Relatório de Sustentabilidade 2013

CAIXA
SEGUROS E PREVIDÊNCIA
SEGUROS SAÚDE
CONSÓRCIOS
CAPITALIZAÇÃO

Índice

3 Apresentação

6 Perfil Institucional

10 Missão, Visão e Valores

26 Governança Corporativa

33 Valorização Profissional

37 Integração e Engajamento

42 Desempenho Socioambiental

56 Desempenho Financeiro

Apresentação

investimento social mais maduro e eficiente

Assim como se preocupam em aperfeiçoar produtos, relacionamento com clientes e ferramentas de gestão, as empresas cidadãs trabalham para ter mais eficiência em seus processos de investimento social privado. Sob esta perspectiva, o ano de 2013 foi muito especial para o Grupo CAIXA SEGUROS, pois marcou a criação do seu instituto social.

É uma história de aprendizado, seriedade e comprometimento com a causa socioambiental e cultural, que amadureceu e agora tem nome, identidade e um corpo diretivo próprio: o Instituto CAIXA SEGUROS, com a missão de atuar estrategicamente na transformação social, ambiental e cultural do Brasil, priorizando a juventude brasileira, com a colaboração entre Brasil e França.

O Instituto vai administrar todos os investimentos do Grupo nas áreas social, ambiental e cultural, o que vai trazer mais agilidade e otimizar os recursos aplicados nesses setores. Como resultado, teremos um impacto social de nossas ações ainda maior.

Além de apresentar nossos resultados financeiros e outras realizações do Grupo CAIXA SEGUROS, este Relatório de Sustentabilidade vai contar a trajetória que levou até a consolidação do instituto – partindo das pequenas ações sociais e passando pela criação de programas de sucesso, reconhecidos nacional e internacionalmente. Todas com o cuidado e com o aspecto humano que a Companhia traz em sua essência.

Boa leitura!

Coragem com responsabilidade

Xavier Larnaudie-Eiffel
Presidente do Conselho
de Administração do
Grupo CAIXA SEGUROS

A parceria entra a CNP Assurances e a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL vem se consolidando ano após ano. Ambas as empresas têm fundamentos econômicos e culturais semelhantes, pois contam com a responsabilidade de serem companhias com um DNA público e trazem a energia dinâmica exigida pelo mercado de produtos financeiros – no qual a inovação é fundamental para a sobrevivência dentro de um setor tão competitivo.

Os números mostram que a sinergia entre as duas gigantes vem dando resultados. O ano de 2013 fechou com um faturamento de R$ 9,3 bilhões de reais – recorde na história da Companhia, que representa um crescimento de 16% em relação ao apurado no ano anterior. O lucro acompanhou a expansão da empresa, somando R$ 1,4 bilhão.

Quando iniciamos a nossa parceria, em 2001, a confiança no potencial do mercado brasileiro era grande, mas os números apresentados ano a ano só confirmam a pertinência dessa associação. Com o resultado de 2013, multiplicamos nosso resultado mais de 14 vezes em relação ao de 2001. Portanto, houve uma mudança real de patamar, ganhando sempre na qualidade da gestão e na oferta de produtos adequados à família brasileira.

Pode-se dizer hoje que a parceria entre CNP e CAIXA soube equilibrar responsabilidade com coragem e tradição com inovação. O desafio é grande, mas nós, do Conselho de Administração da empresa, temos certeza de que o Grupo CAIXA SEGUROS está preparado para enfrentar um novo ciclo com novos desafios, com perspectiva de crescimento sólido e resultados ainda melhores.

Expansão e crescimento

Thierry Claudon
Presidente do Grupo
CAIXA SEGUROS

O ano de 2013 foi para o Grupo CAIXA SEGUROS um período de expansão – que pode ser medido nos números e nas iniciativas e ações da Companhia. Quando olhamos os resultados, não há dúvidas: obtivemos um lucro recorde de R$ 1,4 bilhão e um faturamento inédito de R$ 9,3 bilhões, com crescimento acima da média do mercado. Também inovamos nos produtos, sendo a única seguradora a comercializar microsseguros e a oferecer planos de previdência exclusivos para mulheres.

No campo dos negócios, tivemos importantes movimentos. Compramos 70% da Previsul, companhia com presença na Região Sul do país, um mercado com 29 milhões de pessoas com grande tendência a consumir marcas com identidade regional. E ainda iniciamos outras operações ainda em fase de consolidação.

No campo da atuação social, demos mais um importante passo, criando o Instituto CAIXA SEGUROS – órgão que vai gerir nosso investimento em programas ambientais, sociais e culturais. Ganharemos agilidade para administração dos recursos investidos nessas três áreas, já reconhecidas como marcas do Grupo CAIXA SEGUROS. O instituto consolida o amadurecimento de ações iniciadas há anos, que terão mais transparências e novas possibilidades de relacionamento com parceiros do terceiro setor.

Por fim, passamos o ano acompanhando de perto a construção da nossa sede própria, em Brasília, que será inaugurada ainda em 2014. Sabemos que para crescer é preciso ter raízes sólidas, e esse investimento demonstra não apenas a confiança no mercado brasileiro como a consolidação de uma trajetória exitosa.

No ano de 2013, o Grupo CAIXA SEGUROS conseguiu conjugar bons resultados com passos sólidos de expansão. Esse êxito pode ser atribuído à firmeza e à agilidade com que os funcionários da empresa atenderam aos desafios apresentados e ao comprometimento da Rede CAIXA com os objetivos traçados. Obrigado a todos que colaboram para essa parceria de sucesso.

Perfil Institucional

Identidade corporativa

Uma parceria que deu certo

O Grupo CAIXA SEGUROS é uma empresa que se preocupa com o futuro, a proteção e a qualidade de vida dos brasileiros. Por isso, tem como principal objetivo oferecer produtos e serviços essenciais que garantam o equilíbrio financeiro e a segurança de seus clientes.

Formada por cinco empresas (CAIXA SEGUROS, CAIXA PREVIDÊNCIA, CAIXA CONSÓRCIOS, CAIXA CAPITALIZAÇÃO e CAIXA SEGUROS SAÚDE), a Companhia recentemente passou a operar com um novo modelo societário, a partir da criação da CAIXA SEGUROS HOLDING S/A, no ano de 2012.

Desde 2001, o Grupo é uma bem sucedida parceria entre duas instituições públicas: o grupo francês CNP Assurances, líder de mercado de seguros de pessoas na França, e a CAIXA, maior agente de políticas públicas do governo brasileiro. Essa união franco-brasileira tem representado o comprometimento de mais de um século com o desenvolvimento social e econômico e a importância da cultura do seguro em ambos os países.

Destaques em Números

5º maior grupo segurador do Brasil

9 milhões de clientes

R$ 1,4 bilhão de lucro líquido

R$ 9,3 bilhões de faturamento

R$ 137 milhões pagos em indenizações de seguros de vida

Mais de 18 mil pessoas beneficiadas pelos pagamentos dos seguros de vida

R$ 42 milhões pagos em prêmios da capitalização

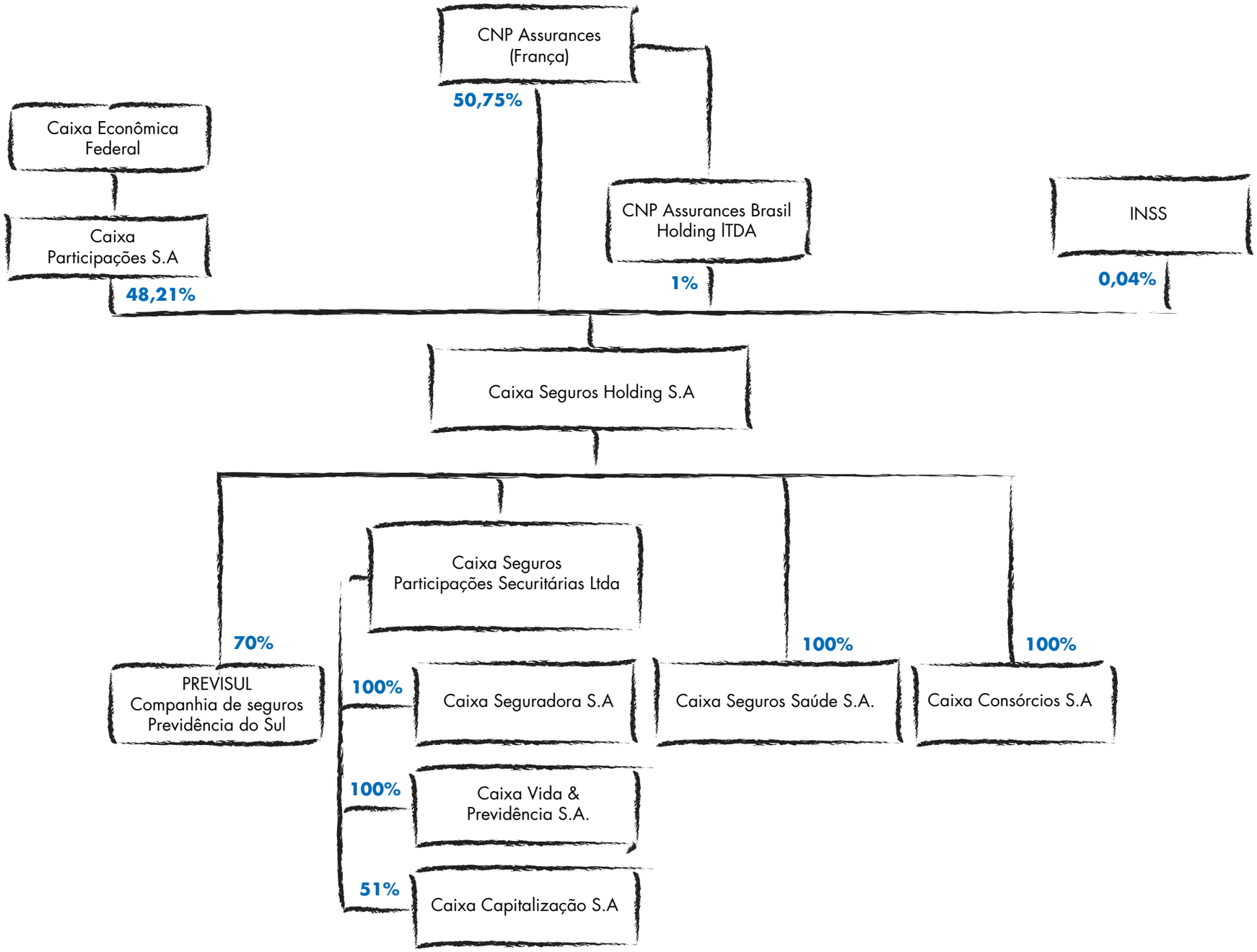
Média de 20 mil microsseguros vendidos por mês

Mais de 27mil bens entregues pelo consórcio

R$ 4,3 bilhões em patrimônio líquido

35,3% de rentabilidade sobre patrimônio líquido

Participação societária



Missão

"Garantir tranquilidade no presente e qualidade de vida no futuro, oferecendo produtos simplificados e adequados às necessidades da família brasileira".

Visão

"Ser referência na proteção da família brasileira, adotando princípios éticos e processos inovadores, por meio de equipe capacitada e comprometida com os clientes, os acionistas e a sociedade".

Valores

Satisfação do cliente

Os clientes são as pessoas mais importantes do Grupo CAIXA SEGUROS e todos os processos internos têm o objetivo principal de atender suas necessidades.

Comprometimento

Cada colaborador do Grupo CAIXA SEGUROS está 100% dedicado a tornar a missão uma realidade.

Inovação

A Companhia deve servir não apenas as necessidades atuais, mas também os desejos futuros de seus clientes.

Ética

Todas as pessoas que integram o time do Grupo CAIXA SEGUROS devem agir com integridade, lealdade e honestidade, preservando a imagem da organização interna e externamente.

Trabalho em equipe

A formação de times multifuncionais, motivados e de alta performance é um compromisso assumido por todos os executivos do Grupo CAIXA SEGUROS. A busca constante é pela criatividade e maior capacidade das equipes, respeitada toda e qualquer diversidade.

Excelência

É a base dos requisitos para o recrutamento e a seleção de todos os nossos colaboradores.

Nossos principais diferenciais

Solidez

O Grupo CAIXA SEGUROS oferece produtos de qualidade a preços acessíveis, com a confiança e a solidez que só a marca CAIXA oferece.

Portfólio democrático

Nosso portfólio atende a todos os perfis de clientes, incluindo segmentos da população que merecem atenção especial, como mulheres, idosos, portadores de doenças crônicas graves e a população de baixa renda.

Rentabilidade ímpar

A CAIXA SEGUROS é uma das empresas mais rentáveis do setor, com 35,3% de retorno sobre o patrimônio líquido.

Comunicacão moderna com o cliente

A Companhia investe em tecnologias e formas de comunicação com o cliente. Nossos serviços online permitem gerenciar produtos à distância e apostamos também em modelo de relacionamento com o público nas principais redes sociais.

Vendas inovadoras

Dos 40 produtos do portfólio do Grupo CAIXA SEGUROS, mais da metade (21) estão disponíveis para compra pela internet, na loja virtual do Grupo. Dois deles – Seguro Odontológico e Auto Fácil 24 Horas – são vendidos também pelo cartão de crédito, modo de comercialização inovadora no mercado de produtos financeiros.

Pioneirismo

O Grupo CAIXA SEGUROS não tem medo de inovar. Tem feito escolhas importantes e, ao longo dos anos, colecionou méritos por lançar novas tendências e produtos no setor de seguros. Conheça, em ordem cronológica, os principais feitos do Grupo lançados em primeira mão:

1995 – primeira seguradora brasileira a oferecer seguros populares, com o lançamento do bilhete Fácil Acidentes Pessoais.

1997 – primeira seguradora brasileira a oferecer cobertura para doenças crônicas graves (CDG), protegendo milhares de clientes com diagnóstico de AIDS, câncer, cardiopatias graves e outras enfermidades.

2006 – primeira empresa brasileira a fazer uma pesquisa científica para diagnosticar quais fatores deixam os jovens mais propensos a sofrer, testemunhar ou cometer atos de violência.

2007 – primeira seguradora brasileira a compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico de sua matriz.

2010 – primeira empresa brasileira a firmar acordo de cooperação com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC) para a realização de um programa social, o Jovem de Expressão.

2012 – primeira empresa de previdência privada a oferecer taxa zero de carregamento para aportes a partir de R$ 35.

2013 – primeira seguradora autorizada pela SUSEP a operar no mercado de microsseguros.

2013 – primeira seguradora brasileira a vender produtos financeiros pelo cartão de crédito.

2013 – primeira seguradora brasileira a coordenar pesquisa sobre jovens e educação sexual, com rigor científico e validação do Ministério da Saúde.

Rede de distribuição

Além de comercializar seus produtos em sua loja virtual e canais alternativos de venda, o Grupo CAIXA SEGUROS conta com a parceria e com a capilaridade da rede CAIXA. Hoje, o banco coloca à disposição dos brasileiros uma rede com aproximadamente 65 mil pontos de atendimento. Confira:

+ de 3 mil	agências
+ de 12 mil	casas lotéricas
+ de 29 mil	terminais de auto atendimento
21 mil	correspondentes bancários
723	postos de atendimento
19	unidades móveis que atuam de forma itinerante, atendendo, inclusive, localidades em situação de emergência
1	agência barco (Agência Chico Mendes), que atende a população ribeirinha da região amazônica

A Holding

Início de expansões

Em meio a aquisições e mudanças importantes que deixaram o Grupo ainda mais robusto e competitivo em 2013, a CAIXA SEGUROS HOLDING S.A. registrou um patrimônio líquido de R$ 4,3 bilhões, o que corresponde a um aumento de 8,5% em relação a 2012. A taxa de retorno sobre o patrimônio líquido em 2013 foi de 35,3%.

O Grupo CAIXA SEGUROS opera com essa nova organização societária há dois anos para atender aos constantes desafios de crescimento e imprimir ainda mais transparência na divulgação de seus resultados. Desde que foi constituída, a CAIXA SEGUROS HOLDING S.A. detém participações majoritárias nas empresas do Grupo e teve importância fundamental para dar início ao projeto promissor de expansão dos negócios da Companhia. Dentre as principais aquisições, está a compra da Previsul.

O Grupo

Caminho certo

A solidez da marca CAIXA, a qualidade dos produtos vendidos e a prioridade no atendimento aos clientes são resultado da gestão sustentável e da preocupação do Grupo CAIXA SEGUROS com as reais necessidades dos brasileiros. Nos últimos anos, as cinco empresas que compõem a Companhia conquistaram espaço importante no mercado ao oferecer um portfólio completo e acessível a todas as camadas da população, garantindo proteção, planejamento financeiro e a realização de projetos de vida. Graças a esse cenário, as empresas vêm acumulando bons resultados financeiros e incorporando cada vez mais inovação e conhecimento ao seu negócio. O lucro de R$ 1,4 bilhão – crescimento de 16% em relação a 2012 – é a prova de que o caminho escolhido foi acertado e continuará sendo trilhado nos próximos anos.

Inovação e popularização – Em 2013, o Grupo apostou particularmente no incremento de sua carteira por meio de novidades em seus produtos e da segmentação do público. Lançou, no primeiro semestre, uma previdência especial para mulheres, com assistências exclusivas e uma premiação inédita no mercado brasileiro, o evento feliz (no qual paga prêmios em dinheiro para clientes grávidas de gêmeos). Também entrou fortemente no recém-regulamentado mercado de microsseguros, sendo a primeira empresa brasileira a operar com um produto enquadrado nas regras estabelecidas pela Susep.

O Grupo CAIXA SEGUROS está presente em todo o Brasil. São 13 filiais, que dão suporte aos clientes e disseminam a importância dos seguros em todas as regiões do país. A matriz do Grupo está localizada em Brasília, capital federal. (Veja os telefones e endereços das filiais do Grupo nas páginas 68 e 69).

Confira a seguir como cada uma das empresas do Grupo contribuiu para o resultado de 2013.

As Empresas

A mais rentável do país

Considerada uma das empresas mais rentáveis do mercado segurador, a CAXA SEGUROS apresentou no último exercício uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido de 63,1%. Reflexo de uma estratégia bem-sucedida dentro do atual cenário macroeconômico, de garantias de retorno para os acionistas e da atuação precisa no mercado segurador, com ofertas de produtos de qualidade e acessíveis aos brasileiros de todas as classes sociais.

Pioneira na comercialização de seguros populares, a CAIXA SEGUROS continuou investindo na categoria em 2013 – ano marcado pelo início das vendas dos microsseguros no país. A Seguradora foi a única empresa do ramo a comercializar um produto com as características exigidas pela Susep.

A CAXA SEGUROS lançou ainda em 2013 outro produto no segmento popular: uma assistência completa de automóvel a um valor cerca de 10 vezes menor que o de um seguro convencional. O lançamento é mais uma comprovação de que a empresa está sempre alinhada ao DNA do Grupo – oferecer produtos e serviços de qualidade a todas as famílias brasileiras, qualquer seja o nível de sua renda.

Além do incremento no mercado popular, a empresa manteve os olhos focados em outros produtos da casa. No ramo habitacional, a Seguradora continua liderando os rankings, com 63,5% de participação. O segmento empresarial também foi alavancado no último ano. As demandas dos micros, pequenos e grandes empresários brasileiros ganharam atenção especial em 2013 e o crescimento veio como resultado: os contratos do multirrisco empresarial tiveram alta de 56% em quatro anos.

Com um portfólio completo e democrático, a Seguradora encerrou o ano com a certeza de ter cumprido bem seu papel social. Puxado por essa linha de gestão, o lucro líquido da empresa saltou 35,3% em relação ao ano anterior, encerrando 2013 com R$ 956,7 milhões.

O microsseguro é um instrumento novo do mercado segurador brasileiro, mas a CAIXA SEGUROS já comercializa produtos com características parecidas desde 1995. De lá pra cá, a empresa vendeu cerca de 20 milhões de apólices de seguros populares de vida e residenciais, sempre respeitando os pilares desse tipo de seguro: preço baixo, ampla rede de distribuição e processo de venda simplificado.

CAIXA PREVIDÊNCIA

Inovação e acessibilidade

A CAIXA PREVIDÊNCIA apostou na redução das taxas de entrada e carregamento dos planos. Há dois anos, reduziu a zero a taxa de entrada. A medida deu certo, e o saldo da portabilidade (portabilidades de entradas menos portabilidades de saídas) de planos de previdência de outras instituições para a CAIXA cresceu 104% em 2013.

Outra aposta da empresa foram os planos mensais VGBL com proteção garantida, conhecidos como conjugados. Com foco na nova classe média brasileira, a venda desse tipo de produto mais que triplicou e gerou um faturamento de R$ 146 milhões.

A inovação também esteve presente no ano da CAIXA PREVIDÊNCIA. A empresa é a única do mercado a oferecer um produto de previdência exclusivo para o público feminino.

No final do exercício, a empresa alcançou um bom resultado financeiro, com faturamento de R$ 4,3 bilhões, alta de 10,7% em relação a 2012.

A empresa inovou e é a única do mercado a oferecer planos de previdência com taxa zero de carregamento na entrada dos recursos. A estratégia aumentou em mais de 104% o volume de portabilidade na CAIXA PREVIDÊNCIA.

CAIXA CONSÓRCIOS

Projetos realizados

Depois de aumentar o limite do valor das cartas de crédito de seu consórcio imobiliário para acompanhar as demandas dos clientes e o aquecimento do mercado, a CAIXA CONSÓRCIOS investiu em mudanças no seu produto de automóveis. A empresa praticamente dobrou o valor máximo das cartas, que passaram de R$ 80 mil para R$ 150 mil.

Com 11 anos de operações no segmento, a empresa acumulou ao longo do tempo uma carteira de mais de R$ 13 bilhões em créditos adquiridos por consorciados em todo o país. Durante o período, mais de 110 mil famílias brasileiras realizaram os sonhos de adquirir suas casas, imóveis comerciais e o tão desejado carro novo.

Em 2013, a CAIXA CONSÓRCIOS manteve-se na posição de segunda maior administradora do Brasil, de acordo com ranking do Banco Central (órgão que regula o setor). Durante o ano, foram entregues mais de 27 mil bens.

Graças à forte atuação no mercado e à marca CAIXA como referência em habitação, a administradora fechou 2013 com faturamento de R$ 260,8 milhões e lucro líquido de R$ 95,9 milhões.

A CAIXA CONSÓRCIOS é referência em habitação. Nos últimos anos, acumulou mais de R$ 13 bilhões em sua carteira e ajudou a realizou os sonhos de 110 mil famílias brasileiras.

CAIXA CAPITALIZAÇÃO

Sonhos possíveis

Para muitos brasileiros, os títulos de capitalização são a primeira opção para guardar dinheiro. Atraídos pelos sorteios, eles sonham com os prêmios milionários enquanto fazem o planejamento financeiro. Sexta empresa no ranking do setor, a CAIXA CAPITALIZAÇÃO faturou R$ 1,2 bilhão em 2013 e distribuiu quase R$ 42 milhões em prêmios para 9.423 brasileiros em todo o país.

Em 2013, a empresa reformulou seu título mais popular, o SuperXcap, que dobrou o prêmio máximo para R$ 1 milhão. O IDEAL CAP e o CAIXACAP Sucesso (título de pagamento único da empresa) também passaram por mudanças, e agora oferecem prêmios mensais de até R$ 2 milhões e um supersorteio de R$ 5 milhões no final da vigência do título. Com as reformulações dos produtos, os clientes ganham em dobro: as premiações estão mais altas e eles têm mais chances de ganhar.

Além das agências CAIXA e das Casas Lotéricas, a empresa tem investido na venda de títulos pela Internet para tornar a comercialização de seus produtos ainda mais simples.

Em 2013, a CAIXA CAPITALIZAÇÃO distribuiu quase R$ 42 milhões a mais de 9 mil brasileiros nos quatro cantos do país.

CAIXA SEGUROS SAÚDE

Ampla rede de atendimento

A empresa caçula do Grupo também apostou na venda de seus produtos pela internet. O seguro odontológico para pessoa física passou a ser comercializado na loja virtual do Grupo em 2013 e é um dos únicos seguros da Companhia (junto com o Auto Fácil 24 Horas) a ser vendido por meio de cartão de crédito.

A CAIXA SEGUROS SAÚDE faturou R$ 68,4 milhões em 2013 e fechou o ano com 57,6 mil vidas seguradas.

Além de contar com a solidez da marca CAIXA, a empresa oferece um dos melhores e mais completos seguros saúde e odontológico do mercado e uma ampla rede de profissionais, clínicas e hospitais em todo o país.

Mais de 57 mil brasileiros confiam sua saúde à marca CAIXA. Assistência 24 horas e uma ampla rede de profissionais em todo o país fazem da CAIXA SEGUROS SAÚDE campeã em qualidade.

Principais mudanças

Um ano de expansões

2013 foi um ano particular para o Grupo CAIXA SEGUROS. O período marcou um início importante da expansão das atividades e da atuação do Grupo no mercado brasileiro de seguros, a consolidação em novos segmentos (com destaque para microsseguros), o investimento na ampliação dos canais de venda, além do amadurecimento de seu trabalho na área de sustentabilidade, com a criação do Instituto Social CAIXA SEGUROS.

No início do ano, o Grupo fez o primeiro movimento de ampliação de seus negócios ao investir R$ 70 milhões na compra de 70% da participação acionária da Previsul – seguradora gaúcha especializada em seguros de vida, com 107 anos de experiência.

A aquisição fez parte de um projeto específico de crescimento na região Sul, com um mercado potencial de 24 milhões de pessoas. Com a incorporação da nova empresa, a Companhia ganhou uma carteira de cerca de 600 mil segurados, 143 colaboradores e aproximadamente 3 mil corretores cadastrados. Em 2013, a empresa faturou R$ 60,1 milhões.

Sustentabilidade fortalecida

O Grupo CAIXA SEGUROS também elevou a um status maior suas atividades de responsabilidade socioambiental ao anunciar, em 2013, a criação do Instituto Social CAIXA SEGUROS.

Mais do que gerir os investimentos socioambientais da Companhia, o Instituto terá como missão desenvolver e apoiar importantes projetos em quatro principais áreas: promoção da saúde do jovem brasileiro, preservação do meio ambiente, incentivo da cena cultural no Brasil, e a sustentabilidade empresarial.

O intercâmbio cultural entre o Brasil e a França, país de origem da CNP Assurances – acionista majoritária do Grupo – também faz parte do escopo do Instituto Social CAIXA SEGUROS.

O Instituto será sustentado por quatro principais pilares de atuação: programas, pesquisas, patrocínios e parcerias. (Ver página 46).

Pioneira mais uma vez

A CAIXA SEGUROS foi a primeira empresa brasileira a operar no ramo de microsseguros. A modalidade consolidou a presença popular da Seguradora que, em meados de 2013, era a única do setor a oferecer ao público um seguro enquadrado nas regras do novo produto.

A entrada no ramo de microsseguros foi encarada como um desafio e uma responsabilidade dentro do Grupo, pois a inclusão financeira é uma política de estado do governo brasileiro e uma necessidade para o bom desenvolvimento da economia do País.

Presença consolidada em Brasília, a capital federal

O ciclo de expansões deve seguir em grande estilo, com a inauguração da sede própria do Grupo, prevista para o segundo semestre de 2014.

Além de se estabelecer de forma definitiva na capital do país, a nova sede do Grupo CAIXA SEGUROS permanecerá próxima à CAIXA, sua acionista brasileira e principal rede de varejo da Companhia.

Com investimento de mais de R$ 170 milhões, a construção do novo prédio é uma escolha que traz ganhos importantes também para a cidade. Grande parte do setor financeiro faz movimentos na direção de São Paulo. A proposta do Grupo foi fazer o oposto e investir em Brasília. Pelo menos mil brasilienses são empregados diretamente ligados à CAIXA SEGUROS.

A nova sede do Grupo também terá alguns recursos sustentáveis. A construção atenderá às exigências do padrão de qualidade do Selo PROCEL Eletrobrás de Economia de Energia, que garantirá os dispositivos necessários para poupar energia elétrica.

Prêmios e reconhecimento

O Grupo CAIXA SEGUROS tem sido constantemente reconhecido por seus produtos de qualidade, sua gestão sustentável e por ser uma das empresas mais rentáveis do setor de seguros. Prova disso é que, em 2013, as empresas da Companhia participaram de oito rankings elaborados pelos principais e mais respeitados anuários financeiros do país, como Valor 1.000, Exame Melhores e Maiores e Época Negócios 360°. Abaixo, os principais prêmios e reconhecimentos recebidos pelo Grupo CAIXA SEGUROS no último exercício:

A mais rentável do setor

A CAIXA SEGUROS é a empresa mais rentável do setor, segundo os anuários Valor 1.000 e Valor Grandes Grupos, ambos editados pelo jornal Valor Econômico. Também foi eleita a mais financeiramente sustentável entre as seguradoras do país, segundo avaliação de "As Melhores da Dinheiro", uma publicação da IstoÉ Dinheiro, em parceria com a KPMG Auditoria.

Empregados valorizados e olho no futuro

De acordo com o anuário Época Negócios 360°, a CAIXA SEGUROS é a melhor do setor em duas dimensões avaliadas pela revista: Recursos Humanos e Visão de Futuro. As pontuações são obtidas por meio de questões formulados pela Fundação Dom Cabral e respondidas pelas empresas participantes sobre aspectos financeiros, gerenciais, estratégicos, entre outros.

A empresa que mais respeita o consumidor

Na categoria Seguros e Previdência, o Grupo CAIXA SEGUROS é a empresa que mais respeita o consumidor, segundo estudo conduzido pela revista Consumidor Moderno. O resultado foi baseado nas respostas de 1.682 consumidores de sete estados brasileiros (SP, RJ, DF, GO, MG, RS e PE). Para participar da pesquisa, os entrevistados consideraram a agilidade do atendimento em qualquer canal de contato, ambiente físico organizado, boa estrutura nas lojas físicas, funcionários sorridentes, ágeis e solícitos.

Menor sinistralidade

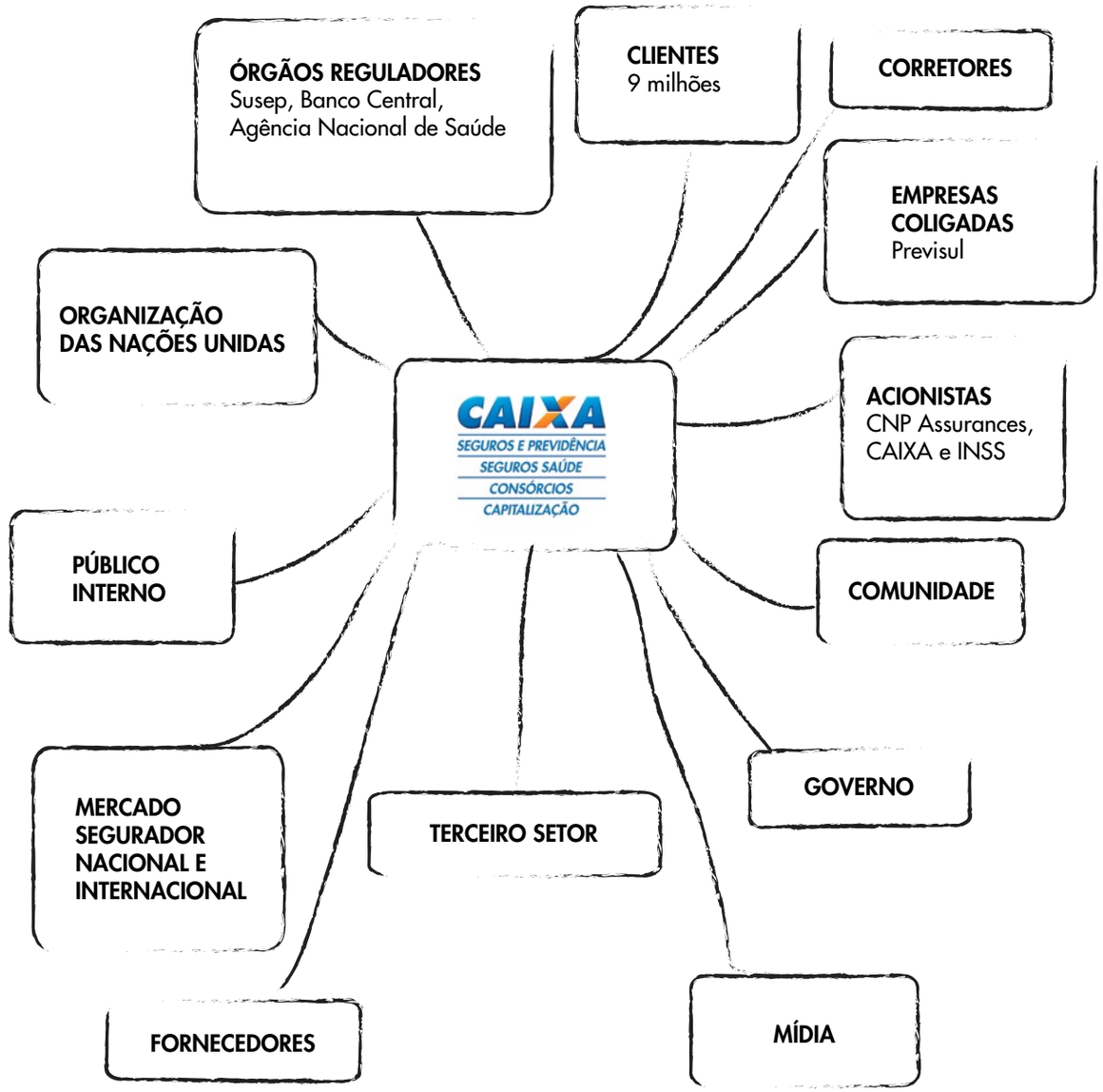
A CAIXA SEGUROS registrou a menor taxa de sinistralidade do setor (34,7%), de acordo com a publicação Melhores e Maiores – as 1000 maiores empresas do Brasil. O anuário é publicado pela revista Exame.

Líder no segmento habitacional

Líder no ramo habitacional com 63,5% da fatia do mercado, a CAIXA SEGUROS acumula premiações no segmento. No último ano, foi considerada a empresa com melhor desempenho na carteira de Seguro Habitacional pela revista Cobertura Performance de Seguros e líder de mercado na modalidade Risco Habitacional pela revista Segurador Brasil.

Governança corporativa

Mapa de Stakeholders



Acionistas

Gestão transparente e sustentável

As empresas do Grupo CAIXA SEGUROS adotam modelo de governança corporativa baseado nas melhores práticas de gestão do mercado, sempre objetivando relações éticas e claras. A atual estrutura de governança da Companhia é composta pela Assembleia Geral, pelo Conselho de Administração (assessorado pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Interna) e pela Diretoria Executiva.

Assembleia Geral

Órgão de deliberação máxima, que se reúne conforme a legislação em vigor e é formado por representantes dos acionistas das empresas do Grupo.

Conselho de Administração

Composto de dez membros – que se reúnem uma vez por trimestre, ordinariamente, ou sempre que necessário, extraordinariamente. O órgão tem como função traçar as diretrizes para o bom funcionamento do negócio, preservando os interesses dos acionistas e das empresas do Grupo.

Conselho de Administração da CAIXA SEGUROS Holding

Xavier Larnaudie-Eiffel - Presidente	Diretor Geral Adjunto da CNP ASSURANCES, Diretor Internacional
Jean-Paul Faugère	Presidente do Conselho de Administração da CNP ASSURANCES
Frédéric Lavenir	Diretor Geral da CNP ASSURANCES
Marco Aurélio de Almeida Garcia	Assessor Especial para Assuntos Internacionais da Presidência da República Federativa do Brasil
Jorge Fontes Hereda	Presidente da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Thierry Claudon	Presidente do Grupo CAIXA SEGUROS
Antoine Lissowski	Diretor Geral Adjunto da CNP ASSURANCES, Diretor Financeiro
José Henrique Marques da Cruz	Vice-presidente de Atendimento, Distribuição e Negócios da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Jérôme Gallot	Conselheiro do Presidente da VEOLIA ENVIRONNEMENT
Cláudia da Costa Martinelli Wehbe	Assessora da Subsecretaria de Assuntos Econômicos do Ministério da Fazenda

Conselho Fiscal

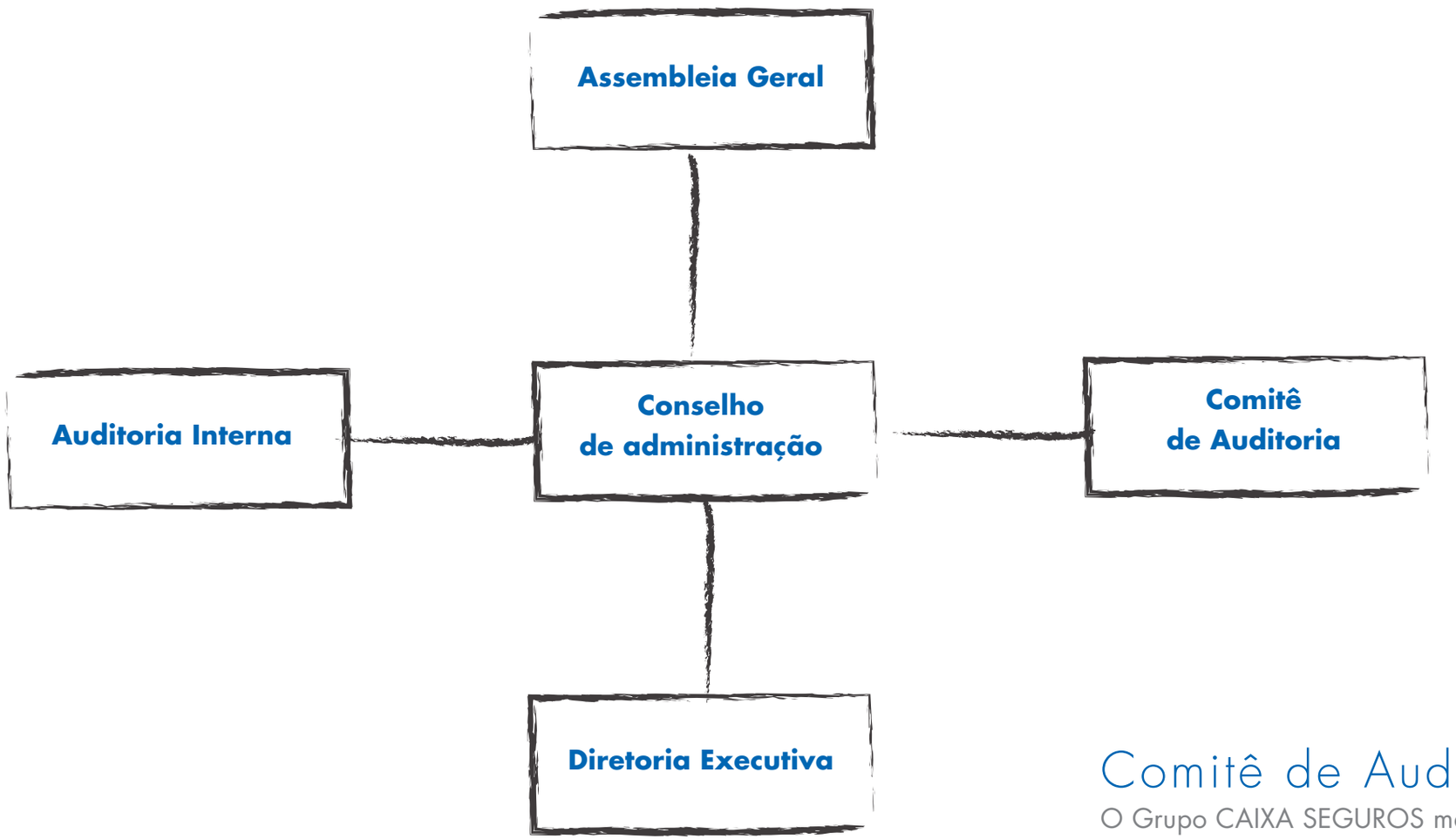
O Conselho Fiscal está presente na maioria das empresas operacionais do Grupo CAIXA SEGUROS e é responsável por fiscalizar os atos administrativos e analisar as demonstrações financeiras de cada uma das empresas do Grupo. Cada Conselho Fiscal é composto de três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos por Assembleia Geral, conforme a legislação aplicável. Seus membros reúnem-se, no mínimo, trimestralmente.

Diretoria Executiva

Órgão colegiado responsável por colocar em prática as políticas e estratégias de negócios traçadas pelo Conselho de Administração.

Diretoria Executiva da CAIXA SEGUROS Holding	
Thierry Claudon	Diretor Presidente
Jérôme Garnier	Diretor Financeiro
José Lopes Coelho	Diretor de Operações Centralizadas
Unidades Estratégicas de Negócio	
Rosana Techima Salsano	Diretora de Previdência
César Lopes de Sousa	Diretor de Saúde e de Vida
Luis Alberto Charry	Diretor de Capitalização e de Riscos Diversos
Mauricio Maciel da Rocha	Diretor de Consórcios
Ricardo Talamini Cardoso	Diretor de Seguros para Operações Financeiras
Unidades de Serviços Centralizados	
Gabriela Ortiz	Diretora de Marketing, Estratégia e Comunicação
Camilo Godoy	Diretor Comercial
Alexandre Batista	Diretor de Rede
Dominique Dieuzaide	Diretor de Sistema de Informação e Organização
Grégoire Saint Gal de Pons	Secretário Geral e Diretor do Instituto Social Caixa Seguros
Antônio Campoi	Superintendente de Relacionamento com o Cliente
Denise Dantas	Superintendente de Recursos Humanos
Laudimiro Almeida Filho	Superintendente de Conformidade e Controle de Riscos Operacionais
Paulo Otávio Câmara	Superintendente de Atuaria e Controle de Riscos Técnicos

Estrutura de Governança da CAIXA SEGUROS Holding



Comitê de Auditoria

O Grupo CAIXA SEGUROS mantém em funcionamento o Comitê de Auditoria, que se reúne regularmente, sendo informado de todos os assuntos relevantes da administração do Grupo.

Gestão de riscos e controles internos

O empenho em normatizar processos e definir responsabilidades tem sido marca do Grupo CAIXA SEGUROS. Com essa rotina institucionalizada, a Companhia consegue conduzir seus negócios com estratégias melhor definidas, reduzir riscos e estabelecer normas e procedimentos para cada equipe. Conheça os principais processos de controles internos do Grupo:

Comitê de Auditoria e Auditoria Interna

Atendendo à legislação e regulamentação nacional, bem como aos preceitos de boas práticas de governança corporativa, o Grupo CAIXA SEGUROS tem unidade de auditoria interna e mantém em funcionamento Comitê de Auditoria, que se reúne regularmente, sendo permanentemente informado de todos os assuntos relevantes da administração do Grupo.

No topo da pirâmide organizacional da estrutura de controles internos, a auditoria interna atua de maneira independente, atendendo às demandas do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria. É responsável pela efetividade do processo de comunicação entre os órgãos de controle internos e externos, pelo compliance com os regulamentos aplicáveis (incluindo código de ética e conduta), avaliação e acompanhamento das ocorrências de fraudes ou de suas suspeições, preservando os interesses de clientes e acionistas.

Comitê de Governança de Riscos

Constituído em dezembro de 2012, o Comitê de Governança de Riscos do Grupo CAIXA SEGUROS estabelece os princípios, diretrizes do processo e responsabilidades da governança de riscos, bem como orienta os processos de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades, incorporando a visão de riscos à tomada de decisões estratégicas, em conformidade com as melhores práticas de mercado.

Formado por membros de áreas estratégicas da empresa, o Comitê se reúne, ordinariamente, a cada três meses. O funcionamento do Comitê deixa o Grupo CAIXA SEGUROS alinhado com as práticas de Governança constantes nos artigos 41 a 49 da Diretiva 2009/138/CE de Solvência II Europeu, bem como com as propostas e orientações da EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority).

Canal de Denúncias

O Grupo CAIXA SEGUROS disponibiliza um Canal de Denúncias de acesso amplo para seus clientes, colaboradores e demais públicos, com links na intranet e no portal da Companhia.

O objetivo é permitir que o público denuncie qualquer suspeita de fraudes internas ou externas. O canal conta com elevados padrões de segurança, e garante o sigilo da informação e do informante. Todas as denúncias recebidas até então, no entanto, após criteriosa apuração pela Auditoria Interna, não caracterizaram fraude.

Código de Ética e Conduta

Nosso Código de Ética e Conduta rege os princípios, valores e responsabilidades da Companhia com a sociedade e apresenta condutas e comportamentos desejáveis dos empregados no ambiente de trabalho e na relação com terceiros. Em 2013, houve mudança no código para fortalecer princípios, valores e responsabilidades com os clientes, com a sociedade e com os acionistas. Destacam-se nessa nova versão a ênfase ao princípio da confidencialidade, à política de segurança da informação e à sustentabilidade como diretriz estratégica. O uso adequado das redes sociais também foi objeto de atualização do documento.

Conformidade

O Grupo CAIXA SEGUROS mantém em funcionamento uma gerência de conformidade e controle dos riscos operacionais, com atribuições e responsabilidades que abrangem todos os processos internos de Seguros, Previdência, Capitalização, Consórcios e Saúde.

Prevenção à Fraude e à Lavagem de Dinheiro

A Companhia dispõe de meios para detectar indícios de fraude e de lavagem de dinheiro em seus negócios. Recentemente, passou a quantificar os processos identificados como fraude externa em seus produtos de vida. A metodologia, que está sendo implementada nas demais unidades de negócio do Grupo, trouxe, uma redução de aproximadamente 1% no índice de sinistralidade nos seguros de vida.

A Companhia também realiza o monitoramento de clientes classificados como pessoas politicamente expostas (PPE), que precisam ter sua relação de negócio aprovada – de acordo com critérios mantidos pelo governo e controlados pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), órgão de controle do Ministério da Fazenda.

Proteção aos direitos humanos

Assim como valoriza as boas práticas de sustentabilidade em seus negócios, a CAIXA SEGUROS é criteriosa ao exigir o mesmo rigor nos contratos com seus fornecedores. Todos os acordos assinados com o Grupo contêm uma cláusula pétrea, que obriga as partes a reconhecer sua responsabilidade social e a cumprir políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança, medicina do trabalho, e a não contratação de mão de obra escrava ou infantil. Além de consulta prévia sobre todas as empresas que selam contrato com a Companhia, a medida ajuda o Grupo a ter maior controle e conhecimento de seus fornecedores, evitando futuros contratempos.

Valorização profissional

Perfil dos empregados

Um dos melhores lugares para trabalhar

O Grupo CAIXA SEGUROS investe na valorização e na retenção de seus 813 empregados e 92 estagiários. A Companhia consolidou nos últimos anos gestão eficiente de recursos humanos, que incentiva a atuação em equipe, o empreendedorismo capaz de trazer soluções inovadoras para os negócios do Grupo, e o crescimento profissional dentro da própria empresa. Aliado a isso, oferece aos seus colaboradores um dos mais completos programas de qualidade de vida do setor: o Viva Bem.

Saiba por que o Grupo CAIXA SEGUROS é um dos melhores lugares para trabalhar no mercado brasileiro:

Investimento em capacitação

Em 2013, a Companhia investiu quase R$ 2 milhões na qualificação de seus colaboradores. Do total de funcionários, 92% se beneficiaram com as ações de capacitação oferecidas pelo Grupo. Além de programas de incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas, os empregados tiveram a oportunidade de fazer cursos nas áreas de coaching e aperfeiçoamento de liderança e gestão.

Os empregados também contam com uma série de cursos online, além dos presenciais, que podem ser realizados por meio da Escola Corporativa Ampliar, disponível a todos os empregados na intranet da Companhia.

Todo o investimento do Grupo em qualificação estimula o autodesenvolvimento de seus profissionais e os deixa bem preparados. Isso reflete no sucesso do negócio e no desenvolvimento pessoal e profissional de toda a equipe.

Oportunidade de crescimento

O Grupo CAIXA SEGUROS reconhece seus talentos e, por isso, dá a eles a oportunidade de crescer internamente. Em 2013, 12% dos empregados foram promovidos. Para que as seleções ofereçam oportunidades aos mais variados perfis de profissionais, a área de recursos humanos estimula os empregados a realizar constantes atualizações em seus currículos.

Além de estimular o crescimento de seus empregados, a Companhia está atenta a novos talentos no mercado. Nos últimos anos, inovou ao divulgar vagas de emprego nas redes sociais e incorporar mais qualidade aos seus bancos de cadastro.

Nível de escolaridade

O investimento em seus profissionais traz um retorno expressivo para a Companhia. O Grupo pode se orgulhar por ter um quadro funcional diferenciado, formado por colaboradores competentes e preparados para lidar com as questões exigidas no mercado de trabalho. Atualmente, mais da metade dos empregados (53,6%) têm nível superior completo. Destes, quase 26% têm pós-graduação, mestrado ou doutorado.

	Nº	%
DOUTORADO	2	0,2%
MESTRADO	6	0,7%
PÓS-GRADUADO	203	25,0%
EDUCAÇÃO SUPERIOR COMPLETA	436	53,6%
EDUCAÇÃO SUPERIOR INCOMPLETA	125	15,4%
ENSINO MÉDIO COMPLETO	34	4,2%
ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	1	0,1%
SEGUNDO GRAU TECNICO COMPLETO	1	0,1%
SEGUNDO GRÁU TÉCNICO INCOMPLETO	1	0,1%
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	2	0,2%
ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	2	0,2%

Benefícios

Os empregados do Grupo contam com uma série de benefícios: seguros saúde, odontológico e de vida; assistência farmacêutica, que dá descontos em medicamentos; previdência privada; UTI Móvel; vale transporte; estacionamento; auxílio creche, combustível, refeição e alimentação; além de um check-up médico anual. No último ano, foram investidos mais de R$ 26 milhões no bem-estar dos funcionários.

Eles também recebem anualmente participação da distribuição dos lucros das empresas do Grupo. Em 2013, foram divididos mais de R$ 9 milhões entre os funcionários. As divisões são proporcionais ao desempenho de cada um dos empregados ao longo do exercício em questão.

Tempo de empresa

Por ser uma companhia constantemente preocupada em proporcionar qualidade de vida e um ambiente de trabalho tranquilo para os colaboradores, o Grupo apresenta um índice alto de retenção de talentos. Pouco mais de 17% dos empregados estão no Grupo entre 11 e 15 anos. Dos que trabalham na Companhia, 19% fazem parte do quadro funcional entre 6 e 10 anos, e quase 9% acumulam de 16 a 20 anos de casa.

0 a 5 anos	422	51,9%
de 6 a 10 anos	162	19,9%
de 11 a 15 anos	139	17,1%
de 16 a 20 anos	72	8,9%
de 21 a 25 anos	12	1,5%
de 26 a 30 anos	3	0,4%
de 31 a 35 anos	2	0,2%
de 36 a 40 anos	1	0,1%

Equidade de gênero

O quadro funcional do Grupo está bem equilibrado, no que diz respeito à equidade de gênero: 56,2% dos profissionais são mulheres. Dos cargos de gestores, 41% são ocupados por elas.

Qualidade de vida

Trabalhar com saúde e disposição em um ambiente agradável faz toda a diferença nos resultados de uma empresa. É bom para a companhia e melhor ainda para o empregado. Foi pensando nisso que o Grupo criou há seis anos o Viva Bem, programa que promove a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores, por meio de atividades esportivas e culturais.

Com poucos anos de atuação, o programa já é um sucesso entre os funcionários e a adesão às atividades tem sido cada vez maior. Em 2013, cerca de 67% dos empregados solicitaram reembolso nas atividades realizadas em academias e mais de 40 participaram dos clubes de corrida e ciclismo do Grupo.

Além dos programas acima, os empregados podem ter aulas de canto no coral do Grupo e participar dos programas antitabagismo e Vigilantes do Peso para manter a saúde sempre em dia. A empresa também oferece sessões gratuitas de massoterapia e ginástica laboral durante o horário de expediente para reduzir o nível de estresse dos colaboradores e evitar doenças ocupacionais.

Há três anos, o Grupo passou a promover o talento de seus funcionários, por meio do Happy Hour Cultural. O evento interno ocorre anualmente e é aberto a todos os colaboradores da empresa que queiram mostrar suas habilidades na música, nas artes plásticas ou outras demonstrações artísticas.

Integração e engajamento

Profissionais satisfeitos e valorizados

Preservar a integridade física do colaborador e fazer com que ele se sinta protegido são alguns cuidados que o Grupo CAIXA SEGUROS faz questão de ter. Mais do que seguir as legislações trabalhistas e evitar riscos, a Companhia está em constante busca da integração e do engajamento de seus colaboradores. Por isso, sempre abre espaço para que eles participem de ações voluntárias em benefício dos colegas e da sociedade e contribuam com a segurança e com o bem estar de todos, por meios das seguintes ações:

Rede de Mobilizadores

A Rede de Mobilizadores é formada por funcionários voluntários de diversas áreas da Companhia. A principal bandeira da rede é fortalecer a participação dos colaboradores nos processos ligados ao cumprimento da Política de Sustentabilidade do Grupo, incentivando neles hábitos ambientalmente responsáveis.

CIPA

Uma companhia do porte do Grupo CAIXA SEGUROS cuida de seus colaboradores e faz de tudo para garantir a segurança de todos. Há seis anos, a Companhia conta com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) para preservar a saúde do corpo funcional. Regulamentada pelo Ministério do Trabalho, a comissão é renovada anualmente por indicação da empresa e voto dos colaboradores. Os pontos centrais da CIPA dentro do Grupo têm sido a prevenção à obesidade, ao sedentarismo, ao tabagismo e às doenças ocupacionais.

Sispat

Como faz todos os anos, a CIPA organizou em agosto a Semana Interna de Saúde e Prevenção de Acidentes do Trabalho (SISPAT).
A programação do evento contou com atividades como palestras sobre boas práticas no ambiente de trabalho, oficinas de prevenção às doenças sexualmente transmissíveis e dicas de exercícios para prevenir dores na coluna.

Brigadistas voluntários

O Grupo CAIXA SEGUROS conta com um corpo de brigadistas voluntários. Em 2013, a Companhia lançou uma campanha de renovação desse grupo, designada Anjos Brigadistas. A campanha ampliou o contingente envolvido, que passou a contar com 70 empregados, distribuídos nas diversas áreas do Grupo.
O novo grupo foi treinado com auxílio de profissionais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Com isso, os integrantes da brigada se capacitaram para atuar na prevenção e no combate aos princípios de incêndio, nas mobilizações de abandono predial e no conhecimento dos protocolos mais recentes de atendimento pré-hospitalar – observadas as regulamentações pertinentes da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), leis estaduais e federais e normas técnicas vigentes.

Natal Entre Amigos

Há 11 anos, os colaboradores do Grupo se unem dias antes do Natal para levar um pouco de alegria a centenas de crianças de comunidades carentes do Distrito Federal. De caráter voluntário, o evento intitulado Natal Entre Amigos incentiva a solidariedade e a participação de todos os funcionários. No último ano, mais de 300 funcionários contribuíram para a inauguração da brinquedoteca na ala pediátrica do Hospital Regional de Taguatinga. O espaço é o mais moderno dentre os demais inaugurados nos hospitais públicos da capital e oferece aos pequenos pacientes TV, DVDs e uma série de brinquedos.

Relacionamento com os Clientes

Mais perto dos clientes

Atenta às necessidades dos consumidores brasileiros e à frequente evolução dos meios de comunicação, o Grupo CAIXA SEGUROS tem como linha de ação estar presente na vida de seus 9 milhões de clientes. Por isso, investe na pluralidade dos canais de relacionamento. O Grupo entende que quem escolhe o canal é o cliente. Por essa razão, a empresa oferece as mais diversas modalidades de comunicação.

Conheça os principais canais de relacionamento da Companhia:

Redes Sociais

Nos últimos anos, as redes sociais assumiram importante papel no relacionamento com o cliente. Seja para informar melhor os consumidores ou para responder a reclamações, o Grupo CAIXA SEGUROS tem investido cada vez mais nas ferramentas online para tornar mais rápida a solução dos questionamentos feitos pelos consumidores.

O Grupo CAIXA SEGUROS mantém atualmente uma fanpage no Facebook, um canal próprio (brand channel) no YouTube, além de contas no Instagram e no microblog Twitter. As atualizações de conteúdo são realizadas diariamente, permitindo que o cliente acompanhe as principais novidades dos produtos e do mercado segurador. O Grupo também monitora em tempo real todos os questionamentos dos clientes publicados no ambiente virtual, com o objetivo de solucionar casos importantes e dar respostas tempestivas a todos os seus seguidores.

No final de 2013, o Grupo contabilizava mais de 400 mil fãs em sua página no Facebook e uma média de 28 atendimentos mensais aos usuários da rede. Das intervenções recebidas, apenas 6% foram registradas como reclamação de produtos e processos do Grupo. O restante das demandas continham dúvidas e pedidos de informações ligados aos posts publicados.

Serviços Online

Para facilitar a vida e otimizar o tempo dos clientes, a Companhia disponibiliza um ambiente virtual totalmente seguro, em que é possível gerenciar os produtos por meio de uma senha pessoal. Além de atualizar dados cadastrais, os clientes podem acessar as informações sobre os produtos, checar o histórico de pagamento, imprimir segunda via de boletos e informes de rendimento para a declaração de Imposto de Renda.

Loja Virtual

Em 2013, o Grupo CAIXA SEGUROS reformulou sua loja virtual e tornou a comercialização online de seu portfólio ainda mais ágil e prática. A loja virtual do Grupo foi a primeira do setor a comercializar produtos financeiros de maneira estruturada, em uma mesma plataforma. Mais da metade dos produtos da Companhia estão disponíveis para venda no novo espaço, por meio de cartão de débito, atendimento online pelo webchat e cartões de crédito de diversas bandeiras.

O investimento no e-commerce tem se mostrado uma estratégia eficiente para o setor de seguros. O acesso e a democratização dos produtos financeiros no país trouxeram um resultado econômico crescente. No último ano, a loja virtual do Grupo CAIXA SEGUROS vendeu mais de 33 mil produtos, crescimento de 62% em relação ao ano anterior. A receita gerada por essas vendas registrou incremento de 117%, se comparado a 2012, fechando 2013 com R$ 115,1 milhões.

Cartão de crédito

Recentemente, a Companhia investiu esforços para facilitar ainda mais as vendas de seus produtos na internet, incluindo o cartão de crédito como modalidade de pagamento. Dois produtos comercializados na loja virtual do Grupo, o Seguro Odontológico e o Auto Fácil 24 Horas, já estão disponíveis para compra via cartão de crédito.

Ouvidoria

A Ouvidoria é a última instância administrativa de uma empresa na busca por solucionar questionamentos dos clientes. No Grupo CAIXA SEGUROS, a área se propõe a ir além disso. Ao buscar a ajuda da Ouvidoria, o consumidor mostra desejo em continuar o relacionamento com a empresa. Por isso, todas as demandas do Grupo são recebidas com o intuito de propor melhorias aos produtos, serviços e processos executados pelas unidades de negócios e, com isso, estabelecer um relacionamento de confiança com o consumidor.

Em 2013, a Ouvidoria do Grupo recebeu 5.693 ocorrências, 42% a mais em relação ao mesmo período de 2012. Das intervenções recebidas, 46,50% foram consideradas procedentes. Pelos órgãos reguladores e normativos, o prazo máximo de resposta é de 15 dias corridos. O Grupo tem se antecipado ao prazo e registrou em 2013 tempo médio de resposta de 10 dias corridos.

A Ouvidoria do Grupo pode ser acionada por meio de cartas, e-mail (ouvidoria@caixaseguros.com.br), Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional, pela Ouvidoria da CAIXA ou pelo número 0800 702 4240.

Fale Conosco

No portal da Companhia (www.caixaseguros.com.br), o Fale Conosco está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano. Neste canal de atendimento, os consumidores podem se manifestar ou buscar informações sobre as empresas e produtos. O canal é monitorado diariamente por equipes de especialistas em produtos e relacionamento com clientes. Em 2013, foram realizados aproximadamente 20 mil atendimentos no espaço.

Central de Relacionamento

Canal telefônico via 0800, a Central de Serviços e Relacionamento está disponível a clientes e não clientes do Grupo CAIXA SEGUROS. Por esse meio, os consumidores podem contratar os produtos da Companhia, tirar eventuais dúvidas, abrir processos de aviso de sinistro e realizar manutenções em seus contratos. Os atendimentos são feitos por equipes especializadas nos produtos comercializados pelo Grupo e no relacionamento com clientes. Em 2013, a Central atendeu a mais de três milhões de chamadas.

Além desta central, o Grupo CAIXA SEGUROS mantém outros três canais telefônicos com funções específicas: Assistência Dia & Noite e sinistros, SAC (sugestões, dúvidas, reclamações e cancelamentos) e uma Central de Atendimento ao Surdo. A Companhia tem ainda um sistema de webchat, que serve como canal de vendas e dúvidas, disponível na loja virtual da Seguradora.

Veja os canais de atendimento do grupo nas páginas 68 e 69

Desempenho socioambiental

O Instituto

Relacionamento com a sociedade e com o meio ambiente

Cuidar do futuro do Brasil e atuar estrategicamente na transformação social, ambiental e cultural do Brasil, priorizando a juventude brasileira, com a colaboração entre Brasil e França. Estas são a visão e a missão do Instituto CAIXA SEGUROS, criado em 2013 para financiar e conduzir as atividades de responsabilidade socioambiental da Companhia.

Mais do que gerir os investimentos socioambientais da Companhia, o Instituto vai desenvolver e apoiar importantes projetos em quatro principais áreas: promoção da saúde do jovem brasileiro, preservação do meio ambiente, incentivo da cena cultural no Brasil, e a sustentabilidade empresarial.

As atividades do Instituto, que priorizam a juventude brasileira e o intercâmbio cultural entre o Brasil e a França, vão tornar o impacto social de nossas ações ainda maior e contribuir para que o país tenha um acesso mais democrático à cultura.

Os 4 "P"s

Para que atue de forma precisa nas áreas que elegeu, o Instituto foi dividido em quatro principais pilares, os chamados 4 "P"s: **Programas, Pesquisas, Patrocínios e Parcerias.**

Veja a seguir como cada um deles está estruturado e as conquistas que o Grupo obteve em sua gestão socioambiental nos últimos anos:

Programas

Cuidados com a juventude e respeito ao meio ambiente

O PRIMEIRO "P"

Há sete anos, o Grupo CAIXA SEGUROS criava seu primeiro programa social aprovado com rigor científico por órgãos competentes. De lá para cá, o Jovem de Expressão cresceu e, junto com ele, a vontade da Companhia em se fazer presente, responsável e autora de seu próprio papel socioambiental. A passos calculados, mas com muita garra e interesse, o Grupo percorreu caminhos e conquistou méritos. Em 2013, atendeu mais de 12 mil jovens nos espaços dedicados ao Jovem de Expressão. No início, eram apenas 300. Também incluiu em seu rol de responsabilidades outros três programas ambientais, que perduram ainda hoje: Carbon Free, Carbono Seguro e Programa Ambiental do Grupo CAIXA SEGUROS.

Conheça os programas do Grupo que passam a fazer parte do Instituto Social CAIXA SEGUROS:

Jovem de Expressão

Os jovens são o principal público do investimento social do Grupo CAIXA SEGUROS. Em 2007, a Seguradora criou o Jovem de Expressão, programa que atende homens e mulheres, entre 18 e 29 anos, em duas comunidades carentes do Distrito Federal, Ceilândia e Sobradinho II, com o propósito de reduzir a exposição dessa parcela da população à violência urbana.

Apenas em 2013, mais de 12 mil jovens passaram pelo programa e participaram de ações empreendedoras, oficinas culturais e rodas de terapia comunitária.

A eficácia do programa foi cientificamente comprovada um ano após o início de sua atuação. Depois de frequentarem as atividades propostas, os participantes passaram a adotar comportamentos mais seguros, ficando menos vulneráveis à violência e mais valorizados no mercado de trabalho. A sociedade também ganha com o programa. A cada R$ 1 investido, o projeto gera um retorno de 87% para a economia do país.

Carbon Free

A CAIXA SEGUROS foi a primeira empresa do segmento no país a compensar todas as emissões de gás carbônico de sua matriz, por meio do plantio de árvores. Por seu pioneirismo, a Seguradora ganhou o direito de usar em suas publicações o selo Carbon Free (livre de carbono) da Iniciativa Verde – referência internacional no combate ao aquecimento global.

Em sete anos de projeto, a CAIXA SEGUROS plantou quase 30 mil árvores de 80 espécies nativas da Mata Atlântica, o que representa uma área de quase 19 hectares de floresta recomposta, o equivalente a 27 campos de futebol.

Para compensar as impressões e os eventos realizados pela empresa, foram plantadas, respectivamente, 5.750 árvores, o que representa a compensação de 909 toneladas de gases de efeito estufa.

A Iniciativa Verde utiliza a metodologia e os procedimentos propostos pelo GHG Protocol Brasil, a mais utilizada no mundo todo. Os relatórios e as fotos da região de plantio são atualizados mensalmente por um engenheiro florestal contratado especialmente para esse trabalho. A evolução do projeto pode ser acompanhada online pelo site www.iniciativaverde.com.br

Carbono Seguro

O programa Carbono Seguro é uma inciativa inovadora por criar reservas de carbono em áreas antes destinadas à pecuária leiteira. Desde 2008, pequenos produtores da região da Mata Atlântica arrendam suas terras para fins de preservação florestal. Graças a esse novo modelo sustentável, cerca de dezessete hectares ficarão livres da degradação ambiental por pelo menos três décadas. A área preservada por meio do programa está localizada no estado de São Paulo e equivale a 34 campos de futebol.

Programa Ambiental

Criado em 2009 para difundir e consolidar hábitos do consumo consciente entre gestores e empregados da Companhia, o Programa Ambiental é pautado por cinco princípios: reutilizar, reciclar, reduzir, repensar e respeitar. Denominados 5 Rs, os princípios adotados pelo Grupo trouxeram excelentes resultados nos últimos quatro anos. Veja abaixo as mudanças internas conquistadas com o Programa Ambiental.

Coleta seletiva

O Grupo CAIXA SEGUROS adequou-se, em 2010, à Lei dos Resíduos Sólidos. Desde então, materiais reciclados e não reciclados, lâmpadas e lixo hospitalar passaram a ter destino certo. Por toda a empresa, há lixeiras de coleta seletiva e os empregados recebem constantemente orientações sobre o descarte correto de resíduos sólidos e são envolvidos em campanhas internas de conscientização.

Plásticos e papéis descartados são enviados para a reciclagem. No último ano, mais de 15 toneladas desses materiais foram recicladas. O lixo orgânico, por sua vez, é entregue ao Serviço de Limpeza Urbana de Brasília, que transforma parte dele (5%) em adubo.

Reutilização do lixo

Em 2013, a Companhia promoveu uma campanha interna para descartar corretamente todo o lixo eletrônico residencial em desuso. Os colaboradores doaram mais de 43 mil quilos de lixo eletrônico, como computadores, aparelhos de telefone, baterias, dentre outros itens. Também foram recolhidos 1.520 disquetes e 2 mil quilos de sucata. Todo o material foi enviado a uma ONG de metarreciclagem no Distrito Federal e reaproveitado em benefício de algumas comunidades.

Comitê de Sustentabilidade

O comitê, que está ligado ao Programa Ambiental, planeja, monitora e dissemina as ações de sustentabilidade em toda a Companhia. De caráter consultivo, o órgão é liderado pelo presidente do Grupo e conta com a participação de integrantes de diversas áreas. Em reuniões periódicas, a equipe do Comitê discute e avalia processos e projetos de interesse socioambiental do Grupo CAIXA SEGUROS.

Malotes biodegradáveis

Todos os malotes enviados para as agências da CAIXA, parceiros e Filiais do Grupo são confeccionados com material oxi-biodegradável – componente de tecnologia avançada, seguro e que se decompõe entre um e dois anos. O material permite a personalização da entrega e o controle é realizado por um sistema de códigos de barra. Mensalmente, os malotes usados são enviados para a reciclagem.

Menos impressões

A Companhia está próxima de homologar na Susep uma tecnologia que permitirá eliminar o papel no processo de assinatura de documentos operacionais. Os contratos serão assinados em meio eletrônico, mas com eficiência de uma assinatura tradicional. Com o projeto "Zero Papel", a expectativa é economizar aproximadamente R$ 600 mil por ano no custo operacional e reduzir o consumo de papel, eliminando praticamente todo o material dos negócios do Grupo.

Internamente, a Companhia também cumpre rigoroso e eficiente controle sobre suas impressões. No último ano, zerou o uso de cartuchos, por meio de programa criado para monitorar as impressões dos colaboradores. O consumo de papel também diminuiu: em 2009, foram utilizadas 4,8 milhões de folhas, contra 1,3 milhões em 2013.

Redução de impacto ao meio ambiente

O Grupo é cada vez mais adepto do recurso das conferências e reuniões não presenciais, por meio de web-conferences. A medida poupa tempo, reduz gastos com viagens e hospedagens, e reduz os índices de emissão de carbono.

Pesquisas

Contribuição científica para a sociedade

O SEGUNDO "P"

Mais do que divulgar fatos relevantes e alertar a sociedade para os cenários em que a juventude brasileira está inserida, ao realizar suas pesquisas, o Grupo CAIXA SEGUROS tem dois objetivos primordiais. O primeiro deles é desenvolver estratégias de educomunicação para seus programas sociais, garantindo, assim, melhores resultados dos participantes. O outro objetivo é incorporar as experiências bem sucedidas em novos projetos, contribuindo, inclusive, com a criação de políticas públicas que promovam a saúde e o bem estar dos jovens.

Desde o último ano, o núcleo de pesquisas do Grupo ganhou ainda mais notoriedade e autonomia ao se tornar um dos braços do Instituo Social CAIXA SEGUROS.

Conheça os principais estudos lançados pelo Grupo CAIXA SEGUROS e como eles ajudaram a fortalecer a atuação social da Companhia:

Jovens: os principais parceiros na luta contra a AIDS

O Grupo coordenou pesquisa inédita para mapear os comportamentos, atitudes e práticas dos jovens brasileiros em relação à Aids e outras doenças sexualmente transmissíveis. O estudo entrevistou mais de 1.200 jovens em 15 estados e no Distrito Federal.

De rigor científico, a pesquisa realizada em parceria com o Ministério da Saúde, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e a John Snow Brasil Consultoria foi aprovada pelo Comitê de Ética da Faculdade de Medicina da Universidade de Brasília.

A pesquisa foi dividida em três volumes. O primeiro, lançado no dia 1° de dezembro de 2012, revelou o retrato real do comportamento do jovem em relação à sua sexualidade. A segunda etapa foi divulgada um ano depois, em 2013, e teve como foco as atitudes e o grau de preconceito dos entrevistados. A terceira e última parte da pesquisa será divulgada no primeiro semestre de 2014. Nesta etapa, serão abordadas os conhecimentos, as atitudes e as práticas adotadas pelos jovens brasileiros em relação à saúde reprodutiva.

Toda a série sobre o tema será capaz de ajudar famílias, governos e movimentos sociais a traçar políticas públicas e inserir o estudo da sexualidade nas escolas. Também servirá de base para o Programa Jovem de Expressão desenvolver estratégias eficientes de prevenção à Aids e outras doenças sexualmente transmissíveis entre seus participantes.

Acesse e conheça as duas primeiras pesquisas sobre o tema, lançadas pelo Grupo CAIXA SEGUROS:
Juventude, Comportamento e DST/Aids (2012)
Atitude e tolerância: o que os jovens pensam sobre sexualidade (2013)

Patrocínios

Democratização da cultura

O TERCEIRO "P"

Há mais de uma década, o Grupo CAIXA SEGUROS tem exercido uma gestão sustentável, com foco não apenas nos resultados financeiros, mas nos impactos de seu negócio na sociedade e no meio ambiente. Esse novo modo de gerir tem beneficiado milhares de pessoas no país, principalmente porque o Grupo se tornou um importante investidor cultural.
Com a criação do Instituto Social CAIXA SEGUROS, o braço cultural do Grupo ganha mais força e visibilidade para continuar promovendo projetos que ampliam o acesso dos brasileiros à cultura e o intercâmbio entre Brasil e França – país de origem de sua acionista CNP.

Investimento

Apenas nos últimos dois anos, o investimento na música, na arte e no cinema brasileiros ultrapassou os R$ 6 milhões, por meio de incentivo fiscal, com as Leis Rouanet e do Audiovisual.
Em 2013, o Grupo patrocinou a distribuição dos filmes Faroeste Caboclo, do diretor René Sampaio, e Colegas, de Marcelo Galvão; o show do cantor inglês Elton John, em Brasília, em conjunto com a CAIXA, e a exposição A Terra Vista do Céu, do fotógrafo francês Yann-Arthus Bertrand, dentre outros projetos.

Conheça outros importantes momentos culturais promovidos pelo Grupo nos últimos dez anos:

Exposição

Dentre os principais projetos patrocinados no período está a exposição A Terra Vista do Céu (2012), do fotógrafo francês Yann Arthus -Bertrand. Mais de 130 fotos de seu acervo estiveram expostas, gratuitamente, para o público em Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte. A mostra foi visitada por pelo menos 90 mil pessoas.

Cinema

Filmes brasileiros, como Faroeste Caboclo (2013), do diretor René Sampaio; Paraísos Artificiais (2012), de Marcos Prado; e Gonzaga – de pai pra filho (2012), dirigido por Breno Silveira, também receberam incentivo. Vale ressaltar o investimento em filmes premiados nacional e internacionalmente, lançados em anos anteriores, como Eu, Tu, Eles (2000),

Cultura itinerante

O "Eu Faço Cultura" é um projeto inovador, apoiado pela CAIXA SEGUROS a fim de democratizar o acesso da população à música brasileira de qualidade. A partir de leis de incentivo fiscal, o Grupo aporta recursos em grandes produções de eventos, que mantêm preços acessíveis ao público.

Outro fator culturalmente relevante para a CAIXA SEGUROS foi a participação da Companhia no "Ano do Brasil na França" - evento de intercâmbio cultural entre os dois países –, realizado em terras francesas em 2005, e do ano da França no Brasil, em 2009, que culminou na restauração de pintura de Nicolas Poussin, exposta no MASP (Museu de Arte de São Paulo).

Parcerias

Fortalecimento de políticas públicas

O QUARTO "P"

Com a criação do Instituto Social CAIXA SEGUROS, as parcerias com os *stakeholders* percorrerão um caminho natural de fortalecimento e compartilhamento de interesses comuns. O Grupo só tem a ganhar, uma vez que poderá disseminar ainda mais suas metodologias de trabalho eficientes e fazer intercâmbios com outros programas semelhantes, contribuindo, dessa forma, com o fomento de novas políticas públicas.

Acordo com as Nações Unidas

A CAIXA SEGUROS foi a primeira empresa privada no Brasil a transferir uma tecnologia de sucesso no combate à violência a um órgão ligado às Nações Unidas. O Grupo compartilha a gestão do Programa Jovem de Expressão com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC). O objetivo é dialogar com outros programas sociais que têm características semelhantes no mundo todo.

O programa tem ainda Acordo de Cooperação com a UNESCO para desenvolver ferramentas de comunicação capazes de promover a saúde e a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e da Aids. Atualmente, o Jovem de Expressão é executado também em parceria com a Rede Urbana de Ações Socioculturais (RUAS).

Investimento social

1997
Tempo de Aprender

O Grupo CAIXA SEGUROS financia o programa *Se Liga, Galera* para promover cursos de formação de lideranças oficinas de música, dança, arte, educação e esportes a jovens de comunidades do entorno do Distrito Federal. A primeira experiência na área social foi o ponto de partida para que, dez anos depois, todo o conhecimento fosse aprimorado nos moldes do Jovem de Expressão, programa social do Grupo lançado em 2007, atuante ainda hoje no DF.

2006
Diagnóstico da juventude

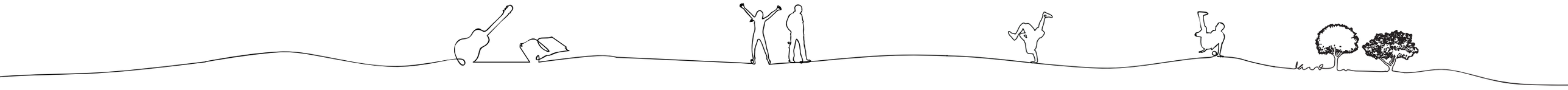
O Grupo CAIXA SEGUROS encomenda pesquisa "Fatores Determinantes da Violência Interpessoal entre Jovens no Distrito Federal". O estudo foi o primeiro do Brasil com rigor científico a fazer um diagnóstico de quais fatores influenciam rapazes e moças a sofrer, praticar ou testemunhar atos de violência física. A pesquisa deu origem ao programa social Jovem de Expressão.

2007
Jovens mais valorizados

O Jovem de Expressão é criado para promover o bem estar dos participantes, estreitando laços sociais com medidas que incluem saúde, educação e trabalho. Nos seis anos de atuação do programa, mais de 16 mil jovens participaram de ações empreendedoras, rodas de conversas (Fala Jovem) oficinas e eventos culturais, com o objetivo principal de aumentar o nível de conhecimentos, atitudes e práticas e reduzir a exposição dos jovens à violência.

2007
Comitê de Sustentabilidade

O Comitê de Sustentabilidade do Grupo foi criado para promover hábitos sustentáveis e o consumo consciente entre os colaboradores da Companhia. Em reuniões periódicas, a equipe do comitê planeja, monitora, dissemina e avalia processos e projetos de interessesocioambiental dentro do Grupo.



2007
Pacto Global

A CAIXA SEGUROS passa a fazer parte do grupo formado por países e empresas em todo o mundo que seguem com rigor todos os princípios propostos pela ONU. A Companhia assumiu o compromisso corporativo de boas práticas e passou a aplicar em seus negócios os 10 princípios internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, preservação do meio ambiente e combate à corrupção.

2007
Compromisso com a sociedade

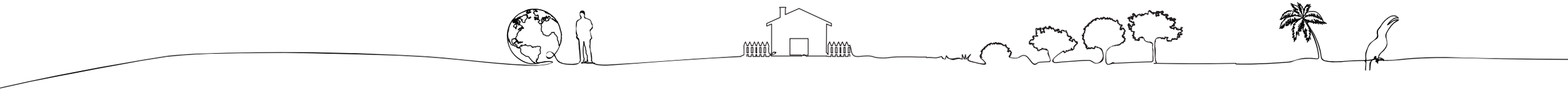
O Grupo assume o compromisso de melhorar a qualidade de vida dos meninos da Casa de Moisés, em Águas Lindas de Goiás. Além de construir um alojamento, a Seguradora elaborou um planejamento estratégico para a gestão sustentável do orfanato. A parceria previu o fortalecimento da instituição, dando-lhes instrumentos para construir – a partir do próprio esforço – um futuro melhor para as crianças.

2007
Cuidados com a camada de ozônio

A CAIXA SEGUROS é a primeira do setor a aderir ao programa Carbon Free e compensar, por meio de plantio de árvores, a emissão de gases do efeito estufa de sua matriz. Em sete anos de projeto, a Seguradora plantou quase 30 mil árvores, o que representa uma área de quase 19 hectares de floresta recomposta. Apenas no último ano, a Companhia compensou 852,64 toneladas de gases de efeito estufa decorrentes de sua atividade e da impressão de materiais de divulgação.

2008
Amiga das florestas

A CAIXA CAPITALIZAÇÃO inovou ao criar reservas de carbono em áreas que poderiam ser destinadas à pecuária leiteira. A iniciativa transformou pequenos produtores rurais em guardadores da Mata Atlântica. Dezessete hectares da Mata ficarão livres da degradação ambiental por pelo menos três décadas, graças ao programa Carbono Seguro.



2009
Os 5Rs

O Grupo lança seu Programa Ambiental norteado pelos 5Rs - reutilizar, reciclar, reduzir, repensar e respeitar. O objetivo do programa é difundir e consolidar hábitos do consumo consciente entre gestores, colaboradores e a sociedade.

2010
Parceria com as Nações Unidas

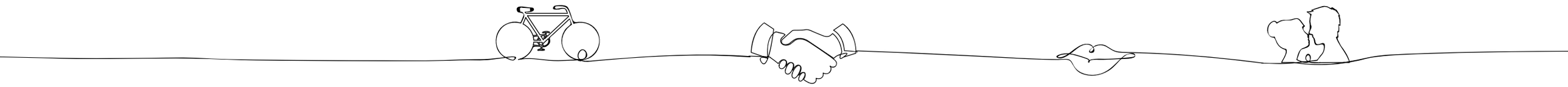
Início do Acordo de Cooperação com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC) para compartilhar a gestão do programa Jovem de Expressão. A transferência da metodologia para o organismo internacional comprovou a eficácia das estratégias de prevenção da violência com jovens e elevou o investimento social da Seguradora a um novo patamar.

2012
Uma importante pesquisa

A Seguradora divulga a primeira etapa de sua pesquisa sobre Aids e Doenças Sexualmente Transmissíveis. Intitulada Juventude, Comportamento e DST/Aids, a pesquisa publicou um retrato real do que os jovens brasileiros pensam sobre sexualidade. O estudo foi validado pela Organização Pan-Americana de Saúde (Opas) e pelo Departamento de DST/Aids e Hepatites Virais do Ministério da Saúde. Foram ouvidos mais de 1.200 jovens em 15 estados e no Distrito Federal.

2013
Atitude e Tolerância

A segunda etapa da pesquisa sobre sexualidade foi divulgada em 2013 pelo Grupo CAIXA SEGUROS. O novo estudo revelou desinformação e preconceito entre os jovens e trouxe dados capazes de ajudar famílias, governos e movimentos sociais a traçar políticas públicas e inserir nas escolas o tema em questão.

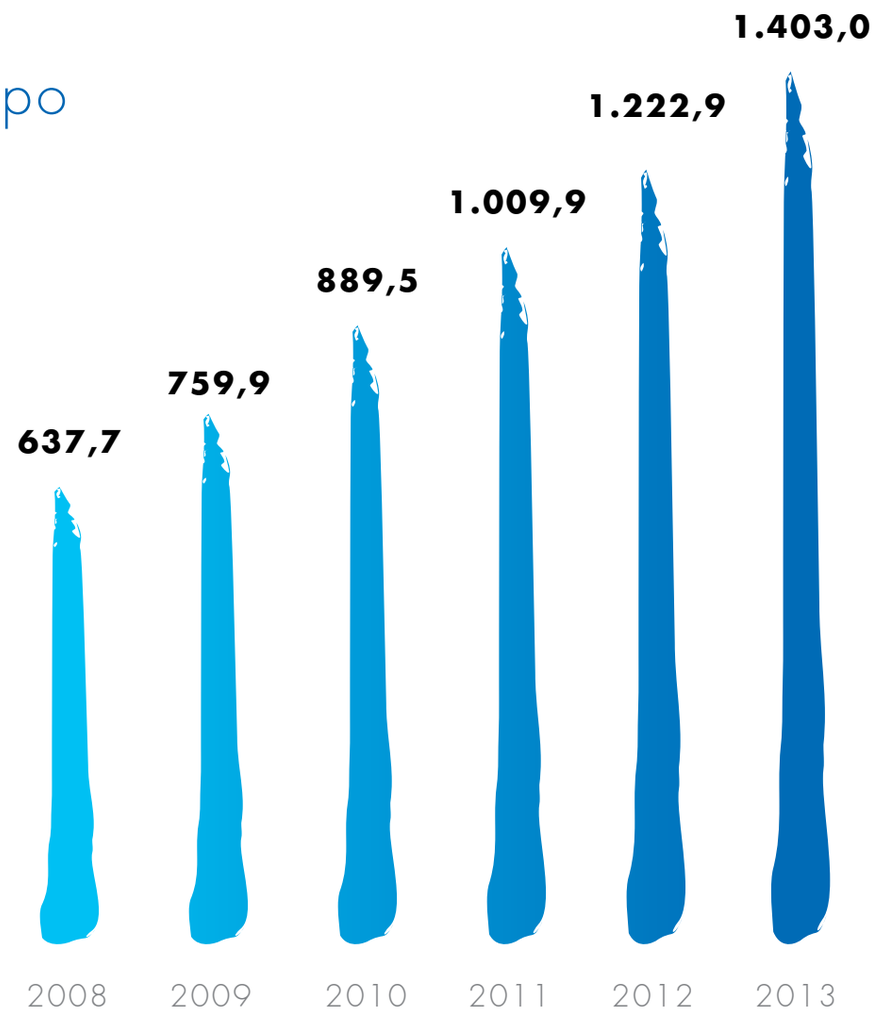


Desempenho Financeiro

Principais Números

Evolução do lucro líquido do Grupo

(em milhões de reais)



Faturamento*

(em milhões de reais)

*Com ajustes de consolidação

Faturamento por empresas*

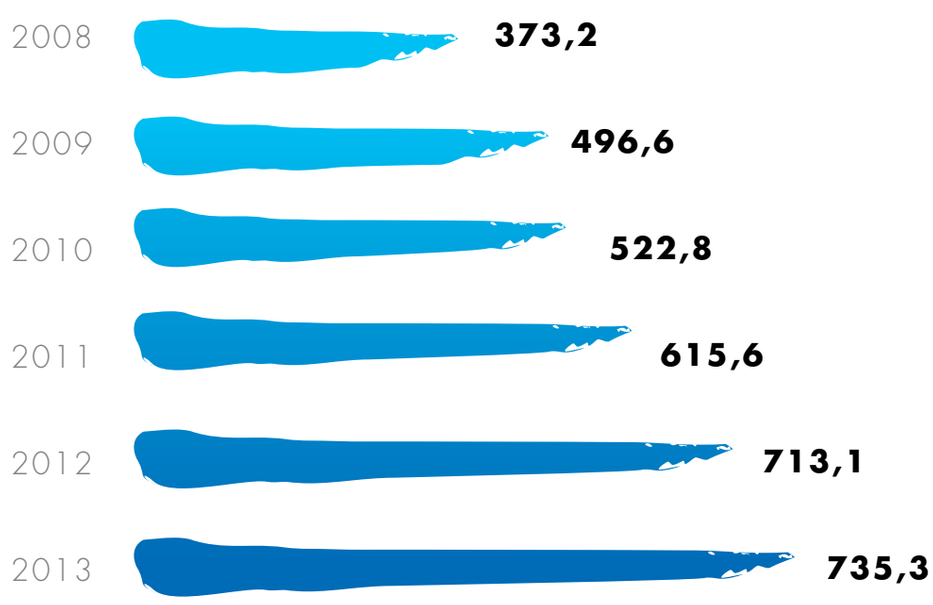
(em milhões de reais)

NOME DA EMPRESA	2009	2010	2011	2012	2013
Caixa Seguros	1.627,2	1.953,6	2.256,0	2.542,3	3.278,8
Caixa Previdência	3.019,6	3.366,9	3.783,7	3.921,7	4.386,2
Caixa Capitalização	901,2	1.045,1	1.159,6	1.242,9	1.191,7
Caixa Consórcios	198,5	134,1	243,0	268,4	291,2
Seguros Saúde	-	-	1,0	17,6	61,9

*Com ajustes de consolidação

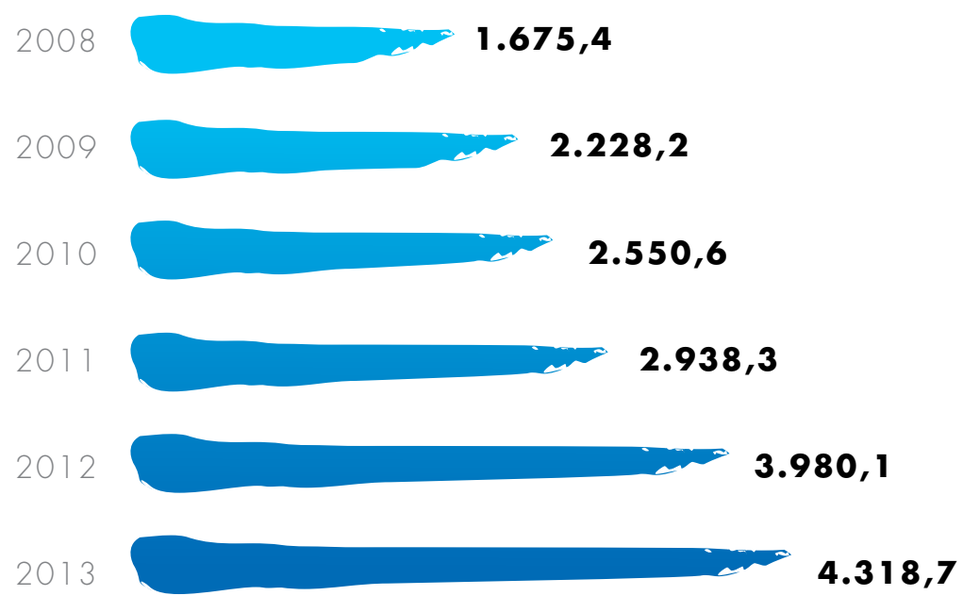
Resultado Financeiro do grupo

(em milhões de reais)

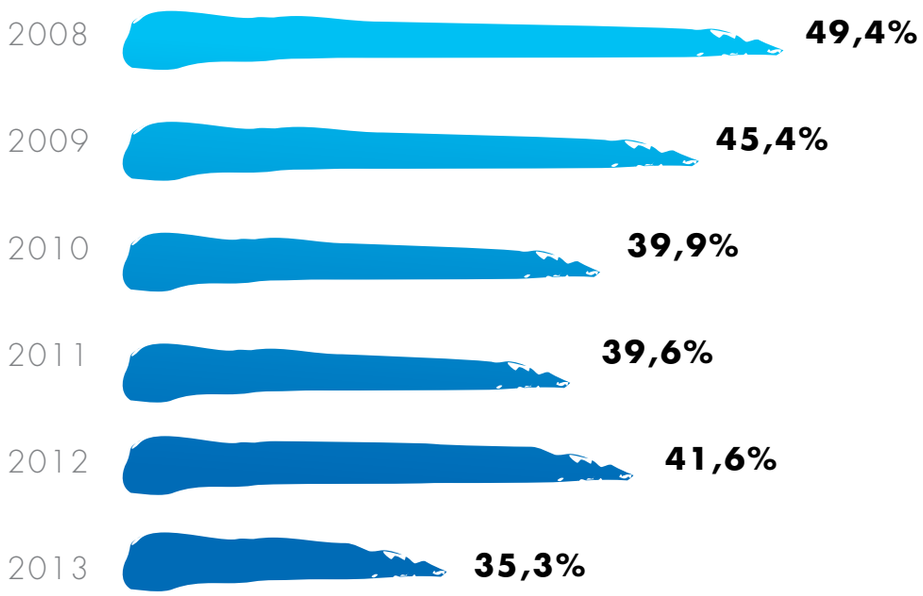


Patrimônio Líquido

(em milhões de reais)

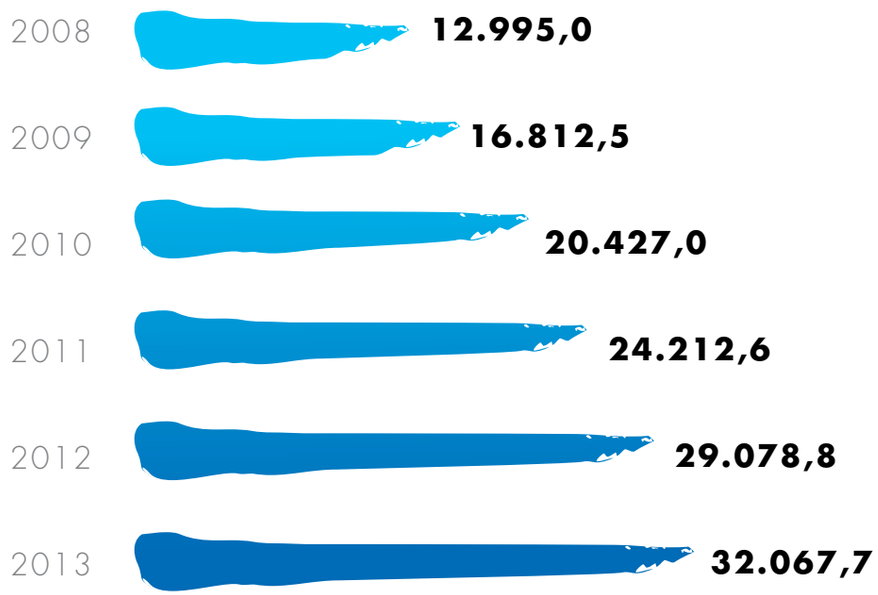


Rentabilidade sobre Patrimônio Líquido (ROE - PL inicial)



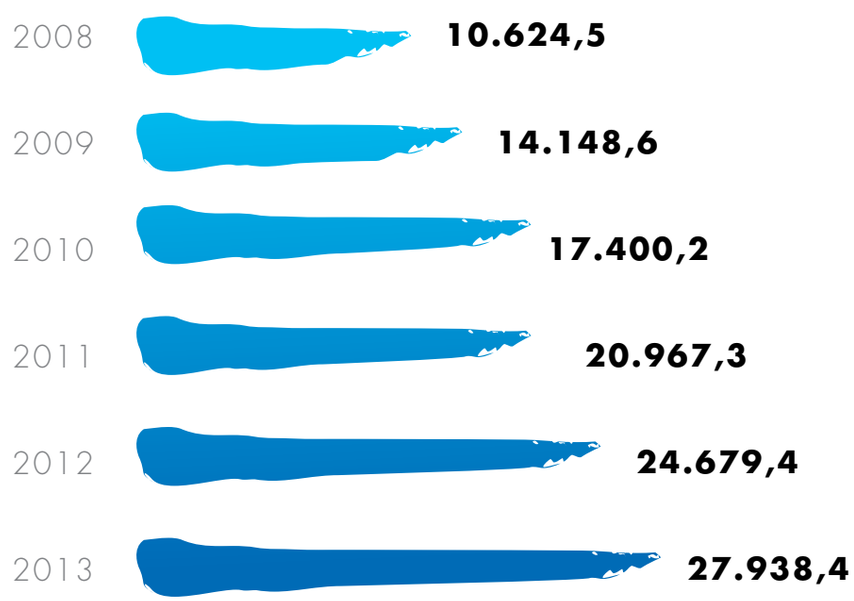
Ativos sob Gestão

(em milhões de reais)



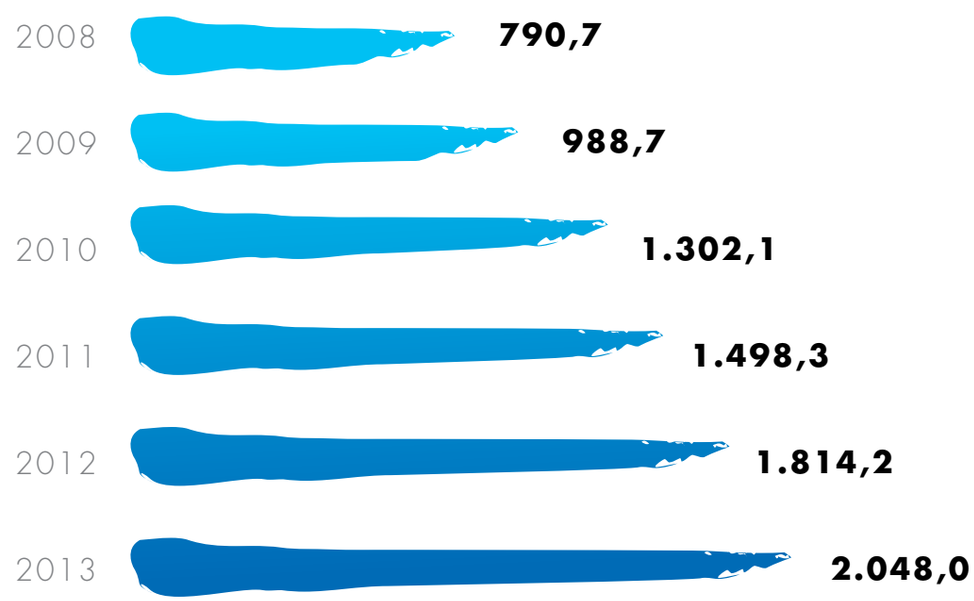
Reservas técnicas

(em milhões de reais)

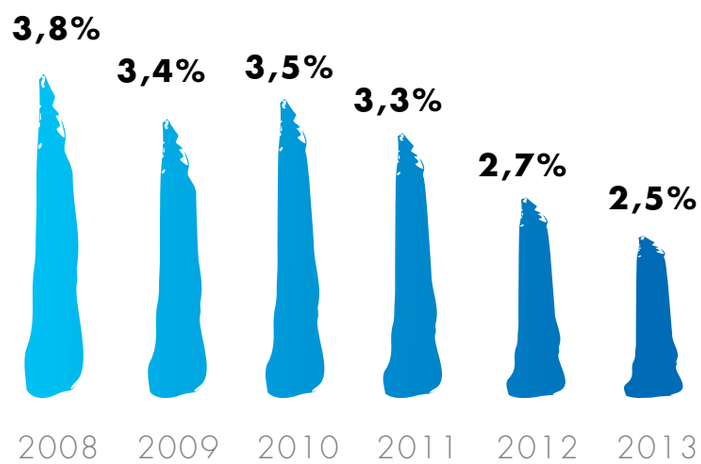


Margem técnica

(em milhões de reais)



Custo Administrativo (sem tributos)



Despesas Administrativas*

(em milhões de reais)

*Com ajustes de consolidação

ATIVO (em milhões de reais)	**31/12/13**	**31/12/12**
Circulante	**16.129.787**	**9.711.232**
Disponível	77.416	39.585
Aplicações Financeiras	14.308.693	8.380.596
Créditos operacionais	537.769	396.787
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.101.589	857.794
Despesas de comercialização diferidas	104.320	36.470
Não Circulante	**19.174.551**	**21.666.974**
Aplicações	17.807.595	20.739.587
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.366.956	927.387
Total do intangível e imobilizado	**349.976**	**337.311**
TOTAL DO ATIVO	**35.654.314**	**31.715.517**

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO (em milhões de reais)	**31/12/13**	**31/12/12**
Circulante	**29.486.441**	**26.041.029**
Obrigações a pagar	1.453.401	1.241.275
Débitos operacionais	257.068	120.893
Depósitos de terceiros	117.598	110.824
Provisões técnicas	27.658.374	24.568.037
Não Circulante	**1.751.111**	**1.480.229**
Participação dos acionistas minoritários	**98.104**	**214.141**
Patrimônio líquido	**4.318.658**	**3.980.118**
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	**35.654.314**	**31.715.517**

LUCRO LÍQUIDO CONSOLIDADO (em milhões de reais)	**31/12/13**	**31/12/12**	**31/12/11**
Prêmios emitidos líquidos	3.327.869	2.544.403	2.213.810
Prêmios retidos	**3.327.869**	**2.544.403**	**2.213.810**
Variações das provisões técnicas	(400.529)	(250.706)	(328.531)
Prêmios ganhos	**2.927.340**	**2.293.697**	**1.885.279**
Sinistros retidos	(924.007)	(777.436)	(664.866)
Despesas de comercialização	(219.410)	(190.148)	(137.337)
Outras receitas e despesas operacionais	685.744	(154.580)	(174.817)
Resultado das operações de resseguro	(18.927)	(2.291)	20.250
Total das operações de seguros	**2.450.740**	**1.169.242**	**928.509**
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	4.335.594	3.894.878	3.775.923
Variações das provisões técnicas	(4.231.082)	(3.802.733)	(3.687.607)
Benefícios e sinistros	(34.018)	(11.362)	(17.595)
Despesas de comercialização retidas	(66.815)	(35.740)	(27.640)
Outras receitas e despesas operacionais	(15.691)	(35.649)	(28.717)
Total das operações de previdência	**(12.012)**	**9.394**	**14.364**
Receita com título de capitalização	165.412	1.204.600	1.157.091
Variações das provisões técnicas	(976.983)	(970.141)	(917.303)
Resultado com sorteios	(73.059)	(73.095)	(59.728)
Despesas de comercialização	(36.536)	(57.962)	(90.373)
Outras receitas e despesas operacionais	(2.520)	14.433	(3.693)
Total das operações de capitalização	**(923.686)**	**117.835**	**85.994**

	31/12/13	31/12/12	31/12/11
Receita de outras operações	337.828	277.565	245.649
Despesas de comercialização	(63.882)	(42.791)	(33.535)
Outras receitas e despesas operacionais	(58.991)	(26.022)	(6.477)
Total de outras operações	**214.955**	**208.752**	**205.637**
Despesas administrativas	(292.808)	(252.749)	(251.453)
Despesas com tributos	(142.931)	(186.515)	(181.435)
Receitas e despesas financeiras	1.060.700	1.012.019	881.873
Resultado não operacional e outros valores	38.322	5.871	1.930
Resultado antes dos impostos e participações	**2.393.280**	**2.083.849**	**1.685.419**
Impostos e Contribuição Social	(893.850)	(771.064)	(602.373)
Participações sobre o lucro	(15.057)	(11.424)	(11.564)
Participações dos minoritários	(81.356)	(78.457)	(61.621)
Variação nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
Lucro líquido do exercício	**1.403.017**	**1.222.904**	**1.009.861**

INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO	EM 12/2013	EM 12/2012	EM 12/2011
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTOS - IA	11,4%	8,7%	10,2%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	49,4%	63,2%	67,4%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	34,9%	46,9%	49,6%
MARGEM LÍQUIDA	54,8%	42,2%	41,1%

Sobre o Relatório

Este ano, o Grupo CAIXA SEGUROS publica a quinta edição do Relatório de Sustentabilidade, de acordo com as diretrizes previstas pelo Global Report Iniciative (GRI). O documento relata o desempenho de nossas cinco empresas em 2013, no que se refere às dimensões econômico-financeira, social e ambiental. Todos os dados levantados são relativos ao período compreendido entre os dias 1° de janeiro e 31 de dezembro de 2013. O documento apresenta também os princípios e os valores que conduzem a atuação da empresa, bem como suas estratégias e compromissos perante os diversos públicos de relacionamento.

Esta é a primeira vez em que o Grupo CAIXA SEGUROS insere ao longo de seu Relatório de Sustentabilidade os indicadores GRI e os princípios do Pacto Global. Durante todo o documento, as ações realizadas pela Companhia estão relacionadas a esses critérios para facilitar a leitura, a identificação dos princípios que o Grupo respeita e a visualização da tabela no final do relatório.

Os dados contidos neste Relatório mantêm as mesmas fontes e tábuas de cálculo utilizadas na edição imediatamente anterior a este documento (Relatório Anual de 2012)

O público-alvo deste Relatório são os principais stakeholders identificados pelo Grupo CAIXA SEGUROS: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos regulamentadores do mercado segurador, fornecedores e instituições da sociedade.

Apesar de ter seus stakeholders previamente mapeados, a corporação ainda não dispõe de um processo estruturado de engajamento desses públicos para efeitos de identificação de temas e abordagens para o Balanço Social.

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS é uma edição em português e está disponível em formato eletrônico, no endereço www.cuidardofuturo.com.br.

As informações para a elaboração deste documento foram prestadas por diversas áreas da empresa, sob a coordenação da Diretoria de Marketing, Comunicação e Estratégia (DIMEC).

Diretrizes GRI

o Grupo CAIXA SEGUROS adota a terceira versão das
Diretrizes GRI, a G3. Com base nas informações publicadas e nos indicadores de desempenho consolidados nesta edição, a empresa acredita estar em condições de declarar o presente documento como integrante do nível C da estrutura GRI.

Índice - Os indicadores GRI utilizados neste balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais seus conteúdos podem ser encontrados, aparecem descritos nas tabelas das páginas a seguir. Os princípios do Pacto Global também fazem parte dos anexos deste relatório:

Caso tenha interesse em obter esclarecimentos adicionais sobre este documento, envie um e-mail para dimec@caixaseguros.com.br.

Fale com o Grupo CAIXA SEGUROS

O Grupo CAIXA SEGUROS está presente em todo o país. Além da matriz, em Brasília, a Companhia mantém filiais nas cinco regiões brasileiras e diversos canais de relacionamento com o público. Os clientes e parceiros podem entrar em contato com o Grupo a qualquer hora do dia ou da noite, pelos seguintes meios de comunicação:

Matriz
Telefones: (61) 2192.2400
Endereço: SCN Quadra 01 – Bloco A – Edifício Number One, 15° andar, CEP 70711-900
Brasília - DF

Portal e Loja Virtual
www.caixaseguros.com.br
www.caixaseguros.com.br/compreonline

Em nosso site, também estão disponíveis os canais Serviços Online, Fale Conosco, e o Canal de Denúncias (este último, em casos de fraude e lavagem de dinheiro)

Serviços Online
www.caixaseguros.com.br/servicosonline

Central de Relacionamento
0800 702 4000

Assistência Dia & Noite e sinistros
0800 722 2492

SAC (sugestões, dúvidas, reclamações e cancelamentos)
0800 702 4280

Central de Atendimento ao Surdo
0800 702 4260

Ouvidoria
0800 702 4240

Facebook
www.facebook.com/grcaixaseguros

Twitter
@grcaixaseguros

YouTube
www.youtube.com/grupocaixaseguros

Filiais

Bahia – (71) 3341-4008 3342-7631
Rua Dr. José Peroba, n° 349 - Ed. Empresarial Costa Azul – 7° Andar - Salas: 703 até 706 - Bairro Stiep - Salvador - BA - CEP 41.760-335

São Paulo Interior - (19) 3254-0399
Rua Antonio Galizia, 181 – Condomínio Edifício Trevizzo – 7° andar – Salas 72/73 – Cambuí – Campinas – SP

São Paulo Capital - (11) 3103-2450
AV. Paulista, 1842 – Edifício Cetenco Torre Norte – 9° Andar – Conjunto 95 – Cerqueira César – São Paulo – SP

Belo Horizonte - (31) 3227-8600
Av. Raja Gabaglia - N° 3601 - Sala 4 - Ed. Gaudi - Santa Lúcia - Belo Horizonte - MG – CEP 30.350-540

Centro-Oeste - (61) 3255-3127
SCN Quadra 01 Bloco C N° 85 Ed. Trade Center 11° Andar Salas 1106, 1107 - CEP 70.711- 902 - Brasília – DF

Goiás – (62) 3259-9049
Rua C 255 n° 270 Quadra 588 lt. 4/8 - Centro Empresarial Sebba Salas 10 e 11 – Setor Nova Suíça- Goiânia-GO - CEP 74.280-010

Ceará - (85) 3242-5502
Av. Santos Dumond 2626 Ed. Plaza Tower 9° andar Sla 916 / Bairro - Aldeota / Fortaleza - CE – CEP 60.150-161

Pará – (91) 3249-7426
Endereço: Rua dos Mundurucus, n° 3100 Metropolitan Tower, Sala: 1309/1310 – Bairro: Creimação. Belém – PA. CEP: 66040-270.

Paraná - (41) 3233-2812
R. Marechal Deodoro, n° 630 - Ed. Centro Comercial Itália - conj.401 - 4° andar Centro - Curitiba - PR - CEP 80.010-912

Pernambuco – (81) 3117-5166
Rua Ribeiro de Brito, 830 Centro Empresarial Iberbrás Salas 401/402 - Bairro Boa Viagem – Recife - PE - CEP 51.021-310

Rio de Janeiro - (21) 2508-6944
Rua da Assembleia n° 10 - sala 2522 - Centro Ed. Cândido Mendes – RJ – CEP 20.011-000

Rio Grande do Sul - (51) 3228-9872
Rua Marquês do Pombal, 1675 – Bairro: Moinhos de Vento – Porto Alegre - RS – CEP 90.540-001

Santa Catarina - (48) 3224-1815
Av. Osmar Cunha, 183 - Bloco C - sala 501 C Ed. Ceisa Center Centro - CEP 88.015-100 - Florianópolis/SC

Índice Remissivo GRI

Estratégia e perfil

1 - Estratégia e Análise

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	Pág. 5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 8,14 a 18

2 - Perfil Organizacional

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
2.1	Nome da organização	Págs. 7, 8 e 16
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Págs. 7, 8 e 12
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures	Págs. 7, 9 e 29
2.4	Localização da sede da organização	Págs. 7, 23 e 68
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório	Págs. 7 e 16
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Págs. 7
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários)	Págs. 7 e 8
2.8	Porte da organização	Págs. 7 e 8
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Págs. 15 e 16
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Págs. 24, 25

3. Parâmetros para o Relatório

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas	Pág. 67
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	Pág. 67
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc)	Pág. 67
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Pág. 67
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Pág. 67
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores)	Pág. 7
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	Pág. 22
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição)	Pág. 22

4. Governança, Compromissos e Engajamento

Governança

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização	Págs. 9 e 29
4.2	Indicação, caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição)	Págs. 28 e 29
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social	Págs. 10, 11 e 32

Compromissos com iniciativas externas

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	Pág. 52

Engajamento dos stakeholders

4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	Pág. 27
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	Pág. 27

Indicadores de desempenho

5. Indicadores de Desempenho Econômico

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	Págs. 35, 36, 63, 64, 65, 66

6. Indicadores de Desempenho Ambiental

EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	Págs. 45 a 47
EN8	Emissões de gases de efeito estufa n.a. (CO2, CH4, N2H, HFC, PFC e SF6)	Pág. 45
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas	Pág. 45
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Pág. 45
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	Pág. 45
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Págs. 45, 46 e 47

7. Indicadores de Desempenho Social

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Pág. 34
LA6	Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam na acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	Pág. 38
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência aos empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Págs. 36, 38 e 46
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	Pág. 35
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e descriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pág. 36

8. Indicadores de Direitos Humanos

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes aos direitos humanos	Pág. 32
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas	Pág. 32
HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	Pág. 38 e 46

9. Indicadores de Desempenho Social Referentes à Sociedade

INDICADOR	DESCRIÇÃO	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
S01	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	Págs. 44 e 45
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Pág. 32

10. Indicadores De Desempenho Referentes À Responsabilidade Pelo Produto

PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Págs. 39, 40 e 41

Comunicação de Progresso do Pacto Global

PRINCÍPIOS			DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRITIVOS POLITICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
DIREITOS HUMANOS Declaração Universal de Direitos Humanos	1	Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente, na sua área de influência.	Direitos da juventude brasileira, em especial as violações relacionadas à mortalidade juvenil por causas externas e Doenças Sexualmente Transmissíveis e AIDS. **Pesquisas:** Fatores determinantes da violência entre jovens no DF (2007); Pesquisa Nacional dos Fatores determinantes de conhecimentos, atitudes e práticas em DST/Aids e Hepatites Virais (2012) - Programa Jovem de Expressão	- Política de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS - Estatuto da Juventude, Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013. - Acordos de Cooperação com as Nações Unidas	- Escala de conhecimentos, atitudes e práticas dos jovens que integram o Programa Jovem de Expressão - Relatórios do Programa Jovem de Expressão	- Avaliação do investimento no programa (Para cada R$1,00 investido gerou-se R$ 1,87 de riqueza econômica)	Págs. 32, 36, 45 e 49
	2	Certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos	Os contratos com fornecedores proíbem violações aos direitos humanos e obriga as partes a reconhecerem sua responsabilidade social e a cumprirem com as políticas governamentais relacionadas ao meio-ambiente, segurança e medicina do trabalho e não contratação de mão-de-obra que envolva a exploração dos trabalhos forçados e/ou infantil.	- Código de ética do Grupo CAIXA SEGUROS - Contratos - Manuais - Ouvidoria	- Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) - Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento	- Seleção de empresas aptas	Pág. 32

PRINCÍPIOS			DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRITIVOS POLITICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
DIREITOS DO TRABALHO Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho	3	Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	A empresa reconhece a importância da negociação coletiva, tanto que possuímos Acordos Coletivos firmados com o sindicato da categoria.	- Acordo Coletivo de Trabalho de Participação nos Lucros da empresa - Acordo Coletivo de Trabalho de banco de horas com o Sindicato da categoria.	Direitos garantidos	- Reuniões realizadas - Acordos firmados	Págs. 34, 35 e 36
	4	Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório	- A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho forçado ou compulsório. - Código de Ética e Conduta do Grupo CAIXA SEGUROS	- Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) - Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento	Nenhum registro	Págs. 34, 35 e 36

PRINCÍPIOS			DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRITIVOS POLITICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
DIREITOS DO TRABALHO Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho	5	Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil	- A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho infantil, escravo e ilegal, sob pena de rescisão contratual e denúncia. - Código de Ética e Conduta do Grupo CAIXA SEGUROS	- Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) - Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento	Nenhum registro	Págs. 32
	6	A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão	A empresa é contra toda e qualquer prática discriminatória.	- Código de Ética e Conduta do Grupo CAIXA SEGUROS	Ouvidoria	Casos apurados e solucionados	Págs. 32, 37, 45 e 46
PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento	7	Adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais	- Sistema de Gestão Ambiental (SGA) - Comitê de Sustentabilidade do GCS	- Manual Normativo ADM 006 - Manual Normativo ADM 013 - Manual Normativo ADM 002 - Política de Sustentabilidade	- Relatório de Sustentabilidade - Sistema de Indicadores Socioambientais CNP (SAP/BFC)	- Programa e ações internas - Coleta seletiva implementada - Programa Carbon Free - Carbono Seguro	Págs. 45 e 46

PRINCÍPIOS			DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRITIVOS POLITICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento	8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	- Redução de impressões - Participação na Comissão de Sustentabilidade da CNSeg para alinhar, disseminar e fomentar práticas de desenvolvimento sustentável no mercado segurador brasileiro - **Programa Ambiental:** ações com o público interno para reduzir o consumo, reutilizar e reciclar resíduos	- Manual Normativo ADM 006 - Manual Normativo ADM 013 - Manual Normativo ADM 002 - Política de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS	- Participações nas reuniões do Comitê de Sustentabilidade da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg) - Manual Normativo do Programa Ambiental e Manual de Procedimentos - Inventário Ambiental anual apresentando cálculo das emissões de CO2	- Redução do consumo de materiais - Descarte correto de equipamentos, papel e plásticos para a reciclagem	Págs. 46 e 47
	9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis	- Malotes Biodegradáveis - Uso de equipamentos de web-conference, evitando deslocamentos - Selo Carbon Free: compensação de emissões de CO2 em eventos e impressões de folheteria e correspondências - Programa Carbono Seguro - Site Cuidar do Futuro: (www.cuidardofuturo.com.br)	- Manual Normativo ADM 013 - Política de Sustentabilidade do Grupo CAIXA SEGUROS	- Relatório de emissões de gases de efeito estufa (GEE) - Inventário Ambiental; - Relatórios de impressão de documentos;	- Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas - Selo Carbon Free aplicado	Pág. 47

PRINCÍPIOS			DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRITIVOS POLITICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	LOCALIZAÇÃO NO RELATÓRIO
ANTICORRUPÇÃO Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção	10	As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno	- Política de prevenção à fraude - Avaliação de risco na subscrição e desenvolvimento de produtos - Avaliação de risco na contratação de terceiros	- Política de Compliance – PO 014 - Programa de Compliance do Grupo CAIXA Seguros – MN AES 031 e PROC AES 031 - Política de Prevenção à Fraude – PO 007; - Política de Terceirização - PO 016 - Contratação de Bens e Serviços – MN ADM 006 - Acordo de confidencialidade - MN AES 007 - Elaboração do acordo de nível de serviço - MN AES 014 - Elaboração de procuração - MN AES 026 - Padronização da sistemática de constituição de parcerias comerciais - MN AES 047 - Gerenciamento do Risco de Fraude nos processos do Grupo CAIXA Seguros – MN AES 005 e PROC AES 005 - Curso e-learning - Cartilha – CA 002	- Sistema de Gestão de risco e controle – RICO - Sistema de Compliance – ICTNET - Base de dados e sistema interno para tratamento de operações de prevenção à lavagem de Dinheiro - Trimestralmente é encaminhado à DRC / CNP um relatório quantitativo sobre as operações suspeitas de lavagem de dinheiro. - A auditoria externa avalia, anualmente, os estudos do risco de fraude emitindo parecer para encaminhamento à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). - Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento	- Otimização dos controles e ferramentas de controle; - Utilização das políticas em contratos operacionais e com terceiros - Aumento da habilidade dos colaboradores em identificar e solucionar possíveis casos	Págs. 32 e 40

CAIXA

SEGUROS E PREVIDÊNCIA

SEGUROS SAÚDE

CONSÓRCIOS

CAPITALIZAÇÃO