIXA Seguridade.

Instrumentos de transparência

Para impedir a assimetria de informações entre os acionistas, e conferir credibilidade junto às partes interessadas, alinhando as expectativas do mercado sobre o valor da *Holding*, a Companhia possui três políticas. São elas:



Política de Divulgação de Atos e Fatos Relevantes

Estabelece diretrizes para a comunicação, uso e divulgação de Atos ou Fatos Relevantes ou outras informações consideradas sensíveis, para proteção de informações privilegiadas.



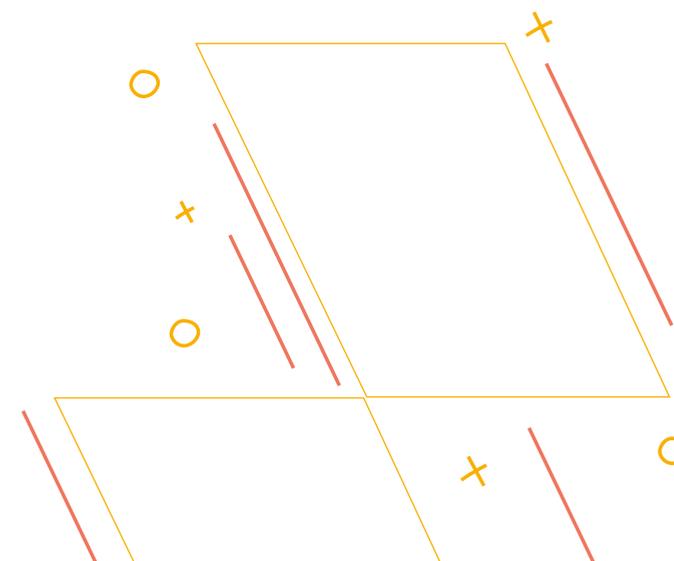
Política de Negociação

Define as regras e diretrizes para a negociação de Valores Mobiliários da Companhia.



Política de Porta-Vozes

Disciplina a comunicação da CAIXA Seguridade e de suas subsidiárias aderentes junto aos veículos de imprensa, aos agentes do mercado de capitais e partes interessadas.



Vale lembrar que a Companhia solicita às pessoas sujeitas à Política de Negociação a assinatura de seu termo de adesão e o cumprimento da referida norma, bem como restringe as pessoas autorizadas a se pronunciarem em seu nome, em atendimento à Política de Porta Vozes. A Política de Divulgação de Atos e Fatos Relevantes indica como a *Holding* deve divulgar suas informações ao mercado.

Disponível no site de Relações com Investidores da Companhia, o Código de Ética e Conduta é outro instrumento de transparência, ao passo que define padrões éticos que orientem a conduta e o relacionamento dos Membros Estatutários, Empregados, Colaboradores e dos Indicados, baseado no respeito, no comportamento ético, na transparência e no compromisso com a moral e a verdade. O documento, que está acessível também

aos empregados e colaboradores em ferramenta online nos canais internos, exige que o relacionamento com órgãos, entidades e empresas seja pautado por princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Da mesma forma, o Conselho de Administração defende o princípio da transparência, estabelecendo que as informações da Companhia sejam divulgadas de forma tempestiva, precisa, adequada e clara.

A Companhia acompanha e monitora as solicitações de órgãos de controle e fiscalização e realiza o reporte periódico aos órgãos de governança (Diretoria, COAUD, CA e CF), com o objetivo de assegurar a conformidade e mitigar impactos negativos quando da ocorrência do seu não cumprimento.



Relacionamento com os clientes

SASB FN-IN-270a.4/ FN-AC-270a.3

Em nome da transparência, a CAIXA Seguridade tem como dever oferecer aos clientes informações sobre seus produtos e serviços, com foco na lisura do conteúdo e método, frequência e responsabilidade pela comunicação.

A Companhia mantém em seu **site** esclarecimento sobre cada linha de produtos. Por meio das agências físicas da CAIXA, também

disponibiliza folheteria com os produtos apropriados para o nicho de cliente. No ato da contratação, o agente deve disponibilizar informações completas sobre o produto, seu valor e sobre a conta em que serão debitados os pagamentos. Antes do vencimento, a Empresa Participada responsável emite um aviso de débito; na renovação do produto, um outro comunicado é enviado ao cliente.



Para ver a descrição completa dos produtos da CAIXA Seguridade integrantes da carteira de Run on do Bancussance CAIXA (clique aqui)

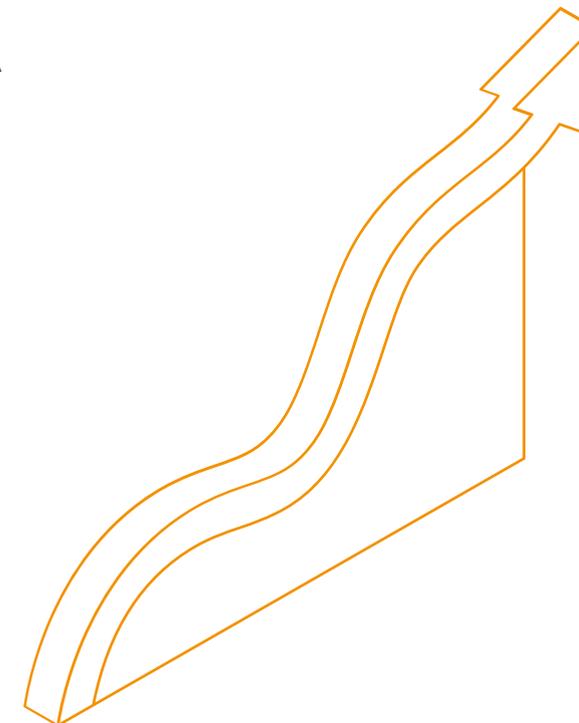
Relacionamento com investidores

GRI 2-29

A CAIXA Seguridade busca manter uma relação próxima a seus acionistas e aos agentes do mercado de capitais, seguindo as melhores práticas de mercado.

Além do contato permanente por meio do site de Relações com Investidores da Companhia e do canal Fale com o RI, a CAIXA

Seguridade realiza trimestralmente teleconferência para divulgação de seus resultados, atende pedidos de reuniões solicitadas por agentes de mercados, como gestores de fundos e bancos de investimento, e participa de eventos do mercado de capitais, que ocorrem sob demanda.



Relacionamento institucional

O Estatuto Social da CAIXA Seguridade prevê, no seu artigo 52, §1º, inciso XI, que cabe à área de Gestão de Riscos, Compliance e Controles Internos representar a Companhia junto aos órgãos de controle e fiscalização, como o Tribunal de Contas da União (TCU), a Controladoria-Geral da União (CGU) e demais entidades de controle e fiscalizadoras. A área

solicita às demais os insumos para manifestação da Companhia, avaliando a adequação e completude das informações.

Em casos de recomendações desses órgãos, a Companhia busca atendê-las, inclusive para melhoria de seus processos e controles. Em 2023, houve reunião com o Banco Central para apresentação das estratégias e objetivos negociais do período, desempenho operacional e financeiro, gestão de riscos e controles internos e o relacionamento com a CAIXA e com os parceiros. Prezando pelo princípio da Transparência, todos os questionamentos realizados foram respondidos.

Relacionamento com as empresas participadas

GRI 2-29

A CAIXA Seguridade realiza reuniões recorrentes com as secretarias de governança das empresas participadas, bem como as unidades de riscos, controles internos e compliance, entendendo que estas possuem personalidade jurídica e agentes de governança internos próprios. A *Holding* também se manifesta durante as Assembleias Gerais dessas investidas, atende a demandas extraordinárias das áreas técnicas e mantém o alinhamento com a gestão societária dos acionistas parceiros e com as equipes técnicas de monitoramento da CAIXA, sob demanda.

Ademais, participa de reuniões para tratar de pautas oriundas da agenda

de sustentabilidade das Companhias, como o alinhamento das políticas, planos, ações e negócios orientados pela sustentabilidade.

A CAIXA Seguridade emite orientações aos indicados para os órgãos de governança das empresas participadas nos momentos de integração nos quais são apresentadas as políticas da Companhia e sua atuação, respeitando o seu dever de fidúcia.

Nos documentos societários firmados com as participadas há cláusulas que garantem o alinhamento com suas estratégias definidas, no caso de novos investimentos ou de revisão de parcerias existentes.

GESTÃO DE PESSOAS

GRI 2-7, 2-8

O Grupo CAIXA Seguridade, considerando seu modelo de negócios e parcerias estabelecidas, finalizou o ano de 2023 com 2.072 colaboradores. A Companhia, no seu papel de holding, conta com 131 empregados e 4 membros-estatutários.



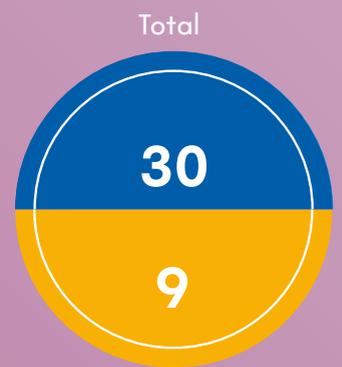
Holding CAIXA Seguridade



- 24** homens em cargos técnicos ou de assessoria
- 44** mulheres em cargos técnicos ou de assessoria
- 25** mulheres gestoras
- 42** homens gestores

Dos 135 empregados e membros-estatutários da Holding, 95% se concentram na região Centro-Oeste (Brasília/DF) e 5% na região Sudeste (São Paulo/SP).

Intermediação CAIXA Corretora

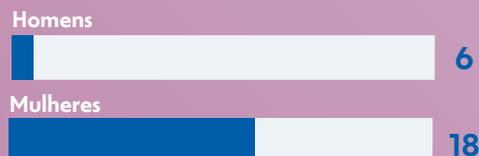


Bancassurance PAN– Run on

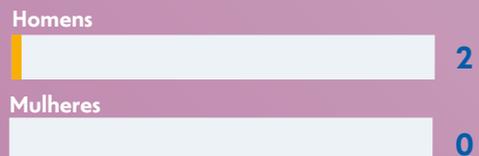


Bancassurance PAN – Run on

Empregados por gêneros



Gestores por gênero



Bancassurance CAIXA – Run off

CNP Seguros Holding



Bancassurance CAIXA – Run on



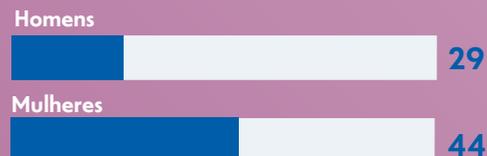
Empregados por gêneros



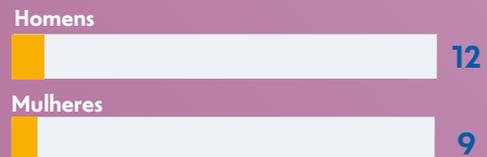
Gestores por gênero



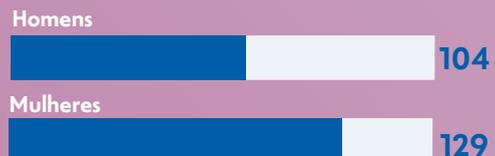
Empregados por gêneros



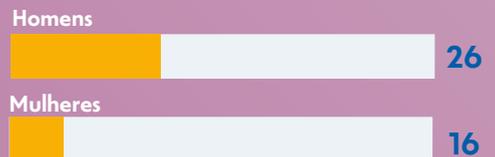
Gestores por gênero



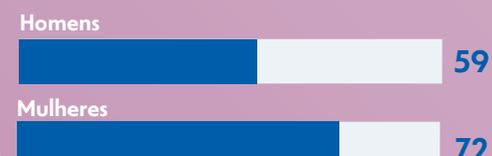
Empregados por gêneros



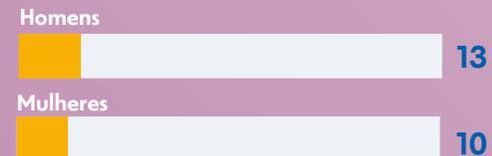
Gestores por gênero



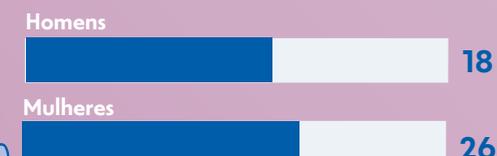
Empregados por gêneros



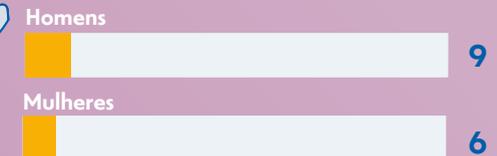
Gestores por gênero



Empregados por gêneros



Gestores por gênero



³ 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. O total de colaboradores também não contempla os quatro dirigentes da CAIXA Seguridade, os quais, em dezembro de 2023, eram todos empregados oriundos da CAIXA e do gênero masculino.



Sirclei de Souza

"

Ser uma mulher preta dentro da CAIXA Assistência para mim é motivo de muito orgulho! Saber que as minhas qualificações me deram a oportunidade de representar essa classe de mulheres, que na maioria das vezes não tem a mesma chance no âmbito geral, me dá a certeza de que posso realizar mais, fortalecendo outras profissionais pretas e compartilhando dessa força que precisamos para enfrentar os desafios diários.

A CAIXA Assistência abraça e apoia as causas, sendo uma empresa totalmente livre de preconceitos, onde temos um time diverso, um time animado, unido e engajado

no mesmo propósito, todos com legítimas oportunidades em suas áreas. Uma empresa que cuida e está sempre ligada nos movimentos que sejam de igualdade e equidade, fazendo com que todos possam ser reconhecidos.

Movimentos são sempre necessários para essas pautas tão importantes. Acredito que incluir mulheres pretas em comitês de diversidade e cargos estratégicos pode contribuir ainda mais. "

Sirclei de Souza
Consultora Comercial – São Paulo Capital



Betina Körbes

" No dia em que entrei na CAIXA Residencial, fui muito bem acolhida pela equipe. Fiquei muito feliz ao ver minha foto na mesa, junto com os equipamentos de trabalho prontos. Os colegas de todas as áreas são muito legais e me respeitam bastante, além disso mesmo eu sendo surda oralizada também falo em Libras e alguns deles demonstram interesse em aprender Libras para se comunicarem melhor comigo, o que eu achei muito bacana. Estou muito animada para continuar crescendo na CAIXA Residencial, sentindo-me incluída e contribuindo para este ambiente tão acolhedor. "

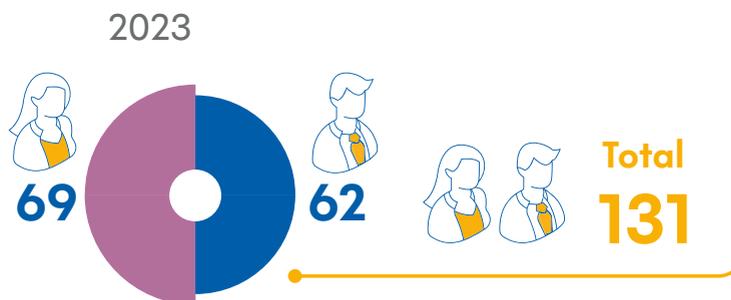
Betina Körbes
Analista de Sustentabilidade

Todos eles são cobertos pelo Acordo de Negociação Coletiva assinado pela CAIXA, à exceção dos dirigentes, pois são estatutários – os empregados em exercício na CAIXA Seguridade têm vínculo empregatício com a controladora. Com isso, quando assumem suas atividades na Companhia, têm assegurados as mesmas condições vigentes para todos os demais empregados do banco. Os empregados da Companhia são disponibilizados mediante ressarcimento integral dos custos e manutenção dos benefícios concedidos pela CAIXA.

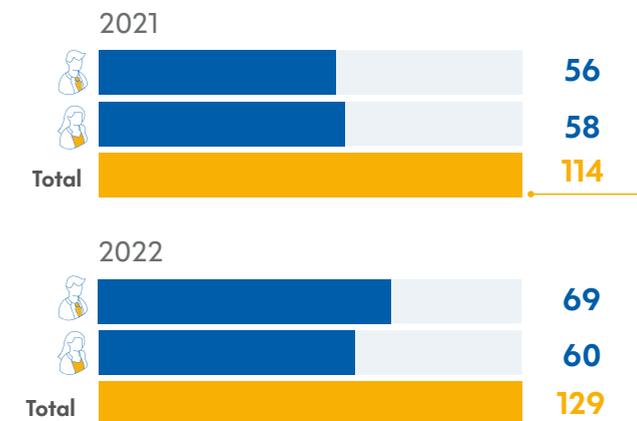
Cabe destacar que a CAIXA Seguridade não possui funcionários terceirizados – atividades terceirizadas, como copa, segurança, vigilância, são realizadas por meio de contratos da CAIXA, conforme Convênio de Compartilhamento de estrutura com a Controladora. No ano de 2023, os gastos da Companhia realizados por meio desse mecanismo alcançaram R\$ 90,80 milhões, incluindo as despesas com pessoal.

Informações dos empregados da Holding, por gênero¹ GRI 2-7

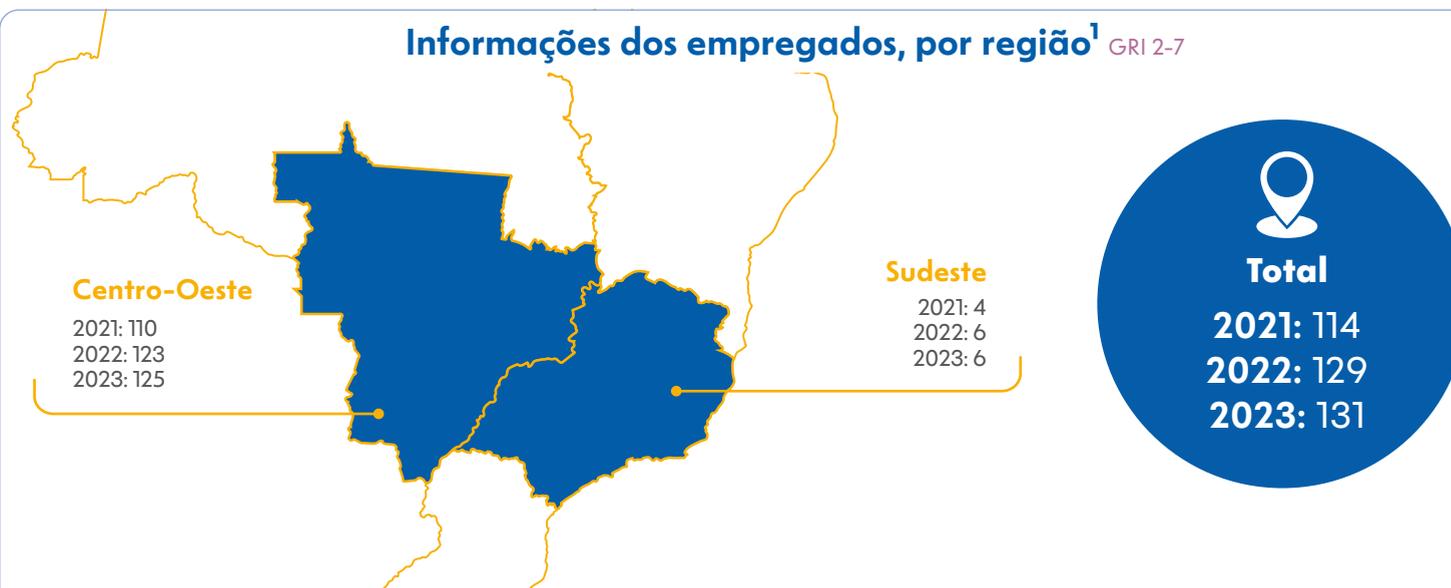
Empregados permanentes e em período integral



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.



Informações dos empregados, por região¹ GRI 2-7



¹ Não há empregados temporários, em período parcial e sem garantia de carga horária, bem como não há empregados nas regiões Norte, Sul e Nordeste.

Atração e retenção

GRI 3-3 do tema Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, GRI 401-1, 401-3

O tema material Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores é descrito como a atração e retenção de talentos, estruturação de planos de carreira, reconhecimento, remuneração, benefícios, engajamento e estratégias de capacitação de funcionários, buscando a redução na rotatividade de funcionários (*turnover*).

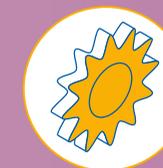
Em sintonia com o que define o tema material, a Política de Gestão de Pessoas e Remuneração traz os seguintes princípios:



O trabalho como fonte de bem-estar;



Ética e conduta íntegra; e



Gestão estratégica de pessoas.



Diversidade como força criativa;



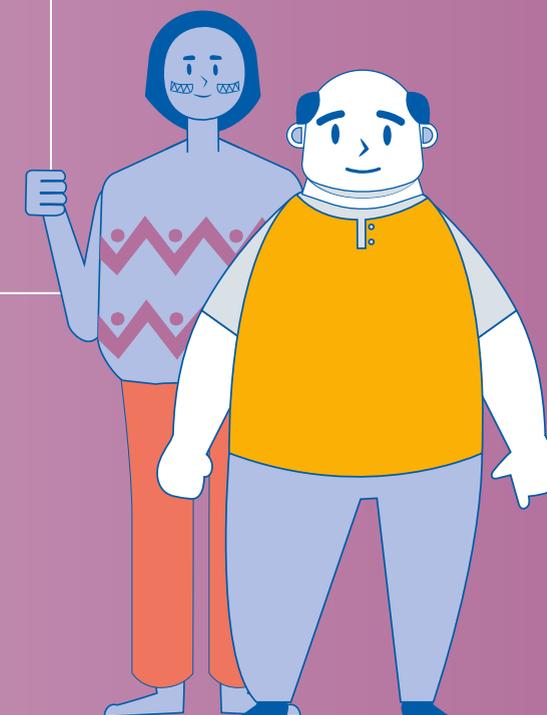
Gestão por competências e mérito;



Prática compartilhada;



Escuta ativa;



O Planejamento Estratégico 2023-2027 ressaltou, entre seus objetivos estratégicos, o desenvolvimento contínuo das pessoas e a promoção de experiência positiva de trabalho, com o intuito de conciliar a superação de resultados para a Companhia com uma vida profissional e pessoal saudável.



A Companhia oferece Programas de Bônus (bonificação paga aos empregados com função gerencial e consultores de dirigente) e de Remuneração Variável paga aos Dirigentes (RVD). O pacote completo de benefícios como prática remuneratória da CAIXA, que se estendem à CAIXA Seguridade, tem sido um importante instrumento de atração e retenção de pessoas capacitadas e aderentes ao fit cultural da Companhia.

Aprendiz e estagiário

GRI 2-8

A CAIXA Seguridade teve um aprendiz, no período de janeiro a agosto, que executou atividades administrativas de suporte, em observância aos termos firmados no Contrato de Aprendizagem. No final de 2023, não havia estagiários em exercício na Companhia.

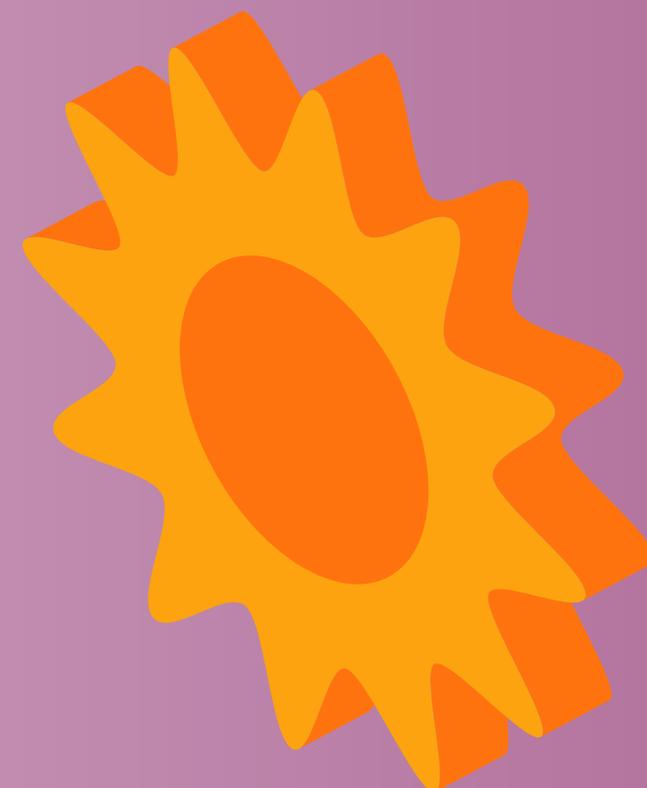
Os registros, controles, pagamentos e demais procedimentos operacionais referentes a estagiários/aprendizes são regidos por Convênio de Compartilhamento de Estrutura e de Execução de Atividades Operacionais, assinado entre a Companhia e a CAIXA.

Pesquisa de Clima 2023

A Companhia busca manter um ambiente saudável de trabalho e, com isso, atrair e reter bons profissionais. A CAIXA Seguridade realizou a Pesquisa de Clima no exercício 2023 em parceria com a consultoria *Great Place To Work*, sendo reconhecida pelos empregados como uma organização com bom ambiente de trabalho pelo 6º ano consecutivo, o que rendeu à CAIXA Seguridade o selo GPTW.

No âmbito do Plano de Desenvolvimento Corporativo da CAIXA Seguridade, o Programa T&D XS (Treinamento e Desenvolvimento), criado em 2017, apresenta conexão com o clima organizacional, com elevado índice de aprovação entre os empregados, sendo identificado como um dos principais motivos de retenção, conforme a Pesquisa de 2023.

Em busca pela melhoria contínua e em resposta à Pesquisa de Clima, a CAIXA Seguridade por meio de projetos estratégicos, procura fortalecer ainda mais o quadro diretivo e de empregados da Companhia por meio do aprimoramento de habilidades e de competências relacionadas a liderança.

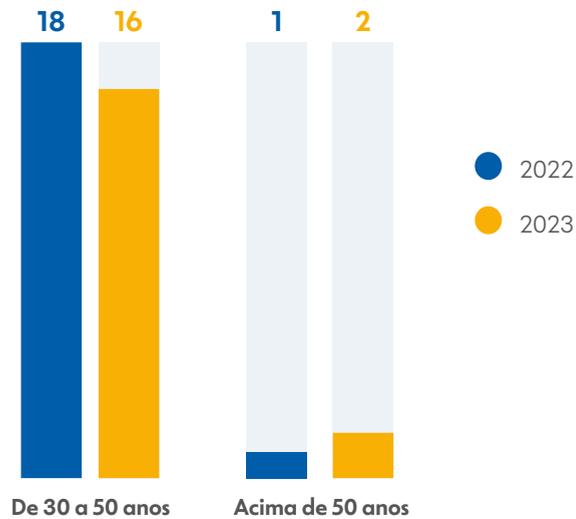


Rotatividade

Em 2023, o índice de rotatividade⁴ da CAIXA Seguridade foi de 14,12%, redução de 6% quando comparado ao índice de 2022. O resultado considera somente o quadro de empregados, desprezando a movimentação dos membros estatutários.

Rotatividade, por faixa etária | GRI 401-1

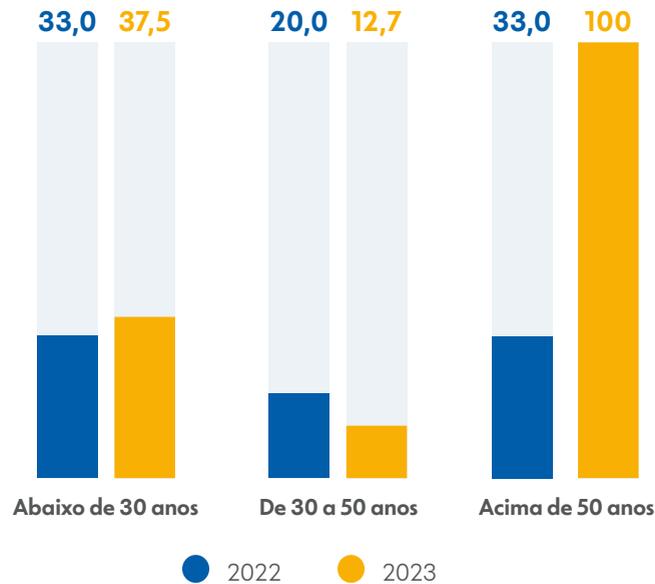
total de desligamentos¹



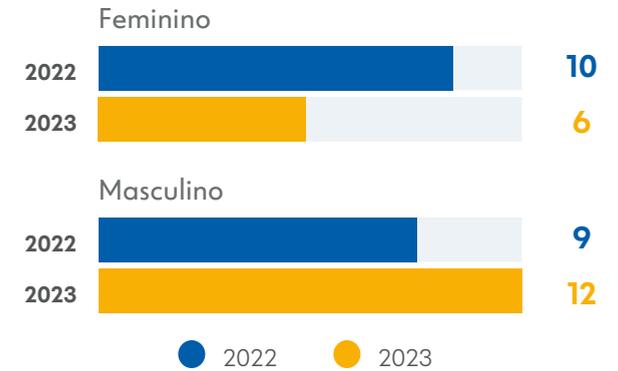
¹Em 2022 e 2023, não houve desligamentos na faixa etária abaixo de 30 anos

Rotatividade, por faixa etária | GRI 401-1

em percentual (%)

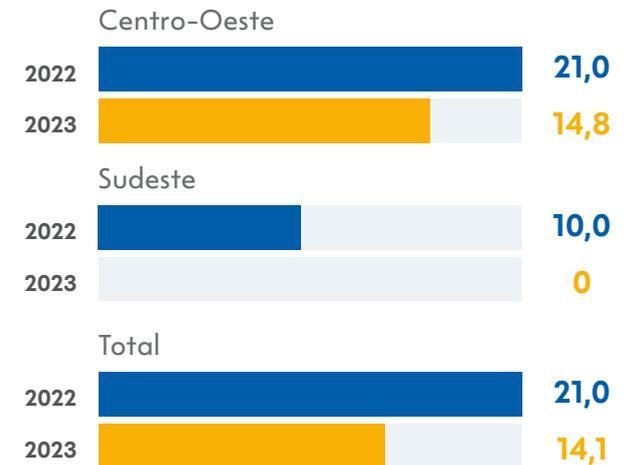


Rotatividade, por gênero | GRI 401-1



Rotatividade, por região | GRI 401-1

em percentual (%)



⁴ Índice de rotatividade calculado conforme a fórmula: $[(n^{\circ} \text{ de ingressos no período} + n^{\circ} \text{ de desligamentos no período}) / 2] / n^{\circ} \text{ total de empregados}$.

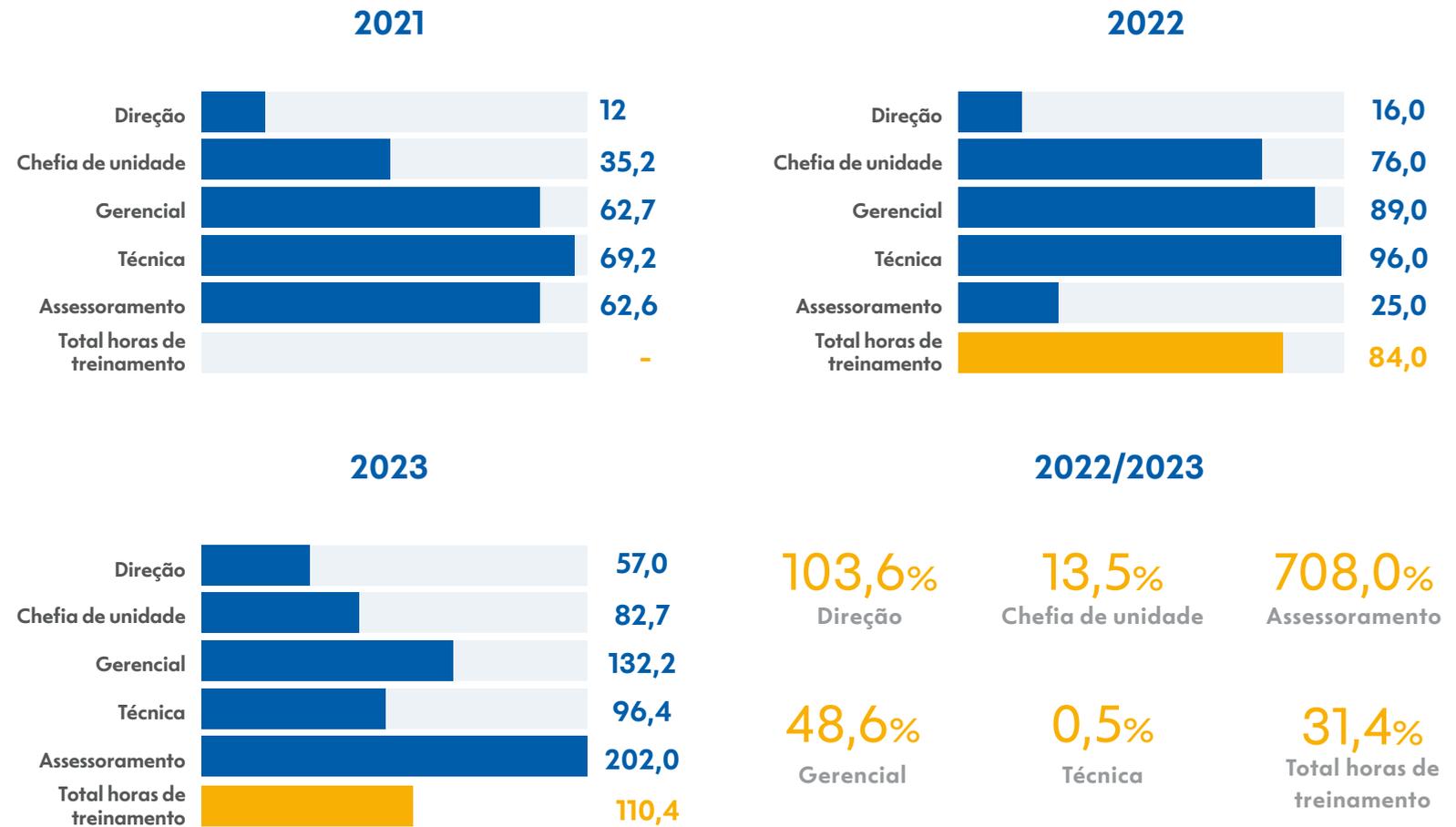
Treinamento e desenvolvimento

GRI 3-3 do tema Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, GRI 404-1, 404-2

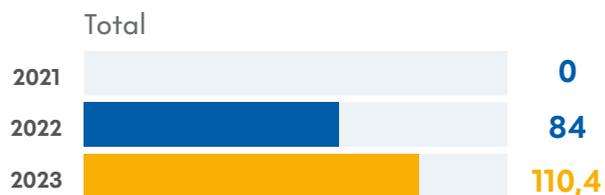
O fortalecimento das pessoas é um valor da CAIXA Seguridade construído em conjunto com os líderes e empregados da Holding. A questão materializou-se, sobretudo, como um dos objetivos do PEI 2023-2027, que se desdobraram em iniciativas estratégicas de desenvolvimento contínuo das pessoas e de experiências positivas de trabalho.

Em linha com as práticas adotadas no mercado, o PEI estabeleceu como medida do sucesso iniciativas de capacitação, sendo 60 horas por empregado da Holding. Ao final do ano, foram cumpridas 110 horas por empregado, superando em 83% a meta para o indicador, o que indica a percepção dos empregados da importância do desenvolvimento na Companhia.

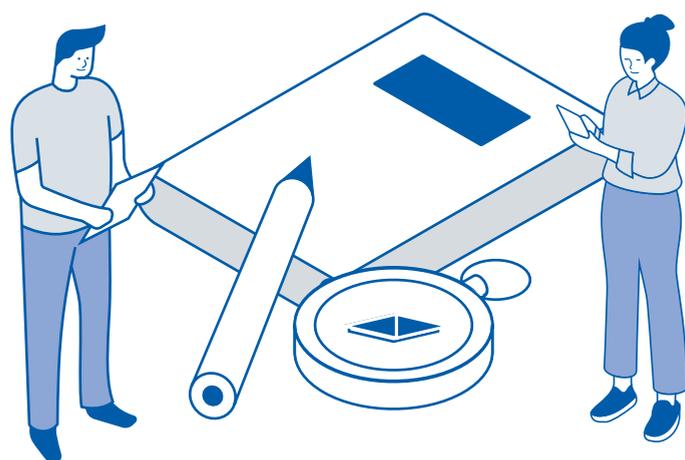
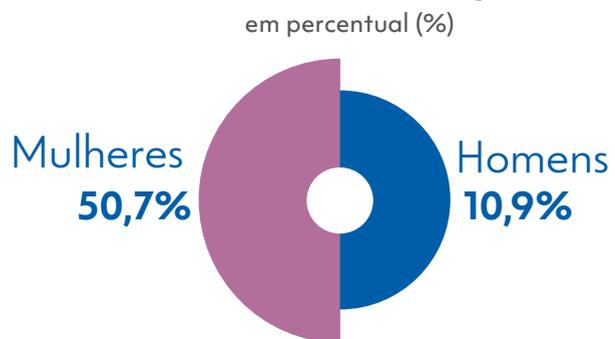
Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional | GRI 404-1



Média de horas de capacitação por empregado, por gênero | GRI 404-1



Média de horas 2022/2023 em percentual (%)



Parceria com Escola de Negócios

Uma parceria com a Escola de Negócios da Vice-Presidência da Rede de Varejo da CAIXA, a Vired, permitiu a ampliação na disseminação de conhecimento sobre o mercado de seguros. Semanalmente, a Escola transmitia uma videoaula para toda a Rede de Varejo da CAIXA, que incluía os empregados da CAIXA Seguridade. Especialistas no assunto palestraram sobre o portfólio de produtos de seguridade que a CAIXA oferece a seus clientes.

Representantes da Companhia também participaram, em julho, do Vired Executive Summit, reunião da Rede de Varejo com cerca de 100 gestores de todo o país, que discutiram as melhorias dos produtos para os clientes da CAIXA e como fortalecer o relacionamento com os líderes do balcão.

Programa de Treinamento e Desenvolvimento XS (T&D XS)

O Programa T&D XS visa à melhoria progressiva da performance dos empregados, mediante capacitação para os negócios e viabilização de ações para o desenvolvimento na carreira. É reconhecido como importante instrumento de atração e retenção de pessoas na Companhia. Trata-se da oitava edição de programa próprio com essa finalidade.

O Programa foi coordenado com foco no engajamento e no fomento à qualidade das ações de desenvolvimento, sem perder de vista a meta de quantidade de horas de capacitação por empregado definida no PEI. O eixo Agenda Corporativa orientou as lideranças e times ao desenvolvimento em temas transversais definidos na estratégia corporativa. Para consultar os eventos, inclusive os de capacitação, direcionados aos empregados da *Holding clique aqui*.

Eixos do Programa T&D XS



Agenda corporativa – eixo centrado nas necessidades corporativas, estruturado para alcançar toda a Companhia ou grupos específicos – como gestores e líderes – por meio do planejamento e implementação de soluções de desenvolvimento orientadas ao aprimoramento das competências corporativas de liderança, inovação nos negócios, governança, gestão estratégica e outras temáticas de relevância estratégica transversal.

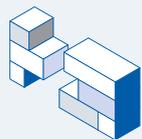


Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) – eixo centrado nas necessidades individuais de desenvolvimento, formulado a partir de diálogo e planejamento com o gestor, para identificação dos gaps e pontos fortes e definição de soluções educacionais que supram necessidades técnicas e maximizem competências instaladas. O PDI oportuniza a análise das individualidades em prol da performance no posto de trabalho e do desenvolvimento e prosperidade na carreira.

Eixos do Programa T&D XS



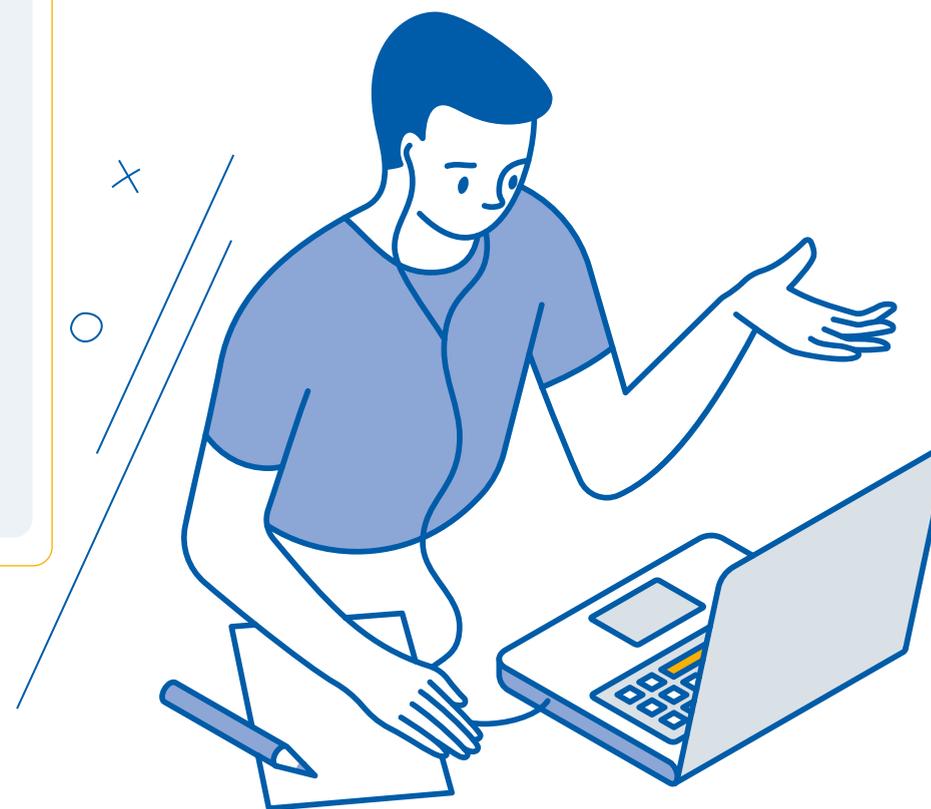
Formação de especialistas – eixo centrado no aperfeiçoamento de competências essenciais para o cumprimento de processos críticos da Companhia e que exigem maior dedicação e investimento em desenvolvimento.



Formação continuada – eixo centrado nos incentivos educacionais de formação continuada atreladas às estratégias de negócios, podendo ser efetivado mediante adesão aos programas coordenados pela CAIXA ou pela implementação de programas próprios.

Em 2023, o eixo de Formação Continuada deu-se por adesão ao Programa da CAIXA, mediante reembolso de cursos de pós-graduação e idiomas para os empregados.

Pesquisa de satisfação realizada em 2022 apontou para uma necessária ampliação na oferta de cursos online. Como melhoria, a partir deste apontamento, foi contratada uma plataforma educacional externa que oferece mais de 1.400 cursos online, em temáticas diversas e transversais. Para saber mais sobre a plataforma e entender como ela contribuiu com o tema material de inovação [clique aqui](#).



Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI 3-3 do tema Diversidade, inclusão e equidade, GRI 405-1, 405-2, SASB FN-AC-330a.1

O tema material Diversidade, inclusão e equidade refere-se à garantia de equidade e promoção da inclusão em termos de cor/raça, gênero, idade, origem regional, PcD e sexualidade, além de garantir o respeito à pluralidade de opiniões. O tema é abrangente, não se circunscrevendo ao quadro de pessoal, pois também alcança os clientes, como por meio da oferta de produtos e canais acessíveis e os demais stakeholders como, por exemplo, por meio da busca por pluralidade na composição dos órgãos estatutários.

Em sintonia com o tema material, os empregados da CAIXA Seguridade são contemplados pelo Programa de

Diversidade e Inclusão da CAIXA, que abrange cinco eixos prioritários, cada um com estratégias específicas:



Este contempla, ainda, o combate e a prevenção ao assédio sexual, moral e à discriminação, com a realização de ações e campanhas específicas sobre o tema.

A Política de Combate e a Prevenção ao Assédio Sexual, Moral e à Discriminação indica que denúncias sobre qualquer tipo de assédio ou discriminação podem ser registradas por meio do Canal de Denúncias.

A CAIXA oferece, ainda, a rede de acolhimento Diálogo Seguro, que contempla a CAIXA Seguridade por meio de acesso a canal de atendimento interno (intranet CAIXA). O canal oferece acolhimento e acata denúncias ou sugestões.

Adicionalmente às ações previstas no Programa da CAIXA, a CAIXA Seguridade realizou treinamento específico sobre assédio moral/sexual/discriminação/etiqueta empresarial. Ademais, promoveu campanhas de comunicação e engajamento em alusão ao Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil; Dia do Orgulho LGBTQIAPN+ e Dia da Consciência Negra. Veja a descrição completa dos eventos e campanhas de 2023 [clikando aqui](#).

A promoção da diversidade e inclusão é um dos itens avaliados na Pesquisa de Clima organizacional ([saiba mais sobre a pesquisa na página 74](#)).



Mais uma importante ação de diversidade e inclusão

Foi iniciada, em 2023, a criação do formulário único de posse, documento utilizado para a coleta de informações para cadastro dos novos membros

estatutários no *onboarding*, abarcando a inclusão de requisitos de identidade de gênero e orientação sexual, com previsão de aprovação e implementação em 2024.



Emanuele Marcelino

“ Meu nome é Emanuele Marcelino e sou analista de departamento Pessoal da CAIXA Assistência.

Como mulher preta, sinto-me livre para estar onde quiser e para me vestir de acordo com minhas origens. Trabalho usando turbante e, desde minha admissão, senti aceitação e naturalidade no tratamento. Na minha apresentação, me coloquei como mulher preta, filha de doméstica, e fiquei emocionada ao ver minha foto de turbante no crachá, simbolizando que posso ser reconhecida e valorizada igualmente aos demais colaboradores.

No meu dia a dia, tenho espaço para falar como especialista na minha

função e para exercer meu lugar de fala como profissional preta. Essa representatividade não apenas enriquece meu ambiente de trabalho, mas também impacta minha vida familiar. Elevo o parâmetro para minhas filhas em relação ao tipo de ambiente profissional que elas devem buscar. Minha mãe, que era doméstica, sonhou um padrão de vida para mim, mesmo sem saber que era possível. Hoje, demonstro que esse padrão é alcançável. Minhas filhas podem entrar no mercado de trabalho com seus cabelos naturais, roupas de seus ancestrais e se sentirem empoderadas em seus lugares de fala, buscando suas próprias conquistas em igualdade

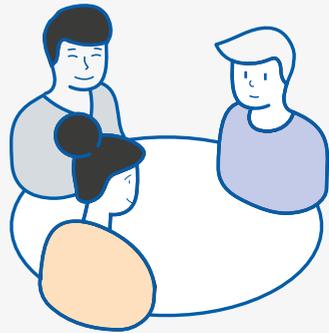
de condições. Hoje posso atualizar minha apresentação como mulher preta, filha de uma doméstica, que um dia sonhou em ver a filha buscar crescimento profissional na mesma linha de largada que os demais. Falo com todos no mesmo lugar ao sol, sem estar na obscuridade de uma senzala triste e fria. A casa grande não existe mais; todos estão se capacitando e se posicionando como indivíduos que podem agregar, cada um com seu conhecimento, para o crescimento comum da empresa. ”

Empregada da CAIXA Assistência

Diversidade em órgãos de governança e empregados

GRI 405-1

ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA



63,6%
7 Homens

36,4%
4 Mulheres

Diretoria Executiva

100%
4 Homens

EMPREGADOS

47,3%
62 Homens

52,7%
69 Mulheres

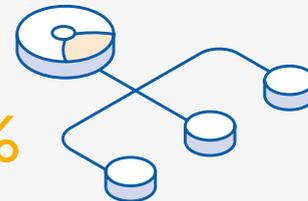
99,2%
130 Pessoa sem Deficiência

0,7%
1 Pessoa com Deficiência

Conselho de Administração

42,7%
7 Homens

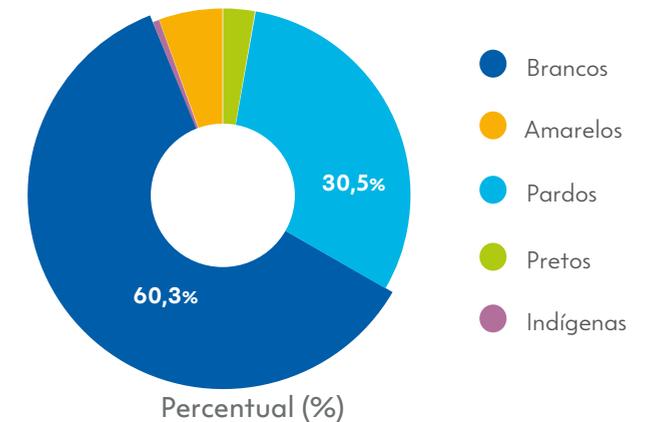
57,1%
4 Mulheres



Proporção entre salários

GRI 405-2

Os valores recebidos pelas mulheres são os mesmos valores recebidos pelos homens. O Plano de Cargos, Carreira e Remuneração da CAIXA, ao qual a CAIXA Seguridade se vincula, não faz qualquer tipo de distinção entre homens e mulheres. Os valores dos cargos e funções são estabelecidos por grau de complexidade e nível de atuação.



COMPROMISSO COM OS CLIENTES

GRI 3-3 do tema Qualidade do produto e do atendimento, GRI 2-25

O tema material Qualidade do produto e do atendimento é definido como “gestão e investimentos para garantir a alta qualidade de produtos e canais de atendimento, incluindo o desenvolvimento e manutenção de produtos e canais formulados em função de necessidades específicas de segmentos populacionais e considerando as especificidades do momento econômico atual”.

Em linha com o que define o tema material, as decisões estratégicas da CAIXA Seguridade sobre a comercialização de seguros são tomadas sempre em alinhamento com a controladora CAIXA e acompanham tendências de mercado para a geração de negócios rentáveis, que não apenas ampliem o faturamento, mas também promovam inclusão social por meio do atendimento a públicos menos favorecidos e/ou desbancarizados.

Assim, a Companhia utiliza o balcão CAIXA e sua rede parceira para comercializar os produtos de

seguridade, beneficiando-se da alta capilaridade da Rede de Distribuição da controladora, presente em todos os municípios do Brasil.

Há também a rede parceira – correspondentes CAIXA Aqui (CCA) e canais lotéricos –, que hoje somam 22,2 mil unidades. Os empregados CAIXA e seus parceiros são mobilizados para realizar as vendas dos produtos de seguridade de acordo com a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, e de produtos e atendimento das empresas participadas.

São diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA:



o atendimento com qualidade é dever de todos os colaboradores da CAIXA (empregados, prestadores de serviços e canais parceiros);



a melhoria contínua dos processos deve ser promovida, visando maior eficiência no atendimento aos clientes e usuários, assim como o alcance dos objetivos estratégicos;



ações estratégicas devem ser executadas para cada nicho de mercado.

Para que essas diretrizes sejam efetivamente cumpridas, a CAIXA Seguridade capacita a rede para o atendimento e a comercialização dos produtos e serviços de seguridade. Em 2023, contabilizam-se mais de 84 mil participações de vendedores em capacitações. Destaca-se que um mesmo empregado pode participar de mais de um treinamento por produto durante o ano.

Adicionalmente, desde 2017, a Companhia mantém o Programa Time de Vendas que, além de impactar o engajamento, também possui critérios de qualidade de venda (**veja a seguir**).

Com o objetivo de verificar a eficácia de tais medidas, a CAIXA Seguridade acompanha as reclamações dos clientes junto aos canais da controladora e busca utilizar as informações de forma proativa, como instrumentos de melhoria do atendimento, produtos, serviços e processos. Essas reclamações, assim como o *feedback* dos empregados responsáveis pelo atendimento, são fatores considerados para a revisão de produtos, a jornada de venda e o pós-venda.



Cesar Victor

“Olá! Estou supersatisfeito com o suporte da Caixa em relação ao sinistro. Foi a primeira vez que fiz uma solicitação e tinha muitas dúvidas sobre o funcionamento. Eu esclareci as dúvidas diretamente no WhatsApp e fui prontamente direcionado à abertura.

A plataforma de abertura e envio de documentos é simples e completa! Sempre recebia atualização quanto ao andamento da solicitação, e foi assim até o recebimento do reembolso. Parabéns a todos pela atenção.”

Cesar Victor
Cliente da CAIXA Residencial

Programa Time de Vendas

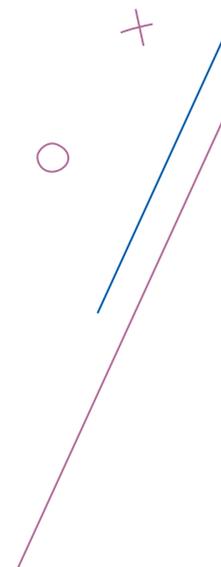
O Programa Time de Vendas (TdV) é um mecanismo de reconhecimento não financeiro de engajamento dos empregados da rede CAIXA, indutor de performance na comercialização dos produtos de seguridade. Ademais, é uma plataforma de desenvolvimento com feeds de notícias e conteúdo de treinamentos abordando técnicas de vendas, particularidades sobre os produtos e identificação de oportunidades com foco nas necessidades dos clientes.

A plataforma do Programa mostra diariamente para o empregado e para os gestores das unidades a produção de cada participante e sua contribuição para o resultado da Companhia. O principal propósito do Programa é engajar os empregados

na venda de produtos de seguridade e classificar o máximo de participantes como vendedores.

Para tanto, o empregado terá que vender o equivalente a, pelo menos, dois mil pontos por semestre.

O modelo de operação do TdV é gamificado, para engajar ainda mais os empregados em uma espécie de competição por classificações maiores ao longo do tempo. A ferramenta é desenhada para dar transparência sobre o status de desempenho do empregado e para estimular o máximo de participantes a atingir a categoria top performance. Além de reconhecer o desempenho de vendas.

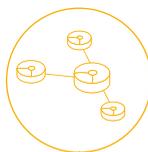


No site do TdV, os participantes podem consultar os critérios que definem as vendas efetuadas pela Rede de Distribuição CAIXA. O intuito é garantir que a compra do produto tenha sido feita do modo correto, evitando a ocorrência de desistências por parte dos clientes.

TdV em números em 2023

Verificou-se, assim, no decorrer de 2023, estabilização na participação de empregados e parceiros nas vendas dos produtos de seguridade, contribuindo para o resultado da CAIXA Seguridade. O Programa Time de Vendas encerrou o ano de 2023 com um total de 4.491 parceiros e 25.169 empregados habilitados, representando um crescimento de 8,9 p.p. na quantidade de vendedores habilitados e ativos.

Princípios da plataforma online do TdV:



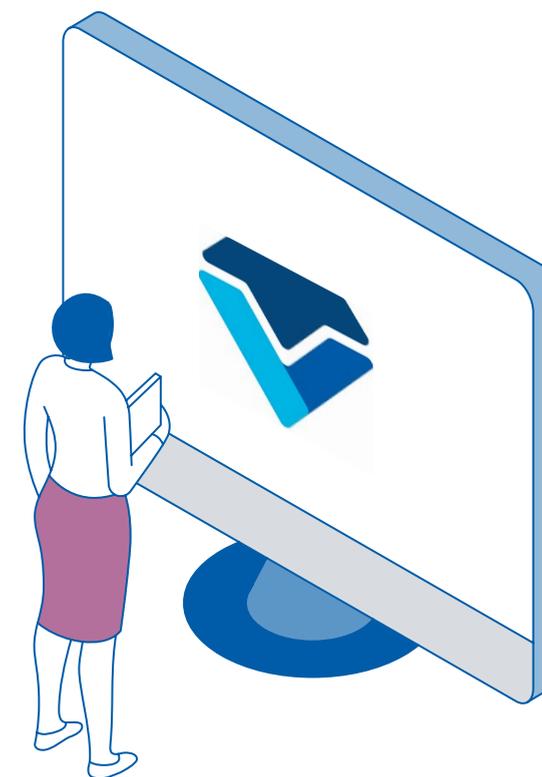
mobilizar equipes, reconhecendo os melhores desempenhos individuais e coletivos, identificando dispersão de resultados e promovendo boas práticas;



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.



Comunicação responsável

FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.3

Os produtos da CAIXA Seguridade são apresentados no site da CAIXA, em seção específica sobre Seguros, ou em folhetos disponíveis nas agências físicas. Este ambiente e todos os

demais instrumentos de divulgação do portfólio da Companhia atendem à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA.

Em geral, a comunicação com o cliente ocorre em três momentos diferentes, por SMS ou e-mail:



- **no ato da contratação** - são dadas informações sobre o produto contratado, valor e conta da qual este será debitado;
- **aviso de débito** - antes do vencimento, o cliente recebe informação que será debitada a parcela na conta cadastrada; e
- **renovação do produto** - o cliente recebe o aviso da renovação da contratação.

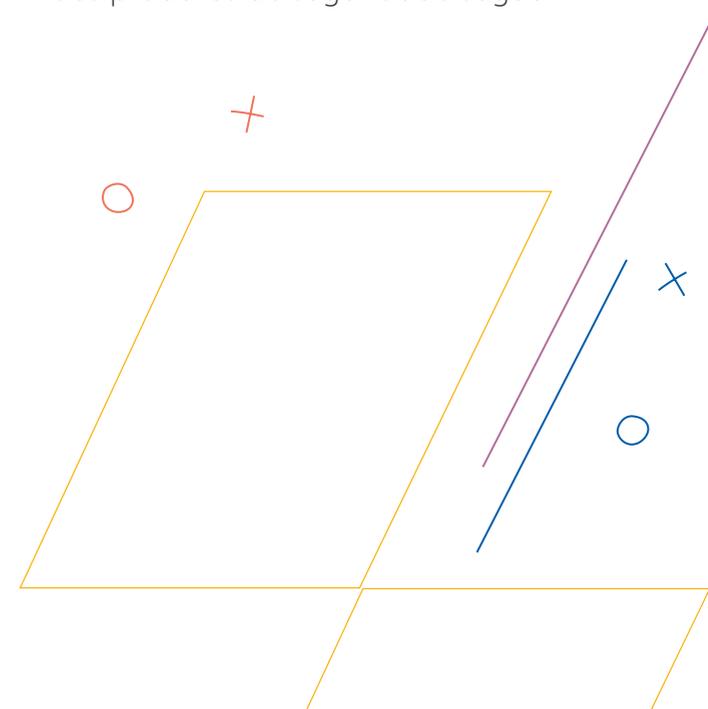
Para os produtos comercializados no CAIXA Tem, direcionados a diferentes nichos, com atenção ao público mais vulnerável, a comunicação segue jornada específica, usando uma linguagem simples e fácil de compreender.

A CAIXA Seguridade realiza ainda ações, campanhas e treinamentos comerciais pontuais, conforme demandas recebidas das áreas estratégicas de clientes da CAIXA e das empresas participadas que fazem parte da carteira de run on do *bancassurance* CAIXA.

Os treinamentos de capacitação de vendas oferecidos aos empregados

do balcão CAIXA divulgam argumentos de vendas e informações sobre o que seja uma venda de qualidade - especialmente aquela que não resulta em reclamações, dúvidas ou estorno - descreve as características do produto e do público-alvo.

A publicidade e propaganda relativa aos produtos de seguridade seguem



as normas regulatórias aplicáveis à CAIXA. A responsabilidade pela comunicação com o cliente é compartilhada com as empresas participadas, que podem definir campanhas específicas alinhadas às diretrizes de comunicação da CAIXA e após verificação e aprovação pela CAIXA Seguridade.

A CAIXA Seguridade, ao final de 2023, não contava com política de patrocínios própria aprovada pelo Conselho de Administração. Não há, portanto, ações de patrocínio desenvolvidas pela *holding* CAIXA Seguridade no período reportado.

Em 2023, a Companhia realizou treinamentos de vendas em todo o Brasil, com mais de 84 mil participações, entre empregados CAIXA e de redes parceiras (CCA e lotéricos).

Atendimento acessível

GRI G4 FS14

A CAIXA capacita seus empregados para atendimentos a clientes e usuários potencialmente vulneráveis, com deficiência e/ou mobilidade reduzida, pessoas com deficiência e Transtorno do Espectro Autista (TEA) ou cliente acompanhado por pessoa autista. O objetivo é atender de modo individualizado, inclusivo, empático, célere e efetivo, respeitando as peculiaridades e as vulnerabilidades de cada pessoa.

Deficientes visuais e auditivos são contemplados pela possibilidade de impressão de contratos em

braille e com um site elaborado com protocolos de acessibilidade. A CAIXA Seguridade utiliza a prestação de atendimento inclusivo da CAIXA a clientes com deficiência auditiva por meio de solução tecnológica, que traz um tradutor especialista em Libras.

A CAIXA também trabalha na promoção das acessibilidades física e arquitetônica em seus imóveis, aplicando as normas e as legislações de acessibilidade para todos, inclusive pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

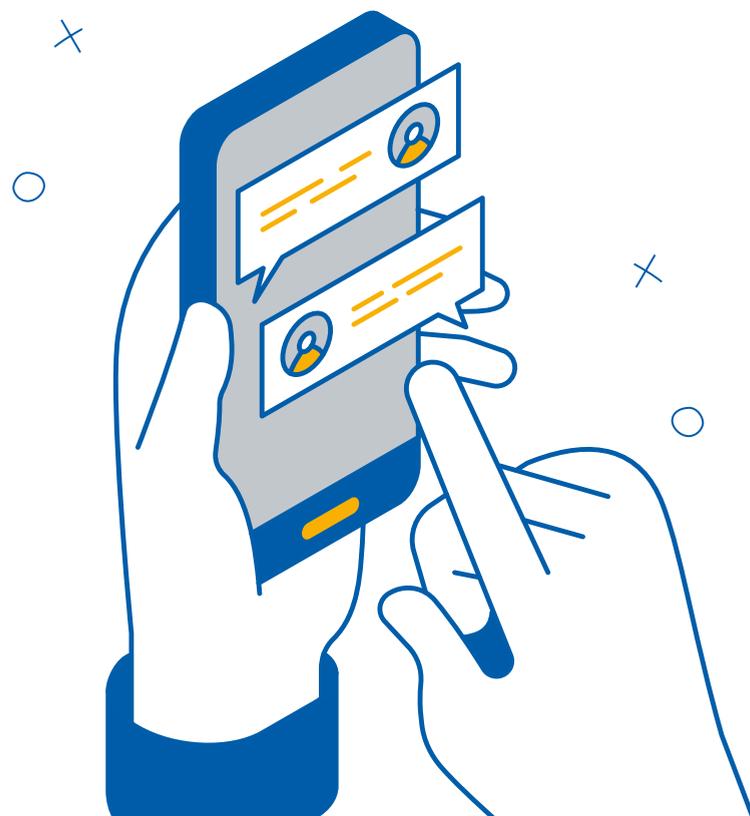
Atendimentos virtuais

A CAIXA Seguridade oferece os seguintes serviços, por meio da CAIXA e das empresas participadas:

Assistência básica do produto Seguro Residencial.

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

WhatsApp acessibilidade – 11 99506-9519.



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. 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

Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala cobertas pelo Seguro Auto. Atende 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.



WhatsApp – +55 11 99506 9519.

SAC Deficientes Auditivos e de Fala.



Assistência – acessibilidade: 0800 770 1799

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.



SMS para capitalização - 29734, digite "CSSAC"

Para os clientes de produtos de Capitalização. O serviço é disponibilizado na página da CAIXA Seguridade » SMS.

Educação e inclusão financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos

GRI 3-3 do tema Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos

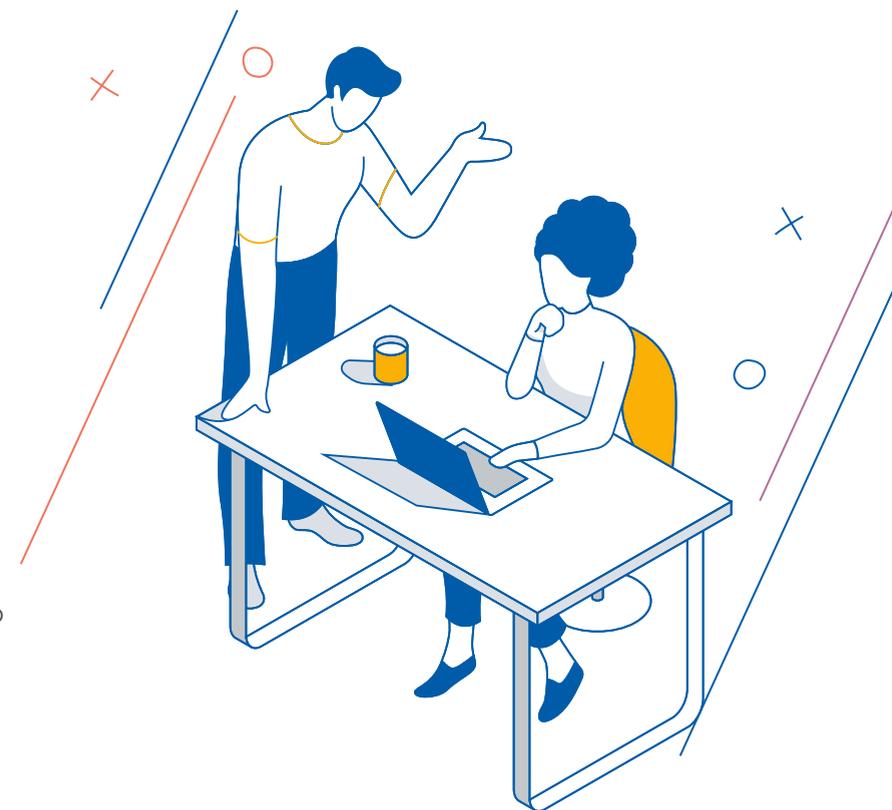
O tema material Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos é definido pelo apoio ao processo de promoção de informações e conteúdos ligados à educação financeira através dos produtos, serviços e canais de atendimento e projeta ações específicas envolvendo ou não parcerias externas. Ao fomentar o tema, a CAIXA Seguridade estimula o acesso e o uso consciente de serviços e produtos financeiros e impacta positivamente nos direitos humanos, por exemplo nos direitos à propriedade e à moradia.

Ciente do seu papel como agente de inclusão social e redução de desigualdades por meio dos seus negócios, consignados como princípios da sua PRSAC ([acesse aqui](#)), a CAIXA Seguridade promove ações de educação financeira pelo engajamento das empresas participadas através de parcerias e tem como ambição a estruturação de programa próprio que internalize a educação financeira no ciclo de vida dos produtos, desde sua formulação.

O aumento da aquisição de produtos de seguridade pelo público de baixa renda pode indicar eficácia de ações de educação financeira. Contudo, tal afirmação requer

maior amadurecimento e poderá evoluir com a implantação de programa próprio pela *Holding* que contemple método de avaliação de impacto nessa perspectiva.

A CAIXA Seguridade utiliza uma linguagem simples e didática em seus instrumentos de comunicação e atua de modo transversal, para atingir todos os nichos de mercado. Na jornada de compra do produto de uma participada via app ou site, por exemplo, alguns passos visam à garantia do correto esclarecimento do cliente sobre as características do que está sendo adquirido. Trata-se de incentivo ao consumo consciente.



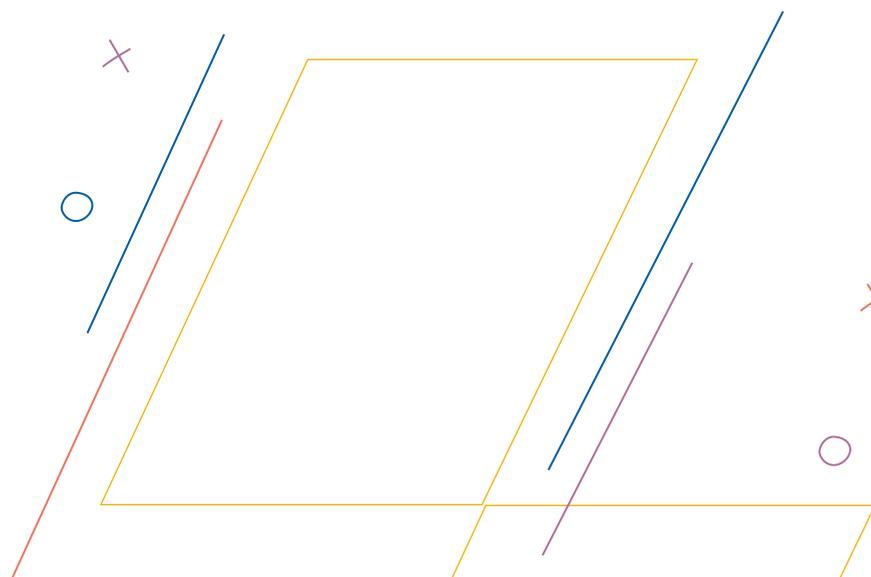
Ações e iniciativas de educação financeira securitária no bancassurance CAIXA

A CAIXA Seguridade, ao lado das participadas CAIXA Vida e Previdência, CAIXA Assistência e CAIXA Capitalização, juntou-se ao Programa Mulheres de Favela, coordenado pela CAIXA. A iniciativa teve como balizador, entre outros, a disseminação da cultura de educação financeira e geração de renda para o público externo ([veja a descrição dos eventos aqui](#)).

Por meio da CAIXA Vida e Previdência, a CAIXA Seguridade também oferece acesso permanente a um plano de educação financeira para as empresas que contratam os produtos de previdência complementar. O benefício é destinado aos empregados elegíveis destas empresas, aos quais é ofertada palestra com informações para ampliar o conhecimento sobre a importância de planejar o futuro a fim de alcançar a prosperidade.

A CAIXA Assistência, por sua vez, oferta certificados de capacitação continuada e acessível, no formato EaD, para 16 de seus colaboradores. Ademais, realizou a palestra presencial “Consumo consciente e sustentável” ([veja aqui](#)). A CAIXA Residencial e a CAIXA Consórcio não realizaram iniciativas de educação financeira em 2023.

Entretanto, como importante avanço, destaca-se a aprovação, na CAIXA Residencial, da Política de Patrocínios e Doações Incentivadas, que inclui em suas diretrizes o pilar de educação financeira para projetos via lei de incentivo fiscal.



Ações e Iniciativas de Educação Financeira Securitária no bancassurance PAN

A Too Seguros dispõe de um [blog](#) no site com dicas financeiras para o controle das finanças. As ações são direcionadas aos clientes que possuem pelo menos uma apólice vigente, mas o público em geral também tem acesso livre pelo site e pelas redes sociais da empresa.

Para o público interno, a Too realizou um bate-papo sobre investimentos com o BTG Pactual. Durante a Semana da Saúde, foi proferida a palestra “Dinheiro com Atitude”, que também sorteou o livro “A psicologia financeira: lições atemporais sobre fortuna, ganância e felicidade” aos presentes.

Iniciativas associadas aos direitos humanos sob a ótica da educação financeira securitária

O tema material associa educação financeira a direitos humanos, com a premissa de que o primeiro impacta positivamente o segundo, uma vez que ao incentivar o consumo consciente, o negócio de seguridade, com maior penetração e alcance, implica na conquista de direitos, como o direito à propriedade e à moradia, por exemplo.

Sob essa ótica, destacam-se os resultados obtidos e impactos pelos eventos e campanhas de mobilização associados a educação financeira e que podem ser consultados ([aqui](#)).

Outras Iniciativas associadas aos direitos humanos

- Submissão dos fornecedores de forma prévia à contratação a uma *due diligence* de integridade que avalia questões ambientais, listas restritivas de trabalho análogo a escravidão, práticas contrárias à Carta Internacional dos Direitos Humanos, ao Estatuto do Idoso e ao Estatuto da Criança e do Adolescente ([veja mais em Fornecedores aqui](#)).
- Realização de palestras com as temáticas de combate ao trabalho infantil e combate à LGBTQIAPN+ fobia ([veja a descrição completa dos eventos aqui](#)).
- Foi iniciada, em 2023, a criação do formulário único de posse para estatutários contemplando requisitos de diversidade ([veja mais em Diversidade e inclusão aqui](#)).



COMUNIDADES LOCAIS

GRI 413

Em 2023, a CAIXA Seguridade engajou suas empresas participadas para uma atuação junto às comunidades locais na perspectiva de que as suas atividades e a sua infraestrutura podem provocar impactos econômicos, sociais, culturais, ambientais e/ou climáticos significativos.

Para os próximos anos, a Companhia projeta implementar avaliações de impacto e monitoramento contínuo, mediante engajamento e alinhamento de iniciativas junto às empresas participadas.



Impactos indiretos por meio dos produtos e serviços

Por meio da CAIXA Assistência, a holding CAIXA Seguridade gerou impactos indiretos com o produto Rapidex do Bem ([veja aqui](#)), produto lançado em novembro de 2023, que possui um pacote abrangente de assistências e destina 1% de sua receita para a ONG Ação e Cidadania, que atua em casos de desastres naturais em todo o Brasil. O montante contabilizado para doação correspondeu a R\$ 12.967,87, a ser pago em 2024 e destinado aos projetos [Ação da Cidadania Contra a Fome, a Miséria e Pela Vida](#).

O Rapidex MEI ([ver descrição aqui](#)), outro produto de assistência, oferece suporte financeiro ao microempreendedor individual, contribuindo de forma positiva para a permanência e o crescimento

de microempresas. O produto democratiza um pacote personalizado de coberturas, que incluem Assistência Tecnológica e Consultoria Financeira.

Já o Rapidex Mulher disponibiliza para a mulher em situação de violência a Assistência Maria, um serviço de orientação sobre seus direitos, rede de proteção e defesa e como concretizar as prerrogativas previstas na Lei Maria da Penha ([saiba mais sobre essa assistência aqui](#)).

Vale mencionar, também, o serviço de descarte ecológico ([veja descrição completa aqui](#)). As coberturas de descarte ecológico, consultoria ambiental e projetos ecoeficientes foram expandidas para mais produtos do portfólio de seguros.

Um exercício de análise de impacto nas comunidades

Ainda há avanços necessários com implementação de futura metodologia de gestão de impactos, contudo, apresenta-se exercício de listagem de impactos nas comunidades associados aos produtos e serviços do grupo CAIXA Seguridade.

“ Rapidex Mulher - Serviço de orientação Assistência Maria

148 acionamentos da Assistência Maria, entre primeiros contatos e mais de 23 acionamentos de retorno. O Atendimento é feito via WhatsApp; quando há a necessidade de indicação de advogado, a cliente indica caso tenha preferência por profissional mulher. Mais de 49 Redes de Proteção criadas; mais de 70 acionamentos para conhecer seus direitos e saber como se proteger; 15 buscas por advogada e 11 Medidas Protetivas de Urgência. Além desses serviços, o Rapidex Mulher conta com Apoio Nutricional que

durante o ano de 2023 prestou 18 primeiros atendimentos e 47 acionamentos de retorno e acompanhamento nutricional, realizando 65 atendimentos ao longo do ano. O Rapidex Mulher oferece também o Portal da Educação para toda a Família.

A equipe do fornecedor que atende às clientes atualmente é composta

100%
por mulheres





Jéssica Arruda

“ A violência doméstica é uma realidade chocante que assola muitas famílias, deixando cicatrizes emocionais e físicas profundas que podem durar uma vida inteira. Cada caso que chega até mim é uma prova da crueldade que pode residir nos lares, mas também é uma oportunidade para garantir justiça e proteção às vítimas, muitas vezes silenciadas pelo medo e pela vergonha. São inúmeras histórias de coragem por parte das vítimas que decidiram romper o ciclo de abuso e buscar ajuda legal. Estender uma mão solidária e oferecer suporte jurídico através dos meios cabíveis a seus casos reforça a importância vital de uma rede de apoio robusta, que inclui não apenas advogados e juizes, mas também assistentes sociais, psicólogos e organizações de apoio às vítimas. ”

Depoimento de advogada cadastrada na rede de prestadoras - Atendimento Rapidex Mulher

Seguro Residencial

A CAIXA Residencial, por sua vez, lançou em dezembro uma extensão de assistências emergenciais (encanador, eletricista, chaveiro, vidraceiro e desentupimento) para os segurados que possuem MEI vinculado ao CPF contratado na apólice. A iniciativa visa gerar suporte e conforto em caso de uma

situação emergencial aos microempreendedores, tendo em vista que o perfil socioeconômico deste grupo costuma enfrentar grandes desafios financeiros. O objetivo é dar apoio e suporte ao microempreendedor, fazendo a diferença na proteção dos lares brasileiros.

Serviço de descarte ecológico

827

itens descartados adequadamente, com certificado de destinação responsável pela EcoAssist

19.333,7 kg
de material

356
atendimentos



Capitalização

XCap do Bem: Em 2023, foram doados

R\$ 41.366
para Fenapae



FORNECEDORES

GRI 2-6, 2-26

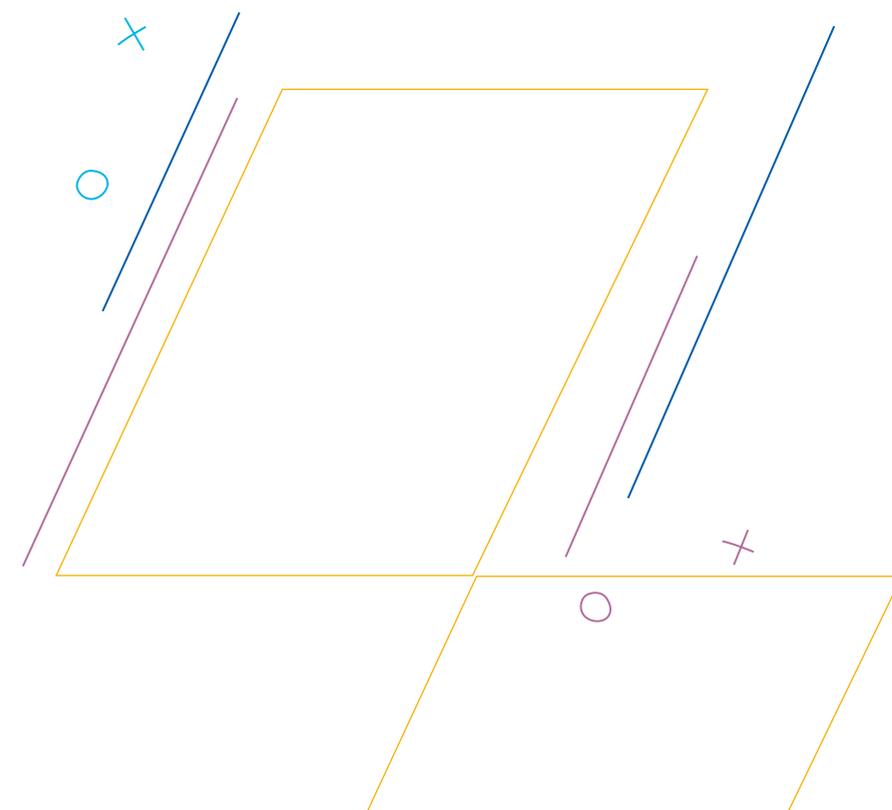
Para garantir o controle e o monitoramento do padrão de qualidade dos fornecedores, incluindo critérios socioambientais na contratação de insumos e serviços, a CAIXA Seguridade veda o estabelecimento de parcerias e contratação daqueles que utilizem trabalho infantil, escravo ou análogo, e que adotem práticas contrárias à Carta Internacional dos Direitos Humanos e aos Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente. A determinação consta do Código de Conduta da Companhia.

Fato é que, como *holding*, a CAIXA Seguridade não possui contratos com fornecedores para a operacionalização dos produtos e serviços destinados a comercialização, uma vez que essa atividade é conduzida pelas empresas participadas.

No entanto, a Companhia adquire bens e serviços comuns, serviços especializados de consultoria e assessoria, treinamentos, despesas de pronto pagamento e outras ferramentas específicas para apoiar as atividades administrativas, conforme demandas das áreas internas.

A provisão de infraestrutura e serviços correlatos, por sua vez, é disponibilizada pela CAIXA, mediante ressarcimento de despesas de acordo com Convênio. Nos contratos com parceiros e fornecedores, também há cláusulas que garantem a adoção de mecanismos para prevenir conflitos de interesse nos acordos em que a CAIXA Seguridade é parte contratante.

Em 2023, a CAIXA Seguridade dispendeu diretamente R\$ 1,16 milhão, pagos em contratos firmados junto a 56 fornecedores, concentrados nas cidades de Brasília e São Paulo.



GRI 2-6

Consultorias

1.225.000,00

Valor contratado (em R\$)

2

Fornecedores

612.500,00

Valor médio contratado (em R\$)

295.000,00

Pagamento realizado (em R\$)

Serviços diversos

2.447.975,34

Valor contratado (em R\$)

22

Fornecedores

111.271,61

Valor médio contratado (em R\$)

661.201,30

Pagamento realizado (em R\$)

Treinamento de pessoal

462.961,74

Valor contratado (em R\$)

25

Fornecedores

18.518,47

Valor médio contratado (em R\$)

124.577,50

Pagamento realizado (em R\$)

Aquisição de bens e produtos

79.313,80

Valor contratado (em R\$)

7

Fornecedores

11.330,60

Valor médio contratado (em R\$)

79.313,80

Pagamento realizado (em R\$)

Pronto pagamento – cartão corporativo**

Compras sob demanda

709,40

Valor médio contratado (em R\$)

268

Fornecedores

190.112,50

Pagamento realizado (em R\$)

*Não houve novas contratações relativas ao grupo Tecnologia.

**Compras com cartões corporativos para pequenas despesas – Operadora Pagcorp.

5

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

- 99 Estratégia de sustentabilidade
- 104 Materialidade
- 107 Produtos e serviços com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas
- 113 Mudanças climáticas
- 116 Sustentabilidade nas empresas participadas



INTERATIVO

Clique nos títulos abaixo para acessar os tópicos deste capítulo

Capitais Relacionados
Capital Intelectual
Capital Natural

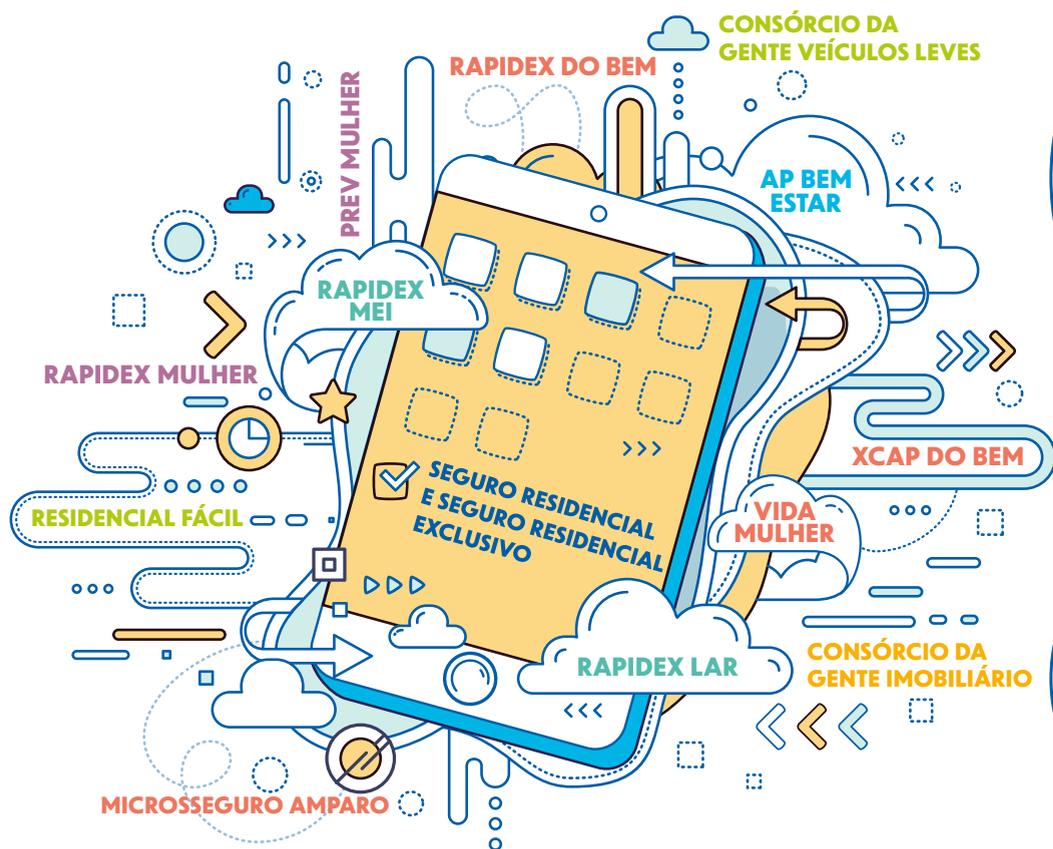
ODS



ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

GRI 2-12, G4-DMA (FS1 e FS5), SASB FN-IN-410a.2, FN-AC-410a.2

A estratégia corporativa executada em 2023, composta principalmente pelo PEI e pela RVD, integrou a sustentabilidade como pressuposto, balizada pela PRSAC, nas seguintes linhas:



PEI 2023-2027

- Transversalidade na estratégia corporativa com base na PRSAC. Elementos de sustentabilidade presentes em toda a peça.
- Sustentabilidade como valor.
- Objetivo de Aprimorar práticas socioambientais com dois desdobramentos táticos:
 - Neutralização de emissões de gases de efeito estufa nos escopos 1, 2 e 3;
 - Engajamento das partes interessadas, com foco nos empregados e membros estatutários da *Holding* e das empresas participadas.

[Clique aqui para saber mais](#)

RVD 2023

Uma das metas atreladas ao Programa foi a publicação do primeiro Relato Integrado da Companhia, referente ao ano base 2022. Trata-se de importante avanço como norteador da gestão em sustentabilidade, transparência, segurança e qualidade do reporte.

[Clique aqui para saber mais](#)



O **Conselho de Administração**, mais alto órgão de governança, avalia e aprova o PEI, a RVD e as políticas corporativas, como a PRSAC. Assim, é este órgão que, em última instância, aprova a declaração de valores ou de missão, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao **desenvolvimento sustentável** bem como a supervisão de seu cumprimento. Cabe à **Diretoria**, como instância deliberativa dos altos executivos, o desenvolvimento e aprovação das propostas de **desdobramentos táticos** das estratégias e políticas aprovadas no CA. Inclui-se, o Plano de Sustentabilidade, que será apresentado a seguir.

Frequência de análise: O CA avalia e aprova a estratégia corporativa – **PEI e RVD**, uma vez ao ano e monitora os resultados trimestralmente, mediante avaliação de relatórios executivos produzidos pelas áreas técnicas. Já o **Plano de Sustentabilidade** prevê análise trimestral pela Diretoria, mediante prestação de contas pela área técnica responsável pela coordenação do Plano. A análise deu-se pelo processo de formulação deste Relato Integrado, que envolveu todas as áreas da Companhia e os altos executivos. Prevê-se implementação de metodologia de monitoramento do Plano de Sustentabilidade a partir de 2024.

O **Plano de Sustentabilidade 2023/2024**, desdobrado da estratégia corporativa, foi objeto de amplo debate em grupo de trabalho coordenado pela Presidência da CAIXA Seguridade, com participação de representante da CAIXA e de todas as áreas da Companhia, com amplo envolvimento dos altos executivos (diretores), garantindo a transversalidade e a intersetorialidade na formulação. O Plano foi avaliado e aprovado em Diretoria – instância colegiada.



As quatro vertentes do Plano de Sustentabilidade 2023 e seus resultados



Sobre o Comitê de Sustentabilidade

- Instalado em 2023. Regimento publicado [aqui](#).
- Órgão não deliberativo, sem poder decisório, de assessoramento à Diretoria responsável pelos mandatos relativos à sustentabilidade.
- Composto por um superintendente nacional (primeiro nível de gestão) de cada Diretoria da Companhia, representando diferentes mandatos, fomentando a intersetorialidade e transversalidade do tema.
- Uma reunião, realizada em 2023, para avaliação do 1º Relato Integrado da Companhia.

Sobre o engajamento para integrar sustentabilidade ao ciclo de vida dos produtos

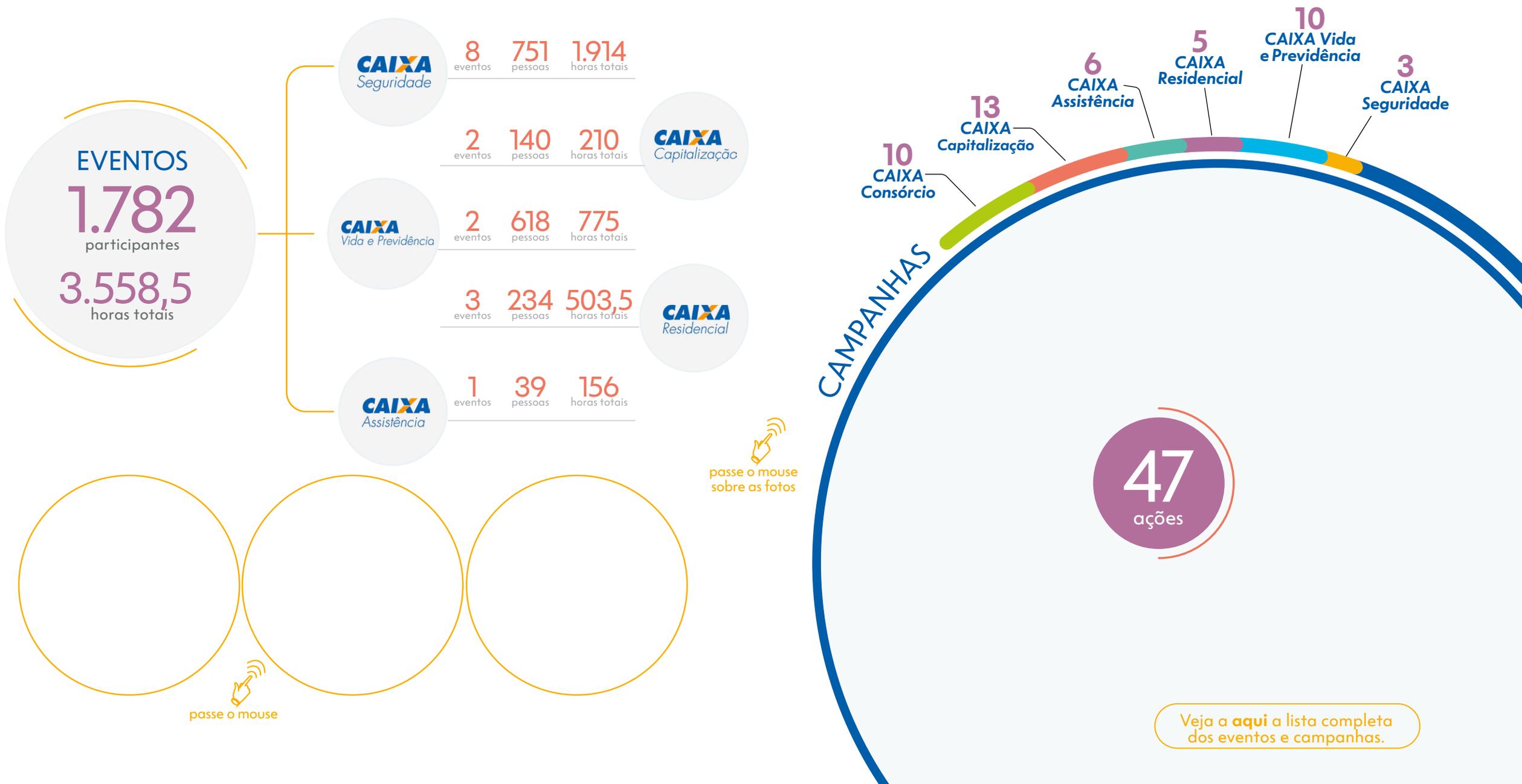
A CAIXA Seguridade realizou uma oficina de modelagem dos produtos e serviços e avaliação do portfólio atual sob a perspectiva da sustentabilidade ([veja aqui](#)). A definição de metodologias e práticas para internalização dos pressupostos de sustentabilidade na modelagem de produtos e serviços é central na estratégia corporativa.

A concretização da estratégia em sustentabilidade pressupõe a incorporação dos compromissos assumidos à dinâmica organizacional bem como o engajamento das partes interessadas, incluindo toda a cadeia de valor, para acultramento e incorporação nos processos e nas relações de negócio. O exercício da influência positiva é essencial e pode ser traduzida por alguns elementos, abaixo:

Elementos do exercício de influência positiva

- Monitoramento trimestral do PEI e da RVD garante debate positivo, propositivo e avaliação quanto ao cumprimento de compromissos, com definição de correções de rumos, sempre que necessário. O envolvimento da Alta Gestão é essencial para a efetividade da ação orientada em contribuição ao desenvolvimento sustentável.
- Engajamento dos *stakeholders*, com especial atenção para as empresas participadas. O engajamento para a sustentabilidade pode ocorrer pela realização de eventos de capacitação/sensibilização em temas importantes, campanhas e projetos que inspirem e promovam mudanças de cultura, inclusive, impactando clientes, comunidades e sociedade em geral.
- Adesão a pactos/compromissos, certificações e *frameworks* de referência, como o PBGHG ([veja aqui](#)) e formulação de Relato Integrado (em processo auditado), garantindo análise aprofundada de gaps, reorientação de processos e efetividade na gestão em sustentabilidade.

Engajamento no Grupo CAIXA Seguridade por eventos, projetos e campanhas de mobilização



Materialidade

GRI 3-1, 3-2

A Matriz de Materialidade foi atualizada em 2021 após a abertura de capital, que alterou significativamente o contexto de negócios. Foi reavaliada para influenciar as decisões, as ações e o desempenho da CAIXA Seguridade tendo a sustentabilidade como elemento transversal orientador.

A revisão seguiu base metodológica GRI e a Norma AA1000ES – *Stakeholder Engagement Standard*. Foram mapeados os públicos e impactos da Organização, priorização pelo levantamento da percepção dos *stakeholders*, análise dos resultados, elaboração da matriz, validação com as lideranças e apresentação de riscos e oportunidades.

Sobre a Norma AA1000ES

Busca prover o embasamento para que as empresas projetem e implantem o engajamento das partes interessadas, atendendo ao comprometimento com a inclusão e obedecendo ao princípio da materialidade (comunicação dos assuntos relevantes), mantendo-se responsáveis por oferecer capacidade de resposta às preocupações dos *stakeholders* sob a forma de decisões, ações e gerenciamento de seu desempenho (AA1000ES, 2010).

Sobre o engajamento e a priorização – panorama do processo

10 entrevistas:

- 6 entrevistas internas;
- 4 entrevistas externas.

392 consultas online:

- 17 respostas de clientes;
- 22 respostas de colaboradores;
- 105 respostas de acionistas;
- 6 respostas de empresas de mercado;
- 63 respostas de colaboradores CAIXA Seguridade;
- 54 respostas de colaboradores do Conglomerado CAIXA.

404

pessoas consultadas durante o processo, considerando entrevistas e consultas online.

9

públicos mapeados e com avaliação realizada nos aspectos de influência, dependência e tensão.





*Não houve mudanças na lista de temas materiais em comparação ao período de relato anterior.

Estudo de impactos

Produtos e serviços com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas

GRI 2-23, G4 FS14 e FS7, SASB FN-IN-410b.2

38 produtos em 5 linhas de negócios: seguros; assistência; capitalização; consórcio; e previdência.

13 produtos de intermediação pela CAIXA Corretora por meio das parcerias com as co-corretoras.

Portfólio de Produtos de Seguridade

SEGUROS		ACUMULAÇÃO			SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
 					
<p>CAIXA Vida e Previdência (CVP)</p> <p>Produtos que visam proteção, com coberturas em caso de sinistro, serviços de assistência e sorteios de prêmios.</p> <p>Vida e Acidentes Pessoais: Vida Mulher; Vida Mulher Total; Vida Exclusivo; Vida Sênior; Multipremiado Super; Multipremiado Total; Vida da Gente; Seguro Fácil; Acidentes Pessoais; Bem-estar; Amparo; Apoio Família.</p> <p>Prestamista: Dívida Zero; Conta Corrente; Vida Produtor Rural; CAIXA Sim; Microseguro Prestamista.</p>	<p>CAIXA Residencial (XS3)</p> <p>Produtos que visam proteção, com coberturas em caso de sinistro, serviços de assistência e sorteios de prêmios.</p> <p>Seguro Patrimonial (Residencial): Residencial; Residencial Fácil; Residencial Exclusivo.</p> <p>Habitacional: Seguro Tradicional (Obrigatório); Seguro Especial; Seguro Mais.</p>	<p>CAIXA Consórcio (XS5)</p> <p>Para aquisição de bens móveis ou imóveis por meio da formação de grupos de pessoas físicas ou jurídicas.</p> <p>Consórcio: Consórcio Imobiliário; Consórcio Veículos Leves e Pesados; Consórcio da Gente.</p>	<p>CAIXA Capitalização (XS4)</p> <p>Por meio de contribuição programada por prazo definido, dá direito a sorteios e ao resgate de parte ou total do valor.</p> <p>Capitalização: Cap Ganhador; X Cap do Bem; Cap Ganhador Série Especial.</p>	<p>CAIXA Vida e Previdência (CVP)</p> <p>Investimento programado para recebimento posterior do montante acumulado.</p> <p>Previdência: Prev Crescer CAIXA; Prev Mulher; CAIXA Bem Família; Prev Empresarial; Prev Sócio.</p>	<p>CAIXA Assistência (XS6)</p> <p>Pacotes de serviços de assistências para autos, motos, casas e auxílio funeral visto que os serviços acima não são comercializados isoladamente no B2C. O titular concorre a prêmios.</p> <p>Assistência: Rapidex; Rapidex Lar; Rapidex Mulher; Rapidex MEI; Rapidex do Bem*.</p>

Posição em 31/12/2023.

* No caso do Rapidex do Bem, há reversão de uma porcentagem do valor pago a título de doação a entidades específicas.

Principais resultados comerciais por ramo de negócios

Capitalização

XCap do Bem: Em 2023, foram doados

R\$ 41.366 para Fenapae

No mês de junho, na campanha do mês do meio ambiente, para todas as cotas comercializadas de veículos leves uma árvore foi plantada no Cerrado brasileiro em parceria com o Instituto Arvoredo, além da isenção da tarifa de faturamento de veículos híbridos, elétricos e instalação de placas fotovoltaicas.

Consórcio

Cotas comercializadas e ativas:

+120.586

Veículos pesados:

8.626

Cotas comercializadas

Veículos pesados:

942

Cotas contempladas

Veículos leves:

65.888

Cotas comercializadas

Veículos leves:

9.209

Cotas contempladas



Imobiliário:

46.072

Cotas comercializadas

Cartas de Crédito contempladas:

11.689

com **R\$ 898.651.876**

Imobiliário:

1.531

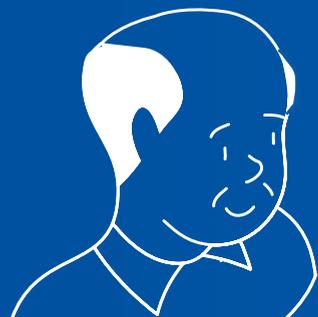
Cotas contempladas



Seguros de Vida e Acidentes Pessoais

+ de **2,8** milhões
de clientes

7^a posição no
ranking nacional em
prêmios emitidos



Seguros Prestamistas

+ de R\$ **2,2** bilhões
prêmios emitidos

+ de **4,5** milhões
de clientes

3^a posição no
ranking nacional em
prêmios emitidos



Previdência complementar

R\$ **25,4** bilhões de
contribuições, incluindo
portabilidade

+ de **1,9** milhão
de clientes

+ **155** bilhões em reser-
vas, ocupando a **3^a** posição no
ranking nacional



Primeiras tratativas para um futuro “Portfólio Sustentabilidade”

Ao final de 2023, o mercado de seguridade ainda não contava com *framework* ou taxonomia oficial/regulatória que permitisse a classificação dos produtos que apresentem objetivos sustentáveis ambientais, climáticos e/ou sociais com base em métricas e/ou metas preestabelecidas. Esse tema é objeto de debates no setor e futuras evoluções permitirão a adoção de uma “rotulagem de sustentabilidade” que garanta confiabilidade nesta classificação.

A CAIXA Seguridade, por meio de suas empresas participadas, participa dos debates sobre o tema no âmbito da Comissão de Integração ASG (CIASG), da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSEG).

Sobre a CIASG

Comissão constituída em 17 de julho de 2012, no contexto da realização da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável (Rio +20) e do lançamento dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. Uma das principais atribuições da Comissão é promover

a integração das questões de sustentabilidade nas operações do setor de seguros e sua cadeia de valor, através da geração de conhecimento e estabelecimento de compromissos setoriais que fomentem a geração de novos negócios, o aprimoramento da gestão de riscos e do capital reputacional do setor.



Para permitir uma classificação do portfólio existente e extrair produtos com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas para agrupamento no que convencionamos chamar de “Portfólio Sustentabilidade”, os produtos foram avaliados, para efeitos deste Relato Integrado, com base nos seguintes critérios:

Critérios



Produtos destinados ao público de baixa renda, como os microsseguros.



Produtos destinados e modelados conforme necessidades específicas de grupos sociais historicamente excluídos do processo de garantia dos direitos básicos por questões étnicas, de origem, por questões financeiras e por questões de gênero e sexualidade e que se encontram em situação de vulnerabilidade social, como idosos e portadores de necessidades especiais.

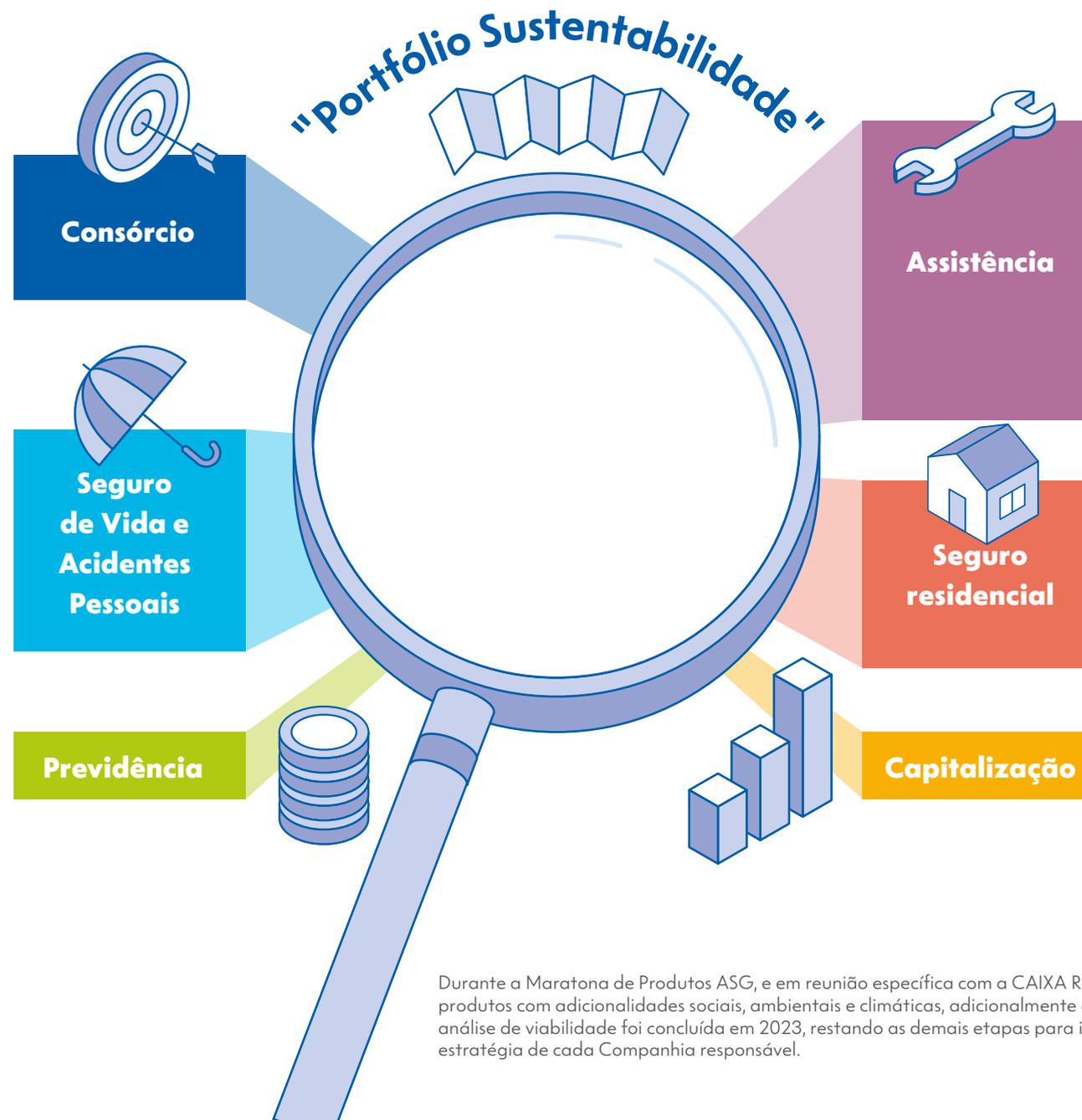


Produtos com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas (ASAC), ou seja, que compreendem serviços e diferenciais com potencial de geração de impactos positivos e/ou de utilização de parte da arrecadação com as vendas para Investimento Social Privado (ISP), cuja estratégia seja devidamente relatada e mensurável.



Potencial de impacto a um objetivo de desenvolvimento sustentável, relato da associação do produto a ODS e descrição do potencial de impacto deste em contribuição ao objetivo.

Com base na avaliação destes critérios, relatam-se os seguintes produtos como integrantes do “Portfólio Sustentabilidade” como um “piloto de agrupamento” com associação aos ODS.



* Teve sua comercialização iniciada em novembro de 2023.

Durante a Maratona de Produtos ASG, e em reunião específica com a CAIXA Residencial, foram modelados, a título de estudo, produtos com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas, adicionalmente aos produtos do "portfólio de sustentabilidade", cuja análise de viabilidade foi concluída em 2023, restando as demais etapas para início a partir de 2024, conforme processo decisório e estratégia de cada Companhia responsável.



Mudanças climáticas

GRI 3-3 do tema Estratégia climática, GRI 201-2, 305-1, 305-2, 305-3

O tema material **Estratégia climática** é definido pela capacidade de identificação e gestão dos riscos e oportunidades ligados à mudança do clima, que podem impactar o modelo de negócio, incluindo compromissos, metas e governança climática.

Em atendimento ao pressuposto do tema, a PRSAC orienta a CAIXA Seguridade a incorporar na estratégia corporativa a responsabilidade pelo impacto climático de suas atividades, proporcionalmente ao seu modelo de negócios.

A formulação do Inventário de Gases de Efeito Estufa é um desdobramento desta diretriz, tendo sido formulado com base no PBGHG Protocol. O inventário ano-base 2022 foi verificado por empresa acreditada pelo Inmetro, como terceira parte, conferindo o Selo Ouro à Companhia, o que significa que seu inventário contemplou os escopos 1, 2 e 3 e foi objeto de asseguarção.

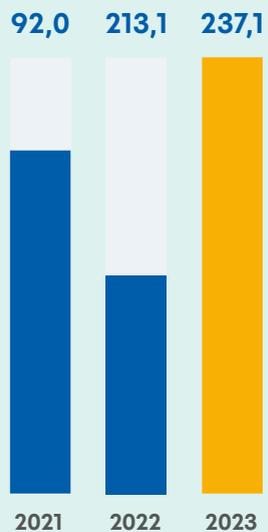
A neutralização das emissões de gases de efeito estufa de escopos 1 e 2, ou seja, das emissões diretas e relacionadas ao consumo de energia, já constava no PEI, desde a versão anterior (2022-2026). No ciclo subsequente, a meta foi ampliada para inventariar também as emissões de escopo 3 (emissões indiretas).

Em 2023, a emergência climática e as catástrofes dela decorrentes foram ressaltadas em episódios como, por exemplo, nas situações de enchentes no estado do Rio Grande do Sul. Para auxiliar no atendimento dos sinistros decorrentes deste evento climático, esteira ágil de sinistros foi acionada, com

procedimentos de pagamento de indenizações de até R\$ 10 mil do Seguro Residencial, de acordo com a característica do dano e documentação apresentada. Essas ocorrências suscitaram um olhar mais atento à exposição às mudanças do clima da CAIXA Residencial – e, por risco de contágio, para a CAIXA Seguridade.



Emissões em tCO₂e



EMISSÕES DE GEE

12,13%

aumento de
nas emissões dos
escopos 1, 2 e 3.

212

créditos
adquiridos no padrão VERRA,
oriundos da PCH Salto do Pilão
(energia renovável)

Os gases considerados no inventário de emissões foram: CO₂ CH₄ N₂O



PEGADA DE CARBONO

1

Conquista do Selo Ouro

Conquista do Selo Ouro em 2022 e inclusão do inventário 2023 na plataforma do Registro Público de Emissões PBGHG Protocol.

2

Metodologia adotada

para o cálculo das emissões

Diretrizes do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC) e do PBGHGP 2023.

3

Fontes dos dados relevantes fornecidos

BEN 2015, MCTI, ANP e Aneel.

4

Categorias incluídas no escopo 3

Downstream (transporte e distribuição) e upstream (resíduos sólidos, viagens a negócios, ida e vinda do trabalho e outros usos de combustível e energia).

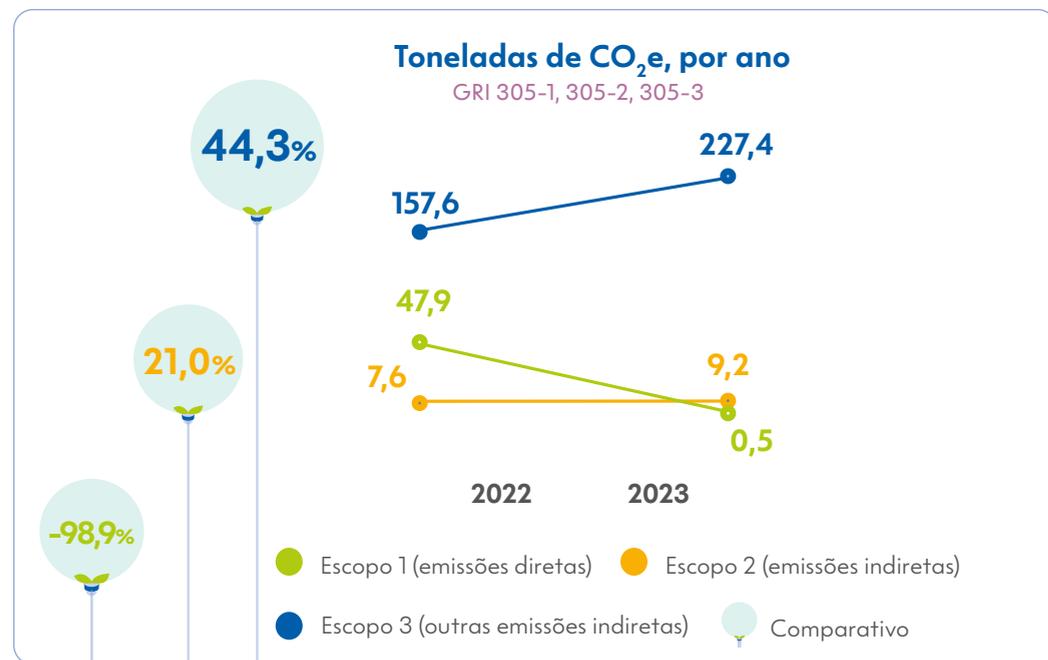
5

Ferramenta de cálculo utilizadas

2ª edição das diretrizes para Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos do PBGHGP.

No primeiro ano de investigação das suas emissões de GEE (ano-base 2021), a CAIXA Seguridade havia registrado 26,232 tCO₂e, referentes ao escopo 1. Os resultados do inventário revelam que as emissões totais de GEE da CAIXA Seguridade em 2023 foram de 237,09 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), representando um aumento de 12,13% nas emissões totais da CAIXA Seguridade em relação ao ano anterior que foi de 211,4 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e).

A Companhia assume as emissões de GEE das operações de acordo com a sua participação societária e responde por 100% das emissões de GEE das operações sobre as quais tem controle operacional.



*Gases incluídos no cálculo: dióxido de carbono (CO₂); metano (CH₄); e óxido nitroso (N₂O).

Em relação às emissões indiretas (escopo 3) de GEE incluídas no cálculo, foram consideradas as categorias *downstream* de Transporte e distribuição (0,011 tCO₂e) e as seguintes categorias *upstream*:



Toneladas de CO₂e por ano, por categoria | GRI 305-1, 305-2, 305-3

Escopo	Categorias	2022	2023	2023/2022
Escopo 1 (emissões diretas)	Combustão estacionária		0,005	
	Emissões fugitivas	47,9	0,502	-98,9%
Escopo 2 (emissões indiretas)	Eletricidade	7,6	9,187	21,0%
	Viagens a negócio		113,4	
Escopo 3 (outras emissões indiretas)	Emissões casa-trabalho	157,6	108,4	44,3%
	Transporte e distribuição (<i>downstream</i>)		5,6	
Total		213,1	237,1	12,13%

SUSTENTABILIDADE NAS EMPRESAS PARTICIPADAS

2023 foi um ano produtivo para as empresas participadas de *run-on* do *bancassurance* CAIXA em termos da geração de estratégias de sustentabilidade e da execução de ações focadas nessa agenda. Sob a coordenação e o incentivo da CAIXA Seguridade, e em sintonia com os prepostos da *Holding* nas estruturas de governança das participadas, foi possível evoluir as iniciativas sociais, ambientais e climáticas, cumprir o propósito da Companhia e gerar ainda mais valor para a sociedade, meio ambiente e clima.

Nesse período, as estruturas de governança internas das empresas participadas foram reforçadas, houve a formulação, aprovação e divulgação de políticas

de responsabilidade social, ambiental e climática e políticas de sustentabilidade e, sobretudo naquelas sujeitas à fiscalização da Susep, um intenso movimento para atender à Circular 666/2022.

Outro destaque relevante foi o esforço conjunto e organizado pela CAIXA Seguridade, de realização da Maratona de Produtos ASG. A principal tarefa foi incentivar a geração de novas possibilidades

de produtos e serviços sustentáveis, reforçando o portfólio da Companhia, à luz do Plano de Sustentabilidade da CAIXA Seguridade.

Algumas dessas empresas também tiveram a definição de suas próprias matrizes de materialidade e de riscos de sustentabilidade e a realização de inventários de emissão de GEE.



Panorama Sustentabilidade

Empresas da Carteira de Run-on do bancassurance CAIXA

AS PESSOAS

1.024
colaboradores

735
mulheres



447
homens

69
gestoras
mulheres



94
gestores
homens

CERCA DE

R\$ 2,5 milhões
de investimento social privado
em apoio a projetos e entidades



GERANDO FALCÕES



GESTÃO EM SUSTENTABILIDADE

- ✓ Todas têm Política de Sustentabilidade aprovada pelo Conselho de Administração
- ✓ Todas têm Planos de Sustentabilidade aprovados pelos órgãos de governança
 - 3 geraram suas Matrizes de Risco de Sustentabilidade
 - 3 publicarão seus Relatórios de Sustentabilidade em 2024

MAIS DE

2.000 stakeholders
envolvidos em pesquisa online
sobre materialidade

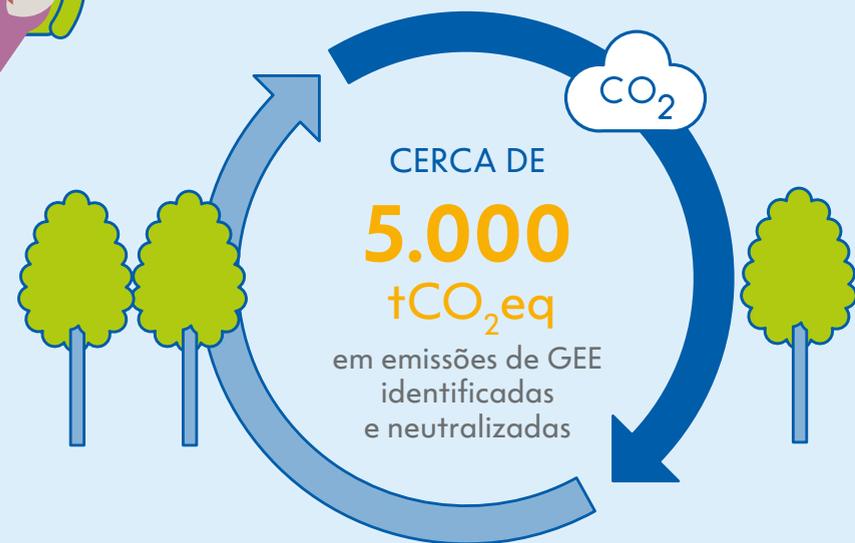
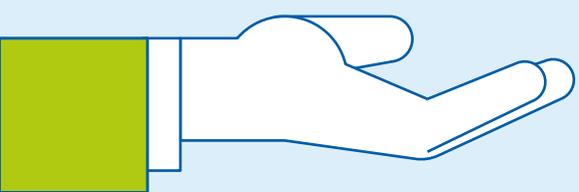
29 temas

materiais identificados

CO₂

CERCA DE
5.000
tCO₂eq

em emissões de GEE
identificadas
e neutralizadas



CAIXA

Vida e Previdência



- Sustentabilidade na estratégia e nos negócios
- Materialidade
- Portfólio Sustentabilidade
- Gestão de riscos de sustentabilidade
- Gestão do Impacto Ambiental e Climático
- Engajamento de stakeholders via capacitação e mobilização por campanhas

PERFIL SUSTENTABILIDADE

QUADRO DE PESSOAL



288
mulheres



265
homens

(base 507 – média do ano)

(empregados celetistas, data base 31/12/2023) e 507 empregados (média do ano)*.

553
empregados

Quantidade de empregados da **carreira gerencial**

31 mulheres
(média do ano para Gerência/ Superintendência/ Diretoria)

37 homens
(média do ano para Gerência/ Superintendência/ Diretoria)

Quantidade de empregados da **carreira técnica**

257 mulheres
(média do ano para analistas)

228 homens
(média do ano para analistas)

* A CVP divulgou esses dois números em seu relatório, contudo todas as informações nas tabelas GRI de empregados estão baseadas na média anual pelo entendimento que retratariam melhor as entradas e saídas durante o ano.

MEMBROS ESTATUTÁRIOS

Quantidade de membros por conselho e comitês e composição por gênero.

Em alinhamento com nosso relatório de sustentabilidade, reportamos os dados do Conselho de Administração (fotografia do dia 31/12/2023):

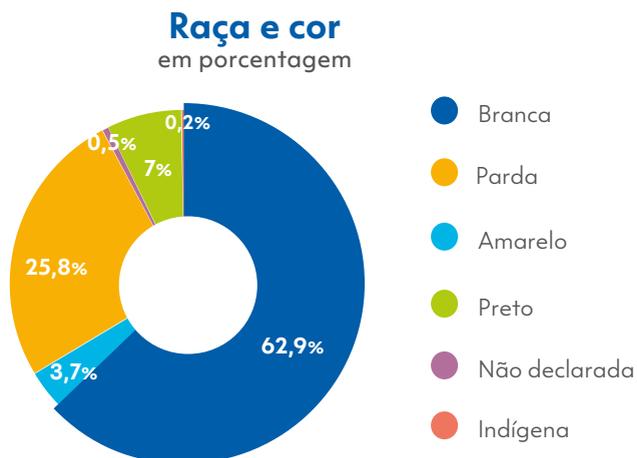
- Mulheres: 3
- Homens: 8

Censo de Diversidade: realizado.

Com o objetivo de entender de forma mais aprofundada a diversidade da empresa e a percepção dos nossos colaboradores sobre aspectos que envolvem a equidade e a inclusão, foi realizada entre setembro e novembro de 2023, o primeiro censo de diversidade. A pesquisa, de participação voluntária, teve adesão relevante, sendo respondida por 82% dos colaboradores (entre empregados e estagiários).

Censo da Diversidade

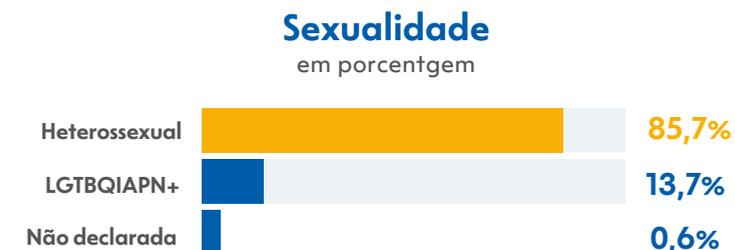
Autodeclaração - pesquisa de participação voluntária. Respondentes: 503 de um universo de 579 convidados à participação.



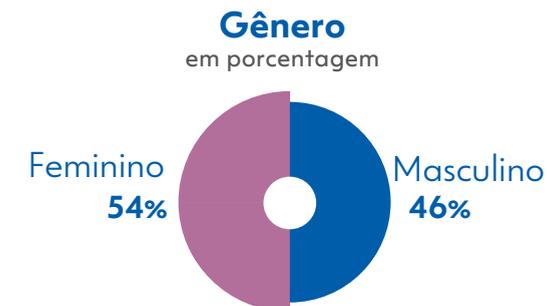
IBGE*: pessoas negras: 56%. São Paulo*: 34,6%.



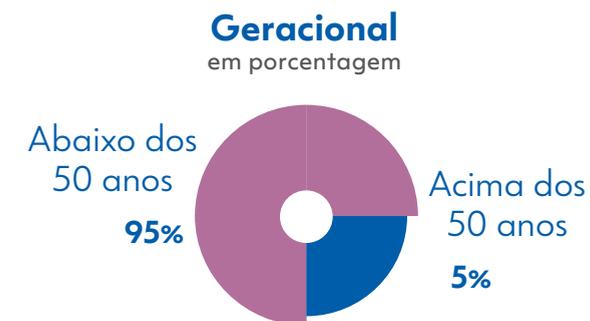
IBGE*: PcD: 9%.



**Ipsos: LGBTQIAPN+: 15%.



IBGE*: mulheres: 51%.



IBGE***: 25% da população brasileira é 50+.

*IBGE referente a dados demográficos da população brasileira – Censo 2010.

**Ipsos: dados referentes à orientação afetiva e sexual diversa no Brasil, presente no LGBT+ PRIDE 2023 GLOBAL SURVEY.

***IBGE Pnad Contínua 2022.

Sustentabilidade na estratégia e nos negócios

A estratégia de sustentabilidade da CAIXA Vida e Previdência foi construída ao longo do ano, em linha com o planejamento estratégico, e tem supervisão do Comitê Gerencial de Sustentabilidade.

Estruturada para orientar a atuação da empresa até 2030, a estratégia de sustentabilidade descreve a jornada de desenvolvimento corporativo para a geração de impactos sociais, ambientais e climáticos positivos por meio de seus negócios. Para isso, estrutura seus pressupostos de sustentabilidade em quatro direcionadores estratégicos:

Direcionadores estratégicos



Proporcionar educação financeira e produtos inclusivos com impacto socioambiental positivo – por meio da oferta de um portfólio acessível e sustentável que amplie a inclusão de pessoas desassistidas de proteção.



Ser agente proativo na construção e no engajamento da agenda de sustentabilidade nos conglomerados e no segmento de atuação – adotar critérios de sustentabilidade nos investimentos e participar ativamente dos movimentos conectados ao posicionamento da CAIXA Vida e Previdência, capacitando as pessoas no tema da sustentabilidade.



Contribuir na transição para uma economia de baixo carbono – reduzir e compensar as emissões diretas e indiretas de CO2 e influenciar positivamente a cadeia de fornecedores.



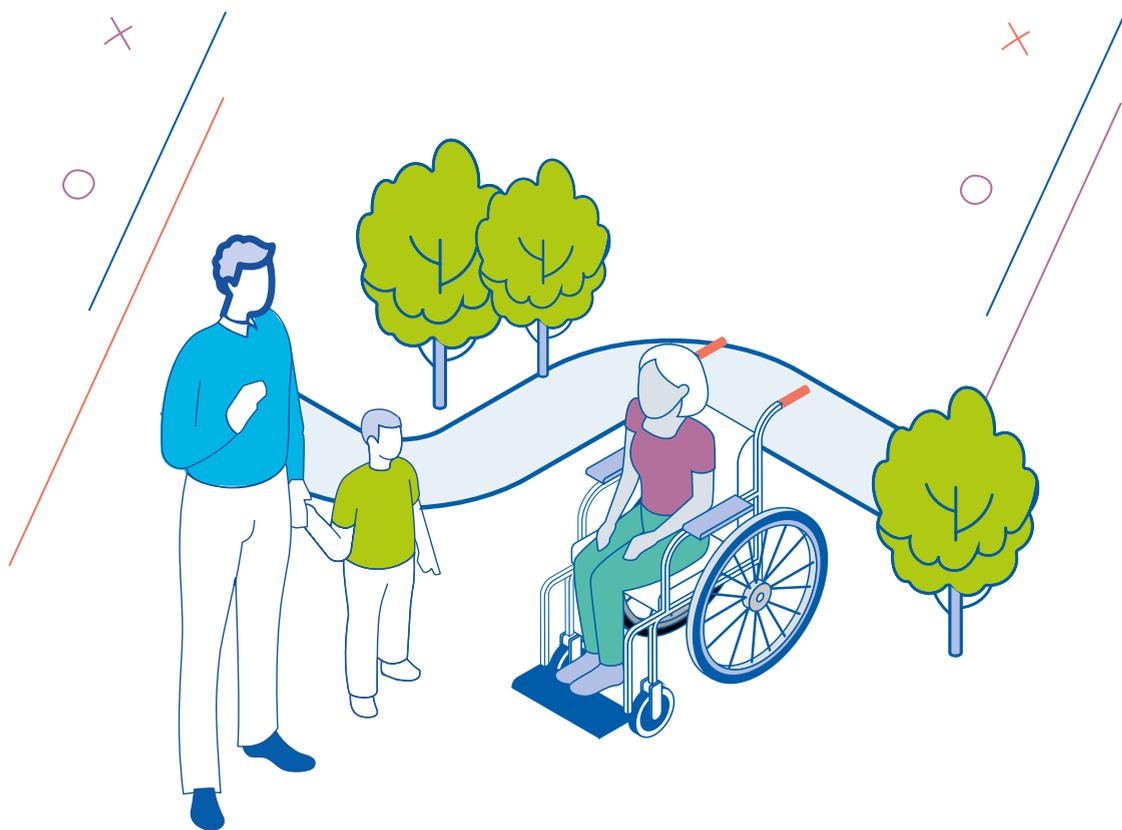
Promover um ambiente saudável, justo e igualitário, com representatividade e diversidade – estruturar ações que visem proporcionar um ambiente saudável para todos, aberto à diversidade e ao diálogo.

R\$ **30** bilhões
de faturamento

R\$ **2,313** bilhões
de lucro líquido gerencial

- A empresa não efetuou Investimento Social Privado (ISP) em 2023
- Arcabouço regulatório em sustentabilidade: Circular Susep 666/2022.
- Política de Sustentabilidade: aprovada pelo Conselho de Administração em 15/12/2022 e publicada em https://www.caixaseguridade.com.br/Documents/CVP_Politicassustentabilidade.pdf
- Plano de Sustentabilidade 2023: foram implementadas 26 principais ações no decorrer do ano.

A governança da sustentabilidade na Companhia é baseada na Política de Sustentabilidade, instituída após a aprovação pelo Conselho de Administração no final de 2022. Esta Política está apoiada pelo conjunto de políticas, códigos, regimentos e regulamentos que expressam o compromisso com uma conduta empresarial responsável e que respeite os direitos humanos e alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). **Para acessar o documento clique aqui.**



Comitê Gerencial de Sustentabilidade

O Comitê Gerencial de Sustentabilidade é um órgão consultivo, que se reporta à Diretoria Executiva ou Comitê Executivo, conforme o caso. É composto por um coordenador, um secretário e um sponsor e por 11 membros que representam as principais superintendências e gerências da Companhia relacionadas à temática.

Entre as suas principais atribuições estão a promoção e integração da agenda de sustentabilidade ao planejamento estratégico da Companhia. É também atribuição do Comitê direcionar a divulgação das atividades relacionadas à sustentabilidade, tanto no ambiente interno quanto na sociedade, garantir o alinhamento às diretrizes de organizações nacionais e internacionais com as quais a Companhia celebrou compromissos e acompanhar e direcionar as demandas dos acionistas, do mercado e regulatórias em temas de sustentabilidade.

Materialidade

Um estudo de dupla materialidade de sustentabilidade foi desenvolvido pela primeira vez em 2023 na Companhia. Foram consideradas as particularidades da atividade econômica. Durante o processo, foram realizados mapeamentos dos públicos e impactos da organização, levantamentos da percepção dos *stakeholders*, e análise de documentos setoriais e corporativos e dos resultados. A partir dessas informações, foi elaborada a matriz de dupla materialidade, validada pelas lideranças da empresa.

Processo de escuta – abrangência dos públicos consultados

- 12 participações entre acionistas, membros da Alta Liderança e provedores de capital, por meio de entrevistas e/ou consultas online.
- 1 especialista interno, por meio de entrevista.
- 2 especialistas externos.
- 2.112 respondentes, entre clientes, rede de vendas, colaboradores, fornecedores, associações e terceiros, por meio de consulta online.

A dupla materialidade

A dupla materialidade visa demonstrar como os riscos e as oportunidades podem ser materiais tanto do ponto de vista financeiro, como do impacto, ou seja, questões ou informações relevantes do ponto de vista social, ambiental e climático podem ter consequências financeiras no presente ou no futuro das organizações.

Temas materiais

- Inovação e tecnologia;
- Transparência e relacionamento com os clientes;
- Privacidade e segurança de dados;
- Educação financeira e securitária;
- Ética, integridade e compliance;
- Mudanças climáticas;
- Portfólio sustentável;
- Diversidade, inclusão e equidade;
- Saúde, bem-estar e segurança dos colaboradores.

Portfólio Sustentabilidade

O principal balizador na composição do Portfólio Sustentabilidade é a crença de que a democratização de acesso a seguros gera potenciais impactos positivos na redução das desigualdades sociais por meio da proteção financeira ([para conhecer o portfólio, clique aqui](#)).

Gestão de riscos de sustentabilidade

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

Os riscos foram mapeados em 2023, a partir da avaliação do estudo *inside-out* e da **metodologia ORSA**, considerando filtros dos temas materiais, variáveis e fatores de agravamento, além da combinação entre a probabilidade de ocorrência e o potencial impacto resultante.

Após identificação e avaliação desses riscos, foi definido o nível de exposição tolerado para cada um e estabelecidos tratamentos conforme cada caso, variando, dessa forma, de ações para mitigar, transferir, aceitar ou evitar.

Estudo *inside-out*

As organizações devem comunicar as informações necessárias para compreender:

- De que forma as questões da sustentabilidade afetam o seu desempenho, a sua posição e o seu desenvolvimento – perspectiva *outside-in*;
- Assim como as informações necessárias para compreender o seu impacto, da perspectiva financeira, sobre as pessoas, meio ambiente e clima.

Perspectiva *inside-out*.

Metodologia ORSA

ORSA é sigla para *Own Risk and Solvency Assessment*. Trata-se do conjunto de processos e procedimentos usados para determinar e avaliar os riscos de curto e longo prazos que uma seguradora pode vir a enfrentar, segundo suas necessidades internas de capital. Isso está previsto dentro da diretiva do Solvência II.





Riscos materiais de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos

- Aumento de resgates de planos de previdência (PGBL/VGBL) devido à insegurança financeira provocada pelas ações para uma transição a uma economia de baixo carbono e seus impactos sobre o PIB nacional.
- Aumento de resgate de planos de previdência ocasionado por pandemia: perdas ocasionadas por inadequação das premissas sobre o valor esperado de resgates relativo a efeitos socioeconômicos decorrentes de pandemia.
- Aumento de sinistralidade em vida ocasionado por pandemia: perdas ocasionadas por inadequação das premissas sobre o valor esperado a pagar relativo a sinistros relacionados a doenças, morte, invalidez e custos de despesas hospitalares devido à ocorrência de pandemia.
- Perdas ocasionadas pela violação e vazamento de dados de clientes em ambiente da seguradora: danos legais e impacto reputacional, diante de uma falha de segurança que pode levar os clientes a questionarem a capacidade de proteção sobre suas informações pessoais.
- Perdas ocasionadas pela violação e vazamento de dados de clientes em ambiente do fornecedor: danos legais e operacionais, considerando a ocorrência de falha na segurança da informação pelos sistemas do fornecedor responsável por manipular dados da seguradora.

Gestão do Impacto Ambiental e Climático

A empresa realizou, pela primeira vez, a mensuração da pegada de carbono referente a 2022 pela metodologia *Bilan Carbone*. O cálculo indicou o seguinte montante de emissões:

4.822 tCO₂ equivalente emitido, sendo que 672 tCO₂ equivalente, referentes aos escopos 1, 2 e parte do escopo 3, foram compensadas pela acionista CNP Assurances.

O restante, de 4.150 tCO₂, referente às emissões do escopo 3 não compensadas, foi neutralizado pela empresa mediante aquisição de créditos de projetos desenvolvidos nas regiões Norte e Nordeste do Brasil.

Um deles é o REDD+ RESEX Jacundá, executado no município de Machadinho D'Oeste (RO). A iniciativa promove o fortalecimento do território por meio da preservação de uma área de 95 mil hectares de mata nativa, que abriga 270 espécies de flora (16 delas ameaçadas de extinção), 195 espécies de fauna (14 ameaçadas de extinção), impactando 30 famílias tradicionais de origem seringalista. O outro projeto é o Porto Delta, desenvolvido em Parnaíba (PI), que apoia atividades de geração de energia eólica.

Sobre 2023, o cálculo da pegada de carbono, também na mesma metodologia, resultou em um total de 5.959 tCO₂e. A previsão é de que estas emissões de 2023 sejam compensadas em 2024, seguindo o mesmo formato.

Bilan Carbone

A *Bilan Carbone* foi criada pela Agência do Meio Ambiente da França (Ademe) no final da década de 90, a pedido do governo francês. É utilizada por instituições públicas, privadas e não governamentais da França, além de ser reconhecida por instituições do mundo todo. A metodologia quantifica com precisão as emissões dos GEE por meio de um banco de dados bastante abrangente e foi solicitada pela acionista CNP Assurances para consolidação de todas as emissões dos GEE do conglomerado.

Engajamento de stakeholders via capacitação e mobilização por campanhas

A CAIXA Vida e Previdência participou da Maratona de Produtos ASG e da Palestra "O que a sustentabilidade tem a ver com o negócio seguridade" ([veja aqui](#)). Ademais, promoveu eventos, campanhas de mobilização e projetos com foco em sustentabilidade ([veja quais e a descrição completa aqui](#)).

CAIXA
Residencial



- Sustentabilidade na estratégia e nos negócios
- Materialidade
- Portfólio Sustentabilidade
- Gestão de riscos de sustentabilidade
- Engajamento e mobilização

PERFIL SUSTENTABILIDADE



129
mulheres



104
homens

16
gestoras
mulheres

26
gestores
homens

233
empregados

R\$ **378.672,14**
de investimento social privado

R\$ **1.524.122**
de faturamento

- Política de Sustentabilidade aprovada pelo Conselho de Administração em 2022 e publicada em [Política_de_sustentabilidade_CAIXA_residencial.pdf](#) ([CAIXAseguridade.com.br](#)).
- Plano de Sustentabilidade 2023: planejado e integralmente cumprido.
- Matriz de riscos de materialidade: a CAIXA Residencial finalizou o estudo de materialidade em 12/2023, identificando três riscos atrelados à sustentabilidade.
- Materialidade: a materialidade da CAIXA Residencial foi aprovada em 08/2023, contemplando nove temas materiais.
- Relatório de Sustentabilidade: o primeiro Relatório de Sustentabilidade da CAIXA Residencial será publicado em 2024, conforme previsto na Circular Susep 666.
- Portfólio Sustentabilidade: a CAIXA Residencial possui dois produtos, o Seguro Residencial e Seguro Habitacional, sendo que no Residencial existem coberturas para vendaval, furacão, tornado, ciclone, granizo, fumaça e placas solares, além de uma gama de assistências que incluem consulta ambiental para redução de gastos, limpeza de placas solares, descarte ecológico, projetos ecoeficientes e instalações de barra de segurança para idosos e PcDs.

- Campanha que destinou à Central Única das Favelas (Cufa) e à ONG Gerando Falcões 1% do total de prêmios emitidos em quatro dias de fevereiro. Os recursos foram destinados às vítimas das fortes chuvas no Litoral Norte de São Paulo. Valores arrecadados: Gerando Falcões - R\$ 58.705,20; Cufa - R\$ 58.705,20.

- Campanha que destinou 1% do total de prêmios emitidos de 19 a 22/9. Recurso revertido à Cufa e ONG Moradia e Cidadania, devido ao ciclone extratropical no Rio Grande do Sul. Valores arrecadados: Moradia e Cidadania - R\$ 53.630,87; Cufa - R\$ 53.630,87.

- Campanha destinou 1% do total de prêmios de Seguro Residencial (limitado a R\$ 150 mil) emitidos durante de 23 a 31/10 à ONG Moradia e Cidadania. Recursos revertidos às famílias desabrigadas em Santa Catarina, devido às fortes chuvas. Valor arrecadado: R\$ 150.000,00.

- Apoio à ação social "Sonho de Natal 2023", em parceria com a ONG AMS (Associação dos Moradores de Samambaia/DF). Valor doado: R\$ 4.000,00.

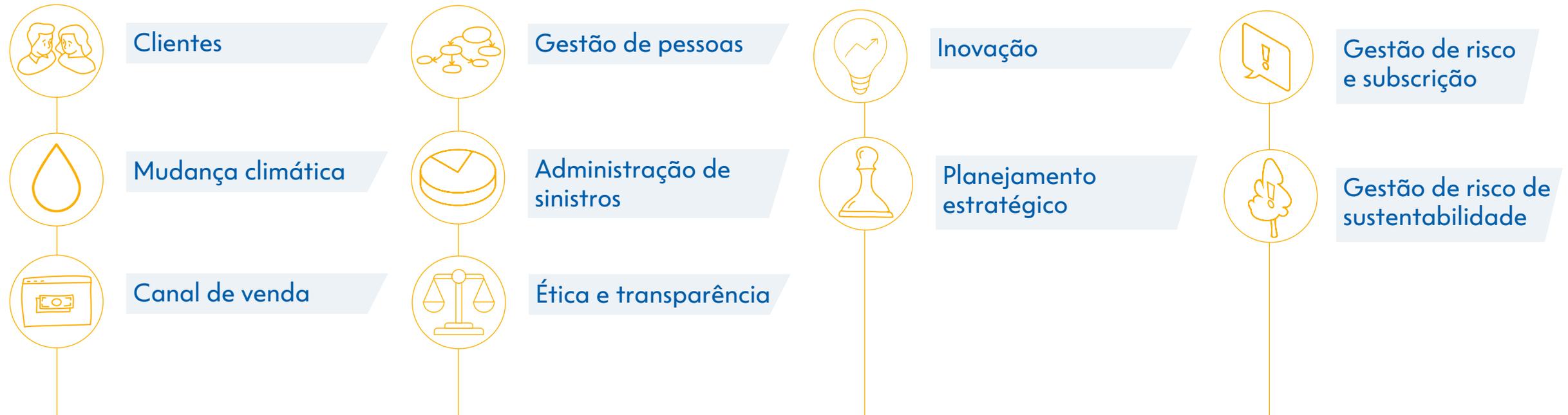


Sustentabilidade na estratégia e nos negócios

A empresa publicou sua Política de Sustentabilidade em 2023 e outra ação relevante foi a definição da sua Matriz de Materialidade. ([Para conhecer a Política de Sustentabilidade clique aqui](#)).

Materialidade

Diante dos temas relevantes identificados pelos seus **stakeholders**, a Companhia iniciou a análise dos riscos climáticos, ambientais e sociais, objetivando realizar o estudo de materialidade conforme previsto pela Circular Susep 666/22.



Portfólio Sustentabilidade

O principal balizador na composição do “Portfólio Sustentabilidade” é a missão da empresa de “proporcionar à sociedade soluções de seguros de moradias que sejam simples, acessíveis e inovadoras, garantindo proteção e tranquilidade aos lares brasileiros” e a crença de que democratização de acesso a seguros gera potenciais impactos positivos na redução das desigualdades sociais por meio da proteção financeira ([para conhecer o portfólio clique aqui](#)).

Os acionistas, a rede CAIXA, associações, principais fornecedores e os clientes participaram do processo. O resultado do estudo identificou nove temas materiais:

Gestão de riscos de sustentabilidade

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

A adequada gestão dos riscos de sustentabilidade é essencial no processo de internalização da sustentabilidade aos negócios, o que foi corroborado pela exigência contida na Resolução Susep.

Os riscos materiais de sustentabilidade foram mapeados considerando a combinação do potencial impacto estimado à probabilidade de materialização antes de qualquer aplicação de contramedidas.

Entre os riscos climáticos, o de aumento da sinistralidade em decorrência de eventos associados a intempéries frequentes e/ou severas é o mais expressivo. Como medida de mitigação, durante o processo de precificação dos produtos, as coberturas são avaliadas isoladamente de acordo com a exposição do risco, região e tipo de imóvel.

São considerados riscos materiais:

- Risco de privacidade diante de violação de direitos em decorrência de vazamento de dados sensíveis;
- Aumento da sinistralidade e de provisões técnicas em decorrência de mudanças climáticas bruscas;
- Risco de integridade diante de perdas operacionais, financeiras e reputacionais; Consequências legais em decorrência de estabelecimento de relação de negócios, fornecedores e parceiros não idôneos ou que não guardam relação com os interesses da empresa.

Engajamento e mobilização

A CAIXA Residencial desenvolveu ações de engajamento via capacitação dos colaboradores e campanhas de mobilização com foco em sustentabilidade ([veja quais e a descrição completa aqui](#)).



- Sustentabilidade na estratégia e nos negócios
- Portfólio Sustentabilidade
- Gestão de riscos
- Engajamento e mobilização

PERFIL SUSTENTABILIDADE



72
mulheres



59
homens

10

gestoras
mulheres

13

gestores
homens

131
empregados

R\$ **122 milhões**
de lucro líquido gerencial

R\$ **11.520**
de investimento social privado (ISP)

O consórcio da gente (CDG) é um importante produto do "Portfólio Sustentabilidade"

- Arcabouço regulatório em sustentabilidade no negócio CAIXA Consórcio: Regulação Bacen.
- Política de Sustentabilidade aprovada pelo Conselho de Administração em 06/2022 e publicada em 06/2022.
- Plano de Sustentabilidade 2023: planejado e parcialmente cumprido.
- Matriz de Riscos de Materialidade: até 31/12/2023 a empresa não havia formulado sua matriz de riscos de materialidade.
- Matriz de Materialidade: até 31/12/2023 a empresa não havia formulado sua matriz de materialidade.
- Relatório de Sustentabilidade: até 31/12/2023 não houve publicação de relatório de sustentabilidade.

CAIXA
Consórcio

Rita de Cassia

“ Fazer parte da família CAIXA Consórcio é um privilégio e um orgulho. Quando cheguei na CAIXA Consórcio, recebi muito apoio, empatia e, principalmente, confiança da minha equipe. Foi incrível e transformador. Ser CAIXA Consórcio é isso, é ser você mesmo, é se sentir amparada, é ser vista, é ser ouvida. Aqui temos inclusão e diversidade de VERDADE. ”

Rita de Cassia
Colaboradora da CAIXA Consórcio.

Sustentabilidade na estratégia e nos negócios

Em dezembro 2023, o planejamento estratégico 2024-2029 foi aprovado pelo Conselho de Administração da empresa, com referências às temáticas da sustentabilidade, na busca pelo maior engajamento no tema e internalização no negócio.

Portfólio Sustentabilidade

O Consórcio da Gente (CDG) expressa bem as características de um produto elegível a compor um Portfólio Sustentabilidade. O produto foi modelado para facilitar a compra da casa própria da família, de veículos elétricos ou placas solares pelo público de baixa renda ([veja mais em Portfólio Sustentabilidade](#)). Convém ressaltar que a empresa explora o segmento imobiliário, em linha com as prioridades governamentais CAIXA ligadas à habitação, contribuindo com a redução do déficit habitacional.

Gestão de riscos

A empresa iniciou, em 2023, o processo de implementação de **due diligence** socioambiental de fornecedores e prestadores de serviços como uma estratégia de mitigação de riscos. Para 2024, prevê-se formulação de matriz de riscos de sustentabilidade, de forma a garantir que os processos de identificação, avaliação e gestão de riscos da sustentabilidade estejam integrados à gestão global de riscos corporativos.

Engajamento e mobilização

A CAIXA Consórcio participou da Maratona de Produtos ASG e Palestra O que a sustentabilidade tem a ver com o negócio seguridade ([veja aqui](#)). Ademais, promoveu campanhas de mobilização com foco em sustentabilidade ([veja quais e a descrição completa aqui](#)).





- Sustentabilidade na estratégia e nos negócios
- Materialidade
- Portfólio Sustentabilidade
- Gestão de riscos de sustentabilidade
- Gestão do Impacto Ambiental e Climático
- Engajamento de *stakeholders* via capacitação e mobilização por campanhas

PERFIL SUSTENTABILIDADE



44
mulheres



29
homens

9
gestoras
mulheres

12
gestores
homens

73
empregados

R\$ **168 milhões**
de lucro líquido gerencial

R\$ **2,2 milhões**
de investimento social privado (ISP)

Em 2023, a Companhia investiu

R\$ **2,2 milhões** em projetos de Investimento Social Privado, sendo R\$ 220,8 mil com investimentos diretos e

R\$ **1,9 milhão** com projetos incentivados.

Projeto/ação com investimento direto

Mulheres de Favela

Março/2023



R\$ **84.195**

Projeto da CAIXA com o qual a Caixa Capitalização colaborou

Ação socioambiental no hospital

Setembro/2023

R\$ **42.543**

Workshop ASG com Seguridade
Setembro/2023

R\$ **15.000**

Matriz de Materialidade ASG
Novembro/2023

R\$ **28.000**

Inventário de GEE
Outubro/2023



R\$ **16.090**

Mais ≈ R\$ 2.417 para compensar

Ações de Natal RJ, MG e PE
Dezembro/2023

R\$ **35.000**



Total

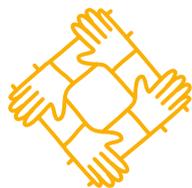
R\$ **220.828**

Projeto/ação com incentivo fiscal

Café da manhã para moradores de rua
- Centro do Rio

Abril/2023

R\$ **5.000**



Cine CAIXA Cap - Audiovisual 2023
(MG)

Novembro/2023 – Junho 2024

R\$ **950.000**

Lá vem História - Lei Rouanet 2022 (RJ)

Dezembro/2023

R\$ **150.000**



Espaço do Saber e Independência
Ambiental – FIA 2023

2024

R\$ **387.483**

Escolinha de Futsal Sparta - Incentivo
ao Esporte 2023 (RJ)

Novembro/2023 – Novembro/2024

R\$ **500.000**



Total

R\$ **1.992.483**



- Arcabouço regulatório em sustentabilidade no negócio capitalização: Circular Susep 666/2022.
- Voluntariado: em 2023, houve aumento de 100 para 200 horas no número de horas dedicadas ao trabalho voluntário comparativamente a 2022, com mais de 40 colaboradores participando das ações socioambientais apoiadas pela Companhia.

- Política de Sustentabilidade aprovada pelo Conselho de Administração e publicada em 2023 ([clique aqui](#)).
- Plano de Sustentabilidade 2023: planejado e integralmente cumprido, com aporte adicional de ações.
- Estudo de Materialidade: Gestão de Riscos de Sustentabilidade – publicado em 2022, com validade de três anos.
- Matriz de Materialidade: formulada em 2023.
- Relatório de Sustentabilidade: até 31/12/2023 não houve publicação de relatório de sustentabilidade.
- Portfólio com 3 produtos e, destes, 1 produto no “Portfólio Sustentabilidade” ([veja aqui](#)).

Sustentabilidade na estratégia e nos negócios

A estratégia em sustentabilidade foi integrada à dinâmica organizacional da CAIXA Capitalização, com modelagem de produtos e serviços com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas, para composição do Portfólio Sustentabilidade ([clique aqui para conhecer o Portfólio](#)). Incluiu-se, no processo de modelagem, título de capitalização na modalidade filantropia premiável, o XCap do Bem, com utilização de parcela da arrecadação para investimento social privado.

A **Política de Sustentabilidade** foi publicada em janeiro de 2023 e traz os direcionadores para a estratégia dos negócios, como os princípios de promoção do diálogo com as comunidades; de contribuição social com investimento privado; de respeito aos direitos humanos; de equidade, diversidade e inclusão; de ética, *compliance* e combate à corrupção; de gestão participativa; de proteção ao ambiente de trabalho saudável; de fomento às práticas de voluntariado empresarial; de proteção e conservação ambiental e apoio a projetos socioambientais; e de mitigação de efeitos climáticos.

Materialidade

O primeiro estudo de materialidade foi realizado em 2023. Os temas selecionados tiveram como referência a prática dos pares, além da análise de documentos internos da Companhia e do setor de capitalização, como classificação de risco e padrões sustentáveis. Durante o processo, foram realizados mapeamentos dos públicos e impactos da Organização, levantamentos da percepção dos *stakeholders* e análise de documentos setoriais e corporativos e dos resultados. A lista final aprovada foi definida com base nos impactos relativos aos temas consultados e validada pelas lideranças da Companhia.



Processo de escuta – abrangência dos públicos consultados

- 4 entrevistas realizadas: Presidência da Empresa; representante da CAIXA Seguridade; representante da Icatu; representante da CAIXA.
- 23 respostas válidas em consulta online realizada com *stakeholders* internos e externos.

Temas materiais

- Governança corporativa, ética e integridade;
- Experiência e jornada do cliente;
- Privacidade e segurança de dados;
- Desempenho econômico-financeiro;
- Adicionalidade socioambiental em produtos;
- Práticas de venda e comunicação transparente sobre o produto;
- Gestão de riscos;
- Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano;
- Educação e inclusão financeira;
- Igualdade, diversidade e inclusão.

Portfólio Sustentabilidade

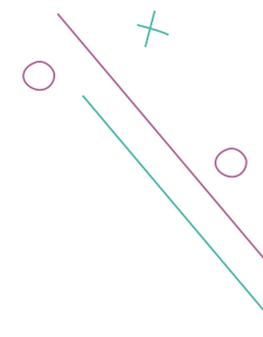
A Companhia possui, em seu portfólio de produtos, um produto da modalidade filantropia premiável, cujo valor do título é de R\$ 20, sendo metade destinada diretamente à APAE Brasil e a suas filiais regionais.

Gestão de riscos de sustentabilidade

A CAIXA Capitalização possui Estudo de Materialidade sobre os riscos de sustentabilidade nos negócios – emitido em 2022, com validade de três anos. Por esse estudo, identificou-se que os processos, considerando as suas atividades, operações, produtos, serviços, clientes, fornecedores e prestadores de serviço existentes à época da análise, bem como seu porte, natureza e complexidade das operações, vinculam-se a riscos ambientais, climáticos e sociais de baixa criticidade, tornando os riscos de sustentabilidade imateriais. O estudo completo pode ser acessado [aqui](#).



Clique aqui para mais informações sobre o produto.



Gestão do impacto ambiental e climático

Como iniciativa para mitigação do impacto ambiental e climático dos processos de negócio, cita-se a opção pela alocação do escritório em um prédio ecoeficiente, o Edifício Aqwa Corporate, que possui o selo LEED Gold (*Leadership in Energy and Environmental Design* – sistema internacional de certificação e orientação ambiental para edificações).

A característica do prédio, aliada à política de home office da empresa, resultou em um volume de CO₂ emitido de 42 tCO₂, considerando os escopos 1, 2 e 3, segundo o inventário baseado no método do PBGHG, relativamente ao ano-base 2022. O montante total foi neutralizado pela compra de créditos de carbono referentes ao Projeto Terrus Carbon Coffee. Com isso, também recebeu o selo CO₂ Neutro.

Projeto Terrus Carbon Coffee

Projeto de agricultura regenerativa no Brasil, auditado sob o padrão *Carbon Fair Standard*, que utiliza uma tecnologia desenvolvida pela Quanticum para manejo de solo, que permite o aumento da quantidade de carbono capturada e armazenada no solo, além da redução da emissão de gases de efeito estufa das práticas agrícolas. Fonte: <https://www.carbonfair.com.br/pt-br/projeto/terrus-carbon-coffee>.

Engajamento e mobilização

A CAIXA Capitalização promoveu ações de engajamento, mobilização por campanhas e projetos de cunho social, ambiental e climático ([veja descrição completa aqui](#)). Ademais, participou da Maratona de Produtos ASG e da Palestra “O que a sustentabilidade tem a ver com o negócio seguridade” ([veja aqui](#)).

Os projetos com viés de sustentabilidade desenvolvidos pela CAIXA Capitalização têm foco no desenvolvimento das comunidades localizadas no entorno do escritório, no centro da cidade do Rio de Janeiro, além de ações com abrangência nacional. Como objetivo estratégico de “Diversificar Práticas Socioambientais”, o tema recebeu destaque, em 2023, no *Balanced Scorecard* de 2024/2028 da Companhia.



A prioridade é o atendimento a grupos minoritários e/ou em situação de vulnerabilidade, atuando em cinco pilares:

Educação financeira;

Cultura e educação;

Inclusão social e empregabilidade;

Preservação e cuidados com o meio ambiente;

Esporte e lazer.



- Sustentabilidade na estratégia e nos negócios
- Portfólio Sustentabilidade
- Gestão de riscos de sustentabilidade
- Gestão do impacto ambiental e climático
- Engajamento e mobilização

PERFIL SUSTENTABILIDADE



26
mulheres



18
homens

6
gestoras
mulheres

9
gestores
homens

44
empregados

R\$ **23,51 milhões**
de lucro líquido gerencial;

R\$ **12.967,87**
de investimento social privado (ISP),
via Rapidex do Bem* destinado à
Instituição Ação da Cidadania.

*Pacote de assistências com preços acessíveis para a baixa renda que destina 1% da arrecadação para organizações sem fins lucrativos que prestam suporte às vítimas de desastres naturais.

- Arcabouço regulatório em sustentabilidade no negócio de assistência: não há. Contudo, a empresa utiliza como parâmetro regulações existentes, como a Circular Susep 666/2022, aplicada às entidades seguradoras;
- Política de Sustentabilidade aprovada pelo Conselho de Administração em maio de 2023;
- Plano de Sustentabilidade 2023: planejado em alinhamento à Holding e parcialmente implementado;
- Matriz de Riscos de Materialidade: Até 31/12/2023 a empresa não havia formulado sua matriz de riscos de materialidade;
- Matriz de materialidade: até 31/12/2023, a empresa não havia formulado sua matriz de materialidade;
- Relatório de Sustentabilidade: até 31/12/2023, não houve publicação de Relatório de Sustentabilidade.



Sustentabilidade na estratégia e nos negócios

A temática foi integrada à dinâmica organizacional, com modelagem de produtos e serviços com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas para composição do “Portfólio Sustentabilidade” ([clique aqui para conhecer o Portfólio](#)). Inclui-se, no processo de modelagem, soluções voltadas para grupos em situação de vulnerabilidade, como mulheres em situação de violência ([vide Rapidex Mulher aqui](#)); minimização de impacto ambiental por resíduos ([vide Descarte Ecológico, aqui](#)); e serviços e coberturas para casos de perdas provocadas por eventos extremos, como desmoronamentos e vendavais.

Atenta à emergência climática, a Empresa identificou novas oportunidades de negócio e de exercício da responsabilidade social, ambiental e climática, atuando junto a fornecedores de todo o país para manutenção do atendimento às carteiras B2B e B2C nas regiões mais vulneráveis a eventos adversos.

Portfólio Sustentabilidade

O Portfólio oferta serviços de assistência e conveniência de forma democrática, simples e financeiramente acessível, de modo a possibilitar a cultura de cuidado e conservação do patrimônio do cliente, com prestação de serviço de excelência e as seguintes salvaguardas de sustentabilidade:

Salvaguardas de sustentabilidade



Preços acessíveis, com maior possibilidade de penetração nas classes C, D e E, democratizando o acesso, com impactos positivos em inclusão social e redução das desigualdades.



Coberturas com adicionalidades sociais, ambientais e climáticas e potencial de geração de impacto positivo, como logística reversa com descarte ecológico (inclusive óleo), consultoria ambiental, indicação de profissionais qualificados para desenvolvimento de projetos, como a captação de água das chuvas, implantação de telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais e fornecimento de caçamba para colocação de entulho.



Produtos de assistência formatados para mulheres, considerando suas especificidades e necessidades, como orientação nos casos de violência contra a mulher (Rapidex Mulher).



Para acessar a descrição de todos os produtos e coberturas da CAIXA Assistência: [\(aqui\)](#)
Para conhecer os produtos de assistência incluídos no Portfólio Sustentabilidade: [\(aqui\)](#)

Gestão de riscos de sustentabilidade

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

Em 2023, foi realizada a captura inicial dos fatores de risco, mediante consulta aos empregados, gestores e Diretoria como insumos para formulação da matriz de riscos, prevista para 2024. Ademais, foi elaborada a minuta da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, para aprovação pelo Conselho de Administração também no ano seguinte.

Engajamento e mobilização

A CAIXA Assistência promoveu ações de engajamento e mobilização por campanhas e projetos de cunho social, ambiental e climático ([veja a descrição completa aqui](#)). Ademais, participou da Maratona de Produtos ASG e da Palestra “O que a sustentabilidade tem a ver com o negócio seguridade” ([veja aqui](#)).

*Escopo 1 Emissões fugitivas: essa categoria aborda as emissões provenientes da recarga de gases refrigerantes e/ou extintores de CO₂, esse último identificado nas operações da Empresa.

*Escopo 2 Consumo de eletricidade: essa categoria abrange as emissões da geração da energia comprada pela Empresa. Para o cálculo desta categoria, foi utilizada a abordagem de localização, que considera a média nacional de emissões por eletricidade gerada como fator para o cálculo.

*Escopo 3 Efluentes gerados na operação: categoria que abrange as emissões resultantes do tratamento de efluentes sanitários, gerados pelo escritório da CAIXA Assistência, mas tratados pela empresa regional de saneamento. Emissões casa-trabalho: essa categoria aborda as emissões provenientes do deslocamento de funcionários. Neste inventário foram identificados deslocamento por

Gestão do impacto ambiental e climático

A formulação de Inventário de GEE contemplou os escopos 1, 2 e 3. O Inventário seguiu abordagem de controle operacional e, como parte do processo, as fontes emissoras foram identificadas e seus dados coletados e analisados. A partir disso, foram calculadas as emissões dos gases CO₂, CH₄ e N₂O, e estes foram transformados em CO₂e com base em seu GWP. Baseado no GHG Protocol e usando como referência principal o *International Panel on Climate Change* (IPCC) o mapeamento resultou no seguinte:



Escopo 1 | 0,01 tCO₂e

Fonte emissora: Emissões (tCO₂e)
Recarga de extintores de incêndio: 0,01



Escopo 2 | 1,05 tCO₂e

Fonte emissora: Emissões (tCO₂e)
Consumo de eletricidade: 1,05



Escopo 3 | 2.725,65 tCO₂e

Fonte emissora: Emissões (tCO₂e)
Deslocamento de funcionários (fretado): 0,38
Deslocamento de funcionários (ônibus municipal): 1,08
Deslocamento de funcionários (trem urbano): 0,08
Deslocamento de funcionários (carro particular): 1,37
Efluentes sanitários: 0,35
Resíduos sólidos: 0,90
Veículos dos prestadores de serviços: 1.385,94
Viagens a negócios (aplicativo de transporte): 1,09

Viagens a negócios (metrô): 0,01
Viagens a negócios (carro particular): 6,25
Viagens aéreas: 28,77
Resíduos de clientes: 1.299,45

ônibus municipal e fretado, trem e veículo particular. Resíduos sólidos gerados na operação: essa categoria trata das emissões que ocorrem pela disposição final de resíduos sólidos gerados pelo escritório da CAIXA Assistência, em que foram considerados os resíduos orgânicos e desconsiderados aqueles que iriam para a reciclagem, pois este processo não gera emissão diretamente. Transporte *downstream*: categoria que abrange as emissões provenientes do uso de combustível por veículos dos prestadores de serviço, como caminhões-guincho e caminhões-caçamba. Viagens a negócios: categoria que aborda as emissões geradas do deslocamento de funcionários para atividades de trabalho - neste inventário, foram identificados deslocamentos por aplicativos de transporte, metrô, veículo particular e viagens aéreas. Emissões não classificáveis nas categorias 1 a 15: esta categoria se relaciona com um dos serviços oferecidos pela CAIXA Assistência, com relação a disponibilização e transporte de caçambas para destinação de resíduos. As emissões em si decorrem do tratamento final dos resíduos gerados por clientes, no escopo desta prestação de serviços.

6

DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO

144 Resultados comerciais



INTERATIVO
Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

Capitais Relacionados
Capital Intelectual
Capital Humano
Capital Financeiro

ODS



RESULTADOS COMERCIAIS

GRI 201-1, 203-2

A partir de 2023, os resultados da CAIXA Seguridade passaram a ser divulgados de acordo com a norma contábil CPC 50 (IFRS 17), em substituição ao CPC 11 (IFRS 4), o que inclui a reapresentação dos resultados dos três primeiros trimestres de 2023. A adoção inicial foi realizada em conformidade com os procedimentos previstos no CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro. Vale observar que a Susep e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ainda não adotaram a nova norma, de modo que, para as entidades reguladas por estas autarquias, ainda estão vigentes as disposições do CPC 11 (IFRS 4).

Dessa forma, os resultados comerciais estão apresentados em visão gerencial, não auditados, com base no padrão contábil adotado até 2022, mantendo a comparabilidade com o desempenho reportado nos últimos anos.

Neste sentido, em 2023, foram comercializados, no segmento de Riscos, que contempla as operações de Seguros e Assistência, R\$ 9,2 bilhões, o que representa crescimento em todos os ramos estratégicos e o maior valor histórico, com aumento de 8,5% em relação a 2022. Destaque para o desempenho de Seguros Residencial, que apresentou recorde histórico anual de emissão de prêmios: elevação de 4,3% na comparação com o ano

anterior. Os Seguros Prestamistas totalizaram R\$ 2,18 bilhões em prêmios no ano, alta de 5,1% em relação a 2022. Demais informações sobre os resultados comerciais da Caixa Seguridade constam das Demonstrações Financeiras da Companhia, podendo ser acessadas [aqui](#).



R\$ 9,2 bilhões
comercializados no
segmento de Riscos

R\$ 2,18 bilhões
em prêmios nos
Seguros Prestamistas.

Recorde histórico
anual de emissão de
prêmios nos Seguros
de Vida, Residencial e
Habitacional.

As contribuições da área de Previdência sofreram redução de 18,9% em comparação ao ano anterior, reflexo da maior concorrência com outros produtos de captação do Banco durante o ano. No decorrer de 2023, foram adotadas medidas para fomentar a captação líquida de Previdência, que ficou positiva em R\$ 5,3 milhões.

As operações de Capitalização totalizaram R\$ 1,4 bilhão em arrecadações de recursos no ano, o que equivale à expansão de 92,6% em relação a 2022. Em 2023, destaque para o desempenho da modalidade de pagamento mensal,

com evolução de 118,2% em relação a 2022, que representou 59,8% do total arrecadado no ano.

Os Negócios de Distribuição, que incluem os resultados referentes às receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca CAIXA (BDF) e às receitas de corretagem ou intermediação de produtos de seguridade, registraram o montante de R\$ 1.994,6 milhões em 2023, crescimento de 18,2% em relação a 2022. Destaque para os ramos Habitacional (+58,5%), de Vida (+34,7%), de Capitalização (88,8%) e Consórcio (48,2%).

A seguir, relatamos o Desempenho das empresas participadas dentro do *bancassurance* CAIXA, agrupamento que reúne as novas parcerias CAIXA Vida e Previdência, CAIXA Residencial, CAIXA Capitalização, CAIXA Consórcio e CAIXA Assistência, além da CNP Holding, responsável pelas operações em *run-off* da CAIXA Seguridade.

92,6%
de expansão
nas operações de
Capitalização.

Evolução na
modalidade de
pagamento mensal
em capitalização

118,2%

Os Negócios de
Distribuição registraram
um crescimento de

18,2%

CAIXA Residencial

A CAIXA Residencial foi criada em parceria com a Tokio Marine para a exploração dos ramos de Seguro Habitacional e Residencial. A empresa emitiu prêmios, em 2023, no valor de R\$ 1.524.122,00, o que representou alta de 36,9% na comparação com o ano anterior.

A Companhia encerrou o ano com lucro líquido de R\$ 382,3 milhões, 89,9% acima do resultado de 2022.

R\$ 382,3 milhões
de lucro líquido da
CAIXA Residencial.

CAIXA Vida e Previdência

A CAIXA Vida e Previdência (CVP) é uma parceria firmada entre a CAIXA Seguridade e a CNP Assurances Participações Ltda. para a exploração dos ramos de Seguros de Vida e Prestamista e produtos de previdência complementar na Rede de Distribuição da CAIXA.

A CAIXA Vida e Previdência possui duas empresas operacionais, subsidiárias integrais:

- **CAIXA Vida e Previdência S.A.**, que comercializa produtos de previdência complementar, tendo iniciado suas atividades em 14 de março de 2000, além de administrar a carteira *run-off* de Seguros de Vida e Prestamista;
- **XS2 Vida & Previdência S.A.**, responsável pela comercialização de Seguros de Vida e Prestamista, com início de operações em 4 de janeiro de 2021.

A CVP encerrou o exercício com lucro líquido de R\$ 2,3 bilhões, o que significou uma taxa de rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de 60,15%. No ano, a receita advinda de prêmios somou R\$ 4,6 bilhões, frente aos R\$ 4,3 bilhões de 2022, correspondente ao aumento nas carteiras de Vida e Prestamista. As contribuições brutas de previdência totalizaram R\$ 25,4 bilhões em 2023, abaixo dos R\$ 31,3 bilhões do ano anterior, com redução de 18,9%, e as receitas com taxa de gestão acumularam R\$ 1,6 bilhão no ano, com aumento de 11,0% (R\$ 1,5 bilhão em 2022).



CAIXA Assistência

A CAIXA Assistência é resultado da parceria firmada com a CAIXA Seguridade e USS Soluções Gerenciadas S.A. (Tempo Assist), para a exploração dos serviços de assistência, o que inclui a distribuição, divulgação, oferta, venda e pós-venda e prestação de serviços de intermediação de serviços de assistência. Somente no Segmento B2C foram realizadas 480.208 vendas em 2023 dos produtos da Família Rapidex.

As receitas tiveram valorização de 122,8% no ano, ao atingir R\$ 146,7 milhões, comparativamente aos R\$ 65,9 milhões obtidos em 2022. A margem operacional também se destacou, ao fechar o exercício em R\$ 75,6 milhões, quantia que supera em 153,2% o volume registrado no ano anterior, de R\$ 29,9 milhões. Ao final do exercício, a empresa apresentou lucro líquido de R\$ 23,5 milhões, acima 416,1% do resultado de 2022.

CAIXA Capitalização

A CAIXA Capitalização é resultado da parceria firmada com a Icatu Seguridade S.A. para a exploração do segmento de Capitalização, o que inclui a distribuição, divulgação, oferta, venda e pós-venda de produtos de capitalização de qualquer modalidade na rede de distribuição da CAIXA.

No encerramento de 2023, a CAIXA Capitalização acumulou R\$ 1,408 bilhão em recursos arrecadados, valor 92,6% maior que o apresentado em 2022. Com isso, as reservas acumularam R\$ 1,5 bilhão o que corresponde à alta de 154,1% frente a 2022.

R\$146,7 milhões
em receitas da CAIXA Assistência,
obtendo valorização de 122,8% no ano.

R\$ 1,408 bilhão
em recursos arrecadados pela
CAIXA Capitalização.



162,0%

De crescimento
nas receitas de operação da CAIXA
Consórcio em relação a 2022.

R\$ 121,7 milhões

De lucro líquido
da CAIXA Consórcio.

A **CNP Holding** apresentou lucro líquido de

R\$ 1,164 bilhão



CAIXA Consórcio

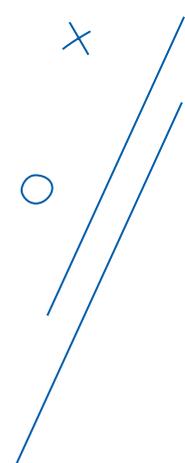
A CAIXA Consórcio é uma parceria firmada entre a CAIXA Seguridade e CNP Assurances Participações Ltda para a exploração do segmento de Consórcio. Em 2023, o novo portal de relacionamento com os clientes e o lançamento do Consórcio da Gente contribuíram para o crescimento de 162,0% nas receitas de operação em relação a 2022, e contribuíram, entre diversos outros fatores, para que as cartas de crédito ultrapassassem o volume de R\$ 20,4 bilhões no período.

Importante destacar que as receitas de operação são reflexos do empilhamento da carteira de cartas. Os recursos coletados fecharam o ano com aumento de 247,2%, ao alcançar a marca de R\$ 2.242,8 milhões, frente aos R\$ 645,9 milhões do ano passado. No ano, a Companhia somou lucro líquido de R\$ 121,7 milhões, com elevação de 313,1% sobre 2022.

CNP Holding

A CNP Seguros Holding Brasil representa a parceria entre a CAIXA Seguridade e a francesa CNP, que foi responsável pela exploração dos produtos de seguridade na rede de distribuição da CAIXA comercializados até 2021.

Quanto ao lucro líquido do exercício de 2023 em IFRS 17, a participada apresentou o montante de R\$ 1,164 bilhão, 13,4% inferior ao montante de 2022.



Desempenho operacional e financeiro

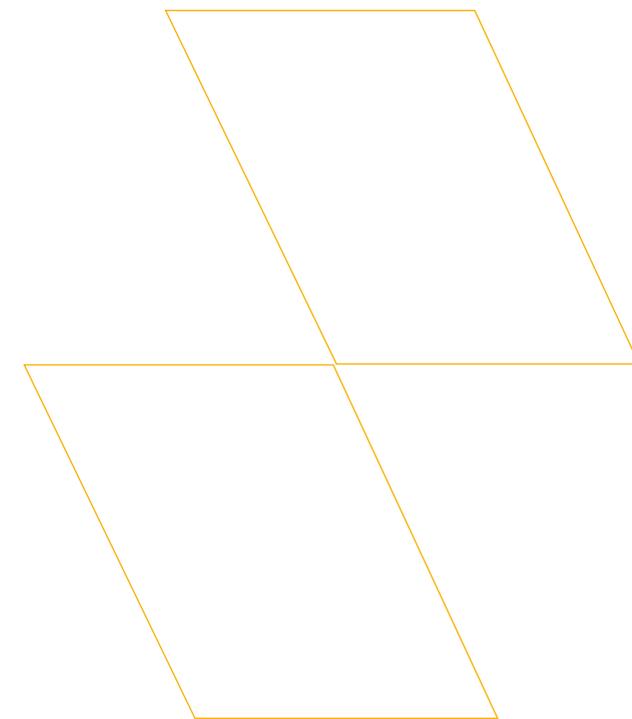
A CAIXA Seguridade passou a divulgar seus resultados de acordo com a norma contábil CPC 50 – Contratos de Seguros (IFRS 17), em substituição ao CPC 11 – Contratos de Seguros (IFRS 4), seguindo os procedimentos previstos no CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro. Para facilitar a análise de dados, a Companhia continuará divulgando em seus resultados, de forma complementar, o acompanhamento gerencial, não auditado, com base no padrão contábil adotado até 2022, mantendo a comparabilidade com o desempenho reportado nos últimos anos.

O lucro líquido contábil (IFRS 17) foi de R\$ 3,6 bilhões em 2023, com expansão de 19,1% em relação ao acumulado de 2022 (R\$ 3,0 bilhões).

O lucro líquido gerencial (IFRS 4) acumulou, no mesmo período, R\$ 3,5 bilhões, o que equivale ao aumento de 18,6% em relação a 2022. O desempenho deste ano é reflexo do nível de amadurecimento da estrutura de parcerias estratégicas e da corretora própria implantadas pela Companhia e a combinação do resultado comercial, operacional e financeiro no decorrer do ano.

O resultado financeiro da CAIXA Seguridade registrou incremento de 16,6% no acumulado do ano, se comparado ao exercício anterior, decorrente do aumento da receita financeira, que atingiu R\$ 147,8 milhões, crescimento de 50,5% frente a 2022, reflexo das taxas de

juros, do maior saldo médio de aplicações geradas pelo crescimento do fluxo de recebimentos de corretagem no ano, de dividendos recebidos das participadas e da otimização na alocação dos investimentos. Após elevação de 26,7% no ano, em relação a 2022, as receitas operacionais somaram R\$ 4,664 bilhões. Desse total, 57,2% correspondem às participações societárias, com crescimento de 33,9% no mesmo período, reflexo do desempenho das investidas.



Retorno aos acionistas

O lucro líquido gerencial de R\$ 3.501,9 milhões em 2023, crescimento de 18,6% em relação a 2022, reflete o nível de amadurecimento da estrutura de parcerias estratégicas e da corretora própria implantadas pela Companhia e a combinação do resultado comercial, operacional e financeiro no decorrer do ano. Esse desempenho possibilitou a distribuição de dividendos no montante de R\$ 3,15 bilhões em relação ao resultado de 2023, equivalente a um payout de 90,0% (métrica que indica a porcentagem do lucro líquido de uma empresa distribuído aos seus acionistas na forma de dividendos).

Ambiente regulado

A mudança na metodologia contábil da CAIXA Seguridade neste ano ([veja em Desempenho operacional e financeiro](#)) inclui a reapresentação dos resultados dos três primeiros trimestres de 2023.

A Susep e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ainda não adotaram a nova norma, e, para as entidades reguladas por essas autarquias, ainda estão vigentes as disposições do CPC 11. Em função disso, a Companhia continuará divulgando em seus resultados, de forma complementar, o acompanhamento gerencial, não auditado, com base no padrão contábil adotado até 2022, mantendo a comparabilidade com o desempenho reportado nos últimos anos.



7 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI E SASB



Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI E SASB

Declaração de uso	CAIXA Seguridade relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
GRI G4 sector disclosures	GRI G4: Financial services

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação

CONTEÚDOS GERAIS

A organização e suas práticas de relato

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	12, 17, 23		
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	9, 17, 19 As participações minoritárias (não controladas) são avaliadas pelo método de equivalência patrimonial. Como a abordagem considera fusões, aquisições e alienações de entidades ou de partes de entidades, é evidenciada em notas explicativas às demonstrações financeiras do exercício de 2023, conforme nota 1, alínea "a"; nota 2; nota 4, alíneas "g" e "m"; e nota 12. Os indicadores GRI e SASB são respondidos exclusivamente com as informações da CAIXA Seguridade.		
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	9		
	2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulações.		
	2-5	Verificação externa	9, 169		

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	12, 96, 97 Parcerias comerciais, com a criação de 5 JVs para comercialização de produtos e serviços de seguridade, nacionalmente, na Rede CAIXA e por meio da CAIXA Corretora.			
	2-7	Empregados	69, 72			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	69, 74 Não houve variações significativas no número de estagiários/aprendizes na Companhia durante o período abrangido pelo relatório.			
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	31, 32, 33			
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	31, 34			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do mais alto órgão de governança não exerce outro cargo na organização.			
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	99 As competências podem ser consultadas no Regimento Interno do Conselho de Administração da CAIXA Seguridade, CAPÍTULO III - COMPETÊNCIAS (acesse: link!).			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	31			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	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 Relatório Integrado. As informações foram também objeto de assecuração 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	42, 181			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	51 No período, recebemos 1 (uma) denúncia/preocupação, que foi tratada e comunicada à Alta Administração, não gerando desdobramentos ou a concretização de riscos para a Companhia.			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	30			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	35			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	<p>36 A política de remuneração da Companhia não contempla bônus de atração ou pagamentos de incentivo ao recrutamento.</p> <p>A Companhia não possui arranjos contratuais, apólices de seguros ou outros instrumentos que estructurem mecanismos de remuneração ou indenização para os administradores em caso de destituição do cargo ou aposentadoria.</p>			
	2-20	Processos para determinação da remuneração	<p>36 As propostas de remuneração são elaboradas a partir dos direcionamentos dados pelo ministério regulador (Ministério da Gestão) e pela CAIXA (controlador).</p> <p>Na Assembleia Geral, há a participação dos <i>stakeholders</i>, via representante - membro eleito delegado pelos acionistas minoritários -, que poderá aprovar/vetar por meio de votos ou sugerir melhorias e alterações junto às propostas discutidas em AG, incluindo as propostas de remuneração dos dirigentes da CAIXA Seguridade.</p> <p>Não há consultores de remuneração envolvidos na determinação da remuneração dos membros estatutários na Companhia.</p>			
	2-21	Proporção da remuneração total anual	<p>Proporção Maior Salário / Média Salários: 2,43 Proporção do aumento do Maior Salário / Média Salários: 1,78</p>			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4, 5			
	2-23	Compromissos de política	40, 41, 107 A Política de Compliance e Integridade da CAIXA Seguridade estabelece a obrigatoriedade de realização de <i>Due Diligence</i> de Integridade para indicados, parceiros, fornecedores e prestadores de serviço, para verificação de eventuais riscos que possam prejudicar os interesses da Companhia.			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	23 A CAIXA Seguridade não possui compromissos públicos assumidos.			
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	46, 83 A Seguridade recebe reporte semanal da CAIXA e realiza reuniões periódicas com para mitigar os impactos negativos no número de reclamações recebidas nos canais de atendimento ao cliente SAC/Ouvidoria/Bacen. Realizamos interlocuções frequentes com as Redes CAIXA por meio dos treinamentos e capacitações e presença dos gerentes comerciais junto às redes. Também recebemos sugestões de melhorias nos processos por meio de correio eletrônico.			
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	43, 46, 96			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não houveram casos de não conformidade.			
	2-28	Participação em associações	43			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Engajamento com os stakeholders						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	65, 67, 68			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos funcionários são cobertos por acordos de negociação coletiva.			
TEMAS MATERIAIS						
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	104			
	3-2	Lista de temas materiais	104			
Estratégia climática						
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	106, 113	e iii, e iv.	Não aplicável.	Não há metas definidas. A CAIXA Seguridade está estruturando a sua ação na temática.

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Estratégia climática						
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<p>55, 113, 123, 129, 142</p> <p>Os riscos de natureza física decorrentes de mudanças climáticas foram mapeados pela CVP em 2023. A CAIXA Assistência não possui riscos regulatórios diretos por não haver entidade subordinante. Na CAIXA Consórcio, os riscos ASG são revisados anualmente ou, quando necessário, reavaliados na matriz de risco da Companhia.</p> <p>CAIXA Residencial: os principais riscos materiais de sustentabilidade que a CAIXA Residencial enfrenta são o aumento da sinistralidade e das provisões técnicas devido a mudanças climáticas bruscas, e o risco de integridade decorrente de perdas operacionais, financeiras e reputacionais e de consequências legais ao estabelecer relações com fornecedores e parceiros não idôneos ou desalinhados com os interesses da empresa.</p> <p>CVP: custos relacionados a treinamentos e desenvolvimentos e à consultoria externa. Total: R\$ 250.000.</p> <p>CAIXA Assistência e CAIXA Consórcio: não aplicável, pois não foram identificados custos de gerenciamento apartados para risco e mudanças climáticas.</p> <p>CAIXA Residencial 2023: os custos são avaliados por meio de diferentes análises do produto, contemplando, por exemplo, estratégia de preço, coberturas e assistências que atendam às necessidades dos clientes, conforme estratégia da Companhia.</p>			

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Estratégia climática						
SASB: Insurance 2023	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	55, 123, 129, 142			
Ética, integridade e compliance						
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	40, 43, 106 É realizado o monitoramento, coleta e análise de informações obtidas por meio do Canal de Denúncias ou outro canal que porventura seja identificado, que são reportadas periodicamente por meio de informes e relatórios, de modo que os órgãos de governança tomem conhecimento e deliberem sobre ações que sejam necessárias. Como forma de mitigação dos riscos relacionados a <i>compliance</i> e integridade, é realizada avaliação prévia à contratação de fornecedores e prestadores de serviço, para verificação de eventuais riscos que possam prejudicar os interesses da Companhia. A atividade de diligência prévia é realizada para todas as contratações e o dossiê é estruturado pela área de Riscos, <i>Compliance</i> e Controles Internos, através do processo de <i>due diligence</i> .			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	51, 55			
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	40			
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registrados casos relacionados à corrupção no período de 2023.			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Ética, integridade e compliance					
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve casos de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio em 2023.		
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1	Contribuições políticas	Não foram realizadas contribuições políticas, financeiras ou de outra natureza, direta ou indiretamente, em 2023, pela Companhia.		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos	Não ocorreram não conformidades com leis e regulamentos socioeconômicos em 2023. 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.		
SASB: <i>Asset management & custody activities</i> 2021	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	Não foi encontrado, em 2023, nenhum 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 e regulamentações relacionadas à indústria financeira.		
	FN-AC-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de denúncia de irregularidades	46		

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores						
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	73, 76, 106 Não foram identificados impactos negativos reais ou potenciais. Os indicadores, objetivos e metas abaixo foram utilizados e aplicados no exercício de 2023: Indicador Capacitação de Empregados e Dirigentes: atingimento de 60 horas (média anual por pessoa) de capacitação dentro do Programa T&D (Treinamento e Desenvolvimento). PEI CAIXA Seguridade 2023-2027 - Objetivo Estratégico "Fortalecer a Governança e as Pessoas": fortalecer o ambiente de governança e o capital humano da empresa, contribuindo para a sustentabilidade das operações da CAIXA Seguridade. Sistemática de Avaliação de Unidades - Dimensão Capacitação - Indicador de Participação no Programa T&D 2023 - Eixo PDI: para obter 100% nesse item, a unidade necessita da participação de 75% dos empregados nas ações de desenvolvimento da agenda corporativa da Caixa Seguridade.			
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	73, 75, 230, 231			
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	76, 77			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	76	b.	Não aplicável.	A CAIXA Seguridade não possui programas de assistência para transição de carreira voltados à aposentadoria e/ou rescisão do contrato de trabalho.

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Diversidade, inclusão e equidade					
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	80, 106		
GRI 401: Emprego 2016	401-3	Licença-maternidade/paternidade	73, 231 O número total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade, discriminados por gênero, é o seguinte: 943 mulheres retornaram após a licença-maternidade, enquanto 1450 homens retornaram após a licença-paternidade. Não houve homens retornando de licença-maternidade, e apenas duas mulheres retornaram de licença-paternidade. Identificamos 13 ocorrências de desligamento no público-alvo, sendo duas imediatamente após o retorno da licença e 11 dentro de 12 meses após o retorno. 12 desses desligamentos ocorreram a pedido do empregado, e um foi devido a falecimento. Também registramos nove ocorrências de licença-maternidade para homens pelo INSS, decorrentes de adoção por casais do mesmo sexo.		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	34, 80 82, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238		
GRI 406: Não discriminação 2016	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	80, 82 Em todas as unidades da CAIXA Seguridade não há distinção de gênero ao se referir ao pagamento de remuneração aos empregados.		
	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não foram registrados casos de discriminação em 2023.		
SASB: Asset management & custody activities 2021	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	34, 80		

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Transparência e relacionamento com públicos prioritários						
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	65, 106 No caso de má conduta de membro de órgão de gestão, que não condiz com as normas e códigos da Companhia, após processo de apuração são realizadas medidas educativas e/ou disciplinares.			
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não há registros de não conformidade.			
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não foram identificadas ocorrências de não conformidade que resultaram em multa ou penalidade em relação a comunicação de marketing, inclusive publicidade, promoção e patrocínio, em 2023, na CAIXA Seguridade.			
SASB: <i>Insurance</i> 2023	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	Não houve valores para divulgação.			
	FN-IN-270a.2	Índice de reclamações sobre sinistros	46			
SASB: <i>Asset management & custody activities</i> 2021	FN-IN-270a.4	Descrição da abordagem para informar clientes sobre produtos	67, 87			
	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	Não houve valores para serem divulgados.			
	FN-AC-270a.3	Descrição da abordagem para informar os clientes sobre produtos e serviços	67, 87			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Privacidade e segurança dos dados					
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	58, 106		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	No ano de 2023, não foram identificadas na CAIXA Seguridade queixas relativas à violação da privacidade do cliente no tocante aos dados pessoais tratados na Companhia.		
Inovação e resiliência nos negócios					
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	61, 106 Entre as medidas para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais estão a adequação sistêmica/ identificação de ameaças e oportunidades/ definição de estratégias comerciais		
GRI G4: Serviços financeiros	G4-DMA	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios (antigo FS1)	99		
	G4-DMA	Interações com clientes/investidores/ parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais (antigo FS5)	99		
	FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	Presente em praticamente todos os municípios brasileiros (99%), com mais de 4,3 mil agências e postos bancários; 22,2 mil Correspondentes CAIXA Aqui (CCA) e casas lotéricas; e 25,9 mil máquinas distribuídas nos postos e salas de autoatendimento, além de outros pontos de atendimento, como caminhões e agências-barco.		
Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos					
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	90, 106		

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos						
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	107			
	FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	Presente em praticamente todos os municípios brasileiros (99%), com mais de 4,3 mil agências e postos bancários; 22,2 mil Correspondentes CAIXA Aqui (CCA) e casas lotéricas; e 25,9 mil máquinas distribuídas nos postos e salas de autoatendimento, além de outros pontos de atendimento, como caminhões e agências-barco.			
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	88, 107			
	G4-DMA	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário (antigo FS16)	CAIXA Assistência: o objetivo da iniciativa junto aos funcionários é promover a educação financeira, a sustentabilidade financeira a longo prazo e o consumo consciente em todo o corpo técnico e gerencial da empresa.			
Qualidade do produto e do atendimento						
GRI 3: Tópicos materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	83, 106 Performance de vendas dos produtos e Melhora nos índices de reclamação.			
GRI G4: Serviços financeiros	FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	Presente em praticamente todos os municípios brasileiros (99%), com mais de 4,3 mil agências e postos bancários; 22,2 mil Correspondentes CAIXA Aqui ("CCA") e casas lotéricas; e 25,9 mil máquinas distribuídas nos postos e salas de autoatendimento, além de outros pontos de atendimento, como caminhões e agências-barco.			
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	88, 107			

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a CAIXA Seguridade decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	144, 230			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	144			
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	113, 115			
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de GEE provenientes da aquisição de energia	113, 115			
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	113, 115			

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Página/resposta	Omissão			
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a CAIXA Seguridade decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI G4: Serviços financeiros	G4-DMA	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros (antigo FS15)	<p>A CAIXA Seguridade possui políticas e códigos de conduta próprios e também utiliza dispositivos da CAIXA, esta última sendo a gestora do Balcão de atuação e controladora. Destacam-se, entre essas políticas, a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA. Os códigos e princípios são fornecidos por meio das páginas da CAIXA e da CAIXA Seguridade.</p> <p>A implementação dessas políticas, princípios e códigos de conduta é de responsabilidade da Diretoria de Governança e Risco (DIRIG), Diretoria de Finanças e Relações com Investidores (DIRIF), Superintendência de Governança das Participadas (SUGOP) e da Superintendência Nacional de Riscos, Compliance e Controles Internos (SUGRC).</p>			
SASB: Insurance 2023	FN-IN-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de gestão de investimentos	99			
SASB: Insurance 2023	FN-IN-410b.2	Discussão de produtos e/ou recursos do produto que incentivam a saúde, segurança e/ou ações ambientalmente responsáveis	107			
SASB: Insurance 2023	FN-IN-550a.3	Descrição da abordagem para gerenciar riscos relacionados a capital e liquidez associados a atividades sistêmicas que não são de seguro	54			
SASB: Insurance 2023	FN-IN-000.A	Número de apólices em vigor, por segmento: (1) ramos elementares, (2) vida, (3) resseguro assumido	21			

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a CAIXA Seguridade decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
SASB: <i>Asset management & custody activities 2021</i>	FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governação nos processos e estratégias de investimento e/ou gestão de riqueza	99			
SASB: <i>Asset management & custody activities 2021</i>	FN-AC-000.B	Total de ativos sob custódia e supervisão	R\$ 850.569.530,28 (referência: dezembro/2023) - Consolidado; R\$ 261.855.196,81 (referência: dezembro/2023) - Seguridade; R\$ 488.574.985,04 (referência: dezembro/2023) - Corretora; R\$ 100.139.348,43 (referência: dezembro/2023) - Holding Securitária.			

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

GRI 2-5



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATO INTEGRADO DE SUSTENTABILIDADE 2023

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

Introdução

Fomos contratados pela Caixa Seguridade Participações S/A (“Caixa Seguridade” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras contidas no Relato Integrado de Sustentabilidade de 2023, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende às 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 é responsável por:

- (a) Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relato Integrado de Sustentabilidade de 2023;
- (b) Preparar as informações em relação a Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)* e com base nos

critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)* e no *framework Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*;

- (c) Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relato Integrado de Sustentabilidade 2023, estão 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 de Sustentabilidade de 2023 da Caixa Seguridade, 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 Relatório 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 Sustentabilidade de 2023 da Caixa Seguridade, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração da Caixa Seguridade, 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 Sustentabilidade de 2023, 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 de Sustentabilidade 2023 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 Sustentabilidade 2023, 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 Sustentabilidade 2023;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos conteúdos 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 conteúdos divulgados nas informações constantes no Relato Integrado de Sustentabilidade 2023;
- (d) Para os casos em que dados não financeiros se correlacionam com os conteúdos de natureza financeira, o confronto dos conteúdos de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência em relação a Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)* e com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)* e no *framework Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

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 no Relato Integrado de Sustentabilidade de 2023 da Caixa Seguridade. 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, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação das informações não financeiras estão baseadas nos critérios da *GRI - Standards* e *SASB*, 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 Sustentabilidade de 2023 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 da Caixa Seguridade, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com a Orientação Técnica 09, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), correlata com a estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council (IIRC)* e com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021)* e no *framework Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

São Paulo, 08 de novembro de 2024.



BDO RCS Auditores Independentes SS Ltda.
CRC-2 DF 002567/F

Viviane Alves Bauer
Contadora CRC 1 SP 253472/O-2 - S - DF

8

ANEXOS

- 172** Caixa Corretora
- 196** Tabelas Adicionais
- 228** Indicadores GRI
- 243** Lista de Siglas
- 244** Informações corporativas e créditos



Clique nos títulos abaixo para
acessar os tópicos deste capítulo

CAIXA Corretora

- 175 Governança Corporativa
- 179 Gestão de riscos
- 183 Ética
- 184 Segurança da Informação e Privacidade
- 185 Organização corporativa
- 185 Gestão de pessoas
- 186 Avaliação dos membros e órgãos da governança
- 187 Produtos
- 193 Sustentabilidade nos negócios



CAIXA CORRETORA

Em 2018, foi aprovada a constituição da CAIXA Corretora e, em 2020, foi legalmente constituída a empresa CAIXA Seguridade Corretagem e Administração de Seguros S.A. (CAIXA Corretora), sociedade anônima fechada, subsidiária integral da CAIXA Seguridade, com foco na corretagem e administração de seguros em todas as modalidades permitidas pela legislação vigente.

Em janeiro de 2021, a CAIXA Corretora evoluiu para um modelo de empresa operacional com cadeia de relacionamento com as *Joint Ventures* e operação de parcerias com co-corretoras, com direito ao recebimento das receitas de corretagem e participação efetiva em sua distribuição.

Na prática, a CAIXA Corretora amplia o portfólio da CAIXA Seguridade em nichos de mercado, por meio de corretoras parcerias, nos quais a controladora não possui parceiros de negócios, por meio da constituição de *Joint Ventures* e,

consequentemente, não dispõe de produtos em sua carteira, como o Seguro Auto. Por meio de parcerias com corretoras que já desenvolveram expertise nesses nichos, torna-se possível atender a mais necessidades dos clientes CAIXA.

Formalmente, a empresa 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, frutos dos seguros vendidos na Rede de Distribuição da CAIXA Econômica Federal ("Balcão CAIXA") ou extra balcão CAIXA.

Constituída enquanto corretora própria da CAIXA Seguridade, atua por meio das parcerias estabelecidas e reguladas em acordos operacionais, com vigência de 10 anos, com co-corretoras

selecionadas, nos segmentos: (veja mais no item **Produtos**)



Seguridade, exclusivamente em serviços de recuperação e mar aberto: parceria com a MDS Group, com foco na retenção de clientes e na venda em mar aberto dos produtos de seguridade com a marca CAIXA;

Automóvel: parceria com a MDS Group, que atua na oferta a clientes CAIXA de Seguro de Automóveis de seguradoras independentes;



Saúde e Odonto: parceria com a Alper Consultoria em Seguros, que traz opções de planos de Seguro Saúde e planos de Seguro Odontológico para os clientes da CAIXA;

wtw **Grandes Riscos e Corporate:** parceria com a *Willis Towers Watson* para a oferta do Seguro Compreensivo Empresarial e atuando na intermediação da venda de Seguros Empresariais Customizados e Grandes Riscos.

O Plano Estratégico da CAIXA Corretora se alinha com o planejamento da CAIXA Seguridade, sua controladora direta, principalmente em relação aos resultados de rentabilidade e eficiência, assegurando geração de valores sustentáveis ao conglomerado, foco principal das metas e objetivos estabelecidos no planejamento.

O objetivo da controladora de fortalecer a governança e as pessoas por meio de capacitações está intimamente ligado ao propósito da subsidiária, visando a sustentabilidade da Companhia e do negócio em si.



Receita de corretagem

A CAIXA Corretora alcançou resultado equivalente a R\$ 836,1 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, com crescimento de 17,3% em relação ao exercício de 2022. Esse resultado é derivado de sua atuação enquanto corretora própria do Grupo CAIXA Seguridade nas linhas de negócios de Seguros Vida, Prestamista e Previdência Privada, operadas pela Holding X51 (parceria *CNP Assurances*); Seguros Habitacionais e Residenciais, operadas pela X53 Seguros (parceria *Tokio Marine*); de Capitalização, operada pela X54 Capitalização (parceria *Icatu*); de Consórcios, operado pela X55 Administradora de Consórcios (parceria *CNP Assurances*); além do ramo de Serviços Assistenciais, operado pela X56 Assistência S.A. (parceria *Tempo*).

As receitas operacionais da empresa alcançaram R\$ 1.837,3 milhões, o que representou atingimento de 100,7% do valor projetado até dezembro de 2023, equivalente a R\$ 1.823,9 milhões. Ao se deduzir os custos operacionais (custo de serviço e fee de premiação), o montante de receita de corretagem líquida equivale a R\$ 1.451,5 milhões.

A maior parcela de resultado da Companhia decorre da receita de corretagem líquida das operações do produto prestamista na parceria firmada com a *CNP Assurances (Holding X51)*, a qual originou 35,7% do total das receitas, em montante equivalente a R\$ 656,4 milhões. Os demais ramos comercializados pela investida (Vida e Previdência) foram responsáveis por 13,2% das receitas de corretagem líquida, o que corresponde a R\$ 242,8 milhões.

Governança corporativa

Alinhada à CAIXA e à controladora direta CAIXA Seguridade, a CAIXA Corretora adota as melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa e integridade. A empresa 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.

Estrategicamente, a Companhia adota o modelo de gestão com atuação de empresa operacional. Assim, sua cadeia de valor enseja a sinergia direta com a controladora no suporte ao negócio. Tal interação é feita por meio de acordos operacionais e operação de parcerias com co-corretoras, que dão direito ao recebimento das receitas de corretagem e participação efetiva na sua distribuição.

Governança da CAIXA Corretora

A CAIXA Corretora observa as regras de governança corporativa e transparência e compartilha estrutura para desempenho das funções de gestão de riscos e de controles internos, de *compliance* e auditoria interna e de auditoria independente com sua controladora direta, observadas as disposições da Lei 13.303/16, 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.



No que se refere aos avanços da governança, mereceu destaque, em 2023, a criação do primeiro Regimento Interno do Conselho Fiscal.

Ainda neste sentido, foi elaborada a revisão do Estatuto Social da CAIXA Corretora, em razão da necessidade de criação de uma estrutura organizacional para atendimento à Resolução CNSP 416, de 20 de julho de 2021, que dispõe sobre o Sistema de Controles Internos, a Estrutura de Gestão de Riscos e Auditoria Interna, aplicando-se às sociedades corretoras cujo faturamento bruto anual seja igual ou superior a 12 milhões de reais.

A alteração também atende à Circular Susep 612/2020, que dispõe sobre a designação de diretor responsável pela política, procedimentos e controles destinados especificamente à prevenção e combate aos crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores e ao financiamento ao terrorismo.

Instância de governança da CAIXA Corretora

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

A Assembleia Geral é o órgão máximo, com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto, inclusive quanto à sua competência para alterar o capital social e o Estatuto Social da empresa. A Assembleia Geral é representada pela Diretoria da CAIXA Seguridade.

A Diretoria é o órgão executivo de administração geral e representação da CAIXA Corretora, a quem compete praticar todos os atos de gestão dos negócios sociais, ressalvados os atos que, por lei ou pelo Estatuto Social da empresa, sejam de competência da Assembleia Geral de Acionistas.

Cabe à Diretoria assegurar o funcionamento regular da CAIXA Corretora. 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 três diretores, residentes e domiciliados no Brasil, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral, sendo um diretor-presidente e os demais denominados diretores executivos, contemplando-se no mandato de ao menos um deles a responsabilidade pela gestão de riscos, controles internos e *compliance*. O mandato é de dois anos, com, no máximo, três reconduções consecutivas.

O Conselho Fiscal (CF) é órgão de fiscalização, de atuação colegiada e individual. Funciona de modo permanente e é composto por, no mínimo, três membros efetivos e, no máximo, cinco membros, e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral. O prazo de atuação dos membros do Conselho Fiscal é de dois anos, sendo permitidas até duas reconduções. Os membros permanecem no exercício de seus cargos até a eleição e investidura de seus sucessores. O CF

reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Além das normas previstas na Lei 13.303/2016 e em sua regulamentação, aplicam-se aos membros do Conselho Fiscal as disposições previstas na Lei 6.404/1976, inclusive aquelas relativas os seus poderes, deveres e responsabilidades, a requisitos e impedimentos para investidura e à remuneração.



Saiba mais **aqui** sobre as pautas das Assembleias Gerais e das reuniões dos órgãos de governança. **Conheça aqui** os regimentos de cada órgão de governança.

Órgãos Auxiliares da Administração – Compartilhados com a Controladora

O Comitê de Auditoria, com funcionamento permanente e reporte ao Conselho de Administração da Controladora, é órgão estatutário composto por quatro membros efetivos, em sua maioria independentes, com mandatos de três anos, sendo permitida uma reeleição, observado, preferencialmente, que a substituição de todos os membros não ocorra simultaneamente.

O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, órgão estatutário de caráter permanente, visa auxiliar os acionistas na indicação de administradores e de conselheiros fiscais, bem como auxiliar na eleição de diretores e de membros dos Comitês Estatutários sobre o preenchimento dos requisitos e ausência de vedações para as respectivas eleições. Para maiores informações, veja o [Regimento Interno do Colegiado](#).

Com mandato de dois anos e, no máximo, três reconduções, o Comitê é composto por três membros efetivos, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração.

A Auditoria Interna, compartilhada com a Controladora, tem estrutura própria, vinculada e com reporte direto ao Conselho de Administração. Responde, 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 o 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).

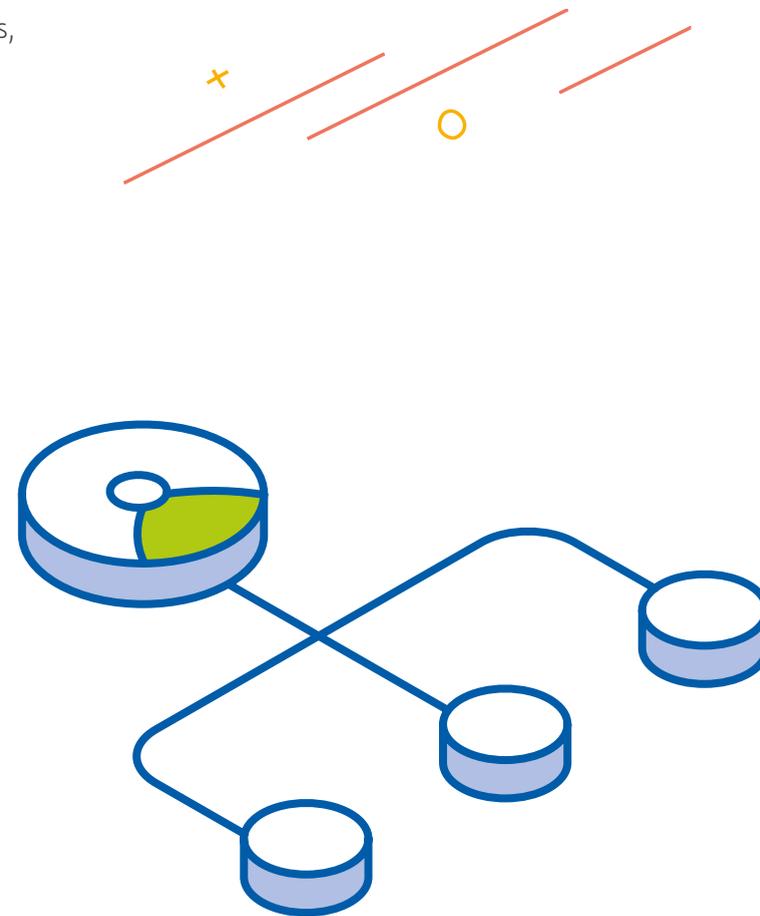
Indicações

As indicações dos administradores, conselheiros fiscais e membros de Comitês Estatutários são fundamentadas em critérios estabelecidos 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.

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 indicação é pautada pelos critérios de diversidade e complementariedade de experiências, considerando, preferencialmente, a pluralidade de idade, etnia e gênero, entre outras.

A seleção busca 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.



Gestão de riscos

A gestão da sustentabilidade adotada pela CAIXA Corretora é focada na gestão de riscos e 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.

Os gerenciamentos de riscos, segurança da informação, controles internos, integridade e compliance 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, engajando a cadeia de valor em busca de resultados sólidos, garantindo a perenidade do negócio.

Por meio de Convênio de Compartilhamento com a CAIXA Seguridade, a CAIXA Corretora possui matriz de riscos operacionais própria. Em 2023, foi constituída matriz específica para o risco à integridade, que é definido pela Política de Gerenciamento de Riscos, como a possibilidade de ocorrência de eventos relacionados à corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de



O modelo de atuação do gerenciamento de riscos da CAIXA Corretora é o das três linhas:

A primeira linha

identifica, avalia e controla os riscos, sendo composta pelos Controles Operacionais e Internos. Os gestores que detêm os riscos do negócio são responsáveis por gerenciá-los e por implementar medidas corretivas nos processos e nos controles deficientes.

A segunda linha

compreende a área de Riscos e Compliance, que é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos. Também responde pelo monitoramento dos riscos de compliance e de integridade.

A terceira linha

é exercida pela Auditoria Interna, responsável por fornecer à Alta Administração, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho Fiscal a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança.

conduta e que possam vir a comprometer os valores e padrões preconizados pela CAIXA Corretora e a realização de seus objetivos.

Buscando garantir a conformidade com leis e regulamentos, a Companhia aderiu à Declaração de Apetite a Riscos da CAIXA Seguridade. Em 2023, as perdas operacionais não extrapolaram os limites estabelecidos na Declaração.

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 unidade de Riscos, *Compliance* e Controles Internos da controladora também se debruça sobre os procedimentos de integridade e segurança da informação, executa o aperfeiçoamento

do Programa de *Compliance* e Integridade e coordena os processos de identificação, classificação e avaliação dos 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, Controles Internos e Segurança da Informação.

Pela relevância do tema, a empresa 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.



Conflito de interesses

GRI 2-15

O Código de Ética e Conduta aplicado pela CAIXA Corretora define as medidas a serem observadas em situações que possam refletir casos de conflito de interesses entre determinada pessoa e a Organização, com processo de controle visando sua mitigação..

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

- **Realização, pela controladora, por meio de convênio de compartilhamento, 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 do Código de Ética e Conduta;

- **Vedação da indicação para preencher vagas** da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos demais comitês da empresa, 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;
- **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.

Canal de Denúncias

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 2023, não houve denúncias relacionadas à CAIXA Corretora.

Com garantia de sigilo, anonimato e mecanismos de proteção e não retaliação ao denunciante de boa-fé, o Canal de Denúncias é disponibilizado interna e externamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana. É possível também enviar um e-mail diretamente para: denuncia_corretora@caixaseguridade.com.br.

Todas as manifestações (reclamações, sugestões e/ou elogios) recebidas pelo Canal são tratadas, mesmo aquelas que não são consideradas pertinentes, sendo o demandante, quando identificado, 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 no Código de Ética e 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 empresa 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 com a unidade de Riscos e *Compliance* e as unidades de 1ª linha.

A empresa também disponibiliza Canal de Denúncias do Comitê de Auditoria, que pode receber denúncias e manifestações relacionadas às atividades do próprio **Comitê**.

PLD/FTP

A CAIXA Corretora encontra-se em fase de estruturação dos procedimentos relacionados à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento de Terrorismo (PLDFT), não existindo processos no Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) e órgãos similares.

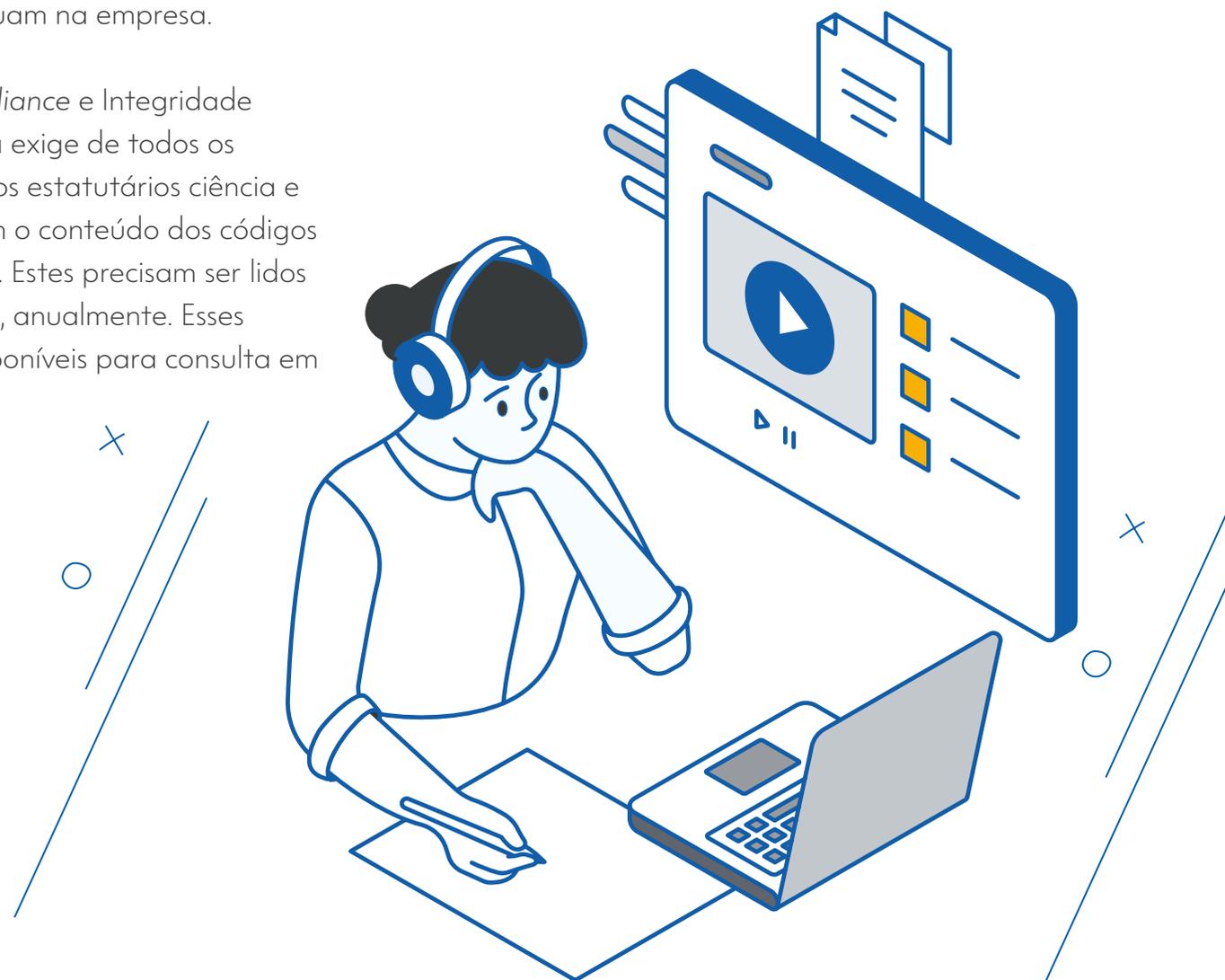
Treinamentos

Para garantir a integridade do ambiente de trabalho, a CAIXA Corretora participa dos treinamentos sobre conduta, ética e integridade e debates sobre temas relacionados ao Programa de Compliance e Integridade realizados pela controladora. Os administradores também aderem a todas as ações realizadas pela controladora nesse sentido.

Complementarmente, são enviados comunicados por e-mail, visando reforçar o aprendizado, além dos treinamentos periódicos e eventos anuais. Busca-se, ainda, diversificar as ações e o cronograma de

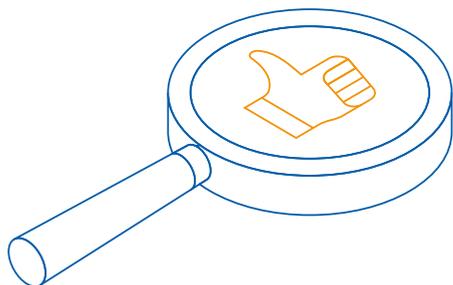
realização para maior alcance e absorção dos conceitos para os diferentes perfis de profissionais e públicos que hoje atuam na empresa.

O Programa de Compliance e Integridade adotado pela empresa exige de todos os empregados e membros estatutários ciência e comprometimento com o conteúdo dos códigos e políticas da empresa. Estes precisam ser lidos e assinados, no mínimo, anualmente. Esses documentos ficam disponíveis para consulta em repositório na intranet.



Ética

A CAIXA Corretora adotou o Código de Ética e Conduta da controladora em sua Assembleia Geral. A busca pela aderência às legislações em vigor, 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 empresa com relação ao combate às 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.

Como Política própria, a CAIXA Corretora possui ainda, a de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo. Trabalhando em conjunto, baseada na mobilização e na participação ativa dos empregados, administradores, integrantes dos órgãos de governança e demais colaboradores da empresa, 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 aderiu aos instrumentos da CAIXA Seguridade que fortalecem a sua cultura anticorrupção, todos aprovados pela Assembleia Geral:

- Código de Ética e Conduta;
- Política de Compliance e Integridade;
- Política de Transações com Partes Relacionadas;
- Política de Prevenção ao Conflito de Interesses;
- Programa de Compliance e Integridade.

Segurança da Informação e Privacidade

A CAIXA Corretora aderiu às Políticas de Segurança da Informação e de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade da CAIXA Seguridade. Dessa forma, as atividades relativas ao gerenciamento desses temas também são realizadas pela unidade de Riscos, Compliance e Controles Internos da CAIXA Seguridade.

Os principais mecanismos implementados/utilizados pela CAIXA Corretora voltados para a prevenção e mitigação de riscos relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais englobam:

- **Aviso de Privacidade**, que tem como objetivo dar publicidade ao tratamento de dados pessoais realizado pela empresa, em conformidade com a LGPD;
- **Canal de Comunicação** com o Encarregado de dados, que constitui uma linha direta de comunicação entre os titulares de

dados pessoais e o Encarregado de dados da Companhia;

- Encarregado de dados definido e divulgado no **site da empresa** (Diretor de Riscos e Controles Internos);
- Equipe de Riscos, Compliance e Controles Internos, compartilhada pela CAIXA Seguridade, que atua como 2ª linha em privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação;
- Ações de aculturação periódicas sobre proteção de dados pessoais e privacidade para empregados, administradores e membros estatutários da CAIXA Corretora;
- Inventário de dados pessoais com o registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas pela empresa;

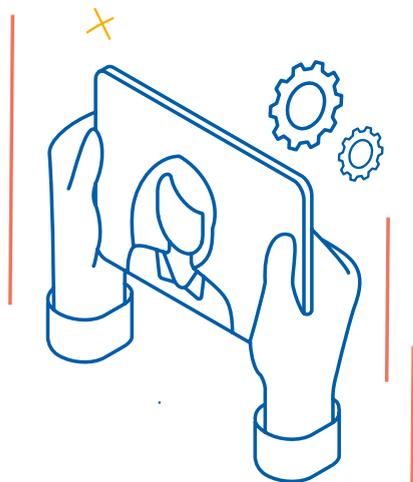
- Aplicação de testes de *phishing* periódicos, realizados pela controladora CAIXA por meio de Convênio de Compartilhamento de Estrutura e de Execução de Atividades Operacionais firmado entre as empresas.



Organização corporativa

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.



Gestão de pessoas

Dos empregados da CAIXA Corretora, 100% são da CAIXA. Os administradores aderem a todas as práticas realizadas pela controladora nesse sentido, incorporando a participação de seus empregados. Os diretores e gerentes das equipes incentivam os empregados à realização de cursos e palestras no intuito de fomentar o conhecimento do negócio, bem como do mercado.

Diversidade

Diversidade de gênero nos órgãos de governança

Órgão	Homens	Mulheres
Assembleia Geral	Não aplicável	0
Conselho Fiscal	100% (6)	0
Diretoria	100% (3)	0
COAUD*	100% (4)	0
CELEG**	100% (2)	0

*Comitê de Auditoria.

** Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

Desde 2021, quando foi criada, a CAIXA Corretora já subsidiou a formação de "agente de seguros da Susep" a quatro empregados. Com isso, tem elevado a capacidade técnica de seus profissionais na gestão cada vez mais autônoma dos seus processos.

Diversidade de gênero, demais instâncias

Distribuição por gênero (CAIXA Corretora)

Categoria Funcional	4º Tri/2023		
	Mulheres	Homens	Total
Dirigente	0 0%	2 100%	2
Gerencial	4 67%	2 33%	6
Técnico	6 60%	4 40%	10
Assessoramento	2 100%	0 0%	2
Total	12 60%	8 40%	20

Não existe diferença nos salários recebidos por mulheres e homens que trabalham na CAIXA Corretora. Todos os detentores da mesma função recebem salários iguais. Também não foram registrados casos de discriminação em 2023.



Avaliação dos membros e órgãos da governança

A CAIXA Corretora aderiu a Sistemática de Avaliação de Desempenho de Membros e Órgãos Estatutários. O sistema de avaliação resultou em uma norma interna, com o objetivo de promover o ganho de desempenho dos membros da Alta Administração e consequente obtenção de resultados melhores para a Companhia.

As avaliações de desempenho, individuais e coletivas, são compostas por verificações do cumprimento do Acordo de Metas e Avaliação de Competências, no caso dos diretores, e pela avaliação de competências e a aferição do alcance dos objetivos de longo prazo e resultados do plano de negócios, no caso dos órgãos estatutários e demais membros estatutários.

Ao final de cada processo de Avaliação de Desempenho, os resultados são tabulados e apresentados em reunião de cada órgão estatutário para discussão e tomada de ações, visto que a avaliação colegiada pode sinalizar os pontos

prioritários de melhoria no funcionamento do colegiado, bem como para capacitação ou melhor preparação dos respectivos membros.

Os resultados das avaliações individuais, em razão da confidencialidade, são entregues a cada membro estatutário para, em conjunto com a área de governança, buscarem, se for o caso, as ações de capacitação.

Esse ciclo de Avaliação de Desempenho é anual, conforme exercício civil, e as avaliações são realizadas no exercício civil subsequente, salvo se definido em outro período pelo respectivo órgão estatutário.

Produtos

A empresa 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 com o objetivo de proporcionar benefícios à sociedade em cada linha de negócios.

No planejamento e execução de suas atividades, a CAIXA Corretora garante sua sustentabilidade financeira, sem abdicar da responsabilidade social, que é premissa de sua atuação, contribuindo para o alcance dos resultados almejados pelas políticas públicas que busquem a melhoria das condições gerais de toda a sociedade.

A CAIXA Corretora opera por meio das parcerias estabelecidas e reguladas em Acordos Operacionais, com as co-corretoras Willis Towers Watson (WTW Corretora), MDS Group e Alper Consultoria em Seguros, nos termos a seguir:



WTW Corretora

No âmbito da CAIXA Corretora, a operação de venda dos Seguros Rural, de Grandes Riscos e *Corporate*, dentro do novo modelo de negócios em que a CAIXA Corretora e a co-corretora atuam no balcão CAIXA, teve início em agosto de 2021 com a venda dos Seguros Rural, para Empreendimentos Imobiliários e Multirrisco Empresarial.

A partir daí, teve início a expansão da atuação da CAIXA Corretora para desenvolver, de forma ampla, os produtos destinados à oferta na operação e, em dezembro do mesmo ano, foi dado

início à comercialização do Seguro Multirrisco Lotérico, que é uma das formas que a Rede Parceira da CAIXA (Lotérico ou CCA Transacional) tem para constituir a garantia exigida pela CAIXA.

Referente às necessidades de expansão dos negócios com as corretoras parceiras, ao longo do ano de 2022 e 2023, foram empreendidos esforços que resultaram nas seguintes implementações:

- Expansão da oferta de seguradoras para atender especialmente ao Seguro Garantia, risco de engenharia e responsabilidade civil do construtor;
- Estratégia de atuação comercial junto as construtoras do segmento *Corporate*;
- Integração dos sistemas da parceira com os sistemas da CAIXA, para viabilizar a venda na mesma esteira dos demais produtos de seguridade;

- Alocação da equipe comercial da WTW em todas as regiões com um gerente dedicado à rede do atacado, com atenção especial às grandes construtoras;
- Implementação da ferramenta de multicálculo para o Seguro Multirrisco Empresarial massificado;
- Implementação da Central de Atendimento da WTW;
- Implementação do Canal de Atendimento via WhatsApp da WTW.



Além dessas melhorias, houve incremento das equipes de especialistas e operacionais da WTW, para a negociação e desenvolvimento dos produtos abaixo relacionados:

- Seguro Empresarial Alimentação Fora do Lar;
- Seguro Empresarial Mercado PET;
- Responsabilidade Civil para Advogados.

Seguro Rural

Aprimoramento na esteira de contratação do Seguro Rural, para fazer frente as novas definições estratégicas da CAIXA ao ampliar a oferta das suas linhas de crédito rural no mercado;

- Negociação junto às seguradoras para disponibilização de limites em importância segurada para atendimento às demandas da CAIXA;

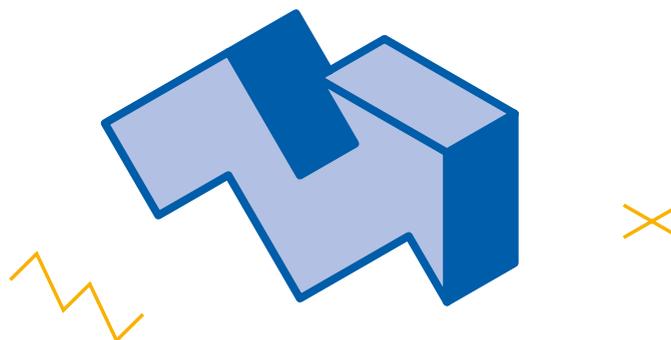
- Treinamentos sobre os produtos de Seguro Rural para os PAs AGRO e Agência com vocação para o agronegócio;
- Participação nas feiras do agronegócio estratégicas para a atuação da CAIXA;
- Implementação de rotinas que viabilizarão a cotação prévia do Seguro Custeio Agrícola, assim que o gerente informa no sistema as condições negociadas com cliente para a operação de crédito;
- Definição e/ou melhoria de fluxo dos principais processos de manutenção, inclusive pagamento de sinistro;
- Alinhados à estratégia de negócios da CAIXA, concomitante ao lançamento do “Painel de Renovação” para a CAIXA, reforço/ampliação na operação de renovação pela WTW;
- Proposta de parcelamento de prêmio nas renovações em análise pela CAIXA;

- Estruturação da página da WTW no site da CAIXA Seguridade com a apresentação do portfólio de produtos da WTW;
- Proposição de remuneração de venda de produtos nos canais parceiros (CCAs e Lotéricos) em análise pela CAIXA;
- Proposição de remuneração aos empregados CAIXA que participam da venda ativa dos produtos de Seguro Rural.

Esclarecemos que dos trabalhos já propostos, seguem com implementação em andamento e devendo ser considerados como metas para 2024:

- Aperfeiçoamento do sistema de cotações na plataforma de vendas;
- Melhorias na navegabilidade das jornadas de vendas dos seguros disponíveis na plataforma de comercialização;

- Modernização das interfaces tecnológicas entre CAIXA e Co-corretora;
- Expansão da rotina de cotação prévia para penhor rural (máquinas e equipamentos);
- Estudo comparativo das coberturas de penhor rural ofertadas por seguradoras e as exigidas pela CAIXA, a título de consultoria, com intuito de subsidiar a área de produtos de crédito rural em melhorias de processos e em equiparação da norma CAIXA à realidade de mercado; e
- Ofertas de novos produtos, especialmente voltados para proteção financeira de clientes da CAIXA.



MDS Corretora

Em dezembro de 2021, a Corretora MDS entrou em operação no balcão CAIXA para atuar com Seguros de Automóveis, com os esforços a serem canalizados para aquela operação, objetivando a continuidade da oferta deste ramo de seguros para os clientes da CAIXA.

No primeiro momento, a plataforma permitia cálculos simultâneos junto à Allianz, Mapfre e Tokio Marine, retornando as melhores ofertas dessas Seguradoras, de acordo com as necessidades do cliente, considerando o valor total do seguro, a franquia e o parcelamento.

A plataforma da Corretora também permite o acompanhamento/consulta das cotações e das propostas efetivadas por cada Unidade de venda.

Em maio de 2022, contamos com a sensibilização do seguro no Time de Vendas, contabilizando

50 pontos por venda, para incentivo às vendas, e a inclusão da Seguradora Sompo na plataforma Multicáculo, a quarta Seguradora para disponibilização de cotações simultâneas para a escolha do cliente.

Comunicamos à rede CAIXA, em agosto de 2022, portfólio completo previsto para início da operação, com seis Seguradoras – Allianz, Mapfre, Tokio Marine, Sompo, Suhai e Zurich –, permitindo até 20 cotações simultâneas, propiciando maior competitividade entre as referidas Seguradoras para a escolha do cliente.

Em 2023, o foco foram as demandas relacionadas à melhoria do produto. Implantamos a 1ª fase da personalização das propostas de Seguro Auto, sendo possível alterar os parâmetros de cobertura de vidro, franquia, % tabela Fipe, assistência 24h + guincho e carro reserva. Em maio, divulgamos à Rede CAIXA a possibilidade de contratação de Seguro Auto para o segmento de frotas de veículos, caminhões e veículos premium.

Do ponto de vista do marketing, atualizamos a página sobre o Seguro Auto, reforçamos o posicionamento da marca no WhatsApp para facilitar a identificação da parceria ao cliente externo, além da participação da MDS em eventograma da CAIXA e CAIXA Seguridade.

Para 2024, o objetivo é reestruturar a plataforma Multicáculo para que contemple todas as funcionalidades de venda, pós-venda e acompanhamento gerencial (BI), alavancar as vendas de forma exponencial, bem como estruturar a operação dos Produtos de Seguridade.

Para o bloco Produtos de Seguridade, conforme definido no documento “Oportunidade de Acordo Operacional”, serão considerados as oportunidades dos ramos operados pelas JV da CAIXA Seguridade na venda de produtos de Seguros de Vida, Residencial e Prestamista, planos de Previdência, títulos de Capitalização e cotas de Consórcio. Acrescentamos aos projetos para 2024 distribuição do Seguro Auto na Rede Parceira da CAIXA.



Alper Corretora

Acordo operacional entre as empresas firmado em maio de 2021, tiveram início os trabalhos da Corretora Alper com definição do modelo de negócio contratação das equipes técnicas e operacionais para alinhamento do modelo de gestão do projeto com a CAIXA Corretora. A Corretora Alper iniciou sua atuação no balcão CAIXA em junho de 2022, com a oferta de planos de Saúde e Odonto, nos canais de distribuição da CAIXA.

No segmento de Pessoa Jurídica, os empregados das redes de Atacado e Varejo fazem a indicação dos clientes prospectados, sendo que o contato e a negociação com a empresa são realizados pela equipe especializada da Alper.

Neste modelo, a Alper apresenta ao responsável da empresa os produtos de Saúde e Odonto de seguradoras parceiras com experiência no mercado: Amil, Central Nacional Unimed, Grupo NotreDame Intermédica – GNDI, Hapvida, Porto Seguro e SulAmérica.

Para os clientes Pessoa Física, foi iniciado o piloto de vendas dos planos odontológicos nas superintendências regionais de Campinas (SP), Ceará (CE) e Norte de Goiás (GO) e, em julho de 2022, ocorreu a expansão nacional à toda Rede CAIXA.

Os planos odontológicos ofertados são de empresas parceiras com expertise neste mercado: Hapvida, Metlife e SulAmérica. Nesse plano, o empregado CAIXA realiza a venda direta em plataforma da Seguridade, com a oferta de três planos disponíveis:



Básico

no valor de R\$ 40,00 compreende o rol mínimo de procedimentos e eventos em Saúde estabelecidos pela ANS;



Mais

no valor de R\$ 110,00 inclui, além do rol mínimo da ANS, procedimentos relacionados a ortodontia;



Especial

no valor de R\$ 140,00 contempla o rol mínimo ANS e coberturas relacionadas a próteses.

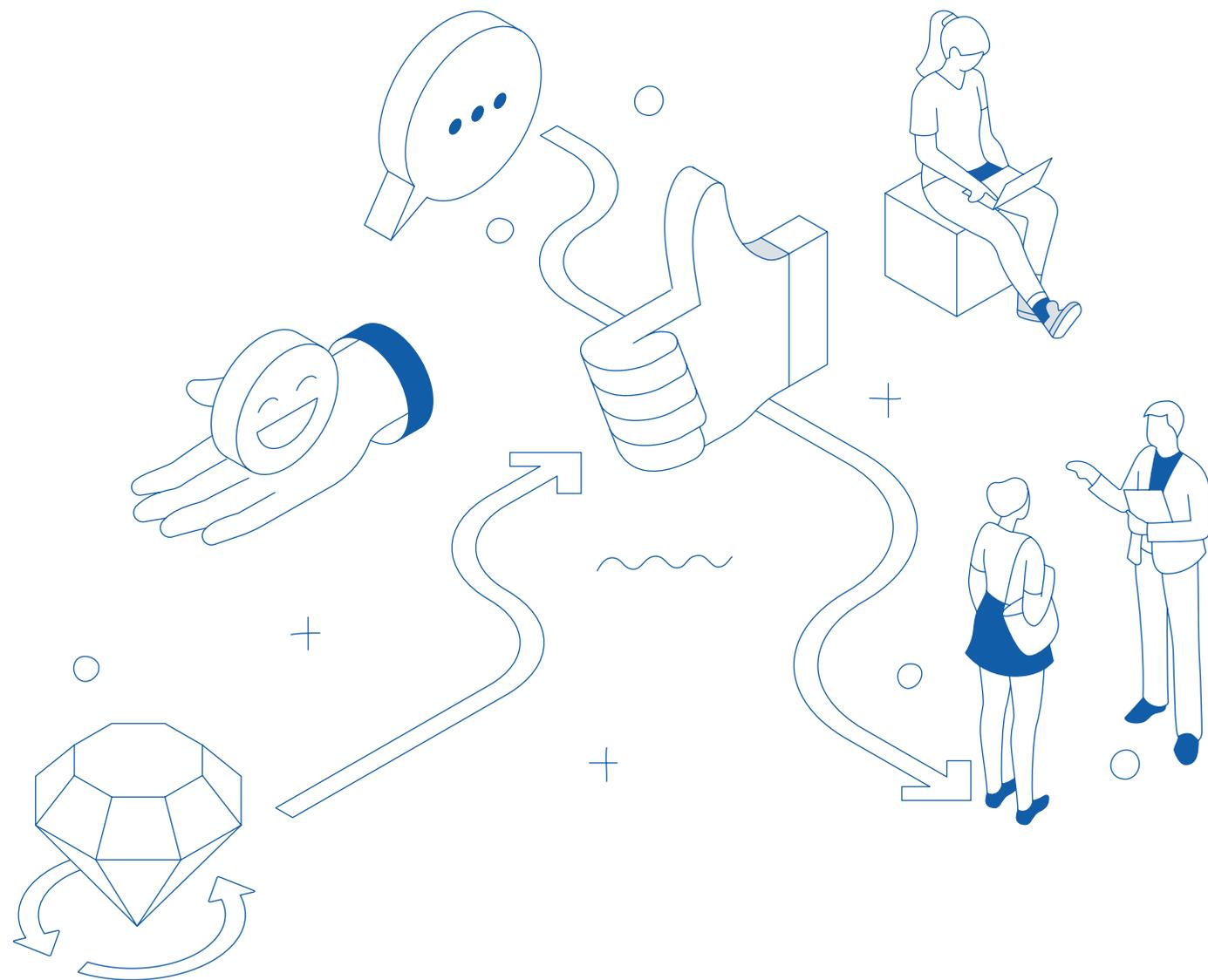
A plataforma de vendas, acessada pelo [portal](#), opções Seguro Odonto PF e Seguro Saúde PJ, também permite que o empregado consulte as cotações já realizadas e propostas pendentes, além do acompanhamento de todas as fases da negociação do cliente junto à Alper, até o fechamento da apólice, permitindo, inclusive, consultar o valor do contrato negociado.

Para a comercialização dos produtos da Alper, a premissa foi utilizar um modelo simplificado para oferta direta de plano odontológico no balcão e realizar venda consultiva para clientes PJ, através da geração dos *leads*, priorizando preço e processo de vendas, gerando no mínimo três ofertas por região.

Com os produtos da Alper já operacionais, foram priorizadas ações de divulgação. Em fevereiro de 2023, foi incluída a página da Alper no site da CAIXA Seguridade, onde constam as informações do produto. O site é destinado a clientes externos e portal de entrada de todos os produtos de Seguridade.

A Alper também produziu vídeo para divulgação dos produtos, não apenas aos clientes externos mas também aos próprios empregados CAIXA, demonstrando de forma clara e objetiva como é realizada a comercialização e indicação dos produtos Seguro Odonto e Seguro Saúde. A Alper participou de ações comerciais conduzidas pela CAIXA Seguridade e pela CAIXA, tais como Aniversário da CAIXA, Semana do PME, Mês do Cliente e Outubro Rosa.

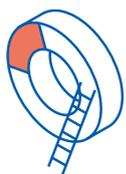
Em 2024, espera-se o reposicionamento dos produtos Odonto e Saúde no balcão/canais CAIXA para a sustentabilidade da operação Alper/CAIXA Corretora/CAIXA Seguridade. Também como objetivo para 2024, será acrescentada a distribuição do Seguro Odontológico na Rede Parceira da CAIXA.



Informações
adicionais podem
ser obtidas **aqui**.

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

A CAIXA Corretora, em seu Planejamento Estratégico Institucional, definiu como um de seus valores a responsabilidade socioambiental e a governança. Nessa concepção, encontra-se incorporado no mapa estratégico da CAIXA Corretora as acepções da sustentabilidade, geração de valor social, bem-estar e concepção de futuro, desdobrando os seguintes elementos da estratégia corporativa que dialogam diretamente com uma estratégia sustentável:



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.



Visão

Ser referência no mercado segurador pela amplitude do portfólio, atendendo a todas as necessidades dos clientes e contribuindo com os resultados sustentáveis da CAIXA.



Valores

Confiabilidade
Orientação ao Cliente
Busca pela Excelência
Responsabilidade Socioambiental e Governança
Inovação e Simplicidade
Ética e Integridade.



Rol de objetivos estratégicos:

Assegurar resultados sustentáveis; e ampliar a eficiência operacional.



Rol de valores empresariais:

Confiabilidade; Orientação ao Cliente; busca pela Excelência; Responsabilidade Socioambiental e Governança; Inovação e Simplicidade; Ética e Integridade.

A indústria de seguros tem um papel crucial na sociedade, fornecendo proteção financeira contra diversos riscos. No entanto, os produtos de seguros também podem ter um impacto significativo em questões sociais, ambientais e climáticas.

Aspectos sociais

- **Inclusão financeira:** Os seguros podem promover a inclusão financeira, fornecendo acesso à proteção para populações marginalizadas, que geralmente não têm acesso a serviços bancários tradicionais. Microseguros, por exemplo, são produtos de seguro acessíveis e direcionados a pessoas de baixa renda.
- **Desenvolvimento da comunidade:** As empresas de seguros podem investir em programas de desenvolvimento da comunidade para apoiar iniciativas locais e melhorar a qualidade de vida das pessoas.
- **Governança corporativa:** As práticas de governança corporativa das empresas de seguros podem influenciar seu impacto social, como a promoção da diversidade e inclusão no local de trabalho e a adoção de práticas de negócio éticas.

Aspectos ambientais

- **Subscrição de riscos:** As empresas de seguros precisam considerar os riscos ambientais ao subscrever apólices, como os riscos associados a mudanças climáticas, eventos climáticos extremos e poluição.
- **Investimentos:** As empresas de seguros podem direcionar seus investimentos para projetos sustentáveis e com baixo impacto ambiental, como energia renovável e infraestrutura verde.
- **Gestão de sinistros:** A gestão de sinistros pode ser realizada de forma ambientalmente responsável, por exemplo, priorizando a reparação em vez da substituição de bens danificados e utilizando materiais reciclados.

Aspectos climáticos

- **Adaptação às mudanças climáticas:** Os produtos de seguros podem ser utilizados para ajudar as comunidades a se adaptar aos impactos das mudanças climáticas, como inundações, secas e tempestades.
- **Mitigação das mudanças climáticas:** As empresas de seguros podem incentivar a adoção de práticas de baixo carbono por seus clientes, oferecendo descontos em apólices para empresas que investem em eficiência energética ou energias renováveis.
- **Divulgação de riscos climáticos:** As empresas de seguros podem divulgar os riscos climáticos que enfrentam e as medidas que estão tomando para gerenciá-los, o que pode contribuir para uma maior transparência e responsabilidade no setor financeiro.

Exemplos de iniciativas

Allianz  **Allianz:** A Allianz lançou o programa Novatlantica, que investe em *startups* que desenvolvem soluções para os desafios sociais e ambientais.



AXA: A AXA criou o *AXA Research Fund*, que financia pesquisas sobre os impactos das mudanças climáticas e como o setor de seguros pode se adaptar.

A indústria de seguros tem o potencial de contribuir significativamente para o desenvolvimento social, ambiental e sustentável. Ao incorporar considerações sociais, ambientais e climáticas em suas operações e produtos, as empresas de seguros podem ter um impacto positivo no mundo.



TABELAS ADICIONAIS



TABELAS ADICIONAIS

Descrição dos produtos e serviços no portfólio da carteira de run-on do bancassurance CAIXA

Portfólio Completo – Bancassurance CAIXA 2023, com descrição de cada produto e serviço/assistências

<p>Seguros</p>	<p>Com uma modelagem bastante inclusiva, os Microseguros, especialmente desenvolvidos para proporcionar a inclusão social e financeira da população de menor renda, dos microempreendedores individuais e das microempresas, reduzem sua vulnerabilidade e fortalecem sua capacidade de recuperação diante de eventos adversos.</p>	<p>Seguro Habitacional: o Seguro Habitacional tem como objetivo proteger as partes envolvidas em um contrato de financiamento imobiliário no que se refere aos eventos previstos na apólice. É composto por duas coberturas principais: 1) Morte e/ou Invalidez Permanente (MIP): esta cobertura tem como objetivo quitar o saldo devedor do mutuário ou parte do saldo devedor, em caso de participação de mais de um mutuário pactuando renda no contrato de financiamento; e 2) Danos Físicos ao Imóvel (DFI). Esta cobertura se refere aos seguintes eventos: incêndio; queda de raio e explosão; vendaval; furacão, ciclone, tornado e granizo; desmoronamento total e desmoronamento parcial, entendendo-se como tal o desabamento de colunas, laje de piso ou de teto, paredes, telhados, muro, cercas e vigas de sustentação; ameaça de desmoronamento devidamente comprovada por autoridade competente; alagamento; e destelhamento (em consequência dos eventos acima citados). Além disso, o Seguro Habitacional da CAIXA Residencial, em caso de contratação de cobertura adicional, garante coberturas para Danos ao Conteúdo do Imóvel (DFC) e também oferece serviços de assistência. Este produto residencial, DFC, oferece as seguintes coberturas, de acordo com o plano contratado: incêndio e explosão; danos elétricos; desmoronamento; pagamento de aluguel; e roubo ou furto mediante arrombamento. Também de acordo com o plano contratado, o cliente pode contar com as seguintes assistências: chaveiro; encanador; eletricista; vidraceiro; desentupimento; limpeza de residência; mudança e guarda de volume; cobertura provisória de telhado; e vigilância. E, exclusivamente para o público do Programa Minha Casa, Minha Vida, a opção dos serviços de assistências: auxílio funeral e cesta básica. Em todos os planos de Seguro Habitacional com DFC, o segurado concorre a sorteios mensais que poderão quitar ou amortizar o seu financiamento.</p> <p>*Habitacional Mais: para a linha de financiamento do Programa Minha Casa, Minha Vida. Este plano conta com as seguintes assistências: chaveiro; encanador; eletricista; vidraceiro; desentupimento; limpeza de residência; mudança e guarda de móveis; cobertura provisória de telhado; vigilância; assistência funeral; e cesta básica. Este produto conta também com sorteios mensais de até R\$ 350 mil, que pode quitar ou amortizar o financiamento.</p> <p>**Habitacional Especial: para as linhas de financiamento: Sistema Brasileiro de Poupança (SBPE) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Este plano conta com as seguintes assistências: chaveiro; encanador; eletricista; vidraceiro; desentupimento; limpeza de residência; mudança e guarda de volume; cobertura provisória de telhado; e vigilância. Este produto conta também com sorteios mensais de até R\$ 750 mil, que pode quitar ou amortizar o financiamento.</p>
-----------------------	---	---

Portfólio Completo – Bancassurance CAIXA 2023, com descrição de cada produto e serviço/assistências

Seguros

Com uma modelagem bastante inclusiva, os Microseguros, especialmente desenvolvidos para proporcionar a inclusão social e financeira da população de menor renda, dos microempreendedores individuais e das microempresas, reduzem sua vulnerabilidade e fortalecem sua capacidade de recuperação diante de eventos adversos.

Seguro Residencial: o CAIXA Seguro Residencial conta com coberturas e assistências diferentes pensadas para atender as necessidades do lar e garantir o bem-estar da família, oferecendo coberturas para danos causados à residência (em consequência de incêndio, explosão, queda de raio, fumaça e queda de aeronaves) e cobertura fixa, além das coberturas de contratação opcional, como: danos elétricos; vendaval; furacão; tornado; ciclone; granizo; roubo e furto (de bens e de equipamentos portáteis) por arrombamento; pagamento de aluguel; responsabilidade civil familiar; quebra de vidros, mármore e granito; impacto de veículos terrestres; e tumulto, greve, *lockout* e placas solares, que podem ser contratados adicionalmente. Este seguro disponibiliza um número da sorte por apólice, para concorrer a sorteios mensais de R\$ 20 mil, e também oferece desconto para funcionários da CAIXA e familiares próximos, por meio do Seguro Residencial Exclusivo.

***Seguro Residencial Fácil:** o CAIXA Seguro Residencial Fácil abrange, por um preço acessível, as principais coberturas à residência em decorrência de: incêndio; explosão; queda de raio; fumaça e queda de aeronaves; roubo e furto de bens mediante arrombamento; e perda e pagamento de aluguel. Além disso, conta com serviços de assistência para atender a necessidades básicas, como: chaveiro; encanador; eletricitista; desentupimento; e vidraceiro. No caso de evento previsto: limpeza de residência; guarda da residência/vigilância; mudança e guarda de móveis; cobertura provisória de telhados; hospedagem; despesas com restaurante e lavanderia; regresso antecipado; recuperação de veículos; transmissão de mensagens urgentes; serviço de informação. Este produto também conta com um número da sorte por seguro contratado, e o cliente concorre, todo mês, a sorteios mensais de R\$ 20 mil.

Seguro de Vida: produto formatado para proteção da família do segurado em caso de morte e doenças graves. Neste último caso, o seguro garante o pagamento do tratamento e os cuidados necessários. Conta com Assistência Funeral e *Check Up Lar*.

Seguro de Acidentes Pessoais: produto destinado ao pagamento dos beneficiários em caso de acidente. Conta com Assistência Farmácia, Assistência Funeral familiar, acesso a consultas e exames, assistência cesta básica e sorteios mensais.

Seguro Bem-Estar: seguro que garante o pagamento de indenização em caso de morte por acidente do segurado.

Microseguro Amparo: produto destinado ao pagamento de indenização aos beneficiários em caso de morte acidental do segurado. Também oferece sorteios mensais, serviços de auxílio funeral e cesta alimentícia (no caso de morte do segurado).

Seguro Vida Mulher: veja descrição no quadro “Portfólio Sustentabilidade”.

Seguro Vida Multipremiado: produto destinado ao pagamento de indenização aos beneficiários em caso de morte do segurado. Também conta com diversas assistências, e os clientes concorrem a sorteios mensais.

Seguro Vida Sênior: produto destinado ao pagamento de indenização aos beneficiários em caso de morte do segurado. Também conta com serviços de assistência.

Portfólio Completo – Bancassurance CAIXA 2023, com descrição de cada produto e serviço/assistências

Seguros	Com uma modelagem bastante inclusiva, os Microseguros, especialmente desenvolvidos para proporcionar a inclusão social e financeira da população de menor renda, dos microempreendedores individuais e das microempresas, reduzem sua vulnerabilidade e fortalecem sua capacidade de recuperação diante de eventos adversos.	<p>Seguro Vida da Gente: produto destinado ao pagamento de indenização aos beneficiários em caso de morte do segurado. Também conta com diversas assistências e os clientes concorrem a sorteios mensais.</p> <p>Seguro Prestamista: realiza o pagamento do empréstimo junto à CAIXA – pagamento parcial ou total do empréstimo ou indenização aos beneficiários. Disponível para as linhas de crédito da CAIXA, sendo as principais: crédito consignado; crédito pessoal; Crédito Direto CAIXA (CDC); Construcard; cheque especial; crédito rural; microcrédito; financiamento de veículo; consórcio; e financiamento estudantil (FIES).</p>
Consórcio	O consórcio é um modelo de aquisição baseado na união de pessoas ou empresas que contribuem financeiramente, em um período pré-determinado, para um fundo comum com o objetivo de adquirir bens ou serviços. Os participantes pagam parcelas mensais e, por meio de sorteios ou lances, têm a chance de ser contemplados com a carta de crédito para realizar a compra do bem desejado antes do término do plano, sendo uma popular alternativa para a compra de imóveis, veículos leves e veículos pesados. O produto se subdivide em três linhas principais (veículos leves; veículos pesados; e imobiliário) e uma variação específica para fomentar a inclusão social (denominada Consórcio da Gente).	<p>Consórcio Veículos Leves: produto destinado a todos os públicos, com prazo de duração de até 80 meses e cartas de crédito de R\$ 15 mil a R\$ 180 mil, para aquisição de veículos leves (veículos automotores, elétricos, motos etc.).</p> <p>Consórcio Veículos Pesados: produto destinado a todos os públicos, com prazo de duração de até 100 meses e cartas de crédito de R\$ 200 mil a R\$ 1 milhão, para aquisição de veículos pesados (caminhões, maquinários, ônibus, equipamentos agrícolas etc.).</p> <p>Consórcio Imobiliário: produto destinado a todos os públicos, com prazo de duração de até 200 meses e cartas de R\$ 50 mil a R\$ 900 mil, para aquisição de imóveis (casa, apartamento, terreno, construção, reforma etc.).</p> <p>Consórcio da Gente (CDG): em julho de 2023, a CAIXA Consórcio reforçou seu compromisso de estar mais presente e alinhada à sustentabilidade ao lançar essa linha de produtos voltada para o público de baixa renda, com taxas de administração reduzidas e prazos diferenciados. Veja mais no quadro “Portfólio Sustentabilidade” (aqui).</p>
Capitalização	Portfólio composto por produtos das modalidades a) Tradicional, b) Filantropia Premiável, c) Incentivo; com dois tipos de pagamento – único e mensal; comercializados pela Central de Atendimento e/ou nos canais de venda físicos da CAIXA: máquinas de autoatendimento (ATM); CAIXA executivos (atendimento rápido); mesas de atendimento; lotéricas; e correspondentes bancários.	<p>CAP Ganhador PM: comercializado na modalidade tradicional, esse título de capitalização tem pagamentos mensais e vigência de 72 meses. O tíquete varia entre R\$ 30,00 e R\$ 200,00. Os sorteios são realizados todos os sábados pela Loteria Federal.</p> <p>CAP Ganhador PU: com tíquete entre R\$ 200,00 e R\$ 4 mil, o título compõe o portfólio de produtos na modalidade tradicional, com pagamento único e vigência de 48 meses. O sorteio é realizado pela Loteria Federal no último sábado do mês e o sorteio especial no último sábado do mês posterior ao início da comercialização da série.</p> <p>XCAP do Bem: título de pagamento único na modalidade de filantropia premiável, que atualmente apoia a Federação Nacional das APAES (FenAPAE). O valor do título é de R\$ 20,00, e metade é destinada diretamente à instituição beneficiada. Veja mais no quadro “Portfólio Sustentabilidade” (aqui).</p>
Previdência	Contribuição com uma quantia de dinheiro por determinado período, com rendimento e resgate quando necessário. Os rendimentos dão-se por rendimento de carteira de fundos de investimento pré-definidos.	<p>Prev Crescer: direcionado a crianças e adolescentes, visando contribuir com a realização de projetos futuros e proteção por meio de indenização na ausência dos responsáveis financeiros.</p>

Portfólio Completo – Bancassurance CAIXA 2023, com descrição de cada produto e serviço/assistências

<p>Previdência</p>		<p>Prev Mulher: oferece uma cobertura exclusiva para o caso de gravidez gemelar por fecundação natural, iniciativa única no mercado. São soluções que partem de diferentes realidades para transformar vidas. O produto já contava com a assistência ginecológica, com consultas e exame Papanicolau gratuitos e, em 2023, recebeu o acréscimo da assistência Hellomed, que dá desconto de até 65% para clientes, cônjuge e filhos até 21 anos ou filhos estudantes até 24 anos, em consultas e exames médicos e odontológicos em todo o país.</p>
<p>Assistência</p>	<p>Serviços de assistência associados aos seguros ou assistências específicas.</p>	<p>Rapidex Tradicional: disponibiliza assistências para casa, carro e moto (serviços de chaveiro, mão de obra hidráulica e elétrica, reboque, troca de pneu e outros), além de sorteios mensais de R\$ 10 mil líquidos de IR.</p> <p>Rapidex Mulher: além das assistências para casa, carro e moto (serviços de chaveiro, mão de obra hidráulica e elétrica, reboque, troca de pneu e outros), o produto é pioneiro no mercado ao oferecer orientação jurídica e criação de rede de proteção à mulher em situação de violência. O Rapidex Mulher oferece ainda o Programa de Orientação Nutricional, com acesso a modelos de cardápios e profissionais qualificados, e também o Portal de Educação, conteúdo de aprendizagem online e perguntas a professores para auxiliar os filhos desde a Educação Infantil até o Ensino Médio, além da preparação para o Enem e Encceja. As clientes participam de sorteios mensais, concorrendo a R\$ 10 mil.</p> <p>Rapidex Lar: desenvolvido exclusivamente para os clientes do CAIXA Tem, oferece os serviços de chaveiro e mão de obra hidráulica e elétrica, além de sorteios mensais de R\$ 10 mil líquidos de IR.</p> <p>Rapidex MEI: oferece coberturas específicas do interesse desse tipo de público e tem como diferenciais a Consultoria Financeira e a Assistência Tecnológica ilimitada, além de sorteios mensais de R\$ 10 mil líquidos de IR. Teve sua comercialização iniciada em 08/23.</p> <p>Rapidex do Bem: tem como diferenciais as coberturas Assistência Funeral e Residencial Ampliada (como cobertura provisória de telhados, hospedagem e limpeza), e a destinação de 1% da arrecadação para organizações sem fins lucrativos que prestam suporte a vítimas de desastres naturais, além de sorteios mensais de R\$ 10 mil líquidos de IR. Teve sua comercialização iniciada em 11/2023.</p> <p>Coberturas B2B com características socioambientais:</p> <p>Descarte ecológico: disponível atualmente para a carteira B2B, essa cobertura oferece o serviço de coleta e o descarte responsável de móveis e equipamentos, com um processo certificado de destinação responsável, garantindo ao segurado a adoção de boas práticas de sustentabilidade. Esse descarte ainda avalia o produto descartado para possível doação a entidades assistenciais previamente cadastradas.</p> <p>Consultoria ambiental: assistência que contempla a orientação para utilização eficiente de energia elétrica, como o consumo de equipamentos, consultoria para o uso de iluminação natural com objetivo de redução de custos com energia, orientações para o uso eficiente de água e dicas para o reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.</p> <p>Projeto Ecoeficiente: consiste na indicação de profissionais qualificados para desenvolvimento de projetos, como a captação de água das chuvas, implantação de telhado verde, reaproveitamento de recursos naturais, entre outros.</p>

Portfólio Completo – Bancassurance CAIXA 2023, com descrição de cada produto e serviço/assistências

Assistência		<p>Descarte ecológico de óleo: assistência que destina corretamente o óleo utilizado pelos clientes, seguindo as prerrogativas da logística reversa e evitando, assim, a poluição causada por esse resíduo ao meio ambiente, além de proteger as redes de drenagem.</p> <p>Fornecimento de caçamba: para a colocação de entulho, mediante solicitação do segurado na Central de Atendimento, conforme o plano que possui.</p>
--------------------	--	---

Eventos, campanhas, projetos e ações de engajamento e mobilização em sustentabilidade

Empresa	Curso ou evento	Breve descrição do curso ou evento	Mês de realização	Carga horária	Público-alvo	Nº de participantes	Carga horária total
	Palestra sobre consumo consciente e sustentável	Palestra sobre o tema de consumo consciente e sustentável, com o objetivo de engajar os colaboradores na reflexão sobre um novo formato de consumo. Durante o evento, foi disponibilizada planilha de gastos para as boas práticas em consumo consciente.	Setembro	4h	Colaboradores	39	156h
	Palestra sobre sustentabilidade	Palestra sobre temas de sustentabilidade, sob uma perspectiva abrangente, com o intuito de promover reflexão sobre essa vertente no Planejamento Estratégico.	Outubro	1h30	Colaboradores	70	105h
	Palestra sobre gases de efeito estufa e mudanças climáticas	Palestra sobre desafios globais, mudanças climáticas, emissão de GEE e compensação de carbono.	Novembro	1h30	Colaboradores	70	105h
	Curso introdutório de sustentabilidade	Curso introdutório sobre sustentabilidade, composto por três unidades e dez lições que abordam o que é o desenvolvimento sustentável, o conceito de sustentabilidade ambiental, social e econômica e, por fim, a responsabilidade que temos em relação a este tema, de forma a promover reflexão e engajamento das equipes.	Dezembro	1h	Colaboradores	188	188h

Empresa	Curso ou evento	Breve descrição do curso ou evento	Mês de realização	Carga horária	Público-alvo	Nº de participantes	Carga horária total
CAIXA Residencial	Trilha de diversidade e inclusão	Trilha composta por dois cursos, sendo eles: Diversidade humana no ambiente de trabalho: o curso é formado por três unidades e contém nove lições que trazem reflexões sobre a diversidade humana no ambiente de trabalho e apresenta os benefícios corporativos da construção de um espaço de trabalho que celebre as diferenças. Inclusão de pessoas com deficiência: o curso é formado por três unidades, contém nove lições e visa oferecer um contato inicial do colaborador com as questões relacionadas à pessoa com deficiência, abordando temáticas relacionadas a inclusão, educação e mercado de trabalho.	Junho	10h	Colaboradores	29	290h
	Bate-papo sobre sustentabilidade	Roda de conversa dos gestores da CAIXA Residencial com o gerente executivo de Estratégia e Sustentabilidade da CAIXA Seguridade, Silvio Trida, sobre a internalização da sustentabilidade nos negócios. Evento transmitido online, com participação de 17 pessoas.	Dezembro	1h30	Colaboradores	17	25h30
CAIXA Vida e Previdência	Palestra: Da inspiração à ação O futuro se faz no presente	Palestra para alinhamento de conceitos de sustentabilidade, disseminando diretrizes e promovendo engajamento no cuidado com o meio ambiente e com a sociedade, em diferentes dimensões.	Junho	1h	Colaboradores	304	304h
	Palestra: Mulheres que mudam o futuro	Palestra virtual ministrada por ocasião do Dia Internacional das Mulheres, abordando as lutas femininas numa perspectiva histórica e os desafios atuais.	Março	1h30	Colaboradores	314	471h
CAIXA Seguridade	Palestra: Assédio moral e sexual	Palestra destinada a empregados e dirigentes da CAIXA Seguridade e CAIXA Corretora, para tratar de temas como assédio moral e sexual, discriminação e etiqueta empresarial.	Novembro	2h	Colaboradores e dirigentes da Holding CAIXA Seguridade	130	130h
	Evento Anual de Compliance	Realizado sempre no mês de dezembro, próximo ou no próprio dia 09/12, Dia Internacional de Combate à Corrupção, este evento tornou-se uma tradição da CAIXA Seguridade. Foi realizado por seis anos consecutivos, mesmo durante a pandemia, dada a importância da discussão do assunto, sendo este o sétimo ano do evento e o segundo em parceria com a CAIXA Asset e CAIXA Cartões, demonstrando o comprometimento das três empresas do conglomerado CAIXA na promoção e manutenção de um ambiente ético e íntegro.	Dezembro	4h	Colaboradores e dirigentes da Holding CAIXA Seguridade	120	480h

Empresa	Curso ou evento	Breve descrição do curso ou evento	Mês de realização	Carga horária	Público-alvo	Nº de participantes	Carga horária total
	Palestra: Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil	Palestra ministrada pela subsecretária de Estatísticas e Estudos do Trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e mestre em Economia, Sra. Paula Montagner. Sobre a temática “Trabalho infantil: como as empresas podem atuar para combater”, o evento promoveu a conscientização sobre essa forma de violação dos direitos humanos, orientando como prevenir, combater e promover soluções envolvendo o Estado, o setor privado e a sociedade civil.	Junho	1h	Colaboradores e dirigentes da Holding CAIXA Seguridade	90	90h
	Palestra: Dia do Orgulho LGBTQIAP+	Palestra ministrada por empregado da CAIXA Seguridade sobre o significado da data, origens históricas da luta por direitos da população LGBTQIAPN+, nivelamento conceitual e significado da sigla, com aprofundamento sobre cada letra que a compõe. Por fim, o palestrante expôs seu relato pessoal e compartilhou experiências para inspirar os participantes.	Junho	1h	Colaboradores e dirigentes da Holding CAIXA Seguridade	91	91h
	1ª Maratona de Produtos ASG	Oficina/workshop presencial, realizada em São Paulo (SP). Consistiu na análise do portfólio atual da CAIXA Seguridade, contemplando o rol dos produtos operados pelas empresas CAIXA Vida e Previdência, CAIXA Capitalização, CAIXA Consórcio e CAIXA Assistência. As duas oficinas presenciais oferecidas resultaram no desenvolvimento, a partir da definição de um protocolo para modelagem de produtos, de protótipos com adicionalidades socioambientais para composição de um novo portfólio de produtos sustentáveis para aprimoramento do “Portfólio Sustentabilidade” (veja aqui). Parte dos protótipos desenvolvidos tiveram análise de viabilidade concluída em 2023. Um dos produtos modelados na Oficina, o Rapidex do Bem, foi lançado ainda em 2023 (veja aqui). Ao final da atividade, também foi gerado um protocolo para modelagem de produtos com características de sustentabilidade para nortear as empresas participadas em modelagens futuras.	Setembro	16h	Especialistas em produtos e em sustentabilidade das empresas participadas e da Holding, além de convidados das demais áreas: Gestão de Riscos, Relacionamento com Investidores, Marketing e Estratégia Comercial	38	608h
	Palestra: O que a sustentabilidade e ASG têm a ver com o Negócio de Seguridade? Oportunidades para geração de valor compartilhado	Palestra mista (presencial, com transmissão online) em Brasília, realizada em novembro, com a presença dos colaboradores e diretores da CAIXA Seguridade e das empresas participadas que debateram, sob moderação de especialista, sobre os desafios da humanidade e sua relação com os negócios; práticas para geração de valor compartilhado e tendências e padrões de sustentabilidade aplicados ao mercado de seguridade; e boas práticas para avançar na agenda.	Novembro	2h	Colaboradores e dirigentes da Holding CAIXA Seguridade e das empresas participadas da carteira de run-on	205	410h

Empresa	Curso ou evento	Breve descrição do curso ou evento	Mês de realização	Carga horária	Público-alvo	Nº de participantes	Carga horária total
CAIXA Seguridade	Palestra: A Governança como catalisadora do <i>Triple Bottom Line</i> : Como unir planeta, pessoas e lucro na gestão empresarial	Palestra virtual, com exposição de temas como os desafios globais de sustentabilidade e ESG na agenda dos executivos e do Conselho; governança tradicional e governança 2.0 para geração de valor compartilhado; propósito de sustentabilidade e ESG e os interesses dos <i>stakeholders</i> ; armadilhas fundamentais; e empresa justa.	Novembro	1h	Corpo dirigente, conselheiros, demais membros estatutários e representantes de sustentabilidade JV	21	21h
	Workshop sustentabilidade	Oficina de interação e formulação de proposta de ações em sustentabilidade para os próximos cinco anos. Na ocasião, as empresas participadas apresentaram as ações em sustentabilidade realizadas em 2023, planos para 2024 e perspectivas.	Novembro	2h	Diretores e equipes de Sustentabilidade da Holding	56	84h
Totais				51h		1.782	3.558h30

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
CAIXA Seguridade	Dia da Consciência Negra	Campanha com envio de <i>card</i> /e-mail marketing aos colaboradores e divulgação de postagem no LinkedIn em alusão à data.	Colaboradores, clientes e sociedade em geral	Canais de comunicação interna e externa via LinkedIn	Não se aplica	Novembro	Não se aplica	Não mensurado
	Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil	Campanha com envio de <i>card</i> /e-mail marketing aos colaboradores e divulgação de postagem no LinkedIn em alusão à data.	Colaboradores, clientes e sociedade em geral	Canais de comunicação interna e externa via LinkedIn	Brasília (DF); São Paulo (SP)	Junho	Não se aplica	128 empregados
	Dia do Orgulho LGBTQIAP+	Campanha com envio de <i>card</i> /e-mail marketing aos colaboradores e divulgação de postagem no LinkedIn em alusão à data.	Colaboradores, clientes e sociedade em geral	Canais de comunicação interna e externa via LinkedIn	Brasília (DF); São Paulo (SP)	Junho	Não se aplica	90 empregados

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Doação de água potável	Trata-se de ação voluntária de engajamento junto aos colaboradores, com divulgação interna e incentivo à doação de água potável ou recurso destinado à sua compra para a ONG Solidarietà VEGAN, que atende pessoas em situação de vulnerabilidade social, no centro de São Paulo (SP).	Pessoas em situação de vulnerabilidade social do centro de São Paulo (SP)	Canais de comunicação interna	Centro de São Paulo (SP)	Dezembro	291,50 litros de água adquiridos com o montante de R\$ 518,00 arrecadado	Público estimado de 150 pessoas, considerando 291,5 litros no total e dois litros para cada beneficiado
	Mulheres de favela – projeto de montagem de móveis	Projeto desenvolvido em parceria com a CAIXA e a CUFA, com a capacitação de mulheres em montagem de móveis com posterior cadastro na plataforma de contatos profissionais, possibilitando a geração de renda e gerando oportunidade para a transformação social.	Mulheres beneficiadas pelo projeto Mulheres de Favela	Não se aplica	Coutos (BA) e Heliópolis (SP)	Março a maio	Dois cursos de capacitação em montagem de móveis, um em Coutos, outro em Heliópolis	100 mulheres capacitadas
	Outubro Rosa (SP)	Trata-se de ação institucional de doação de kits de higiene a mulheres em situação de vulnerabilidade em São Paulo, com repasse à ONG Mulher Samaritana (conheça a ONG).	Mulheres atendidas pela ONG Mulher Samaritana	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP)	Outubro	100 kits doados	100 mulheres
	Outubro Rosa (DF)	Trata-se de ação institucional de doação de kits de higiene e beleza para mulheres apoiadas pela Rede Feminina de Combate ao Câncer, no Distrito Federal.	Beneficiárias atendidas pela Rede Feminina de Combate ao Câncer	Canais de comunicação interna	Brasília (DF)	Outubro	100 kits doados	100 mulheres
	Novembro Azul	Trata-se de ação institucional de doação de kits de higiene masculina para conscientização quanto ao câncer de próstata, com repasse à ONG Mulher Samaritana (conheça a ONG).	Homens atendidos pela ONG Mulher Samaritana	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP)	Novembro	100 kits doados	100 homens

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Dia das Crianças: Brincando e Cuidando do Meio Ambiente	Trata-se de ação institucional, com evento em alusão ao Dia das Crianças, em parceria com a CAIXA Cultural. Distribuição de pipocas doces e salgadas às crianças e seus pais/responsáveis, com a contratação de empresa especializada em fazer embalagem biodegradável. Na ocasião, foi apresentada a temática de conscientização ambiental para as crianças, abordando-se temas como água, lixo, biomas brasileiros e povos indígenas, além do cuidado com os animais.	Crianças e famílias participantes do evento	Canais de comunicação interna e externa	CAIXA Cultural - São Paulo (SP)	Outubro	800 unidades de pipoca	800 pessoas
	Café da manhã na Cinelândia	Ação mista institucional e com engajamento ao voluntariado, com oferta de café da manhã especial de Páscoa para 300 pessoas em situação de rua, no Rio de Janeiro	Pessoas em situação de rua na Cinelândia (RJ)	Canais de comunicação interna	Rio de Janeiro (RJ)	Abril	Não se aplica	300 pessoas beneficiadas
	Projeto Lá Vem História - Arte e Cultura nas Escolas	Patrocínio ao projeto "Lá Vem História - Arte e Cultura nas Escolas", com repasse à OSCIP Parceiros da Educação Rio como instituição interveniente. O projeto teve incentivo fiscal para apoio à cultura e atendeu 25 escolas da rede pública de ensino do município do Rio de Janeiro (RJ), com mediações de leitura, oficinas artísticas e eventos culturais. O projeto alcançou a premiação de terceiro lugar como Destaque de Capitalização no prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Complementar e Capitalização, realizado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNSEG).	Alunos beneficiados pelo projeto		Rio de Janeiro (RJ)	Mai a dezembro	16 mediadores de leitura; 33 artistas; 7 contrapartidas sociais; 960 livros doados; 192 turmas de Educação Infantil e Ensino Fundamental	8.016 alunos impactados

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Ação socioambiental na Ilha do Governador	Engajamento à ação voluntária. Ação desenvolvida em parceria com o Instituto da Criança. A ação promoveu a conscientização sobre a importância da preservação ambiental e a contribuição para a proteção dos recursos naturais no Hospital Municipal Nossa Senhora do Loreto, na Ilha do Governador (RJ), referência no atendimento de crianças com lábio leporino. As atividades práticas e educativas também envolveram o plantio de mudas, a limpeza de áreas verdes e doações para famílias atendidas pela instituição.	Crianças	Canais de comunicação interna	Ilha do Governador (RJ)	Setembro	25 voluntários; 146 latas de leite doadas; 300 mudas plantadas; 80 lanches distribuídos	Profissionais pertencentes ao quadro do hospital e pacientes
	Doação de agasalho	Ação mista institucional e com engajamento ao voluntariado, com doação de peças de inverno para a comunidade.	Comunidade selecionada no Rio de Janeiro (RJ), com intervenção da ONG Sparta	Canais de comunicação interna	Rio de Janeiro (RJ)	Junho a julho	50 itens doados	50 pessoas beneficiadas
	Doação de lenços	Ação institucional de doação de lenços para o Hospital Federal de Ipanema.	Mulheres com câncer em tratamento no Hospital Federal de Ipanema	Canais de comunicação interna	Rio de Janeiro (RJ)	Agosto a setembro	23 itens	Não mensurado; as doações foram entregues ao Hospital
	Doação de sangue (Hemorio)	Ação de engajamento ao voluntariado com mobilização de colaboradores para doação de sangue para o Hemorio.	Pacientes que recorrem ao Hemorio	Canais de comunicação interna	Rio de Janeiro (RJ)	Agosto	5 doações	Não mensurado
	Doação de leite especial	Ação mista (institucional e de voluntariado dos colaboradores), com doação de latas de leite especial para o Hospital Municipal Nossa Senhora do Loreto.	Crianças atendidas pelo Hospital Municipal Nossa Senhora do Loreto	Canais de comunicação interna	Rio de Janeiro (RJ)	Agosto	146 itens doados; doação institucional de R\$ 40.000 para construção de jardim	Não mensurado; as doações foram entregues ao Hospital

Empresa	Campanha/ projeto/ação	Breve descrição da campanha/ projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Doação de Cestas de Natal (PE)	Engajamento à ação voluntária, com doação de cestas de Natal para pessoas em vulnerabilidade social em Paulista (PE).	Pessoas em situação de vulnerabilidade social em Paulista (PE)	Canais de comunicação interna e LinkedIn	Pernambuco (PE)	Dezembro	100 itens	100 famílias beneficiadas
	Doação de Cestas de Natal (MG)	Engajamento à ação voluntária, com doação de cestas de Natal para pessoas em vulnerabilidade social em Uberlândia (MG).	Pessoas em situação de vulnerabilidade social em Uberlândia (MG)	Canais de comunicação interna e LinkedIn	Uberlândia (MG)	Dezembro	100 itens	100 famílias beneficiadas
	Ação de Natal - Comunidade Pedra Lisa (RJ)	Ação de Natal mista (institucional e de voluntariado dos colaboradores), com oferta de ceia e presentes para crianças da comunidade da Pedra Lisa (RJ), com a ONG Sparta Rio.	Pessoas em situação de vulnerabilidade social na comunidade da Pedra Lisa (RJ)	Canais de comunicação interna e LinkedIn	Rio de Janeiro (RJ)	Dezembro	100 itens	100 crianças e adolescentes
	Ação de Natal – Samambaia (DF)	Ação institucional com realização de evento para entrega de presentes de Natal para crianças assistidas pela ONG AMS - Associação dos Moradores de Samambaia, em Brasília (DF).	Crianças em situação de vulnerabilidade social em Samambaia (DF)	Não se aplica	Brasília (DF)	Dezembro	1.168 itens	2.270 pessoas, incluindo crianças, adolescentes e demais familiares
	Apoio ao projeto Rio Eco Pets	Engajamento à ação voluntária com coleta e doação de tampinhas e lacres para o projeto Rio Eco Pets.	ONG Rio Eco Pets	Canais de comunicação interna	Rio de Janeiro (RJ)	Desde 2021	42 kg de tampinhas coletadas em 2023	Não se aplica

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Mulheres de Favela – Projeto de Formação em Designer de Sobancelhas	<p>Oferta de curso de capacitação e material (kit para o trabalho) para mulheres em situação de vulnerabilidade social, como fomento à geração de renda e mentoria pelos seis meses seguintes, com “tira dúvidas” pelo WhatsApp como um facilitador.</p> <p>Dados adicionais da ação: Estatísticas da ação: 100% de mulheres; 69% solteiras; 50% residentes do Complexo da Penha; 46% mulheres negras, 46% mulheres pardas e 8% brancas; 50% não concluíram o Ensino Básico, 46% com Ensino Médio completo e apenas 4% com superior completo. Em paralelo, 77% não exercem atividade remunerada e, dentre as que exercem, 15% estão ligadas a trabalhos eventuais não formalizados. Contudo, a pesquisa revelou que 62% destas mulheres são as únicas responsáveis pelo sustento da família.</p>	Mulheres em situação de vulnerabilidade atendidas pelo projeto Mulheres de Favela	Canais de comunicação interna e LinkedIn	Complexo da Penha (RJ)	Março a abril + 6 meses de acompanhamento	<p>Curso de capacitação, com 12h de carga horária e 50 kits de trabalho doados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 evento de lançamento; ■ 50 mulheres formadas; ■ 12 horas de aula; ■ 50 kits distribuídos; ■ 6 meses de acompanhamento. 	50 mulheres foram capacitadas e receberam o kit de trabalho e acompanhamento por seis meses.
	Janeiro Branco	Campanha de comunicação interna para tratar do tema de valorização da saúde mental e emocional, incentivo à vida saudável e equilibrada e apresentação de dicas de saúde e bem-estar emocional.	Colaboradores	Canais de comunicação interna e LinkedIn	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Desde janeiro, permanente	Não se aplica	102 colaboradores e 13 estagiários. Total: 115

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Dia Mundial do Doador de Sangue	Ação de comunicação interna sobre o tema de solidariedade e conscientização sobre a doação de sangue.	Colaboradores internos da CAIXA Consórcio	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Junho - ação recorrente	Essa campanha foi um programa de conscientização e o RH não recebeu atestados pelas doações de sangue	Essa campanha foi um programa de conscientização e o RH não recebeu atestados pelas doações de sangue. Como a campanha ocorreu no mês de junho, tivemos 124 pessoas impactadas, o que era o número de colaboradores da época
	Dia do Orgulho LGBTQIAPN+	Ação de comunicação interna sobre o tema de conscientização sobre a luta contra a opressão e a busca pela igualdade, com foco na temática LGBTQIAPN+.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Junho - ação recorrente	Não se aplica	111 colaboradores; 11 estagiários; 2 menores aprendizes. Total: 124
	1º Mês de Riscos e Compliance	Ação de acultramento de gestão de riscos e compliance, seguindo a linha de ASG no tema de Governança, Transparência e Ética nas relações corporativas.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Agosto	Não se aplica	127 participantes

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
CAIXA Consórcio	Apoio ao Instituto Ronald McDonald	Ação de apoio ao Instituto Ronald McDonald, na temática do câncer infantojuvenil, com entrega de vouchers do McDia Feliz aos colaboradores. Foram adquiridos 360 vouchers, via doação, no valor total de R\$ 6.480,00 + R\$ 40,00 (frete).	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Agosto - ação recorrente	Os 360 vouchers foram distribuídos entre os colaboradores. A Casa Ronald McDonald emitiu um certificado de participação, anexo à pasta de evidências + recibo de doação	Dois vouchers por colaborador + um para cada filho. Independente da forma da distribuição, houve a entrega dos 360 vouchers
	Setembro Amarelo	Ação de comunicação interna de conscientização sobre a saúde mental e prevenção ao suicídio. Foram encaminhados comunicados com o número do Centro de Valorização da Vida (CVV).	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Setembro - ação recorrente	Não se aplica	124 colaboradores; 16 estagiários; 2 menores aprendizes. Total: 142
	Outubro Rosa	Campanha de comunicação interna de conscientização sobre o diagnóstico precoce do câncer de mama. Foi encaminhado comunicado com dicas sobre o autoexame e o percentual de cura nos casos de diagnóstico precoce.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Distrito Federal (DF)	Outubro - ação recorrente	Não se aplica	132 colaboradores; 13 estagiários; 2 menores aprendizes. Total: 147

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da Campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
CAIXA Consórcio	Incentivo à aquisição de veículos ecoeficientes	Campanha de comunicação para os clientes do produto Consórcio. Benefícios: isenção da cobrança de tarifa de faturamento na compra de veículo elétrico. Condições de desconto: aquisição de veículo elétrico. Abordagem: incentivo à aquisição de veículos elétricos, visando a conscientização sobre o tema de ASG, frente à diminuição de efeito de emissões de GEE.	Clientes que adquiriram veículos elétricos dentro do período da ação	Canais de comunicação com os clientes	Clientes que adquiriram veículos ecoeficientes dentro do período da ação, a nível Brasil	Outubro	Não se aplica	83 veículos
	Campanha Mês do Meio Ambiente	No mês do meio ambiente, foram promovidas, pela CAIXA Consórcio, diversas ações: para cada cota de consórcio de veículos leves comercializada, uma árvore foi plantada no Cerrado brasileiro, em parceria com o Instituto Arvoredo; e a isenção na cobrança de tarifa de serviços de faturamento para clientes que utilizaram a Carta de Crédito na aquisição de veículos híbridos ou elétricos.	Clientes CAIXA/ Instituto Arvoredo	Rede de comercialização de produtos CAIXA Consórcio	Rede de comercialização de Produtos CAIXA Consórcio, a nível Brasil	Junho	4.048 árvores plantadas no Cerrado brasileiro	Não se aplica
	Campanha de Inverno	Entrega, ao exército da Salvação, de 150 moletons doados pela CAIXA Consórcio, além de doações realizadas pelos colaboradores.	Colaboradores internos da CAIXA Consórcio	Comunicação interna	São Paulo	Junho a agosto	150 itens doados pela CAIXA Consórcio	Exército da Salvação
CAIXA Residencial	Coleta de ideias sustentáveis	Ação recorrente em que os colaboradores podem indicar, via formulário, ideias e melhorias para a Companhia nos pilares ambiental, social, de governança, diversidade e/ou inclusão.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	Não se aplica	Desde junho, permanente	Não se aplica	Não se aplica
	Quiz Seja Sustentável!	Quiz com perguntas sobre sustentabilidade, com questionário com conteúdos já publicados nos canais de comunicação, incluindo a intranet, o Yammer e a própria Política de Sustentabilidade.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	Não se aplica	Junho	Não se aplica	Não se aplica

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
	Vídeo-Manifesto de sustentabilidade	Lançamento de vídeo com o manifesto da CAIXA Residencial (clique aqui para assistir).	Colaboradores e público externo	Canais de comunicação interna e LinkedIn	Não se aplica	Dezembro	Não se aplica	Não se aplica
	Venda Solidária	Realização de 3 ações emergenciais em apoio às vítimas das fortes chuvas no litoral de São Paulo, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Por meio da campanha Venda Solidária, 1% do prêmio emitido (limitado a um período específico) na rede CAIXA foi destinado a ONGs para compras de materiais de construção e outros itens, conforme a necessidade. A campanha teve a parceria inicial da Gerando Falcões e da Central Única das Favelas (CUFA) e, posteriormente, da ONG Moradia e Cidadania, formada por funcionários e aposentados da CAIXA. Na ocasião, foi acionado o fluxo facilitado de sinistros, para agilizar o pagamento das indenizações aos segurados.	Vítimas das fortes chuvas no litoral de São Paulo, Rio Grande do Sul e Santa Catarina	Canais de comunicação interna, Rede Caixa e LinkedIn	São Paulo (SP), Rio Grande do Sul (RS); e Santa Catarina (SC)	Fevereiro, setembro e outubro	1ª campanha – valor arrecadado: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gerando Falcões: R\$ 58.705,20 ■ CUFA: R\$ 58.705,20 2ª campanha – valor arrecadado: <ul style="list-style-type: none"> ■ Moradia e Cidadania: R\$ 53.630,87 ■ CUFA: R\$ 53.630,87 	1ª Campanha: não mensurado; 2ª Campanha: 6.400 pessoas; 3ª Campanha: 540 pessoas
	Sonho de Natal	Apoio à ação social Sonho de Natal 2023, em parceria com a CAIXA Seguridade.	Moradores de Samambaia (DF)	Não se aplica	Brasília (DF)	Dezembro	Valor doado: R\$4.000,00 à ONG AMS	Não mensurado
	Doações para vítimas do litoral norte de São Paulo	Trata-se de engajamento de ação voluntária junto aos colaboradores em campanha desenvolvida em parceria com o Fundo Social de São Paulo, em colaboração com as famílias afetadas pelas chuvas no litoral norte de São Paulo.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	Canais de comunicação interna e externa (redes sociais - Instagram e LinkedIn)	Fevereiro a março	Foram doados itens como água, alimentos e produtos de higiene pessoal e limpeza.	Não mensurado

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
 Vida e Previdência	Aquisição de ovos de Páscoa	Ação em parceria com o Instituto Fazendinho. Por meio da ação, a empresa adquiriu os ovos de chocolate distribuídos aos colaboradores na Páscoa, que foram produzidos pelas mulheres participantes das ações do Instituto Fazendinho.	Mulheres e famílias assistidas pelo Instituto Fazendinho	Canais de comunicação interna e externa (redes sociais - Instagram e LinkedIn)	São Paulo (SP)	Abril	440 ovos adquiridos do Instituto Fazendinho; R\$ 31.257 pagos ao Instituto pelos ovos de Páscoa	Com essa ação, 35 pessoas (sete famílias) foram impactadas diretamente na comunidade Jd. Colombo
	Doação de sangue	Trata-se de engajamento de ação voluntária junto aos colaboradores para mobilização quanto à doação de sangue.	Colaboradores e sociedade	Canais de comunicação interna	Não se aplica	Junho	25 doações	25 colaboradores doaram sangue, impactando 80 vidas
	Festa junina social	Festa organizada em parceria com o Instituto Fazendinho (veja aqui). Os lanches da festa junina da Empresa foram produzidos pelas mulheres participantes das ações do Instituto Fazendinho.	Colaboradores	Canais internos	São Paulo (SP)	Junho	R\$ 31.935 pagos ao Instituto pela produção dos lanches da festa junina	12 mulheres e 12 famílias beneficiadas com pagamentos referentes à aquisição dos alimentos
	Outubro Rosa	Campanha de engajamento ao voluntariado junto aos colaboradores, para doação de lenços para mulheres que passam por tratamento quimioterápico e são assistidas pelo Instituto Quimioterapia e Beleza. A Empresa, adicionalmente, apoiou a ação com a doação de 100 exames médicos para as atendidas pelo Instituto, e outros 80 exames para mulheres atendidas pelo Instituto Fazendinho.	Mulheres assistidas pelo Instituto de Quimioterapia e Beleza e pelo Instituto Fazendinho	Canais internos e externos	São Paulo (SP)	Outubro	326 lenços doados pelos colaboradores; 180 exames médicos custeados pela Empresa	Por serem doações, não temos rastreabilidade além dos resultados citados ao lado. Além disso, a campanha ainda está em curso - receberemos um relatório final do laboratório CDb quando finalizar

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da Campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
 Vida e Previdência	World Cleanup Day	Campanha de engajamento ao voluntariado para a ação <i>World Cleanup Day*</i> , realizada em parceria com a acionista CNP Assurances, para coleta de resíduos.	Colaboradores e sociedade	Canais internos	Represa Billings, São Paulo (SP)	Outubro	Resíduos recolhidos: 3.269 bitucas de cigarro; 193 canudos plásticos; 504 tampas metálicas de latas de alumínio; 300 sacolinhas e embalagens plásticas; 187 copos descartáveis; 61kg de resíduos	46 colaboradores
	Dia das Crianças - Doação de Brinquedos	Campanha de engajamento ao voluntariado para desenvolvimento de ação em parceria com o Instituto Fazendinho, com doação de brinquedos e apresentação do livro "Meu Poderoso Cofrinho" para abordar os conceitos de educação financeira com as crianças.	Crianças assistidas pelo Instituto Fazendinho	Canais de comunicação interna e externa (redes sociais - Instagram e LinkedIn)	São Paulo (SP)	Outubro	233 brinquedos doados	233 crianças assistidas pelo Instituto Fazendinho receberam as doações; 74 crianças, filhos dos colaboradores, participaram da ação

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da Campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
 Vida e Previdência	ImpactMeninas	Programa de educação inclusiva criado pela embaixada da França no Brasil, que contou com a participação de três gestoras da Empresa em mentorias individuais para alunas do Ensino Médio.	Colaboradores e sociedade		Brasília (DF)	2º semestre	100 acompanhamentos, pelo Programa <i>Mude um Hábito</i> . Foi fomentada a participação de todos os colaboradores em uma corrida de rua: Participação de Funcionários da CVP na Corrida Arrastão pela Cidadania. A Corrida Arrastão pela Cidadania foi idealizada pelo preparador físico Marcos Paulo Reis e pela ONG projeto Arrastão, objetivando que seus participantes façam uma renovação em seu preparo físico e mental, e proporcionando a interação familiar e o estímulo à atividade física desde a infância.	Não mensurado

Empresa	Campanha/projeto/ação	Breve descrição da Campanha/projeto/ação	Público-alvo	Canais de divulgação	Local de realização	Período de realização	Resultados da ação	Quantidade de pessoas impactadas
CAIXA Vida e Previdência	Campanhas do programa Qualidade de Vida	Ações de campanha interna de qualidade de vida para fomentar o cuidado físico e mental entre os colaboradores. Entre as iniciativas, destaca-se o projeto Mude um Hábito, desenhado para auxiliar na mudança de hábitos alimentares e incentivar a prática de atividade física por meio de um acompanhamento integral. Adicionalmente, foi constituída equipe de corrida para incentivar e apoiar a prática dessa atividade, que é uma das mais inclusivas.	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo (SP); Barueri (SP); Brasília (DF)	2º semestre	A renda obtida no evento é revertida ao Projeto Arrastão, para manutenção de seu trabalho de acolhimento das famílias e de contribuição para o desenvolvimento das comunidades de uma região de São Paulo (SP). Investimento de R\$ 18.027.40	100 colaboradores contemplados para participação no projeto Mude um Hábito
CAIXA Vida e Previdência	2ª Feira de Empreendedorismo Feminino	Evento organizado pela CAIXA Vida e Previdência, com realização de workshops e consultoria de especialista em Gestão e Finanças, com oferta de sessão de fotos dos produtos para potencializar as vendas. A CVP organizou a 2ª edição da Feira de Empreendedorismo Feminino. Além de oferecer toda a estrutura e espaço para a exposição e venda de produtos em nossa sede, em São Paulo, as 16 empreendedoras convidadas participaram de dois workshops e consultoria com Michele Alves, especialista em Gestão e Finanças. Também ganharam uma sessão de fotos dos seus produtos para potencializar as vendas.	Empreendedoras dos setores alimentício, vestuário, papelaria, livraria, beleza, artesanato e eletrônicos	Convite	São Paulo (SP)	Novembro	13 empreendedoras receberam uma rápida formação e impulsionaram suas vendas naquele mês	13 empreendedoras

*Instituto Fazendinho: atua na comunidade de Jardim Colombo, complexo de Paraisópolis, em São Paulo, e capacita mulheres nas áreas de construção, gastronomia e artesanato, com o objetivo de desenvolver a comunidade por meio do empreendedorismo e de iniciativas autossustentáveis.

*Projeto Mulheres de Favela: lançado pela CAIXA em março de 2023, em parceria com a CUFA e a VISA, com o objetivo promover o desenvolvimento socioeconômico nas favelas e a emancipação das mulheres, por meio de uma série de iniciativas com foco em: empreendedorismo feminino; educação financeira e empreendedora; inovação em produtos bancários; habitação e fomento social; integração de projetos de impacto social positivo e políticas públicas. A CAIXA Seguridade, por meio de suas empresas participadas, contribuiu com o projeto ao investir e coordenar eventos e ações específicas de empreendedorismo e educação financeira. Para saber mais como a CAIXA Seguridade contribuiu com o projeto, veja no quadro acima.

*World Cleanup Day: o Dia Mundial da Limpeza é um programa anual de ação social global que visa combater o problema global dos resíduos sólidos, incluindo o problema dos detritos marinhos. É coordenado pela organização global Let's Do It! World, e sua sede está localizada em Tallinn, Estônia.

Número de apólices, por segmento

*No caso de assistência, número de certificados, no caso da capitalização, quantidade de títulos.

Produto	Quantidade*	Categoria
Vida	2.982.170	Risco
Prestamista	6.988.821	Risco
Previdência	2.137.705	Acumulação
Assistência	480.208	Risco
Seguro Residencial	1.262.871	Risco
Seguro Habitacional	1.061.299	Risco
Capitalização PM	1.432.103	Acumulação
Capitalização PU	992.000	Acumulação
Consórcio Imobiliário	46.072	Acumulação
Consórcio de Veículos Leves	65.888	Acumulação
Consórcio de Veículos Pesados	8.626	Acumulação
Total	17.457.763	-

Remuneração dos membros da governança

Membros da Diretoria	Membros do Conselho de Administração (CA)	Membros do Comitê de Auditoria (COAUD)	Membros do Conselho Fiscal (CF)
Honorário fixo	Honorário fixo *10% do honorário mensal médio da Diretoria, incluindo gratificação natalina no cálculo.	Honorário fixo *10% do honorário mensal médio da Diretoria, incluindo gratificação natalina no cálculo.	Honorário fixo *10% do honorário mensal médio da Diretoria, incluindo gratificação natalina no cálculo.
Gratificação natalina			
Gratificação de férias			
Auxílio Alimentação			
Auxílio Moradia			
Plano de Saúde			
Quarentena			
Previdência Complementar			
RVD – Parcela à vista			
RVD – 1ª parcela diferida (2022)			
RVD – 2ª parcela diferida (2021)			
RVD – 3ª parcela diferida (2020)			
		Quarentena.	

Sobre os parâmetros para o cálculo

Nas empresas estatais, a remuneração mensal dos conselheiros de administração e conselheiros fiscais não pode ultrapassar 10% da remuneração mensal média dos diretores, conforme disposto na Lei 9.292/1996 e Decreto 8.945/2016, sendo que, no caso dos conselheiros fiscais, a remuneração mensal não poderá ser inferior ao percentual supracitado, conforme Lei 6.404/1976, art. 162, §3º. Quanto ao Comitê de Auditoria, nos termos do Decreto 8.945/2016, a remuneração mensal dos membros do COAUD não poderá ser inferior à remuneração dos conselheiros fiscais.

Sobre a Quarentena

Conhecida também como remuneração compensatória, é a parcela devida ao ocupante de cargos públicos em virtude de uma restrição imposta por lei. O instrumento resguarda de potenciais danos em caso de conflito de interesses, se referindo tanto à administração quanto ao profissional, que é obrigado a deixar o cargo.

Reclamações, sugestões e elogios

Produtos	Reclamações	%	Sugestões	%	Elogios	%	Total
Assistência Premiada Rapidex	291	2%	0	0%	83	42%	374
Consórcio Auto	349	2%	0	0%	1	1%	350
Consórcio Imobiliário	99	1%	0	0%	1	1%	100
Previdência Privada	499	3%	4	29%	20	10%	523
Seguro Auto	69	0%	0	0%	0	0%	69
Seguro Multirrisco Empresarial	13	0%	0	0%	0	0%	13
Seguro Odontológico PF	17	0%	0	0%	0	0%	17
Seguro Prestamista	8.841	51%	0	0%	17	9%	8.858
Seguro Residencial XS3	3.296	19%	0	0%	0	0%	3.296
Seguro Saúde PJ	3	0%	0	0%	0	0%	3
Seguro de Vida	2.152	13%	3	21%	29	15%	2.184
Título de Capitalização XS4	1.542	9%	7	50%	47	24%	1.569
Total geral	17.171	100%	14	100%	198	100%	17.383

Produtos	Bacen	%	Consumidor.gov	%	Ouvidoria	%	Procon	%	Total
Assistência Premiada Rapidex	17	0%	13	0%	16	0%	42	1%	88
Consórcio Auto XS5	94	2%	50	1%	179	3%	28	1%	351
Consórcio Imobiliário XS5	34	1%	25	0%	39	1%	36	1%	134
Previdência Privada	0	0%	278	5%	492	9%	147	5%	917
Seguro Auto	13	0%	0	0%	18	0%	18	1%	49
Seguro Multirrisco Empresarial	5	0%	9	0%	34	1%	10	0%	58
Seguro Odontológico PF	3	0%	0	0%	5	0%	16	1%	24

Produtos	Bacen	%	Consumidor.gov	%	Ouvidoria	%	Procon	%	Total
Seguro Prestamista	4.131	79%	2.584	49%	3.575	65%	871	31%	11.161
Seguro Residencial XS3	360	7%	1.237	23%	199	4%	550	19%	2.346
Seguro Saúde PJ	3	0%	0	0%	1	0%	2	0%	6
Seguro de Vida	456	9%	1.028	19%	888	16%	932	33%	3.304
Título de Capitalização XS4	98	2%	103	2%	50	1%	193	7%	444
Total geral	5.214	100%	5.327	100%	5.496	100%	1.271	100%	18.882

Grupo de indicadores – RVD base (até 9 honorários)

Econômico-financeiro (Diretoria-Presidência, Diretoria de Finanças e Diretoria Comercial)

Indicador	Meta	Realizado
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Recorrente – RPLR	55,49%	66,17%
Índice de Eficiência Operacional (quanto menor, melhor)	4,41%	2,59%
Payout	80%	90%
Receita Operacional	2.910.115.000	3.578.331.891,56

Econômico-financeiro (Diretoria de Governança e Risco)

Indicador	Meta	Realizado
RPLR	55,49%	66,17%
Índice de Eficiência Operacional (quanto menor, melhor)	4,41%	2,59%
Implementação de sistema de gestão de compliance	100%	100%
Avaliação do ambiente de riscos, controles internos, compliance e prevenção à lavagem de dinheiro das participadas	100%	100%

Unidade de Negócios

Indicador	Meta	Realizado
Índice Médio dos indicadores das Diretorias - IMD (Diretoria-Presidência)	100,00%	106,93%
Instrumento Integrado de Comunicação - IIC (Diretoria de Governança e Risco)	100,00%	100,00%
Faturamento - FT (Diretoria Comercial)	32.358.459.800,00	33.533.700.467,92
Lucro Líquido por Ação (Diretoria de Finanças)	0,99	1,16

Governança, conformidade e transparência

Indicador	Meta	Realizado
Avaliação de Desempenho Individual da Diretoria Executiva	90%	89,43%
Indicador de Conformidade Sest - IC-Sest	1.000	917

Bônus

Indicador	Meta do Bônus	Realizado
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Recorrente	57,28%	66,17%
Índice de Eficiência Operacional (quanto menor, melhor)	4,19%	2,59%

Portfólio de Produtos de Seguridade

Em 31/12/2023

Ramo	Família	Produto	Empresa	Características
Seguros	Vida e Acidentes Pessoais	Vida Mulher	CAIXA Vida e Previdência (CVP)	São produtos que visam proteção. Possuem coberturas para indenizar o beneficiário em caso de sinistro, conforme condições gerais da apólice. Também oferecem serviços de assistência e sorteios aos segurados durante a vigência do produto.
		Vida Mulher Total		
		Vida Exclusivo		
		Vida Sênior		
		Multipremiado Super		
		Multipremiado Total		
		Vida da Gente		
		Seguro Fácil		
		Acidentes Pessoais		
		Bem-estar		
	Amparo			
	Apoio Família			
	Prestamista	Dívida Zero		
		Conta Corrente		
		Vida Produtor Rural		
CAIXA Sim				
Microseguro Prestamista				

Ramo	Família	Produto	Empresa	Características
Seguros	Patrimonial (Residencial)	Residencial	CAIXA Residencial (XS3)	São produtos que visam proteção. Possuem coberturas para indenizar o beneficiário em caso de sinistro, conforme condições gerais da apólice. Também oferecem serviços de assistência e sorteios aos segurados durante a vigência do produto.
		Residencial Fácil		
	Residencial Exclusivo			
	Habitacional	Seguro Tradicional (obrigatório)		
		Seguro Especial		
		Seguro Mais		
Acumulação	Consórcio	Consórcio Imobiliário	CAIXA Consórcio (XS5)	Solução para aquisição de bens móveis ou imóveis por meio da formação de grupos de pessoas físicas ou jurídicas.
		Consórcio de Veículos Leves e Pesados		
		Consórcio da Gente		
	Capitalização	Cap Ganhador	CAIXA Capitalização (XS4)	São produtos que representam uma contribuição programada por prazo definido e que dão ao cliente o direito de participar de sorteios e, no fim do prazo, resgatar parte ou o total do dinheiro guardado.
		X Cap do Bem		
		Cap Ganhador Série Especial		
Previdência		Prev Crescer CAIXA	CAIXA Vida e Previdência (CVP)	São investimentos programados que visam o acúmulo de recursos com rentabilidade para recebimento posterior, em uma única vez ou sob forma de renda mensal.
		Prev Mulher		
		CAIXA Bem Família		
		Prev Empresarial		
		Prev Sócio		
Serviços especializados	Assistência	Rapidex	CAIXA Assistência (XS6)	São serviços de assistência especializada para automóveis, motocicletas e residências e serviço de Auxílio Funeral, que podem ser comprados sem a necessidade da contratação da cobertura securitária de uma apólice. Além disso, a contratação desse produto possibilita ao titular concorrer a premiações por meio de sorteios durante toda a vigência do título e, no caso do Rapidex do bem, ainda há reversão de uma porcentagem do valor pago para doação a entidades específicas.
		Rapidex Lar		
		Rapidex Mulher		
		Rapidex MEI		
		Rapidex do Bem		

Portfólio Sustentabilidade

Categoria	Produto	Descrição	Por que faz parte do Portfólio Sustentabilidade?	ODS
Consórcio	Consórcio da Gente Imobiliário	Produto exclusivo para clientes PF com renda de até R\$ 7 mil/mês ou clientes PJ com renda de até R\$ 360 mil/ano, para aquisição de imóveis (casa, apartamento, terreno, construção, reforma etc.) de R\$ 50 mil a R\$ 200 mil. Seu diferencial é a taxa reduzida de 14% e o prazo de até 240 meses. O consórcio reverte parte do lucro para ações de impacto ambiental.	Preços acessíveis, destinado ao público de baixa renda e piloto de incentivo às práticas com impactos social e ambiental positivos, como campanha pontual realizada em junho/23 para reversão de parte do lucro para plantio de árvores no Cerrado brasileiro.	 
Consórcio	Consórcio da Gente Veículos Leves	Produto exclusivo para clientes PF com renda de até R\$ 7 mil/mês ou clientes PJ com renda de até R\$ 360 mil/ano, com prazo de duração de até 80 meses e cartas de crédito de R\$ 15 mil a R\$ 50 mil para aquisição de veículos leves (veículos automotores, elétricos, motos etc.). Seu diferencial são as parcelas reduzidas em 20% até o 15º mês ou contemplação (o que ocorrer primeiro). O consórcio isenta de tarifa os veículos elétricos e híbridos e reverte parte do lucro para ações de impacto ambiental.	Preços acessíveis, destinado ao público de baixa renda, e com incentivo às práticas com impactos social e ambiental positivos, como a isenção de tarifa para compra de veículos elétricos ou híbridos. Reversão de parte do lucro para ações de impacto ambiental.	
Assistência	Rapidex Lar	Produto acessível por ter seu preço inicial em R\$ 12,90, o que já proporciona ao cliente coberturas de assistência para o seu lar. É comercializado exclusivamente no canal CAIXA Tem.	Preços acessíveis, com foco no público de baixa renda.	 
Assistência	Rapidex do Bem	Pacote de assistências para casa, carro e moto a preços acessíveis. O Rapidex do Bem tem como diferencial as coberturas Assistência Funeral, Residencial Ampliada (como cobertura provisória de telhados, hospedagem e limpeza), além de destinação de 1% da arrecadação para organizações sem fins lucrativos que prestam suporte às vítimas de desastres naturais. Teve sua comercialização iniciada em 11/2023.	Preços acessíveis, com foco no público de baixa renda e destinação de 1% da arrecadação para organizações sem fins lucrativos que prestam suporte às vítimas de desastres naturais.	  
Assistência	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 (Assistência Maria) 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 de preparação para o Enem. As clientes participam de sorteios mensais, concorrendo a R\$ 10 mil.	Desenvolvido e formulado para clientes mulheres, apresenta adicionalidades com potencial de geração de impacto social positivo, como o apoio jurídico e de proteção à mulher em situação de violência.	  

Categoria	Produto	Descrição	Por que faz parte do Portfólio Sustentabilidade?	ODS
Assistência	Rapidex MEI	Pacote de assistências para casa, carro e moto a preços acessíveis. O Rapidex MEI tem como diferencial a consultoria financeira e a assistência tecnológica ilimitada.	Preços acessíveis, destinado ao público de baixa renda e oferta de consultoria financeira, o que contribui diretamente com o tema material de “educação financeira”.	
Seguro de Vida e Acidentes Pessoais	Microseguro Amparo	Seguro de acidentes pessoais com preços acessíveis, com pagamento único de R\$ 40,00, R\$ 60,00 ou R\$ 80,00 para plano anual, com benefícios adicionais, como Assistência Funeral em caso de falecimento do segurado, sorteios mensais de R\$ 60 mil, indenização por morte acidental com garantia de pagamento de R\$ 5 mil para os beneficiários e Assistência Cesta Básica, pela qual o(s) beneficiário(s) recebe(m) uma cesta alimentícia por 3 meses, em caso de morte por acidente do segurado titular.	Preços acessíveis, destinado ao público de baixa renda e com assistências com potencial de geração de impacto social positivo.	
Seguro de Vida e Acidentes Pessoais	AP Bem Estar	Seguro de acidentes pessoais com preços a partir de R\$ 16,58 mensais (plano anual de R\$ 199,00), com benefícios adicionais, como Assistência Funeral familiar em caso de falecimento do segurado, cônjuge e filhos de até 24 anos, redução de custos para consultas e exames médicos, descontos em medicamentos, sorteios mensais de R\$ 20 mil e indenização por morte acidental com garantia de pagamento de R\$ 20 mil para os beneficiários.	Preços acessíveis, destinado ao público de baixa renda e com assistências com potencial de geração de impacto social positivo.	
Seguro de Vida e Acidentes Pessoais	Vida Mulher	Produto que oferece coberturas e assistências em caso de morte por causas naturais e acidentais e 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 em caso de desemprego.	Desenvolvido e formulado para as clientes mulheres, apresenta adicionalidades com potencial de geração de impacto social positivo, como a isenção do pagamento em caso de desemprego.	 
Previdência	Prev Mulher	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, além de recebimento do valor de R\$ 50 mil em caso de gestação múltipla (gêmeos, trigêmeos) concebida naturalmente.	Desenvolvido e formulado para as clientes mulheres, apresenta adicionalidades com potencial de geração de impacto social positivo, como os benefícios em consultas e prevenção ginecológica.	 
Seguro Residencial	Residencial Fácil	Seguro Residencial que, por um preço acessível, abrange as principais coberturas para o patrimônio residencial, proporcionando a segurança da casa e o bem-estar da família. Garante proteção para o imóvel e os objetos internos, inclusive com possibilidade de acionamento de diversas assistências, como chaveiro, encanador, eletricista, desentupimento e vidraceiro. Para casos de evento previsto, limpeza de residência, guarda da residência/vigilância, mudança e guarda de móveis, cobertura provisória de telhados, hospedagem, despesas com restaurante e lavanderia, regresso antecipado, recuperação de veículos, transmissão de mensagens urgentes, serviço de informação, além de ter sorteios mensais.	Preços acessíveis, destinado ao público de baixa renda.	 

Categoria	Produto	Descrição	Por que faz parte do Portfólio Sustentabilidade?	ODS
Capitalização	XCap do Bem	Título de capitalização, de R\$ 20,00 por título, que possibilita a realização de doações às instituições da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), por meio da Federação Nacional das APAES (FENAPAE).	Valor acessível, por título e doação de metade do montante pago para a APAE, com potencial de geração de impacto social positivo.	
Seguro Residencial	Seguro Residencial e Seguro Residencial Exclusivo	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 (PcDs), 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, por exemplo, por meio da adoção de telhado verde, sistema de reaproveitamento de água da chuva, uso de energia solar, entre outros.	Oferta de serviços para atendimento aos públicos em situação de vulnerabilidade e assistências com potencial de geração de impactos ambiental e climático positivos.	  

INDICADORES GRI



INDICADORES GRI

Valor econômico direto gerado e distribuído (em reais) | GRI 201-1

	2020	2021	2022 - reapresentado	2023
Valor adicionado a distribuir	2.186.547.385,41	2.474.956.174,79	4.134.960.309,55	4.842.521.106,50
Receita líquida	2.186.547.385,41	2.474.956.174,79	4.134.960.309,55	4.842.521.106,50
Valor econômico distribuído	2.186.547.385,41	2.474.956.174,79	4.134.960.309,55	4.842.521.106,50
Custos operacionais	379.131.876,05	527.029.162,89	1.053.714.265,05	1.147.638.551,76
Pessoal (remuneração e benefícios)	34.908.787,84	44.262.638,93	66.149.181,18	74.411.485,91
Pagamentos a provedores de capital	1.770.254.978,94	1.897.158.458,99	3.008.963.543,94	3.613.352.046,59
Remuneração de capitais de terceiros	2.251.742,58	6.505.913,98	6.133.319,38	7.119.022,24
Juros sobre capital próprio e dividendos	-	-	-	-
Valor econômico retido	-	-	-	-

Novas contratações, por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2021	%	2022	%	2023	%
Abaixo de 30 anos	2	5,6%	2	5,6%	3	15,8%
De 30 a 50 anos	49	136,1%	33	91,7%	16	84,2%
Acima de 50 anos	0	0,0%	1	2,8%	0	0,0%
Total	51	141,7%	36	100,0%	19	100,0%

Órgão de governança, por gênero | GRI 405-1

Categoria funcional	Membros do órgão de governança	2021 *		2022		2023	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Conselho de Administração	Número total de membros no ano	6		5		7	
	Número total de membros por gênero	5	1	4	1	3	4
	Percentual de membros por gênero	83,3%	16,7%	80%	20%	42,86%	57,14%
Diretoria Executiva (dirigente)	Número total de membros no ano	6		4		4	
	Número total de membros por gênero	3	3	3	1	4	0
	Percentual de membros por gênero	50,0%	50,0%	75,0%	25,0%	100%	0%
Total	Número total de membros no ano	12		9		11	
	Número total de membros por gênero	8	4	7	2	7	4
	Percentual de membros por gênero	66,7%	33,3%	77,8%	22,2%	63,64%	36,36%

* Em 2021, integraram o quantitativo de diretores executivos tanto os diretores da CAIXA Seguridade quanto os da CAIXA Corretora, subsidiária integral da Companhia – por esse motivo, há uma quantidade maior que o número dos anos seguintes.

Órgão de governança, por faixa etária | GRI 405-1

Categoria funcional	Membros do órgão de governança	2021 *		2022		2023	
		De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Conselho de Administração	Número total de membros no ano	6		5		7	
	Número total de membros por faixa etária	2	4	1	4	2	5
	Percentual de membros por faixa etária	33,4%	66,6%	20,0%	80,0%	28,57%	71,43%
Diretoria Executiva (dirigente)	Número total de membros no ano	6		4		4	
	Número total de membros por faixa etária	5	1	3	1	4	0
	Percentual de membros por faixa etária	83,3%	16,7%	75,0%	25,0%	100%	0%

Órgão de governança, por faixa etária | GRI 405-1

Categoria funcional	Membros do órgão de governança	2021 *		2022		2023	
		De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
	Número total de membros no ano		12		9		11
Total	Número total de membros por faixa etária	7	5	4	5	6	5
	Percentual de membros por faixa etária	58,3%	41,7%	44,4%	55,6%	54,55%	45,45%

* Em 2021, integraram o quantitativo de diretores executivos tanto os diretores da CAIXA Seguridade quanto os da CAIXA Corretora, subsidiária integral da Companhia – por esse motivo, há uma quantidade maior que o número dos anos seguintes.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça¹ | GRI 405-1

Cor ou raça	2021 ²		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Parda	1	8,3%	2	22,2%	0	0,0%
Branca	11	91,7%	7	77,8%	11	100,0%
Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	12	100,0%	9	100,0%	11	100,0%

¹ Não foram identificados indivíduos pretos, indígenas ou amarelos ao longo dos anos.

Não foram identificados indivíduos PcDs nos órgãos de governança.

² Em 2021, o quantitativo integrara os membros dos órgãos de governança da CAIXA Seguridade e da CAIXA Corretora – por esse motivo, a quantidade é maior que o número dos anos seguintes.

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero | GRI 405-1

Categoria funcional	Gênero	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Chefia de unidade	Homens	12	92,3%	15	93,8%	13	86,7%
	Mulheres	1	7,7%	1	6,3%	2	13,3%
	Total	13	100,0%	16	100,0%	15	100,0%
Gerencial	Homens	21	56,8%	27	55,1%	25	52,1%
	Mulheres	16	43,2%	22	44,9%	23	47,9%
	Total	37	100,0%	49	100,0%	48	100,0%
Assessoramento	Homens	1	20,0%	2	40,0%	2	40,0%
	Mulheres	4	80,0%	3	60,0%	3	60,0%
	Total	5	100,0%	5	100,0%	5	100,0%
Técnica	Homens	22	37,3%	25	42,4%	22	34,9%
	Mulheres	37	62,7%	34	57,6%	41	65,1%
	Total	59	100,0%	59	100,0%	63	100,0%
Total	Homens	56	49,1%	69	53,5%	62	47,3%
	Mulheres	58	50,9%	60	46,5%	69	52,7%
	Total geral	114	100,0%	129	100,0%	131	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária | GRI 405-1

Categoria funcional	Faixa etária	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Chefia de unidade	Abaixo de 30 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	30 a 50 anos	13	81,25%	16	100,00%	15	100,00%
	Acima de 50 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	13	81,25%	16	100,00%	15	100,00%
Gerencial	Abaixo de 30 anos	1	2,04%	0	0,00%	0	0,00%
	30 a 50 anos	34	69,39%	47	95,92%	47	97,92%
	Acima de 50 anos	2	4,08%	2	4,08%	1	2,08%
	Total	37	75,51%	49	100,00%	48	100,00%
Assessoramento	Abaixo de 30 anos	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%
	30 a 50 anos	4	80,00%	5	100,00%	5	100,00%
	Acima de 50 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	5	100,00%	5	100,00%	6	100,00%
Técnico	Abaixo de 30 anos	2	3,39%	3	5,08%	4	6,35%
	30 a 50 anos	56	94,92%	55	93,22%	59	93,65%
	Acima de 50 anos	1	1,69%	1	1,69%	0	0,00%
	Total	59	100,00%	59	100,00%	63	100,00%
Total	Abaixo de 30 anos	4	3,00%	3	2,50%	4	3,05%
	30 a 50 anos	107	95,00%	123	95,00%	126	96,19%
	Acima de 50 anos	2	2,00%	3	2,50%	1	0,76%
	Total geral	113	100,00%	129	100,00%	131	100,00%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça | GRI 405-1

Categoria funcional	Cor ou raça	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Chefia de unidade	Preta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Parda	3	23,08%	6	37,50%	5	33,33%
	Branca	8	61,54%	8	50,00%	8	53,33%
	Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Amarela	2	15,38%	2	12,50%	2	13,34%
	Total	13	84,62%	16	100,00%	15	100,00%
Gerencial	Preta	0	0,00%	1	2,04%	1	2,08%
	Parda	8	21,62%	12	24,49%	14	29,17%
	Branca	28	75,68%	35	71,43%	32	66,67%
	Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Amarela	1	2,70%	1	2,04%	1	2,08%
	Total	37	97,30%	49	100,00%	48	100,00%
Assessoramento	Preta	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Parda	1	20,00%	2	40,00%	3	60,00%
	Branca	4	80,00%	3	60,00%	2	40,00%
	Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Amarela	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Total	5	100,00%	5	100,00%	5	100,00%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça | GRI 405-1

Categoria funcional	Cor ou raça	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Técnico	Preta	3	5,17%	3	5,08%	3	4,76%
	Parda	16	27,59%	19	32,20%	18	28,57%
	Branca	34	58,62%	32	54,24%	37	58,73%
	Indígena	0	0,00%	1	1,69%	1	1,59%
	Amarela	5	8,62%	4	6,78%	4	6,35%
	Total		58	91,38%	59	100,00%	63
Total	Preta	3	2,3%	4	3,1%	4	3,05%
	Parda	28	21,7%	39	30,2%	40	30,53%
	Branca	74	57,4%	78	60,5%	79	60,31%
	Indígena	0	0,0%	1	0,8%	1	0,76%
	Amarela	8	6,2%	7	5,4%	7	5,35%
	Total geral		113	87,6%	129	100,0%	131

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs¹ | GRI 405-1

Categoria funcional	PcD	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Chefia de unidade	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	13	100,00%	16	100,00%	15	100,00%
	Total	13	100,00%	16	100,00%	15	100,00%

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs¹ | GRI 405-1

Categoria funcional	PcD	2021		2022		2023	
		Total	%	Total	%	Total	%
Gerencial	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	36	100,00%	49	100,00%	48	100,00%
	Total	36	100,00%	49	100,00%	48	100,00%
Assessoramento	Pessoa com deficiência	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	5	100,00%	4	80,00%	5	100,00%
	Total	5	100,00%	5	100,00%	5	100,00%
Técnico	Pessoa com deficiência	2	3,57%	2	3,39%	1	1,59%
	Pessoa sem deficiência	54	96,43%	57	96,61%	62	98,41%
	Total	56	100,00%	59	100,00%	63	100,00%
Total	Pessoa com deficiência	2	1,82%	3	2,33%	1	0,76%
	Pessoa sem deficiência	108	98,18%	126	97,67%	130	99,24%
	Total geral	110	100,00%	129	100,00%	131	100,00%

¹ Nenhuma pessoa com deficiência foi identificada na categoria funcional de gestão e liderança.

Quadro de pessoas 2023 | Bancassurance CAIXA – Run-on

	Cargo funcional	Gênero	Quantidade	
Seguridade	Diretor	Masculino	4	
		Feminino	0	
	Superintendente	Masculino	5	
		Feminino	1	
	Gerente*	Masculino	33	
		Feminino	24	
	Assessor/técnico	Masculino	24	
		Feminino	44	
	Total			135
	Assistência	Diretor	Masculino	3
Feminino			1	
Superintendente		Masculino	1	
		Feminino	1	
Gerente*		Masculino	5	
		Feminino	4	
Assessor/técnico		Masculino	9	
		Feminino	20	
Total			44	

* Foram abrangidos os números de cargo de coordenador.

Quadro de pessoas 2023 | Bancassurance CAIXA – Run-on

	Cargo funcional	Gênero	Quantidade	
Consórcio	Diretor	Masculino	2	
		Feminino	1	
	Superintendente	Masculino	3	
		Feminino	1	
	Gerente*	Masculino	8	
		Feminino	8	
	Assessor/técnico	Masculino	46	
		Feminino	62	
	Total			131
	Vida e Previdência	Diretor	Masculino	4
Feminino			2	
Superintendente		Masculino	8	
		Feminino	5	
Gerente*		Masculino	25	
		Feminino	24	
Assessor/técnico		Masculino	228	
		Feminino	257	
Total			553	

* Foram abrangidos os números de cargo de coordenador.

Quadro de pessoas 2023 | Bancassurance CAIXA – Run-on

	Cargo funcional	Gênero	Quantidade	
Capitalização	Diretor	Masculino	3	
		Feminino	1	
	Superintendente	Masculino	1	
		Feminino	0	
	Gerente*	Masculino	8	
		Feminino	8	
	Assessor/técnico	Masculino	17	
		Feminino	35	
	Total			73
	TOO Seguros	Diretor	Masculino	1
Feminino			2	
Superintendente		Masculino	3	
		Feminino	1	
Gerente*		Masculino	7	
		Feminino	9	
Assessor/técnico		Masculino	103	
		Feminino	141	
Total			268	

* Foram abrangidos os números de cargo de coordenador.

Quadro de pessoas 2023 | Bancassurance CAIXA – Run-on

	Cargo funcional	Gênero	Quantidade	
PAN Corretora	Diretor	Masculino	0	
		Feminino	0	
	Superintendente	Masculino	1	
		Feminino	0	
	Gerente*	Masculino	1	
		Feminino	0	
	Assessor/técnico	Masculino	4	
		Feminino	12	
	Total			18
	CNP	Diretor	Masculino	3
Feminino			3	
Superintendente		Masculino	1	
		Feminino	4	
Gerente*		Masculino	59	
		Feminino	55	
Assessor/técnico		Masculino	229	
		Feminino	244	
Total			598	

* Foram abrangidos os números de cargo de coordenador.

Quadro de pessoas 2023 | Bancassurance CAIXA – Run-on

	Cargo funcional	Gênero	Quantidade	
Corretora	Diretor	Masculino	2	
		Feminino	0	
	Superintendente	Masculino	0	
		Feminino	0	
	Gerente*	Masculino	2	
		Feminino	4	
	Assessor/técnico	Masculino	4	
		Feminino	8	
	Total			20

* Foram abrangidos os números de cargo de coordenador.

LISTA DE SIGLAS

Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica
ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
ANS - Agência Nacional da Saúde
APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
ASG - Ambiental, Social e de Governança
BEN - Balanço Energético Nacional
CA - Conselho de Administração
CCA- Correspondentes bancários CAIXA Aqui
CELEG - Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração
CF - Conselho Fiscal
COAUD - Comitê de Auditoria
CPC - Comitê de Pronunciamentos Contábeis
CVM - Comissão de Valores Mobiliários
CVP - CAIXA Vida e Previdência
GEE - Gases de Efeito Estufa
GPTW - *Great Place to Work*
GRI - *Global Reporting Initiative*
IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
IIRC - *International Integrated Reporting Council* (ou Conselho Internacional para Relato Integrado, em português)
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
PEI - Planejamento Estratégico Institucional
PBGHG - Programa Brasileiro *Green House Gases*
PRSAC - Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
REDD+ - *Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation* (ou Redução das Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal, em português)
RESEX - Reserva Extrativista
RoI - *Return over Investment* (ou Retorno sobre o Investimento, em português)
RVD - Remuneração Variável dos Dirigentes
SASB - *Sustainability Accounting Standards Board*
SEST/MGI: Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
SUSEP - Superintendência de Seguros Privados
tCO₂e - Tonelada de CO₂ equivalente
B2B - *Business to business* (da empresa para empresas, em português)
B2C - *Business to Consumer* (da empresa para o consumidor, em português)
GWP - *Global Warming Potential* (ou Potencial de Aquecimento Global, em português)
GHG - *Greenhouse Gas* (ou Gases de Efeito Estufa, em português)
CEP - Comissão de Ética Pública

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

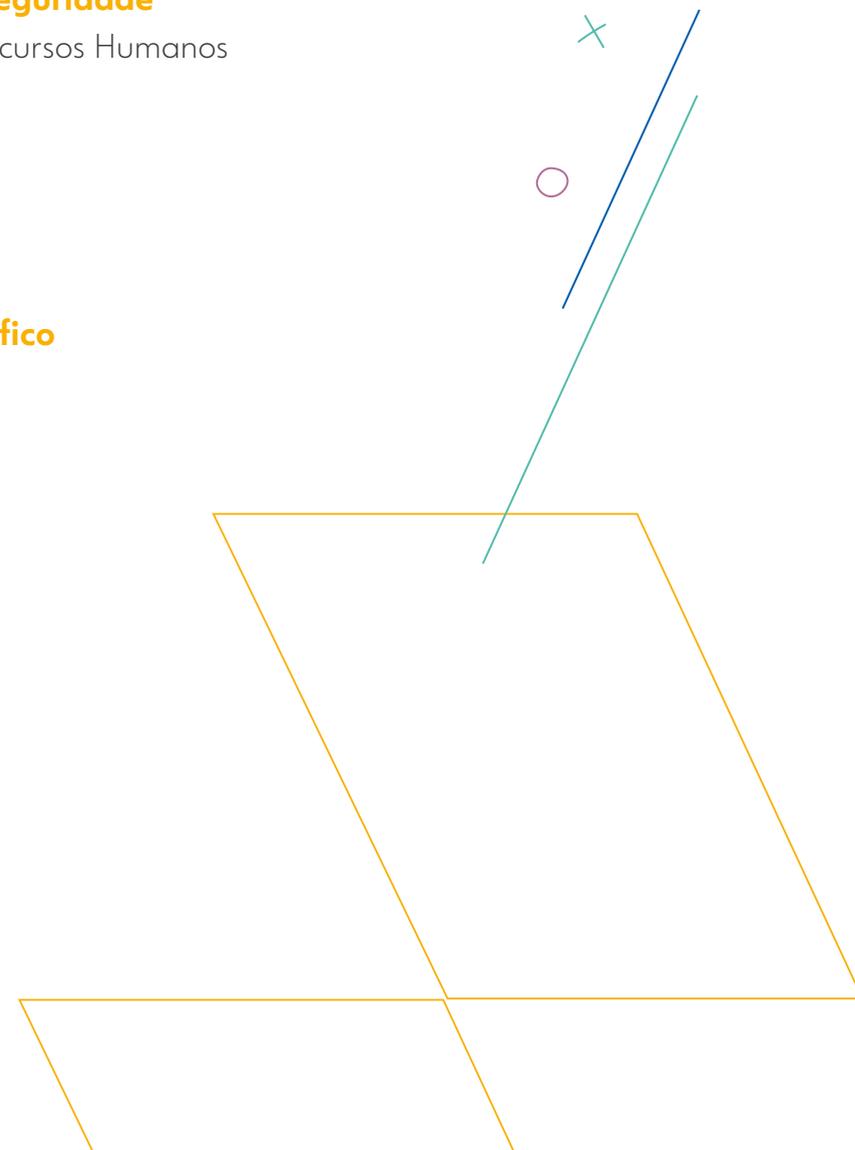
Gerência Nacional – Recursos Humanos
e Estratégia – GERES

Consultoria GRI

blendON

Editorial e projeto gráfico

blendON



CAIXA
Seguridade