



CAIXA

seguridade

Release de Resultado
3º trimestre 2019

Sumário

1. Mensagem da Diretoria	2
2. Destaques do 3º trimestre	3
3. CAIXA Seguridade Participações	4
4. Investidas.....	7
4.1 Grupo CAIXA Seguros	7
4.1.1 CAIXA Seguradora.....	7
4.1.2 Caixa Vida e Previdência	10
4.1.3 CAIXA Capitalização.....	12
4.1.4 CAIXA Consórcios.....	14
4.1.5 CAIXA Seguros Saúde.....	15
4.1.6 CAIXA Seguros Holding Outros/Ajustes.....	16
4.2 Too Seguros e PAN Corretora.....	17
5. Reorganização das Parcerias para Venda de Seguros no Balcão CAIXA.....	18
6. Time de Vendas Qualificadas	20
7. Glossário.....	21

1. Mensagem da Diretoria

O terceiro trimestre de 2019 foi caracterizado por importantes marcos para a CAIXA Seguridade. Em 09 de agosto de 2019 a Companhia recebeu a **Certificação Nível 1 no 4º Ciclo de avaliação** do Indicador de Governança Corporativa da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, do Ministério da Economia (**IG-SEST**). O **4º ciclo do IG-SEST** priorizou avaliar a efetividade do funcionamento da governança corporativa, de modo que a obtenção do Nível 1 evidencia a robustez da estrutura de governança implementada na CAIXA Seguridade.

Desde a sua constituição, a CAIXA Seguridade vem aprimorando os seus mecanismos de governança interna e evoluindo na adoção das melhores e mais atualizadas práticas do mercado em governança corporativa. O resultado obtido neste ciclo de avaliação do **IG-SEST** – o primeiro de que participou – demonstra o nosso compromisso com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

Em 19 de setembro de 2019, a Caixa Seguridade assinou **aditamento contratual** ao acordo celebrado em agosto 2018 com a CNP Assurances. As empresas decidiram conjuntamente reabrir as negociações para definir ajustes e eventuais complementos. Dentre os ajustes, está previsto que a empresa francesa pagará à Caixa Seguridade o montante de **R\$ 7 bilhões** pela participação de 40% na parceria, agora com duração de **25 anos**. O acordo trata de uma nova estrutura societária para exploração, com exclusividade, da rede de distribuição da Caixa, nos ramos de seguros de vida e prestamista e de produtos de previdência.

Para o fechamento e implementação da operação, que abrange apenas uma parte do perímetro da parceria atual, ainda são necessárias as aprovações dos órgãos regulatórios, como da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), do Banco Central do Brasil (Bacen), da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Destacamos ainda o **Programa Time de Vendas**, que contempla ações comerciais para mobilização e engajamento dos empregados da rede de distribuição da CAIXA ("Rede CAIXA"), com campanhas de incentivo e desafios envolvendo as equipes de vendas. O foco no reconhecimento e na qualificação dos vendedores dentro da Rede CAIXA tem propiciado a entrada de novos vendedores no Programa, aumentando diariamente a base de empregados atentos às oportunidades de venda de seguros no balcão da CAIXA.

Como resultado das ações comerciais adotadas, da expansão da concessão de crédito consignado na CAIXA e da maior conscientização da população em relação ao planejamento da aposentadoria, no contexto da reforma previdenciária, a Caixa Seguridade obteve expressivos resultados no 3º trimestre de 2019.

Até setembro de 2019, a companhia acumulou **R\$ 1,2 bilhões de Lucro Líquido**, registrando um crescimento de **15,6%** em relação ao mesmo período de 2018, com **35,3% de ROE** e **83,4% de Margem Líquida**.

O crescimento obtido pela Caixa Seguridade também foi refletido no **Market Share**, que atingiu **11,9%** em setembro de 2019, superando em **1,7 pontos percentuais** o registrado em setembro de 2018, impulsionado sobretudo pelo faturamento obtido com Seguro Prestamista e Previdência Privada.

2. Destaques do 3º trimestre

Receita Operacional da Caixa Seguridade no 3º trimestre de 2019 atingiu **R\$519,5MM**, superior 22% em relação ao 3º Trimestre de 2018; no mesmo período, o **Lucro Líquido** atingiu **R\$437,1MM**, 22% superior ao 3º trimestre de 2018.

Faturamento Seguridade R\$ 25,19 bi +23,2% (9M19/9M18)	Prêmios de Seguros R\$ 5,9 bi 9,4%	Previdência R\$ 15,8 bi +33,6%	Capitalização R\$ 1,2 bi +16,1%	Consórcio R\$ 2,3 bi +4,8%
---	---	---	--	---

- **Faturamento** acumulado das empresas do grupo até o 3º trimestre de 2019 de **25,19 bilhões**, o que representa um incremento de **23,2%** em relação ao mesmo período de 2018, com destaque para os crescimentos registrados em:
 - Produtos de seguridade (seguro, previdência e capitalização) + **25,5%**
 - Prêmios emitidos da Caixa Seguradora de Seguro Prestamista + **26,2%**
 - Previdêcia Privada + **33,6%**
- **Lucro líquido** acumulado de **R\$ 1,2 bilhões** até setembro de 2019, registrando um crescimento de **15,6%** por cento em relação ao lucro acumulado no mesmo período de 2018, em razão principalmente das receitas obtidas a partir da performance dos produtos Seguro Prestamista e Previdêcia Privada.
- **Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE)** passou de 33,3%a.a no segundo trimestre de 2019 para **35,3%a.a** no terceiro trimestre de 2019, devido a agregação dos lucros apurados nos períodos correntes na composição do Patrimônio Líquido da Companhia até a sua distribuição e da distribuição antecipada de **dividendos** no montante de **R\$ 210 milhões**.
- **Margem líquida** de **83,4%**, resultado superior ao trimestre imediatamente anterior e acima da margem do mesmo período do ano anterior (82,3%). O incremento decorre, principalmente, do aumento no resultado de equivalência na composição do lucro líquido da companhia na ordem de 17,2% em relação ao mesmo período do ano anterior e redução de despesas administrativas.
- **Market Share** de **11,92%**, com elevação de 1,7 pontos percentuais em comparação com setembro de 2018, em razão do aumento da venda de planos de previdência no balcão CAIXA, atingindo 15,7% na participação de mercado no produto, comportamento também apresentado na produção do seguro prestamista, com 22,5% na participação de mercado, influenciado pelo crescimento da concessão de crédito na CAIXA.

3. CAIXA Seguridade Participações

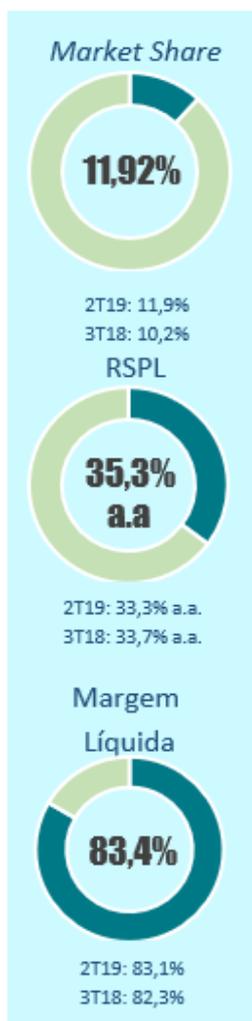
R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%		3T18	Δ%		9M19	9M18	Δ%	
(+) Receita Operacional	519,5	462,9	12,2%	●	426,3	21,9%	●	1.457,5	1.278,6	14,0%	●
MEP	327,2	278,5	17,5%	●	273,4	19,7%	●	898,9	767,0	17,2%	●
BDF	192,3	184,4	4,3%	●	152,9	25,8%	●	558,6	511,6	9,2%	●
SUCCESS FEE	-4,0	0,0		●	0,0	-	●	14,1	87,1	-83,8%	●
(-) Despesa Operacional	-31,5	-30,3	4,2%	●	-29,4	7,1%	●	-89,8	-84,0	7,0%	●
(+) Resultado Financeiro	12,2	13,2	-7,7%	●	6,9	77,7%	●	29,6	16,2	82,3%	●
(-) Impostos e Participações	-63,1	-62,3	1,3%	●	-44,9	40,4%	●	-181,1	-158,4	14,3%	●
Lucro Líquido	437,1	383,6	13,9%	●	358,8	21,8%	●	1.216,2	1.052,4	15,6%	●

O **faturamento** das empresas do grupo cresceu 23,2% no acumulado do terceiro trimestre de 2019 na comparação com igual período do ano anterior, alcançando o montante de R\$ 25,19 bilhões até setembro de 2019. Os produtos de seguridade (seguros, previdência e capitalização) cresceram 25,5% e os recursos coletados com o consórcio foram 4,8% superiores ao auferido no mesmo período de 2018. O faturamento dos produtos de capitalização cresceu 16,0% no acumulado do terceiro trimestre de 2019.

No segmento de seguros, excluído aqui os seguros de saúde e odontológico, o faturamento acumulado até o terceiro trimestre de 2019 foi 9,4% maior que o mesmo período de 2018. O destaque da produção neste período foi o seguro prestamista que cresceu 26,2% na soma dos prêmios emitidos pela Caixa Seguradora, que acompanhou o crescimento da concessão de crédito consignado na CAIXA.

A previdência privada também se destacou neste terceiro trimestre acumulado e manteve a trajetória de crescimento, arrecadando 33,6% a mais em 2019 na comparação com o acumulado de igual período de 2018. O crescimento da venda de produtos de previdência privada no balcão da CAIXA ainda é explicado pela melhoria nos processos de venda e pelo aculturamento e reconhecimento dos empregados envolvidos na comercialização, além do despertar da consciência da população para a necessidade de um plano de previdência privado diante da discussão sobre a reforma da previdência pública, aliada à associação da CAIXA como o banco da poupança do brasileiro.

O **market share** acumulado do grupo CAIXA até setembro de 2019, posição atualizada da base SUSEP até o fechamento deste relatório, foi de 11,9%, crescimento de 1,7 pontos percentuais se comparado com a posição do terceiro trimestre de 2018. O crescimento é explicado pelo aumento da venda de planos de previdência no balcão CAIXA, com aumento de 33,6% no faturamento, atingindo 15,7% na participação de mercado no produto, comportamento também apresentado na produção do seguro prestamista, que influenciado pelo crescimento da concessão de crédito na CAIXA, obteve crescimento de 24,8% no faturamento, ficando com 22,5% na participação de mercado.



As **receitas de investimentos em participações societárias (MEP)** subiram 17,5% se comparado ao 2º trimestre de 2019 e foram 19,7% superior ao 3º trimestre 2018. O incremento nas receitas decorre, principalmente, do aumento do resultado de MEP advindo da Caixa Seguros Holding (CSH), sendo que na Caixa Seguradora se destacou o produto **Prestamista**, com aumento no faturamento na ordem de 24,8% até setembro de 2019 comparado ao mesmo período do exercício anterior, e com o resultado da participada **CAIXA Vida e Previdência** que apresentou lucro acumulado de R\$389,3 milhões, frente a R\$300,4 milhões no mesmo período de 2018, alavancado pelo aumento das reservas.

Observa-se redução no resultado de equivalência patrimonial advindo da Too Seguros na ordem de 8,0%, explicada pelo aumento na remuneração da PAN corretora, fato que explica também o aumento no resultado advindo da PAN Correta, saindo do resultado de MEP na ordem de R\$ 3,94 milhões até setembro de 2018 para R\$ 16,53 milhões em 2019.

A **receita de acesso à rede de distribuição e uso da marca (BDF)** foi a maior em todas as comparações com períodos anteriores e este crescimento está ligado diretamente ao aumento da produção. Os destaques do período foram o seguro prestamista e os planos de previdência privada vendidos no balcão CAIXA.

No caso da **success fee**, o resultado 83,8% menor no terceiro trimestre em comparação ao acumulado de 2018 deve-se a superação da expectativa de crescimento para 2017, em razão produção acima do esperado no balcão CAIXA na época da definição e contratação das metas (final de 2016), o que resultou em uma receita de sucesso particularmente maior para aquele ano. A variação negativa no terceiro trimestre de 2019 decorre do ajuste de reconhecimento projetado frente ao realizado registrado no período.

Em **Outras Receitas / Despesas Operacionais**, a variação está em linha com o 3º trimestre de 2018. O aumento do espaço físico ocupado pela Companhia, as indenizações relativas ao programa de demissão voluntária oferecido pela CAIXA, que alcançou empregados da CAIXA Seguridade, o pagamento de quarentena de ex-diretores após a mudança de gestão ocorrida no início do ano e o aumento nas despesas tributárias decorrente do crescimento da receita operacional, contribuíram para o aumento das despesas, mas foram compensadas pela redução da execução das contratações de consultorias e assessorias relacionadas ao processo competitivo de escolha de parceiros estratégicos, o qual não tem demandado desembolsos tendo em vista sua etapa atual.

O **resultado financeiro** nominal foi maior em 82,3% neste terceiro trimestre de 2019 em comparação a 2018 justificado pelo incremento das receitas financeiras na ordem de 35,6%, resultado da manutenção de maior volume de recursos em aplicações financeiras, tendo em vista que o pagamento de dividendos adicionais ocorreu em maio de 2018 e em agosto de 2019.

Na linha **impostos e participações** os valores recolhidos a maior nas comparações trimestrais foi resultado da contabilização de R\$ 4,6 milhões em impostos diferidos relativos à declaração de juros sobre capital próprio pela Too Seguros. O aumento nominal no resultado financeiro também contribuiu para o crescimento desta linha.

O **lucro líquido** da CAIXA Seguridade no 3º trimestre de 2019 foi 21,8% maior que o apresentado no 3º trimestre de 2018, e o acumulado no terceiro trimestre foi 15,6% maior do que o mesmo período do ano passado. Esse resultado se deu em função da maior produção neste ano, com destaque para a comercialização do seguro prestamista e de planos de previdência. Na comparação com o trimestre imediatamente anterior, o lucro foi 13,9% maior em razão da superação das receitas de investimento distribuído pelas participações societárias do grupo.

O **RSPL (ROE)** atual de 35,3% ao ano ficou acima do observado no 3º trimestre de 2018 e no 2º trimestre 2019. O aumento gradual desse indicador está associado ao efeito denominador, com a agregação dos lucros apurados nos períodos correntes na composição do Patrimônio Líquido da Companhia até a sua distribuição, além da distribuição antecipada de dividendos no montante de R\$ 210 milhões.

A **margem líquida** da companhia foi de 83,4%, superior ao resultado do trimestre imediatamente anterior e acima da margem do mesmo período do ano anterior (82,3%). O incremento decorre, principalmente,

do aumento no resultado de equivalência na composição do lucro líquido da companhia na ordem de 17,2% em relação ao mesmo período do ano anterior e redução de despesas administrativas.

R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%		3T18	Δ%		9M19	9M2018	Δ%	
Receitas Operacionais	519,5	462,9	12,2%	●	426,3	21,9%	●	1.457,5	1.278,6	14,0%	●
Resultado de investimentos em participações societárias	327,2	278,5	17,5%	●	273,4	19,7%	●	898,9	767,0	17,2%	●
CAIXA Seguros	309,1	261,7	18,1%	●	261,7	18,1%	●	851,1	729,1	16,7%	●
PAN Seguros	10,1	9,9	1,5%	●	10,4	-3,4%	●	31,3	34,0	-8,0%	●
PAN Corretora	8,0	6,9	16,9%	●	1,3	531,8%	●	16,5	3,9	319,9%	●
Total BDF	192,3	184,4	4,3%	●	152,9	25,8%	●	558,6	511,6	9,2%	●
Capitalização	6,2	5,3	18,5%	●	5,3	16,8%	●	14,8	11,9	24,4%	●
Consórcio	8,3	7,4	12,8%	●	6,9	21,3%	●	20,2	16,9	19,8%	●
Previdência	26,0	25,2	2,9%	●	17,7	46,3%	●	73,1	53,8	35,9%	●
Seguros - Habitacional	27,3	27,9	-2,1%	●	27,8	-1,7%	●	82,0	84,8	-3,4%	●
Seguros - Prestamista	116,1	109,0	6,6%	●	87,8	32,3%	●	325,8	235,5	38,3%	●
Seguros - Outros	12,3	9,7	27,0%	●	7,3	67,5%	●	28,7	21,5	33,2%	●
Success fee	-4,0	0,0		●	0,0		●	14,1	87,1	-83,8%	●
Outras Receitas/Despesas Operacionais	-31,5	-30,3	4,2%	●	-29,4	7,1%	●	-89,8	-84,0	7,0%	●
Outras receitas	0,0	0,0		●	0,0	-96,5%	●	0,0	0,0	-99,2%	●
Despesas administrativas	-11,7	-11,1	5,2%	●	-14,5	-19,2%	●	-33,3	-33,6	-0,9%	●
Despesas tributárias	-19,8	-19,1	3,5%	●	-14,9	32,5%	●	-56,5	-50,4	12,1%	●
Resultado Operacional	488,0	432,7	12,8%	●	396,9	23,0%	●	1.367,7	1.194,6	14,5%	●
Resultado Financeiro	12,2	13,2	-7,7%	●	6,9	77,7%	●	29,6	16,2	82,3%	●
Receitas financeiras	12,2	13,4	-8,6%	●	6,9	77,7%	●	30,1	22,2	35,6%	●
Despesas financeiras	0,0	-0,1	-99,9%	●	0,0	416,2%	●	-0,5	-6,0	-91,7%	●
Resultado Antes de Impostos e Participações	500,2	445,9	12,2%	●	403,8	23,9%	●	1.397,3	1.210,8	15,4%	●
Impostos correntes	-61,4	-59,0	4,0%	●	-44,9	36,6%	●	-176,1	-158,4	11,2%	●
Impostos diferidos	-1,4	-3,2	-57,0%	●	0,0		●	-4,6	-0,1	7363,9%	●
Participação nos resultados - dirigentes	-0,3	0,0		●	0,0		●	-0,3	0,0		●
Lucro Líquido do Exercício	437,1	383,6	13,9%	●	358,8	21,8%	●	1.216,2	1.052,4	15,6%	●

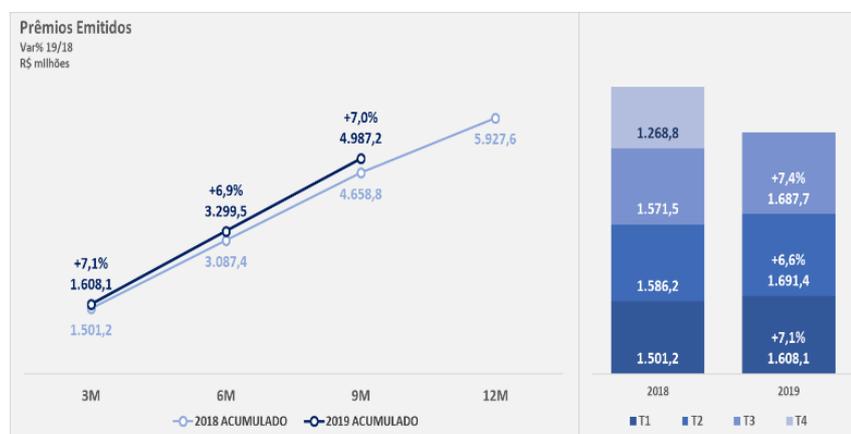
4. Investidas

4.1 Grupo CAIXA Seguros

4.1.1 CAIXA Seguradora

Subsidiária integral da CAIXA Seguros Holding S.A., tem como objeto social a exploração de seguros de vida, habitacional, prestamista, residencial e outros ramos elementares.

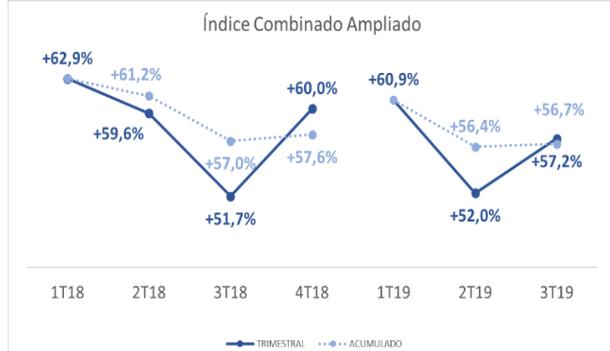
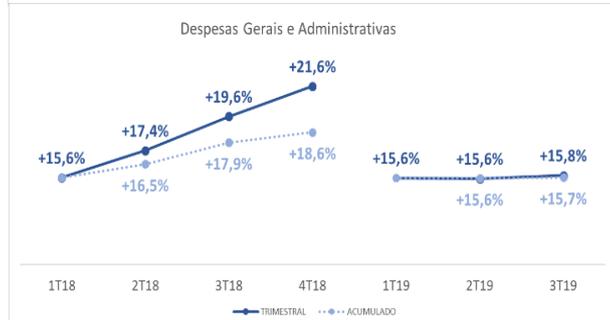
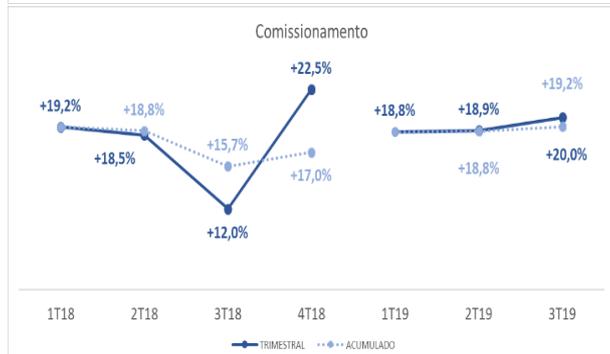
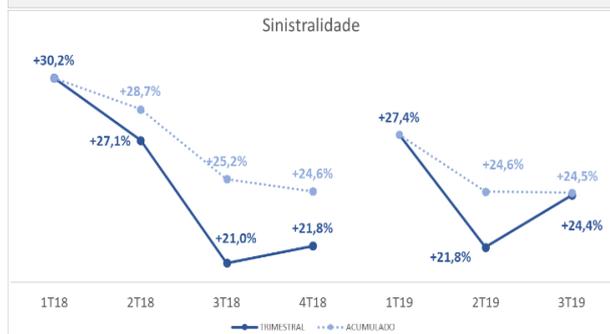
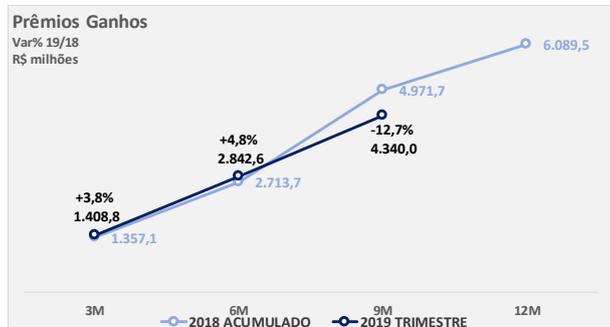
R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%		3T18	Δ%		9M19	9M18	Δ%	
Prêmios emitidos líquidos	1.687,7	1.691,4	-0,2%	●	1.571,5	7,4%	●	4.987,2	4.658,8	7,0%	●
Variações das provisões técnicas de prêmios	-190,3	-257,6	-26,1%	●	686,6	-127,7%	●	-647,2	312,9	-306,8%	●
Prêmios ganhos	1.497,4	1.433,9	4,4%	●	2.258,1	-33,7%	●	4.340,0	4.971,7	-12,7%	●
Receita com emissão de apólices	4,0	3,4	15,9%	●	3,0	34,7%	●	14,5	12,8	13,2%	●
Sinistros Ocorridos	-364,9	-312,0	17,0%	●	-473,3	-22,9%	●	-1.062,8	-1.251,7	-15,1%	●
Custos de Aquisição	-299,7	-270,9	10,6%	●	-271,6	10,4%	●	-834,8	-782,9	6,6%	●
Despesas Gerais e Administrativas	-236,6	-223,5	5,9%	●	-443,3	-46,6%	●	-443,7	-448,6	-1,1%	●
Resultado com resseguro	-27,6	-3,0	817,3%	●	-34,5	-20,0%	●	-98,9	-90,3	9,5%	●
Resultado financeiro	120,2	115,2	4,4%	●	100,1	20,1%	●	356,8	300,2	18,8%	●
Resultado patrimonial	0,0	0,0	-	●	-0,2	100,0%	●	-0,9	0,0	1900,4%	●
Resultado operacional	692,8	743,1	-6,8%	●	1.138,2	-39,1%	●	2.033,8	2.268,0	-10,3%	●
Ganhos ou perdas com ativos não correntes	0,2	-208,9	100,1%	●	-53,8	100,4%	●	-206,5	-53,7	284,9%	●
Impostos	-270,7	-206,5	31,1%	●	-494,0	-45,2%	●	-714,9	-1.001,3	-28,6%	●
Participações sobre o resultado	-9,3	-0,3	3145,6%	●	-9,0	3,3%	●	-17,1	-24,0	-29,0%	●
Lucro Líquido	412,9	327,3	26,2%	●	581,4	-29,0%	●	1.095,3	1.189,1	-7,9%	●



Os **prêmios emitidos** pela CAIXA Seguradora no 3º trimestre de 2019 foram 7,4% maiores que no 3º trimestre de 2018, e em 2019, acumularam crescimento de 7% em relação aos 9 primeiros meses de 2018. Na comparação com o trimestre imediatamente anterior, a emissão de prêmios manteve-se praticamente estável. Estes resultados se devem em especial ao crescimento das operações de crédito consignado no balcão da

CAIXA, que impactaram diretamente na oferta dos produtos de seguros, em especial do **seguro prestamista**. Os **seguros residencial e de vida** também acompanharam esse movimento.

R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%	3T18	Δ%	9M19	9M18	Δ%
Habitacional	607,3	614,6	-1,2%	600,0	1,2%	1.817,2	1.806,8	0,6%
Vida	344,5	348,0	-1,0%	313,2	10,0%	1.001,8	926,3	8,1%
Prestamista	467,0	468,5	-0,3%	386,2	20,9%	1.370,0	1.086,0	26,2%
Patrimonial	122,0	134,0	-9,0%	124,5	-2,0%	392,8	361,5	8,7%
Auto	90,2	75,6	19,3%	84,7	6,6%	233,6	248,3	-5,9%
DPVAT	11,8	15,0	-21,2%	24,3	-51,3%	52,7	111,9	-52,9%
Outros	44,9	35,7	25,8%	38,5	16,4%	119,1	118,1	0,8%
TOTAL	1.687,7	1.691,4	-0,2%	1.571,5	7,4%	4.987,2	4.658,8	7,0%



O crescimento do seguro habitacional foi impactado por ajustes no sistema operacional deste ramo realizados em 2018, que resultou na reversão de prêmios ao final de referido exercício. Desconsiderando o efeito dos prêmios que foram revertidos relativo período findo em setembro de 2018, o ramo habitacional apresentaria um crescimento de 5,0% em 2019 na comparação com o acumulado de 2018.

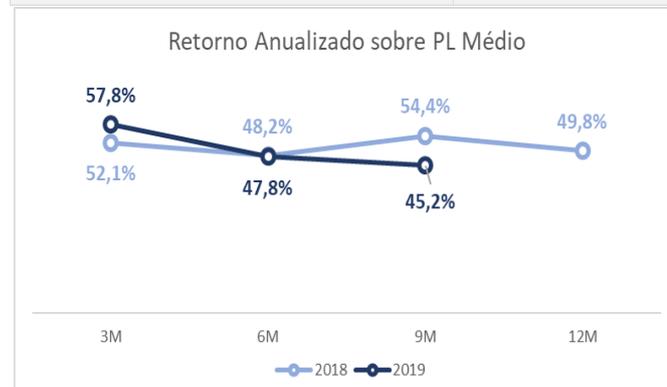
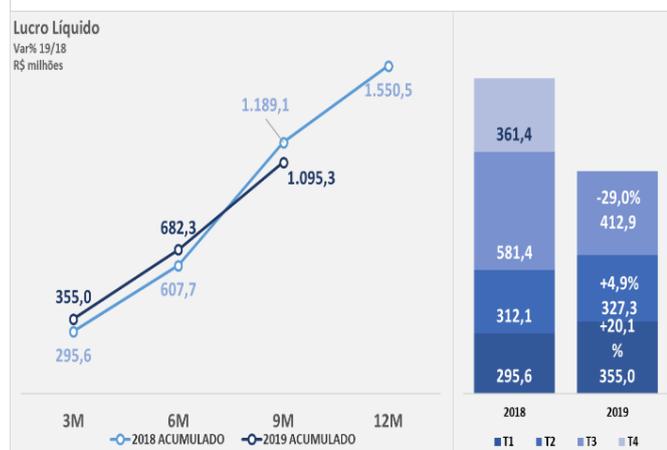
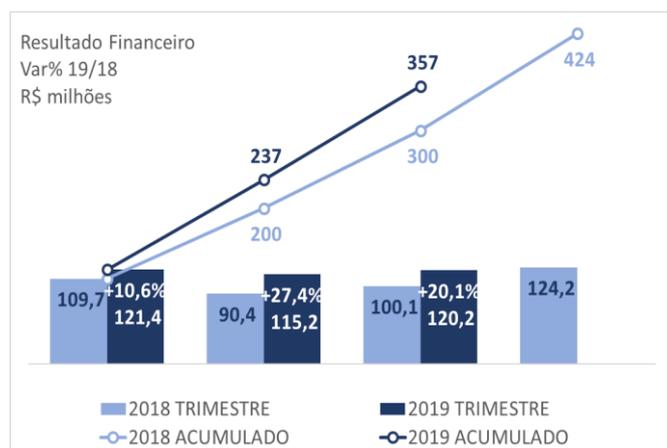
No grupo dos seguros patrimoniais, aqui excluído o seguro Auto, o crescimento se deu em especial no seguro residencial, explicado por adequações no processo de venda, que resultaram no aumento do ticket médio, disponibilização para comercialização em ambientes de caixa de agências, implementação de pagamento por meio de cartão de crédito, e bonificações no programa de incentivo de vendas. O seguro auto apresentou

recuperação de 19,3% na comparação com o trimestre anterior e 6,6% na comparação com o 3º trimestre de 2018, mas manteve um resultado 5,9% inferior ao acumulado no ano anterior.

Os **Prêmios Ganhos** apresentaram crescimento no 3T19 de 4,4% se comparados com o 2º Trimestre 2019, mas apresentaram queda de 33,7% na comparação com o mesmo período de 2018. Tal situação se deve a um efeito não recorrente ocorrido em 3º trimestre de 2018 referente a reversão de Provisão Complementar de Cobertura (PCC) de na ordem de R\$ 903 milhões no ramo habitacional. O acumulado de 2019 fechou 12,7% abaixo de 2018. Desconsiderando o efeito, os prêmios ganhos apresentariam crescimento de 10,5% em relação ao 3º trimestre de 2018 e 6,7% no acumulado.

Os sinistros ocorridos no 3º trimestre de 2019 foram 22,9% menores que no 3º trimestre de 2018 e no acumulado do período caíram 15% em relação a 2018. Esse movimento de queda propiciou uma diminuição no **índice de sinistralidade**, que avalia a sinistralidade em relação ao prêmio ganho, de 25,2% no acumulado do ano até setembro de 2018 para 24,5% no mesmo período de 2019. A melhora na sinistralidade se deve, principalmente, aos produtos de vida e prestamista, que tiveram seus índices reduzidos de 24,5% para 20,8% e de 23,2% para 21,1%, respectivamente. O crescimento do custo de aquisição subiu 3 pontos percentuais acima da produção e o **índice de comissionamento** ficou em linha com a média do ano anterior. As despesas gerais e administrativas tiveram alta de 5,9% comparadas ao trimestre anterior. No entanto, o **índice de despesas**

gerais e administrativas, que considera as despesas administrativas, as despesas com tributos e outras despesas operacionais, ficou estável no ano.



O **índice combinado**, que conjuga a sinistralidade, o comissionamento e as despesas gerais e administrativas, manteve-se estável em relação ao terceiro trimestre de 2018, o mesmo aconteceu no acumulado do ano até setembro.

O **índice combinado ampliado**, que acrescenta o resultado com resseguros no numerador e o resultado financeiro no denominador, se manteve estável no acumulado até setembro de 19 e na comparação com o 3º trimestre de 2018.

O **resultado financeiro** foi 20,1% maior na comparação com o 3º trimestre de 2018 e 18,8% no acumulado até setembro de 2019 em relação ao mesmo período do ano anterior. Efeito de uma melhora da taxa média de retorno após a realocação da carteira para a otimização da gestão de ativos e passivos, o que resultou ainda na realização de receita financeira ainda no primeiro trimestre de 2019.

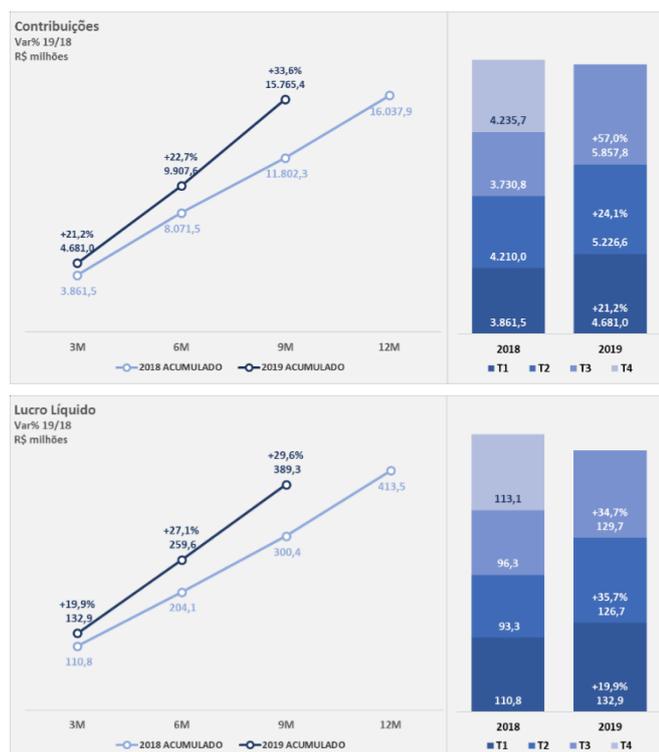
O **resultado operacional** foi 6,8% menor que o resultado do 2º trimestre de 2019, e no acumulado, 10,3% em relação a 2018, sendo a redução explicada pelo efeito excepcional da reversão de PCC no 3º trimestre de 2018.

O **lucro líquido** subiu 26,2% na comparação com o 2º trimestre de 2019, devido a uma perda não recorrente de R\$ 208 milhões registrada no trimestre anterior referente a reconhecimento de provisões judiciais relativos a perdas esperadas no ramo Habitacional (segmento 1066). No acumulado até setembro houve redução de 7,9% em comparação com 2018, devido, principalmente, ao efeito excepcional do ano anterior, com impacto no **Retorno Anualizado sobre o Patrimônio Líquido Médio**, que reduziu de 54,4% para 45,2% no período acumulado.

4.1.2 Caixa Vida e Previdência

Subsidiária integral da CAIXA Seguros Holding, a CAIXA Vida & Previdência atua na comercialização de produtos de previdência complementar.

	3T19	2T19	Δ%		3T18	Δ%		9M19	9M18	Δ%	
Contribuições Recebidas	5.858	5.227	12,1%	●	3.731	57,0%	●	15.765	11.802	33,6%	●
Renda	5.817	5.185	12,2%	●	3.692	57,6%	●	15.640	11.687	33,8%	●
Risco	40,749	41,496	-1,8%	●	39,249	3,8%	●	125,12	114,777	9,0%	●
Reservas	72.401	68.037	6,4%	●	56.524	28,1%	●	72.401	56.524	28,1%	●
Índice de Resgate	3,1%	2,8%	9,8%	●	3,1%	-0,9%	●	2,9%	3,0%	-3,0%	●
Taxa de Administração	228,8	203,9	12,2%	●	183,6	24,6%	●	625,3	518,6	20,6%	●
Taxa Média	1,3%	1,2%	5,2%	●	1,3%	-2,5%	●	1,3%	1,3%	-4,9%	●
Resultado Financeiro	17,2	27,4	-37,3%	●	15,3	12,4%	●	87,0	66,6	30,7%	●
Lucro Líquido	129,7	126,7	2,4%	●	96,3	34,7%	●	389,3	300,4	29,6%	●



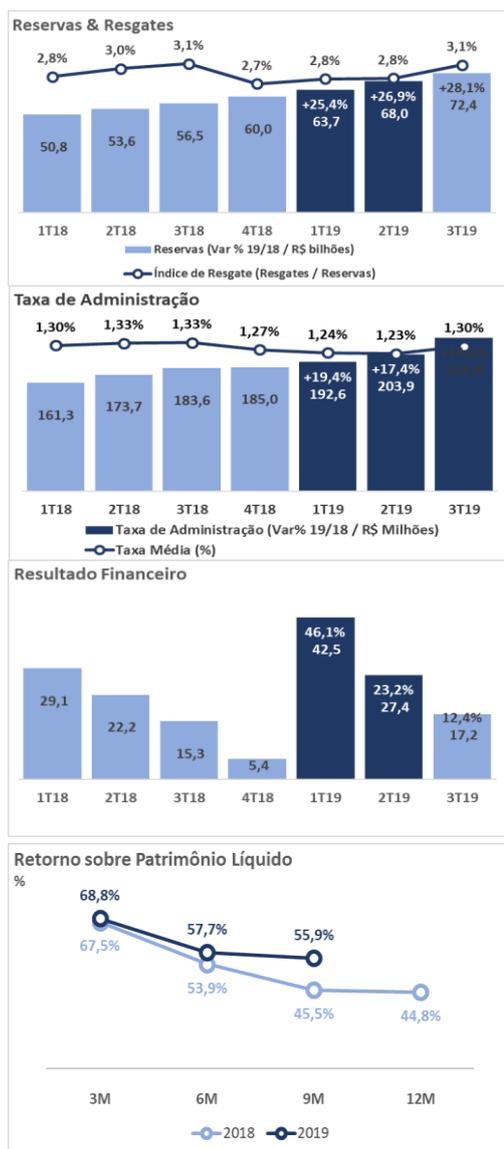
As **contribuições recebidas** no 3º trimestre de 2019 superaram o valor do 3º trimestre de 2018 em 57% e acumulam em 2019 33,8% a mais que os 9 primeiros meses 2018. Na comparação com o trimestre anterior, as contribuições foram 12,1% superiores em relação ao 2º trimestre de 2019.

A readequação das metas da CAIXA para alguns produtos de investimento do banco permitiu a transferência de recursos novos para os produtos de previdência que, aliado ao constante engajamento da rede de distribuição, aumentou o ritmo de crescimento dos planos de previdência no balcão CAIXA.

Com o aumento da produção e com o índice de resgate estável, as reservas totalizaram R\$ 72,4 bilhões ao final do 3º trimestre de 2019, crescimento de 6,4% em relação ao saldo do acumulado até o trimestre anterior e 28,1% maior que o saldo acumulado até setembro de 2018.

O **índice de resgate** se mantém estável no comparativo do acumulado de 2019 e 2018, com os resgates no 3º trimestre de 2019 representando 3,1% do saldo das reservas. Cabe ressaltar que, este índice tem oscilado entre 2,7% e 3,1% desde o final de 2015.

A **taxa de administração** recebida no 3º trimestre de 2019 foi 24,6% maior que a arrecadada no 3º trimestre de 2018 e 20,6% acima do saldo acumulado entre 2019 e 2018. A taxa média subiu 1,3% em relação a 3º trimestre de 2018, mas no acumulado do ano ainda apresenta queda de 4,9% em relação a 2018.



A queda na taxa de administração é um movimento natural resultante da oferta de mercado e o nível de taxa cobrado é normalmente inversamente proporcional ao volume aportado pelo cliente. No caso da CAIXA, em razão do perfil predominante de seus clientes, as contratações tendem a ser mais pulverizadas e a taxa média, mesmo que caindo, tende a ser maior do que a praticada pelas demais seguradoras ligadas a bancos.

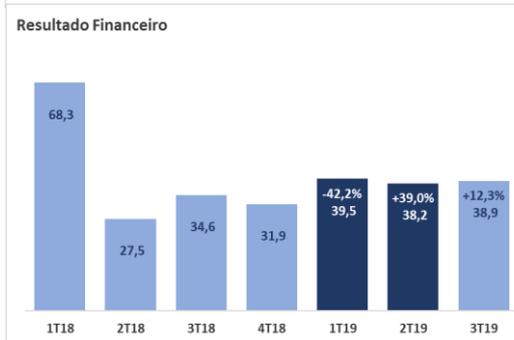
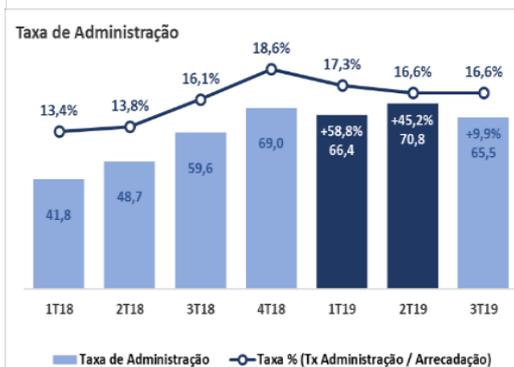
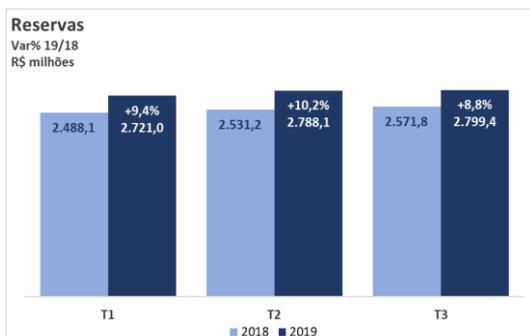
O **resultado financeiro**, que é representado majoritariamente pelos recursos próprios da companhia, sofreu queda de 37,3% na comparação com o 2º trimestre de 2019, mas se comparado com o mesmo trimestre de 2018 apresentou crescimento de 12,4%. Na comparação com o acumulado até setembro de 2018, o resultado foi 30,7% maior. O aumento no resultado financeiro se deve ao aumento do volume de recursos e pela estratégia de tesouraria adotada pela administração da Companhia.

O aumento da produção, o maior resultado financeiro e o aumento da taxa de Administração mantiveram o **lucro líquido** deste ano acima do resultado do ano anterior, +34,7% na comparação dos terceiros trimestres e +29,6% nos acumulados dos anos. Com isso, o **RSPL** se manteve acima do índice apurado no ano anterior.

4.1.3 CAIXA Capitalização

A empresa é controlada indireta da CAIXA Seguros *Holding* que possui 51% do capital social. Dividem o restante do capital social a ICATU Capitalização e a Sulacap Capitalização.

R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%		3T18	Δ%		9M19	9M18	Δ%	
Arrecadação	393,7	425,6	-7,5%	●	370,4	6,3%	●	1.203,7	1.036,9	16,1%	●
Pagamento Mensal	295,0	285,5	3,3%	●	239,3	23,3%	●	858,3	687,4	24,9%	●
Pagamento Único	98,7	140,0	-29,5%	●	131,1	-24,7%	●	345,4	349,5	-1,2%	●
Receita líquida com Títulos de Capitalização	77,3	84,3	-8,3%	●	71,9	7,4%	●	240,7	185,4	29,9%	●
Reservas	2.799,4	2.788,1	0,4%	●	2.571,8	8,8%	●	2.799,4	2.571,8	8,8%	●
Taxa de Administração	65,5	70,8	-7,5%	●	59,6	9,9%	●	202,7	150,2	35,0%	●
Taxa% (Receita / Rec.Coletados)	16,6%	16,6%	0,0%	●	16,1%	3,4%	●	16,8%	14,5%	16,3%	●
Resultado Operacional	94,2	69,6	35,3%	●	67,9	38,9%	●	240,5	200,7	19,9%	●
Resultado Financeiro	38,9	38,2	1,8%	●	34,6	12,3%	●	116,6	130,5	-10,6%	●
Lucro Líquido	56,3	41,6	35,5%	●	37,1	51,8%	●	143,8	109,3	31,5%	●



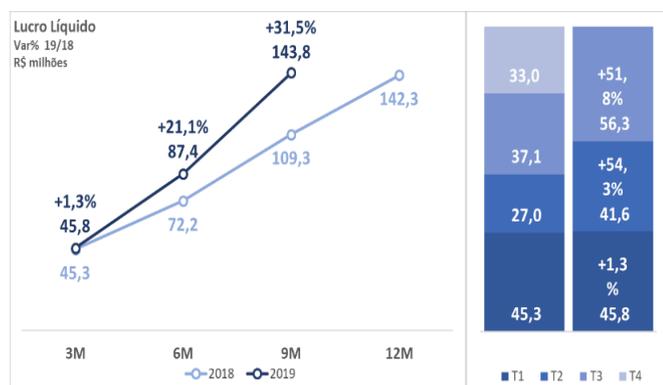
A **arrecadação** da CAIXA Capitalização totalizou R\$ 393,7 milhões no 3º trimestre de 2019 e foi 7,5% inferior ao trimestre anterior, no entanto cresceu 6,3% no comparativo com o mesmo trimestre do ano passado. No acumulado do ano o crescimento foi de 16,1% em comparação com o mesmo período de 2018. Destaque para os produtos de pagamento mensal que acumulam crescimento de 24,9% e representam aproximadamente 70% da arrecadação total.

Com a provisão para resgate proporcionalmente menor em 2019, a **receita líquida com títulos de capitalização**, que desconta da arrecadação a variação das provisões para resgate, cresceu 7,4% na comparação com o 3º trimestre de 2018 e acumulou 29,9% a mais em 2019 em relação a 2018. Na comparação com trimestre anterior, houve queda de 8,3%.

As **reservas** mantiveram-se estáveis na comparação com o trimestre anterior e acumulam alta de 8,8% em comparação ao 2º trimestre de 2018. Mesmo crescimento para o comparativo no acumulado do ano.

A **taxa de administração** recebida no 3º trimestre de 2019 foi 9,9% maior que no 3º trimestre de 2018, porém 7,5% menor que o 2º trimestre de 2019. O valor da proporção da arrecadação do trimestre (taxa %) seguiu estável em relação ao trimestre imediatamente anterior, no entanto, apresentou crescimento de 3,4% em comparação ao mesmo período do ano anterior e de 16,3% em relação ao acumulado no período anterior.

O **resultado financeiro** foi 12,3% maior na comparação com o mesmo trimestre de 2018, mas apresenta queda de 10,6% no comparativo do acumulado do ano, justificado pela venda de ativos financeiros no início de 2018, que gerou uma realização de lucro de aproximadamente R\$ 40 milhões naquele ano. Se comparado com o trimestre anterior (2º trimestre de 2019), o resultado financeiro foi 1,8% maior.

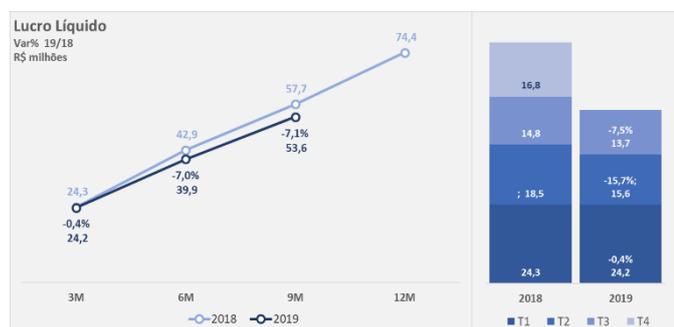


Ao final do trimestre, o **lucro líquido** cresceu 31,1% na comparação com o saldo acumulado até setembro de 2018 e foi 51,8% maior que o lucro do 3º trimestre de 2018. Atuaram para esse aumento, além do crescimento da produção, as provisões técnicas proporcionalmente menores em 2019 e a redução da alíquota da CSLL neste ano. Na comparação com o trimestre imediatamente anterior (2º trimestre de 2019), o lucro líquido foi 35,3% maior, impactado pelo aumento do resultado operacional.

4.1.4 CAIXA Consórcios

Subsidiária integral da CAIXA Seguros e tem como objeto social a administração de grupos de consórcios para aquisição de bens móveis e imóveis e serviços.

R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%	3T18	Δ%	9M19	9M18	Δ%
Recursos Coletados	803,0	776,2	3,4%	759,3	5,7%	2.341,2	2.234,3	4,8%
Cartas de Crédito	2.466,4	2.287,6	7,8%	1.563,6	57,7%	6.433,6	4.528,0	42,1%
Veículos	512,7	444,1	15,4%	426,4	20,2%	1.430,2	1.275,1	12,2%
Imóveis	1.953,7	1.843,5	6,0%	1.137,2	71,8%	5.003,4	3.252,9	53,8%
Intermediação Financeira	4,8	4,6	5,5%	4,4	9,4%	14,1	18,0	-21,9%
Receita c/ Prestação de Serviços	127,0	115,7	9,8%	104,0	22,1%	352,8	314,7	12,1%
Taxa % (Receita / Rec. Coletados)	15,8%	14,9%	6,2%	13,7%	15,5%	15,4%	14,2%	7,9%
Outras Receitas Operacionais	18,4	15,8	16,9%	15,3	20,4%	48,5	47,0	3,0%
Despesas Operacionais	(98,4)	(83,7)	17,6%	(72,8)	35,1%	(246,1)	(212,1)	16,0%
Despesas Gerais e Administrativas	(30,7)	(28,8)	6,7%	(28,2)	9,0%	(87,6)	(79,5)	10,3%
Resultado Operacional	21,2	23,6	-10,2%	22,7	-6,7%	81,7	88,2	-7,4%
Impostos e Participações	(7,5)	(8,0)	-5,9%	(7,9)	-5,3%	(28,1)	(30,5)	-7,9%
Lucro Líquido	13,7	15,6	-12,4%	14,8	-7,5%	53,6	57,7	-7,1%



Os **recursos coletados** pela CAIXA Consórcio no 3º trimestre de 2019 foram 5,7% maiores se comparados com o 3º trimestre de 2018 e somaram R\$ 803 milhões. Em relação ao trimestre imediatamente anterior, foram 3,4% maiores e, no acumulado até setembro, o resultado de 2019 ficou 4,8% acima do ano anterior.

Ao final do 3º trimestre de 2019 o saldo das **cartas de crédito** de imóveis representou 78% do total

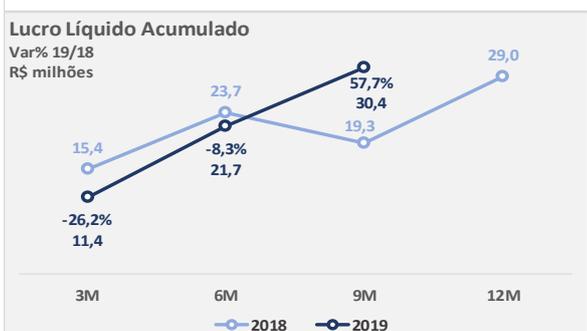
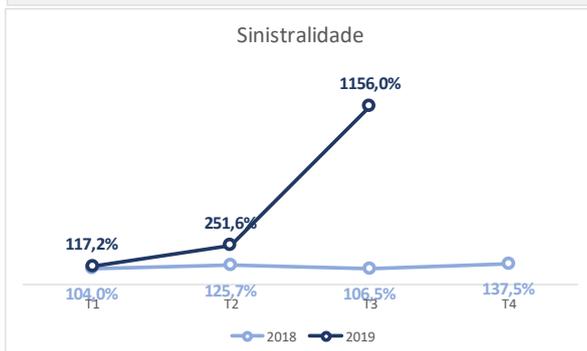
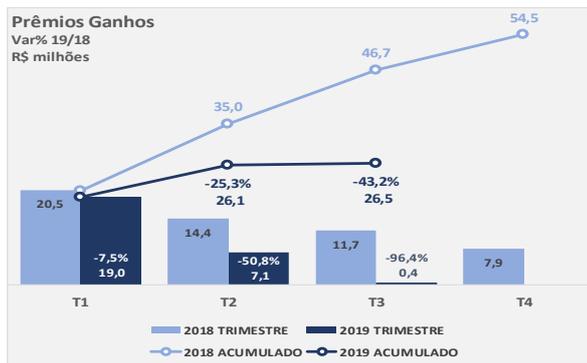
das cartas, e apresentou crescimento de 71,8% se comparado ao saldo do 3º trimestre de 2018 e 6% a mais na comparação com trimestre anterior. O saldo das cartas de crédito de veículos no 3º trimestre de 2019 representou 22% do total de cartas, sendo que, apesar da redução na participação do total de cartas (em 2018 a participação era de 28%), cresceu 15,5% em relação ao trimestre anterior, e 20% se comparado ao 3º trimestre de 2018.

A receita com prestação de serviços (**taxa de administração**) cresceu acima da produção e, juntamente com demais receitas operacionais, atuaram positivamente no resultado operacional da companhia, no entanto, o aumento das despesas operacionais e administrativas determinou a queda do resultado operacional em todas as comparações, impactado, principalmente, pelo aumento do custo de comercialização.

Na comparação acumulada, a queda na **receita de intermediação financeira**, de 21,9%, pode ser explicada pela maior receita financeira em 2018, gerada pela venda de ativos financeiros. Essa queda juntamente com o aumento das despesas administrativas/gerais e operacionais contribuíram para o menor resultado operacional, 7,4% inferior ao acumulado no ano em comparação com 2018.

Com isso, o **lucro líquido** no terceiro trimestre de 2019 ficou 7,5% menor que a comparação com o mesmo trimestre do ano anterior e 7,1% menor que o valor acumulado até setembro.

4.1.5 CAIXA Seguros Saúde



Subsidiária integral da CAIXA Seguros *Holding* e tem como objeto social a atuação como seguradora especializada em seguro-saúde. Os **prêmios ganhos** de planos de assistências à saúde foram 96,4% menores no 3º trimestre de 2019 se comparado ao 3º trimestre de 2018 e acumulam no ano 43,2% a menos que o ano anterior.

A recorrente queda nos prêmios ganhos de planos de assistências à saúde se deve à estratégia adotada pela administração de suspensão das atividades comerciais e à finalização do trabalho de saneamento da carteira. As despesas com sinistros caem sistematicamente desde o último trimestre de 2016, e acompanha a estratégia de redução da quantidade de vidas seguradas. O **índice de sinistralidade**, no entanto, que mede a relação entre os sinistros ocorridos e os prêmios ganhos no mesmo período, ainda é maior em razão da queda do prêmio ganho.

A despesa de comercialização foi 99,6% menor no 3º trimestre de 2019 em relação a 3º trimestre de 2018 e o **índice de comissionamento** subiu de 2,0% para 3,2%, tendo em vista a redução do prêmio ganho.

As **despesas administrativas** do 3º trimestre de 2019 apresentaram redução de 63,3% em relação ao 3º trimestre de 2018, 46,7% em relação ao trimestre anterior, e 37,4% no acumulado. O índice de despesas gerais e administrativas subiram de 23,3% no 2º trimestre de 2019 para 211,2% no 3º trimestre de 2019, em função da queda no prêmio ganho.

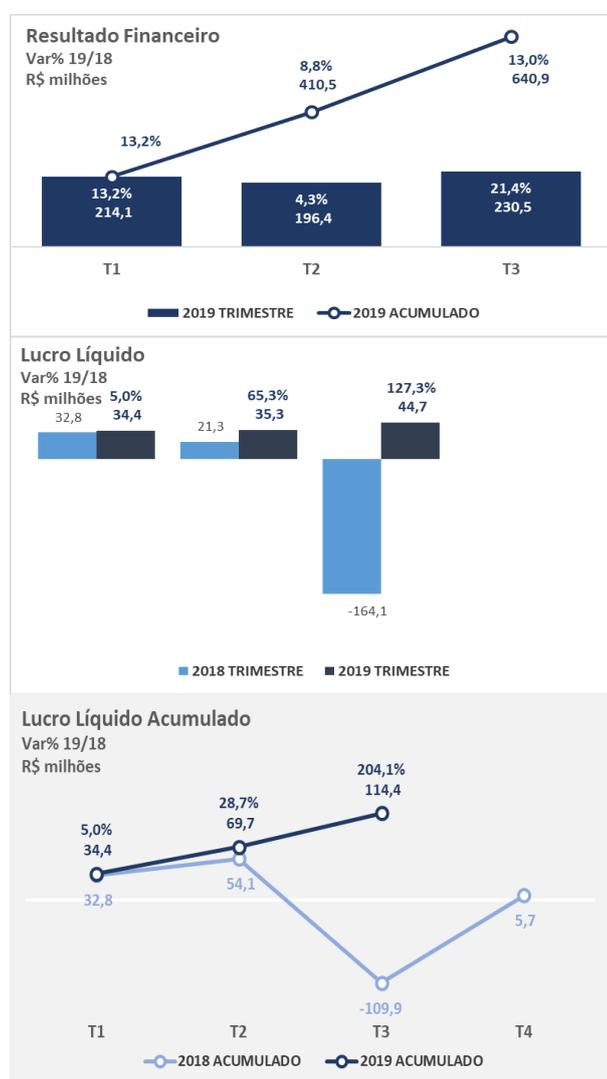
No trimestre, o **lucro líquido** foi 16,8% menor que em 2º trimestre de 2019, acumulando até setembro aumento de 57,7% em relação ao mesmo período de 2018. Esse aumento é explicado pelo resultado financeiro positivo e pela implementação da estratégia de saneamento da carteira.

4.1.6 CAIXA Seguros Holding Outros/Ajustes

Esse grupo inclui os outros negócios da CAIXA Seguros Holding S.A., além dos ajustes de consolidação do Grupo CAIXA Seguros.

Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda – subsidiária integral da CAIXA Seguros Participações em Saúde Ltda. tem como objeto social a atuação como operadora especializada em seguros odontológicos. Companhia de Seguros Previdência do Sul S.A. - subsidiária integral da CSH e tem como objeto social a exploração de seguros de pessoas (vida, acidentes pessoais, rendas por incapacidade e por internação hospitalar).

CNPX S.A.S. – subsidiária integral da CSH, situada na Colômbia e ainda em fase pré-operacional, tem como objetivo a participação em empresas seguradoras.



Como o resultado financeiro deste agrupamento representa na prática ajustes de GAAP - *Generally Accepted Accounting Principles*, decorrentes de reclassificação de certas receitas das empresas do grupo como resultado financeiro no ajuste de consolidação, o resultado positivo desta linha é impactado pelo aumento na produção e não pelo sucesso em aplicações financeiras.

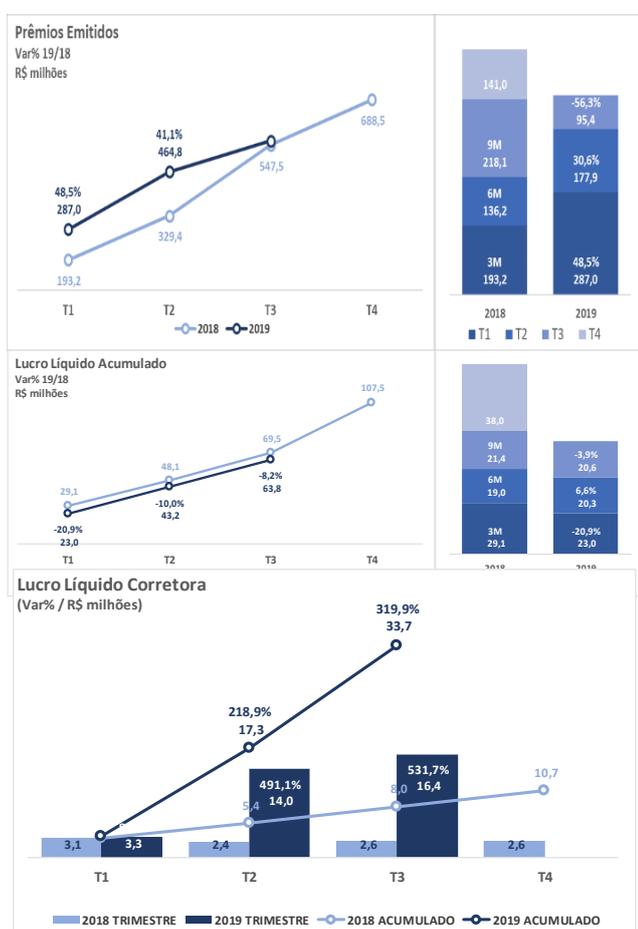
O lucro líquido dessa consolidação foi 127,3% maior no 3º trimestre de 2019 se comparado ao 3º trimestre de 2018 e acumulou até setembro de 2019 204,1% a mais que o mesmo período do ano anterior.

O resultado negativo do 3º trimestre de 2018, que chama a atenção no gráfico ao lado, se deu em razão de um evento não recorrente, que ocasionou um provisionamento relacionado a de ajuste de prêmios emitidos a maior no segmento habitacional que foi integralmente lançado na holding no terceiro trimestre de 2018 – tendo o efeito vertido para CAIXA seguradora apenas no 4º trimestre de 2018.

4.2 Too Seguros e PAN Corretora

Too Seguros é a nova marca da PAN Seguros, uma empresa que atua no segmento de seguros, comercializando seus produtos na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN. No segmento habitacional a Too Seguros é também uma das opções para os clientes do balcão CAIXA.

R\$ milhões	3T19	2T19	Δ%		3T18	Δ%		9M19	9M18	Δ%	
Habitacional	39,5	37,4	5,6%	●	32,4	21,9%	●	113,4	103,1	10,0%	●
Vida	15,9	15,4	3,2%	●	13,6	17,0%	●	45,5	39,3	15,7%	●
Prestamista	63,5	53,9	17,8%	●	48,7	30,3%	●	170,9	142,0	20,3%	●
Garantia Segurado	(58,4)	40,3	-244,8%	●	111,6	-152,3%	●	153,4	218,9	-29,9%	●
Outros	34,9	30,9	13,0%	●	11,8	195,5%	●	77,0	44,1	74,6%	●
Prêmio Emitido	95,4	177,9	-46,4%	●	218,1	-56,3%	●	560,2	547,5	2,3%	●



Os prêmios emitidos pela Too Seguros tiveram queda de 56,3% na comparação entre o 3º trimestre de 2019 e o 3º trimestre de 2018, devido a uma forte queda em Garantia Segurado. Destaca-se que no período foi efetuado o cancelamento de uma apólice de grandes riscos no valor de aproximadamente R\$150 milhões, o que gerou a queda no período. No entanto, esse segmento na Too Seguros é ressegurado, e esse resultado performance não é revertida em resultado operacional para a empresa.

Mesmo com o desempenho negativo do Garantia Segurado no 3º trimestre de 2019, a Seguradora apresentou crescimento de 1,5% em relação ao trimestre anterior advindo do resultado positivo do seguro prestamista (17,8%) e seguros classificados como outros (13,0%).

No caso do custo de comercialização, o aumento das comissões pagas à PAN Corretora, aproximando as taxas praticadas à média de mercado, resultou no aumento dessa despesa na Too Seguros e é a explicação para o maior resultado registrado na corretora.

Os aumentos da sinistralidade e do custo de comercialização foram os principais motivadores da reversão do crescimento observado no faturamento

para a queda contabilizada no lucro líquido. No caso da sinistralidade, a efetivação de sinistros que estavam pendentes, após a verificação da base de clientes com o sistema de controle de óbitos do governo federal, ainda no primeiro semestre, foi o principal fato que gerou o aumento da despesa.

Com isso, o lucro líquido da seguradora no 3º trimestre de 2019 foi 3,9% menor na comparação com o mesmo período do ano anterior, ficando 8,2% inferior na comparação entre os acumulados até setembro.

5. Reorganização das Parcerias para Venda de Seguros no Balcão CAIXA

Em 2017, a CAIXA Seguridade iniciou estudos para uma possível reestruturação de sua parceria na exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA. Esse projeto teve como principal objetivo antecipar as definições sobre o futuro da companhia e reduzir as incertezas em suas projeções.

Em junho de 2017 a Companhia comunicou ao mercado o início de conversas com a CNP Assurances sobre eventual negociação de escopo, termos, condições e prazo para a constituição de um novo acordo operacional para uma nova parceria no balcão da CAIXA.

Ao final de setembro de 2017, CAIXA Seguridade e CNP assinaram um memorando de entendimentos não vinculante para a formação de uma nova sociedade, em um novo veículo societário, para a exploração conjunta dos ramos de seguros de vida e prestamista e de previdência privada.

Na sequência, no dia 2 de outubro de 2017, foi aberto um processo para a escolha de parceiros estratégicos para a exploração da comercialização de produtos nos ramos de seguro habitacional e consórcio e nos produtos de seguros de automóveis, riscos patrimoniais e riscos diversos.

Já em 2018, após negociação intensa, em comunicado ao mercado do dia 09 de agosto, a Companhia informou que a AGE da CAIXA Seguridade aprovou os termos dos documentos finais do acordo negociado com a Wiz e com a CNP e formalizou sua disposição em manter a exclusividade da Wiz nas atividades de corretagem na rede de distribuição da CAIXA até o dia 14 de fevereiro de 2021, para as novas parcerias que se formarem após a concretização da nova parceria com a CNP.

O comunicado informou ainda sobre a realização de um processo competitivo para a escolha de uma empresa para desenvolver atividades de corretagem e co-corretagem a partir de fevereiro de 2021.

No dia 29 de agosto de 2018, CAIXA Seguridade informou ao mercado que assinou com CNP um novo acordo com os termos para a criação de uma nova parceria para a venda dos seguros de vida e prestamista e dos produtos de previdência privada no balcão CAIXA até fevereiro de 2041.

A assinatura do acordo com a Wiz também ocorreu no dia 29 de agosto de 2018 e a sua concretização está vinculada à concretização da nova parceria com a CNP.

Conforme fato relevante publicado no dia 22 de março de 2019, a CAIXA Seguridade iniciou conversas com a CNP para a definição de ajustes ou eventuais complementos ao novo acordo e informará ao mercado qualquer eventual evolução neste protocolo de acordo.

No dia 10 de maio de 2019, a Companhia emitiu novo fato relevante sobre a aprovação, pelo Conselho de Administração, da revisão da estratégia do modelo de exploração de produtos de seguridade, o início de novo processo competitivo para a escolha de parceiros estratégicos que atuarão no balcão CAIXA e a contratação de novos assessores financeiros, o que encerra o processo competitivo iniciado em 2017.

O mesmo fato relevante, informou sobre a divulgação dos prospectos das primeiras oportunidades de investimentos deste novo processo competitivo: (i) Habitacional e Residencial; (ii) Capitalização; (iii) Consórcio; e (vi) Auto.

No fato relevante publicado em 24 de maio de 2019 foram divulgadas quatro oportunidades de investimento adicionais ao novo processo competitivo: (v) Grandes Riscos e Massificados Corporate; (vi) Saúde; (vii) Odonto; e (viii) Assistências.

Conforme divulgado via comunicados ao mercado nos dias 05 e 09 de agosto de 2019, a CAIXA Seguridade encaminhou aos participantes dos processos competitivos a carta de instruções para a continuidade da 1ª fase do Processo Competitivo e o Memorando de Informações Confidenciais (“CIM”), que contém informações sobre a Companhia, a Caixa Econômica Federal e os respectivos segmentos de seguridade incluídos nas Oportunidades de Investimento. As novas parcerias se iniciarão a partir de Fevereiro de 2021 e terão 20 anos de duração.

Em 19 de setembro de 2019, a Caixa Seguridade divulgou Fato Relevante sobre a assinatura de aditamento contratual ao acordo celebrado em agosto 2018 com a CNP Assurances. Dentre os ajustes, está previsto que a empresa francesa pagará à Caixa Seguridade o montante de R\$ 7 bilhões pela participação de 40% na parceria, agora com duração de 25 anos. O acordo também prevê mecanismo de incentivo atrelado ao desempenho e lucratividade (earn-out), limitado a R\$ 800 milhões, a ser pago em 2 parcelas, em 2024 e 2026.

Para o fechamento e implementação da operação, que abrange apenas uma parte do perímetro da parceria atual, ainda são necessárias as aprovações dos órgãos regulatórios, como da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), do Banco Central do Brasil (Bacen), da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Com a reorganização das parcerias, a Companhia poderá antecipar as definições sobre o seu futuro e permitirá a construção de uma tese de investimento com maior embasamento e menor nível de incerteza.

6. Time de Vendas Qualificadas



O programa Time de Vendas Qualificadas, desenvolvido e gerido pela CAIXA Seguridade, foi criado para engajar os empregados CAIXA nas vendas de produtos de Seguridade, mensurando o volume e a qualidade das vendas e atribuindo diferentes níveis de engajamento individual e da equipe.

A plataforma do programa apresenta diariamente para o empregado e para os gestores das unidades, de forma “gamificada”, a produção de cada participante e a sua contribuição para o resultado da Companhia. O principal propósito desse programa é classificar o máximo de participantes na categoria top performance e assim fomentar as vendas.

Para classificação como top performers, é necessário atender critérios de volume, qualidade e regularidade das vendas tanto para os empregados como para os gestores. O critério de qualificação das vendas é mensurado por indicadores como percentuais de cancelamento, de vendas com assinatura digital e de reclamações pelo BACEN. Os parâmetros de pontuação e enquadramento nos diversos níveis do programa são definidos pela Diretoria Comercial da CAIXA Seguridade, que reavalia periodicamente com base na estratégia comercial da Companhia.

Os Gestores de unidades são avaliados pelo percentual de empregados das unidades sob sua subordinação classificados como top performers. A revisão do programa realizada neste último semestre acrescentou um novo desafio aos gestores: o alinhamento às metas corporativas de Seguridade. Isso faz com que os gestores classificados como top performers no programa Time de Vendas também estejam cumprindo os objetivos corporativos da CAIXA.

Entre as vantagens obtidas com a utilização da ferramenta, podemos destacar:

- ✓ **Mobilização** – O programa busca engajar os empregados com objetivos e acompanhamentos individuais alinhados às metas definidas pela Seguridade e a CAIXA, tornando este um desafio pessoal e independente da produção de outros empregados da sua unidade ou da CAIXA;
- ✓ **Meritocracia** – O empregado passa a ser mensurado individualmente por sua produção e não mais coletivamente pela produção da unidade, dando visibilidade ao empregado com bom desempenho e incentivando seu colega a melhorar sua colocação;
- ✓ **Gestão** – Permite uma atuação personalizada do gestor em decorrência do nível atingido pelo empregado, e auxilia na identificação e no reconhecimento dos talentos, além disso, o desempenho do gestor passa a ser medido pela produção de toda a equipe, não se concentrando apenas em poucos empregados com boa performance;
- ✓ **Qualidade** – O programa considera e valoriza a venda de qualidade, tendo como principais indicadores a redução nos índices de reclamação e de cancelamento;
- ✓ **Auto-gestão** – A plataforma do programa permite que o empregado acompanhe diariamente seu desempenho de vendas, a quantidade de vendas com assinatura digital, os níveis de cancelamentos e reclamações, além de simular suas necessidades para os próximos alvos individuais.

7. Glossário

BDF - *Bancassurance Distribution Fee*, tarifa paga pela Seguradora à CAIXA Seguridade referente ao acesso à rede de distribuição e uso da marca.

Market Share - O cálculo da participação de mercado considera os prêmios diretos de seguros, as contribuições de previdência privada e as arrecadações de capitalização divulgados pela SUSEP de todas as empresas do grupo acumuladas do início do ano até o fechamento do trimestre avaliado ou até a posição disponível.

MEP - Receitas de investimentos em participações societárias, que podem ser por MEP - Método de Equivalência Patrimonial ou JCP – Juros sobre Capital Próprio.

RSPL - Retorno sobre o patrimônio líquido médio.

Success Fee - Receita bônus paga contratualmente pela CAIXA Seguradora à CAIXA Seguridade, no início de cada ano, calculada com base na superação do Plano de Negócios aprovado e nas metas de desempenho de ramos específicos definidas anualmente.