

Relatório Anual 2021



SUMÁRIO



Capítulo 1

Capítulo 2

Capítulo 3

Capítulo 4

Capítulo 5



Mensagem do Presidente Caixa Seguridade

GRI 102-14

O ano de 2021 foi marcado por conquistas históricas para a Caixa Seguridade, dentre elas a oferta pública de ações (IPO) da Companhia, realizada no primeiro semestre. Destaque também para a implantação do novo modelo de negócios, que contempla novos acordos de exclusividade, com participação econômica mais significativa e maior governança, alinhados à atuação estratégica na comercialização dos produtos de seguros com a marca CAIXA, e novo modelo de atuação nos negócios de distribuição, com o início das atividades da Caixa Corretora, negócio 100% da Caixa Seguridade, que passou a ser a corretora de produtos de seguridade a atuar na rede de distribuição da CAIXA.

A Corretora própria, que passou a responder pela corretagem dos novos produtos a partir da metade de agosto, contribuiu para o incremento da receita comparado a 2020, com crescimento de 25,6% em relação às Receitas de Comissionamento (Corretagem + BDF). Nesse contexto, o lucro líquido acumulado de 2021 da Caixa Seguridade foi de

R\$ 1,89 bilhão, sendo que, no quarto trimestre de 2021, o lucro líquido foi de R\$ 545,7 milhões, o melhor resultado trimestral histórico da Companhia, representando um crescimento de 20,4% em relação ao mesmo período de 2020.

Mantendo o nosso compromisso com a melhoria contínua da Governança, a Caixa Seguridade manteve a certificação Nível I no Indicador de Governança Corporativa da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia (IG-SEST), sendo a única empresa subsidiária a atingir a nota máxima (10,0).

Junto com a CAIXA, conquistamos a inédita primeira colocação em importantes segmentos, como seguro prestamista e seguro residencial, e mantivemos destacada posição de liderança no seguro habitacional. Entre prêmios emitidos de seguros, contribuições recebidas de previdência privada, recursos coletados de consórcios e



arrecadações de títulos de capitalização, foram R\$ 45,2 bilhões faturados no ano, um crescimento de 19,3% em comparação a 2020.

Desde a criação da Caixa Seguridade, em 2015, a marca CAIXA foi a que mais cresceu no mercado de seguridade, que abarca os segmentos regulados pela SUSEP, saindo da 5ª para a 3ª colocação em faturamento anual, conquistando 9,1 pontos percentuais em sua participação de mercado.

Nossa atuação é pautada pela Sustentabilidade, tema presente em nossa estratégia e em nossas práticas de gestão. Em 2021, reforçamos o nosso compromisso com a mudança climática, inserindo o tema na Estratégia da Companhia e adotando medidas para compensar emissões de carbono e neutralizar as emissões da empresa.

Para 2022, empreenderemos ainda mais esforços na geração de valor de longo prazo, com posicionamento e práticas mais direcionadas e que contribuam ainda mais para a inovação em sustentabilidade, aprimorando a gestão dos nossos negócios e potencializando a nossa prática de transparência.

Por fim, agradecemos à Caixa Econômica Federal, às empresas participadas, aos nossos empregados, colaboradores e todos que constroem juntos a história da Caixa Seguridade, que a cada ano apresenta resultados mais sustentáveis, contribuindo para o desenvolvimento do país e gerando valor para a sociedade.

André Nunes
Presidente

Junto com a CAIXA, conquistamos a inédita primeira colocação em importantes segmentos, como seguro prestamista e seguro residencial, e mantivemos destacada posição de liderança no seguro habitacional.



A Caixa Seguridade

Destaques 2021

Perfil

Nossa trajetória

Estrutura societária

Nossa presença

Missão, Visão e Valores

Planejamento Estratégico da Companhia





Destaque 2021

GRI 102-7

Caixa Seguridade

RECEITAS OPERACIONAIS

R\$ 2,5 bi

CRESCIMENTO DE 13,2%
EM RELAÇÃO A 2020

LUCRO LÍQUIDO

R\$ 1,9 bi

CRESCIMENTO DE 7,2%
EM RELAÇÃO A 2020

ROE RECORRENTE

38% a.a

CRESCIMENTO DE 11,5%
EM RELAÇÃO A 2020

FATURAMENTO

+ 20,1%

DESEMPENHO COMERCIAL

R\$ 45,2 bi

CRESCIMENTO DE 19,3%
EM RELAÇÃO A 2020

Índices (em %)	31/12/2020	31/12/2021	Δ p.p. 2021/2020
Endividamento total (ET)	3,9	0,9	-3 p.p.
Liquidez geral (LG)	245,2	1.008,20	763 p.p.
Retorno sobre o patrimônio líquido recorrente (ROE.R)	34,8	38,8	4 p.p.
Margem líquida recorrente (ML.R)	81,7	77,3	-4,4 p.p.

* Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público).

Saiba mais

Vida e Previdência

Melhor resultado histórico

SALTO DA 3ª PARA A 2ª MAIOR CAPTAÇÃO BRUTA DO MERCADO

CONTRIBUIÇÕES

R\$ 32,25 bi

CRESCIMENTO DE 28,5%
EM RELAÇÃO A 2020

A Caixa Seguridade

RESERVAS

R\$ 109,8 bi

CRESCIMENTO DE 19,1%
EM RELAÇÃO A 2020

Residencial

1º LUGAR EM PARTICIPAÇÃO DE MERCADO NO SEGURO RESIDENCIAL

R\$ 670 mi

CRESCIMENTO DE 28,3%
EM RELAÇÃO A 2020

Negócios de Distribuição

COMISSÃO RECEBIDA

R\$ 1,12 bi

CRESCIMENTO

10,3 mi

DE CLIENTES EM 2021

+26%
EM SEGURO DE VIDA

+15%
EM SEGURO RESIDENCIAL

+11%
EM PREVIDÊNCIA PRIVADA

Receitas de Distribuição

R\$ 1,12 bi

CRESCIMENTO DE 25,6% EM RELAÇÃO A 2020



VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (R\$)

GRI 201-1

Gerado	2019	2020	2021
Receitas	R\$ 1.859.035.126,62	R\$ 2.186.504.092,73	R\$ 2.474.893.179,31
Distribuído	2019	2020	2021
Custos operacionais	R\$ 7.257.814,98	R\$ 12.539.411,70	R\$ 91.429.736,80
Salários e benefícios de empregados	R\$ 31.098.419,49	R\$ 34.908.787,80	R\$ 44.262.638,93
Pagamentos a provedores de capital	R\$ 1.538.555.685,95	R\$ 1.772.506.721,50	R\$ 1.903.664.372,97
Pagamentos ao governo	R\$ 282.123.206,20	R\$ 366.549.171,70	R\$ 435.536.430,61
Total	R\$ 1.859.035.127	R\$ 2.186.504.093	R\$ 2.474.893.179

A Caixa Seguridade

Em 29 de abril de 2021, a Caixa Seguridade concluiu sua oferta pública de ações (IPO) na B3 e passou a ser listada no Novo Mercado com o *ticker* CXSE3. Nesse contexto, temos: **GRI 201-49**



VOLUME FINANCEIRO DE

R\$ 5 bilhões

CONSIDERANDO A OFERTA BASE (450 MILHÕES DE AÇÕES) E O LOTE SUPLEMENTAR (67,5 MILHÕES DE AÇÕES).



LUCRO LÍQUIDO ACUMULADO

R\$ 1,89 bilhão

RESULTADO 7,2% SUPERIOR A 2020



Resultados do 4º trimestre*



Melhor resultado histórico em um trimestre.



LUCRO LÍQUIDO

R\$ 545,7 mi

EM RELAÇÃO A 2021
20,4% EM RELAÇÃO
AO 4T20

RESERVAS

R\$ 109,8 bi

CRESCIMENTO DE 19,1%
EM RELAÇÃO A 2020

19

NOVOS FUNDOS DE PREVIDÊNCIA



Total de 83 opções de investimento para os clientes da Caixa Vida & Previdência.



Mais fidelização.



Recuperação de investimentos migrados a outras instituições.



Disponibilização de treinamentos e materiais de apoio.



Fundos com taxa de administração mais competitiva em relação ao mercado.



Início da operação da Caixa em Consórcio: +64,16% de propostas alocadas (em relação ao 4T20).



Ações de incentivo no atacado e varejo: lançamento de novas plataformas de venda e pós-venda, reformulação dos produtos, descontos na taxa de administração.



Recorde no Seguro Residencial: 10 mil apólices em um único dia, em novembro de 2021.



O Seguro de Vida ultrapassou a barreira dos R\$ 170 milhões pela terceira vez durante o ano de 2021 – março, agosto e novembro – com recorde no ano em vendas novas, somando R\$ 58 milhões.



NEGÓCIOS DE DISTRIBUIÇÃO*

R\$ 360,7 mi

COMISSÃO
TOTAL RECEBIDA

51,7%

EM RELAÇÃO
AO MESMO PERÍODO
DE 2020

1,9%

SUPERIOR
AO TERCEIRO
TRIMESTRE DE 2021

25,6%

NA PERSPECTIVA
ACUMULADA DE 2020
PARA 2021

* 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.

Receitas de corretagem**

RAMO PRESTAMISTA

R\$ 202,8 mi

RAMO RESIDENCIAL

R\$ 63,9 mi

+27,5% EM RELAÇÃO A 3T21

SEGMENTO PREVIDÊNCIA

R\$ 23,2 mi

+23,1% EM COMPARAÇÃO A 3T21

A Caixa Seguridade

** Com a nova estrutura de remuneração, derivada da constituição da corretora própria, observa-se a gradual redução das receitas de BDF, na medida em que aumentam as receitas de corretagem. Na visão agrupada, considerando as receitas provenientes de BDF e Corretagem, o resultado das receitas é majoritariamente composto por Seguros, 86% em 4T21.



Perfil

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-7 / 102-10

A Caixa Seguridade Participações S.A. é uma sociedade por ações, empresa de participações (*holding*) de capital aberto, listada no segmento Novo Mercado da B3. Por meio de suas empresas participadas, a Companhia atua nos ramos de seguros, previdência, capitalização, consórcio e assistência e opera na distribuição desses produtos nos canais da Caixa (*bancassurance*), por intermédio da Caixa Seguridade Corretagem e Administração de Seguros S.A.

A *holding* Caixa Seguridade, com matriz em Brasília e um escritório em São Paulo, foi constituída em 21 de maio de 2015, como uma subsidiária integral da CAIXA, com o objetivo de consolidar, sob uma única sociedade, todas as atividades da CAIXA no segmento de seguridade, incluindo quaisquer expansões futuras dessas atividades, no Brasil ou no exterior, para proporcionar ganhos de escala nessas atividades e em suas operações e obter reduções de custos e despesas no segmento.

Nossa trajetória

GRI 102-10

Nossa história começou há mais de 50 anos, quando a CAIXA começou a atuar no mercado de seguros, em 1967, com a fundação da entidade que viria a se tornar a CAIXA Seguradora.

Em 2001, a CAIXA estabeleceu parceria com a francesa CNP Assurances, especialista em seguros há mais de 150 anos, líder no mercado francês nessa área de atuação e que ocupa o quarto lugar em seguros de vida na Europa. O prazo de parceria estabelecido era de 20 anos.

Em 2017, a Caixa Seguridade iniciou estudos para a reorganização de suas parcerias, tendo como foco a busca de sócios especializados para cada um dos blocos de produtos de seguridade desenhados na nova estratégia. Esse processo culminou com a assinatura de novos acordos de associação, iniciados em 2021:

A Caixa Seguridade



CNP Assurances

Pelo prazo de 25 anos, para exploração dos ramos de seguros de vida, prestamista e previdência.



DATA DE INÍCIO DAS OPERAÇÕES
01/01/2021

Tokio Marine

Por 20 anos, para os seguros habitacional e residencial.



DATA DE INÍCIO DAS OPERAÇÕES
07/01/2021

Icatu

Por 20 anos, para o segmento de capitalização.



DATA DE INÍCIO DAS OPERAÇÕES
05/07/2021

CNP Assurances

CNP Assurances, por 20 anos, em Consórcios.



DATA DE INÍCIO DAS OPERAÇÕES
23/08/2021

Tempo Assist

Por 20 anos, para Serviços de Assistência.



DATA DE INÍCIO DAS OPERAÇÕES
08/11/2021

Com a implementação dos novos acordos de associação, o valor da Companhia foi incrementado por meio do aumento de participação econômica nos negócios e do maior nível de comissionamento, com a criação de sua corretora própria, além do aprimoramento na governança corporativa, com as novas companhias tendo gestão compartilhada, de forma a potencializar os pontos fortes de cada acionista.

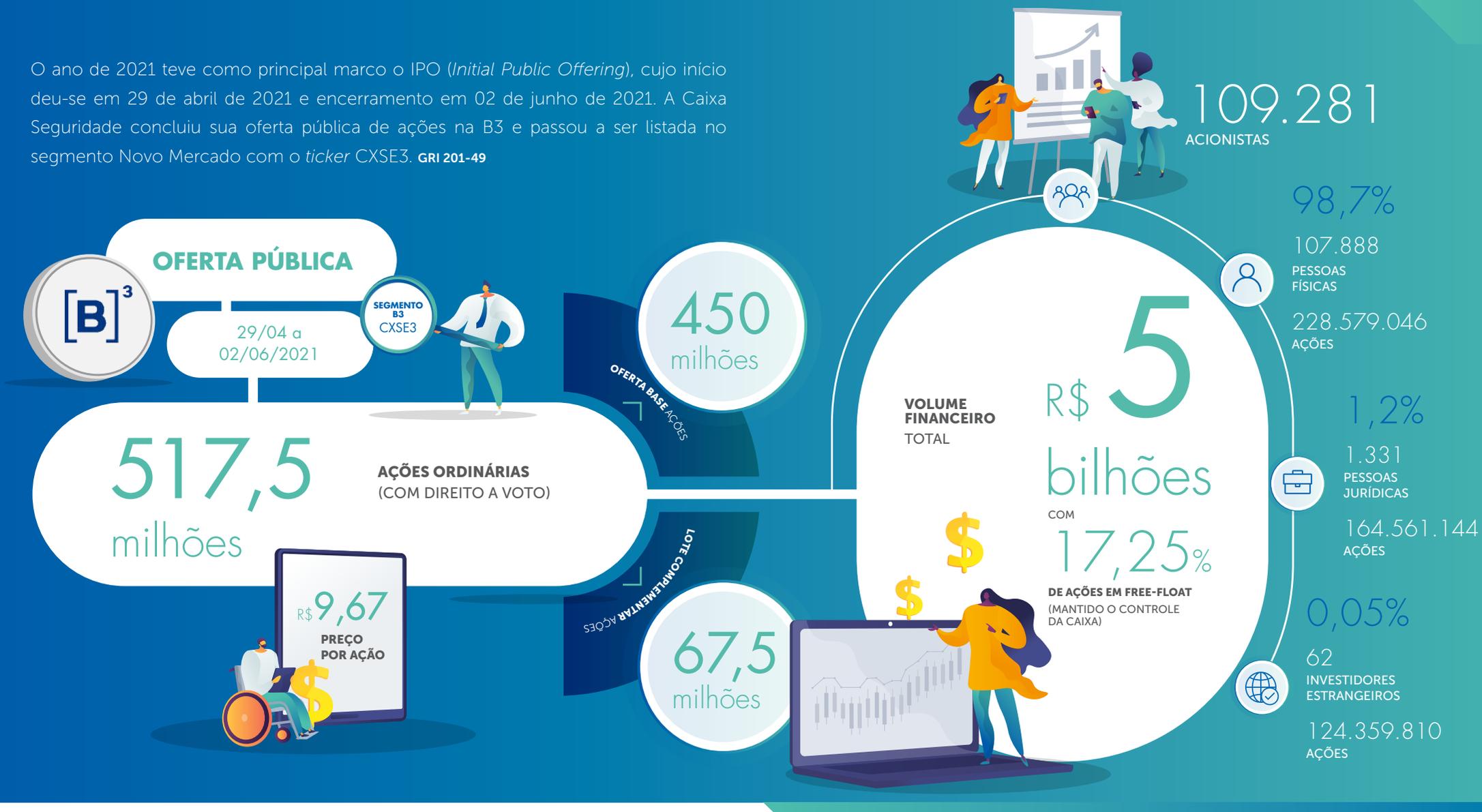
Na nova estrutura, já operacional no final de 2021, as novas parcerias passaram a operacionalizar os negócios dentro do Canal *Bancassurance* da CAIXA e com o fim da exclusividade da Caixa Seguros *Holding*, veículo da parceria de 20 anos entre CAIXA e CNP, a CSH perdeu o direito de utilização da marca CAIXA e passou a se chamar CNP Seguros *Holding* Brasil S.A., administrando os resultados da carteira em *run-off*.

Como uma *holding* de controle e de forma a cumprir seu objeto social, a Caixa Seguridade:

- » administra o relacionamento de suas empresas participadas com os canais de distribuição da CAIXA e de seus parceiros;
- » atua de forma conjunta com as empresas operacionais no desenvolvimento e aprimoramento de soluções em seguridade;

- » atua de forma conjunta com as áreas gestoras da CAIXA na definição das estratégias de comercialização de soluções em seguridade ofertadas pelo canal bancário;
- » acompanha as decisões deliberadas pelos conselhos e comitês técnicos de todas as empresas participadas, por meio de estrutura de governança corporativa; e
- » avalia a realização de investimentos, criação de novas empresas, estruturação de participações e parcerias relacionadas aos negócios de seguridade.

O ano de 2021 teve como principal marco o IPO (*Initial Public Offering*), cujo início deu-se em 29 de abril de 2021 e encerramento em 02 de junho de 2021. A Caixa Seguridade concluiu sua oferta pública de ações na B3 e passou a ser listada no segmento Novo Mercado com o *ticker* CXSE3. GRI 201-49





A constituição da 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. Como subsidiária integral da Caixa Seguridade, tem como foco a corretagem e administração de seguros em todas as modalidades permitidas pela legislação vigente.

Inicialmente idealizada como uma empresa sem estrutura operacional e sem força de vendas própria, a Corretora, por meio de acordos de compartilhamento de serviços, tem sua governança e as estruturas físicas e de pessoal compartilhadas com a Caixa Seguridade.

Em janeiro de 2021, a Caixa Corretora evoluiu para um modelo de empresa operacional com cadeia de relacionamento com as *Joint Venture* e operação de parcerias com cocorretoras, com direito ao recebimento das receitas de corretagem e participação efetiva de sua distribuição.

Tal modelo considera a formação de 4 blocos distintos para a realização de determinados serviços de cocorretagem voltados a linhas de negócio e ramos abaixo relacionados:



Produtos de Seguridade: 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.



Saúde e Odonto: parceria com a Alper Consultoria em Seguros, que trará opções de planos de seguro saúde e planos de seguro odontológico para os clientes da CAIXA.



Automóvel: parceria com a MDS Group, que atuará na oferta a clientes CAIXA de opções de seguro de automóveis de seguradoras independentes.



Grandes Riscos e Corporate: parceria com a Willis Towers Watson para a oferta do seguro Compreensivo Empresarial e atuará na intermediação da venda de seguros Empresariais Customizados e Grandes Riscos.

Destacam-se as entradas em operação das cocorretoras parceiras vencedoras do processo competitivo para explorar as atividades de corretagem em conjunto com a Caixa Corretora, quais sejam: a Willis Affinity, em ago/2021, e a MDS Corretora, em dez/2021, conforme seus papéis e responsabilidades formalizados nos acordos operacionais.

A CORRETORA PASSOU A RESPONDER

100%

NOVOS PRODUTOS EM AGOSTO DE 2021

INCREMENTO

+51,7%

RECEITAS COMISSONADAS ENTRE QUARTO TRIMESTRE DE 2020 E 2021

INCREMENTO

+25,6%

COMPARATIVO ANO A ANO

Estrutura societária

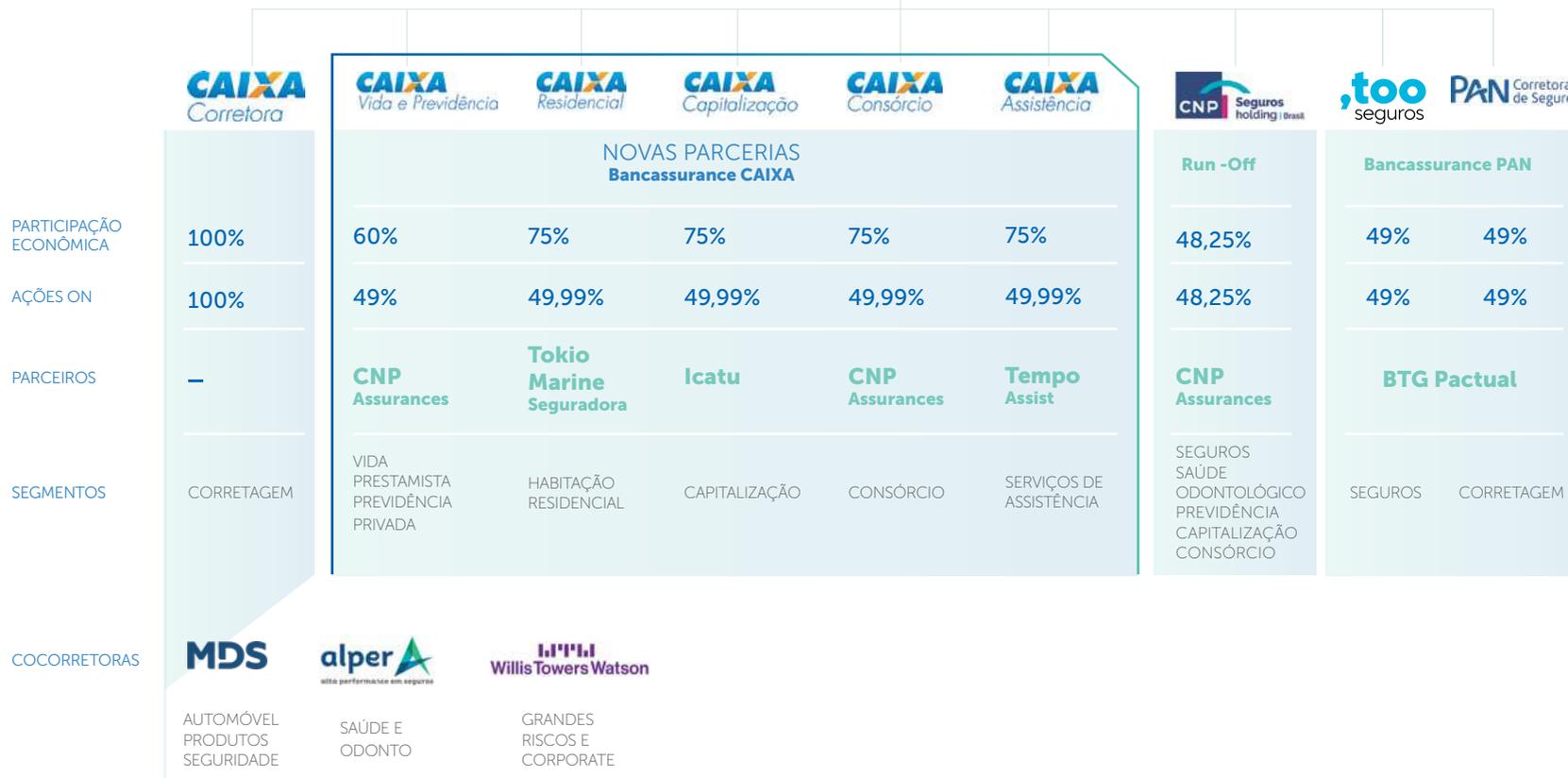
GRI 102-5 / 102-6

A estrutura de participações que operacionalizou a venda dos produtos de seguro, previdência, capitalização e consórcio (“Produtos de Seguridade”) na rede de distribuição da Caixa até o fim de 2021, além de outras participações da Companhia, é demonstrada no organograma ao lado:

ORGANOGRAMA APÓS IMPLEMENTAÇÃO DAS PARCERIAS:



A Caixa Seguridade





Caixa Seguridade

GRI 102-2

Caixa Corretora

É subsidiária integral da Caixa Seguridade, possui parcerias com as cocorretoras MDS (Produtos de Seguridade e Auto), Alper (Saúde e Odonto), Willis (Grandes Riscos e Corporate), e tem por objeto: (i) participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras; (ii) assessoria e consultoria no ramo de seguros; e (iii) 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 no balcão da CAIXA ou extra balcão da CAIXA.



Caixa Holding Securitária ("CHS")

A CHS, subsidiária integral da Caixa Seguridade, possui objetivo social de adquirir participações em entidades autorizadas a funcionar pela Superintendência Nacional de Seguros Privados (SUSEP) e conta com as seguintes Companhias em seu grupo societário:

A participação indireta da Caixa Seguridade

49%

TOO SEGUROS
E PAN CORRETORA

75%

XS3 E XS4

- » Too Seguros S.A. ("Too Seguros"), atua nos segmentos de seguros de pessoas físicas e jurídicas, prestamista, habitacional, danos pessoais e em seguros de danos, comercializando seus produtos na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Too Seguros é de 49%, controlada em conjunto com o BTG Pactual *Holding* de Seguros Ltda. ("BTG *Holding*").
- » Pan Corretora de Seguros Ltda ("PAN Corretora"), presta serviços de corretagem dos produtos da Too Seguros e utiliza a rede de distribuição do Banco PAN e seus canais parceiros para comercializar os produtos de seguridade. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da PAN Corretora é de 49%, controlada em conjunto com o BTG *Holding*.
- » XS3 Seguros S.A. ("Caixa Residencial"), constituída no âmbito do Projeto Seguridade para a parceria com a Tokio Marine Seguradora S.A., tem por objeto social a distribuição, divulgação, oferta, a venda e pós-vendas de seguros habitacional e residencial desenvolvidos ou que possam vir a ser desenvolvidos pela Companhia. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da Caixa Residencial é de 75%.
- » XS4 Capitalização S.A. ("Caixa Capitalização"), constituída no âmbito do Projeto Seguridade para a parceria com a Icatu Seguridade S.A., tem por objeto social a distribuição, divulgação, oferta, a venda e pós-vendas de produtos de capitalização de qualquer modalidade, desenvolvidos ou que possam vir a ser desenvolvidos pela Companhia. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital social da Caixa Capitalização é de 75%.

A Caixa Seguridade



CNP Seguros Holding do Brasil S.A. ("CSH")

A Caixa Seguradora representa a parceria entre a Caixa Seguridade e a francesa CNP Seguros *Holding* Brasil para a exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA. Controlada pela CNP, que possui uma participação majoritária de 51,75%, e coligada da Caixa Seguridade, com 48,25% de participação, essa parceria é organizada por meio da CNP Seguros *Holding* S.A. (CNP Seguros *Holding*), uma sociedade por ações que tem por objetivo a participação em outras sociedades, nacionais ou estrangeiras. Utilizará a marca Caixa Seguradora enquanto estiver administrando a carteira *run-off* dos produtos comercializados no balcão CAIXA durante a vigência da parceria de 20 anos que encerrou em 2021.

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

A participação direta da CSH:

25%

WIZ SOLUÇÕES
E CORRETAGEM
DE SEGUROS

A participação indireta da Caixa Seguridade:

24,6% 48,25%

CNP CAPITALIZAÇÃO

12,5%

WIZ SOLUÇÕES
E CORRETAGEM
DE SEGUROS

CAIXA SEGURADORA
CAIXA SEGURADORA
ESPECIALIZADA EM SAÚDE
CAIXA CONSÓRCIO
ODONTO EMPRESAS
CONVÊNIO DENTÁRIOS
YOUSE SEGURADORA

- » Caixa Seguradora S.A. ("Caixa Seguradora"), iniciou suas atividades em 22 de janeiro de 1973 e atua na exploração de seguros elementares e de vida. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Caixa Seguradora é de 48,25%.
- » CNP Capitalização S.A. ("CNP Capitalização"), iniciou suas atividades em 14 de novembro de 1996 e atua na comercialização de produtos de capitalização em parceria com a Icatu Seguros S.A. ("Icatu"). A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Caixa Capitalização é de 24,6%.
- » Caixa Consórcio S.A. ("Caixa Consórcios"), em processo de alteração de razão social, administra grupos de consórcios para aquisição de bens móveis e imóveis, tendo iniciado suas atividades em 24 de outubro de 2002. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Caixa Consórcios é de 48,25%.
- » Caixa Seguradora Especializada em Saúde S.A. ("Caixa Saúde"), iniciou suas

atividades em 31 de janeiro de 2011 e atua como seguradora especializada em seguro saúde. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Caixa Saúde é de 48,25%.

- » Companhia de Seguros Previdência do Sul S.A. ("PREVISUL"), fundada em 1º de agosto de 1906, é subsidiária integral da CNP Participações Societárias Brasil Ltda. e controlada indireta da CSH, tem como objeto social a exploração e operação de seguros de pessoas e danos, em todo território nacional. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da PREVISUL é de 48,25%.
- » Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda ("Odonto"), aberta em 03 de maio de 1991 e adquirida em setembro de 2014, é subsidiária integral da Caixa Seguros Participações em Saúde Ltda. e tem como objeto social a atuação como operadora especializada em seguros odontológicos. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Odonto é de 48,25%.

A Caixa Seguridade



- » Youse Seguradora S.A. ("Youse"), subsidiária integral da CNP Seguros Participações Securitárias Ltda, foi constituída em 20 de maio de 2016 e tem como objetivo a comercialização de seguros em plataforma digital. A participação indireta da Caixa Seguridade no capital da Youse é de 48,25%.
- » Wiz Soluções e Corretagem de Seguros S.A. ("Wiz"), companhia aberta que desenvolve e implementa soluções para potencializar negócios, combinando serviços financeiros e de seguros com as necessidades dos clientes. Com participação direta da CSH de 25% na Companhia, a participação indireta da Caixa Seguridade na Wiz é de 12,06%.

Holding XS1 S.A. ("CVP")

A *Holding XS1* é uma parceria firmada junto à CNP Assurances Participações Ltda, CNP Assurances Brasil *Holding* Ltda e CNP Assurances S.A., que juntas detêm 51% das ações ordinárias da Companhia, com participação direta da Caixa Seguridade em 49% das ações ordinárias e 60% do capital social total da Companhia. Possui duas empresas operacionais que atuam nos ramos de Vida, Prestamista e Previdência.

- » **XS2 Vida & Previdência S.A. ("CVP")**, responsável pela comercialização de produtos de Vida e Prestamista, com início de operações em 4 de janeiro de 2021.
- » **Caixa Vida e Previdência S.A. ("CVP")**, comercializa produtos de previdência complementar e gere a carteira *run-off* dos produtos de previdência, vida e prestamista, tendo iniciado suas atividades em 14 de março de 2000.

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

Constituída no âmbito do Projeto Seguridade para a parceria com a CNP Assurances Participações Ltda., possui como objeto social a administração de grupos de consórcios na forma da legislação em vigor.

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

Constituída no âmbito do Projeto Seguridade para a parceria com a USS Soluções Gerenciadas S.A. (Tempo Assist), tem como objeto social: a distribuição, divulgação, oferta, a comercialização, venda e pós-venda em canais de distribuição, físicos, remotos ou virtuais, da Caixa

Econômica Federal (e/ou de sociedades controladas pela Caixa Econômica Federal, direta ou indiretamente, que atuem com atividades bancárias, financeiras e/ou correlatas) de produtos de serviços de assistência, caracterizados como atividade prestada em relação a pessoas, automóveis ou residências por meio da rede de prestadores de serviços credenciados, em caráter emergencial ou não emergencial, de forma vinculada ou não vinculada a um produto de seguro, previdência complementar, capitalização ou consórcio, sem contrapartida pecuniária para o cliente, desenvolvidos ou que possam vir a ser desenvolvidos pela Companhia.



Nossa presença

GRI 102-3 / 102-4 / 102-6

A holding Caixa Seguridade Participações S.A., uma companhia controlada pela CAIXA, com matriz em Brasília e um escritório em São Paulo, desenvolve e implementa a estratégia comercial para a venda dos produtos de seguridade da CAIXA, um banco com 161 anos de história, sendo o maior banco brasileiro em termos de depósitos e empréstimos e um dos maiores em termos de capacidade de distribuição.

Mais informações no Formulário de Referência.



+ DE 4 mil

AGÊNCIAS E POSTOS DE ATENDIMENTO



+ DE 13 mil

CASAS LOTÉRICAS



QUASE 9 mil

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS



+ DE 146 mi

DE CORRENTISTAS E POUPADORES, DOS QUAIS

144,4 mi

DE PESSOAS FÍSICAS E

1,8 mi

DE PESSOAS JURÍDICAS

A operação da Caixa Seguridade oferece uma variedade de apólices de seguro de vida e não vida, bem como planos de previdência privada, títulos de capitalização e consórcios. Tem também como importante receita a de corretagem e de distribuição e uso da marca CAIXA, paga pelas seguradoras pela comercialização de seus produtos nas agências e correspondentes bancários da CAIXA.

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

A Caixa Seguridade finalizou o ano com:

BASE DE QUASE

10,3 mi

DE CLIENTES

+26%

EM SEGURO DE VIDA

+15%

EM SEGURO RESIDENCIAL

+11%

EM PREVIDÊNCIA PRIVADA

O segmento de seguridade da CAIXA é a operação *bancassurance* que mais cresce no Brasil. A plataforma é hoje a terceira maior seguradora local e aumentou expressivamente sua participação no mercado de seguridade nos últimos anos, sendo líder no segmento de seguro habitacional, com participação de mercado de mais de 60%.

A Caixa Seguridade

Rede de distribuição, capilaridade e relacionamento

GRI 102-4

A Caixa Seguridade possui o direito exclusivo, até 2050, renovável por períodos sucessivos de 35 anos (ou menores), enquanto permanecer sob o controle da CAIXA, de acessar a base de clientes da CAIXA e de explorar economicamente a marca "CAIXA" e Rede de Distribuição.

A Rede de Distribuição abrange toda a rede de agências próprias da CAIXA, os revendedores lotéricos, os correspondentes bancários, o internet *banking* e outros canais, podendo, inclusive, negociar mediante remuneração, o direito de acesso à Rede de Distribuição da CAIXA para a comercialização de produtos de seguridade.



Tudo isso traduzido em oportunidade de alavancagem de venda dos produtos da Caixa Seguridade.

A Caixa Seguridade

REDE DE ATENDIMENTO NO PAÍS

Canais Atendimento	Caixa	Δ(%)	Norte	Δ(%)	Nordeste	Δ(%)	Centro-Oeste	Δ(%)	Sudeste	Δ(%)	Sul	Δ(%)
Agência e Posto Atendimento	4.269	2,62	240	4,80	773	2,52	443	6,24	1915	1,38	898	3,10
Sala Autoatendimento	3.758	-0,45	204	-0,49	693	0,14	374	-0,53	1721	-0,75	766	-0,26
Posto Atendimento Eletrônico	624	-41,68	57	-35,96	104	-37,35	136	-54,36	177	-43,27	150	-26,83
Unidade Lotérica	13.422	2,81	828	6,43	3.194	2,44	1.180	3,78	5.886	2,60	2.334	2,14
Correspondente CAIXA Aqui	9.048	2,70	483	6,86	2.120	4,85	907	4,13	3.645	2,88	1.893	-1,51
Banco 24h RV Tecban	24.234	1,83	1.733	8,04	5.041	4,82	2.062	1,98	12.975	-0,47	2.423	4,13
Total	55.355	1,26	3.545	5,60	11.925	3,15	5.102	-0,37	26.319	0,26	8.464	1,03

Fonte: Relatório Integrado Caixa 2021

Canais de atendimento em regiões economicamente desfavorecidas ou de baixa densidade populacional

GRI FS13 / FS14 / 102-4

Os produtos da Caixa Seguridade também estão disponíveis em regiões economicamente desfavorecidas ou de baixa densidade populacional, e em diversas regiões do país. Permanecemos diariamente com o desafio de prestar um serviço de qualidade, oferecendo condições e qualidade de vida e segurança para todos.

A CAIXA toma como referência a definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para municípios com baixa densidade populacional, ou seja, aqueles que possuem densidade inferior a 16 habitantes/km² e IDHM inferiores a 0,6 (categorias Baixo e Muito Baixo).



REDE DE ATENDIMENTO EM REGIÕES DESFAVORECIDAS OU DE BAIXA DENSIDADE POPULACIONAL

Canais Atendimento	Caixa	Δ(%)	Norte	Δ(%)	Nordeste	Δ(%)	Centro-Oeste	Δ(%)	Sudeste	Δ(%)	Sul	Δ(%)
Agência e Posto Atendimento	443	6,24	104	4,00	143	3,62	127	14,41	44	2,33	25	0,00
Sala Autoatendimento	412	0,24	97	0,00	137	0,74	110	0,00	43	0,00	25	0,00
Posto Atendimento Eletrônico	28	-52,54	10	-54,55	8	-50,00	4	-50,00	2	-71,43	4	-33,33
Unidade Lotérica	2.992	3,35	470	8,29	1309	2,11	456	2,47	455	3,17	302	3,07
Correspondente CAIXA Aqui	1.301	-0,91	256	-0,78	579	1,05	223	-2,19	165	2,48	78	-16,13
Banco 24h RV Tecban	404	25,08	224	17,28	74	72,09	71	16,39	14	27,27	21	23,53
Total	5.580	2,99	1.161	5,35	2.250	2,83	991	2,91	723	2,41	455	-0,87

Fonte: Relatório Integrado Caixa 2021



Canais de relacionamento com os acionistas

GRI 102-43



A Caixa Seguridade adota as melhores práticas do mercado e mantém o website www.ri.caixaseguridade.com.br, onde, simultaneamente ao portal da CVM, são divulgadas as Demonstrações Financeiras, os Releases de Resultados, os Comunicados ao Mercado, os Fatos Relevantes, os Avisos aos Acionistas, o Formulário de Referência, o Formulário Cadastral, as Políticas e Códigos de Ética e Conduta, o Estatuto Social, os Regimentos Internos de Órgãos de Governança, as Atas de Reuniões Estatutárias e de Assembleias de Acionistas, entre outras informações.



As comunicações ao mercado (Comunicados ao Mercado e Fatos Relevantes) também são distribuídas via *mailing* para aqueles que constam na base cadastral.



Além disso, a Companhia realiza, trimestralmente, teleconferência para divulgação de seus resultados, na qual esclarece dúvidas dos analistas de mercado e da mídia e também efetua atendimentos através de canais como telefone, e-mail (ri@caixaseguridade.com.br) e formulário "Fale com o RI" no website.



Adicionalmente, a área de RI 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.



Missão, Visão e Valores

GRI 102-16



Missão

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



Visão

Ser a referência dos brasileiros no mercado de Seguridade, cuidando do bem-estar das pessoas e empresas, tornando a sociedade mais protegida e sustentável, de forma eficiente e rentável.



Valores

Orientação ao cliente

Aperfeiçoar continuamente a experiência do cliente.

Inovação

Gerar novas ideias e transformar digitalmente o nosso negócio.

Transparência

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

Comprometimento

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

Integridade

Trabalhar com ética, observando regulamentos e leis, bem como a sustentabilidade dos negócios.

Simplicidade

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

A Caixa Seguridade

Missão, Visão e Valores da Caixa Corretora



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.



Ser referência no mercado segurador pela amplitude do portfólio, atendendo a todas as necessidades dos clientes e contribuindo com os resultados sustentáveis da CAIXA.



- » Confiabilidade
- » Busca pela Excelência
- » Inovação e simplicidade
- » Orientação ao Cliente
- » Responsabilidade Socioambiental e Governança
- » Ética e integridade

Planejamento Estratégico da Companhia

GRI 102-10 / 102-15

Em 2021, a Caixa Seguridade revisou o seu Planejamento Estratégico (PEI), atendendo à Lei nº 13.303/2016, conhecida como Lei das Estatais, que tornou obrigatório às empresas estatais manterem estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos 5 anos, devendo ser revista anualmente.

No que se refere a aspectos metodológicos, a revisão do PEI manteve o conceito de organização orientada ao cliente, preconizada pela empresa de consultoria Forrester e adaptada para a realidade da companhia na revisão de 2019.

Como resultado da revisão, foi mantida a identidade estratégica, alterando a visão de futuro para ficar aderente à estratégia organizacional.

Decorrente das grandes alterações da Companhia, com a implementação do novo modelo de negócios, com parceiros especialistas em seus respectivos ramos de atuação, e as perspectivas de uma forte e contínua expansão comercial, fez-se necessária atualização da estratégia de longo prazo da Caixa Seguridade.

Dessa forma, em 2021, o Planejamento Estratégico da Companhia para o período de 2022-2026 foi revisto e teve como rito cinco etapas:



Conheça nossa Missão,
Visão e Valores

1. Definição da Identidade Estratégica.
2. Análise do Ambiente Interno e Ambiente Externo.
3. Definição dos Objetivos Estratégicos, Indicadores e Metas.
4. Definição do Plano de Ação (Projetos).
5. Mensuração e acompanhamento dos resultados.

O desenvolvimento destes marcos estratégicos foi baseado em premissas de governança corporativa e melhores práticas de mercado, no sentido de fortalecer o alinhamento entre Caixa Seguridade, controladora e participadas e entre estratégia e prática.

Além de consulta ao mercado, houve aprimoramento do alinhamento de expectativas com a controladora quanto às novas diretrizes estratégicas a serem adotadas para o planejamento 2022-2026.

Entre os destaques, está a adoção de direcionamento das práticas da companhia para as questões ESG (*“environmental, social and governance”* – ambiental, social e governança, em português), a partir da adoção de valores e objetivos estratégicos próprios ao tema, bem como a inclusão de indicadores de desempenho específicos para a temática.

A Caixa Seguridade



Estratégia da Caixa Corretora



Em 2021, a Caixa Corretora elaborou o seu Planejamento Estratégico (PEI), atendendo à Lei nº 13.303/2016, conhecida como Lei das Estatais, que tornou obrigatório às empresas estatais manterem estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos 5 anos, devendo ser revista anualmente.

Para elaboração da proposta de Identidade Estratégica, foi realizada a análise do posicionamento de 24 empresas renomadas e que atuam nos ramos de corretagem e seguros, além de 6 empresas que são referências em seus respectivos setores de atuação, a fim de identificar as melhores práticas do mercado.

Dessa forma, em 2021, o Planejamento Estratégico da Corretora para o período de 2022-2016 foi revisto e teve como rito cinco etapas:

1. Definição da Identidade Estratégica.
2. Análise do Ambiente Interno e Ambiente Externo.
3. Definição dos Objetivos Estratégicos, Indicadores e Metas.
4. Definição do Plano de Ação (Projetos).
5. Mensuração e acompanhamento dos resultados.



Governança, ética e transparência

Nossa governança

Prevenção e combate à prática de
corrupção e à lavagem de dinheiro

Segurança eletrônica e prevenção a fraudes

Gerenciamento de risco



Nossa governança

GRI 102-10 / 102-18

Alinhada à Controladora CAIXA, a Caixa Seguridade adota as melhores e mais atualizadas práticas de governança corporativa e integridade, o que é atestado pela sua adesão ao segmento de listagem Novo Mercado da B3, que reúne as companhias que atendem às mais elevadas exigências de governança corporativa no mercado brasileiro.

A Companhia segue procedimentos compatíveis com as normas do segmento de atuação, e o modelo de governança e gestão está pautado em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, buscando conferir confiança e segurança jurídica ao seu controlador e demais acionistas, aos administradores e àqueles com quem possui relacionamento externo.

Nesse sentido, a Companhia, reforçando o seu compromisso com as melhores práticas de governança, possui em sua estrutura uma Diretoria responsável pelo aprimoramento dos processos e dos instrumentos de governança.

Como resultado, o modelo de governança e gestão vigente, apoiado na transparência de nossas atividades, assegura uma filosofia de gestão alinhada à visão do nosso plano estratégico, destacando mecanismos de responsabilização dos gestores e compromisso com a conformidade e gestão de riscos, maximizando a geração de valor sustentável para os nossos acionistas e partes interessadas.



Pelo segundo ciclo consecutivo, a Companhia alcançou a Certificação Nível 1 no Indicador de Governança Corporativa da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia (IG Sest), sendo que, no 5º ciclo, foi a única subsidiária a obter a pontuação máxima (10,0), integrando o seleto grupo de 3 empresas que receberam tal pontuação, dentre as 60 empresas estatais avaliadas. Em 2021, a CAIXA avaliou o ambiente de controles internos e governança da Companhia, que foi enquadrado no melhor nível da avaliação.

Governança, Ética e Transparência

Em 2021, foram atualizados os documentos de governança corporativa e gestão societária, que consolidam as regras vigentes e norteiam a atuação dos agentes de governança. Nesse sentido, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a Política de Governança Corporativa da Companhia, que tem por objetivo estabelecer os princípios e as diretrizes adotados pela Caixa Seguridade e por suas subsidiárias, refletindo o compromisso com as boas práticas de governança corporativa de forma a agregar valor perante as partes interessadas.

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

Transações com partes relacionadas

A Política de Transações com Partes Relacionadas da Caixa Seguridade estabelece princípios e diretrizes para subsidiar o processo decisório de transações que envolvam partes relacionadas, considerando as estratégias da Companhia e a legislação e regulamentações vigentes, de forma a dar transparência ao processo, e tem como princípios:



Competitividade



Conformidade



Equidade



Transparência



Comutatividade



Essas Transações são pautadas nos direcionadores estratégicos do Conglomerado CAIXA, consoante as boas práticas de Governança Corporativa.



Saiba mais sobre as políticas e normas internas

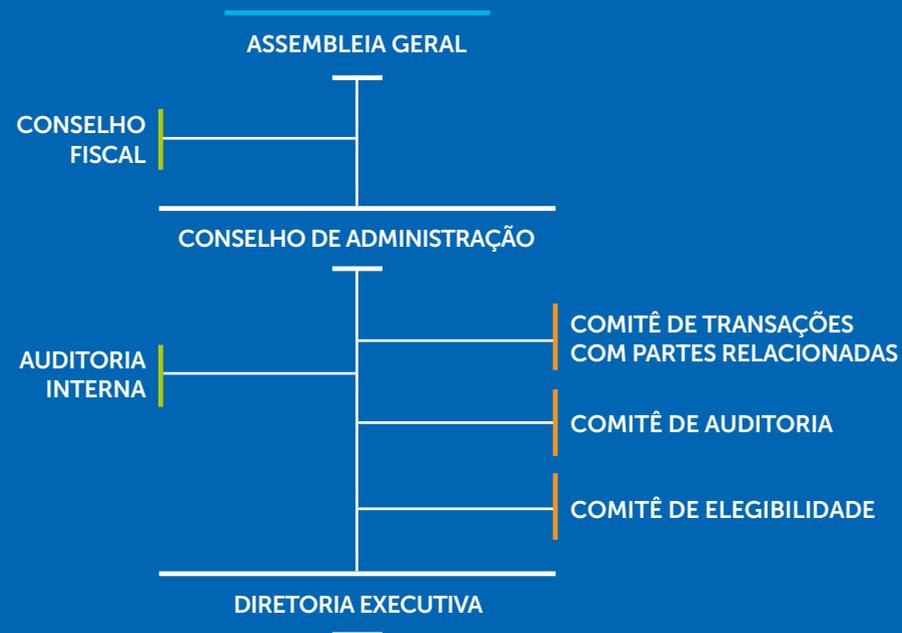


Saiba mais sobre a Política de Transações com Partes Relacionadas

Estrutura de governança

GRI 102-18 / 102-22

A Administração da Companhia é composta por um Conselho de Administração e por uma Diretoria Executiva, regidos pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações, pelo Estatuto Social da Companhia e seus respectivos Regimentos Internos, conforme estrutura administrativa a seguir:



- Órgão de Administração
- Órgão de Fiscalização
- Órgãos Auxiliares de Administração

Em 2021, a estrutura de governança da Caixa Seguridade foi robustecida com a criação de uma unidade de Secretaria-geral para acompanhamento e assessoramento aos órgãos de governança da Companhia.

Vinculada à Diretoria de Governança e Risco, a Superintendência de Governança das Participadas consolida os mandatos de Governança Corporativa, Secretaria-geral, Estratégia, RH, Gestão Societária e Processos de M&A (*Mergers and Acquisitions*).

Governança, ética e transparência

Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral, convocada e instalada de acordo com a Lei das S.A. e com o Estatuto Social da Caixa Seguridade, tem poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da Companhia, e tomar as decisões que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento, na forma do artigo 121 da Lei das S.A. Além das matérias previstas em lei, as competências privativas da Assembleia Geral da Companhia constam no artigo 9º do Estatuto Social.



Funcionamento:

- » Realizada, ordinariamente, até o final do mês de abril do ano seguinte ao término do exercício social, para os fins previstos em lei.
- » Reuniões extraordinárias acontecem sempre que os interesses da Companhia exigirem.
- » São presididas pelo presidente ou vice-presidente do Conselho de Administração ou, na ausência e impedimento de ambos, por um dos acionistas ou administradores da Companhia presentes, escolhido pelos acionistas. O secretário da reunião, a ser convidado pelo presidente da mesa, será da área de Governança Corporativa, ou, ainda, um acionista ou administrador da Companhia.

Conselho Fiscal

É o órgão fiscalizador da Caixa Seguridade, de funcionamento permanente, atuação coletiva e individual, com as atribuições e os poderes conferidos por lei. O Conselho Fiscal acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, zela pelos interesses da Companhia e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador.



Composição:

- » 3 membros efetivos e 3 suplentes eleitos pela Assembleia Geral.
- » Mandato de 2 anos, com no máximo 2 reconduções consecutivas.
- » No ano de 2021, integravam o Conselho: o Coordenador de Suporte da Coordenação-geral de Participações Societárias da União (COPAR/STN), como presidente; o Diretor de Controladoria da CAIXA, como vice-presidente; o Diretor de Programa da Subchefia para Assuntos Jurídicos da Secretaria-geral da Presidência da República; a Superintendente Nacional de Contabilidade e Tributos da CAIXA; e o Diretor de Riscos do Banco Pan.



Funcionamento:

- » Reuniões ordinárias mensais.
- » Reuniões extraordinárias sempre que necessário, convocadas pelo presidente do Conselho ou pela maioria dos integrantes (a ordem do dia deve constar da convocação).

Conselho de Administração

É o órgão de orientação superior das atividades da empresa e com funções deliberativas, ou seja, atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.



Composição:

- » 7 membros, preferencialmente residentes e domiciliados no Brasil, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo.
- » Mandato de 2 anos, com no máximo 3 reconduções consecutivas.
- » Presidente e vice-presidente eleitos pelo próprio Conselho de Administração, dentre seus membros.
- » É composto por, no mínimo, 2 membros ou 25% (o que for maior) de conselheiros independentes, conforme a definição do Regulamento do Novo Mercado.



Funcionamento:

- » Reuniões ordinárias mensais.
- » Reuniões extraordinárias sempre que necessário.

No ano de 2021, integravam o Conselho: o Presidente da CAIXA, como presidente; o Diretor-Presidente da Caixa Residencial, como vice-presidente; o Vice-Presidente da Rede de Varejo da CAIXA; o Secretário de Previdência do Ministério do Trabalho e Previdência; a Diretora-Geral do Senado Federal; e um membro independente que também exercia o papel de presidente do Comitê de Auditoria e do Comitê de Transações com Partes Relacionadas da Caixa Seguridade.

Governança, ética e transparência

Órgãos Auxiliares da Administração da Companhia

Comitê de Auditoria

Órgão estatutário, com funcionamento permanente e subordinação direta ao Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, tem por finalidade assessorar o Conselho no exercício das suas funções de auditoria e de fiscalização sobre a qualidade das demonstrações contábeis e efetividade dos sistemas de controle interno e de auditorias interna e independente.



Composição:

- » 4 membros efetivos (em sua maioria independentes).
- » Mandato de 3 anos não coincidentes para cada membro, com uma única reeleição permitida.
- » Pelo menos um dos integrantes deverá ser membro independente do Conselho de Administração.
- » Presidente e seu substituto são escolhidos pelo Conselho de Administração.

Todos os integrantes desse órgão atendem aos requisitos de independência fixados pela Lei nº 13.303/2016, pelo Decreto nº 8.945/2016, pela Resolução nº 23/2021 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), pelo Regulamento do Novo Mercado e pelas demais normas aplicáveis.

Comitê de Transações com Partes Relacionadas

É um órgão auxiliar da Administração, de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. Compete a ele opinar, previamente à aprovação da Diretoria e do Conselho de Administração, quanto à realização das transações com partes relacionadas, conforme definido na Política de Transações com Partes Relacionadas, bem como quanto às revisões e rescisões dos contratos entre partes relacionadas, que só são aprovadas mediante o voto favorável do membro independente eleito pelos acionistas minoritários.



Composição:

- » 3 membros eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração (em sua maioria independentes), dentre os quais:
 - (i) 1 membro independente, que será presidente do Comitê, conselheiro independente do Conselho de Administração eleito pelos acionistas minoritários,

conforme previsto no Estatuto Social; (ii) 2 membros com comprovados conhecimentos nas áreas de finanças, contabilidade e/ou mercado brasileiro de seguridade.

- » Mandato de 2 anos, com no máximo 3 reconduções.

Governança, ética e transparência

Comitê de Elegibilidade

Órgão estatutário de caráter permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração. Com as prerrogativas, atribuições e encargos previstos no Decreto nº 8.945/2016, demais normas e regulamentos aplicáveis e no seu Regimento Interno, visa auxiliar os acionistas na verificação da conformidade do processo de indicação e de avaliação dos administradores e conselheiros fiscais, e auxiliar na análise dos requisitos e da ausência de vedações para as respectivas eleições.



Composição:

- » 3 membros efetivos, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração.
- » Mandato de 2 anos, com no máximo 3 reconduções.

Diretoria

É o órgão executivo de administração geral e representação da Companhia, competindo-lhe praticar todos os atos de gestão dos negócios sociais, ressalvados os atos que, por lei ou pelo Estatuto Social da Caixa Seguridade, sejam de competência do Conselho de Administração ou da Assembleia Geral de Acionistas. Cabe à Diretoria assegurar o funcionamento regular da empresa em conformidade com as orientações gerais traçadas pelo Conselho de Administração. Compete ao referido órgão, dentre outras atribuições, a de monitorar a sustentabilidade dos negócios, os riscos de estratégia e respectivas medidas de mitigação.



Composição:

- » Entre 3 e 5 diretores, residentes e domiciliados no país, eleitos pelo Conselho de Administração.
- » Mandato de 2 anos, com no máximo 3 reconduções consecutivas.
- » Um diretor-presidente e 3 diretores-executivos: um de Governança e Risco; um de Finanças e Relações com



Funcionamento:

- Investidores; e um Comercial e de Produtos.
- » Reuniões ordinárias quinzenais.
- » Reuniões extraordinárias quando necessário, convocadas pela maioria dos integrantes ou pelo diretor-presidente.
- » A responsabilidade pelo relacionamento com investidores e pela gestão de riscos, controles internos e compliance cabe a um dos diretores-executivos, a cada mandato.



Auditoria Interna

A Auditoria Interna da Companhia está vinculada ao Conselho de Administração, ao qual se reportará diretamente, conforme disposto no Estatuto Social. É responsável, dentre outras competências previstas na Lei nº 13.303/2016, em seu respectivo Decreto Regulamentador e demais normas aplicáveis, por aferir a adequação dos controles internos, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

Criação da Auditoria Interna

GRI 102-10

A Auditoria Interna da Caixa Seguridade, a GEAUD, foi criada em 2021 para assumir todas as atribuições de auditoria interna da empresa, e tem sua atividade disciplinada pela IN CGU nº 3/2017, que aprovou o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal e pelas normas publicadas pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR).

Tendo em vista a abertura do capital e ingresso da Caixa Seguridade no Novo Mercado, para atender às regras vigentes, foi criada uma unidade, em nível de Gerência Nacional, para ser a auditoria interna da Companhia, vinculada ao Conselho de Administração.

Governança, ética
e transparência



Dentre os 21 trabalhos executados na Caixa Seguridade em 2021, destacamos a seguir as principais auditorias no ano:

OBJETIVO DO TRABALHO	ESCOPO
Avaliar a gestão do plano de sustentabilidade	Plano de Sustentabilidade da Caixa Seguridade
Avaliar a adequação dos controles internos, a efetividade do gerenciamento dos riscos e os planos de continuidade de negócios da Caixa Seguridade	Planos de Continuidade de Negócios e Gestão de Crises
Avaliar os controles existentes na Caixa Seguridade para o cumprimento das diretrizes estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Procedimento da Lei nº 13.709/18
Avaliar a criação das <i>Joint Ventures</i> (JV's) e o cumprimento das cláusulas dos acordos relacionados ao Projeto Seguridade	Acordos de associação assinados no período de abrangência do trabalho
Avaliar os processos de implementação da campanha de incentivo de vendas e de gestão do desempenho de vendas	Campanha de vendas da Caixa Seguridade

Para atingir as estratégias de ESG (*Environmental, Social e Governance*), a partir das ações (incluindo gerenciamento de riscos) por parte da gestão, a auditoria interna terá um papel importante no apoio aos órgãos de governança, na avaliação e assessoramento, de forma independente e objetiva, sobre a eficácia do gerenciamento de riscos de ESG.

 Saiba mais sobre o conteúdo das Assembleias Gerais e de reuniões dos órgãos de governança

 Saiba mais sobre os membros e o regimento de cada órgão de governança

Seleção e nomeação

GRI 102-24

Governança, ética e transparência

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

 Saiba mais sobre a Política de Indicação e Elegibilidade e o Estatuto Social da Companhia

Governança da Caixa Corretora

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

A Caixa Corretora compartilha infraestrutura e pessoas com a CAIXA e serviços com a Caixa Seguridade, para desempenho das funções de gestão de riscos e de controles internos, auditoria interna, canal de denúncias, *compliance*, bem como de auditoria independente.

Possui os seguintes regramentos internos, observando as boas práticas de governança corporativa, de transparência e as disposições da Lei nº 13.303/2016, seu respectivo Decreto Regulamentador, seu Estatuto Social e demais normas aplicáveis:



- » Estatuto da Caixa Corretora.
- » Códigos de Ética e de Conduta da Caixa Seguridade.
- » Política de Controles Internos da Caixa Seguridade.
- » Política de *Compliance* e Integridade da Caixa Seguridade.
- » Política de Gerenciamento de Riscos da Caixa Seguridade.
- » Política de Segurança da Informação da Caixa Seguridade.
- » Política de Prevenção ao Conflito de Interesses da Caixa Seguridade.
- » Política de Proteção de Dados da Caixa Seguridade.
- » Declaração de Apetite a Riscos da Caixa Seguridade.



A Caixa Corretora possui Assembleia Geral e os seguintes órgãos estatutários:

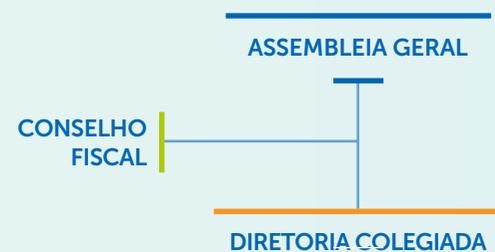
- » Diretoria Colegiada
- » Conselho Fiscal
- » Comitê de Auditoria
- » Comitê de Elegibilidade

A empresa não possui Conselho de Administração.

Governança, ética e transparência

Estrutura de Governança

A Administração da Companhia é composta por uma Assembleia Geral e por uma Diretoria Executiva, regidos pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações e pelo Estatuto Social da Companhia.



- Órgão de Administração
- Órgão de Fiscalização
- Órgãos Auxiliares de Administração

Assembleia Geral Corretora

A Assembleia Geral, convocada e instalada de acordo com a Lei das S.A. e com o Estatuto Social da Caixa Corretora, tem poderes para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da Companhia, e tomar as decisões que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento, na forma do artigo 121 da Lei das S.A. Além das matérias previstas em lei, as competências privativas da Assembleia Geral da Companhia constam no artigo 25º do Estatuto Social da Caixa Corretora.

A Assembleia Geral é representada pela Diretoria da Caixa Seguridade.

A Assembleia Geral será realizada, ordinariamente, até o final do mês de abril do ano seguinte ao término do exercício social, para os fins previstos em lei, e, extraordinariamente, sempre que os interesses da Companhia o exigirem.

A Assembleia Geral é convocada pelo Diretor Presidente ou, nas hipóteses admitidas nos termos dos artigos 124 e 289 da Lei das Sociedades por Ações, pela Diretoria, pelo Conselho Fiscal ou pelos acionistas.

Governança, ética e transparência



Conselho Fiscal Corretora

O Conselho Fiscal é órgão de fiscalização, de atuação colegiada e individual. Além das normas previstas na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e sua regulamentação, aplicam-se aos membros do Conselho Fiscal da Companhia as disposições previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, inclusive aquelas relativas a seus poderes, deveres e responsabilidades, a requisitos e impedimentos para investidura e à remuneração.

O Conselho Fiscal funcionará de modo permanente e será composto por, no mínimo, 3 (três) membros efetivos e, no máximo, 5 (cinco) membros, e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral.

O prazo de atuação dos membros do Conselho Fiscal será de 2 (dois) anos, sendo permitidas até 2 (duas) reconduções. Os membros do Conselho Fiscal permanecerão no exercício de seus cargos até a eleição e investidura de seus sucessores.

O Conselho Fiscal reunir-se-á, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação de qualquer de seus membros, com antecedência mínima de 2 (dois) dias, devendo constar da convocação a ordem do dia. A reunião somente será instalada com a presença da maioria de seus membros. Independentemente de convocação, serão válidas as reuniões do Conselho Fiscal que contarem com a presença da totalidade dos seus membros.

A Caixa Corretora compartilha com a Caixa Seguridade os órgãos auxiliares de administração: Comitê de Auditoria e Comitê de Elegibilidade

Diretoria

A Companhia será administrada por uma Diretoria, com os poderes conferidos pela lei e de acordo com o Estatuto Social, composta por 3 (três) membros, sendo um Diretor-Presidente, um Diretor Técnico e um Diretor Executivo.

A Diretoria reunir-se-á semanalmente, com a presença da maioria dos seus membros, e extraordinariamente se necessário. As deliberações nas reuniões da Diretoria serão tomadas por maioria de votos dos presentes, cabendo ao Diretor-Presidente o voto de qualidade.

Os Diretores serão dotados de reputação ilibada e idoneidade moral, graduados em curso superior, com experiência e capacidade técnica compatíveis com o cargo e detentores de notórios conhecimentos, inclusive sobre as práticas de governança corporativa, observado o que disposto na Lei nº 13.303/16, no decreto que o regulamenta, na política de indicações vigente e nas demais normas aplicáveis.

O Diretor-Técnico será obrigatoriamente corretor de seguros, habilitado e registrado na Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

Os Diretores serão eleitos pela Assembleia Geral com prazo de gestão unificado de 2 (dois) anos, sendo permitidas até 3 (três) reconduções consecutivas.



Prevenção e combate à prática de corrupção e à lavagem de dinheiro

GRI 102-16 / 102-17

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

A Caixa Seguridade dispõe de uma série de instrumentos que fortalecem a sua cultura anticorrupção, todos aprovados pelo Conselho de Administração. Nos documentos

que regem a sua atuação, existem quatro que tratam diretamente da questão: os Códigos de Ética e de Conduta; a Política de *Compliance* e Integridade; a Política de Prevenção ao Conflito de Interesses; e o Programa de *Compliance* e Integridade.

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

Governança, ética
e transparência



Conflito de interesses

A Caixa Seguridade adota diversas medidas para a prevenção ao conflito de interesses, dentre as quais:

- » Realização de *due diligence* de integridade de fornecedores, indicados e parceiros, para a mitigação de riscos de integridade e de reputação ou de imagem.
- » No relacionamento com parceiros e fornecedores, cláusula com compromisso da parte contratada com a adoção de mecanismos de prevenção ao conflito de interesses nos instrumentos contratuais nos quais a Caixa Seguridade é parte contratante.
- » Na realização de transações com partes relacionadas, no processo de composição de seus colegiados é vedada a indicação para preencher vagas do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos demais comitês da Companhia e das suas participadas, de pessoas e seus parentes, consanguíneos e afins até o terceiro grau, que tenham ou possam ter conflito de interesses com a pessoa político-administrativa controladora da empresa estatal ou com a própria empresa.
- » Diretriz de segregação de funções, separando as atividades de autorização, execução, controle, reporte e contabilização das operações. Caso não seja possível eliminar o conflito de interesses, controle alternativo é inserido, com monitoramento independente, para impedir a manipulação de dados e informações que possam expor a Caixa Seguridade a riscos.
- » Aplicação da Política de Segurança da Informação e de normas de classificação e tratamento de informações, a fim de prevenir o uso de informações privilegiadas.

Governança, ética e transparência

Política de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo

GRI 102-49

Em 2021, a Caixa Seguridade destinou equipe específica para tratar do tema na Companhia e elaborar Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), alinhada à legislação e regulamentações aplicáveis, buscando sempre implementar as boas práticas de mercado. A política está em elaboração e será aprovada pelo Conselho de Administração no início de 2022, quando então será divulgada a todos os empregados, administradores e membros dos conselhos e comitês da Companhia.

A elaboração do documento tem como objetivo formalizar e aprimorar as práticas que visam evitar que a Caixa Seguridade seja utilizada na prática de crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, mitigando os riscos de reputação ou imagem e legal ou jurídico para a Companhia.

A Política terá diretrizes específicas voltadas para a governança corporativa, para o relacionamento com os empregados e dirigentes e para o relacionamento com parceiros, fornecedores e prestadores de serviço terceirizados.

2021 – Adoção de medidas contratuais para que as empresas parceiras se comprometam a adotar práticas de PLD/FT em seus processos, por meio de assinatura de termo com itens específicos sobre a temática.

2022 – Previsão de realização de iniciativas próprias de acultramento e treinamento sobre o tema, que constarão do Plano de Comunicação do Programa de *Compliance* e Integridade da Companhia.

Governança, ética e transparência

As ações incluem cursos *on-line*, *e-mails* de acultramento, vídeos e palestras que serão direcionados aos diversos públicos da Caixa Seguridade, de acordo com o seu nível de exposição aos riscos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.



Ética e Conduta

GRI 102-11 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 205-1 / FS15

A Companhia possui área específica, Diretoria de Governança e Riscos, que supervisiona o Programa e as Políticas que o integram, atuando como interlocutora e disseminando a cultura de *compliance* e integridade, emitindo informes e relatórios periódicos às instâncias de governança, além de realizar a prestação de contas periódica sobre o Plano de Comunicação do Programa de *Compliance* e Integridade, a implementação de procedimentos de integridade e combate à corrupção e o aperfeiçoamento do Programa e seus instrumentos.

Código de Ética e Conduta

GRI 102-16 / 102-17

A Caixa Seguridade teve seu primeiro Código de Ética e Conduta publicado em 2015, aprovado pelo Conselho de Administração, e identifica como valores essenciais e que devem nortear a condução dos negócios da Caixa Seguridade o Respeito, a Integridade, o Comprometimento, a Transparência e a Responsabilidade.

Tem previsão de atualização periódica, com revisões aprovadas pelo Conselho de Administração, e é elaborado de maneira a refletir os valores dos empregados da Companhia. A última versão da norma foi publicada em 26/11/2021.

Os nossos contratos contêm cláusula que estabelece a obrigação de conhecimento do Código de Ética e Conduta da Companhia, bem como do canal de denúncias.

A Caixa Seguridade participa da avaliação das normas elaboradas pelas participadas a fim de garantir que a documentação esteja alinhada aos princípios e normas da Companhia.

Governança, ética e transparência

 Saiba mais sobre nosso Código de Ética e Conduta

 Saiba mais sobre as principais políticas da Companhia FS1



Programa de Compliance

Consolidado desde 2017, o Programa de Compliance e Integridade busca mitigar riscos, inclusive o risco de ocorrências de corrupção e desvios éticos através da mobilização e participação ativa de todos os envolvidos.

O Programa consiste, entre outros, em um conjunto de políticas, mecanismos, procedimentos e ações adotadas por todos os empregados como parte de seu compromisso com as boas práticas de governança corporativa, transparência e promoção de conduta ética, íntegra e responsável na condução de suas atividades.

Norteadores do Programa de Compliance:

- » Medidas em linha com as boas práticas de governança.
- » De acordo com a Lei nº 13.303/2016 e sua regulamentação.
- » Cumprem as exigências legais de prevenção e combate à corrupção (Lei nº 12.846/2013 e seu Decreto regulamentador nº 11.129/2022).
- » É referência para que todas as áreas da Companhia e Subsidiárias mantenham seus processos em conformidade com a legislação e normas internas.

Como parte do nosso Programa de Compliance e Integridade está o conhecimento, por todos os empregados e membros estatutários, dos Códigos e Políticas da Companhia, os quais devem ser lidos e assinados, no mínimo, anualmente.

2021 **93%** DOS EMPREGADOS ASSINARAM O TERMO DE CIÊNCIA

* disponível eletronicamente na intranet da Companhia.

O Compliance e a Integridade estão presentes em atividades desenvolvidas por todas as áreas da Companhia e é por esse motivo que entendemos ser essencial o desenvolvimento de todos no assunto.

Destacamos que a companhia tem mantido treinamentos periódicos eventos anuais e envia comunicados por e-mail, disponibilizando-os na intranet da Companhia, visando reforçar o aprendizado. Além disso, busca diversificar as ações e o cronograma de realização para maior alcance e para melhorar a internalização dos conceitos para os diferentes perfis de profissionais e públicos que hoje atuam na Companhia.

Governança, ética e transparência



Em 2021, foram realizadas 48 ações de aculturação, que consistiram em:



Comunicações Eletrônicas (CE)



Apresentações



Informes



Relatórios



Ações de Conscientização/
Treinamento

Destacamos a realização do 5º Evento Anual de *Compliance*, que contou com a participação não só de colaboradores da Caixa Seguridade e da Caixa Corretora, mas também com representantes da CAIXA e de nossas parceiras.

A unidade de *Compliance* monitora o Programa e as Políticas que o integram, atuando como interlocutora entre áreas e disseminando a cultura de *compliance* e integridade. Informes e relatórios periódicos são elaborados e reportados às instâncias de governança da Companhia (Diretoria Colegiada, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria), para prestação de contas sobre o Plano de Comunicação do Programa de *Compliance* e Integridade, implementação de procedimentos de integridade e combate à corrupção e aperfeiçoamento do Programa.

Considerando a natureza da Companhia, de *holding* do ramo de seguros, também investimos em ações de conscientização do Programa nas atividades que realizamos junto aos indicados nas empresas em que participamos.

Para 2022, prevemos rever e atualizar o Plano de Comunicação do Programa, com inclusão de ações mais aderentes, ordenadas e participativas, a fim de fomentar a promoção da cultura de *Compliance* junto aos empregados, colaboradores, administradores e demais membros de órgãos estatutários da Companhia, com a inclusão de ações como:

- » Comunicações eletrônicas (mensagens de e-mail de leitura rápida contendo lembretes, notícias e avisos).
- » Apresentações de temas relacionados nas reuniões de Diretoria, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Conselho Fiscal.
- » Cartilhas informativas.
- » Treinamentos sobre Ética e Conduta.
- » *Workshops*.
- » Vídeos.

NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE MEMBROS DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA AOS QUAIS FORAM COMUNICADOS E QUE RECEBERAM TREINAMENTO SOBRE AS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO GRI 205-2

Órgão de governança	Membros do órgão de governança	2018		2019		2020		2021	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
	número total de membros no ano	7		6		6		6	
Conselho de Administração	número total de membros comunicados/treinados	7	5	6	6	6	6	6	6
	percentual de membros comunicados/treinados	100,0%	71,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	número total de membros no ano	5		4		4		6*	
Diretoria Executiva (dirigente)	número total de membros comunicados/treinados	5	5	4	4	4	4	6	6
	percentual de membros comunicados/treinados	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	número total de membros no ano	12		10		10		12	
Total	número total de membros comunicados/treinados	12	10	10	10	10	10	12	12
	percentual de membros comunicados/treinados	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

* Em 2021, o aumento na quantidade de Diretores Executivos deve-se ao fato de, dentro desse quantitativo, estarem compreendidos os Diretores da Caixa Seguridade e os Diretores da Caixa Corretora, sendo 4 diretores da Caixa Seguridade e 2 da Caixa Corretora.

Governança, ética e transparência

Relativo ao Programa de Compliance, foram considerados o curso "Integridade e Governança na CAIXA, disponível na UC (Universidade Caixa) e o 5º Evento anual de compliance". E alcançamos 100% de empregados treinados.



Canais de denúncia

GRI 102-17 / 205-3

O Canal de Denúncias compõe o 3º pilar do Programa de *Compliance* e Integridade e envolve o incentivo a relatos de irregularidades e a aplicação efetiva das diretrizes contidas nos Códigos de Ética e de Conduta e demais políticas, e tem como objetivo prevenir, detectar e sanar conflitos de interesses, presença de nepotismo, desvios, fraudes, atos ilícitos, entre outros.

Quando por requisição ou pertinência, encaminhamos 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 de corrupção ou atos ilícitos é responsabilidade de todos e a adoção de controles para mitigar

os riscos envolvidos é construída em parceria entre a unidade de *Compliance* e as unidades de 1ª linha. Para isso, realizamos, entre outros, treinamentos sobre conduta, ética e integridade e promovemos o debate sobre temas relacionados ao Programa de *Compliance* e Integridade.

Também disponibilizamos canais para receber, de qualquer cidadão, notificações de qualquer natureza, incluindo corrupção, com garantia de sigilo e anonimato, proteção ao denunciante de boa-fé, bem como mecanismos de não retaliação.

Os canais de denúncias são disponibilizados interna e externamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, no sítio de relações com investidores da Companhia.

A Caixa Seguridade dispõe também de Canal de Denúncias do Comitê de Auditoria, para o qual podem ser encaminhadas denúncias que se relacionam a matérias relativas às atividades do Comitê de Auditoria da Companhia, como:

- » 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.

É vedada qualquer forma de retaliação contra indivíduo que participe de boa-fé

em qualquer investigação de comportamento que não esteja em conformidade com o padrão de conduta, ficando sujeito às sanções legais e administrativas aplicáveis, conforme o disposto na legislação civil, administrativa, penal e trabalhista.

Todas as manifestações (reclamações, sugestões e/ou elogios) recebidas pelo Canal foram tratadas e quatro denúncias foram efetivamente apuradas e tratadas em 2021.

Governança, ética e transparência

 Saiba mais sobre o canal de denúncias, sugestões, reclamações e elogios

 Saiba mais sobre o canal de denúncias para as atividades do Comitê de Auditoria da Caixa Seguridade



Segurança eletrônica e prevenção a fraudes

GRI 418-1

A Companhia compartilha os serviços de TI e segurança da informação com a sua controladora CAIXA e possui diretrizes e orientações próprias relacionadas a esse tema, bem como à proteção de dados, consolidados nos seguintes documentos:

- » **Política de Segurança da Informação:** estabelece princípios e diretrizes no que se refere à Segurança da Informação e Segurança Cibernética na Companhia, com a finalidade de assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.
- » **Norma interna de classificação e tratamento da informação:** orienta para a classificação e tratamento adequados da informação, considerando o seu grau de sigilo, independentemente do meio, suporte ou forma em que é armazenada, veiculada ou transportada.
- » **Política de Proteção de Dados:** estabelece princípios e diretrizes para a gestão, tratamento e uso de dados, como ativos da Caixa Seguridade, observando as melhores práticas de governança, adequação à estratégia da Companhia e cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGDP).

Ao longo de 2021, a CAIXA atuou no fortalecimento de processos para combate a fraudes eletrônicas e reforçou tecnologias e monitoramentos internos de segurança para garantir mais segurança aos usuários, que também alcançaram as operações da Caixa Seguridade por meio do compartilhamento de serviços.

Governança, ética e transparência



Considerando as diversas situações de ataques cibernéticos ocorridos recentemente no Brasil e no mundo, a Caixa Seguridade entende que a segurança de suas redes e sistemas de tecnologia, a transmissão segura de informações confidenciais, o armazenamento seguro de tais dados, bem como o tratamento e a manutenção desses dados constituem elementos essenciais para as operações e estratégias dos negócios da Companhia.

Assim, a Companhia busca constantemente a inovação, automação, inteligência e melhores práticas de mercado, com foco na mitigação de riscos cibernéticos, na redução de custos operacionais, na diminuição dos tempos de detecção e resposta, no aumento da disponibilidade dos serviços, de forma a proporcionar serviços e produtos de negócio mais fortes e com uma boa imagem e reputação perante os *stakeholders*.

Até o presente momento, a Caixa Seguridade não possui registro de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes.

LGPD

No tocante às ações voltadas para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), informamos que a Caixa Seguridade possui mecanismos que visam ao atendimento à legislação:

- » Inventário de dados tratados na Companhia.
- » Encarregado de Dados indicado.
- » Canal de Privacidade disponível no site da Companhia.
- » Política de Privacidade no site da Companhia.
- » Realização de treinamentos específicos aos empregados e administradores sobre a LGPD.

Ressalta-se que a função de Encarregado de Dados é exercida atualmente pelo Diretor de Governança e Risco da Caixa Seguridade.

A consulta às informações do Encarregado de Dados, bem como as solicitações dos próprios titulares de dados, podem ser encaminhadas para o e-mail privacidade@caixaseguridade.com.br ou por meio do canal de Privacidade, disponível no site da Companhia no seguinte endereço:

 <https://www.ri.caixaseguridade.com.br/contatos/privacidade/>

Governança, ética e transparência

Gerenciamento de risco

GRI 102-15

A Caixa Seguridade possui uma unidade específica responsável pelo gerenciamento de riscos, controles internos, *compliance* e segurança da informação. Sua atuação é independente das demais áreas da empresa e é conduzida pelo diretor estatutário da Diretoria de Governança e Riscos, vinculado ao Diretor-Presidente.

Para efetuar a melhor gestão dos seus riscos, a Caixa Seguridade dispõe de um conjunto de regras – sua Política de Gerenciamento de Riscos e a Declaração de Apetite a Riscos – cuja finalidade é mantê-los em níveis considerados aceitáveis pela alta administração, assegurando o modelo de negócios, performance futura, solvência, liquidez e sustentabilidade da Companhia.

De forma paralela, há ainda outras políticas que dão suporte ao gerenciamento dos riscos: a Política de Controles Internos, a Política de *Compliance* e Integridade, a Política de Prevenção ao Conflito de Interesses, a Política de Segurança da Informação, a Política de Proteção de Dados e a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo (em processo de elaboração).

A Caixa Seguridade utiliza um modelo de gerenciamento de riscos baseado no estabelecimento de três linhas, cada uma com atribuições específicas dentro do gerenciamento de riscos:

 Saiba mais sobre a gestão de riscos da Caixa Seguridade em Formulário de Referência – seções 4 e 5

Governança, ética e transparência



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

Principais ações de 2021

AVALIAÇÃO DAS PARTICIPADAS



Ambientes de riscos

Controles internos

Compliance

- » Identificação de pontos fortes e pontos de aprimoramento.
- » Atendimento às normas expedidas pelos órgãos reguladores e boas práticas do mercado.
- » Avaliação do que já foi implementado, inclusive quanto à mitigação de riscos relativos à corrupção.
- » Pontos de melhoria identificados e reportados.

ATUALIZAÇÃO DA MATRIZ DE RISCOS OPERACIONAIS E CONTROLES



Mapeamento dos riscos cibernéticos, de integridade e os controles associados para a sua mitigação



Inclusão do risco de integridade (possibilidade de perdas decorrentes de ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção)

- » Possibilitam a realização de ações complementares em caso de identificação de fragilidade e/ou insuficiência dos controles anticorrupção

REVISÃO DA POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Governança, ética e transparência



Risco socioambiental

GRI 201-2

A Caixa Seguridade considera o risco socioambiental nos seus negócios como a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras e de danos à imagem da Companhia.

Para 2022, está prevista a atualização da Política de Gerenciamento de Risco, bem como acompanhamento da adequação das normas das participadas, considerando a consulta do novo ordenamento que será publicado após consulta pública nº 44/2021, aberta para discussão de proposta normativa sobre o tema.

A proposta prevista tem por finalidade estabelecer diretrizes para que as entidades supervisionadas incluam os aspectos ASG (Ambiental, Social e Governança) e climáticos, assim como os riscos relacionados, em sua atuação no mercado de seguros, de forma a contribuir para a preservação de um mercado resiliente e sustentável.

De acordo com a proposta, as seguradoras deverão assegurar que os fatores ambiental, social e climático sejam observados pela administração das empresas em suas políticas e considerados no processo de tomada das decisões estratégicas, favorecendo o desenvolvimento de soluções inovadoras e a melhoria do desempenho operacional, proporcionando uma ampliação da transparência em relação à exposição do setor aos riscos de sustentabilidade, em linha com o padrão definido nas recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

Governança, ética
e transparência



3

Gestão da sustentabilidade

Iniciativas externas

Estratégia ESG e mudanças climáticas

Nossos negócios



Iniciativas externas

GRI 102-12 / 102-13

A Caixa Seguridade e suas *Joint Ventures* subscrevem e endossam iniciativas externas no âmbito econômico, social e ambiental, alinhadas com seus direcionadores estratégicos, dentre elas:



**NOVO
MERCADO**



Reúne as companhias que atendem às mais elevadas exigências de governança corporativa no mercado brasileiro.



IG-SEST



Índice de Governança de Estatais promovido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).



**PACTO EMPRESARIAL
PELA INTEGRIDADE E
CONTRA A CORRUPÇÃO
(PACTO EMPRESA LIMPA)**



Pacto que contempla um conjunto de diretrizes e procedimentos a serem adotados pelas empresas e entidades signatárias no relacionamento com os poderes públicos.

Gestão da
sustentabilidade



Estratégia ESG e mudanças climáticas

GRI 102-11 / 201-2

Com o processo de abertura de capital e criação das parcerias estratégicas, a Caixa Seguridade aprimorou seus processos de governança, inclusive alcançando o nível máximo no IG-SEST. E com a governança ainda mais fortalecida, o foco da gestão para a temática ESG e a geração de valor para os seus diversos públicos de relacionamento cresceram e se tornaram ainda mais importantes e presentes na atuação da Companhia.

Nesse sentido, no último ano a sustentabilidade ganhou ainda mais força na Companhia, resultando na definição de indicadores e metas no Planejamento Estratégico voltados diretamente para a temática.

Entre as ações que destacamos em 2021 está a revisão e aprovação do Planejamento Estratégico, período 2022-2026, no qual há o comprometimento com a temática mudanças climáticas, inserindo indicadores específicos de neutralização de carbono na Estratégia da Companhia. Para isso, a Caixa Seguridade irá elaborar o seu primeiro inventário de gases GEE e neutralizar 100% das suas emissões (escopo 1 e 2) até 2026.

Ainda, para 2022, está prevista a revisão da Política de Responsabilidade Socioambiental, a definição e aprovação de estratégia ESG para o período 2022 a 2026, bem como a estruturação de criação de Comitê interno para deliberar, opinar e acompanhar o tema dentro da Companhia.

Política de Responsabilidade Socioambiental

GRI FS1

A integração de aspectos de sustentabilidade às nossas iniciativas de planejamento e às nossas operações está alicerçada pela Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA).

Os Princípios e as Diretrizes previstos na PRSA são permanentemente perseguidos pela nossa governança e buscam garantir que os impactos, riscos e oportunidades associados aos negócios estejam em constante monitoramento.

A primeira versão da PRSA foi publicada em 2016 e tem como objetivo assegurar a atuação sustentável da Caixa Seguridade Participações S.A por meio da

integração das dimensões social e ambiental na sua estratégia, garantindo a incorporação dos princípios e diretrizes desta Política nos negócios, processos e relacionamentos com as partes interessadas.

Em consonância com as melhores práticas do mercado e considerando a mudança de posicionamento da Companhia na temática, priorizando ainda mais os aspectos ESG em sua estratégia e negócios, a nossa PRSA será aprimorada e submetida à aprovação do Conselho de Administração em 2022.

Gestão da sustentabilidade



Nossos negócios

Produtos e Serviços

GRI 102-2 / FS7

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

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

GRI FS15

- » ter viabilidade financeira, garantindo o retorno às empresas;
- » dispor de particularidades dos canais de distribuição; e
- » incorporar controles de conformidade conforme políticas da controladora CAIXA e da Caixa Seguridade.

A Companhia atua de forma diversificada, por meio de suas coligadas e controladas em conjunto, em produtos de seguro, planos de previdência complementar aberta, títulos de capitalização, administração de consórcios e serviços

de assistência e por meio de sua corretora própria no ramo de corretagem de seguros:

» Seguros:

Este segmento compreende os seguros da categoria vida, como o seguro de vida e acidentes pessoais, a parcela Morte ou Invalidez Permanente (MIP) do seguro habitacional e o seguro prestamista e os seguros da categoria patrimonial, como o de automóveis, o residencial, a parcela Danos Físicos ao Imóvel (DFI) do seguro habitacional, o seguro compreensivo empresarial e os riscos de engenharia, entre outros.

» Previdência Complementar Aberta:

São disponibilizados aos clientes uma linha de produtos nas modalidades PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre)

e VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre), planos previdenciários que permitem o acúmulo de recursos por um prazo contratado, diferindo-se pelo modelo tributário escolhido e disponíveis para pessoas físicas e jurídicas.

» Capitalização:

Os produtos de capitalização são aqueles em que parte dos pagamentos realizados pelo subscritor é usado para formar um capital, segundo as cláusulas e regras específicas de cada título e que será pago em moeda corrente num prazo máximo estabelecido, enquanto o restante dos valores dos pagamentos é usado para custear os sorteios, quase sempre previstos neste tipo de produto, e as despesas administrativas das sociedades de capitalização.

Gestão da sustentabilidade

» Consórcios:

Soluções em consórcios para grupo de pessoas físicas ou jurídicas, cuja finalidade é formar poupança comum destinada à aquisição de determinados bens móveis e imóveis.

» Assistência:

Serviços de assistência vendidos diretamente aos clientes CAIXA ou como benefícios acoplados às apólices vendidas pelas empresas do grupo.

» Corretagem:

Serviço de corretagem no processo de vendas dos produtos de seguridade realizado na Rede de Distribuição da CAIXA.

A Caixa Seguridade realiza o monitoramento do seu portfólio, adequando os produtos às necessidades dos clientes e aos objetivos das políticas internas da CAIXA e das sociedades investidas quanto aos impactos sociais e ambientais dos produtos disponíveis.

 Saiba mais sobre os produtos

Nossos produtos sustentáveis



Produtos: Seguro Fácil Acidentes Pessoais (Microseguros), Seguro Amparo (Microseguros), Seguro Apoio Família e Seguro Acidentes Pessoais Bem-estar

Descrição:

Garantir o pagamento de indenização ao segurado ou ao seu beneficiário, por sinistro decorrente de eventos cobertos pela cobertura contratada, observadas as condições gerais e especiais do seguro descritas na proposta de adesão.



Produto: Microseguro Prestamista

Descrição:

Garantir a quitação ou amortização de saldo devedor nas operações de Microcrédito PF e PJ, contratadas junto à CAIXA. O Cliente PF adquire o produto diretamente por meio do APP Caixa Tem. O cliente PJ adquire o produto nas agências CAIXA.



Produto: Seguro Habitacional Mais e Seguro Habitacional Especial

Descrição:

Seguro de Danos Físicos ao Conteúdo – DFC, de contratação opcional, ofertado junto aos seguros obrigatórios (Morte e Invalidez Permanente – MIP e Danos Físicos ao Imóvel – DFI), no momento da aquisição do Crédito Imobiliário, sendo o Seguro Habitacional Mais destinado aos imóveis adquiridos no Programa Casa Verde e Amarela e o Seguro Habitacional Especial para outras linhas com recursos SBPE/FGTS.

Gestão da Sustentabilidade



Produto: Seguro Fácil Residencial – Pagamento Único e Mensal

Descrição:

Garantir ao segurado o pagamento de uma indenização, até o limite da importância segurada especificada para cada cobertura previamente contratada e de acordo com o estipulado nas condições gerais, com amplo combo de assistências.



Produto: Assistência Premiada RAPIDEX

Descrição:

Garantir ao contratante serviços de assistências especializadas, oferecendo os principais benefícios de serviços existentes em apólices de seguros de veículos e residenciais, sem a necessidade da contratação da cobertura securitária. Além disso, possibilita ao titular concorrer a premiações por meio de sorteios durante toda a vigência do título.



Produto: VIDA MULHER

Descrição:

Coberturas e Assistências em caso de morte por causas naturais e acidentais, invalidez permanente total ou parcial por acidente, cobertura opcional para cônjuge, indenização em caso de câncer feminino (mama, útero ou ovários), isenção de pagamento do seguro em caso de diagnóstico de câncer feminino (mama, útero ou ovários), isenção de pagamento em caso de desemprego.

Serviços:

Check up lar, orientação nutricional, assistência farmácia, sorteio mensal (para clientes com opção de pagamento mensal), serviço de assistência funeral familiar.

Gestão da Sustentabilidade

Semana da Mulher:

Seguro de Vida com um benefício extra para o público feminino

CONVERSÃO DE

40%

NAS

6

PRIMEIRAS MENSALIDADES PAGAS

Em valores para troca por produtos ou serviços no site **bonuz.com**

LIMITADO A

R\$ 50,00

MENSAIS NÃO CUMULATIVOS



Produto: X Cap do Bem

Descrição:

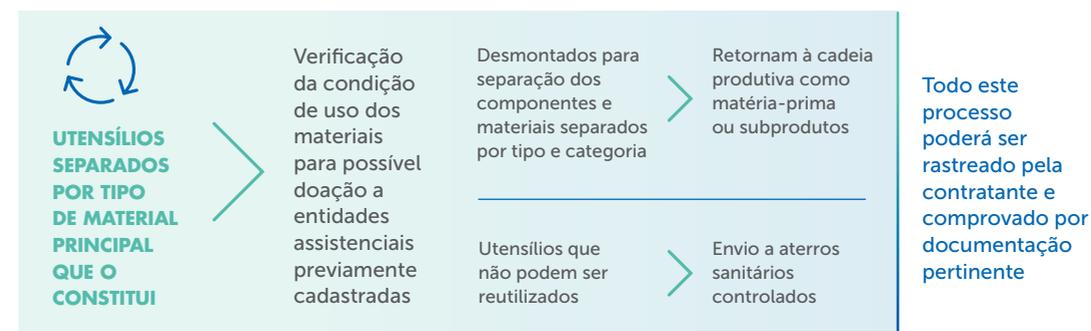
Este título de capitalização possibilita aos clientes a realização de doações às instituições APAE Brasil – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais. A beneficiária da doação é uma organização social sem fins lucrativos que tem como missão principal promover e articular ações de defesa dos direitos das pessoas com deficiência, contando hoje com mais de 1.300.000 assistidos e mais de 2.200 APAEs filiais presentes em todo o território nacional.

A Caixa Seguridade lançou em 2021 o XCAP do Bem, seu primeiro produto de capitalização na modalidade de filantropia premiável. O título de capitalização é de pagamento único e metade do valor arrecadado é doado para uma instituição filantrópica.

Assistências com iniciativas de proteção ao meio ambiente

Descartes de móveis e equipamentos

É oferecido ao cliente a assistência de descarte de móveis e equipamentos, seguindo as práticas de sustentabilidade e normas vigentes – todo o descarte segue as mais rigorosas normas de sustentabilidade. Conheça o tratamento dado a cada utensílio descartado:



Gestão da Sustentabilidade

EM 2021, ESSAS COBERTURAS ESTIVERAM DISPONÍVEIS PARA MAIS DE

> 168 mil

APÓLICES (CARTEIRA DEZEMBRO/21)

GERARAM

116

ATENDIMENTOS, QUE RESULTARAM NA RECOLHA

DE QUASE

7 ton

EM MATERIAIS

Que foram devidamente reciclados e/ou descartados de forma sustentável



Consultoria Ambiental

- » Orientação para a utilização eficiente da energia elétrica.
- » Informações sobre consumo de energia de equipamentos elétricos (chuveiro, ferro, micro-ondas, aquecedores de ambiente, entre outros).
- » Consultoria para a utilização da iluminação natural com estimativa de redução de custo, mensal e anual.
- » Orientação para a utilização mais eficiente da água e dicas para reaproveitamento de itens e reciclagem doméstica.

Produtos lançados em 2021

- » Seguro Acidentes Pessoais Apoio Família (Pagamento Único).
- » Seguro Acidentes Pessoais Bem-estar (Pagamento Mensal ou Pagamento Único).
- » X Cap do Bem.
- » Assistência Premiada RAPIDEX.

Produtos desmobilizados em 2021

- » SUPERXCAP

Lançamento de produtos da Caixa Corretora

- » Seguro Auto em parceria com a MDS Cocorretora
- » Seguros Empresariais com a WTW:

Categoria	Produtos
Multirisco Empresarial	Compreensivo Empresarial
Empresarial Customizado Facultativo	Patrimonial
	Responsabilidades (Responsabilidade Civil)
	Transportes
	Riscos Financeiros
Empresarial Customizado Obrigatório	Rural – Intermediação
	Patrimonial
	Responsabilidades (Responsabilidade Civil)
	Transportes
Grandes Riscos	Riscos Financeiros
	Rural
	Marítimo
	Aeronáutico
	Petróleo
	Nucleares

Gestão da Sustentabilidade



Ampliação na cobertura dos produtos – Covid-19

GRI 102-11

Faz parte da política de subscrição do mercado segurador brasileiro considerar como risco excluído da cobertura securitária os sinistros causados por pandemias. Entretanto, a Caixa Seguros Holding entendeu que, diante deste cenário atípico que o país e o mundo vivenciaram com o novo coronavírus, existe um papel importante a cumprir com os clientes, razão pela qual decidiu alterar as condições de cobertura dos produtos que contemplam garantias de risco de vida, são eles:



» Seguros de Vida



» Prestamista



» Pecúlio na Previdência



» Habitacional (Morte ou Invalidez Permanente - MIP)

Se atendidos os demais critérios de aceitação, todos os sinistros de morte natural ocorridos em função do novo coronavírus serão passíveis de cobertura desde que, em relação à data de óbito, o contrato esteja vigente há mais de 60 dias (exceção para o Prestamista contratado pelo prazo de seis meses, cuja exigência será de 30 dias).

4

Nossos públicos estratégicos

Nossas pessoas

Nossos fornecedores

Compromisso com os nossos clientes

Engajamento com a comunidade local



Nossas pessoas

GRI 102-7 / 102-8

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



* Em 2021, dos 3 dirigentes da Caixa Corretora, 1 deles era em comum com a Caixa Seguridade.

Por região	2021		2020	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
São Paulo	2	2	2	2
Brasília	56	54	36	37
Total	58	56	38	39

Nossos públicos estratégicos

A alocação de pessoal na Companhia prioriza a realização de processos seletivos internos, incluindo a participação de empregados da Caixa Seguridade e da CAIXA, de forma a ampliar as possibilidades de movimentação dos empregados por lateralidade, ascensão ou decesso não só entre Unidades da Companhia, mas também entre áreas da CAIXA, o que impacta a rotatividade, entendido como um movimento natural de renovação e aporte de novas competências ao negócio.

Novas contratações e rotatividade de empregados

GRI 401-1



Saíram da Companhia, no mesmo período, 17 empregados, sendo 9 homens e 8 mulheres. Deste total, 47% tinham entre 30 e 50 anos de idade e todos estavam lotados em Brasília.

A taxa de rotatividade* foi menor (29,8%) comparada com 2020 (60,5%) e destaca-se que os empregados que saíram da Companhia, em sua maioria, foram aprovados em processo seletivo dentro da CAIXA, para assumir funções gratificadas gerenciais.

NÚMERO DE COLABORADORES PRÓPRIOS (EMPREGADOS E DIRIGENTES), POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 102-8

Categoria funcional	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Dirigente	4	0	4	3	1	4	2	2	4
Chefia de unidade	9	0	9	8	0	8	12	1	13
Gerencial	13	7	20	12	7	19	21	16	37
Técnico	17	29	46	18	27	45	22	37	59
Assessoramento	2	4	6	1	4	5	1	4	5
Total	45	40	85	42	39	81	58	60	118

NÚMERO DE COLABORADORES PRÓPRIOS (EMPREGADOS E DIRIGENTES), POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA GRI 102-8

Categoria funcional	2019				2020				2021			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Dirigente	0	3	1	4	0	3	1	4	0	4	0	4
Chefia de unidade	0	9	0	9	0	8	0	8	0	13	0	13
Gerencial	0	18	2	20	1	16	2	19	1	34	2	37
Técnico	2	44	0	46	2	41	2	45	2	56	1	59
Assessoramento	0	4	2	6	0	5	0	5	1	4	0	5
Total	2	78	5	85	3	73	5	81	4	111	3	118

Nossos públicos estratégicos



NÚMERO TOTAL DE NOVAS CONTRATAÇÕES, POR FAIXA ETÁRIA

GRI 401-1

Faixa etária	2019	2020	2021
Abaixo de 30 anos	1	1	2
Entre 30 e 50 anos	29	17	49
Acima de 50 anos	1	3	0
Total	31	21	51

Integração de novos empregados

A Semana de Integração aconteceu no período de 25 a 29 de outubro de 2021, e teve como objetivo apresentar a Caixa Seguridade aos novos empregados, trazendo a visão sistêmica e estratégica da Companhia, seu funcionamento e principais resultados esperados. Contou com a participação da diretora-presidente à época, bem como de todos os seus dirigentes.

Programa de Treinamento e Desenvolvimento (T&D)

GRI 404-2

Focada no incentivo à aprendizagem contínua, desenvolvimento e capacitação para o negócio, a Caixa Seguridade estruturou, em 2021, o Programa T&D, alicerçado nos seguintes eixos:

- » **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI):** refere-se à sistematização de ações de desenvolvimento por empregado conforme competências individuais a desenvolver. O planejamento de desenvolvimento individual deve ser acordado entre cada empregado com seus gestores.
- » **Agenda Corporativa:** sistematização de ações de desenvolvimento para todos os empregados ou grupos específicos, conforme levantamento de necessidades de capacitação.
- » **Universidade Caixa:** cursos disponibilizados em plataforma da CAIXA, acessível aos empregados da Companhia por meio do compartilhamento de serviços.
- » **Formação de Especialista:** formação mais especializada de empregados indicados pelas diretorias, em temas priorizados, para alcance de seus objetivos.
- » **Formação Continuada:** reembolso de cursos de pós-graduação *lato e stricto sensu* e cursos de idiomas, tanto para empregados quanto para dirigentes.

Nossos públicos estratégicos



O Programa T&D foi aprovado pela Diretoria da Companhia, que destinou o montante de aproximadamente R\$ 1 milhão como investimento no desenvolvimento dos seus empregados.

Cabe à Diretoria monitorar semestralmente a evolução do Programa para garantir sua efetividade e definir mudanças de rumos nas estratégias de desenvolvimento traçadas.

Para subsidiar a elaboração do Programa T&D, foi realizado diagnóstico para levantamento das necessidades de capacitação na Caixa Seguridade e Corretora, que consistiu em análise documental de pressupostos estratégicos, realização de entrevistas com diretores e gestores e aplicação de questionário aos empregados com o intuito de identificar os temas prioritários para o desenvolvimento das pessoas.

A partir desse diagnóstico, foram definidos os temas prioritários para o desenvolvimento dos empregados da Companhia.

Os temas elencados estruturaram a orientação da Companhia para a execução dentro de cada eixo no Programa T&D. Destaque para os eixos PDI - Plano de Desenvolvimento Individual e Agenda Corporativa.

Por meio do eixo PDI, os empregados têm a possibilidade de participar de eventos ou cursos externos custeados pela Caixa Seguridade, seja na modalidade presencial, EAD ou mista, além da possibilidade de participação em todos os cursos e iniciativas da Universidade CAIXA, que se encontra integralmente disponibilizada aos empregados em exercício na Caixa Seguridade no âmbito

do convênio entre as duas empresas. Foram mais de 60 horas de capacitação no eixo PDI em 2021.

Por meio do eixo Agenda Corporativa, houve a busca pelo nivelamento de temas transversais a grupos maiores de empregados. Foram mais de 100 pessoas contempladas, em mais de 870 horas neste eixo.

A avaliação geral de satisfação dos empregados com a Agenda Corporativa **foi avaliada com nota média 8 (sendo 1 a menor nota e 10 a maior nota)**, a partir de pesquisa realizada ao final de cada treinamento corporativo.

O T&D tem destaque no Planejamento Estratégico ciclo 2022-2026. Para o ano de 2022, está prevista a realização de 94 horas de capacitação por empregado.

O Programa T&D é aderente à Política de Gestão de Pessoas da Caixa Seguridade, a qual contempla como diretriz de educação corporativa que a Companhia investe em treinamento, como estratégia de curto prazo, e a formação ampliada, como estratégia de médio e longo prazos vinculada à gestão de carreira.

Nossos públicos estratégicos



Desde 2017, a Caixa Seguridade conta com programas focados no desenvolvimento dos empregados, com o intuito de preparar as pessoas para os desafios crescentes da Companhia, além de permitir a consolidação de uma cultura orientada para a inovação e para o mercado, especialmente ao se considerar que a Caixa Seguridade teve que se preparar para abrir seu capital e, com o IPO em 29/04/2021, e com as novas parcerias de negócio estabelecidas em 2021, assumiu uma nova configuração estratégica, que exige ganhos de escala em desempenho e posicionamento de mercado, em alinhamento ao seu planejamento estratégico.

Em 2021, a Universidade CAIXA implementou o seu portfólio de cursos na temática ESG, com destaque para o curso Responsabilidade Socioambiental, com o objetivo de fomentar a identificação das premissas das responsabilidades socioambientais, visando à mitigação dos riscos com ocorrência de perdas financeiras decorrentes de potenciais danos socioambientais. Além dos cursos: Crédito Responsável, Mensuração de Impactos Socioambientais e Relacionamento com o Consumidor Idoso e Público Vulnerável.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE COLABORADORES PRÓPRIOS (EMPREGADOS E DIRIGENTES), POR GÊNERO GRI 404-1

Gênero	2019	2020	2021
 Mulheres	69,9	53,1	58,13
 Homens	112,4	47,4	62,71

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE COLABORADORES PRÓPRIOS (EMPREGADOS E DIRIGENTES), POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 404-1

Categoria funcional	2019	2020	2021
Dirigente	24,9	18,8	12,0
Chefia de unidade	79,8	53,9	35,23
Gerencial e demais funções gratificadas	98,1	26,4	62,71
Técnico	95,0	63,0	69,25
Assessoramento	116,8	44,2	62,60

Para garantir maior segurança aos empregados no contexto de pandemia de covid-19, as ações presenciais de treinamento foram suspensas e, assim, as ações de capacitação deram-se prioritariamente por meio da metodologia EAD.

Nossos públicos estratégicos



Inclusão e igualdade de oportunidades

GRI 405-1

A Caixa Seguridade preza pela inclusão e igualdade de oportunidades, ações vistas não apenas em suas políticas e códigos de ética e conduta, mas também nas práticas diárias da Companhia.

A integração organizacional pressupõe a potencialização das diferenças como força criativa e o absoluto respeito ao ser humano, em toda a sua diversidade, contribuindo para a construção de um ambiente organizacional rico, estimulante e representativo da face humana, livre de preconceitos e práticas discriminatórias de qualquer natureza.

Em 2021, mantivemos um quadro de dirigentes equilibrado, com 50% composto por mulheres.

Ainda buscando ampliar a discussão, a sensibilização e a conscientização sobre o tema de diversidade e inclusão, são disponibilizados na Universidade Caixa aos empregados e colaboradores acesso a diversos cursos *on-line* acerca desta temática.

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA NA CATEGORIA DE DIVERSIDADE “GÊNERO” GRI 405-1

Órgão de governança	Membros do órgão de governança	2020		2021*	
		 Homens	 Mulheres	 Homens	 Mulheres
Conselho de Administração	número total de membros no ano	6		6	
	número total de membros por gênero	5	1	5	1
	percentual de membros por gênero	83,3%	16,7%	83,3%	16,7%
Diretoria Executiva (dirigente)	número total de membros no ano	4		6	
	número total de membros por gênero	3	1	3	3
	percentual de membros por gênero	75,0%	25,0%	50,0%	50,0%
Total	número total de membros no ano	10		12	
	número total de membros por gênero	8	2	8	4
	percentual de membros por gênero	80,0%	20,0%	66,7%	33,3%

* Em 2021, o aumento na quantidade de Diretores Executivos deve-se ao fato de, dentro desse quantitativo, estarem compreendidos os Diretores da Caixa Seguridade e os Diretores da Caixa Corretora, sendo 4 da Caixa Seguridade e 2 da Caixa Corretora.

Nossos públicos estratégicos



PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA NA CATEGORIA DE DIVERSIDADE "FAIXA ETÁRIA" GRI 405-1

Órgão de governança	Membros do órgão de governança	2020		2021*	
		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		6	
	número total de membros por faixa etária	2	4	2	4
	percentual de membros por faixa etária	33,4%	66,6%	33,4%	66,6%
Diretoria Executiva (dirigente)	número total de membros no ano	4		6	
	número total de membros por faixa etária	3	1	5	1
	percentual de membros por faixa etária	75,0%	25,0%	83,3%	16,7%
Total	número total de membros no ano	10		12	
	número total de membros por faixa etária	5	5	7	5
	percentual de membros por faixa etária	50,0%	50,0%	58,3%	41,7%

* Em 2021, o aumento na quantidade de Diretores Executivos deve-se ao fato de, dentro desse quantitativo, estarem compreendidos os Diretores da Caixa Seguridade e os Diretores da Caixa Corretora, sendo 4 da Caixa Seguridade e 2 da Caixa Corretora.

Nossos públicos estratégicos

EMPREGADOS POR RAÇA E CATEGORIA FUNCIONAL GRI 405-1

Categoria funcional	2019							2020							2021							
	Amarelo	Branco	Parda	Preto	Indígena	N/A	Total	Amarelo	Branco	Parda	Preto	Indígena	N/A	Total	Amarelo	Branco	Parda	Preto	Indígena	N/A	Total	
Dirigente	0	4	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	4
Chefia de unidade	1	7	1	0	0	0	9	1	6	1	0	0	0	8	2	8	3	0	0	0	0	13
Gerencial	0	16	4	0	0	0	20	0	15	4	0	0	0	19	1	28	8	0	0	0	0	37
Técnico	0	31	11	3	0	0	45	2	28	12	3	0	0	45	5	34	16	3	0	0	0	58
Assessoramento	0	5	1	0	0	0	6	0	4	1	0	0	0	5	0	4	1	0	0	0	0	5
Total	1	63	17	3	0	0	84	3	57	18	3	0	0	81	8	78	28	3	0	0	0	117



Licença-maternidade e licença-paternidade

GRI 401-3

Na Caixa Seguridade, além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), as empregadas podem optar por aderir a mais 60 dias, totalizando 180 dias de licença-maternidade remunerada. Já os pais, além do período estabelecido em lei, podem optar pela licença estendida de 15 dias, totalizando 20 dias de licença paternidade remunerada. Nos dois tipos de licença, o direito estende-se também para casos de adoção. As licenças também são extensíveis a casais homoafetivos.

Tipo de Licença	Empregados que gozaram a licença em 2021		Empregados que gozaram a licença e retornaram ao trabalho em 2021		Taxa de retenção	
	Maternidade	Paternidade	Maternidade	Paternidade	Maternidade	Paternidade
Quantidade	10	5	5	5	100%	100%

Tipo de Licença	Empregados que retornaram da licença em 2020 e permaneceram no trabalho 12 meses após o término da licença		Taxa de retenção	
	Maternidade	Paternidade	Maternidade	Paternidade
Quantidade	4	4	100%	100%

Proporção de remuneração entre homens e mulheres

GRI 405-2

Com relação ao salário-base ou valor de referência, não há diferença na remuneração entre homens e mulheres com uma mesma função gratificada.

Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

GRI 406-1

Não houve casos em 2021.

Nossos públicos estratégicos

Clima organizacional

Pelo quarto ano, a Caixa Seguridade foi reconhecida pelos empregados como uma organização com ótimo ambiente de trabalho na pesquisa realizada pela *Great Place to Work Institute* (GPTW), instituição reconhecida no mercado que anualmente certifica e reconhece os melhores ambientes de trabalho em mais de 100 países ao redor do mundo. Recebeu o selo de qualidade, sendo certificada para participar dos *rankings* de melhores empresas para se trabalhar em 2022.



Prevenção ao contágio de covid-19

GRI 102-11

A Caixa Seguridade sempre primou pela saúde e segurança dos seus empregados. Com o advento da pandemia da covid-19 (coronavírus), a companhia adotou a modalidade de trabalho remoto, disponibilizou testes para detecção de covid-19, máscaras, álcool gel, protetor facial, além de rígido protocolo para identificação de empregados infectados e imediato afastamento e realização de exames em todos aqueles que tiveram contato com os referidos empregados no ambiente de trabalho.

Em 2021, considerando a permanência de medidas de prevenção ao contágio pela covid-19, a Caixa Seguridade reforçou a adoção do regime de reuniões por videoconferência, utilizando plataforma virtual para os órgãos de governança, o que além da segurança permitiu maior agilidade no processo de tomada de decisão.

Nossos públicos
estratégicos



Nossos fornecedores

GRI 102-9 / 102-10 / FS1

A Caixa Seguridade, por ser uma *holding* e não ter natureza operacional em suas atividades, não possui contratos com mão de obra dedicada, já que tanto a infraestrutura quanto os serviços básicos de funcionamento são providos pela controladora CAIXA e ressarcidos pela empresa, assim como não possui contratos com fornecedores para a operacionalização dos produtos e serviços destinados à comercialização, já que esta atividade é feita diretamente pelas empresas participadas.

As aquisições de bens e serviços realizadas diretamente pela Companhia envolvem serviços de assessoria e consultoria, treinamentos, despesas de pronto pagamento e outros serviços e ferramentas específicas para viabilizar a atividade administrativa, demandadas pelas áreas internas, além de despesas de pessoal através dos ressarcimentos.

Nesse contexto, a Caixa Seguridade cumpre a Política de Compras Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores da CAIXA, a qual orienta que as seleções e as contratações sejam voltadas ao desenvolvimento nacional sustentável, em consonância com ações da Administração Pública Federal, para fomentar o mercado, induzindo a fabricação de produtos e a adoção de práticas mais sustentáveis.

No ano de 2021, as despesas da Companhia realizadas por meio do Convênio de Compartilhamento com a Controladora alcançaram o montante de R\$ 58,03 milhões, incluindo as despesas com pessoal, enquanto as aquisições de bens e serviços contratadas diretamente pela Companhia alcançaram o montante de R\$ 9,04 milhões, com 64 fornecedores, sendo pagos R\$ 5,75 milhões desses contratos.

Nossos públicos estratégicos

GASTOS COM FORNECEDORES EM 2021

Agrupamento	Valor Contratado	Fornecedores	Valor Médio Contratado	Pagamento Realizado
Consultorias	3.360.000,00	4	840.000,00	1.000.000,00
Serviços diversos	5.497.696,14	28	196.346,29	4.549.297,29
Treinamento de Pessoal	145.700,90	23	6.334,82	145.700,90
Aquisição de Bens e Produtos	38.100,10	8	4.762,51	38.100,10
Pronto Pagamento - Cartão Corporativo*	Compras sob demanda	1	319,30	18.519,26

*Compras com cartões corporativos para pequenas despesas – Operadora Pagcorp



As normas internas relativas à aquisição de bens e serviços contemplam disposições que exigem que os gestores demandantes se manifestem a respeito de critérios socioambientais na especificação de bens e serviços, de acordo com a especificidade de cada objeto a ser contratado.

Todas as contratações e renovações são precedidas da verificação da regularidade fiscal do fornecedor e de procedimento de *Due Diligence* de Integridade, com o objetivo de identificar riscos de corrupção, fraude, reputação e integridade, com o fim de subsidiar o gestor no processo decisório de contratar e/ou acompanhar e mitigar riscos de reputação ou imagem da Companhia.

Os contratos da Companhia, além de questões econômico-financeiras, incluem cláusulas obrigacionais vinculando os fornecedores a:

- » Observar a legislação trabalhista com relação aos seus colaboradores.
- » Vedar o trabalho infantil.
- » Vedar o trabalho escravo.
- » Vedar práticas discriminatórias, em especial de raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, crença religiosa, classe social, nacionalidade.
- » Observar a legislação e as regras de acessibilidade para pessoas com deficiência.
- » Vedar práticas contrárias à Carta Internacional dos Direitos Humanos, ao Estatuto do Idoso e ao Estatuto da Criança e do Adolescente.
- » Adotar conduta pautada pela ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público.

- » Vedar o emprego de familiares até o terceiro grau de empregados ou dirigentes da Caixa Seguridade (vedação ao nepotismo).
- » Vedar a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013 (lei anticorrupção).
- » Permitir a fiscalização da Caixa Seguridade a respeito do cumprimento dos contratos.

Observado o descumprimento das obrigações contratuais, o fornecedor fica sujeito a penalidades que variam da suspensão à declaração de inidoneidade.

Os fornecedores estão concentrados nas cidades de Brasília e São Paulo.

Não ocorreram mudanças significativas na gestão do tema em 2021. As contratações da Caixa Seguridade são voltadas ao funcionamento das instalações (bens e serviços), à capacitação de pessoal e ao fornecimento de serviços de assessorias e consultorias especializadas.

Não ocorreu, ao longo do ano, a abertura ou fechamento de estabelecimentos da Companhia, nem foram promovidas alterações no formato de compras da Caixa Seguridade, que segue o modelo estabelecido na Lei das Estatais (Lei nº 13.303/2016).



Saiba mais sobre os procedimentos licitatórios para fornecedores

Nossos públicos estratégicos



Compromisso com nossos clientes

Os produtos de seguridade da *holding* são comercializados dentro do Canal *Bancassurance* da CAIXA, e, assim, a definição e o gerenciamento da jornada do cliente levam em consideração o portfólio de produtos, os indicadores avaliados pela CAIXA e também pelas empresas parceiras, além do *feedback* dos empregados, parceiros e clientes.

A Caixa Seguridade recebe os insumos de todos os envolvidos e promove o acompanhamento e as melhorias de processos identificadas, e realiza comunicações periódicas e recorrentes à alta administração da Companhia.

NÚMERO DE INFRAÇÕES OUVIDORIA – RANKING BACEN

	2020	2021
Produtos de seguridade	986	1.473

Os produtos de seguridade tiveram um aumento de casos de infrações registrados no BACEN comparado ao ano de 2020. Entre os casos mais frequentes estão:

- » Reclamações com indício de venda casada ou aquisição de produto não reconhecida pelo cliente (que geraram muitas penalizações).
- » Ausência de prestação de informações no processo de venda, ou inadequação do produto ao perfil do comprador, porque não atenderia às suas necessidades, objetivos ou interesses.
- » Recusa ou dificuldade de cancelamento de produto, entre outros.

Diante desses resultados, a Caixa Seguridade reforçou as ações necessárias para atuar na resolução dos problemas ocorridos. Entre as ações destacamos:

- » Ativação do fluxo de “duplo sim” para realização do débito em conta para os produtos vendidos fora do balcão CAIXA, o qual estará operacional até o final do primeiro trimestre de 2022.
- » Alteração do fluxo de atendimento para as ocorrências registradas com texto padrão “jurídico”, a fim de realizar a identificação positiva e a real intenção do segurado.
- » Aperfeiçoamento de normativo interno com o objetivo de melhorar o atendimento do cliente via WhatsApp pela agência que comercializou o produto.
- » Adequação da comprovação do aceite do cliente, realizada atualmente mediante gravação vocal da venda e, quando solicitada, é disponibilizada pela Seguradora à CAIXA. Ainda está em implementação a comprovação do aceite do cliente em relação ao débito em conta, mediante gravação vocal, por meio do “duplo sim”, entre outras ações que, após a implementação, deverão reduzir as queixas e aperfeiçoar o atendimento ao cliente.

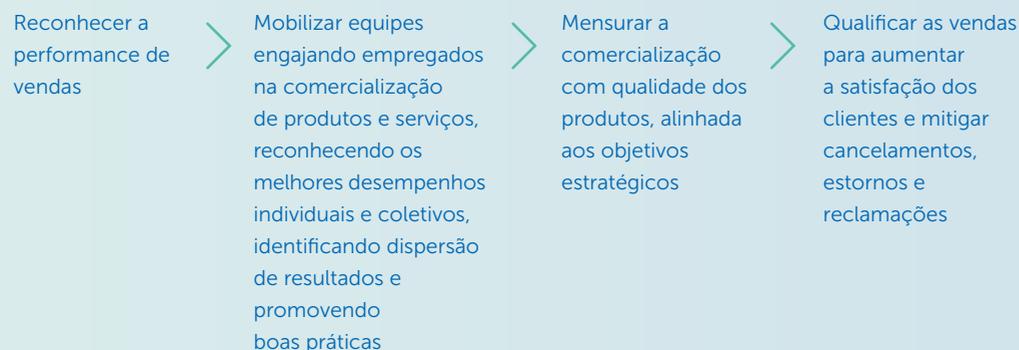
Nossos públicos estratégicos

Programa Time de Vendas

O Time de Vendas é um programa elaborado e desenvolvido pela Caixa Seguridade, que, desde 2017, tem como principais objetivos mobilizar, incentivar e reconhecer a performance de vendas de produtos de Seguridade. O programa é direcionado aos empregados, equipes e gestores das redes de atendimento da CAIXA e tem seus parâmetros e critérios de avaliação de resultados definidos de acordo com os objetivos estratégicos da Caixa Seguridade.

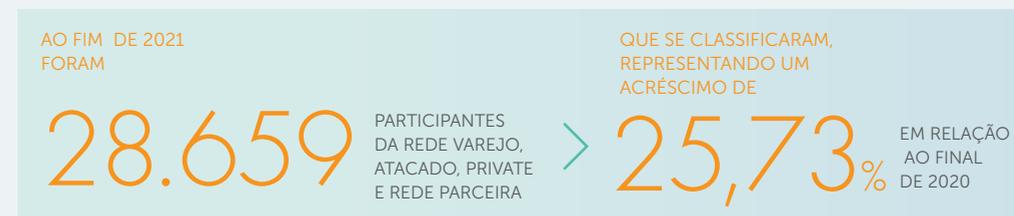


O PROGRAMA TEM COMO PRINCÍPIOS:



A cada semestre é elaborado regulamento com as ações propostas para o período. As ações podem ser para mobilizar e reconhecer melhores resultados, tais como bonificações nas pontuações de produtos foco por períodos definidos, entre outros.

O desempenho do programa pode ser acompanhado por todos os empregados em endereço específico na Intranet da Companhia. Em 2021, destacamos os seguintes resultados:



Em novembro, a Rede Parceira, os Correspondentes Caixa Aqui e as Unidades Lotéricas foram incluídos dentro da plataforma Time de Vendas, vinculados às unidades da Rede Varejo, classificando a rede parceira na comercialização de Produtos de Seguridade nos mesmos 5 níveis de classificação dos empregados participantes das agências de varejo.

Capacitação de Vendas

A Caixa Seguridade utiliza o balcão CAIXA e sua rede parceira para comercializar os produtos de seguridade, dessa forma, as ações realizadas pela sua controladora impactam diretamente na atuação em relação aos produtos de seguridade. Assim, são disponibilizadas na Universidade CAIXA diversas ações *on-line* focadas em qualidade de atendimento, bem como, em 2021, foram disponibilizados aos empregados e colaboradores material de capacitação para atendimento aos clientes vulneráveis.

Ainda, a Caixa Seguridade mantém diálogo constante com as áreas da rede de distribuição para esclarecer sobre produtos novos, dúvidas frequentes, modelo de atendimento, entre outros temas. Esse diálogo ocorre ao menos uma vez a cada dois meses,

Nossos públicos estratégicos



de forma virtual, buscando atender o maior número possível de interessados, sem necessidade de deslocamento e de forma mais eficiente.

Para 2022, estão previstas, no Plano de Capacitação da Companhia, ações específicas para as áreas gestoras de produtos de seguridade sobre experiência do usuário, capacitação e mobilização de equipes de vendas e tendências de mercado de seguros.

Inovação

Em busca de oferecer os melhores produtos de forma mais ágil, dinâmica e acessível para todos, a Caixa Seguridade tem investido em inovação e tecnologia, marcada em especial pelas atualizações das suas plataformas e sistemas de vendas. Entre as novidades de 2021, destacamos:

- » O novo sistema de vendas conta com uma jornada mais intuitiva e completa

para vendas de produtos de seguridade pela Rede de Agências. A nova plataforma é hospedada na internet e pode ser acessada de qualquer dispositivo que tenha acesso à internet, facilitando a atuação e trazendo agilidade na disponibilização de produtos de seguridade às agências.

- » Campanhas em canais digitais no IBC para os produtos Seguro de Vida e Previdência, com o objetivo de ofertar produtos por meio da autocompra no Internet Banking e de incentivar a compra do produto pelos canais digitais.
- » Novo Site/Portal Institucional da Caixa Seguridade, desenvolvido e disponibilizado na internet, com direcionamento ao ambiente das empresas parceiras, com o objetivo de prestar serviços e informações ao cliente e realizar ofertas de produtos para o autoatendimento.

Atendimento acessível

GRI FS14

A CAIXA envida esforços permanentes na promoção da acessibilidade física e arquitetônica nos seus imóveis de uso, tendo cumprido suas obrigações junto ao Ministério Público relativo ao Termo de Ajustamento de Conduta de 2008, com base na NBR 9050:2004, com as atualizações legais em 2015 e normativas em 2020. Em 2021, foram atualizados os padrões de Laudo Técnico de Acessibilidade Arquitetônica, Caderno de Diretrizes Técnicas, e iniciou-se o projeto para construção de um Plano Contínuo Interno, com previsão de vistoria técnica de todas as Agências e Postos de Atendimento, elaboração de diagnóstico integral e construção de plano permanente de implantação e manutenção da acessibilidade física nos imóveis de uso (previsão de término 2º trimestre 2022).

Cabe salientar que todas as novas unidades e as intervenções com mudança de endereço atendem à nova norma. Além disso, no ano de 2021, foram concluídas 257 intervenções prediais, exclusivamente para melhorar a acessibilidade nas unidades CAIXA. A Caixa Seguridade possui outorga do balcão da CAIXA e utiliza as instalações disponíveis na rede de atendimento da CAIXA.

Em relação aos atendimentos virtuais, a Caixa Seguridade oferece os seguintes serviços:

» Protocolos especiais na Internet (web acessível):

- » **Flexibilidade de uso:** atende a uma ampla gama de indivíduos.
- » **Uso simples e intuitivo:** fácil de compreender, independentemente da experiência do usuário e de seus conhecimentos.
- » **Mínimo esforço físico:** pode ser utilizado de forma eficiente e confortável, com um mínimo de fadiga.

Nossos públicos
estratégicos



» **Assistência Básica do Produto Seguro Residencial:** serviço de inspeção de imóveis para pessoas com deficiência (também para crianças e idosos).

» **Serviços telefônicos para pessoas com deficiência auditiva.**

- » **0800 702 4260:** Para Seguro de Vida, Prestamista, Previdência e Consórcio. Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, que buscam por informações ou desejam fazer sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos. O atendimento funciona 24 h, todos os dias. Como Ouvidoria, funciona das 8 h às 18 h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais.*
- » **0800 722 0287:** Para Seguro Auto. Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- » **0800 7 22492 0:** para Seguro Residencial e Habitacional. Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, que buscam por informações ou desejam fazer sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos. O atendimento funciona 24 h, todos os dias. Como Ouvidoria, funciona das 8 h às 18 h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais.
- » **0800 770 1799:** Assistência - Assecibilidade - Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, que buscam por informações ou desejam fazer sugestões, reclamações, cancelamento ou suspensão de serviços e produtos. O atendimento funciona 24 h, todos os dias.
- » **Chat:** Para Capitalização. Disponibilizado na página da Caixa Seguridade.
- » **SMS:** Para interagir com os atendentes, os usuários podem enviar um SMS com a palavra "CSSAC" para o número: 29734.*



<https://www.caixaseguridade.com.br/Paginas/CanaisDeAtendimento.aspx>

* Se referem a Seguros Residenciais e Habitacionais adquiridos até 15 de fevereiro de 2021 e Capitalizações adquiridas até 5 de julho de 2021.

GRI FS14

A Caixa Seguridade utiliza a rede de distribuição da CAIXA, que, sintonizada com o que estabelece o Conselho Monetário Nacional (Resolução nº 4949/2021), dedica ao público vulnerável um atendimento diferenciado.

O modelo estatístico definido pela CAIXA avalia o grau de vulnerabilidade de todos os clientes (comerciais e sociais) com base em critérios diversos alinhados às diretrizes definidas pelo Banco Central. Assim, a equipe de atendimento adota uma atitude mais acolhedora, tornando a comunicação mais próxima e simples, assegurando que o cidadão compreenda cada informação transmitida para uma solução mais adequada.

No 2º semestre de 2021, a Ouvidoria propôs sete ações para melhorar a relação com o público vulnerável, produzindo informações periódicas sobre o tema e compartilhando com gestores de toda a empresa. As ações abordam questões importantes, como o aperfeiçoamento da comunicação, a oferta adequada de produtos e serviços, bem como o processo de pós-venda.

Para aferir o resultado das ações relacionadas ao atendimento do público vulnerável, em novembro de 2021, foi implementado o atendimento especializado, que apresentou nível de satisfação de 56,3%, com notas 4 e 5 para esses atendimentos.

Na CAIXA, os idosos compõem o público vulnerável, recebendo um atendimento humanizado, no menor tempo possível e com maior agilidade nas respostas.

Nossos públicos estratégicos



Educação Financeira

GRI 417-2 / 417-3 / FS16

Em todas as formas de relacionamento, seja pessoalmente nas agências, seja por telefone, folhetos informativos ou no ambiente virtual, a CAIXA e a Caixa Seguridade procuram utilizar linguagem simples e didática que esclareça sobre as condições e regras dos produtos e serviços para clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

É importante frisar que a Empresa condena veementemente a venda casada, bem como a recusa de atendimento e outras práticas abusivas e, por isso, realiza treinamentos específicos para seus empregados, monitora as ocorrências e apura as responsabilidades em caso de eventuais desvios.

A Política de Relacionamento com Clientes da CAIXA estabelece princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento com o cliente e usuários desde o seu

primeiro atendimento na Caixa até a definição das estratégias de atendimento e negócios, do desenvolvimento dessas e da pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços, além de propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência da Caixa e da Caixa Seguridade.

Acreditamos na educação do cidadão como caminho para que as pessoas possam tomar suas decisões de forma mais consciente, controlando melhor o uso do dinheiro e reduzindo o endividamento, conquistando melhor qualidade de vida e realizando sonhos, além de ser também uma forma de cumprir o nosso papel social e mitigar o risco de conflitos e reclamações.

Em consonância com esse propósito, a CAIXA disponibiliza no [site https://www.caixa.gov.br/educacao-financeira/Paginas/default.aspx](https://www.caixa.gov.br/educacao-financeira/Paginas/default.aspx) diversas aulas com temas correlatos à Educação Financeira e reestruturação de

dívidas, como as trilhas Cuide do Seu Dinheiro, Saia do Vermelho e Planeje o Futuro. Além disso, disponibiliza *playlist* de Educação Financeira no canal da CAIXA no Youtube.

Também com foco nos empregados, a CAIXA e a Caixa Seguridade, por meio dos serviços compartilhados, disponibilizam o “Portal de Bem com as Contas” que reúne diversos recursos de aprendizagem sobre o tema, tais como: vídeos, cartilhas, ferramentas de controle financeiro e materiais para melhor atendimento ao cliente, além do curso à distância Cidadania Financeira.

Ainda, foi disponibilizada, no portal da Universidade CAIXA, a trilha e a certificação interna em Educação Financeira que objetiva proporcionar ao empregado a compreensão da importância de uma vida financeira organizada e sustentável, com materiais referentes aos eixos temáticos saúde financeira, gestão das finanças pessoais, poupar e investir.

Continuidade das operações durante a covid-19

GRI 102-11

Durante o ano, as atividades críticas e sensíveis foram monitoradas e não foram identificadas intercorrências que impediram ou comprometeram a operação da Companhia e a execução das atividades críticas no período de crise.

Antes da pandemia, a Caixa Seguridade já possuía plano de continuidade de negócios e gestão de crises implementados, além de atividades críticas mapeadas, testadas e com planos de contingência validados pela 2ª linha. Logo no início da pandemia e no decorrer de 2020 e de 2021, foram realizados novos testes a fim de avaliar a efetividade desses planos em caso de necessidade de acionamento.

Considerando o cenário de pandemia, a Companhia também realizou, em 2021, o acompanhamento da solvência e liquidez das suas participadas e não foi necessário acionar qualquer um dos seus planos de contingência.

Nossos públicos estratégicos



Engajamento com a comunidade local

GRI 203-2 / FS16

Caixa Seguridade

Prevenção e o Diagnóstico precoce do Câncer de Mama

A ação, em parceria com a Caixa Vida e Previdência, foi realizada na cidade Luziânia (GO) e teve como objetivo conscientizar e disponibilizar exames de diagnóstico precoce de câncer de mama para 250 mulheres previamente selecionadas pela Secretaria de Saúde do município, conforme cadastro do Sistema de Regulação (Sisreg).

Prevenção e Controle da Dengue

Ação em parceria com a Caixa Residencial, iniciada em dezembro de 2021, com o objetivo de levar mais conscientização aos moradores sobre a importância do combate ao mosquito *Aedes Aegypti*, em especial no que diz respeito à falta de limpeza adequada das caixas d'água. Além de palestras sobre o tema, foram disponibilizadas inspeções e limpezas de caixa d'água ou atomização no entorno e área externa nas residências de até 300 residências da Comunidade São Luiz, Jardim Ibirapuera. O encerramento do projeto está previsto para a segunda quinzena de março/2022.

Projeto Educação Financeira e Empreendedorismo Feminino

Em 2021, foi realizada a ação da Caixa Seguridade, em parceria com a Caixa Capitalização, para apoiar mulheres em situação de vulnerabilidade com o objetivo de realizar capacitação em educação financeira para 30 mulheres participantes do curso de formação em massoterapia, na região da Pedra Lisa, Central do Brasil, Centro do Rio de Janeiro, incentivando o empreendedorismo responsável e a independência financeira, bem como proporcionando a bancarização e o esclarecimento sobre o produto de capitalização, a importância de pensar a longo prazo, a tomada de decisão sobre investimento e o incentivo à disciplina financeira. Além da capacitação, foram disponibilizadas macas de massagem e uniforme para que as mulheres pudessem finalizar o curso, com conhecimento em educação financeira para empreender com mais segurança e material de suporte para os primeiros atendimentos.

Nossos públicos estratégicos



Caixa Capitalização

- » Constituição da Comissão de Sustentabilidade com voluntários de diversas áreas, chamado CapitalizaÇÃO do Bem - Ação socioambiental da Caixa Capitalização.
- » Coleta mensal, a partir do 2º semestre de 2021, de tampas plásticas para doação ao projeto Rio Eco Pets, projeto com objetivo de arrecadar recursos para a castração de animais em situação de vulnerabilidade com a venda de tampas plásticas, retirando, dessa forma, lixo do meio ambiente.
- » Ação de Natal da Companhia em conjunto com os colaboradores, onde a empresa doou 85 cestas básicas para as famílias cadastradas na ONG Sparta Rio, englobando pessoas da Pedra Lisa e Morro da Providência e os colaboradores doaram 85 panetones.

Caixa Residencial

Em abril de 2021, iniciou a ação Caixa Residencial Ajuda+, que, ao longo do ano arrecadou realizou diversas ações em prol da comunidade mais vulnerável, alguns destaques foram:

- » Doação de mais de 200 quilos de alimentos para a Associação Fábrica do Bem.
- » Doação de cobertores e cestas básicas doadas ao Instituto Vosz.
- » Entrega de 78 brinquedos, 3 calçados, 7 biquínis e 20 roupas ao Lar da Mãe Clory, no Dia da Crianças.
- » Doação de 80 cestas básicas para a Casa de Oração do Povo de Rua, MA-ESP e Cenha em Campanha de Natal.

Caixa Seguradora

Por meio do Instituto Caixa Seguradora, foi publicado edital para incentivar:

- » Iniciativas de solução e restauro ambiental.
- » Programa Jovem de Expressão, de empreendedorismo e de inserção no ensino superior.
- » Programa Lab Financeiro, de educação financeira para jovens.
- » Programa Embaixadores da Juventude, de formação de jovens na agenda 2030.
- » Programa Eu Mereço, de educação maker, para estudantes de escola públicas do DF.
- » Apoio para a construção de brinquedotecas e salas de atendimentos às mulheres vítimas de violências.
- » Investimento no Fundo Positivo para incentivar projetos de prevenção à Aids.

Nossos públicos estratégicos



5

Sobre este relatório

[Sumário de conteúdo da GRI](#)

[Tabela de conteúdo da SASB](#)

[Créditos](#)

[Contato](#)





Em 2021, publicamos o nosso Relatório Anual, como instrumento para comunicar os nossos diferentes públicos de interesse sobre o desempenho da Caixa Seguridade nos temas considerados mais relevantes na temática Social, Ambiental e Governança, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. Nesta edição, também foram contemplados dados e informações referentes à Caixa Corretora, criada em 2021.

Pelo quarto ano consecutivo, o relato permanece sendo elaborado em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), por meio da versão GRI Standards na sua opção de relato Essencial e atende à Lei das Estatais (Lei nº 13.303, de junho de 2016). A GRI é uma entidade não governamental que desenvolve padrões de reporte, em nível mundial, para corporações de todos os portes e setores demonstrarem seu desempenho em temas econômicos, sociais e ambientais – como uma forma de integrar o reporte de informações financeiras e não financeiras. Os indicadores reportados abordam a gestão da Caixa Seguridade no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

A coleta de informações ocorreu por meio da mobilização de diferentes diretorias e gerências da Companhia. Os dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações e com as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Os dados não financeiros foram relatados de acordo com as orientações da GRI. Também contemplam o conteúdo deste Relatório informações coletadas junto às empresas investidas que, por sua vez, estão alinhadas às normas da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP ou às normas da Agência Nacional de Saúde – ANS.

Em 2021, a materialidade foi atualizada, por meio de contratação de consultoria externa, a qual conduziu o estudo através da aplicação de questionário e entrevistas com os dirigentes e principais públicos de relacionamento da Companhia, com base nas diretrizes GRI e nas normas de Engajamento com *Stakeholders* da AA1000, além de documentos setoriais e corporativos. **GRI 102-49**

Stakeholders

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / FS5

A Caixa Seguridade busca manter uma relação próxima a seus públicos estratégicos, sempre mantendo o diálogo e aprimorando a relação a partir de *feedbacks* recebidos.

Os principais públicos estratégicos da Caixa Seguridade são:

- » Associações setoriais, instituições financeiras e empresas do mercado
- » Fornecedores
- » Clientes
- » Organizações parceiras e participadas
- » Empregados da Caixa Seguridade e colaboradores do Conglomerado CAIXA
- » Acionistas
- » Agentes do mercado de capitais

Os principais *stakeholders* da Caixa Seguridade foram considerados no processo de elaboração desse relatório, com base em relevância e impacto para cada um. As consultas feitas nesse processo são a principal fonte de coleta das percepções e preocupações levantadas durante os processos de engajamento de *stakeholders*.

Participaram da pesquisa empregados e lideranças, acionistas, entes setoriais, sindicatos, clientes e parceiros de negócios. Os públicos foram mapeados a partir da experiência acumulada da Companhia em suas relações.

Sobre
este relatório

Temas materiais

GRI 102-46 / 102-47

As contribuições de cada público foram consolidadas de acordo com o peso nos eixos influência, dependência e tensão, gerando a intensidade da relação entre o público e a Caixa Seguridade.

No total, foram considerados prioritários, considerando o estudo de mercado, a consulta aos públicos de relacionamento, a estratégia da Companhia e outras referências em sustentabilidade, nove macrotemas materiais. O resultado foi validado pela direção da Companhia, que na ocasião optou por incluir como macrotema material o tema “Estratégia Climática”, assim, ao final, 10 macrotemas materiais foram priorizados, os quais se correlacionam aos tópicos e indicadores de desempenho GRI.

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

NOSSOS TEMAS MATERIAIS E ODS PRIORITÁRIOS

Tema	Impactos na organização		Tópico Material	Divulgação da GRI	ODS
	Dentro	Fora			
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	■	■	Emprego Capacitação e educação	401-1 / 404-1 / 404-2	
Diversidade, inclusão e equidade	■	■	Emprego Diversidade e igualdade de oportunidades	401-3 / 405-1 / 405-2 / 406-1	 
Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos	■	■	Aspectos Sociais	FS7 / FS13 / FS14 / FS16	 
Estratégia climática		■	Desempenho econômico	201-2	
Ética, integridade e compliance	■	■	Combate à corrupção Concorrência desleal Políticas públicas Conformidade socioeconômica	102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 206-1 / 415-1 / 419-1	
Inovação e resiliência nos negócios	■	■		FS1 / FS5 / FS13	
Privacidade e segurança dos dados		■	Privacidade do Cliente	418-1	-
Qualidade do produto e do atendimento	■	■	Aspectos Sociais	FS13 / FS14	
Transparência e relacionamento com públicos prioritários	■	■	Engajamento de <i>stakeholders</i> Marketing e rotulagem	102-40 / 102-42 / 102-44 / 417-2 / 417-3	

Sobre
este relatório



Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55

As contribuições de cada categoria foram consolidadas de acordo com o peso nos eixos influência e impacto; a relevância foi dada de acordo com a prioridade no mapa de públicos de interesse.

GRI Standards	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão
Conteúdos gerais			
GRI 101: Fundamentos 2016	Não possui conteúdos		
Perfil organizacional			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	9	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	9, 14, 53	
	102-3 Localização da sede da organização	9, 17	
	102-4 Local de operações	9, 17, 18, 19	
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	9, 13	
	102-6 Mercados atendidos	13, 17	
	102-7 Porte da organização	6, 9, 60	
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	60, 61	
	102-9 Cadeia de fornecedores	69	
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	9, 22, 25, 32, 69	
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	40, 52, 58, 68, 75	
	102-12 Iniciativas externas	51	
	102-13 Participação em associações	51	
Estratégia			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	3	
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	22, 47	
Ética e integridade			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	21, 37, 40	
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	37, 40, 44	

Sobre
este relatório



GRI Standards	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão
Governança			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	25, 27	
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e comitês	27	
	102-24 Nomear e selecionar o mais alto órgão de governança	33	
Engajamento de stakeholders			
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	79	
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	79	
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	20, 79	
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	79	
Práticas de reporte			
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	80	
	102-47 Lista de tópicos materiais	80	
	102-48 Reformulações de informações	Não houve	
	102-49 Alterações no relato	07, 11, 39, 79, 86	
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021	
	102-51 Data do relatório mais recente	O relatório mais recente foi publicado em 2021	
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual	
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	geres@caixa.gov.br	
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório está em conformidade com as normas GRI opção "Essencial"	
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	81	
	102-56 Verificação externa	Esta edição não contou com verificação externa	

Sobre
este relatório



GRI Standards	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão
Tópicos materiais			
Desempenho econômico			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	52	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	52	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	52	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	07	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	49, 52	
Impactos econômicos indiretos			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	76	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	76	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	76	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos	76	
Combate à corrupção			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	40	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	40	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	40	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	40	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	43	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	44	
Combate à corrupção			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes		
	103-3 Avaliação da forma de gestão		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não ocorreram ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio em 2021
Emprego			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	60	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	60	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	61, 62	
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	67	

Sobre
este relatório



GRI Standards	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão
Capacitação e educação			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	60	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	60	
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	64	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	62	
Diversidade e igualdade de oportunidades			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	60	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	60	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	65, 66	
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	67	
Diversidade e igualdade de oportunidades			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	60	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	60	
GRI 404: Capacitação e educação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	67	
Políticas Públicas			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	44	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	44	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	44	
GRI 415: Avaliação social de fornecedores 2016	415-1 Contribuições políticas		Não foram realizadas contribuições políticas financeiras ou de outra natureza direta ou indiretamente em 2021 pela Companhia.
Marketing e rotulagem			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	75	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	75	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	75	

Sobre este relatório



GRI Standards	Conteúdo	Página/Resposta	Omissão
Privacidade do cliente			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	45	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	45	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	45	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	45	
Conformidade socioeconômica			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	44	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	44	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	44	
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas		Não ocorreram não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas em 2021
GRI Setor financeiro: responsabilidade do produto			
GRI 103: Forma de gestão 2016	FS1 Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	40, 52, 69	
	FS5 Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais	79	
	FS7: Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	53	
	FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	19	
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	19, 73, 74	
	FS15: Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	40, 53	
	FS16: Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	75, 76	

Sobre
este relatório



Tabela de conteúdo da SASB

GRI 102-49

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Indicador	Descrição do Indicador	Relação com a GRI / Página
Seguros (Insurance)				
Práticas de Vendas & Rotulagem de Produtos	Informações Transparentes & Conselhos Justos para Clientes	FN-IN-270a.2	Índice de reclamações sobre sinistros	417-2 / 417-3
		FN-IN-270a.4	Descrição da abordagem para informar clientes sobre produtos	417-2 / 417-3
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Políticas elaboradas para incentivar o comportamento responsável	FN-IN-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação de aspectos ambientais, sociais e governança nos processos e estratégias de gestão de investimentos.	102-10 / 102-11 / 102-15 / 201-2
		FN-IN-410b.2	Discussão de produtos e/ou recursos do produto que incentivam a saúde, segurança e/ou ações e/ou ambientalmente responsáveis	Página 56
Impactos Físicos das Mudanças Climáticas	Exposição ao Risco Ambiental	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. SUGRC	201-2
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-IN-550a.3	Descrição da abordagem para gerenciar riscos relacionados a capital e liquidez associados a atividades sistêmicas que não são de seguro	Página 47
		FN-IN-000.A	Número de apólices em vigor, por segmento: (1) ramos elementares, (2) vida, (3) resseguro assumido.	Verificar número com unidade responsável

Sobre este relatório



Créditos

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

COORDENAÇÃO GERAL

Gerência Nacional – Recursos Humanos e Estratégia - GERES

CONCEPÇÃO GRÁFICA E DIAGRAMAÇÃO

Flavia da Matta Design

Contato

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

[Sobre
este relatório](#)

CAIXA *Seguridade*

