

Comunicado de Progresso nos Princípios de Sustentabilidade do Setor de Seguros

Caixa Seguradora 2015/2016

Nossa marca reflete quem somos

Cuidar bem dos brasileiros é a nossa essência. E temos cumprido bem esse papel ao longo dos últimos 50 anos. Para nós, tão importante quanto cuidar dos nossos clientes é cuidar do planeta e de quem o habita. Por isso, investimos em atividades baseadas nos três pilares do desenvolvimento sustentável estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU): desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e proteção ambiental.

Alinhados ao mercado segurador e cientes de nosso papel nos desafios atuais da humanidade de reduzir o aquecimento global e os desequilíbrios ambientais e socioeconômicos, assinamos em 2015 os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI). Estabelecidos pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira (UNEPFI, sigla em inglês) em parceria com o mercado segurador, os princípios já estavam inclusos no texto de nossa política socioambiental. A adesão formal demonstra o nosso compromisso com a sustentabilidade e com a saúde do planeta, em uma gestão pautada pelas três dimensões nas quais o PSI atua: ambiental, social e de governança (ASG).

São quatro os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI):

Princípio 1: Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros

Princípio 2: Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Princípio 3: Trabalharemos em conjunto com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

Princípio 4: Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.

As realizações da Caixa Seguradora (2015-2016)

Princípio 1

Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

Governança corporativa fortalecida

Nosso compromisso com a ética sempre permeou nossos negócios e reflete principalmente em uma política de governança bem estruturada, focada nas relações transparentes com os consumidores, parceiros e sociedade, e no cuidado com o qual administramos nossos processos internos. Essas atitudes estão presentes no nosso dia a dia e fazem parte de um dos nossos valores: ética é premissa.

Comitê de Sustentabilidade – Nosso comitê reúne colaboradores de diversas áreas da companhia para discutir e deliberar sobre as ações socioambientais e iniciativas sustentáveis da empresa.

Política de Sustentabilidade e Gestão de Risco Socioambiental - Nossa Política de Sustentabilidade foi revisada e atualizada em 2016, passando a incluir item relativo à gestão do risco socioambiental, conforme diretriz do Banco Central. Também estamos em fase de implantação da gestão do risco ambiental, tendo a Caixa Consórcios como precursora deste trabalho.

Gerenciamento de Riscos

Para reforçar o monitoramento e alinhar o tratamento a possíveis riscos a nossas atividades, criamos uma diretoria específica para esse fim: a Diretoria de Riscos. Também formalizamos o *Chief Risk Officer* (CRO), figura responsável pelo Comitê de Governança de Riscos, que tem como missão definir os princípios, diretrizes do processo e responsabilidades da governança de risco, além de definir e acompanhar as estratégias de risco das unidades de negócio da empresa.

Combate à fraude e prevenção à lavagem de dinheiro - Temos um canal em nosso portal e na intranet para que os públicos interno e externo possam denunciar supostas atividades de fraude. As denúncias, mantidas em sigilo,

assim como a identidade do informante, são analisadas por nossa área de auditoria interna. Também assumimos o compromisso de reduzir a exposição do nosso negócio a todas as formas de corrupção, em especial à lavagem de dinheiro. Para isso, monitoramos 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 do Ministério da Fazenda.

Também oferecemos em nossa escola corporativa um curso online sobre combate à fraude e à lavagem de dinheiro, que é obrigatório a todos os funcionários.

Código de Ética e Conduta - nosso Código de Ética e Conduta foi atualizado para refletir o novo momento da companhia. Com linguagem mais simples e formato mais moderno, o documento reúne os princípios, comportamentos e responsabilidades dos empregados no dia a dia da empresa.

Inovação e pioneirismo nos produtos e serviços

- ✓ Temos o único plano de previdência exclusivo para mulheres, que oferece um exame ginecológico anual e gratuito e a gravidez premiada, indenização paga às clientes que tiverem gêmeos, trigêmeos ou mais por fecundação natural;
- ✓ Fomos a primeira seguradora a comercializar um microsseguro no País com as características exigidas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).
- ✓ Somos pioneiros no cuidado com a população de baixa renda: em 1995, lançamos primeiro bilhete de Acidentes Pessoais;
- ✓ Também inovamos ao oferecer Cobertura para Doenças Crônicas Graves (CDG), protegendo milhares de clientes com diagnóstico de Aids, câncer, cardiopatias graves e outras enfermidades (1997);
- ✓ Demos o primeiro passo no mercado segurador, ao compensar, por meio do plantio de árvores, a emissão de gás carbônico das nossas atividades (2008).

As realizações da Caixa Seguradora (2015-2016)

Princípio 2

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Rede de parceiros

Assumimos o compromisso de atuar em prol dos nossos clientes, do planeta e da sociedade. E isso reflete na nossa forma de fazer negócios: sempre com a responsabilidade compartilhada, o foco no cliente e o compromisso de todos com a entrega. E para que isso ocorra da forma mais sustentável possível, contamos com uma rede de parceiros da qual fazem parte nossos acionistas, governo, empresas parceiras, terceiro setor, dentre outros órgãos e instituições fundamentais para o desenvolvimento de nossas ações. Confira quem faz parte dessa rede.



Proteção aos direitos humanos – Assim como valorizamos as boas práticas de sustentabilidade em nossos negócios, somos criteriosos ao exigir o mesmo rigor nos contratos com os fornecedores. Todos os acordos assinados 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. A medida ajuda no controle e no conhecimento dos fornecedores, evitando futuros contratemplos.

Atendimento moderno e eficiente

Estamos presentes em todo o país e nossos clientes e parceiros podem entrar em contato conosco a qualquer hora do dia, por diversos meios de comunicação e redes sociais.

Atendimento na palma da mão – Com o público cada vez mais exigente e conectado, temos pensado sempre em maneiras de tornar o atendimento mais moderno, ágil e eficiente. Em 2016, lançamos um aplicativo em que o cliente acessa o nosso *contact center* em área segura e resolve seu problema em apenas alguns cliques. As conversas, imagens e documentos em PDF trocados com os atendentes ficam armazenados no aplicativo e podem ser retomados a qualquer momento.

Outro aplicativo garante tornar a vida dos clientes dos seguros saúde e planos odontológicos ainda mais prática. Por meio da ferramenta digital, é possível acessar a carteirinha virtual, informações sobre os procedimentos realizados nos últimos meses, e armazenar os prestadores favoritos de cada usuário.

A um clique – Nossos clientes também podem gerenciar seus produtos pelos Serviços Online. Por meio de senha pessoal, eles atualizam dados cadastrais, acessam informações sobre os produtos, checam o histórico de pagamento, imprimem segunda via de boletos e informes de rendimento para a declaração de Imposto de Renda.

Cada vez mais conectados – Cada vez mais fortes entre os usuários da internet, as redes sociais tornaram-se também um canal eficiente para estabelecer vínculos com clientes e ajudá-los a solucionar problemas. Aqui na seguradora, aproveitamos ao máximo essas plataformas para sustentar o bom relacionamento que temos com nossos clientes e engajar pessoas de todas as idades e classes sociais sobre a importância de cuidar de suas conquistas.

As realizações da Caixa Seguradora (2015-2016)

Princípio 3

Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Compromisso com a sociedade e com o meio ambiente

Preservação do Cerrado - Em 2016, aceitamos um novo desafio ao aderir ao Fórum Aliança Cerrado, que reúne agências de governo, sociedade civil e empresas. O objetivo é apoiar as ações, programas e pesquisas visando a proteção e conservação do Cerrado, um dos biomas mais ameaçados do planeta. Assim, a Caixa Seguradora tornou-se a primeira seguradora a apoiar as ações de proteção deste importante bioma, que é considerado o berço das águas.

Preservação da Mata Atlântica - Programa *Carbon Free* e Carbono Seguro: Realizamos anualmente o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, que serve como base para a compensação das emissões de CO₂ das nossas atividades, por meio do plantio de árvores em áreas degradadas da Mata Atlântica. Desde o início de nossa atuação, em 2007, plantamos mais de 43 mil árvores de 80 espécies, o equivalente a 26 hectares de floresta. A previsão é de que nos próximos meses sejam plantadas mais 13.244 mudas, que compensarão o equivalente a 2.096,96 toneladas de gás carbônico (CO₂).

Embaixadores da Juventude – O programa, criado pelo Instituto Caixa Seguradora em parceria com o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), foi lançado com o objetivo de formar e capacitar jovens do Distrito Federal para representarem suas comunidades em fóruns e espaços públicos nacionais e internacionais, e terem uma liderança ativa na Agenda 2030*. O programa selecionou 25 jovens, que contribuirão em muitos momentos para temas fundamentais para a juventude, como saúde, empreendedorismo, direito internacional e prevenção ao HIV/Aids. Em pouco tempo de atuação, a iniciativa já rendeu frutos: três representantes do programa foram escolhidos para participar do Fórum Mundial da juventude, realizado pela ONU, em Nova York.

*A Agenda 2030 reconhece que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável.

Investimentos no Fundo Positivo – Somos co-fundadores do Fundo PositHiVo, que no último ano investiu em mais de 15 projetos de organizações juvenis na prevenção ao HIV e à Aids e na redução da discriminação em todo o território nacional.

Movimento Brasil Júnior – O Instituto Social Caixa Seguradora é mantenedor da Confederação Brasileira de Empresas Juniores. Em 2016, esteve presente no Encontro Mundial de Empreendedores Jovens. Mais de quatro mil participantes se reuniram em Florianópolis (SC) para discutir sobre novas formas de fazer negócio, valorizando a inovação, a cultura do seguro e a interação entre jovens empresários e o mercado.

Da sala de aula ao Escritório compartilhado – O Instituto Caixa Seguradora tem a vocação de incluir a juventude de territórios vulneráveis nesse mercado porque já identificou o grande capital social e a capacidade criativa e produtiva do segmento. Como fazer? O programa Jovem de Expressão oferece oportunidade de qualificação, conecta redes de colaboração para incentivar o empreendedorismo. A experiência do Laboratório de Empreendimento Criativos foi reconhecida com o Prêmio Telecentros Brasil, na categoria Sustentabilidade Empreendedora e é referência na inclusão produtiva dos jovens no DF.

Empreendedorismo jovem – Para incentivar projetos criativos pautados no acesso à cultura, economia solidária e produção colaborativa, o Instituto Caixa Seguradora criou a 1ª Rede Coletivos de Expressão. A iniciativa selecionou dez projetos de grupos de jovens entre 18 e 29 anos do DF, que receberam treinamento, consultoria e incentivo financeiro de R\$ 10 mil para colocar o negócio para funcionar. A Rede conta com a parceria da Rede Urbana de Ações Socioculturais (Ruas) e da Secretaria de Trabalho do Distrito Federal.

Pacto Global da ONU – Desde 2008, a Caixa Seguradora é signatária do Pacto Global da ONU, divulgando anualmente seus avanços nos quatro princípios, referentes a direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ao meio ambiente e luta anticorrupção.

As realizações da Caixa Seguradora (2015-2016)

Princípio 4

Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.

Relatório de Sustentabilidade - Todos os anos, divulgamos publicamente nosso Relatório de Sustentabilidade. Desde 2008, o documento segue diretrizes previstas pelo *Global Report Initiative* (GRI).

Comunicado de Progresso do Pacto Global – nosso compromisso como signatários do Pacto Global é renovado anualmente desde 2008, e os comunicados de progresso são divulgados publicamente na página do UN Global Compact e como anexo do nosso Relatório de Sustentabilidade

Comunicado de Progresso dos Princípios de Sustentabilidade do Setor de Seguros - Em 2017, estamos realizando nosso primeiro Comunicado de Progresso dos PSI, referente ao biênio 2015-2016.