

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023

**CAIXA**  
Capitalização

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

# SUMÁRIO

- 1 APRESENTAÇÃO**  
Mensagem da Presidente;  
Sobre este relatório;  
Materialidade;  
Destaques de 2023.
- 2 A CAIXA CAPITALIZAÇÃO**  
Nossa trajetória;  
Estrutura societária;  
Produtos;  
Planejamento estratégico.
- 3 GOVERNANÇA E INTEGRIDADE**  
Governança Corporativa;  
Ética e Integridade;  
Gestão de riscos.
- 4 ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS**  
Colaboradores;  
Clientes;  
Relacionamento com órgão regulador;  
Relacionamento com os acionistas;  
Relacionamento com fornecedores.
- 5 IMPACTO SOCIOAMBIENTAL**  
Produto com viés socioambiental;  
Projetos com a comunidade;  
Ecoeficiência.
- 6 DESEMPENHO**  
Resultados comerciais;  
Resultados financeiros.
- 7 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI**
- 8 ANEXO - TABELA SUSEP**
- 9 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS**

Sumário Interativo 

# 1

**CAIXA**  
Capitalização

## APRESENTAÇÃO

- 04 Mensagem da Presidente
- 06 Sobre este relatório
- 07 Materialidade
- 10 Destaques de 2023

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
Interativo

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

**Nelma Tavares**Diretora-Presidente da  
CAIXA Capitalização

## Mensagem da Presidente

GRI 2-22

O ano de 2023 foi um ano de grandes conquistas para nós, da CAIXA Capitalização. Completados pouco mais de dois anos do início das nossas operações, alcançamos o marco histórico de R\$ 1,4 bilhão de recursos arrecadados (92,6% de crescimento em comparação a 2022), aumentamos a base de clientes ativos para 2,7 milhões de pessoas e pagamos mais de R\$ 3,8 milhões em prêmios (R\$ 6,6 milhões desde a criação da empresa). Tais números demonstram que a implementação da estratégia da CAIXA Seguridade, com a criação da CAIXA Capitalização, em 2021, tem superado as expectativas.

Com um time comprometido, ajudamos muitos clientes a se programarem financeiramente e a realizarem seus sonhos. Um time também diverso, no qual as mulheres são maioria (62,7%) e as pessoas pretas e pardas representam 27,8% de

nossos empregados. Nesse sentido, minha chegada para ocupar a presidência da Companhia, em agosto, veio fortalecer nosso posicionamento de acolher a diversidade, promover a igualdade de gênero e valorizar o empoderamento feminino. Além da presidência, temos metade da coordenação e cerca de 70% da gerência composta por mulheres, assim como dois membros da diretoria (50% do total) e dois coordenadores (25% do total) são pretos. Em outra iniciativa pela inclusão e não discriminação, usamos o nome social para designar nossos colaboradores e, em breve, incluiremos esse campo nos contratos dos nossos clientes seguindo a nova orientação da Susep.

Nosso bom ambiente de trabalho nos colocou pelo terceiro ano consecutivo, entre as melhores empresas para se trabalhar, segundo critérios do GPTW. E isso nos impulsiona a seguir com mais



Além da presidência, temos metade da coordenação e cerca de 70% da gerência composta por mulheres.



“ **aumentamos**  
a base de **clientes**  
**ativos** para  
**2,7 milhões**”

“ **3 anos**  
**consecutivos**   
entre as melhores empresas  
para se trabalhar, segundo  
critérios do GPTW”

orgulho e a avançar na satisfação do cliente CAIXA e no melhor atendimento às necessidades de nossos parceiros da Rede CAIXA.

Entre as melhorias implementadas para clientes em 2023, esteve o desenvolvimento e aplicação de novo *layout* para todos os formulários de nossos produtos, com campos digitáveis e assinatura digital, visando uma melhor experiência e usabilidade, contribuindo com os nossos objetivos estratégicos de aumentar a penetração dos produtos de capitalização na base de clientes CAIXA e melhorar continuamente sua experiência conosco.

Também foi um ano em que preparamos o terreno para o lançamento de novos produtos em 2024, ampliando o portfólio da Companhia: as séries especiais, de pagamento único e que oferecem sorteios progressivos; e um produto direcionado à pessoa jurídica, com *tickets* maiores e sorteios com valores mais elevados.

Em nosso planejamento estratégico 2023-2027, reforçamos a perspectiva financeira de otimizar o resultado da Companhia, visando a sustentabilidade do negócio. Nesse sentido, publicamos nossa Política de Sustentabilidade, em janeiro de 2023, alinhada aos nossos objetivos estratégicos e plano de negócios, contemplando os produtos para composição do Portfólio Sustentabilidade, alinhados com a estratégia de classificação definida pela *Holding* CAIXA Seguridade, como os da modalidade filantropia premiável.

Buscamos neste ciclo aumentar a eficiência operacional, fortalecer a governança e o sistema de controles internos com a análise e revitalização de processos. Prezando pelo fortalecimento dos padrões éticos, implementamos um canal de denúncias externo.

Reforçamos nossas ações socioambientais, com projetos de desenvolvimento nas comunidades, sobre os quais podemos citar: o Projeto Mu-

lheres de Favela, da CAIXA, no Complexo da Penha, para formação de mulheres em situação de vulnerabilidade; o Projeto Lá Vem História, com mediações de leitura e oficinas artísticas, premiado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg); a Ação Socioambiental no Hospital Nossa Senhora do Loreto para conscientização sobre a importância da preservação ambiental; além de outras iniciativas socioambientais.

Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso com os clientes, sociedade e nosso país de oferecer produtos que possibilitem a educação financeira dos cidadãos, a acumulação de reservas para a realização pessoal, buscando sempre impactar positivamente a sociedade e meio ambiente.

### Boa leitura!



# Sobre este relatório

GRI 2-2, 2-3

A CAIXA Capitalização (XS4 Capitalização S.A. ou Companhia) publica seu primeiro Relatório de Sustentabilidade, com base anual, visando demonstrar seu comprometimento com a transparência das informações sobre sua operação.

O documento traz a visão estratégica da Companhia e suas principais ações em relação aos resultados operacionais e financeiros, bem como as principais iniciativas voltadas ao fomento à sustentabilidade, no período entre 1º de janeiro e 31

de dezembro de 2023. Este relatório foi elaborado de acordo com as Normas GRI (*Global Reporting Initiative*) e aprovado para encaminhamento ao Conselho de Administração, para ciência, pela Diretoria e submetido à análise dos Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração – Comitê de Riscos e Compliance e do Comitê de Auditoria, conforme previsto na regulamentação aplicável (art. 15, §3º Circular Susep nº 666/2022).

Este relatório foi elaborado com base com as Normas GRI (*Global Reporting Initiative*) e aprovado pela Diretoria.

Dúvidas, sugestões e comentários sobre esta publicação podem ser encaminhados para a Coordenação de Estratégia e Sustentabilidade, pelo e-mail: [sustentabilidade@caixacapitalizacao.com.br](mailto:sustentabilidade@caixacapitalizacao.com.br) e telefone (21) 99238-6721.



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Materialidade

GRI 2-14, 3-1, 3-2

Foi realizado estudo de materialidade completo em 2023 para definição dos temas materiais, tendo como referência a prática dos pares, além da análise de documentos internos da Companhia e do setor de capitalização, como classificação de risco e padrões de sustentabilidade. A partir disso, foi elaborada uma lista de temas relevantes para o setor, que foi discutida com públicos importantes para o negócio, por meio de entrevistas com integrantes dos seguintes grupos-chave: Presidência; Representante da CAIXA Seguridade; Representante da Icatu; e Representante da CAIXA.

Posteriormente, foi conduzida a etapa de priorização por meio de pesquisa *online* com um grupo maior de partes interessadas. Essa votação virtual teve a participação

de 23 pessoas dos grupos: CAIXA; CAIXA Seguridade; Fenacap; especialistas ou pesquisadores do setor; empregados; clientes; fornecedores; parceiros Icatu; Diretoria; e Conselho de Administração.

Foi utilizada uma metodologia de aplicação de pesos para as respostas de acordo com cada público, enquanto os resultados da pesquisa *online* foram consolidados em conjunto com a análise de impactos dos temas consultados. Com base na avaliação dos documentos internos de riscos, foram analisados os possíveis impactos relativos a cada tema, devidamente classificados quanto a sua natureza e agregados à consolidação dos resultados da materialidade. Dessa forma, a lista final aprovada foi definida com base nos impactos relativos aos temas consultados.



Resalta-se que tanto a lista de temas materiais quanto o relatório anual de sustentabilidade foram aprovados pelo Conselho de Administração depois de submetidos à aprovação da Diretoria e dos devidos Comitês de Assessoramento.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 00DF-2110-A7C8-1B53.



# Estudo de impactos

GRI 3-3

Para atender à norma da GRI, foi feita uma correlação dos temas materiais da CAIXA Capitalização com os possíveis impactos atrelados a cada um deles, conforme estudo apresentado a seguir:

Temas materiais	Disclosure GRI	Impactos	Recursos/partes interessadas afetadas
<b>Experiência e jornada do cliente</b>	GRI 3-3	<p>O <b>aumento do número de clientes</b> é um impacto positivo real que ocorre a partir da gestão deste tema e, potencialmente, pode haver o <b>aumento da satisfação dos clientes</b> a partir da evolução dos mecanismos de gestão.</p> <p>Já no que se refere ao impacto negativo real, o aumento na base de clientes gerou também <b>aumento do número de reclamações</b> e estamos atentos à possibilidade de <b>perda financeira</b> advinda desta insatisfação.</p>	<p>Acionistas, clientes, controlador e companhia.</p>
<b>Governança corporativa, ética e integridade</b>	GRI 3-3 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	<p>A <b>credibilidade junto às partes interessadas e geração de valor para acionistas</b> são impactos positivos reais decorrentes da condução do tema e da Companhia como um todo.</p> <p>Já a saída de pessoas-chave, ocasionada pelo processo de gestão do ciclo de performance, carreira e sucessão é um impacto negativo real ao qual estamos atentos. Foram identificados como impactos potenciais que devemos ter cuidado com a <b>falta de transparência na relação com investidores e membros</b>, bem como a <b>perda de credibilidade perante a sociedade e órgão regulador</b> devido à falta de comunicação adequada.</p> <p>Alterações no cenário político podem acarretar <b>mudanças no quadro de membros dos comitês e na Diretoria Executiva</b>. Além disso, pode haver <b>impactos na reputação e perda de valor para acionistas</b> a partir de falhas nos processos de comunicação externa ou processos operacionais que afetem diretamente o cliente final e que gerem perdas financeiras.</p>	<p>Acionistas, clientes, colaboradores, companhia, controlador, órgãos de governança, órgão regulador, parceiros e sociedade.</p>
<b>Igualdade, diversidade e inclusão</b>	GRI 3-3 GRI 405-1 GRI 406-1	<p>A <b>melhora na reputação e imagem da Companhia e a diversidade na Alta Gestão e quadro funcional (cor, PcDs, gênero, LGBTQIAPN+ etc.)</b>, através de ações da Companhia, são impactos positivos reais.</p> <p>No que concerne aos impactos negativos potenciais, podem ocorrer <b>danos à imagem</b>, caso haja eventos de discriminação ou falta de posicionamento com relação ao tema.</p>	<p>Acionistas, colaboradores, companhia e sociedade.</p>
<b>Privacidade e segurança dos dados</b>	GRI 3-3 GRI 418-1	<p>A privacidade e segurança dos dados é um tema que demanda crescente atenção. Estamos atentos aos impactos potenciais negativos, como a possível <b>destruição de valor para stakeholders externos</b>, caso a relação de confiança com o cliente seja fragilizada em virtude de perda de dados; <b>destruição de valor para stakeholders internos</b>, devido a impactos da operação na PLR; violação dos direitos dos colaboradores; fragilização da relação de confiança com o cliente interno e possíveis penalizações por órgãos reguladores/judiciais; e, por fim, a possível <b>perda de vendas e problemas na central de atendimento e no pós-venda</b> pela incapacidade de operação.</p>	<p>Acionistas, clientes, colaboradores, companhia, controladora e órgãos reguladores.</p>



Temas materiais	Disclosure GRI	Impactos	Recursos/partes interessadas afetadas
<b>Desempenho econômico-financeiro</b>	GRI 3-3 GRI G4 FS7	Como uma Companhia recente, seu sucesso financeiro e perenidade podem trazer <b>geração de valor para stakeholders externos e internos</b> , além da <b>retenção de colaboradores</b> . Antagonicamente, a sua falha pode gerar <b>incapacidade de investimento nos negócios</b> . Devido à política atual de distribuição de dividendos para os acionistas, a Companhia não teria capacidade de ter alto investimento no negócio.	   Acionistas, colaboradores e companhia.
<b>Adicionalidades socioambientais em produtos</b>	GRI 3-3 GRI G4 FS7	A adicionalidade socioambiental em nossos produtos gera impactos positivos reais, como o <b>fomento ao micro e pequeno empreendedorismo</b> e o <b>suporte a vítimas de eventos climáticos extremos</b> . Já como positivos potenciais, podem ocorrer tanto <b>impactos sociais quanto ambientais</b> , a partir do apoio a projetos diversos de educação, cultura, esporte, grupos minoritários etc.	   Associações beneficiadas pelos produtos com viés socioambiental, clientes e sociedade.
<b>Educação e inclusão financeira</b>	GRI 3-3 GRI G4 FS14	Neste tema, observa-se o impacto positivo real da acessibilidade de <b>classes vulneráveis e mercados não atendidos a produtos e serviços financeiros</b> . Já como potenciais, a alfabetização financeira pode promover o uso consciente do crédito e dinheiro, <b>diminuição da inadimplência</b> , além do <b>aumento nos investimentos de acumulação</b> . Estas ações poderão apoiar no enfrentamento do impacto negativo real de <b>endividamento de grupos vulneráveis</b> e do <b>aumento da inadimplência</b> , devido à ausência de suporte e educação financeira desde a infância.	    Clientes, companhia, poder público e sociedade.
<b>Atração, retenção e desenvolvimento do capital humano</b>	GRI 3-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 404-1 GRI 404-2	Como impactos positivos reais no tema, observa-se o <b>aumento na produtividade e a melhora no nível de satisfação do cliente interno</b> . A <b>alta capacidade de atrair talentos qualificados</b> e a <b>baixa taxa de rotatividade</b> são impactos positivos potenciais que podem se concretizar com a evolução da gestão no tema. Como somos uma Companhia recente, ainda não temos um conjunto de práticas de retenção de talentos ou plano de sucessão, e estamos cientes que isso pode causar <b>perda de capital humano capacitado e do seu conhecimento</b> e que, portanto, devemos trabalhar para reverter este quadro.	    Acionistas, colaboradores, companhia e controladora.
<b>Gestão de riscos</b>	GRI 3-3	A boa gestão dos riscos traz o impacto positivo real de credibilidade das <b>partes interessadas com relação à Companhia</b> . Também devemos nos atentar ao <b>impacto potencial operacional, financeiro e de imagem</b> pelo tempo de resposta a eventos críticos.	      Acionistas, colaboradores, companhia, controladora, parceiros e órgãos de governança.
<b>Práticas de venda e comunicação transparente sobre o produto</b>	GRI 3-3 GRI 417-2 GRI 417-3	Estamos atentos às reclamações devido à falta de transparência nas vendas/produtos, bem como ao impacto financeiro ao cliente decorrente de venda inadequada de produtos. Sabemos que boas práticas de venda e de comunicação transparente sobre os produtos podem promover, no curto, médio ou longo prazo, a diminuição da inadimplência.	    Acionistas, controladora, clientes, companhia e órgão de defesa do consumidor.

## Destaques 2023

R\$ **2,7** milhões  
de clientes ativos foi a marca  
alcançada na base de clientes.



R\$ **1,4** bilhão  
de recursos arrecadados.



**Autosserviço no WhatsApp**  
Desenvolvimento de soluções para atendimento  
ao cliente.

**Canal de Denúncias  
externo**  
implantado em 2023.



**Great Place to Work**  
Pelo 3º ano seguido, a CAIXA  
Capitalização é reconhecida  
como uma excelente empresa  
para se trabalhar.

**Prêmio CNseg em  
destaques de capitalização**  
3º lugar do prêmio de inovação, com o projeto  
social Lá Vem História.



**Carbono neutro**  
Primeiro inventário de GEE com  
neutralização das emissões.

# 2

## A CAIXA CAPITALIZAÇÃO

- 12 Nossa trajetória
- 13 Estrutura societária
- 14 Produtos
- 16 Planejamento estratégico

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
Interativo

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Nossa trajetória

GRI 2-6

A CAIXA Capitalização foi constituída em 19 de agosto de 2020, a partir de uma *joint venture* entre a CAIXA Holding Securitária S.A. ("CAIXA Seguridade") e a Icatu Seguridade S.A. ("Icatu"), maior seguradora independente do país, para atuar exclusivamente na comercialização de títulos de capitalização. A Companhia atualmente oferece produtos nas modalidades tradicional, incentivo e filantropia premiável, para pessoas físicas e jurídicas nos balcões CAIXA Econômica Federal ("CAIXA").

A Companhia comercializa o produto em todo o território nacional diretamente nas agências CAIXA, principal parceiro na implementação de políticas públicas no Brasil, lotéricas e correspondentes. Já a operação e o atendimento pós-venda são executados pela Icatu Assessoria S.A., por meio de um contrato de Terceirização de Processos de Negócios ("contrato BPO"), utilizando os sistemas, equipe e experiência do parceiro para realizar as atividades essenciais para o negócio de maneira eficaz.

A CAIXA Capitalização é uma Companhia brasileira comprometida em inovar com simplicidade o mercado de capitalização e promover a disciplina financeira para a realização dos sonhos de seus clientes.

**A Companhia atualmente oferece produtos nas modalidades tradicional, incentivo e filantropia premiável, para pessoas físicas e jurídicas nos balcões CAIXA.**



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.

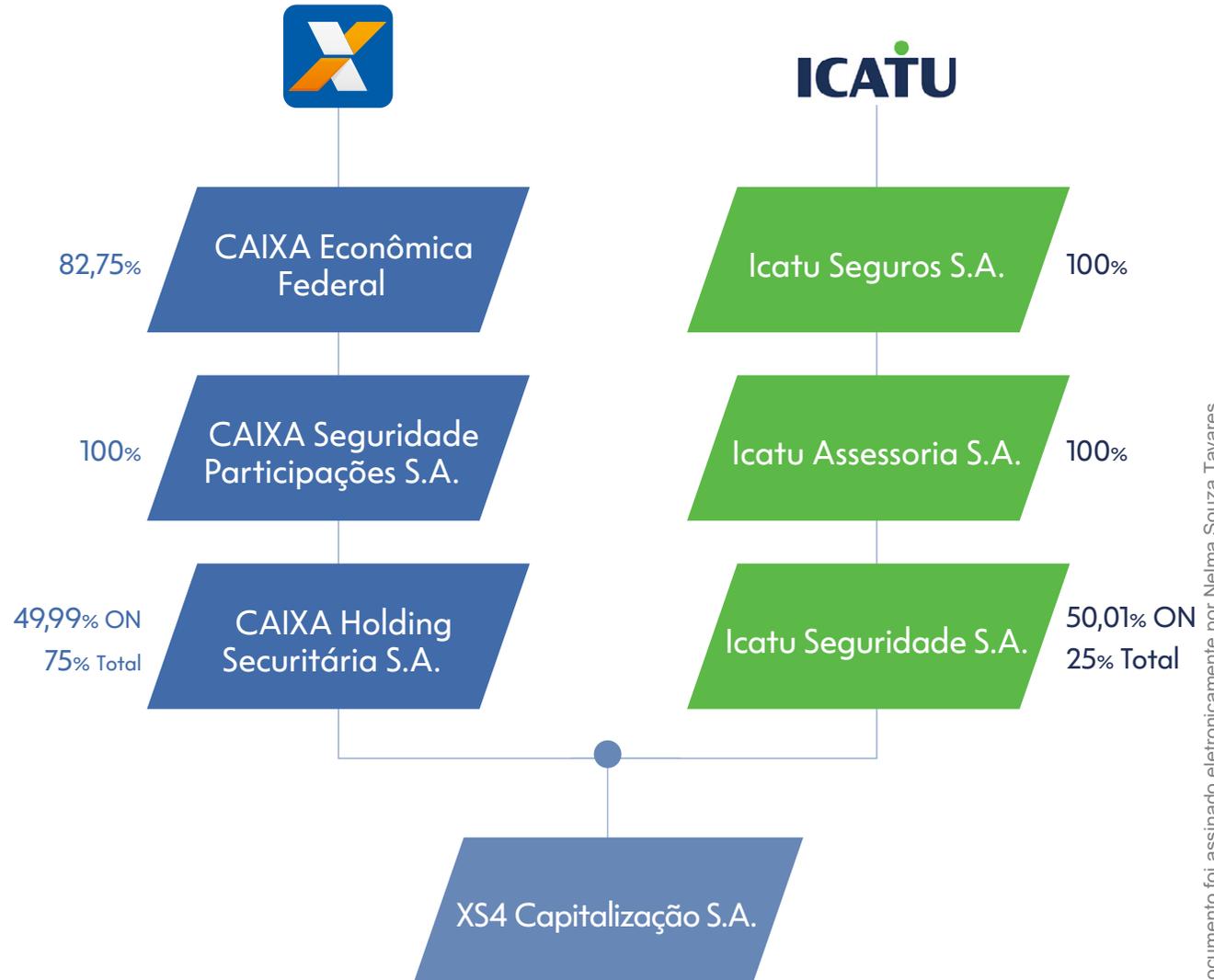
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Estrutura societária

GRI 2-1, 2-15

A CAIXA Capitalização é uma sociedade anônima, formada a partir do consórcio entre a CAIXA Seguridade e a Icatu e regida pelo Acordo de Acionistas celebrado entre as partes. A CAIXA Seguridade detém uma participação indireta de 75% do capital total (49,99% das ações ordinárias e 100% das ações preferenciais) e a Icatu de 25% (50,01% das ações ordinárias).





# Produtos

A CAIXA Capitalização possui produtos de capitalização na modalidade tradicional, com dois formatos de pagamento – único e mensal, produto de incentivo e título com pagamento único na modalidade de filantropia premiável. Além da Central de Atendimento, os produtos são comercializados em todos os canais de venda físicos da CAIXA: máquinas de autoatendimento (ATM); caixas executivos (atendimento rápido); mesas de atendimento; lotéricas; e correspondentes bancários.

## CAP Ganhador PM

Comercializado na modalidade tradicional, esse título de capitalização tem pagamentos mensais e vigência de 72 meses. O ticket varia entre R\$ 30 e R\$ 200. Os sorteios são realizados todos os sábados pela Loteria Federal.

**Ticket entre R\$ 30 e R\$ 200**  
sorteios todos os sábados pela  
Loteria Federal.

## CAP Ganhador PU

Com tickets entre R\$ 200 e R\$ 4 mil, o título compõe o portfólio de produtos na modalidade tradicional, com pagamento único e vigência de 48 meses. O sorteio é realizado pela Loteria Federal no último sábado do mês.

**Ticket entre R\$ 200 e R\$ 4 mil**  
sorteio pela Loteria Federal  
no último sábado do mês.

## XCAP do Bem

Título de pagamento único na modalidade de filantropia premiável, que atualmente apoia a Federação Nacional das APAES (FENAPAES). O valor do título é R\$ 20 e metade deste valor é destinado diretamente para a instituição beneficiada. Em 2023, foram doados R\$ 41.366.

**Filantropia Premiável**  
em 2023, foram doados R\$ 41.366.

Está em estudo a ampliação do portfólio, com o desenvolvimento de produtos que possuem diferentes formas de pagamentos, tempo de permanência e valores de sorteio.



GRI G4 FS7

Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo
<b>Produto tradicional de pagamento mensal</b>	Produto de acumulação financeira e sorteios.	Clientes da CAIXA.
<b>Produto tradicional de pagamento único</b>	Produto de acumulação financeira e sorteios.	Clientes da CAIXA.
<b>Produto de incentivo</b>	Comercializar uma série de títulos para outra empresa, incentivando o negócio do parceiro com sorteios.	Clientes das <i>joint ventures</i> (B2B).
<b>Produto de filantropia premiável</b>	Produto de filantropia com sorteio.	Clientes das Lotéricas.

Descrição do produto/serviço	Valor monetário (para produtos) ou número de transações ou clientes (para serviços)	A proporção deste valor no valor total de produtos e serviços
<b>PM</b> CAP GANHADOR PM é um título de capitalização com pagamentos mensais e vigência de 72 meses. O ticket varia de R\$ 30 a R\$ 200.	R\$ 842.060.559,34	59,8%
<b>PU</b> CAP GANHADOR PU é um título que compõe o portfólio de produtos na modalidade tradicional, com pagamento único e vigência de 48 meses. O ticket varia de R\$ 200 a R\$ 4.000.	R\$ 560.481.400,00	39,8%
<b>Incentivo</b> A modalidade é exclusiva para pessoas jurídicas do grupo XS e busca realizar ações promocionais de vendas e mostrar aos clientes o quanto eles são importantes para a empresa e que podem receber algumas vantagens, fornecendo-lhes premiações. Para isso, uma instituição se responsabiliza por adquirir títulos e fornecer a participação em sorteios a quem ela deseja atrair. Com a modalidade de incentivo, os clientes podem participar de sorteios de forma legal e facilitada.	R\$ 4.997.468,52	0,4%
<b>Filantropia premiável</b> Título de pagamento único na modalidade de filantropia premiável, que tem como objetivo principal apoiar instituições filantrópicas, tais como a Federação Nacional das APAES (FENAPAES) por meio da destinação de parte dos valores arrecadados. O valor do título é acessível, apenas R\$ 20, e metade desse valor é destinado diretamente para a instituição beneficiária.	R\$ 86.900,00	0,01%



# Planejamento estratégico

A CAIXA Capitalização, por meio de seu Diretor Técnico e de Produtos, participou das reuniões de liderança estratégica durante o *Vired Summit*, em Brasília, evento que promoveu o encontro entre a mais alta direção executiva da Rede de Varejo da CAIXA em todo o território nacional. Nessa oportunidade, destinada a traçar novas estratégias de negócios para 2023, fortalecer vínculos e reconhecer os colaboradores da Companhia que foram destaque no ano anterior, o diretor apresentou os principais resultados da CAIXA Capitalização em 2022 e as novidades que seriam implementadas em 2023.

O planejamento estratégico é conduzido de forma colaborativa e participativa, sendo avaliados os objetivos estratégicos, indicadores e metas quinquenais, por meio de ações planejadas e alinhadas à missão, visão, valores e propósito da Companhia. O Mapa Estratégico para o período de cinco anos com a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC) contempla as perspectivas aprendizado e crescimento, processos internos, clientes e financeira.

## Missão



Inovar o mercado de capitalização de forma simples, incentivando a disciplina financeira e ajudando os clientes CAIXA a realizarem seus sonhos.

## Visão



Estar entre as três primeiras empresas de capitalização na modalidade tradicional, promovendo a disciplina financeira e o elo entre os clientes e seus sonhos.

## Propósito



Soluções simples e inovadoras para grandes conquistas.

## Valores



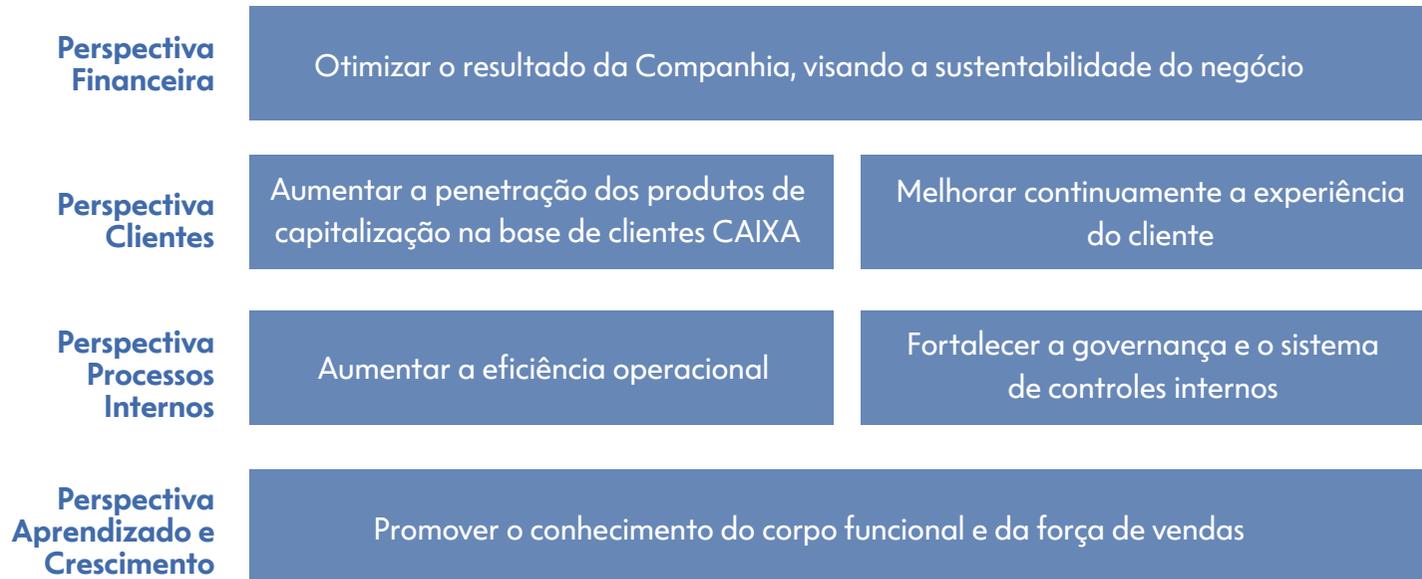
- 1 Atitude de dono
- 2 Confiança
- 3 Foco em pessoas
- 4 Inovação
- 5 Simplicidade
- 6 Sustentabilidade
- 7 Transparência



## Planejamento Estratégico 2023-2027

Inovar o mercado de capitalização de forma simples, incentivando a disciplina financeira e ajudando os clientes CAIXA a realizarem seus sonhos.

### MAPA ESTRATÉGICO 2023 - 2027



# 3

## GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

- 19 Governança corporativa
- 28 Ética e integridade
- 33 Gestão de riscos

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
interativo 

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Governança corporativa

## Estrutura de Governança

GRI 3-3 do tema Governança corporativa, ética e integridade, 2-9

A área de Governança Corporativa da Companhia está inserida na Diretoria de Riscos e Controles Internos que compõe a Diretoria Executiva. A estrutura de governança engloba a Assembleia Geral de Acionistas, o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, o Conselho Fiscal e os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração. Esses comitês não têm caráter decisório e auxiliam no exercício das atribuições do Conselho de Administração no âmbito da administração da Companhia; são eles: Comitê de Riscos e Compliance; Comitê de Nomeação e Remuneração; Comitê de Auditoria; Comitê de Produtos e Negócios; Comitê Consultivo Financeiro; e Comitê de Transações com Partes Relacionadas.

## Conselho de Administração

GRI 2-10, 2-12

É o mais alto órgão de governança corporativa da Companhia, responsável pela aprovação e acompanhamento do planejamento estratégico, do mapeamento de riscos, das políticas da Companhia e dos objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável, além das demais competências previstas no Estatuto Social da Companhia, na legislação e regulamentação aplicáveis. É apoiado

pelos comitês de assessoramento e pelo Conselho Fiscal para supervisão dos temas por eles tratados. Os membros do Conselho de Administração são indicados pelos acionistas e eleitos na Assembleia Geral de Acionistas. O Conselho de Administração da CAIXA Capitalização é formado por seis membros, sendo 50% mulheres, com uma delas ocupando a Presidência desse órgão.

### Conselho de Administração | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Maria do Carmo Nabuco de Almeida Braga - Presidente	Feminino	Não executiva	Não	15/05/2023 - 30/03/2025
Matheus Neves Sinibaldi - Vice-Presidente	Masculino	Não executiva	Não	30/04/2021 - Extensão do mandato
Inês da Silva Magalhães	Feminino	Não executiva	Não	20/09/2023 - 30/03/2025
Alexandre Petrone Vilardi	Masculino	Não executiva	Não	15/05/2023 - 30/03/2025
Luciano Soares	Masculino	Não executiva	Não	15/05/2023 - 30/03/2025
Henriete Sartori Bernabé	Feminino	Não executiva	Não	20/10/2023 - 30/03/2025

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é um órgão colegiado, permanente e de caráter fiscalizatório dos atos dos administradores da Companhia, conforme previsto na legislação aplicável. Os seus membros são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, com mandato anual, permitida a reeleição.

Esse órgão tem a competência de emitir opiniões sobre as demonstrações financeiras e o relatório de

administração, formular opiniões sobre propostas que serão submetidas à aprovação por parte dos acionistas em assembleia, denunciar erros, fraudes ou crimes e convocar assembleias em casos especiais, entre outras previstas expressamente no Estatuto Social da Companhia, bem como na legislação e regulamentação aplicáveis.

### Conselho Fiscal | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Marcelo Guimarães Darcy de Oliveira	Masculino	Não executiva	Não	31/03/2023 - AGO 2024
Marcelo Eboli Botelho Benjamim	Masculino	Não executiva	Não	31/03/2023 - AGO 2024
Antônio Carlos Serra Nicolella	Masculino	Não executiva	Não	31/03/2023 - AGO 2024
Ivandro de Almeida Oliveira	Masculino	Não executiva	Não	31/03/2023 - AGO 2024
Matheus de Mendonça Marques	Masculino	Não executiva	Não	31/03/2023 - Extensão de mandato
Marcos Vinicius e Silva	Masculino	Não executiva	Não	31/03/2023 - Extensão de mandato
Paulo Henrique Rodrigues Pereira	Masculino	Não executiva	Não	20/09/2023 - AGO de 2024
Jean Rodrigues Benevides	Masculino	Não executiva	Não	20/09/2023 - AGO de 2024

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



## Diretoria Executiva

A Diretoria da CAIXA Capitalização é um órgão colegiado, com os poderes para praticar os atos necessários ao funcionamento regular dos negócios da Companhia, observadas as competências dos demais órgãos societários e o Acordo de Acionistas arquivado na sede da Companhia.

A Diretoria da CAIXA Capitalização está dividida em cinco Diretorias: Presidência; Financeira e Administrativa; de Riscos e Controles Internos; de Operações e TI; e Técnica e de Produtos. Os membros da Diretoria, responsáveis pelo bom andamento das operações, são indicados pelos acionistas, com exceção do diretor de riscos e controles internos, que é um membro independente, conforme determinação da Resolução CNSP n.º 416/2021.

**A Diretoria da CAIXA Capitalização está dividida em cinco Diretorias: Presidência; Financeira e Administrativa; de Riscos e Controles Internos; de Operações e TI; e Técnica e de Produtos.**

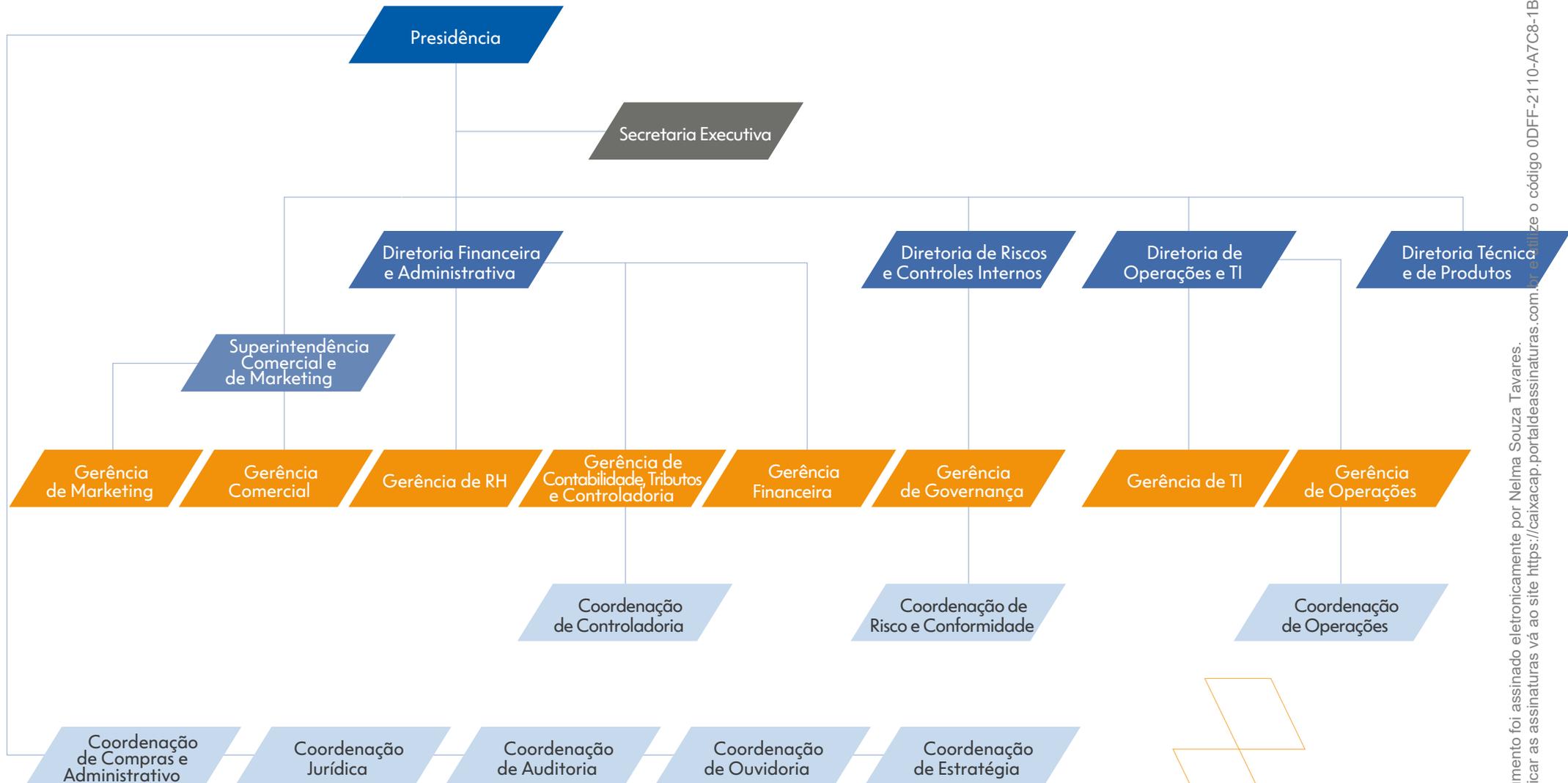
### Diretoria Executiva | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Nelma Souza Tavares	Feminino	Executiva – diretora presidente e diretora administrativa e financeira interina	Não	09/08/2023 - 01/09/2024
Ary Jorge dos Santos Costa	Masculino	Executivo – diretor de operações e tecnologia	Não	01/09/2022 - 01/09/2024
Gustavo Pimenta Germano Santos	Masculino	Executivo – diretor técnico e de produtos	Não	01/09/2022 - 01/09/2024
Werner da Silva Frank	Masculino	Executivo - diretor de riscos e controles internos	Sim	01/09/2022 - 01/09/2024





A seguir, a estrutura organizacional da Companhia que dá suporte à Diretoria Executiva e aos demais órgãos de governança:



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



## Comitês

Os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração não têm caráter decisório e sua função é auxiliar o Conselho de Administração no exercício de suas atribuições. Os membros dos comitês participam de reuniões periódicas com os gestores das diversas áreas da Companhia para analisar os temas de suas alçadas e, posteriormente, fazem o reporte ao Conselho de Administração para ciência e tomada de decisão. Seus participantes são eleitos pelo Conselho e indicados pelos acionistas da Companhia. Membros do Conselho de Administração podem compor os comitês, com exceção dos membros do Comitê de Riscos e *Compliance*, que são independentes, conforme previsto na regulamentação aplicável. Os diretores executivos da Companhia não podem acumular cargos nos referidos comitês.

### Comitê Consultivo Financeiro

Com reuniões trimestrais, esse comitê reúne-se para avaliar assuntos relacionados aos investimentos da Companhia e outros assuntos de caráter financeiro. É composto por quatro membros, indicados pelos acionistas, com mandatos unificados de dois anos.

### Comitê Consultivo Financeiro | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Patrick Carneiro Ferreira De Alencar Paiva	Masculino	Não executiva	Não	31/08/2023 - 24/02/2024
Marcelo Estácio Silvestre Gonçalves	Masculino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024
Leonardo de Lima Moreira	Masculino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024
Thiago da Silva Mano Rebello	Masculino	Não executiva	Não	29/07/2022 - 24/02/2024

### Comitê de Auditoria

É um órgão de caráter permanente, com as atribuições previstas na legislação e regulamentação aplicáveis. Reúne-se mensalmente para supervisionar a qualidade e avaliar a efetividade da audito-

ria interna, dentre outras funções. É composto por quatro membros, indicados pelos acionistas, com mandatos unificados de dois anos.

### Comitê de Auditoria | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Leonardo de Assis Portugal	Masculino	Não executiva	Não	15/02/2022 - 15/02/2024
Roberto Musto	Masculino	Não executiva	Não	15/02/2022 - 15/02/2024
Celso Ferreira de Oliveira	Masculino	Não executiva	Não	15/02/2022 - 15/02/2024
Isabel de Fatima Ferreira Gomes	Feminino	Não executiva	Não	28/09/2023 - 15/02/2024



## Comitê de Riscos e Compliance

É um órgão de caráter permanente, com as atribuições previstas na legislação e regulamentação aplicáveis. Tem por objetivo, dentre outras funções, avaliar periodicamente a eficácia da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), recomendando diretrizes ou ações para seu aprimoramento. Com reuniões bimestrais, é composto por três membros independentes, com mandatos unificados de dois anos, com tempo máximo de mandato ou de mandatos consecutivos limitado a cinco anos, com intervalo mínimo de três anos para reintegração.

## Comitê de Nomeação e Remuneração

Com reuniões trimestrais, esse comitê se reúne para avaliar assuntos relacionados a recursos humanos, remuneração e indicação dos membros dos órgãos de governança da Companhia. É composto por quatro membros, indicados pelos acionistas, com mandatos unificados de dois anos.

### Comitê de Riscos e Compliance | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Mauro Jorge Melli Carvalho Junior	Masculino	Não executiva	Sim	01/12/2022 - 01/12/2024
Thiago Di Ciesco Vaz dos Santos	Masculino	Não executiva	Sim	01/12/2022 - 01/12/2024
João Décio Ames	Masculino	Não executiva	Sim	01/12/2022 - 01/12/2024

### Comitê de Nomeação e Remuneração | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Camila Asenjo	Feminino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024
Graciele Matos	Feminino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024
Rafael Ribeiro de Aguiar	Masculino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024
Silvio Carvalho Trida	Masculino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024



## Comitê de Produtos e Negócios

Com reuniões trimestrais, esse comitê avalia, monitora e manifesta-se em relação aos assuntos estratégicos da Companhia. É composto por quatro membros, indicados pelos acionistas, com mandatos unificados de dois anos.

### Comitê de Produtos e Negócios | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Natanael Aparecido de Castro	Masculino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024
Ricardo Augusto Tabatchnik Coentro	Masculino	Não executiva	Não	29/07/2022 - 24/02/2024
Mauricio Henriques de Castro	Masculino	Não executiva	Não	01/12/2022 - 24/02/2022
Ana Paula Cavalcante	Feminino	Não executiva	Não	24/02/2022 - 24/02/2024

## Comitê de Transações com Partes Relacionadas

Com reuniões semestrais, esse comitê se reúne para avaliar, monitorar e manifestar-se em relação às transações com partes relacionadas. É composto por quatro membros, indicados pelos acionistas, com mandatos unificados de dois anos.

### Comitê de Transações com Partes Relacionadas | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato
Marcio de Moraes Palmeira	Masculino	Não executiva	Não	31/08/2023 - 31/08/2025
Ana Cristina Rezende	Feminino	Não executiva	Não	31/08/2023 - 31/08/2025
Fernanda Maria Camargo	Feminino	Não executiva	Não	31/08/2023 - 31/08/2025
Rafael Borges Santana	Masculino	Não executiva	Não	31/08/2023 - 31/08/2025



## Remuneração dos membros dos órgãos de governança corporativa

GRI 2-19, 2-20

A remuneração dos executivos da Companhia segue as diretrizes da Lei das S.A., sendo definida pela Assembleia Geral de Acionistas por meio de um plano apresentado pela Gerência de Recursos Humanos e submetido ao Comitê de Nomeação e Remuneração. Contempla as propostas de acordo com estratégia da CAIXA Capitalização e práticas do mercado, com base em análise de pesquisa de remuneração.

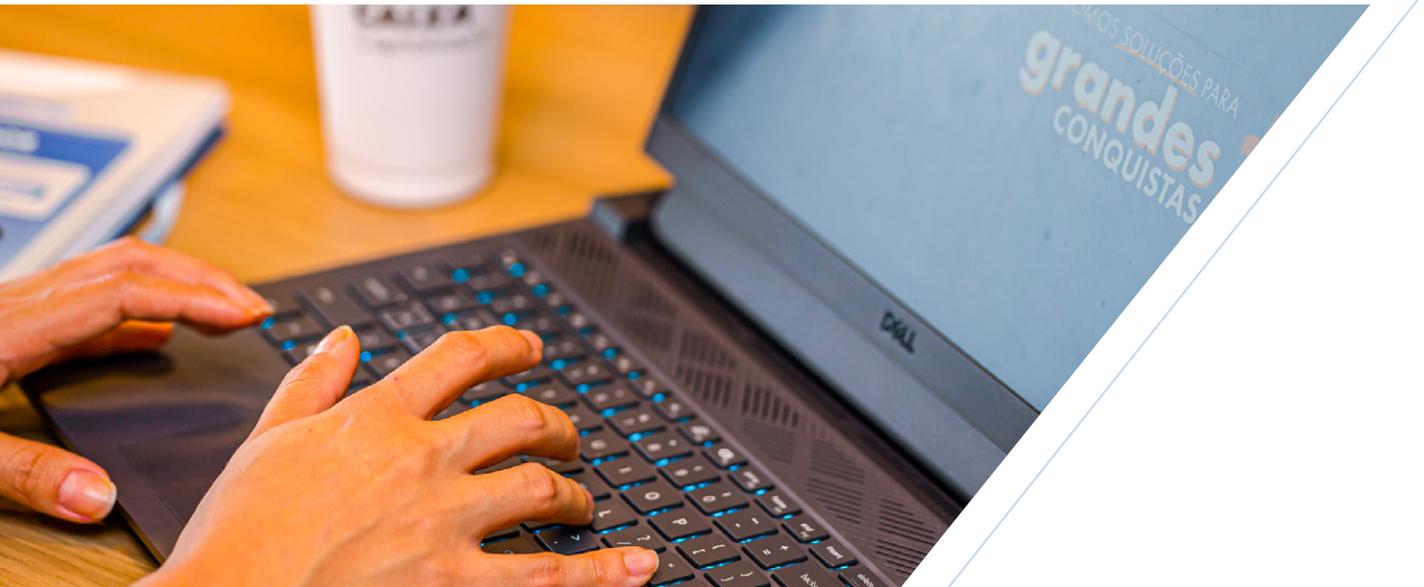
Para os diretores executivos, a remuneração total contempla: remuneração fixa mensal, benefícios (previdência privada, plano de saúde e odontológico estendido aos dependentes legais, seguro de vida, auxílio alimentação e refeição e auxílio creche) e a remuneração variável composta pelo incentivo de curto prazo (ICP), estabelecido anualmente pela Administração da Companhia.

## Políticas internas

GRI 2-23, 2-26

A CAIXA Capitalização possui 15 políticas formais aderentes às normas da Susep e que norteiam os processos, procedimentos e condutas internas. Dentre elas, destacam-se o Código de Ética e de Conduta, que norteia os comportamentos esperados dos colaboradores CAIXA Capitalização, assim como as políticas publicadas em 2023: Política de Sustentabilidade; Política de Investimentos; Política de Segurança Cibernética; Política de Segurança da Informação; Política de Segurança da Informação para Parceiros de Negócios; Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT); Política de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), na qual estão definidos direcionamentos que consideram situações de crise que afetem diversos cenários.

**A CAIXA Capitalização possui Código de Ética e de Conduta e 15 políticas aderentes às normas da Susep**



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



A Coordenação de Riscos e Conformidade, subordinada à Diretoria de Riscos e Controles Internos, constitui o ponto focal dos colaboradores para solução de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre as políticas, e toda a comunicação interna para divulgar novas normas, políticas ou suas atualizações ocorre por *e-mail*. Todas as políticas da CAIXA Capitalização são aprovadas pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

Com exceção do **Código de Ética e de Conduta e das Políticas de Sustentabilidade**, Segurança da Informação e de PLD/CFT, que são disponibilizadas aos parceiros de negócios, as demais normas e políticas da CAIXA Capitalização são direcionadas aos colaboradores e diretores da Companhia e podem ser acessadas via *intranet*.

O Código de Ética e de Conduta é disponibilizado a todos os empregados no momento da contratação, com a assinatura da Declaração de Conformidade. Da mesma forma, o código faz parte do kit de boas-vindas enviado para os membros de órgãos de governança. Para os parceiros de negócios, as políticas aplicáveis são disponibilizadas no momento da contratação.

A Política de Sustentabilidade da CAIXA Capitalização está alinhada aos objetivos estratégicos da Companhia e ao seu plano de negócios e aderente aos princípios:

- ◆ De promoção do diálogo com as comunidades e apoio aos projetos sociais, ambientais e de mitigação de efeitos climáticos;
- ◆ De contribuição social com investimento privado;
- ◆ De respeito aos direitos humanos;
- ◆ De equidade, diversidade e inclusão;
- ◆ De ética, compliance e combate à corrupção;
- ◆ De gestão participativa;
- ◆ De proteção e conservação ambiental;
- ◆ De proteção ao ambiente de trasaudável;
- ◆ De sustentabilidade; e
- ◆ De fomento às práticas de voluntariado empresarial.

Para garantir a aplicação da política, foi criada a Comissão de Sustentabilidade, formada por 10 colaboradores voluntários de diversas áreas da Companhia. Com reuniões quinzenais, a comissão discute todas as pautas ESG antes de serem submetidas para aprovação da Diretoria.



# Ética e integridade

GRI 3-3 do tema Governança corporativa, ética e integridade

## Ética e Conduta

O **Código de Ética e de Conduta** da CAIXA Capitalização foi aprovado pelo Conselho de Administração em fevereiro de 2022 e divulgado a todos os colaboradores, cabendo a cada pessoa o desafio de transformar os valores éticos previstos neste código em parte essencial de sua atuação.

Sob responsabilidade da Coordenação de Riscos e Conformidade, o código estabelece e orienta padrões de conduta ética (comportamento, transparência e compromisso com a moral e a verdade) a serem observados pelos membros estatutários, colaboradores e parceiros de negócios da Companhia. Cabe à coordenação reavaliar o código pelo menos a cada dois anos ou sempre que necessário.

Entre regras éticas estão aquelas destinadas a prevenir situações que possam suscitar conflitos entre os interesses públicos e privados e limitações às atividades profissionais paralelas e posteriores ao exercício do cargo. O descumprimento das orientações previstas no código está sujeito a medidas disciplinares definidas no mesmo documento.

Colaboradores, diretores e membros dos órgãos de assessoramento da Companhia assinam a Declaração de Conformidade no momento da admissão ou indicação para o cargo. Com a declaração, a pessoa afirma ciência e declara estar de acordo com as diretrizes definidas no Código de Ética e de Conduta.



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Integridade

GRI 205-2

A CAIXA Capitalização instituiu seu Programa de Integridade visando o compromisso com as boas práticas de governança corporativa e transparência e o cumprimento das normas externas e internas, por meio de práticas de conduta ética, íntegra e responsável na condução de seus negócios.

O programa tem como finalidade prevenir, detectar e responder às condutas inapropriadas de membros, colaboradores e parceiros de negócios, garantindo a aplicação do Código de Ética e de Conduta, das políticas e demais normativos internos da Companhia. Ao prevenir e reduzir os riscos das condutas lesivas, diminui-se o grau de exposição e responsabilização dos colaboradores e diretores em relação a potenciais comportamentos irregulares ou ilegais.

O programa está estruturado em nove pilares: Governança e Cultura; Avaliação de Riscos de Conformidade; Pessoas e Competências; Políticas e Procedimentos; Comunicação e Treinamento; Tecnologia e Análise de Dados; Monitoramento e Testes; Gerenciamento de Deficiências e Investigações; e Reporte.





Em fevereiro de 2022, foi elaborada a Cartilha de Integridade da CAIXA Capitalização que visa informar a todos os colaboradores, diretores e membros dos comitês sobre seu Programa de Integridade. O conhecimento dos processos críticos e implementação dos devidos controles leva à formação de um padrão ético de comportamento que facilita que os desvios sejam tempestivamente identificados e corrigidos. Da mesma forma, evita riscos de sanções legais, perdas financeiras e perda de reputação, repercutindo diretamente no aumento de eficiência na gestão e no desempenho da Companhia.

As medidas adotadas observam as exigências legais de prevenção e combate à corrupção e

são referência para todas as áreas internas da Companhia em seus processos de conformidade.

A CAIXA Capitalização acredita que o sucesso do Programa de Integridade ocorre a partir da implementação de uma cultura de integridade e, por isso, promove ações de aculturação, como comunicações e treinamentos. Todos os órgãos de governança, empregados, diretores e parceiros de negócios foram comunicados sobre as políticas e procedimentos de combate à corrupção da Companhia, e os empregados receberam capacitação sobre o tema em 2023. Está prevista capacitação dos membros dos órgãos de governança em 2024-2025.

## Conflitos de interesses

GRI 2-15

Conflito de interesses é a situação gerada pelo confronto entre interesses da CAIXA Capitalização e interesse pessoal que possa comprometer o coletivo ou influenciar de maneira imprópria o desempenho da função exercida. Ocorre sempre que interesses pessoais influenciam ou possam influenciar, direta ou indiretamente, nas análises e decisões tomadas quando do exercício das atividades na CAIXA Capitalização. O interesse pessoal é caracterizado pela vontade em obter qualquer vantagem, imediata ou não, material ou não, em favor próprio ou de parentes e/ou terceiros em detrimento da CAIXA Capitalização.

Dentre as regras estabelecidas estão aquelas relacionadas ao recebimento e oferta de presentes, assim como o exercício de atividades fora da organização, como pessoa física ou jurídica, que possa resultar em conflito de interesses. Membros do Conselho que desejem atuar em outras empresas ou instituições, por exemplo, devem comunicar a intenção à Coordenação de Riscos e Conformidade, que encaminhará à Comissão de Ética e de Conduta para análise. No caso dos diretores, essa informação deve ser submetida ao Conselho de Administração.





## Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo

Os processos de monitoramento e análise de PLD/CFT ocorrem regularmente, considerando as operações e perfil dos clientes, de acordo com as disposições da Circular Susep 612/2020. São realizadas diligências no nome dos clientes, parceiros de negócios, colaboradores, diretores e membros, e os casos considerados suspeitos de lavagem de dinheiro são comunicados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

Os direcionamentos, definição de padrões e regras operacionais referentes ao tema estão descritos na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT) e Norma de PLD/CFT.

**São respeitados os direitos humanos e direitos dos trabalhadores, na medida em que todas as contratações são formais, de acordo com as leis trabalhistas e a segurança jurídica defendida pela OIT.**

## Direitos humanos

GRI 2-23

O Código de Ética e de Conduta e a Política de Sustentabilidade da CAIXA Capitalização dispõem sobre os direcionamentos relacionados à Carta Internacional dos Direitos Humanos, Estatuto do Idoso e Estatuto da Criança e do Adolescente.

A CAIXA Capitalização tem como premissa o respeito aos direitos das pessoas, independente de crença, raça ou orientação sexual, resguardando, ainda, o direito à privacidade e à liberdade de expressão. São respeitados os direitos dos trabalhadores, na medida em que todas as contratações são formais, de acordo com as leis trabalhistas e a segurança jurídica defendida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Essas premissas também fazem parte das cláusulas básicas de todos os contratos de prestação de serviços firmados pela Companhia e parceiros de negócios; inclusive, existem cláusulas específicas que preveem penalidades e rescisão do contrato na hipótese de violação dos direitos humanos e direitos dos trabalhadores.

Adicionalmente, toda contratação passa por diligência reputacional, na qual fatores de risco de integridade são avaliados e estão relacionados a critérios como presença em listas restritivas nacionais ou internacionais.





## Canal de Denúncias

GRI 2-16

A Companhia disponibiliza o Canal de Denúncias aos seus colaboradores, diretores e à sociedade em geral para o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Ética e de Conduta e das demais normas de ética internas. Todos devem denunciar quaisquer atos contrários ao interesse da sociedade e ao Código de Ética e de Conduta, comportamentos que revelem indícios de corrupção ou suborno e situações irregulares que favoreçam a corrupção. A Companhia repudia qualquer prática de corrupção ativa ou passiva, suborno, pagamento de propina/facilitação e tráfico de influências.

Desde março de 2023, o Canal de Denúncias da CAIXA Capitalização é operado por um parceiro externo, garantindo sua independência e a confi-

dencialidade das informações. Dessa forma, todo membro dos órgãos de governança, da Diretoria Executiva, colaborador ou parceiro de negócios que tomar conhecimento de alguma prática contrária às regras estabelecidas no Código de Ética e de Conduta ou nos normativos da Companhia, legislação ou regulamentações aplicáveis, deverá reportar tal informação a esse canal, que dará seguimento ao procedimento de apuração.

As denúncias devem ser reportadas ao Canal de Denúncias por meio do link <https://www.contatoseguro.com.br/caixacapitalizacao> ou no telefone 0800 517 1317, com descrição detalhada das circunstâncias ou da situação na qual a denúncia se refere e, sempre que possível, enviando evidências que comprovem o relato.



Denúncias por meio do link  
[www.contatoseguro.com.br/  
caixacapitalizacao](https://www.contatoseguro.com.br/caixacapitalizacao) ou no telefone  
0800 517 1317





# Gestão de riscos

GRI 2-13, 3-3 do tema Gestão de riscos

Desde 2022, a Companhia possui a Diretoria de Riscos e Controles Internos, cujo diretor é um membro independente aprovado pelo Conselho de Administração. Cabe a ele, entre outras funções previstas no Estatuto Social da Companhia, informar periodicamente aos órgãos de administração e ao Comitê de Riscos e *Compliance* quaisquer assuntos materiais relativos a controles internos, conformidade e gestão de riscos. O diretor de riscos e controles internos é assessorado por um coordenador, responsável pela gestão de riscos da Companhia.

Essa coordenação é formada por uma Unidade de Gestão de Riscos e uma Unidade de Conformidade, em linha com a Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) 416/2021, que dispõe sobre controles internos, estrutura de gestão de riscos e auditoria interna do mercado segurador.

Em dezembro de 2022, foi definida a Declaração de Appetite a Riscos, aprovada pelo Conselho

de Administração, na qual foram especificados, de forma qualitativa e quantitativa, os riscos não tolerados pela Companhia, assim como os indicadores para acompanhamento periódico. A CAIXA Capitalização possui ainda a Política de Gestão de Riscos, Política de Sustentabilidade e a Política de Gestão de Continuidade do Negócio.

A Coordenação de Estratégia e Sustentabilidade dá o suporte necessário na identificação de riscos e impactos da organização na economia, no meio ambiente e na sociedade. Também é a área responsável por reportar preocupações e avanços desse tema à Diretoria Executiva.

Para reforçar a cultura organizacional em prol da conformidade, mitigação de riscos, implementação e monitoramento de controles, são realizados treinamentos periódicos sobre o tema. O último treinamento sobre o tema foi realizado em 2023.



A CAIXA Capitalização possui políticas de Gestão de Riscos, de Sustentabilidade e de Gestão de Continuidade do Negócio.



## Controles internos

A CAIXA Capitalização adota, em sua estrutura organizacional, o modelo de três linhas conceituado pelo *Institute of Internal Auditors* (IIA) para definir as responsabilidades desempenhadas por seus integrantes e para o atingimento dos objetivos da Companhia.

A primeira linha é composta pelas áreas que executam as atividades relacionadas a entregas de produtos e serviços, incluindo as áreas que fornecem apoio nessa execução. Tais áreas também assumem a responsabilidade de identificar e gerir seus riscos ao adotar controles e ajustes em seus processos.

A segunda linha é formada pelas áreas que centralizam atividades de gestão de riscos, conformidade e controles internos, responsáveis pelo apoio metodológico, supervisão da execução das atividades de controle e agente facilitador da comunicação entre as Unidades de Negócios. É responsável também pelo Ciclo de Avaliação de Riscos, que contém as seguintes etapas:

- 1 **Identificação de riscos:** observação de processos e rotinas, identificação dos riscos e controles relacionados e atualização do inventário de riscos;
- 2 **Avaliação dos riscos:** aplicação de critérios previstos na metodologia e que permitem padronização dos níveis de exposição em cada risco identificado;
- 3 **Mensuração de riscos:** tabulação de todos os resultados obtidos nas avaliações e segregação em classificações que consigam apontar níveis de exposição a riscos aos quais a entidade está exposta;
- 4 **Tratamento dos riscos:** tratamento diferenciado para cada nível de exposição identificada, que envolve as ações previstas no item 8 da Política de Gestão de Riscos; e
- 5 **Monitoramento e reporte:** monitoramento das exposições a riscos, bem como dos planos de ação definidos na fase de tratativa de riscos e em demais trabalhos, e elaboração de relatórios de acompanhamento que devem ser reportados às instâncias cabíveis.

Já a terceira linha é composta pela Auditoria Interna, que atua na avaliação da efetividade dos trabalhos executados pelas demais linhas.

Desde 2022, foi incluído o objetivo “Fortalecer a governança e o sistema de controles internos” no planejamento estratégico da CAIXA Capitalização. A eficácia desses controles é monitorada por meio de um *dashboard*. Os gestores responsáveis validam o resultado do mapeamento dos riscos e controles sob sua gestão, assim como os planos de ação para cada risco sem controle ou com controle não eficiente. Sempre que necessário, diante de impactos negativos reais, a Companhia promove a implementação de novos controles.





## Privacidade e segurança dos dados

GRI 3-3 do tema Privacidade e segurança de dados

A CAIXA Capitalização reconhece ser fundamental proteger a privacidade e os dados pessoais dos clientes, colaboradores, membros estatutários e parceiros de negócios. É por isso que foi desenvolvido e implementado um Programa de Privacidade abrangente, dedicado a promover a conscientização, mitigar riscos e manter um relacionamento transparente com os titulares de dados.

O programa contém sólidas políticas e normas que refletem as melhores práticas de mercado, incluindo a Política de Privacidade Interna; Aviso de Privacidade para Clientes, Colaboradores e Parceiros de Negócio; bem como a Norma de Proteção de Dados Pessoais. Esses documentos estabelecem princípios, processos e diretrizes claras para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e assegurar os direitos dos titulares de dados pessoais.

Além disso, houve investimento contínuo em tecnologias e processos de segurança da informação de última geração, e foram implementadas medidas

proativas, como *firewalls*, sistemas de detecção de intrusão e proteção contra *malware*, para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados em nossos sistemas.

Regularmente, são realizados treinamentos e programas de conscientização, visando ampliar o entendimento sobre as ameaças cibernéticas e promover uma cultura de segurança em toda a organização. Essas iniciativas combinadas ajudam a fortalecer a segurança da Companhia e a proteger os dados dos clientes, colaboradores e parceiros de negócios contra ameaças internas e externas.

A responsabilidade pela segurança da informação, segurança cibernética e privacidade de dados pessoais é compartilhada por todos os colaboradores e diretores da Companhia e cada um é incentivado a desempenhar um papel ativo na proteção desses aspectos, minimizando, assim, os possíveis riscos de incidentes de segurança que poderiam afetar a Companhia financeiramente, legalmente e em termos de reputação.

# 4

## ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

- 38 Colaboradores
- 47 Clientes
- 51 Relacionamento com órgão regulador
- 52 Relacionamento com os acionistas
- 53 Relacionamento com fornecedores

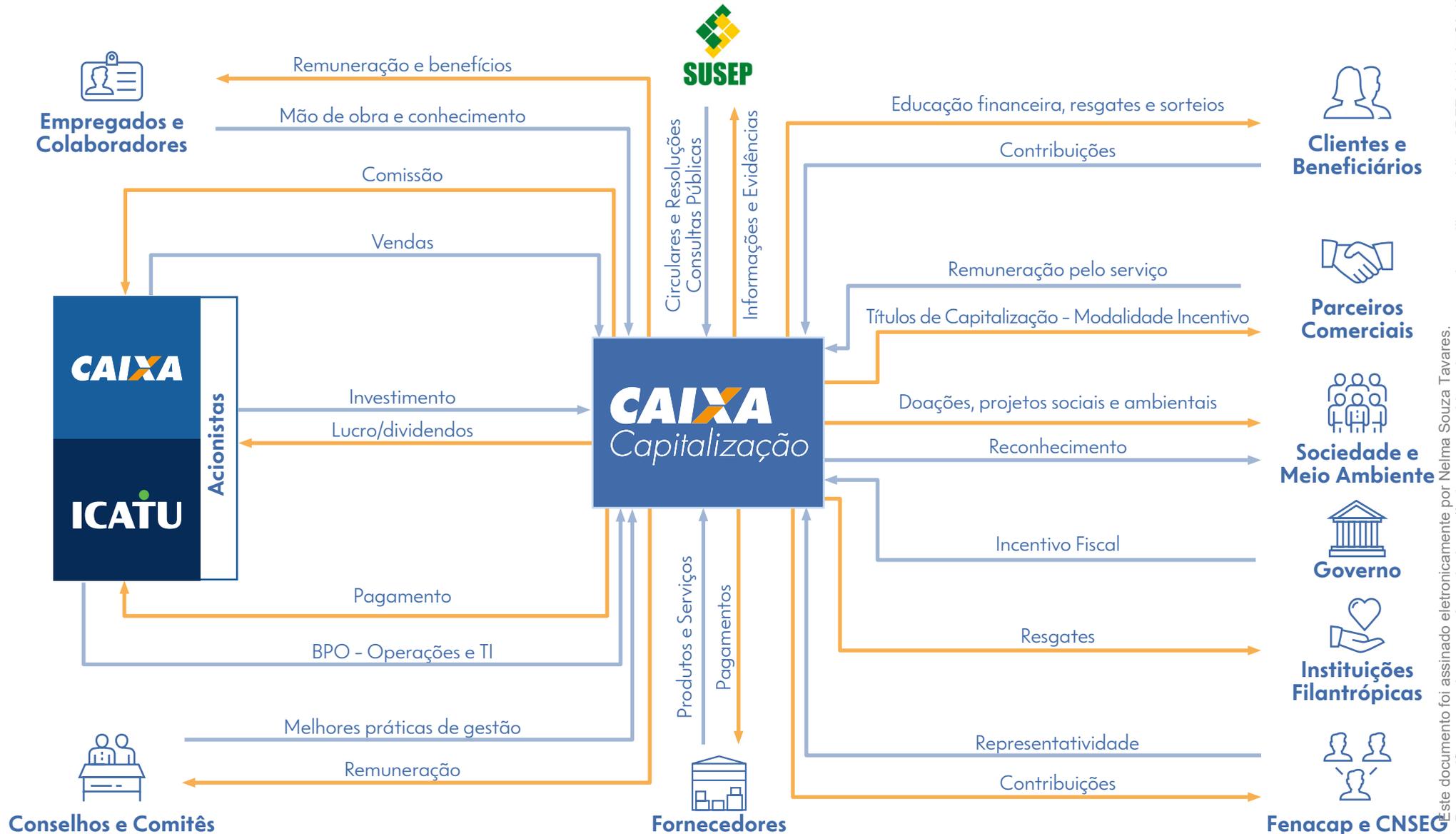
Este documento foi assinado eletronicamente por Neima Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
Interativo

Este documento foi assinado eletronicamente por Neima Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Buscando aprimorar o relacionamento com todos os públicos de interesse, a CAIXA Capitalização mapeou quais são os públicos prioritários e os elos com a Companhia.



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

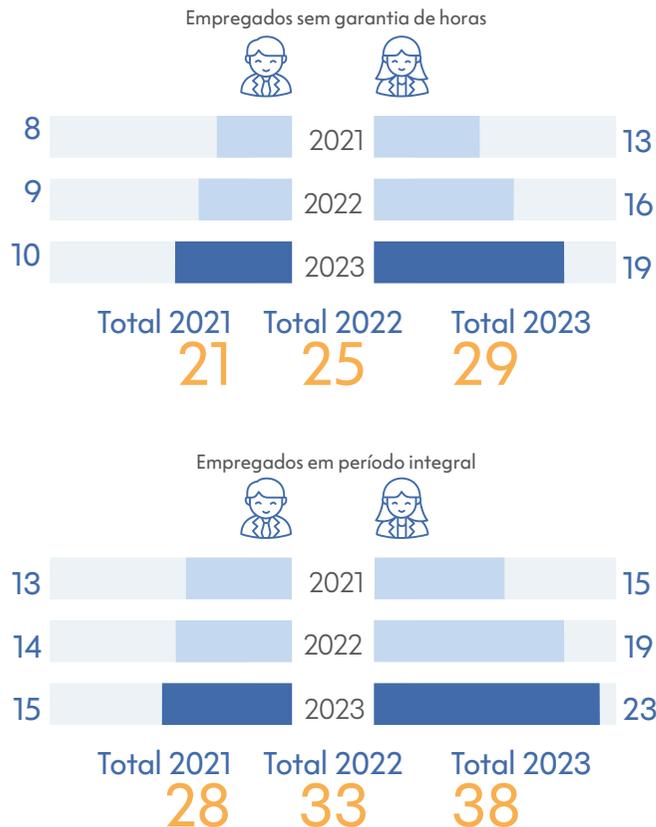


# Colaboradores

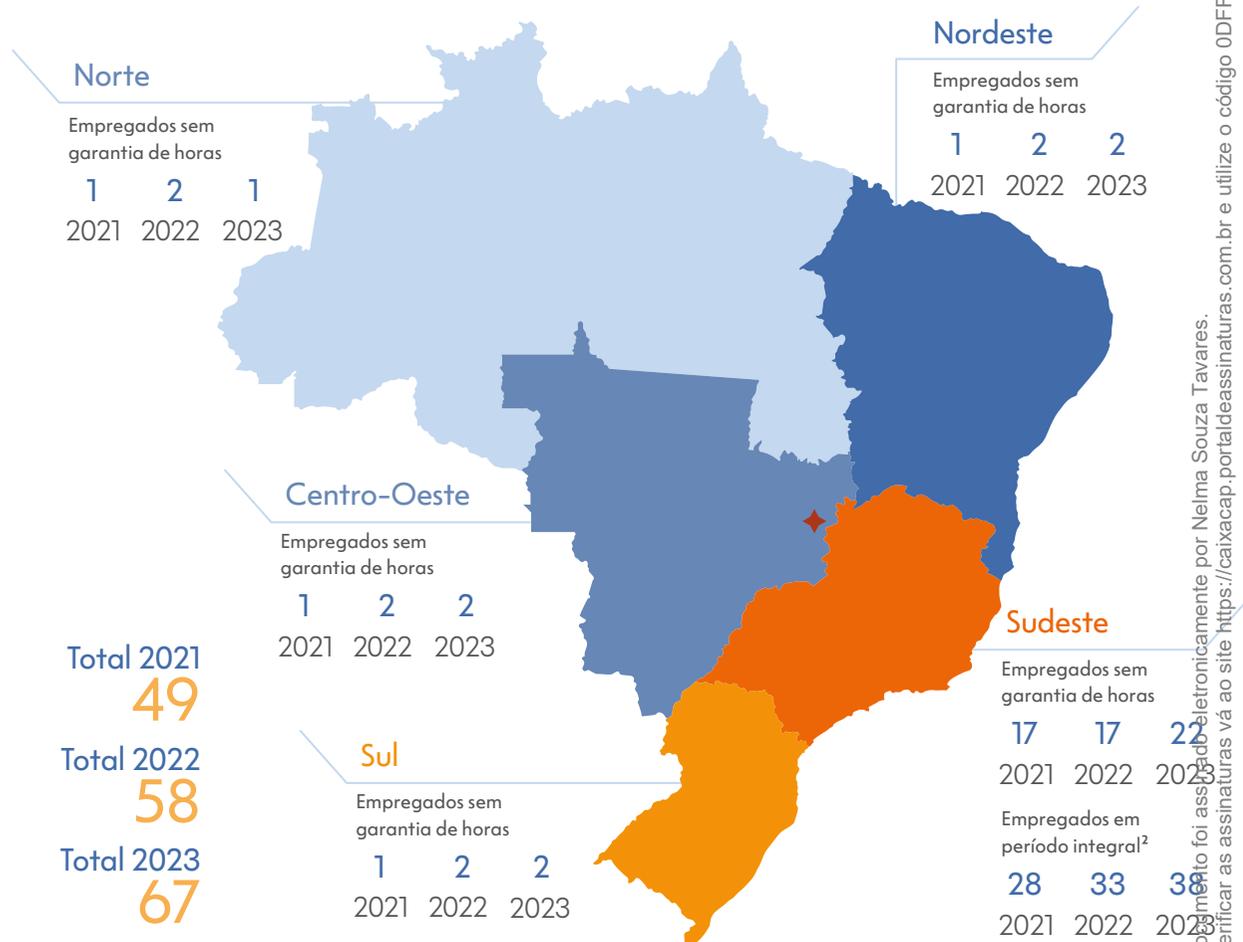
GRI 2-7 | 2-8

A CAIXA Capitalização conta com 67 colaboradores com vínculo empregatício (CLT), sendo 62,7% mulheres, além de quatro diretores estatutários, dois jovens aprendizes, um estagiário e uma copeira, que são terceirizados.

## Informações dos empregados permanentes, por tipo de trabalho e gênero<sup>1</sup> | GRI 2-7



## Informações dos empregados permanentes, por tipo de emprego e região<sup>1</sup> | GRI 2-7



<sup>1</sup>Não foram identificados empregados temporários e nem em período parcial. Não estão sendo considerados os diretores e estagiários.  
<sup>2</sup>Não há empregados em período integral nas regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e Sul.



## Atração e retenção de talentos

GRI 3-3 do tema Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano

Desde 2021, a CAIXA Capitalização é certificada GPTW, que serve como fator de atração de profissionais, tendo em vista que valida a cultura da Companhia e o ambiente favorável de trabalho. As pesquisas de clima realizadas a partir das diretrizes do GPTW norteiam a Companhia para melhores práticas que contribuam para a satisfação dos colaboradores. As pesquisas tem periodicidade anual e, após apurados e divulgados os resultados, são formulados planos de ação para melhoria dos gaps identificados.

Entre as oportunidades de melhoria apontadas na pesquisa está o aprimoramento da trajetória de carreira. Nessa perspectiva, a Companhia tem aperfeiçoado a gestão do desempenho/performance com definição de metas quali-quantitativa para cumprimento pelas equipes, alinhadas à estratégia corporativa e com reflexos na Participação nos Lucros e Resultados.

Foi implantado ainda o ciclo de avaliação de desempenho, para promover o *feedback* aos colaboradores, juntamente com o planejamento do desenvolvimento individual. Também teve início o projeto de gestão do conhecimento, com o ma-

peamento de processos e descrição das atividades desempenhadas pelos empregados em cada uma das funções. Dessa forma, a Companhia traz novas ferramentas para valorizar o mérito profissional de seus colaboradores.

### Novas contratações, por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2021	%	2022	%	2023	%
Abaixo de 30 anos	12	0,6%	5	27,8%	4	30,8%
De 30 a 50 anos	32	1,6%	11	61,1%	9	69,2%
Acima de 50 anos	5	0,2%	2	11,1%	0	0,0%

### Novas contratações, por gênero | GRI 401-1

Gênero	2021	%	2022	%	2023	%
Mulheres	28	48,3%	12	66,7%	10	76,9%
Homens	21	36,2%	6	33,3%	3	23,1%

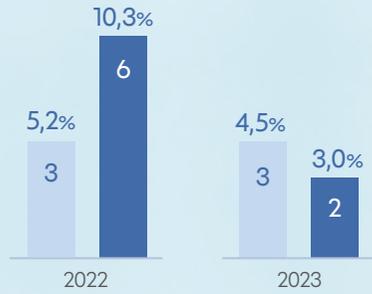
### Novas contratações, por região | GRI 401-1

Região	2021	%	2022	%	2023	%
Sudeste	45	91,8%	14	77,8%	13	100%
Norte	1	2,0%	1	5,6%	0	0,0%
Nordeste	1	2,0%	1	5,6%	0	0,0%
Centro-Oeste	1	2,0%	1	5,6%	0	0,0%
Sul	1	2,0%	1	5,6%	0	0,0%



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

| GRI 401-1

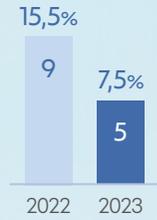


● Abaixo de 30 anos ● De 30 a 50 anos

<sup>1</sup>Não há dados de rotatividade para 2021, e não foram registrados desligamentos de empregados acima de 50 anos.

### Rotatividade, por região, Sudeste

| GRI 401-1

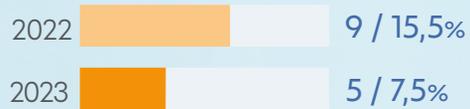


### Rotatividade, por gênero

| GRI 401-1



### Rotatividade Total





# Benefícios

GRI 401-2

Entre os benefícios oferecidos estão plano de saúde e odontológico extensivo aos dependentes, seguro de vida, vale refeição e alimentação, auxílio creche, licença maternidade e paternidade estendidas (Empresa Cidadã), previdência privada e Programa de Assistência ao Empregado (PAE). Adicionalmente, em 2023, a Companhia incorporou o *Gympass*, para incentivar a prática de atividades físicas e a qualidade de vida, assim como um novo plano odontológico, mais alinhado às expectativas dos usuários.

A CAIXA Capitalização possui modelo de trabalho semanal híbrido que estabelece a frequência presencial de três dias e dois dias em regime de trabalho remoto, flexibilizando e oferecendo autonomia para o colaborador na escolha dos dias em que for trabalhar em regime de *home office*.

## Licença-maternidade/paternidade | GRI 401-3

Número e/ou taxa	2022		2023 <sup>1</sup>	
	homens	mulheres	homens	mulheres
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	27	35	29	43
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	1	2	0	0
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	1	2	0	1
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho	1	2	0	0
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	100%	-	-
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	100%	-	-

<sup>1</sup>Não houve empregados que saíram de licença maternidade/paternidade em 2023.



## Saúde ocupacional

Com o intuito de zelar pela saúde dos colaboradores, prezando tanto o bem-estar físico quanto pelo mental e social, foram realizadas campanhas e palestras ao longo do ano de 2023 envolvendo datas de prevenção a doenças, como o Setembro Amarelo (saúde mental no trabalho), Outubro Rosa (importância do autocuidado e autoexame) e Novembro Azul (importância do autocuidado e prevenção do câncer masculino), assim como uma palestra sobre assédio nas organizações.

## Programa Jovem Aprendiz

Instituído em 2022, o programa oferece oportunidades a jovens para ingresso no primeiro emprego. Regulamentado pela Lei 10.097/2000, o Programa Jovem Aprendiz determina que as empresas incluam formalmente no seu quadro de funcionários jovens com contrato de trabalho com duração de 11 a 24 meses e carga horária de 30 horas semanais. A CAIXA Capitalização possui dois jovens aprendizes em seu quadro de empregados, desde 2022.

**A Companhia busca zelar pela saúde dos colaboradores — por meio de palestras e campanhas —, dando especial atenção à saúde física e mental.**



# Treinamento e desenvolvimento

GRI 3-3 do tema Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano, 404-2

Em 2022, foi incluído no planejamento estratégico, na perspectiva “Aprendizado e crescimento”, o objetivo estratégico “Promover o conhecimento do corpo funcional e da força de vendas”, com metas e indicadores que incluem a quantidade de horas de treinamento para os colaboradores.

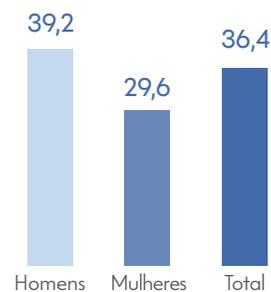
Para atingir as metas de capacitação propostas e intensificar a participação de todos, foi criada, em 2023, a Universidade Corporativa da CAIXA Capitalização, a UNIVERSICAP, que oferece uma trilha de desenvolvimento para cada área, com 80 horas de treinamento disponíveis por colaborador. São mais de 100 cursos técnicos e comportamentais que envolvem temas como liderança, administração do tempo, power BI, negociação, oratória, gerenciamento de conflitos, entre outros. Dessa forma, foi possível alcançar 2.441 horas de capacitação, totalizando uma média de 36,4 horas de treinamento por colaborador ao longo do ano, acima da meta de 12 horas, estabelecida no início do ciclo.

A carga horária dos treinamentos pode ser cumprida durante o horário de trabalho, e foi disponibilizada uma sala específica para quem

preferir privacidade para realizar os cursos. A partir de 2024, as metas de treinamento farão parte do plano de desenvolvimento individual, servindo como incentivo para que os colaboradores aprimorem seus conhecimentos.

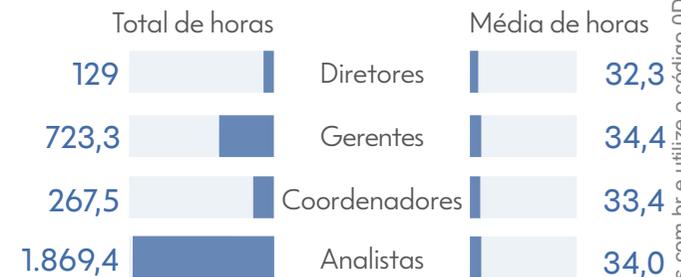
Além de ser uma excelente forma de desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimento, a UNIVERSICAP também fortalece a cultura empresarial, uma vez que permite aos profissionais aprimorarem ou mesmo adquirirem novas habilidades para uma evolução de desempenho. Isso pode aumentar não apenas a produtividade, mas também o engajamento, a satisfação e a motivação.

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero<sup>1</sup> | GRI 404-1



<sup>1</sup>A empresa iniciou suas operações em 2021. Desse modo, as informações referentes aos anos de 2021 e 2022 para as capacitações não foram registradas.

Média de horas de capacitação, 2023, por empregado, por categoria funcional<sup>1</sup> | GRI 404-1



<sup>1</sup>A empresa iniciou suas operações em 2021. Desse modo, as informações referentes aos anos de 2021 e 2022 para as capacitações não foram registradas.  
<sup>2</sup>O cálculo da média de horas total desconsidera o número de estagiários e o número de superintendentes.



## Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI 3-3 do tema Igualdade, diversidade e inclusão

O quadro de colaboradores da CAIXA Capitalização é formado por mais mulheres (62,7%) do que homens (37,3%), o que constituiu um diferencial relevante em relação às empresas do mesmo setor. Nesse sentido, a chegada de uma mulher para ocupar a presidência da Companhia, em agosto de 2023, foi um passo importante nesse quesito, ao fortalecer a cultura da diversidade internamente e impulsionar a presença de pessoas do gênero feminino na alta gestão.

Outro avanço refere-se à inclusão de um campo com o nome social do cliente em todos os documentos contratuais a partir de maio de 2024, uma medida instituída pela Superintendência de Seguros Privados (Susep). A designação pela qual o indivíduo escolhe ser identificado é utilizada quando o nome em seus registros oficiais não condiz com sua personalidade e identidade de gênero. A Companhia já adota essa possibilidade de uso do nome social junto aos colaboradores como ação de inclusão e combate à discriminação.

Embora a CAIXA Capitalização não tenha a obrigatoriedade legal de contratação de pessoas com deficiência (PcDs), por ter menos de 100 empregados

em seu quadro, já existe um movimento interno para prever essa possibilidade nas novas contratações, visando antecipar-se às obrigações futuras. Importante destacar que as instalações do escritório já atendem aos requisitos de acessibilidade.

O tema igualdade, diversidade e inclusão tem destaque na Companhia, sendo tratado na Política de Sustentabilidade e no Código de Ética e Conduta. O tema também é abordado na pesquisa anual do GPTW e destaca-se o aumento de mulheres e pretos no número total de empregados da Companhia.

Em 2023, 50% da Diretoria era composta por pessoas pretas, assim como 25% da coordenação. Entre os analistas, 30% declaram-se pretos ou pardos.

A Companhia realizou palestras específicas sobre o assunto nos meses de conscientização, e a participação de representantes da CAIXA Capitalização em fóruns do mercado segurador demonstra a preocupação com a temática. Destaca-se, ainda, o Canal de Denúncias como sendo o meio pelo qual os colaboradores podem encaminhar denúncias sobre o assunto.



**50%**  
da diretoria  
composta por pessoas pretas

---

**62,7%** de mulheres  
no quadro de empregados



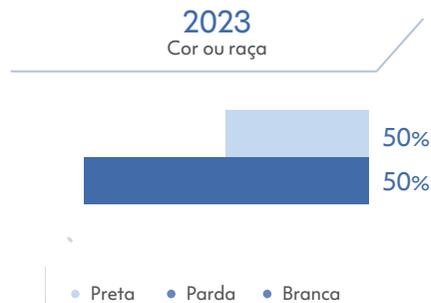
## Diversidade na Diretoria | GRI 405-1

### Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária | GRI 405-1



<sup>1</sup>Não há membros com faixa etária inferior a 30 anos.

### Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça | GRI 405-1



<sup>2</sup>Não há indígenas ou amarelos na Diretoria.

### Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero | GRI 405-1

Categoria funcional	Gênero	2021 %	2022 %	2023 %
Diretoria	Homens	100	100	75
	Mulheres	0	0	25

### Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero | GRI 405-1

Categoria funcional	Gênero	2021 %	2022 %	2023 %
Gerentes	Homens	42,9	50,0	37,5
	Mulheres	57,1	50,0	62,5
Coordenadores	Homens	75,0	50,0	42,9
	Mulheres	25,0	50,0	57,1
Analistas	Homens	38,9	35,6	34,0
	Mulheres	61,1	64,4	66,0
Superintendente <sup>1</sup>	Homens	100	100	100
Estagiário <sup>1</sup>	Homens	0,0	0,0	100
<b>Total</b>	<b>Homens</b>	<b>47,2</b>	<b>45,5</b>	<b>40,3</b>
	<b>Mulheres</b>	<b>52,8</b>	<b>56,5</b>	<b>59,7</b>

<sup>1</sup>Não há mulheres nos cargos de superintendente e estagiário.



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

| GRI 405-1

Categoria funcional	Faixa etária	2021 %	2022 %	2023 %
Gerentes <sup>1</sup>	30 a 50 anos	85,7	50,0	62,5
	Acima de 50 anos	14,3	50,0	37,5
Coordenadores <sup>1</sup>	30 a 50 anos	80,0	83,3	87,5
	Acima de 50 anos	20,0	16,7	12,5
Analistas	Abaixo de 30 anos	33,3	31,1	28,0
	30 a 50 anos	61,1	62,2	66,0
	Acima de 50 anos	5,6	6,7	6,0
Superintendente <sup>2</sup>	30 a 50 anos	100	100	100
Estagiário <sup>3</sup>	Abaixo de 30 anos	0,0	0,0	100
<b>Total</b>	<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>22,6</b>	<b>22,6</b>	<b>20,8</b>
	<b>30 a 50 anos</b>	<b>66,0</b>	<b>62,9</b>	<b>65,3</b>
	<b>Acima de 50 anos</b>	<b>11,3</b>	<b>14,5</b>	<b>13,9</b>

<sup>1</sup>Não há empregados com faixa etária inferior a 30 anos.

<sup>2</sup>Não há superintendente com faixa etária inferior a 30 anos e nem superior a 50 anos.

<sup>3</sup>Não há estagiário com faixa etária entre 30 e 50 anos e nem superior a 50 anos.

### Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça<sup>1</sup>

| GRI 405-1

Categoria funcional	Faixa etária	2021 %	2022 %	2023 %
Gerentes <sup>2</sup>	Parda	0,0	0,0	12,5
	Branca	100	100	87,5
Coordenadores <sup>3</sup>	Preta	0,0	33,3	25,0
	Branca	100	66,7	75,0
Superintendente <sup>23</sup>	Branca	100	100	100
Estagiário <sup>23</sup>	Branca	0,0	0,0	100,0
	Preta	13,9	13,3	10,0
	Parda	13,9	13,3	20,0
Analistas	Branca	72,2	73,3	70,0
	Preta	11,3	14,5	12,5
	Parda	11,3	11,3	15,3
<b>Total</b>	<b>Branca</b>	<b>77,4</b>	<b>74,2</b>	<b>72,2</b>

<sup>1</sup> Não há indígenas ou amarelos em nenhuma das categorias funcionais.

<sup>2</sup> Não há empregados pretos.

<sup>3</sup> Não há empregados pardos.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Clientes

GRI 3-3 do tema Experiência e jornada do cliente, 2–25, F514

Os clientes CAIXA Capitalização são aqueles que já efetuaram compra de algum produto da Companhia e com os quais é possível estabelecer uma relação direta. Já os clientes novos vêm via agências e pontos de atendimento CAIXA, como as lotéricas e, portanto, a intermediação é realizada via empregados ou parceiros CAIXA.

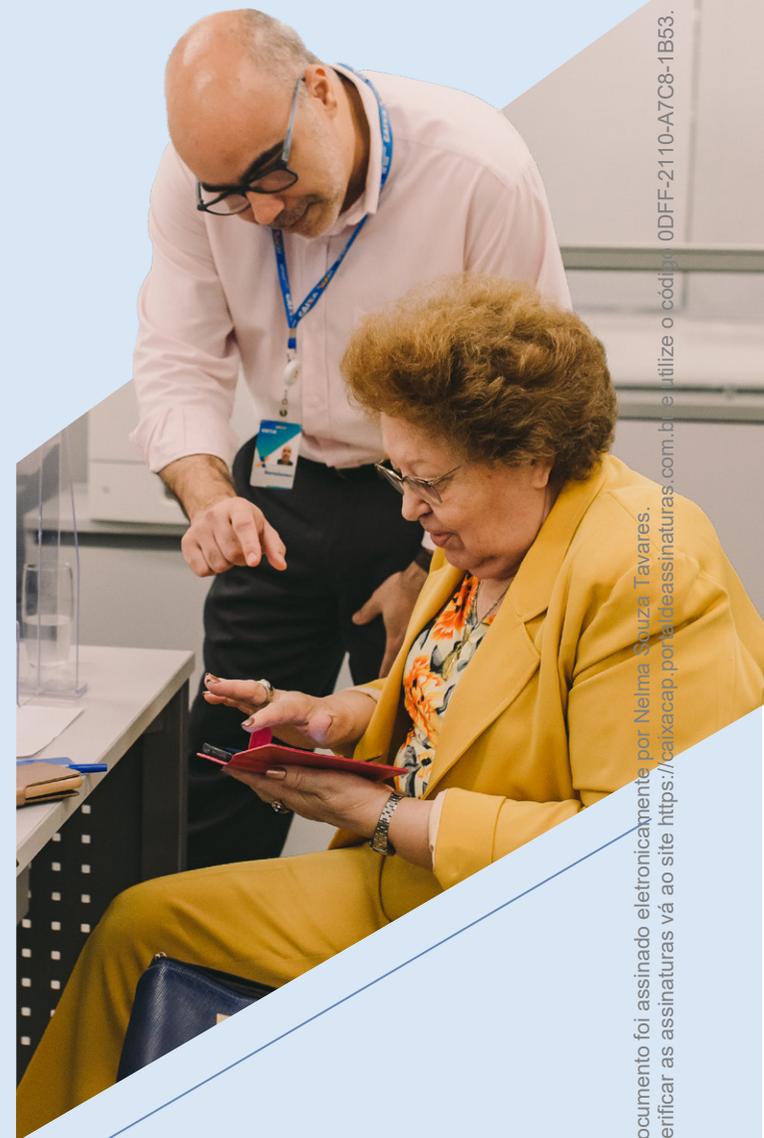
Para “melhorar continuamente a experiência do cliente” e “aumentar a eficiência operacional”, que são dois objetivos estratégicos da Companhia relacionados a esse público, são realizadas pesquisas de satisfação e aferidas mensalmente metas e indicadores, como índice de reclamação, índice de cancelamento e níveis de serviço. Um recurso foi contratado especialmente para acompanhar o resultado da pesquisa de satisfação e prover insumos para nortear a tomada de decisão na melhoria da jornada do cliente.

Para acompanhar essa jornada, a CAIXA Capitalização possui dois níveis de serviços: o primeiro é a Central de Relacionamento e o segundo, o NGR (Núcleo Geral de Reclamações), célula responsável pelo tratamento de todas as queixas

recebidas, independentemente do canal de procedência. Os dois níveis são realizados por fornecedores contratados, cujas performances são acompanhadas diariamente pela área de Operações e Tecnologia da Companhia para que as reclamações sejam resolvidas de forma amigável e o mais célere possível. Quando um problema é identificado, o diretor da área é acionado imediatamente e é formado um grupo de trabalho para solucionar a questão.

Um dos desafios do atendimento ao cliente ocorre em Uberlândia, local do call center da CAIXA Capitalização, onde há um percentual elevado de evasão de mão de obra. Para mitigar esse impacto foi estabelecido o regime de trabalho remoto para 80% (oitenta por cento) da operação, ampliando o perímetro de contratação e trazendo um diferencial de retenção para os atuais empregados.

A Gerência de Marketing monitora todas as publicações relacionadas à Companhia e está preparada para atuar, sempre que necessário, em qualquer veículo de comunicação ou informação que possa impactar a imagem da CAIXA Capitalização.





A Companhia possui ainda as Coordenações Jurídica e de Ouvidoria que atuam diretamente nas reclamações advindas dos canais de reclamação internos (SAC) ou de órgãos externos - Procon, Consumidor.gov. Sempre que possível e aceito pelos consumidores/clientes, a demanda é encerrada por meio de acordo, sempre conjugando os direitos do cliente e interesses da Companhia.

Nas hipóteses em que a discussão é judicializada, a Coordenação Jurídico atua de forma a reduzir os riscos, impactos financeiros e legais e proteger a imagem da Companhia nos litígios, sempre primando pelos direitos dos consumidores.

O atendimento aos clientes é realizado pela prestadora Algar, e são disponibilizados os canais de atendimento por voz (0800 e 4020), chat (para deficientes auditivos) e WhatsApp, todos os dias da semana, das 8h às 20h em dias úteis, e das 8h às 16h, aos finais de semana e feriados nacionais (Voz e WhatsApp), além do canal e-mail.

Dentre as melhorias implementadas para clientes em 2023, destaca-se o desenvolvimento e aplicação de novo layout para todos os formulários, visando uma melhor experiência e usabilidade. Após a mudança, os campos tornaram-se digitáveis diretamente no arquivo PDF, permitindo ao cliente digitalizar todos os dados diretamente no documento, além da possibilidade de assinar de forma digital.

O ano de 2023 também teve por objetivo repensar as estratégias quanto ao lançamento de novos produtos em 2024, ampliando o portfólio da Companhia: as séries especiais de pagamento único que oferecem um super sorteio no início da vigência e uma gama de produtos direcionados à pessoa jurídica, com tickets maiores, personalização para diferentes nichos de clientes pessoa jurídica, prazos variados e sorteios fixos.

## Autosserviço no WhatsApp

Em novembro de 2023, implementamos um módulo de autosserviço no canal digital (WhatsApp), em que o cliente e o empregado CAIXA conseguem obter informações sobre o título, como saldo, dados do resgate solicitado, número da sorte, receber formulário de resgate, data de carência, sem a necessidade de atendimento humano, o que torna a jornada mais simples.

Essa foi a primeira etapa de melhoria em desenvolvimento desse canal, que já tem uma segunda fase prevista para 2024, com mais opções de atendimento, com foco em otimizar a jornada e aumentar a satisfação do cliente e do empregado CAIXA.

**A Coordenação de Ouvidoria da Companhia atua diretamente nas reclamações advindas dos SAC e órgãos externos.**



# Satisfação

## Comunicação responsável sobre produtos

GRI 3-3 do tema Práticas de venda e comunicação transparente sobre o produto

Todo material cuja destinação seja o cliente, seja ele potencial ou já detentor de título de capitalização, é realizado de acordo com as normas da CAIXA Capitalização e da CAIXA Seguridade.

A rotina consiste na elaboração do material pela CAIXA Capitalização, com posterior análise pela Coordenação Jurídica, responsável pelo texto legal conforme norma da Susep, pela Coordenação de Riscos e Conformidade que revisa o conteúdo da peça e pela área de Produtos para que nenhuma informação esteja inconforme, perante as condições gerais do produto e normas legais vigentes.

Além disso, todo material ainda é analisado e aprovado pela CAIXA Seguridade que atua como uma segunda linha de checagem, mitigando riscos ao negócio. Nessa análise, incluem-se os documentos obrigatórios, como as condições gerais do produto e o kit de boas-vindas – documento disponibilizado por *e-mail* em até 24 horas após a venda do título de capitalização, que contém todas as características e detalhes do seu funcionamento, tais como sorteios, doações ou premiações, além

de todos os formulários e materiais de promoção, tais como *e-mail marketing*, *cards* para envio via mensageria e/ou *banners* específicos. A lógica de comunicação pode apresentar pequenas variações de acordo com os canais de distribuição.

Existe, ainda, a área logada do cliente, onde pode ser realizado o autoatendimento de consulta na página <https://www.caixaseguridade.com.br/Paginas/Capitalizacao.aspx>. Os canais de atendimento ao cliente externo, empregado Rede, Lotérico e CCA (Correspondente CAIXA Aqui) incluem contato telefônico pago, 0800 (SAC e Ouvidoria, em números distintos), *e-mail*, atendimento a deficientes auditivos via site e *WhatsApp*. Todos os canais são monitorados diariamente para identificar qualquer questão e resolvê-la prontamente.

Em fevereiro de 2023, foi criada uma estrutura na central de relacionamento com o cliente vi-

sando o alcance da excelência no atendimento, assim como atender ao novo Decreto 11.034/22, que regulamenta normas referentes ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) a serem obedecidas pelos fornecedores de serviços regulados pelo Governo Federal, como é o caso de alguns bancos, dentre eles a CAIXA.

Foram realizadas adaptações para ampliar o atendimento, que era realizado de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 20h, para atendimento também aos sábados, domingos e feriados, das 8h às 16h.

### Pesquisa CSAT

Em 2023, aplicamos a métrica CSAT nos canais de voz e digital, com o objetivo de medir a satisfação do cliente, após o atendimento realizado nos canais. Através de análises dessas respostas, conseguimos atuar em pontos de dor do cliente, dos processos e de atendimento, focando na melhoria contínua da jornada.



Autoatendimento de consulta  
<https://www.caixaseguridade.com.br/Paginas/Capitalizacao.aspx>



## Educação e inclusão financeira

GRI 3-3 do tema Educação e inclusão financeira

A CAIXA Capitalização é beneficiada indiretamente pela inclusão financeira realizada pela CAIXA que, há 163 anos, promove o desenvolvimento social no Brasil. A CAIXA identifica em seu portfólio de produtos e serviços o percentual de recursos alocados em iniciativas e setores que promovam a transição para uma sociedade mais justa e sustentável, classificando seu portfólio e volume de negócios a partir da colaboração com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o que, conseqüentemente, causa impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima. A Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA totalizou mais de R\$ 775 bilhões em negócios ao final de 2023.

Na CAIXA Capitalização, os produtos são desenvolvidos com o viés de educação financeira, assim como os projetos em que a Companhia atua. Os produtos tradicionais de capitalização são estímulos à educação financeira, uma vez

que encorajam os clientes a pouparem mensalmente, durante o prazo de vigência do produto, com o intuito de realizarem seus sonhos, através do montante acumulado ou, ainda, com a possibilidade de serem sorteados. Após o período contratado, todo o valor pago retorna para o cliente. Além disso, dado o valor baixo do ticket mensal ou único, que pode ser de R\$ 20 ou R\$ 30, a Companhia entende que é um produto de inclusão financeira para todos os brasileiros.

Em 2023 tivemos diversas iniciativas voltadas para o público interno, sendo 12 palestras realizadas pela Gerência Financeira com diversos temas de educação financeira e duas com palestrantes externos sobre cenário macroeconômico e nova reforma tributária. Além disso, durante os treinamentos para a força de vendas, tanto a educação quanto a inclusão financeira são assuntos permanentemente destacados na importância da fundamentação das vendas para os clientes.



O atendimento ao cliente teve seu horário de funcionamento ampliado, a fim de melhorar a comunicação.



## Relacionamento com órgão regulador

A Companhia obedece aos princípios da boa governança corporativa e às disposições do seu Estatuto Social e mantém relacionamento ético e transparente com órgão regulador ao qual é vinculada, a Superintendência de Seguros Privados (“Susep”), respeitando a legislação e a regulamentação aplicáveis.

Ainda de acordo com o Estatuto Social da Companhia, a área de relacionamento institucional com a Susep, órgão de controle e fiscalização das atividades da CAIXA Capitalização, é atribuída à Gerência de Governança que recebe as demandas do órgão e solicita às demais áreas internas os insumos para produzir a manifestação da Companhia, avaliando a adequação e completude das informações.



## Relacionamento com os acionistas

Como estabelecido em seu Código de Ética e Conduta, a Companhia conduz os negócios com independência e boa técnica, visando zelar por sua imagem e pelo patrimônio dos acionistas, obedecendo aos princípios da boa governança corporativa e às disposições do Estatuto Social da CAIXA Capitalização.

Os acionistas participam dos negócios indicando os membros para o Conselho de Administração eleitos na Assembleia Geral de Acionistas, realizada anualmente. Cabe ao Conselho prestar contas aos acionistas sobre o andamento das operações e seu alinhamento com o planejamento estratégico.



# Relacionamento com fornecedores

GRI 2-23

Todos os parceiros de negócios da CAIXA Capitalização passam por procedimento de análise de riscos, conhecido como diligência reputacional, conforme estabelecido pela Coordenação de Riscos e Conformidade e regido pela Norma de Diligência Reputacional.

As contratações são submetidas à diligência reputacional conduzida pela Coordenação de Riscos e Conformidade, observando não apenas as normas internas, como também a legislação vigente e as diretrizes da Susep. Esse processo garante a mitigação do risco reputacional nos relacionamentos com os parceiros, uma vez que permite conhecê-los antes do estabelecimento de uma relação. No ano de 2023, foram realizadas 94 diligências.

A CAIXA Capitalização busca parceiros de negócios que atuem, em sua essência, com princípios e regras semelhantes aos estabelecidos no Código de Ética e Conduta da Companhia. Por

isso, os diretores e colaboradores que participam de processos de seleção e/ou contratação desses parceiros devem realizar esses procedimentos de forma equitativa, observando critérios técnicos, profissionais e financeiros que sejam de caráter objetivo e não devem aceitar, em nenhuma hipótese, incentivos, comissões, gratificações, favores ou vantagens, bem como evitar qualquer comportamento que possa ser considerado inapropriado ou ilícito.

Para aquisição de bens, materiais ou contratação de serviços é realizada cotação de fornecedores pela Coordenação de Compras, com posterior verificação da reputação pela Coordenação de Riscos e Conformidade. Efetuando-se a contratação, os parceiros de negócios são obrigados, em cláusula expressa em contrato, a observarem as políticas e normas internas, principalmente o Código de Ética e Conduta e Política de PLD-CFT.



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

# IMPACTO SOCIOAMBIENTAL

- 55 Produto com viés socioambiental
- 56 Projetos com a comunidade
- 62 Ecoeficiência



## Produto com viés socioambiental

GRI 3-3 do tema Adicionalidade socioambientais em produtos

A Política de Sustentabilidade da CAIXA Capitalização, aprovada em 2022 e disponibilizada no site da CAIXA Seguridade, contempla diversos temas; dentre eles, os produtos com adicionalidades ESG.

Desde a sua concepção, em 2021, a Companhia já possui em seu portfólio o produto XCAP do BEM (mais informações em [Produtos, página 14](#)), inserido na modalidade filantropia premiável.

O produto de filantropia premiável é uma das modalidades de títulos de capitalização regula-

mentada no Brasil. O seu funcionamento é simples: ao comprar um título dessa modalidade, o cliente cede o direito de resgate para uma instituição filantrópica, especificada no ato da compra.

Os produtos de filantropia premiável são regulados pela Susep e, de acordo com os normativos, só podem ser direcionados às instituições que tenham o CEBAS (Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social) há mais de cinco anos.

A Companhia possui em seu portfólio o produto XCAP do BEM, inserido na modalidade filantropia premiável. Assim, ao comprar um título dessa modalidade, o cliente cede o direito de resgate para uma instituição filantrópica.

O XCAP do BEM faz parte do portfólio de sustentabilidade da CAIXA Seguridade.

## Projetos com a comunidade

Os projetos desenvolvidos pela CAIXA Capitalização têm foco no desenvolvimento das comunidades localizadas no entorno do escritório, no centro do Rio de Janeiro, além de ações com abrangência nacional. A prioridade é o atendimento a grupos minoritários e/ou em situação de vulnerabilidade.

Parte dos projetos é realizada através da utilização de incentivos fiscais, como Lei Rouanet, Leis de Incentivo ao Esporte, ao Audiovisual, Fundo do Idoso e Fundo da Infância e da Adolescência, Pronas e Pronon e parte realizada com investimentos diretos.

Em 2023, a Companhia investiu mais de R\$ 2,2 milhões em projetos de sustentabilidade, sendo R\$ 220,8 mil com investimentos diretos e R\$ 2,0 milhões com projetos incentivados.

A sustentabilidade está inserida como um dos valores da Companhia desde a sua concepção, em 2020. Além disso, em 2023 optou-se por destacar o tema dentro do *Balanced Scorecard* de 2024/2028, com o objetivo estratégico de "Diversificar Práticas Socioambientais".

A Companhia atua com foco em cinco pilares, a saber:



Educação Financeira



Preservação e Cuidados com o Meio Ambiente



Cultura e Educação



Esporte e Lazer



Inclusão Social e Empregabilidade



R\$ 220,8  
mil investidos em  
projetos de sustentabilidade  
de forma direta

R\$ 2 milhões  
investidos  
em projetos de sustentabilidade  
através de projetos incentivados



## Algumas das nossas ações em 2023:

### Projeto Mulheres de Favela no Complexo da Penha

O Projeto Mulheres de Favela, realizado pela CAIXA em parceria com a Oscip Instituto da Criança e a Cufa, teve a participação da CAIXA Capitalização.

Realizado entre os meses de março e maio no Complexo da Penha no Rio de Janeiro, o projeto contemplou um curso de formação em design de sobancelhas, incluindo todo o material para 50 mulheres em situação de vulnerabilidade social. O objetivo foi oferecer uma alternativa viável de mudança de realidade das participantes, suas famílias e, em maior escala, das comunidades em que estão inseridas.

Ao final do curso, todas as alunas ganharam um kit para poder trabalhar, com intuito de estimu-

lar a geração de renda, por meio da prestação de serviços.

Dentre as ações nas quais a Companhia esteve envolvida, pode-se destacar o trabalho de mentoria oferecido após a realização do curso de capacitação. Nos seis meses seguintes, a facilitadora do curso prestou apoio e orientação às alunas pelo *WhatsApp*, ofertando suporte para tirar dúvidas sobre as técnicas disseminadas.

O grupo participante foi composto de 100% do público do gênero feminino (autodeclaradas), 69% delas solteiras e 50% residentes do Complexo da Penha, sendo 46% mulheres pretas, 46% mulheres pardas e 8% brancas.



46% do grupo participante possui ensino médio completo e apenas 4% possuem superior completo, enquanto as demais participantes não concluíram o ensino básico. Em paralelo, 77% não exerce atividade remunerada e, dentre as que exercem, 15% estão ligadas a trabalhos

eventuais não formalizados. Contudo, a pesquisa revelou que 62% destas mulheres são as únicas responsáveis pelo sustento da família. Este resultado aponta a efetividade do projeto ao incidir sobre um público notadamente vulnerável economicamente.

**O projeto em números:**



**12 horas-aula**



**1 evento** de lançamento



**50 kits** distribuídos



**50 mulheres** formadas



**6 meses** de acompanhamento



Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



## Café da manhã na Cinelândia

Foi oferecido um café da manhã especial de Páscoa para 300 pessoas em situação de rua da Cinelândia, no centro do Rio de Janeiro, além de brincadeiras, diversão e distribuição de chocolates para aproximadamente 100 crianças em uma ocupação próxima à sede da Companhia, na região portuária.

## Projeto Lá Vem História

A CAIXA Capitalização, em parceria com a Oscip Parceiros da Educação Rio, patrocinou o projeto “Lá Vem História - Arte e Cultura nas Escolas” no ano de 2023, com utilização de incentivo fiscal para apoio à cultura. Desenvolvido para atender 25 escolas da rede pública de ensino do município do Rio de Janeiro durante o ano letivo de 2023, com mediações de leitura, oficinas artísticas e eventos culturais para mais de 8.000 alunos da rede pública. O projeto alcançou a premiação de terceiro lugar como Destaque de Capitalização no prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Complementar e Capitalização, realizado pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNSEG). Diante do sucesso, alcance e retorno social, o patrocínio foi renovado para 2024.

### O projeto em números:



**16 mediadores** de leitura



**33 artistas**



**7 contrapartidas** sociais



**960 livros** doados



**192 turmas** de Educação Infantil e Ensino Fundamental



**8.016 alunos** impactados



**25** escolas públicas do município do Rio de Janeiro atendidas pelo projeto Lá Vem História

## Ação socioambiental no Hospital Nossa Senhora do Loreto

Em parceria com o Instituto da Criança, a ação promoveu a conscientização sobre a importância da preservação ambiental e da contribuição de todos para a proteção dos recursos naturais no Hospital Municipal Nossa Senhora do Loreto, na Ilha do Governador, referência no atendimento de crianças com lábio leporino. Os 25 colaboradores participantes doaram uma manhã de trabalho para proporcionar atividades práticas e educativas, como o plantio de mudas, a limpeza de áreas verdes e a participação em programas focados na preservação do meio ambiente. Também ocorreu uma ação paralela voltada para as crianças que foram envolvidas em um jogo de tabuleiro gigante chamado Caminho das Águas, em que a criança decidia o destino de um rio, de acordo com a qualidade da água. Além disso, foram doadas 146 latas de leite especial para serem distribuídas às famílias atendidas pela Instituição.

### A ação em números:



**25** voluntários



**80** lanches distribuídos



**146** latas de leite especial doadas



**50** mudas doadas para as famílias



**300** mudas plantadas



A ação socioambiental ocorreu em parceria com o Instituto da Criança, promovendo a conscientização sobre a importância da preservação ambiental e da contribuição de todos para a proteção dos recursos naturais.



## Voluntariado

Reforçando o valor da sustentabilidade previsto em sua estratégia desde a concepção da Companhia, a CAIXA Capitalização apoia e incentiva o voluntariado em ações que promovam a cidadania, a inclusão social, a responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Além destas ações, em 2023, houve o aumento do número de horas dedicadas ao trabalho voluntário, de 100 para 200 horas, com mais de 40 colaboradores participando das ações socioambientais patrocinadas pela Companhia.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Em 2023, além das ações mencionadas acima, diversas outras foram realizadas por voluntários e pela CAIXA Capitalização a saber:

-  Campanha do Agasalho, com arrecadação e doação de **50 peças**.
-  Arrecadação e doação de **23 lenços para o Hospital Federal de Ipanema** para mulheres em tratamento de câncer.
-  Doação de sangue para o Hemorio – **6 voluntários**.
-  Distribuição de **100 cestas de Natal** em Uberlândia (MG) e **100 cestas em Paulista** (PE).
-  Ação de Natal com ceia e presentes para **100 crianças** da comunidade da Pedra Lisa (RJ) com a ONG Sparta Rio.
-  Realização de evento para entrega de presentes de **Natal para 1.300 crianças** com ONG AMS – Associação dos Moradores de Samambaia em Brasília (DF).
-  Coleta e doação de **42 quilos de tampinhas e lacres** para o projeto Rio Eco Pets.
-  Aprovação e contratação do projeto de apoio ao esporte da **Escolinha de Futsal da ONG Sparta Rio**.
-  Aprovação e contratação do projeto social com incentivo audiovisual de cinema móvel – **Cine CAIXA Cap**.
-  Aprovação e contratação do projeto social **Espaço do Saber e Independência Ambiental** em Petrópolis (RJ).

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



## Ecoeficiência

O escritório da Companhia está localizado em um prédio ecoeficiente, o Edifício Aqwa Corporate, que possui a certificação Leed® GOLD, atestando ter pré-requisitos de sustentabilidade em um alto nível de exigência. O projeto incorpora as condições climáticas específicas, estabelecendo uma estratégia de auto-sombreamento para as fachadas do edifício, bem como fornecendo proteção solar e coberturas eficazes em todos os principais espaços públicos de circulação e comodidades ao ar livre. O edifício comercial Aqwa Corporate é um *Green Building*, com Certificação Leed® GOLD, um selo para edifícios sustentáveis, desenvolvido nos Estados Unidos pelo **U.S. Green Building Council (US-GBC)**, que avalia o desempenho ambiental do empreendimento imobiliário e seus imóveis comerciais como um todo. Ele foi projetado e construído para garantir sua eficiência no uso de recursos, reduzir os impactos negativos causados pela sua construção, além de assegurar uma melhor qualidade de vida aos seus ocupantes.

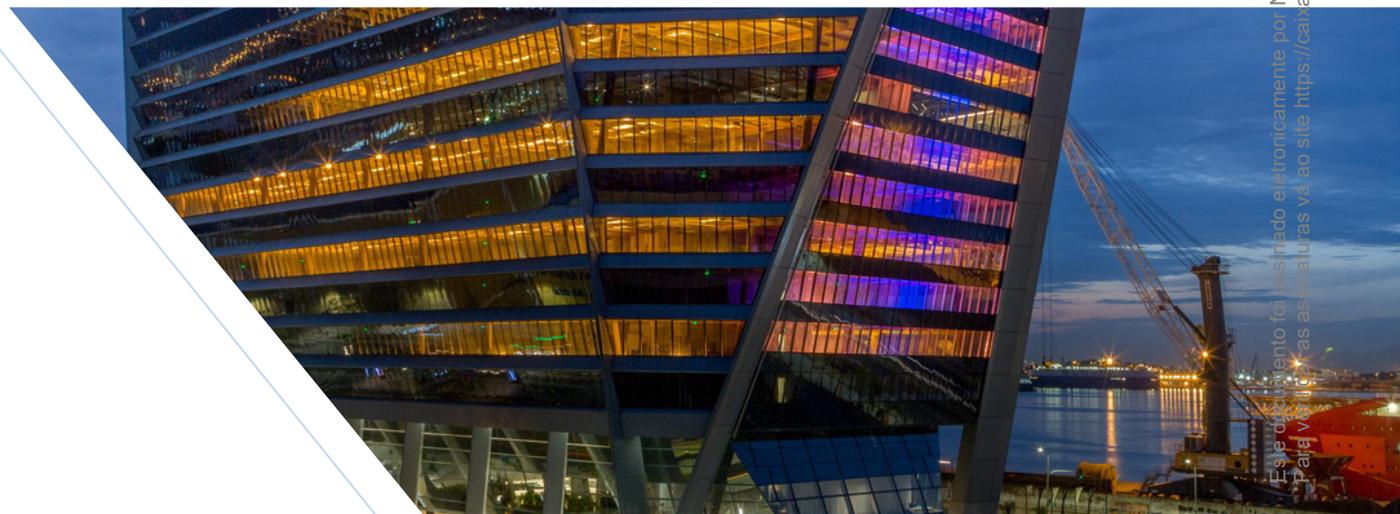
Para compensar o resíduo dos gases de efeito estufa ainda emitidos pela CAIXA Capitalização (42 toneladas), foi realizada a compra de créditos de carbono. Além disso, há um projeto socioambiental, desde 2021, que incentiva a coleta de tampas

plásticas coloridas para doação ao projeto Rio Eco Pets. Em 2023, foram retirados do lixo, arrecadados e enviados ao projeto 42 quilos de plástico.

### Inventário de Gases de Efeito Estufa

Em 2023, foi realizado o inventário de gases de efeito estufa da Companhia, referente ao ano de 2022. Devido ao tamanho do escritório, a ecoeficiência do edifício que ocupamos, a política de *home office*, a quantidade emitida e não compensada, de acordo com o *GHG Protocol Brasil*, foi de 42T de CO<sub>2</sub>.

Na sequência, foram neutralizadas 42 toneladas de emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa) dos escopos 1, 2 e 3 referentes ao ano anterior, com a compra de créditos de carbono para apoio do projeto *Terrus Carbon Coffee*. Por esse motivo, a Companhia recebeu o selo CO<sub>2</sub> Neutro e continuará realizando e aprimorando esse tipo de iniciativa, visando minimizar os impactos sobre o meio ambiente.



# 6

## DESEMPENHO

- 64 Resultados comerciais
- 65 Resultados financeiros

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
interativo

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Resultados comerciais

O segmento de capitalização na CAIXA totalizou R\$ 1,4 bilhão em arrecadações de recursos no ano de 2023, crescimento de 92,6% em relação a 2022, com destaque para o desempenho da modalidade de pagamento mensal, que cresceu 118,2% no mesmo período e representou 59,8% do total arrecadado.

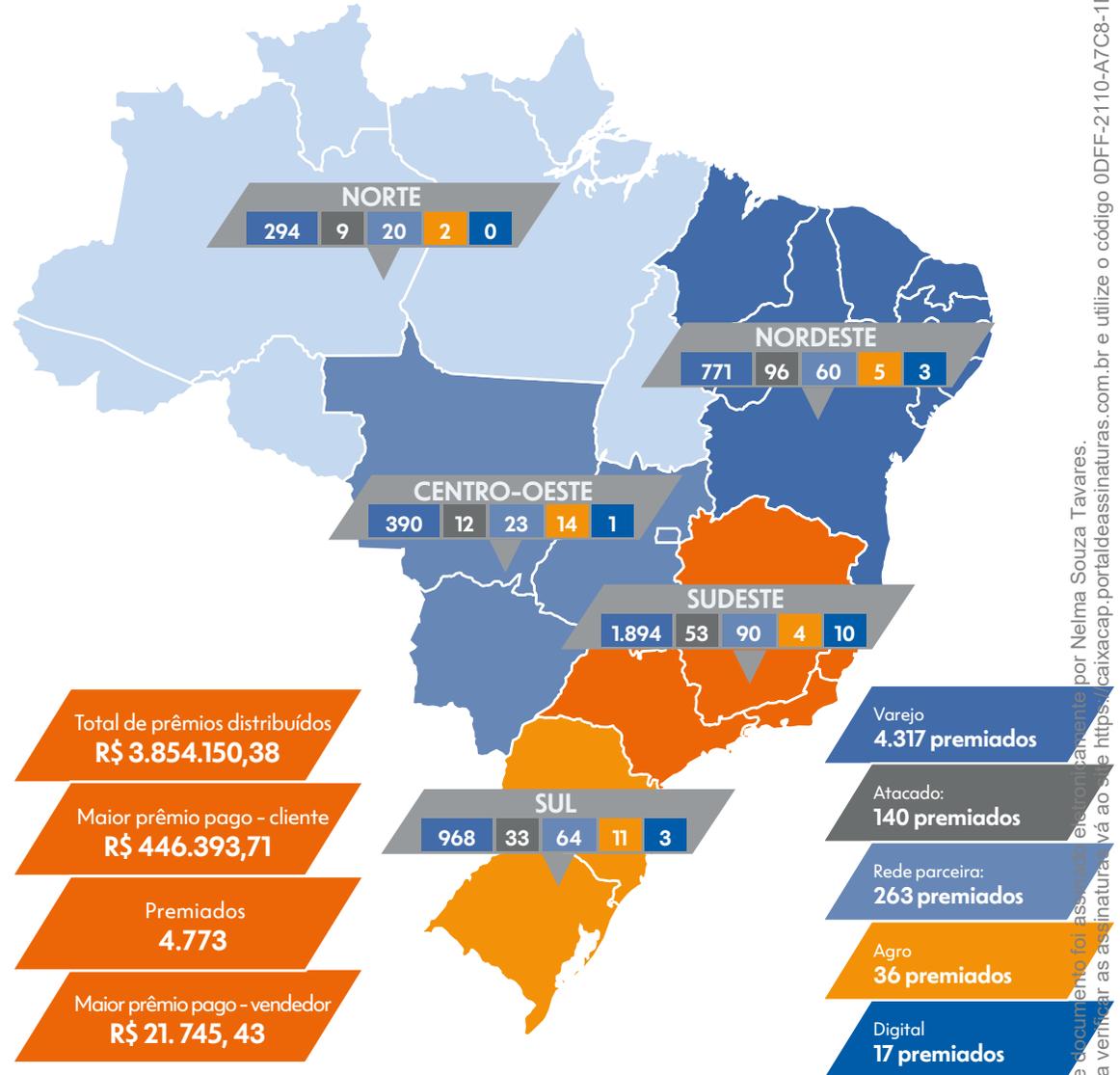
A CAIXA Capitalização finalizou o ano com mais de 2,7 milhões de clientes ativos. Foram realizadas diversas ações comerciais, com a distribuição de mais de 13 mil brindes à rede de atendimento e realização de eventos, com destaque para: quatro Experiências CAIXA CAP mensais, uma Experiência CAIXA CAP Destaques do Semestre, uma Experiência CAIXA CAP Destaques do Ano e mais de 20 Experiências Regionais.

Desde a implementação da nova estratégia da CAIXA Seguridade, com a criação da nova CAIXA Capitalização, em julho de 2021, foram sorteados 7.125 clientes, premiados com mais de R\$ 6,6 milhões. Em 2023, 4.773 clientes foram premiados, no montante de R\$ 3,85 milhões.

**No ano de 2023, ocorreram os dois melhores meses de vendas históricas da Companhia: agosto, com R\$ 80,3 milhões, e setembro, com R\$ 76,6 milhões.**

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

## TOTAL DE PREMIADOS CAP GANHADOR DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023



Foram mais de R\$ 5 milhões em prêmios pagos desde julho de 2021, contemplando 7.125 clientes sorteados, entre pessoas físicas e jurídicas.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Resultados financeiros

GRI 3-3 do tema Desempenho econômico-financeiro

A receita líquida com títulos de capitalização totalizou R\$ 482 milhões em 2023, 67,7% maior do que no ano anterior, devido ao aumento dos recursos arrecadados que representam 4,8% de participação nos negócios de acumulação da CAIXA Seguridade. Destaca-se em 2023 o aumento no fluxo proveniente de produtos de pagamento mensal (crescimento de 118,2% no período), já que a Companhia promoveu o lançamento de novos produtos, com valores diversificados nas modalidades de pagamento único e mensal.

## Recursos Arrecadados – CAIXA Capitalização

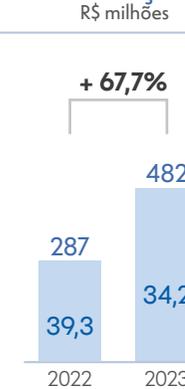


● Pagamento Mensal (PM) ● Pagamento Único (PU)

O resultado operacional aumentou na mesma proporção da receita, chegando a R\$ 278 milhões. Já o lucro líquido do exercício somou R\$ 168 milhões, 63,2% superior ao de 2022.

A relação entre a receita líquida e a arrecadação total com títulos de capitalização (taxa média) reduziu em 2023, reflexo do aumento no volume de arrecadação de títulos de pagamento único que necessitam de maior nível de provisionamento para resgate.

## Receita Líquida - Capitalização % Arrecadação Bruta



## Valor econômico direto gerado e distribuído | GRI 201-1

	2021 <sup>1</sup>	2022	2023
Valor adicionado a distribuir	58.587.190	287.443.654	481.972.509
Receita líquida	58.587.190	287.443.654	481.972.509
Valor econômico distribuído	16.706.514	140.885.723	293.612.227
Pessoal (remuneração e benefícios)	8.816.541	13.010.921	17.385.557
Impostos, taxas e contribuições	6.897.256	87.742.303	138.352.513
Juros sobre capital próprio e dividendos	992.717	40.132.500	137.874.157
<b>Valor econômico retido</b>	<b>41.880.676</b>	<b>146.557.931</b>	<b>188.360.282</b>

<sup>1</sup>As operações foram iniciadas em julho/2021.

# 7

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DO GRI

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
Interativo 

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	CAIXA Capitalização relatou com base nas Normas GRI para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
----------------	----------	-------------

## CONTEÚDOS GERAIS

### A organização e suas práticas de relato

GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	Página 13. A sede se localiza em Santo Cristo, no Rio de Janeiro (RJ).
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 6. O relatório refere-se apenas a Caixa Capitalização.
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 6. A data de publicação do relatório é 30 de junho de 2024.
	2-4	Reformulações de informações	Esse será o primeiro relatório com base na metodologia GRI.
	2-5	Verificação externa	Não será realizada asseguração.

### Atividades e trabalhadores

GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Página 12. A CAIXA Capitalização atua no setor de seguros privados, exclusivamente com títulos de capitalização. A cadeia de fornecedores da CAIXA Capitalização é ampla, sendo que, para a comercialização dos seus produtos, dois fornecedores são fundamentais. A Icatu, com o contrato do BPO, terceiriza as atividades de operações e TI, enquanto a Algar é contratada para a Central de Relacionamento com o Cliente. Quanto às entidades <i>downstream</i> da organização e suas atividades, clientes e parceiros comerciais estão envolvidos. Eles são responsáveis pela distribuição e comercialização dos títulos de capitalização nas agências CAIXA lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui.
	2-7	Empregados	Página 38.



Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Atividades e trabalhadores</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 38. Ao todo, a Companhia possui 8 trabalhadores que não são empregados, sendo quatro diretores estatutários, dois jovens aprendizes, um estagiário e uma copeira. São empregados com vínculo de emprego nos moldes da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A metodologia utilizada para compilar esses dados é a contagem por cabeça.
<b>Governança</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	Páginas 19, 20, 21, 23, 24 e 25.
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 19. É relevante para a Companhia que todos estejam alinhados aos seus valores, descritos a seguir: atitude de dono; confiança; foco em pessoas; inovação; simplicidade; sustentabilidade; e transparência.
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	O Presidente da Companhia não exerce outra função executiva na Companhia.
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 19.
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 33. A Companhia possui um Diretor de Riscos e Controles Internos, eleito pelo Conselho de Administração, que tem como uma de suas funções, conforme previsto no Estatuto Social da Companhia, informar periodicamente e, sempre que considerar necessário, os órgãos de administração e o Comitê de Riscos e <i>Compliance</i> , quaisquer assuntos materiais relativos a controles internos, conformidade e gestão de riscos. A área de Sustentabilidade, responsável pelo processo, faz o reporte à Diretoria Executiva que participa da gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas.
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 7.
	2-15	Conflitos de interesse	Páginas 13 e 30.
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Página 32.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	A Companhia, atualmente, não adota medidas para incentivar o conhecimento sobre o desenvolvimento sustentável do Conselho de Administração e dos seus Comitês de Assessoramento.	

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Governança</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A Companhia, atualmente, não adota avaliação de desempenho do Conselho de Administração.
	2-19	Políticas de remuneração	Página 26.
	2-20	Processos para determinação da remuneração	Página 26. Após envio da proposta pela Gerência de Recursos Humanos inicia o processo de análise pelos órgãos de governança envolvidos no processo da Proposta de Remuneração Global Anual. A matéria é submetida à análise e aprovação dos acionistas desde a constituição da Companhia.
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 4.
	2-23	Compromissos de política	Páginas 26, 31 e 53.
	2-24	Incorporação de compromissos de política	A CAIXA Capitalização não possui compromissos políticos inerentes à sua atividade comercial.
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	A concepção, revisão, operação e melhoria dos mecanismos de queixas são desenvolvidos considerando <i>benchmarks</i> , melhores práticas de mercados e ferramentas próprias disponíveis no mercado e avaliadas pelas diversas áreas da Companhia.  O Jurídico possui sistema de acompanhamento processual que captura novas ações judiciais, antes mesmo da citação da Companhia. Isso permite atuação eficaz, aumentando a possibilidade do problema ser resolvido de forma mais célere.
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 26. A Gerência de Recursos Humanos é o ponto focal dos colaboradores para solução de problemas e esclarecimentos de dúvidas.
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	A Companhia não foi condenada ao pagamento de multa por violação de qualquer norma e/ou regulamento.
	2-28	Participação em associações	Através de seus diretores, a Companhia se faz presente na Diretoria e no Comitê de Riscos da FENACAP.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Engajamento com os stakeholders</b>		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i> <p>Atualmente a Companhia possui diversos canais e modelos diferenciados de comunicação com seus <i>stakeholders</i>, mas ainda não é um processo estabelecido corporativamente. Comunicamo-nos com os seguintes <i>stakeholders</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Acionistas – Conselhos e Comitês;</li> <li>◆ Clientes e força de vendas – pesquisa;</li> <li>◆ Fornecedores – alinhamento;</li> <li>◆ Colaboradores – canais diversos de comunicação;</li> <li>◆ Parceiros – reuniões de alinhamento;</li> <li>◆ Órgão Regulador – ofícios;</li> <li>◆ ONGs OSCIPs – alinhamento;</li> <li>◆ Mercado – reuniões CNSEG e FENACAP.</li> </ul> <p>Com relação aos clientes e força de vendas, realizamos a pesquisa no atendimento com o intuito de aprimorar continuamente o processo. Como o processo ainda não foi estabelecido corporativamente, esse ponto deve ficar registrado para futuras melhorias.</p>
	2-30	Acordos de negociação coletiva <p>100% dos colaboradores estão cobertos em acordos de negociação coletiva.</p>
<b>TEMAS MATERIAIS</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais <p>Página 7.</p>
	3-2	Lista de temas materiais <p>Página 7.</p>
<b>Desempenho econômico-financeiro</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais <p>Páginas 8 e 65.</p> <p>Dentre as políticas referentes aos temas materiais, há a Política de Distribuição dos Dividendos a e Política de Retenção de Talentos.</p> <p>Não há ações para gerenciar impactos negativos, mas há para impactos positivos reais e potenciais, sendo elas a criação de políticas, normas e treinamentos. Os processos utilizados para rastrear a eficácia das ações estão sendo implementados. Para isso, a Companhia realiza um acompanhamento mensal dos resultados, ferramentas para a avaliação dos colaboradores e indicadores financeiros. Como aprendizados, a Companhia realiza uma revisão constante a fim de ajustar possíveis desvios que possam impactar seus resultados.</p> <p>Atualmente, os gestores responsáveis estão em fase de validação para a aprovação das metas e políticas.</p>

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Desempenho econômico-financeiro</b>			
GRI 201: Desempenho econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 65.
<b>Governança corporativa, ética e integridade</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	<p>Páginas 8, 19 e 28.</p> <p>Dentre as políticas referentes aos temas materiais, há a Política de PLD, Política de Conformidade, Código de Ética e de Conduta e Cartilha da Integridade.</p> <p>Como medidas para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais, há as diligências reputacionais, os treinamentos e normativos sobre os temas de Conformidade, Pareceres de Risco e Controles Internos. Todas as ações são tomadas pela Comissão de Ética e de Conduta, deliberações relacionadas ao tema são conduzidas pelo Comitê de Riscos e Compliance, além da normatização referente aos temas de ética e integridade.</p> <p>A eficácia do ambiente de controles da Companhia é monitorada através do <i>Dashboard</i> de Riscos e Controles. Além disso, o Canal de Denúncias é acompanhado periodicamente através dos indicadores de relatos. Podemos rastrear a eficácia das ações através das análises de PLD e suas comunicações ao COAF.</p> <p>Dentro do planejamento estratégico da Companhia temos o objetivo estratégico de "Fortalecer a governança e o sistema de controles internos", que será medido através do grau de maturidade da Companhia com relação ao IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa). A companhia está aplicando aprendizados operacionais e de direcionamento estratégico para uma melhoria contínua na revisão.</p> <p>Os gestores responsáveis validam o resultado do mapeamento dos controles sob sua gestão, assim como os planos de ação para cada risco sem controle ou controle não eficiente.</p>
GRI 205: Combate à corrupção	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Nossa operação (venda de títulos de capitalização) não está sujeita a riscos de corrupção. Possuímos mapeados na nossa matriz de riscos um risco relacionado à corrupção.
GRI 205: Combate à corrupção	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<p>Página 29.</p> <p>100% dos colaboradores e dos parceiros de negócios foram comunicados e capacitados em combate à corrupção. No caso de membros dos órgãos de governança, todos foram comunicados, porém a capacitação está prevista para acontecer em 2024-2025.</p>
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve registros de corrupção.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
		<p>Páginas 8, 39 e 43.</p> <p>Para rastrear a eficácia das ações, a CAIXA Capitalização tem como processos as pesquisas, a revisão e a atualização das normas regularmente, além do uso de indicadores. Desde 2022, no planejamento estratégico, temos os valores da Companhia, além de objetivos estratégicos na perspectiva "aprendizado e crescimento" de "Promover o conhecimento do corpo funcional e da força de vendas", com as mesmas metas e indicadores aferidos, como: quantidade de horas de treinamentos para os colaboradores. Além disso, com a pesquisa do GPTW e outros indicadores que são medidos, a Companhia consegue desenvolver um plano de ação para tratar de pontos específicos.</p> <p>Dentre os aprendizados, há a avaliação de desempenho, a melhoria de alguns benefícios para os colaboradores e a Universidade Corporativa disponível para todos. O <i>feedback</i> realizado com os colaboradores ocorre anualmente durante o processo da pesquisa de clima, que inicia com a pesquisa, depois análise das informações e construção do plano de ação para mitigação dos impactos negativos.</p>
GRI 401: Emprego	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial
	401-3	Licença maternidade/paternidade
GRI 404: Capacitação e educação	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira
<b>Igualdade, diversidade e inclusão</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
		Páginas 8 e 44.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Igualdade, diversidade e inclusão</b>		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados Páginas 45 e 46. Não possuímos autodeclaração de cor ou raça dos membros dos órgãos de governança da Companhia e a Companhia atualmente não tem a quantidade de colaboradores obrigatória para atender a obrigatoriedade de contratação de PcD.
GRI 406: Não discriminação	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas Não ocorreram casos de discriminação na Companhia.
<b>Práticas de venda e comunicação transparente sobre o produto</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais Páginas 8 e 49. Atualmente, temos uma Política de Conduta no Relacionamento com o Cliente. Além disso, temos no contato inicial com nossos clientes as políticas/compromissos do nosso balcão de vendas da CAIXA. Todo o material de comunicação com a Rede CAIXA e/ou cliente deve ser, obrigatoriamente, analisado e aprovado pelas áreas de Produtos, Comercial e Marketing da CAIXA Seguridade (acionistas). Para rastrear a eficácia das medidas, é feito um acompanhamento do volume de vendas por unidade CAIXA e atingimento das metas, além das questões relacionadas a reclamações/CRC/Ouvidoria e Jurídico. No planejamento estratégico, temos os objetivos estratégicos de "Otimizar o resultado da Companhia, visando a sustentabilidade do negócio" e "Promover o conhecimento do corpo funcional e da força de vendas", com as mesmas metas e indicadores aferidos mensalmente, são eles: vendas novas de produtos PM (Pagamento Mensal) e PU (Pagamento Único), bem como indicador de quantidade de treinamentos mínimos da força de venda CAIXA. É feito um acompanhamento do progresso dos indicadores estratégicos desde o primeiro planejamento estratégico da Companhia. Com a maturidade da Companhia e do time comercial, realizamos periodicamente a revisão dos materiais de capacitação, analisamos a dispersão de resultados da Rede CAIXA e atuamos com ações mobilizadoras de vendas para superação das metas. Os <i>stakeholders</i> participam do processo por meio de reuniões constantes com a CAIXA Seguridade, agendas de trabalho e capacitação com a Rede e eventos corporativos com a divulgação da Marca e produtos.
GRI 417: Marketing e rotulagem	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços Não houve casos de não conformidade das peças de marketing.
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing Não houve casos de não conformidade das peças de marketing.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Privacidade e segurança de dados</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	<p>Páginas 8 e 35.</p> <p>Atualmente, possuímos um Guia de Boas Práticas de Privacidade e Proteção de Dados, Compromisso no Código de Ética e Conduta, Política de Privacidade Interna, Norma de Proteção de Dados, Manual de Gestão de Incidentes de Privacidade, Aviso de Privacidade de Clientes, Aviso de Privacidade de Colaboradores e Aviso de Privacidade de Parceiros de Negócios. Além disso, há a Política de Segurança Cibernética, Política de Segurança da Informação, Política de Segurança da Informação para Parceiros de Negócios e Norma de Classificação e Proteção da Informação.</p> <p>A Companhia age com transparência com os titulares de dados pessoais, com os quais possui relacionamento, informando de forma clara as práticas de tratamento de dados pessoais, seus direitos e como exercê-los. Além disso, realiza investimentos contínuos para garantir a segurança das informações, conforme melhores padrões de mercado.</p> <p>Não possuímos medidas para gerenciar os impactos positivos. Entretanto, as ações relacionadas ao tema ajudam no fortalecimento de uma relação de confiança com o cliente.</p> <p>Anualmente, é realizada uma auditoria de segurança da informação a fim de se avaliar a aderência da estrutura de segurança com as melhores práticas de mercado. Adicionalmente, emitimos um relatório anual de incidentes de segurança cibernética em atendimento à Circular Susep nº 638/21.</p>
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Até o momento a Companhia não recebeu qualquer tipo de queixa de clientes ou autoridades reguladoras inerentes ao tema em questão. Também não registrou qualquer vazamento, furto ou perda de dados de clientes.
<b>Adicionalidade socioambientais em produtos</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Páginas 8 e 55.
GRI G4	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	Página 15.

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Educação e inclusão financeira</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI G4	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas
<b>Gestão de riscos</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
<b>Experiência e jornada do cliente</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

# 8

## ANEXO TABELA SUSEP

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixaacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.

Sumário  
interativo

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixaacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



# Tabela Susep

## Tabela GVR - Governança dos riscos de sustentabilidade

Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual

Deve ser descrito o papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep 666, de 27 de junho de 2022 e na Resolução CNSP 416, de 20 de julho de 2021.

### Detalhamento das informações

<p>(a) Descrição da forma pela qual o Conselho de Administração, Diretoria Executiva, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.</p>	<p>Os Riscos de Sustentabilidade foram avaliados pela CAIXA Capitalização por meio do estudo de materialidade (conforme o que é facultado pelo artigo 3º da Circular Susep 666/2022, em seu parágrafo 3º) e classificados como imateriais. Não obstante, a Companhia possui estes riscos mapeados e segue acompanhando-os junto às demais categorias de riscos, no contexto geral do Sistema de Controles Internos (SCI) e da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), conforme disposto na própria circular Susep 666/2022, em seu artigo 4º. Assim como as demais categorias de riscos, os riscos de sustentabilidade são revisitados e reavaliados anualmente e, caso sejam considerados materiais, devem ser reportados para o Diretor de Riscos e Controles Internos, Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Compliance, Comitê de Auditoria, e por fim, para o Conselho de Administração, seguindo os mesmos critérios adotados para os demais riscos. Adicionalmente, os assuntos relacionados aos eventuais riscos de sustentabilidade que possam afetar o atingimento dos objetivos estratégicos da empresa são discutidos regularmente com as áreas de 1ª linha e com a própria Coordenação de Sustentabilidade. Cabe destacar que o assunto Sustentabilidade permeia as discussões do Planejamento Estratégico, especialmente em relação à definição dos temas materiais na Companhia.</p>
<p>(b) Descrição do papel do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.</p>	<p>Os eventuais riscos de sustentabilidade são tratados em conjunto com os demais riscos mapeados pela Companhia e, quando identificados, são reportados aos diversos órgãos de governança e de assessoramento.</p> <p>Nestes casos, caberá ao Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Diretor responsável pelos Controles Internos e Comitê de Riscos e Compliance avaliar a Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e o Sistema de Controles Internos (SCI) e, quando necessário, solicitar informações adicionais ou propor ajustes, com base em suas experiências e melhores práticas de mercado.</p> <p>Riscos relacionados ao assunto sustentabilidade, como diversidade e inclusão, catástrofes, conflitos sociais, afastamento de colaboradores e/ou clientes por motivo de pandemias etc. são listados na categoria de riscos estratégicos (independentemente de sua severidade para a Companhia), cabendo à Diretoria Executiva, monitorá-los e avaliá-los.</p>



## Tabela GVR - Governança dos riscos de sustentabilidade

### Detalhamento das informações

(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar Conselho de Administração, Diretoria Executiva, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.

As instâncias responsáveis por subsidiar o Conselho de Administração, Diretoria Executiva, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos e Compliance na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade são as mesmas definidas e utilizadas para gerir as demais categorias/tipos de riscos. A Companhia utiliza o modelo das Três Linhas do IIA (Institute of Internal Auditors) também conhecido no Brasil como Instituto dos Auditores Internos.

#### Nível Operacional

Cabe aos donos dos processos, riscos e controles informar qualquer mudança nos processos e novos riscos identificados, bem como avaliá-los com o auxílio da 2ª linha. As pautas relacionadas a riscos, conformidade e sustentabilidade são promovidas por meio de ações de acultramento e, no dia a dia, são reiteradas durante as discussões relativas aos temas, tais como: melhorias de processos, avaliações de novos riscos, revisão das matrizes, novos projetos etc.

#### Nível Tático

A 2ª linha da CAIXA Capitalização atua para apoiar a 1ª linha na identificação e avaliação dos riscos inerentes aos seus processos, bem como realizar os reportes necessários aos órgãos e Diretoria de Riscos e Controles Internos. É constituída por um Coordenador de Riscos e Conformidade e dois analistas sêniores, sendo um responsável pela Unidade de Gestão de Riscos e o outro pela Unidade de Conformidade. A 3ª linha complementa os trabalhos testando os controles, auditando processos e fazendo os reportes para o Comitê de Auditoria e consequentemente ao Conselho de Administração. É composta por um coordenador de Auditoria Interna, uma analista de Auditoria Pleno e um estagiário.

#### Nível Estratégico

A materialidade dos temas de sustentabilidade faz parte das discussões do Planejamento Estratégico, bem como da Declaração de Appetite a Riscos da Companhia. É elaborada considerando a estratégia deliberada pela Alta Administração. Para garantir o alinhamento entre a estratégia e a sustentabilidade ambos os assuntos são tratados pela Coordenação de Estratégia e Sustentabilidade, que está subordinada diretamente à Presidência da CAIXA Capitalização.



## Tabela EST - Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade

Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual

Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular 666, de 27 de junho de 2022

### Detalhamento das informações

<p>a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos. Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) para os demais riscos de sustentabilidade ou dividir em (a.1) para os eventos de risco climático, (a.2) para os eventos de risco ambiental e (a.3) para os eventos de risco social. Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazos).</p>	<p><b>(a.1) Riscos Climáticos</b></p> <p><b>Riscos Climáticos Físicos:</b> considerando o nosso modelo de negócio, canais de vendas e produtos comercializados, entendemos não haver impacto direto destes riscos nos processos da XS4 Capitalização. Em último caso, poderíamos ter um pequeno impacto nas vendas e no aumento dos resgates em determinada região afetada por um evento climático, como enchentes ou vendaval, por exemplo. Entretanto, dada a nossa capilaridade em função da rede de agências e lotéricas CAIXA, este impacto é facilmente compensado por outras regiões não afetadas.</p> <p>Além disso, cabe ressaltar que o negócio de capitalização, dado seu papel de instrumento de educação financeira, é uma solução para os clientes mitigarem estes riscos, a partir da constituição de uma reserva financeira que poderá ser utilizada no caso de sua materialização.</p> <p><b>Riscos climáticos de transição:</b> o modelo de negócio da Companhia não utiliza máquinas, não compra insumos, não utiliza transportadoras ou fretes que possam realizar a emissão de gases do efeito estufa de forma significativa, assim como não possui impacto direto sobre os mecanismos naturais de captura desses gases.</p> <p>Aliado a isso, a redução de gases poluentes emitidos pelos seus colaboradores é mitigada em função da política de home office, com frequência presencial de três dias por semana, o que reduz aproximadamente 40% da nossa pegada ecológica.</p> <p>Por tudo isso, entendemos que esse também é um risco imaterial para a Companhia.</p> <p><b>(a.2) Riscos Ambientais</b></p> <p>Com relação à degradação do meio ambiente, podemos afirmar que o negócio da Companhia não produz impactos significativos ao meio ambiente e nem sequer utiliza quantidade razoável de recursos naturais em seus processos que nos levem a classificar a materialidade deste risco como significativa.</p> <p>Cabe ressaltar que o escritório da CAIXA Capitalização ocupa menos de 500 m<sup>2</sup> e está localizado em um edifício sustentável (green building), tendo recebido o selo internacional LEED® Gold, possuindo dentre outras características, eficiência energética, reuso de águas pluviais e águas de condensação dos sistemas de climatização para fins não potáveis, uso de materiais sustentáveis na construção, coleta seletiva, dentre outros.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## Tabela EST - Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade

### Detalhamento das informações

<p>a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos. Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) para os demais riscos de sustentabilidade ou dividir em (a.1) para os eventos de risco climático, (a.2) para os eventos de risco ambiental e (a.3) para os eventos de risco social. Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazos).</p>	<p><b>(a.3) Riscos Sociais</b></p> <p>Entendemos não haver relação direta da atividade desenvolvida pela Companhia e seus respectivos processos, que possam acarretar violação aos direitos relativos à educação, saúde, trabalho, previdência social, lazer, segurança, proteção à maternidade e à infância e assistência aos desamparados. Sendo assim, a CAIXA Capitalização avaliou e classificou esse risco também como imaterial.</p> <p>Obs.: Como foi detalhado no Estudo de Materialidade, em uma primeira análise, a CAIXA Capitalização entende não existir materialidade para os riscos de sustentabilidade.</p>
<p>(b) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.</p>	<p>Não aplicável. Os riscos de sustentabilidade foram considerados imateriais pela Companhia.</p>
<p>(c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.</p>	<p>Não aplicável. Os riscos de sustentabilidade foram considerados imateriais pela Companhia.</p>
<p>(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono</p>	<p>Em 2023, a Companhia obteve o selo de carbono neutro, tendo realizado seu inventário de emissão de gases do efeito estufa (GEE) para os escopos 1, 2 e parte do escopo 3. Foram compensadas 42 toneladas de gases do efeito estufa. Adicionalmente, a Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) da Companhia prevê a ocorrência de catástrofes que impeçam o acesso de colaboradores ao prédio. Todos os colaboradores possuem notebooks, bem como ferramentas de conectividade e segurança, que garantem o acesso à distância aos sistemas da CAIXA Capitalização. Os planos de continuidade desenvolvidos também contemplam cenário de perda ou danos causados à infraestrutura de tecnologia da informação.</p>

Este documento foi assinado eletronicamente por Nelma Souza Tavares. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código 0DFF-2110-A7C8-1B53.



## Tabela GER - Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade

Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual

Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular 666, de 27 de junho de 2022 e Resolução CNSP 416, de 20 de julho de 2021.

### Detalhamento das informações

<p>(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.</p>	<p>Os processos utilizados são os mesmos utilizados para os demais riscos e seguem as seguintes etapas:</p> <p><b>Identificação:</b> são realizadas entrevistas com gestores e especialistas (pessoas-chave previamente mapeadas) para entender os processos e eventuais vulnerabilidades. Complementarmente são realizadas também observações em campo seguindo os passos dos processos, analisando os sistemas utilizados e as documentações de entrada e saída dos processos (comumente chamados de <i>walkthrough</i>);</p> <p><b>Avaliação:</b> com base em entendimentos sobre históricos e experiências passadas e os critérios previstos na metodologia, os riscos são avaliados de acordo com os níveis de exposição identificados, considerando os seus impactos e probabilidades de ocorrência;</p> <p><b>Classificação:</b> os riscos identificados são classificados considerando as seguintes categorias obrigatórias de riscos: operacional (incluindo os riscos legal e cibernético), crédito, mercado, liquidez, subscrição. Em conformidade com a Resolução CNSP 416/2021, a Circular Susep 638/2021 e a Resolução CNSP 432/2021. Além dos riscos obrigatórios, a CAIXA Capitalização utiliza mais três categorias conforme o que é permitido pela Resolução CNSP 416/2021. São eles: Conformidade, Reputacional e Estratégico. Os riscos de sustentabilidade são classificados nas diversas categorias consideradas obrigatórias, em conformidade com a Circular Susep 666/2022. Mensuração: A partir das avaliações, os riscos são mensurados e classificados com base nas suas probabilidades e impactos e finalmente classificados em baixo, médio, alto e muito alto.</p>
<p>(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.</p>	<p>Os processos são os mesmos utilizados para os demais riscos.</p> <p><b>Tratamento:</b> com base nas fragilidades e suas causas raízes são implementados controles, visando mitigar/reduzir, evitar, aceitar ou compartilhar os riscos em relação a sua probabilidade e/ou impacto.</p> <p><b>Monitoramento:</b> para os riscos onde os controles foram considerados ineficientes ou ausentes, são criados planos de ação e suas implementações são monitoradas. Anualmente ou sempre que houver mudança nos processos da Companhia, os riscos e controles são reavaliados.</p> <p><b>Reporte:</b> a Coordenação de riscos e conformidade realiza reporte anual dos riscos para o Diretor de Riscos e Controles Internos, para a Diretoria Executiva, para o Comitê de Riscos e Compliance e para o Conselho de Administração, ou sempre que solicitada por algum desses listados anteriormente.</p>



## Tabela GER - Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade

<p>(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.</p>	<p>Não se aplica, tendo em vista o modelo de negócio da Companhia, conforme detalhado no Estudo de Materialidade.</p>
<p>(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.</p>	<p>Os eventuais riscos de sustentabilidade são discutidos e avaliados pela Unidade de Gestão de Riscos, em conjunto com os donos dos processos/riscos, os especialistas das áreas e com a Diretoria Executiva. Quando houver algum risco de sustentabilidade que seja avaliado como material, ele será inserido na matriz e monitorado junto aos demais riscos.</p> <p>A CAIXA Capitalização adquiriu recentemente um sistema informatizado para fazer todo o processo de gestão de riscos (inclusive de sustentabilidade). O sistema se encontra em fase de implementação pela área e atenderá, também, a gestão da base de perdas operacionais (BDPO).</p>



# Informações Corporativas

## CAIXA Capitalização S.A.

Av. Oscar Niemeyer, nº 2000 - 17º andar - Santo Cristo  
Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20220-297

## Créditos

Coordenação de Estratégia e Sustentabilidade  
CAIXA Capitalização

Consultoria GRI  
blendON

Editorial e Projeto gráfico  
blendON

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas da Caixa Capitalização. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/0DFF-2110-A7C8-1B53> ou vá até o site <https://caixacap.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 0DFF-2110-A7C8-1B53



### Hash do Documento

9E818F123F0F249CCA7D5EFC0D7367EBC743D6A9499023BDA5383C6CCEAF97E5

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 27/06/2024 é(são) :

Nelma Souza Tavares (Signatário) - 604.776.957-87 em 27/06/2024 17:21 UTC-03:00

**Tipo:** Assinatura Eletrônica

**Identificação:** Por email: nelma.tavares@caixacapitalizacao.com.br

### Evidências

**Client Timestamp** Thu Jun 27 2024 17:21:22 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

**Geolocation** Latitude: -22.911 Longitude: -43.2093 Accuracy: 38398

**IP** 163.116.228.102

### Hash Evidências:

D434799B0BEA0D8635AB2C19818EB85BA698CE3603E9B70CDBE956F4529C17E9

