



CAIXA
Residencial

Relatório de
Sustentabilidade

2024

SUMÁRIO

01	Sobre o Relatório	03
02	Carta da Diretoria	07
03	Destaques do Ano	10
04	A CAIXA Residencial	11
05	Governança	25
06	Sustentabilidade	38
07	Clientes	51
08	Pessoas	56
09	Sumário GRI	69
10	Tabelas SUSEP	76

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

**Sobre o
Relatório**

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

03 — 06



SOBRE O RELATÓRIO

01

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Sobre este Relatório

GRI 2-2, 2-3

Com o compromisso contínuo de fomentar o desenvolvimento sustentável e manter a transparência em nossas práticas ESG (Ambiental, Social e de Governança), a CAIXA Residencial apresenta o seu segundo Relatório de Sustentabilidade, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, que acompanha o período de fechamento das Demonstrações Financeiras da companhia. Com periodicidade anual, este documento reflete não apenas a evolução da agenda ESG, que vem se intensificando nos últimos anos, mas também

O relatório segue as normas da GRI, assegurando qualidade e consistência nas informações

O documento destaca a evolução da nossa agenda ESG

Para mais informações ou envio de comentários sobre este relatório

clique aqui

nossa dedicação em fortalecer a sustentabilidade dos negócios e gerar impactos positivos no setor de seguros e na sociedade como um todo.

Este relatório foi elaborado conforme as normas da Global Reporting Initiative (GRI), garantindo alta qualidade e consistência nas informações divulgadas. A escolha das normas GRI alinha-se com os requisitos da Circular n.º 666, publicada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) em 27 de junho de 2022, que define os padrões de sustentabilidade para as seguradoras no Brasil. Isto inclui a gestão dos riscos climáticos, sociais e ambientais e a divulgação detalhada de como a agenda ESG está sendo implementada na empresa.

O relato está estruturado para apresentar como a CAIXA Residencial faz a gestão dos temas considerados mais relevantes para a companhia e seus públicos estratégicos. Esses temas guiam a seleção de indicadores para este relatório e as prioridades da nossa gestão em sustentabilidade, sendo o documento validado pela Alta Liderança da companhia. **GRI 2-14**

Reafirmamos o nosso compromisso com a sustentabilidade e esperamos que este relatório seja uma fonte relevante de informação para todos os nossos stakeholders.

Materialidade GRI 3-1, 3-2

Em 2023, a CAIXA Residencial deu um passo significativo para fortalecer sua estratégia de sustentabilidade ao realizar um processo detalhado de identificação dos temas materiais que guiarão futuras iniciativas. Essa etapa é crucial para estabelecer uma agenda estratégica robusta que considera tanto riscos quanto oportunidades, assegurando uma gestão responsável e transparente de nossos impactos na economia, no meio ambiente e na sociedade.

O processo adotou as diretrizes da GRI Standards, especificamente a norma GRI 3:

Temas Materiais 2021, para avaliar os impactos mais significativos da organização. Organizado em quatro fases principais, o processo incluiu:



1. Identificação: análise de documentos internos e externos para entender as tendências setoriais, práticas ESG dos concorrentes e outras informações relevantes.

2. Engajamento e Priorização: realização de entrevistas qualitativas com stakeholders estratégicos, tanto internos quanto externos, e condução de pesquisas quantitativas com clientes para coletar percepções e prioridades.

3. Análise e Definição dos Temas Materiais: integração das informações coletadas para definir os temas materiais, levando em conta a relevância para diferentes públicos e o impacto potencial de cada tema.

4. Validação dos Resultados: apresentação dos temas materiais propostos à alta liderança para validação e subsequente divulgação dos resultados finalizados.



Consultamos
41 stakeholders e
230 clientes

Durante a primeira fase, identificamos 18 temas potencialmente materiais, que foram refinados por meio de consultas com 41 stakeholders e uma pesquisa envolvendo 230 clientes. Esta análise resultou na seleção de nove temas prioritários. Esses temas foram avaliados por relevância e impacto, levando a uma ponderação cuidadosa das probabilidades e magnitudes dos impactos que cada um poderia gerar para o negócio.

Esses temas materiais agora estão alinhados com a estratégia geral da CAIXA Residencial e foram endossados pela alta liderança da companhia.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Nossos temas materiais

Os temas materiais estão **alinhados com nossa estratégia**

E foram endossados pela **alta liderança** da companhia

Temas materiais GRI 3-2	Conteúdos GRI e próprios correspondentes
1. Administração de sinistros	Indicador próprio
2. Canal de venda	Indicador próprio
3. Clientes	2-6, 418-1
4. Ética e transparência	205-2, 206-1
5. Gestão de pessoas	2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 401-3, 403-6, 404-1, 405-1
6. Gestão de riscos e subscrição	201-2, indicador próprio
7. Inovação	Indicador próprio
8. Mudança climática	201-2, 305-1, 305-2, 305-3
9. Planejamento estratégico	Indicador próprio

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

07 — 09

02

CARTA DA
DIRETORIA



Um novo momento

GRI 2-22

Nossa
estratégia
prioriza as
152
milhões
de pessoas
que se
relacionam
com a Caixa

Somente
17%
dos lares
brasileiros
têm seguro
residencial

O ano de 2024 representou um marco de transformação no setor de seguros no Brasil, enfatizando a importância dos seguros habitacional e residencial. Agora, não se trata mais de perguntar se eventos climáticos, como as enchentes no Rio Grande do Sul, podem, de fato, acontecer, mas quando e onde terão lugar e com qual intensidade. Desta forma, na CAIXA Residencial, temos consciência de nossa relevância nesse cenário que ganha contornos cada vez mais claros.

Nosso papel social se evidencia não apenas pelas atividades que desempenhamos, mas também por nossas características empresariais e por nosso negócio central, fruto da união entre a CAIXA Seguridade e a Tokio Marine, com foco nos ramos Habitacional e Residencial.



Colocamos o
cliente
no centro do
nosso propósito

Assim, juntamente com o orgulho pela capacidade de atendimento e envolvimento de nosso time com as vítimas da tragédia, consolidou-se a convicção sobre a necessidade de constante evolução, tanto no que diz respeito aos nossos processos e produtos como na abordagem e no engajamento de todos em relação ao tema da sustentabilidade.

A abrangência do seguro residencial no país é de somente 17% dos lares brasileiros. Quando as piores previsões climáticas se confirmam, o fato de ainda termos uma realidade com milhões de famílias desprovidas de seguro se traduz em um impacto social enorme. Desta forma, é imperativo estimular a cultura de proteção nos lares por meio da contratação de um seguro.



Nossa estratégia é inequívoca ao colocar o cliente no centro do nosso propósito e de tudo o que nos guia. Nessa abordagem, estão incluídas cerca de 152 milhões de pessoas que, de alguma forma, se relacionam com a Caixa, por meio de uma conta corrente, de um contrato de crédito imobiliário ou de outro de seus diversos serviços, entre eles a conta poupança, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e os programas sociais.

A solidez da Caixa como instituição financeira e seu alcance, com base em uma ampla gama de consumidores, nos confere como subsidiária a capacidade e a responsabilidade de disseminar a cultura de seguros no Brasil, atuando como indutores de uma mudança de mentalidade e comportamento. É possível cumprir tal missão por meio dos relacionamentos comerciais,

“Na Caixa Residencial, acreditamos que a sustentabilidade é essencial para um futuro mais resiliente, onde os princípios ESG são parte essencial do nosso planejamento estratégico desde o início da companhia. Nosso compromisso de longo prazo é integrar práticas responsáveis ao nosso negócio, promovendo soluções inovadoras que protejam lares, comunidades e o meio ambiente.”

Roger Bohnenberger, Diretor Financeiro e Administrativo

mas também a partir de iniciativas de comunicação e educação financeira, evidenciando as vantagens da proteção presente e futura que o seguro oferece.

Temos muito trabalho e uma jornada desafiadora pela frente. Como empresa jovem que somos, vivemos cada ano intensamente, e foi assim, novamente, em 2024. Revisitamos nossa estratégia, contando com as prerrogativas do grau de maturidade já conquistado.

A fim de gerar um impacto positivo cada vez mais perceptível aos nossos clientes, à sociedade e ao meio ambiente, é essencial aprimorar as ferramentas tecnológicas, investir no desenvolvimento das pessoas, fortalecer estruturas e processos e consolidar internamente nossa agenda ESG, nas dimensões ambiental, social e de governança. O momento exige clareza sobre qual direção seguir para fazer diferença na vida das pessoas e do planeta para podermos intensificar e fortalecer nossas ações no âmbito da sustentabilidade.

Boa leitura!
Diretoria da CAIXA Residencial

DESTAQUES DO ANO



152 milhões
clientes potenciais

R\$ 857 milhões
em prêmios emitidos

+ de 10%
acima da meta de 2024





3º lugar
entre as maiores seguradoras
do país no segmento
Residencial, segundo a SUSEP

80%
de NPS no atendimento
do Contact Center

87%
de NPS na abertura
de sinistros no
Seguro Residencial

Jornada digital no
Seguro Habitacional
levou a um aumento de

117%
nos avisos de sinistros
e de 145% no envio
dos documentos

Força de vendas com

**4 mil agências
e 60 mil**
profissionais da Rede CAIXA

R\$ 19,3 milhões
de economia nas negociações
de contratos com fornecedores
e com a nova sede

**Conquista da Certificação
Lugares Incríveis Para
Trabalhar, da FIA Business
School, com um índice de
clima organizacional de 86,6**



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

**Destaque
do Ano**

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

04

A CAIXA
RESIDENCIAL



Estratégia para os tempos atuais

GRI 2-1, 3-3: Forma de Gestão - Planejamento Estratégico

A **CAIXA Residencial** é uma *joint-venture* formada em 2021 pelos seus dois acionistas: **CAIXA Seguridade Participações S.A.** (detentora de 100% das ações Preferenciais, 49,99% das ações Ordinárias e 75% do Capital) e **Tokio Marine Seguradora S.A.** (0% das ações Preferenciais, 50,01% das ações Ordinárias 25% do Capital.)

Subsidiária integral da CAIXA Econômica Federal, a CAIXA Seguridade Participações S.A. foi criada para consolidar e expandir a atuação da instituição no setor de seguros, previdência, capitalização e consórcios no Brasil. Já a Tokio Marine Seguradora S.A. é parte do grupo japonês Tokio Marine Holdings, uma das maiores seguradoras do mundo, com mais de 140 anos de atuação global e presença consolidada no mercado brasileiro, oferecendo uma ampla gama de produtos para proteção de bens e pessoas.

Juntas, essas duas empresas combinam a capilaridade e expertise no mercado nacional da CAIXA Seguridade com a experiência e inovação

da Tokio Marine para fortalecer o setor de seguros habitacionais e residenciais no Brasil.

Desde a nossa fundação, somos uma empresa inquieta, ágil e inovadora, aberta ao novo e às mudanças da sociedade. Com base nesse jeito de ser e fazer, iniciamos em 2024 um novo ciclo de planejamento estratégico para o período de 2025-2027. Assim, revisitamos a estratégia vigente e reforçamos o compromisso com nossos públicos de relacionamento.

Um aspecto fundamental do processo de construção do planejamento estratégico para o triênio 2025-2027 foi a ampla participação das lideranças da empresa, de vários níveis hierárquicos, de forma colaborativa e com elevado nível de engajamento. Como resultado, revisamos a essência, os objetivos e os desafios estratégicos que devem nos orientar na superação de barreiras e na capitalização de oportunidades que podem impactar significativamente o sucesso futuro.

A **essência** é um conteúdo inspirador e norteador da estratégia de uma organização. É utilizada para fundamentar a cultura necessária para se obter o sucesso desejado e composta por:



CRENÇAS
Opinião com visão crítica sobre temas relevantes do negócio, capazes de inspirar e mobilizar indivíduos dentro e fora da organização.



PROPÓSITO
É o que a empresa se propõe a fazer a partir de suas Crenças.



VISÃO/ASPIRAÇÃO
É o objetivo comum, o resultado a ser alcançado a partir do que a organização considera como sucesso.



VALORES / PRINCÍPIOS
São orientações que definem o jeito da organização fazer negócio e construir relações para garantir seu bom funcionamento.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP



NOSSAS CRENÇAS

Lar é segurança, dignidade e bem-estar.

Lares protegidos promovem desenvolvimento social e cidadania.



PRINCÍPIOS

Foco no Cliente

Proatividade
Presença
Clareza/Didatismo
Facilidade/Conveniência

Relações

Colaboração
Ecossistema CAIXA
Valorização das pessoas



VISÃO

Seremos especialistas em proteção e cuidado dos lares, referência em tecnologia de ponta e responsabilidade social.



PROPÓSITO

Tornar a proteção e o cuidado preventivo acessíveis para todos os lares brasileiros e suas comunidades.



Inovação

Criatividade
Pluralidade
Agilidade

Confiança

Ética
Empatia
Respeito
Segurança

Sustentabilidade

Diversidade e inclusão
Resp. social
Resp. ambiental
Perenidade/Resultados financeiros

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP



Buscamos um **crescimento sustentável** com soluções de seguros simples e eficientes

Com base na Essência, definimos os objetivos para o próximo ciclo, mantendo o cliente no centro de nossas ações e decisões.

Buscamos o crescimento sustentável, levando aos clientes soluções de seguros simples, eficientes e significativas. Queremos garantir que isso aconteça de maneira que nossa companhia seja competitiva, atraente e capaz de gerar valor crescente aos acionistas e realizar seus colaboradores nos aspectos pessoal, financeiro e profissional. E, para além das fronteiras da organização, gerando impacto positivo para a sociedade e o planeta.

O planejamento estratégico reúne ainda os indicadores-chave de resultado e perenidade a serem perseguidos pela companhia. Para isso, utilizamos o balance scorecards, uma metodologia de gestão estratégica que ajuda empresas a monitorar seu desempenho e alinhar suas atividades com os objetivos de longo prazo. Ele organiza os indicadores em quatro perspectivas essenciais: **financeira, cliente, processos internos e aprendizado e crescimento**, permitindo uma visão equilibrada do negócio.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

Objetivos da Estratégia

Acessibilidade

- Implementar Cultura de seguros na sociedade.
- Ampliar penetração e participação de mercado em quantidade de clientes e prêmio emitido, tornando-se líder de mercado.

Relação com Acionistas

- Promover integração e alinhamento junto a acionistas e outras empresas da CAIXA Seguridade.

Cultura de Dados

- Viabilizar a cultura de decisões e estratégias baseadas em dados.
- Viabilizar o consumo de dados estruturados para todos os processos da Cia.
- Integrar a cultura de dados aos princípios e às melhores práticas de Privacidade e Cybersecurity.

Pessoas e Cultura

- Incorporar e absorver a cultura necessária para o sucesso da estratégia/cuidado preventivo.
- Implementar Cultura de StartUp.
- Aumentar atração, retenção e engajamento das equipes.
- Promover conduta sustentável dentro e fora da cia.

Inovação e Agilidade

- Promover integração entre áreas para melhor fluxo de informação e maior agilidade na tomada de decisão.
- Diversificar produtos e serviços.

Vínculo com cliente

- Aprimorar a comunicação com o cliente.
- Encantar os clientes em todas as experiências.
- Atender os clientes nos canais que eles escolherem.
- Aumentar o percentual de retenção de clientes, por meio de renovação e redução de churn.
- Implementar dinâmica de plataforma de negócios.

Plano Líder

Nossos produtos

GRI 2-6

Com base no planejamento estratégico para o ciclo 2025-2027, as áreas voltadas ao desenvolvimento de produtos vêm sendo desafiadas a levar ao mercado opções de seguros ainda mais simplificadas e segmentadas, de modo a alcançar um público abrangente, de diferentes perfis e necessidades. Também há estudos que englobam coberturas que possam minimizar o impacto de eventos climáticos.

Essencialmente, a companhia oferece, nas agências da Caixa, dois tipos de produtos: o **seguro residencial** e o **seguro habitacional**.

Outros dois produtos oferecidos pela CAIXA Residencial são:

- **Plano Habitacional Mais**, relativo à linha de financiamento do programa Minha Casa Minha Vida. Junto com o crédito imobiliário, tem menor valor das parcelas e facilidade na contratação.
- **Plano Habitacional Especial e Especial Ampliado**, com as seguintes linhas de financiamento: SBPE (Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo), CRF (Crédito Real Fácil) e FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço).

Proteção e Assistência

Seguro residencial: coberturas para perdas decorrentes de danos causados ao imóvel e seu conteúdo, incluindo: incêndio, queda de raio, explosão, fumaça e queda de aeronaves. Entre as coberturas adicionais, há danos elétricos, vendavais, granizo, impacto de veículos, pagamento de aluguel, roubo e furto de bens, responsabilidade civil, quebra de vidros, placa solar, além de outras possibilidades. O cliente passa a contar com uma assistência 24 horas bastante completa, que pode chegar a 75 serviços – descarte ecológico e limpeza de placas solares, por exemplo.

Seguros residencial e habitacional são os **principais produtos** oferecidos nas agências da Caixa



Seguro habitacional: proteção às partes envolvidas em um contrato de financiamento imobiliário contra os eventos previstos na apólice. É composto por duas coberturas:

1. Morte e/ou invalidez permanente: quita o saldo devedor do mutuário, ou parte deste saldo, em caso de participação de mais de um mutuário pactuando renda no contrato de financiamento.
2. Danos físicos ao imóvel: incêndio, queda de raio, vendaval, desmoronamento total ou parcial, entre outros. O segurado pode também contratar cobertura adicional para Danos ao Conteúdo do Imóvel e conta com serviços de assistência como encanador, eletricista e limpeza da residência, entre outros.

Resultados financeiros

Em 2024, a CAIXA Residencial consolidou seu crescimento no mercado segurador, alcançando um desempenho financeiro expressivo e reforçando seu compromisso com a proteção e segurança dos lares brasileiros. Com um modelo de negócio voltado para inovação e eficiência operacional, a empresa registrou um avanço significativo em seus principais indicadores financeiros.

As receitas de prêmios emitidos atingiram R\$ 2,14 bilhões, representando um crescimento de 40% em relação ao ano anterior. Esse aumento foi impulsionado principalmente pelo avanço do Seguro Habitacional, que cresceu 60%, totalizando R\$ 1,28 bilhão, e pelo Seguro Residencial, que registrou um aumento de 18%, atingindo R\$ 857 milhões.

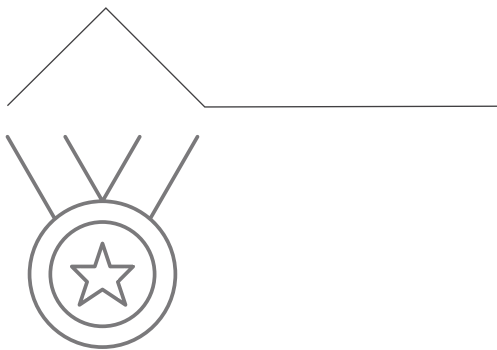
O lucro líquido da CAIXA Residencial atingiu R\$ 521 milhões, um acréscimo de 36% em relação a 2023, refletindo a solidez da companhia e sua capacidade de gerar valor sustentável aos seus acionistas. Esse resultado foi obtido mantendo um

índice combinado de 63%, bem abaixo dos índices da concorrência, demonstrando eficiência na gestão de custos e sinistros.

Além do crescimento expressivo, a companhia avançou em sua governança financeira e responsabilidade social. A carteira de investimentos atingiu R\$ 1,47 bilhão. Os impostos e contribuições pagos pela CAIXA Residencial somaram R\$ 425 milhões, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do país.



R\$ 521 milhões
de lucro, 36% de aumento em
relação a 2023



2º lugar

no ranking SUSEP no segmento Habitacional, com 18,2% do total de mercado e R\$ 1,28 bilhões em prêmios emitidos

3º lugar

no ranking SUSEP com a ampliação da participação no segmento Residencial, subindo uma posição no mercado de 2023 para 2024



R\$ 425 milhões

em impostos e contribuições financeiras

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

**A CAIXA
Residencial**

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

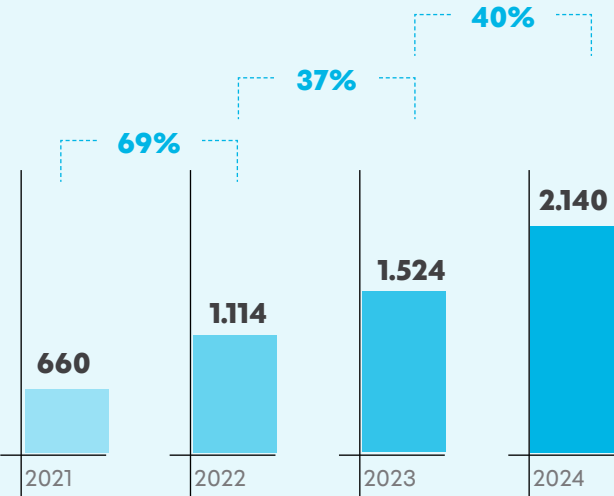
Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

R\$ 2.140
milhões

de receitas em
prêmios emitidos
em 2024

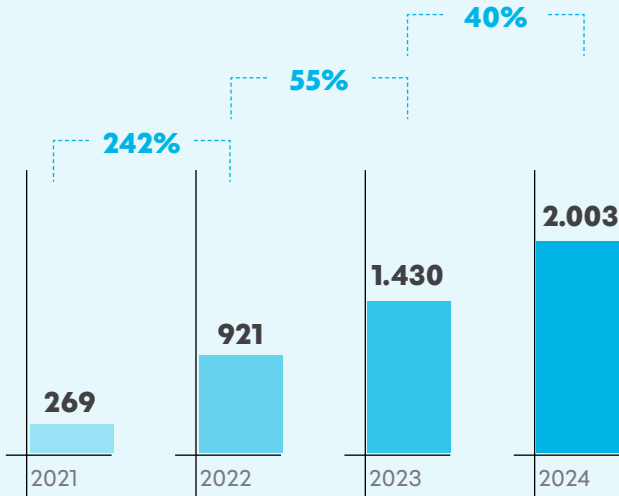
Prêmios emitidos (R\$ milhões)



As receitas de prêmios emitidos em 2024 atingiram R\$ 2.140 milhões, sendo:

- R\$ 857 milhões no Seguro Residencial – 3º lugar no ranking SUSEP com 14,1% do total
- R\$ 1.283 milhão no Seguro Habitacional – 2º lugar no ranking SUSEP com 18,2% do total

Prêmios ganhos (R\$ milhões)



Os prêmios ganhos totalizaram R\$ 2.003 milhões (sendo R\$ 720 milhões no Residencial e R\$ 1.283 milhão no Habitacional)

A carteira de investimentos alcançou R\$ 1.476 milhão (R\$ 1.105 milhão em dezembro de 2023).

O patrimônio líquido da seguradora em 31 de dezembro de 2024 era de R\$ 1.790 milhão (R\$ 1.756 milhão em dezembro de 2023) e como resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2024 foi registrado um lucro líquido de R\$ 521 milhões (R\$ 382 milhões em dezembro de 2023).

O Imposto de Renda, a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, o PIS e a COFINS, totalizaram R\$ 425 milhões (R\$ 323 milhões em dezembro de 2023).

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Sinistros

GRI 3-3: Forma de Gestão –
Administração de sinistros

Diante de um cenário desafiador, com eventos climáticos intensos, que geram grande número de acionamentos em um curto período, a área de Sinistros vem aprimorando processos internos, ações de contingência e investindo na digitalização de atividades e operações. Cada vez mais, **a equipe atua com base em regras de negócio que otimizam a análise dos casos, promovendo o trabalho colaborativo e proporcionando a obtenção de ganhos de produtividade.** Em paralelo, reforça a parceria com os prestadores de serviços, para que aprimorem constantemente a qualidade de seus times e das ferramentas utilizadas.

Também houve evoluções relevantes no monitoramento de indicadores críticos, como o prazo e a qualidade de atendimento, para reduzir o potencial impacto de eventuais desvios em momentos com elevada demanda de sinistros.

Mais tecnologia
para automatizar
sinistros e antecipar
alertas de riscos
aos clientes



Ao mesmo tempo, a empresa busca parcerias de monitoramento climático, a fim de aperfeiçoar uma prática que já existe dentro da companhia e que contribui para uma maior prontidão da equipe de sinistros para eventos adversos. Com informações cada vez mais detalhadas, será possível automatizar a validação de alguns tipos de sinistro e alertar os clientes sobre tempestades e vendavais, por exemplo.



Uma tendência que desponta com destaque é o emprego de inteligência artificial na análise de sinistros, de modo mais rápido e ágil, com base em regras, processos e dados internos. O avanço pode possibilitar, inclusive, uma melhor segmentação dos clientes. No mesmo sentido, ferramentas de IA podem ser valiosas em casos de eventos climáticos extremos, ajudando a companhia a ganhar escala em momentos de demandas volumosas de sinistros.

Registramos apenas
26%
de intervenção
externa, que envolve
a necessidade de
empresas de regulação
e vistoria de sinistros

Nosso índice de
Sinistralidade
residencial foi
16,4%

Nosso índice de
Sinistralidade
habitacional foi
20,8%

Como exemplo do processo de digitalização, uma melhoria implementada em 2024 é o aviso de sinistro residencial simplificado. Conforme a cobertura é acionada, o cliente tem a comodidade de responder algumas perguntas remotamente e, em poucos cliques, ter sua jornada simplificada, gerando informações relevantes para a análise do ocorrido. Esta iniciativa, somada aos recursos que a jornada já possuía, como envio digital dos documentos e comunicação intensiva via WhatsApp e e-mail, trouxe ainda mais simplicidade e eficiência na regulação dos sinistros. No Seguro Habitacional, a jornada digital tornou-se ainda mais integral: os clientes passaram a notificar sinistro, enviar documentos e acompanhar o andamento do processo pelo WhatsApp, evitando a necessidade de ida até uma agência.

Desta forma, a área busca estar preparada para atender, em qualquer situação, tanto os clientes do Seguro Residencial como os do Seguro Habitacional, validando eventos de sinistro com base nas coberturas contratadas e nas evidências das ocorrências e viabilizando o pagamento das indenizações.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Presente no Rio Grande do Sul

Diante das enchentes no Rio Grande do Sul, a CAIXA Residencial mobilizou uma ampla operação emergencial para garantir acolhimento, agilidade e efetividade no atendimento aos segurados afetados. A resposta a esse evento de proporções inéditas no setor de seguros começou com a criação de um Comitê de Crise em Porto Alegre, que coordenou a atuação integrada de equipes presenciais em seis cidades estratégicas — incluindo Canoas, Lajeado, Eldorado, Guaíba, São Leopoldo e a capital — e o reforço dos canais remotos, como telefone, WhatsApp, site Habitação Digital e o aplicativo Habitação CAIXA. Realizamos também reuniões virtuais com mais de 1.000 empregados no estado para divulgar as medidas adotadas, esclarecer as coberturas do seguro e orientar sobre os canais disponíveis.

As ações incluíram flexibilização de processos, mutirões de atendimento e simplificação da documentação para habilitação de sinistros, abrangendo todas as seguradoras que comercializam ou já comercializaram o produto na CAIXA.

663 sinistros indenizados em decorrência das cheias no Rio Grande do Sul, num total de R\$ 68.818.942,00

Houve reforço das equipes nas centrais de atendimento e nas regiões afetadas, além de ajustes nos scripts de atendimento para facilitar o direcionamento dos segurados. A comunicação ativa com os clientes, por SMS e WhatsApp, foi essencial para reafirmar a proteção oferecida pelo seguro e orientar sobre os procedimentos. Também foram ampliados os prazos de cobertura e de pagamento das parcelas, garantindo maior segurança e tranquilidade aos segurados em um momento tão crítico. A resposta da CAIXA foi reconhecida pelo mercado e, principalmente, pelos clientes, reafirmando nosso compromisso com quem mais precisa.



Operações e Tecnologia

GRI 3-3: Forma de gestão – Canal de Vendas, GRI 3-3: Forma de Gestão – Clientes

A eficiência operacional e a otimização dos processos são objetivos continuamente perseguidos na CAIXA Residencial, tendo como base investimentos significativos em tecnologia e uma cultura de inovação transversal às diversas áreas da companhia.

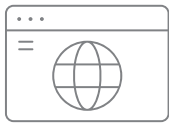
Um exemplo é o movimento de digitalização de nossas atividades, que vem avançando, com resultados expressivos para a organização e os usuários. Em 2024, além das melhorias no atendimento de sinistros, mencionados anteriormente, implementamos:



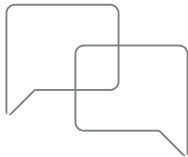
Atendimento digital ao cliente com deficiência auditiva



Aplicativo para o segurado



Site institucional



Atendimento à Rede Caixa por chat



Dialmyapp: plataforma que converte ligações para autoatendimento

Também contamos com um Contact Center próprio, preparado para responder de maneira eficaz a variadas demandas, como cancelamentos, endosso, sinistro e renovação. Trata-se de um serviço multicanal, com atendimento por 0800 (canal telefônico e WhatsApp), por mensagem humanizada e por autosserviço (bot).

Em 2024, ampliamos a célula de renovação do Contact Center a fim de aumentar o número de apólices renovadas e de prêmios emitidos, reduzindo o abandono de ligações e promovendo uma melhor percepção dos clientes sobre o seguro contratado.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

Além da automação dos processos digitais e tradicionais, cabe à diretoria de Operações e Tecnologia o desenvolvimento e a manutenção da estrutura tecnológica e dos sistemas da companhia. **Nesse sentido, os projetos relevantes de 2024 representaram maior eficiência e redução de custos. Um deles foi a otimização do cloud computing, com economia de aproximadamente R\$ 3,3 milhões.** Em paralelo, estamos internalizando o sistema do seguro habitacional, garantindo a preservação das receitas desse negócio estratégico no longo prazo.

32.426 mil
atendimentos realizados,
em média, em 2024



A qualidade dos nossos serviços, sempre pautados pela satisfação dos clientes, contribuiu para alcançarmos um indicador FCR (*First Call Resolution*) de **94,5 %**

A melhoria contínua da área de tecnologia também é guiada por meio do engajamento das equipes. Em 2024, até a primeira semana de novembro, nossos colaboradores apresentaram mais de 200 ideias, caracterizadas pela criatividade, viabilidade técnica e impacto positivo para a companhia e os consumidores.

A adoção de tecnologias como o RPA – *Automação de Processos com Robô*, que visam a eficiência e excelência operacional da companhia, também colaboram com o tema. Em 2024, houve, em média, 210 tarefas semanais destinadas a área financeira e mais de 1 milhão de consultas para monitorar a disponibilidade e performance das soluções tecnológicas destinadas à habitação.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Cultura de inovação

GRI 3-3: Forma de gestão - Inovação

No novo desenho estratégico da CAIXA Residencial, a cultura da transformação se torna ainda mais decisiva. A inovação e a sustentabilidade avançam de forma sincronizada e são essenciais na estratégia de crescimento da companhia.

O Planejamento Estratégico 2025-2027, aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, coloca em evidência a inovação como um dos nossos princípios, norteando as práticas organizacionais. Isso traz um grande desafio para os próximos anos: emergir a inovação, não como tema ou conhecimento, mas como uma atitude que faz parte do dia a dia de todas as pessoas na organização.

Para construir essa cultura inovadora, a área de Estratégia e Inteligência de Mercado promoveu visitas a polos de inovação, com o objetivo de

proporcionar uma experiência enriquecedora de imersão em ambientes disruptivos. As visitas ao Porto Digital e aos espaços de inovação do Programa TEIA da Caixa Econômica Federal foram realizadas com a participação de profissionais de diferentes áreas da companhia, permitindo acessar novas ideias, conhecer práticas pioneiras e se conectar com profissionais que estão na vanguarda da inovação.

Inovação é um dos pilares do Planejamento Estratégico 2025-2027, orientando as práticas da companhia



25 ——— 37

05

GOVERNANÇA



Pilares para o crescimento

Desde o início de nossas operações, buscamos estruturar processos e atividades de modo independente dos sócios controladores, procurando consolidar uma governança robusta e eficaz, alinhada às melhores práticas.

Em 2024, operamos pela primeira vez ao longo dos 12 meses com o grau de autonomia que almejamos, dando um passo fundamental para garantir um futuro de crescimento sustentável dos negócios. Além disso, reafirmamos nosso compromisso com os propósitos da companhia, investindo na medida do potencial de crescimento e com uma atuação guiada pelos princípios da ética, da transparência e da responsabilidade em relação aos nossos públicos de interesse.

Nesse mesmo sentido, o ano de 2024 foi marcado pelo início do processo de atualização do conjunto de políticas corporativas. O objetivo é que cada um desses documentos carregue a essência da CAIXA Residencial e seja capaz de responder mais precisamente às necessidades da companhia.



Nossa governança está alinhada às melhores práticas de mercado

Estrutura e práticas de governança

GRI 2-9, 2-12

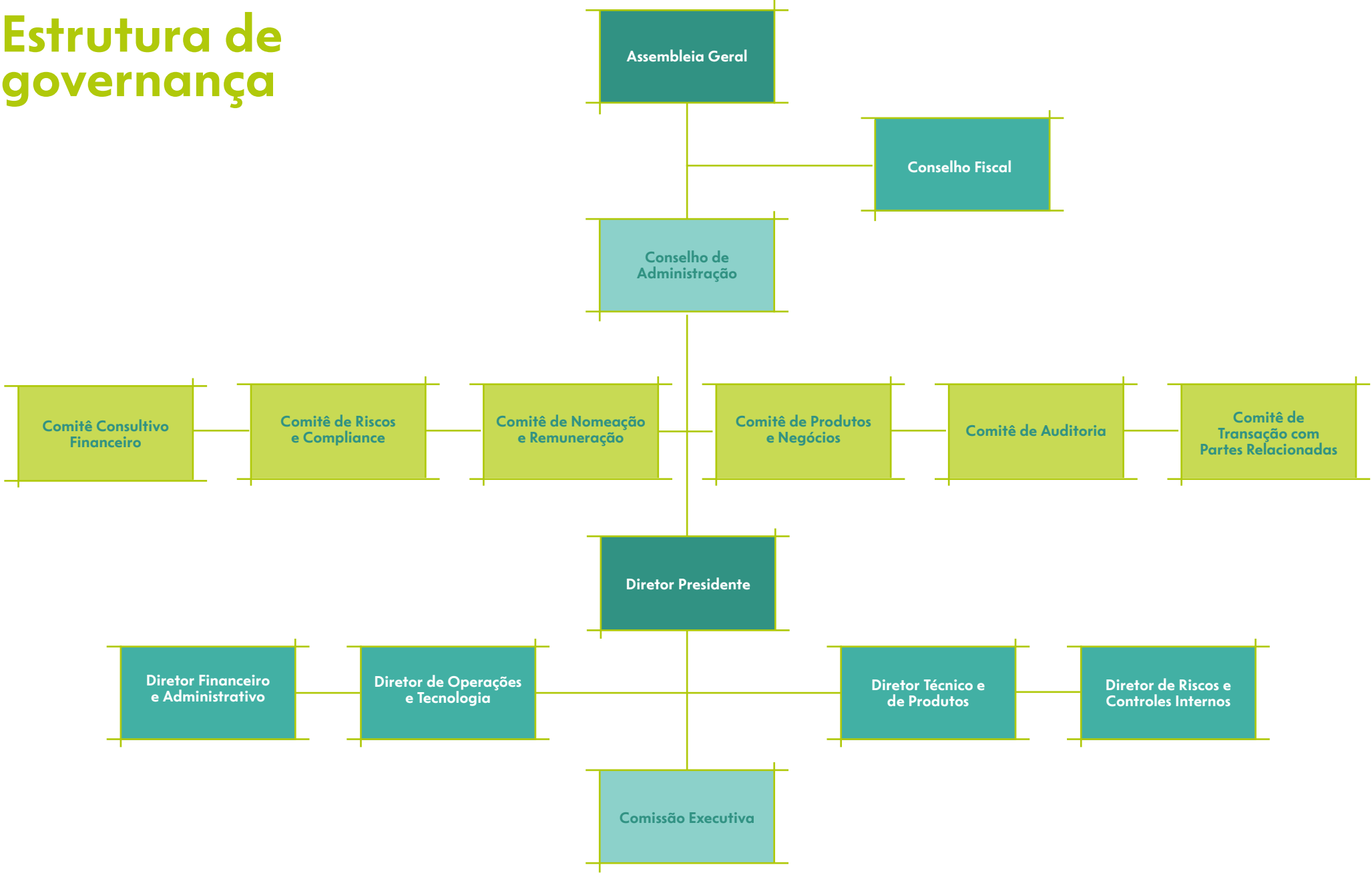
Estruturamos e vivenciamos nossa governança interna em consonância com as exigências regulatórias e com as melhores práticas de mercado.

Cabe ao Conselho de Administração o papel de definir a visão e as estratégias de longo prazo da companhia, incluindo a sustentabilidade como um pilar central. O órgão deve garantir que nossas atividades e operações sejam conduzidas observando princípios de ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência, promovendo o tratamento justo do cliente e fortalecendo a confiança no sistema de seguros privados.

No direcionamento da implementação da estratégia da CAIXA Residencial, o Conselho de Administração é assessorado por seis comitês, conforme imagem da página 28. A execução da estratégia no dia a dia das operações, bem como de temáticas associadas a aspectos de governança, econômicos, sociais e ambientais está a cargo do Diretor-presidente e mais quatro Diretores Executivos. **GRI 2-13**

**Direção
executiva**
com atuação em
temas econômicos,
sociais e ambientais

Estrutura de governança



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Transparência e integridade

GRI 2-16, GRI 3-3: Forma de gestão – Ética e transparência

Na CAIXA Residencial, a integridade e o compliance são mais do que meras diretrizes; são os pilares que sustentam nossas relações de negócios, contribuindo para a garantia da nossa perenidade. Em um cenário empresarial complexo e em constante evolução, a adoção de práticas éticas e transparentes é um diferencial competitivo e um compromisso inegociável.

A área de Compliance atua de forma proativa no aprimoramento contínuo do Programa de Compliance e Integridade, assegurando a aderência aos mais altos padrões éticos, à transparência e à conformidade legal.

Em 2024, a Política de Compliance e Integridade foi atualizada, reforçando as diretrizes éticas e de integridade e aprimorando a gestão

da conformidade regulatória e dos compromissos com os reguladores. É prática consolidada na CAIXA Residencial o reporte regular das informações relativas à conformidade legal e à integridade, à diretoria estatutária, aos comitês estatutários e ao Conselho de Administração e órgãos da alta direção.

O aprimoramento contínuo do Programa de Compliance e Integridade é fundamental para garantir uma postura ética e íntegra em todas as relações, assegurando a conformidade legal e fortalecendo a cultura de integridade para mantermos um ambiente de negócios transparente e confiável.

A CAIXA Residencial continuará investindo em iniciativas que promovam a integridade e a ética, visando o sucesso sustentável e a construção de um futuro melhor para todos os seus stakeholders.

**Política de
Compliance
e Integridade**
atualizada em 2024



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Cultura de Compliance

GRI 205-2

A promoção da cultura de compliance, desde os primeiros dias do colaborador na CAIXA Residencial, é essencial para que a agenda faça parte do dia a dia da companhia, fortalecendo a conduta ética e o cumprimento das normas internas e da legislação do país.

Em 2024, um passo importante nesse sentido foi dado com a realização do evento “Expedição Integridade: Riscos, Ética e Inovação”, uma semana inteiramente dedicada a temas sobre ética, integridade, riscos e compliance. Ao mesmo tempo, estimulando o debate sobre o futuro do mercado e o desenvolvimento de novos produtos, por meio da combinação de palestras e dinâmicas interativas, foram abordados assuntos técnicos de maneira atraente, lúdica e com base em exemplos concretos.

Número total e percentual de empregados, membros do órgão de governança e parceiros de negócios aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização

	2023		2024	
Comunicação sobre combate à corrupção	Número de pessoas comunicadas	Percentual de pessoas comunicadas	Número de pessoas comunicadas	Percentual de pessoas comunicadas
Diretores Executivos	4	100%	0	0%
Superintendentes	6	100%	0	0%
Gerentes	17	100%	5	100%
Coordenadores/Especialistas	23	100%	5	100%
Supervisores	5	100%	0	0%
Analistas	112	100%	42	100%
Assistentes	5	100%	6	100%
Atendentes	61	100%	23	100%
Parceiros de negócios = Fornecedores	ND	ND	ND	ND

Número total e percentual de empregados e membros do órgão de governança que receberam treinamento em combate à corrupção

	2023		2024	
Treinamento sobre combate à corrupção	Número de pessoas treinadas	Percentual de pessoas treinadas	Número de pessoas treinadas	Percentual de pessoas treinadas
Diretores Executivos	4	100%	0	0%
Superintendentes	6	100%	0	0%
Gerentes	17	100%	5	100%
Coordenadores/Especialistas	23	100%	5	100%
Supervisores	5	100%	0	0%
Analistas	112	100%	42	100%
Assistentes	5	100%	6	100%
Atendentes	61	100%	23	100%

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP



Código de Ética e Conduta

GRI 2-23, 2-24, 2-25

Os princípios de integridade, transparência, respeito e boa-fé devem ser seguidos por todos os colaboradores e gestores da companhia e, assim como as regras associadas a eles, estão reunidos no Código de Ética e Conduta. Por meio do documento, também exigimos que os parceiros de negócios e fornecedores tenham estruturas e práticas que assegurem as observâncias desses princípios. Além disso, eles devem estar cientes de suas responsabilidades legais, zelando pela imagem e reputação da CAIXA Residencial.

Na CAIXA Residencial, atuamos com base em princípios éticos sólidos, que norteiam nossas decisões e nossos relacionamentos. Não toleramos qualquer ação que privilegie interesses pessoais ou de terceiros em detrimento dos interesses legítimos da companhia. Prezamos pela integridade em todas as nossas atividades,

promovendo relações profissionais transparentes e comprometidas com as melhores práticas de mercado.

A prevenção de conflitos de interesses é um compromisso de todos os nossos colaboradores e membros da Alta Administração. Nesse sentido, é fundamental que qualquer atividade paralela seja previamente avaliada quanto à sua compatibilidade com os negócios da empresa, de modo a não comprometer o desempenho das funções nem gerar riscos à integridade da organização. **GRI 2-15**

Apesar da importância do Código de Ética e Conduta como um dos pilares do futuro sustentável da organização, estamos sempre atentos a evolução da sociedade que norteia a necessidade de adequação em nossas normas internas. Esse processo é uma das prioridades de 2025.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Novo Canal de Denúncias

GRI 2-26

Em dezembro de 2024, contratamos uma empresa externa para gerenciar nosso Canal de Denúncia, garantindo uma gestão profissional e imparcial, elevando a segurança e a eficiência do processo. Com um novo fluxo de governança definido pela companhia, reforçamos a confiabilidade dos processos e eliminamos qualquer risco de conflito de interesse.

Além disso, o canal agora conta com psicólogos para oferecer acolhimento adequado aos públicos interno e externo que, de boa-fé, reportam possíveis desvios de conduta. A área de Compliance é responsável por analisar as informações recebidas, assegurando uma apuração criteriosa e transparente.

Dessa forma, o Canal de Denúncia se consolida como uma ferramenta essencial para fortalecer a integridade e transparência, garantindo anonimato ao denunciante, além de uma análise independente, confidencial e livre de represálias.

As avaliações pertinentes às denúncias devem subsidiar as ações da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) no que diz respeito a casos de assédio e violência contra a mulher.

O Comitê de Ética e Integridade, por sua vez, é o órgão responsável por acompanhar a apuração das denúncias recebidas e definir as medidas a serem aplicadas. Em 2024, não houve o recebimento de denúncias.



O Canal de Denúncias é exclusivo para reportar suspeitas de fraudes, corrupção, assédio, discriminação ou outras violações do Código de Conduta e das políticas internas da empresa, ou seja, para relatar qualquer atividade que possa comprometer a integridade da organização ou de seus colaboradores. Em caso de dúvidas sobre as regras da companhia,

necessidade de orientações ou esclarecimentos sobre regulamentações, políticas e procedimentos, entre em contato diretamente com a área de Compliance através do e-mail compliance@caixaresidencial.com.br. A área de Compliance está à disposição para fornecer o suporte necessário e esclarecer quaisquer questões relacionadas à conformidade e integridade.

Canal de denúncias



011 0800 8813441



www.contatoseguro.com.br/caixaresidencial



App Contato Seguro

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Privacidade e Proteção de Dados

GRI 418-1

A Caixa Residencial está comprometida com a proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Nossos esforços visam garantir a transparência e o respeito aos direitos de colaboradores, clientes e demais partes interessadas.

Atualmente, a área de Compliance apoia o encarregado de dados (DPO) no aprimoramento e monitoramento do Programa de Privacidade e Proteção de Dados.

Investimos em tecnologias e medidas de segurança para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e incidentes de segurança.

Em 2024, implementamos um treinamento obrigatório e específico sobre a LGPD, a fim de reforçar internamente a cultura de proteção de dados. Essa nova capacitação se soma aos treinamentos regulares do Programa de Integridade para colaboradores e prestadores de serviços. Em 2024, não registramos casos de violação de privacidade de dados dos nossos clientes e funcionários.

Não tivemos registros de violação de privacidade de dados em

2024



Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Implantação do
CRM Salesforce
otimizou processos
e respostas em

2024

Ouvidoria

A Ouvidoria é uma instância independente, responsável pelo registro, pelo tratamento de manifestações e pela apresentação de soluções. Atua na mediação de conflitos e na apresentação de indicadores estratégicos à companhia para a tomada de decisão.

Com o objetivo de cumprir o compromisso de manter um relacionamento ético com os clientes, investimos continuamente em melhorias no atendimento e em processo, a fim de entregar uma experiência satisfatória ao segurado, bem como aumentar a eficiência operacional da nossa ouvidoria.

Em 2024, com os esforços em melhorias operacionais, contamos com a implementação do CRM - Salesforce (utilizado pela Superintendência de Negócios), que, dentre outras coisas, permitiu a otimização de rotinas e manutenção do prazo médio de 5 dias corridos para respostas.

Ademais, temos promovido uma aproximação significativa com outras ouvidorias do conglomerado CAIXA, promovendo a sinergia e a troca de experiências.

Gestão de riscos

GRI 3-3: Forma de gestão – Gestão de riscos e subscrição

O quadro de crescente complexidade enfrentado pelo setor de seguros diante das mudanças climáticas se confirmou em 2024 com as enchentes no Rio Grande do Sul. Nossa metodologia de monitoramento dos riscos climáticos se mostrou eficaz no direcionamento do trabalho preventivo em relação à ocorrência dos eventos de grande proporção no território gaúcho, considerando os impactos financeiros e nos resultados dos negócios.

Ao mesmo tempo, porém, evidenciou a necessidade de seguirmos firmes na evolução de nossos processos, a fim de tornar a organização cada vez mais resiliente aos impactos das mudanças climáticas, incluindo as operações e o atendimento aos clientes.

Nesse sentido, estamos comprometidos em fortalecer os procedimentos para lidar com perdas resultantes de fatores ambientais, sociais e de governança e, igualmente importante, planejar e implementar formas de ajudar a proteger a sociedade e, especialmente, nossos segurados, por meio de nossos produtos e serviços.



Natasha Guillante, cliente CAIXA Residencial afetada pelas enchentes do Rio Grande do Sul

As lições aprendidas no campo do modelo ESG contribuíram para o amadurecimento das metodologias voltadas a outros riscos prioritários, como os reputacionais, os regulatórios e os associados a vazamento de dados.

Monitoramento
de riscos climáticos orientou ações preventivas nas enchentes do RS em 2024

COMITÊ DE RISCOS E COMPLIANCE

Atuação transversal e independente, com foco em sanear deficiências e fortalecer a governança

O Comitê de Riscos e Compliance monitora a eficácia da Estrutura de Gestão de Riscos, do Compliance e dos Sistemas de Controles Internos da companhia, recomendando diretrizes e/ou ações para o seu aprimoramento. É o principal comitê de assessoramento do Conselho de Administração em relação a estes temas, realizando a avaliação dos alinhamentos entre as propostas de implementação de mecanismos de controles com o

apetite a riscos, a política de gestão de riscos, as diretrizes estratégicas da companhia e a efetividade das ações adotadas para saneamento de deficiências identificadas.

O comitê tem perfil transversal, consultivo e de assessoramento e se reporta ao Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos. Entre suas principais competências estão avaliar:

- A eficácia da Estrutura de Gestão de Riscos, do Compliance e dos Sistemas de Controles Internos da companhia, recomendando diretrizes e/ou ações para o seu aprimoramento.
- Se as propostas de implementação de mecanismos de controles compensatórios, bem como o prazo inicial de atendimento ou a sua repactuação, estão alinhadas ao apetite a riscos, à política de gestão de riscos e às diretrizes estratégicas estabelecidas ao negócio.
- O desempenho do Diretor de Controles Internos e Riscos.
- O desempenho da unidade de gestão de riscos.
- A efetividade de ações adotadas para o saneamento de deficiências.
- Sob o enfoque de riscos, o plano de negócio da companhia e auxiliar na definição do correspondente apetite por risco.



Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP



Avaliações independentes
da Auditoria Interna asseguram a conformidade dos processos

LINHAS DE DEFESA

As responsabilidades sobre os riscos, incluindo os de sustentabilidade, são segregadas entre as três linhas existentes na companhia:



1ª Linha:

Formada pelas áreas de negócios e operacionais, responsáveis por identificar, avaliar e gerenciar riscos no dia a dia. Essas equipes desenvolvem e aplicam controles, monitoram continuamente o ambiente de riscos e reportam eventos relevantes, implementando melhorias e planos de ação para mitigar impactos. São elas que tomam as decisões diárias sobre a gestão de riscos da companhia.



2ª Linha:

Composta por áreas que atuam na consultoria e no assessoramento das demais equipes na identificação e avaliação de riscos e controles. Também monitoram o ambiente de riscos e fornecem relatórios à Diretoria Executiva, ao Comitê de Riscos e Compliance e ao Conselho de Administração. Supervisiona e apoia a 1ª Linha, garantindo uma abordagem independente na gestão de riscos e auxiliando na implementação de mecanismos eficazes para sua mitigação. As Unidades de Riscos e Controles Internos e a Unidade de Compliance fazem parte desse grupo.



3ª Linha:

Representada pela Auditoria Interna, que realiza avaliações independentes sobre as atividades das 1ª e 2ª Linhas. Sua função é garantir que as políticas e os processos de gerenciamento de riscos sejam aplicados corretamente, alinhados às expectativas da Alta Administração.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

06

SUSTENTABILIDADE



38 ——— 50

Nossa razão de ser

O ano de 2024 marcou um avanço importante na agenda ESG (ambiental, social e de governança) da CAIXA Residencial. A área de Sustentabilidade deu passos significativos rumo a uma atuação mais estratégica, indo além das exigências regulatórias. Um dos destaques foi a revisão da Política de Sustentabilidade, que será implementada em 2025. **GRI 2-23**

O documento reafirma o compromisso da companhia com a sustentabilidade como pilar fundamental para seu futuro e o do planeta. Entre as ações concretas, destacam-se: a incorporação de variáveis climáticas à gestão de riscos; o apoio aos clientes na redução de seus impactos ambientais por meio de produtos e serviços; e o fomento à liderança corporativa em temas como diversidade e direitos humanos.

No que se refere à governança, a Política define que a gestão de riscos de sustentabilidade integra o Sistema de Controles Internos (SCI) e a Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), sendo responsabilidade de todas as áreas, que devem refletir as diretrizes em seus normativos internos.

Criada em 2022, a área de Sustentabilidade vem acumulando conquistas relevantes, como o atendimento à Circular n.º 666 da SUSEP, com a publicação da Política de Sustentabilidade, e o lançamento do primeiro Relatório de Sustentabilidade da CAIXA Residencial, em 2024. **GRI 2-13**





Participação em fóruns e comissões da CNseg e do Fórum ESG da CAIXA Seguridade

Adesão a pactos de sustentabilidade

GRI 2-28

Em 2024, a CAIXA Residencial reafirmou seu compromisso com a sustentabilidade ao aprovar a adesão ao Pacto Global da ONU, oficializada no primeiro trimestre de 2025. A iniciativa reúne empresas em torno dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), incentivando o alinhamento voluntário de operações e estratégias a dez princípios nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Como signatária, a companhia passa a ter acesso a cursos e materiais de capacitação para engajar suas equipes nessa agenda.

Também participamos dos fóruns da CNseg (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização) e do Fórum ESG promovido pelo acionista CAIXA Seguridade, ao lado das áreas de Sustentabilidade das Joint Ventures. Esses encontros promovem alinhamento e discussões estratégicos para fortalecer e integrar a agenda ESG em todo o grupo.

Comissões Técnicas:

- Comissão de Assuntos Jurídicos - CAJ FenSeg
- Comissão de Riscos Patrimoniais Massificados- CRCP Massificados FenSeg
- Comissão de Seguro Habitacional - CSH FenSeg

CNseg - Comissões temáticas:

- Comissão Atuarial - CAT
- Comissão de Integração ASG - CIASG
- Comissão de Gestão de Risco - CGR
- Comissão de Administração e Finanças - CAF
- Comissão de Governança e Compliance - CGC
- Comissão de Investimentos - CINV
- Comissão de Ouvidoria - COV
- Comissão de Recursos Humanos - CRH
- Comissão de Processos e Tecnologia da Informação - CPTI

PRODUTOS
COM ATRIBUTOS
SUSTENTÁVEIS

A CAIXA Residencial está atenta às exigências regulatórias previstas na CNSP nº473/2024, que dispõe sobre a classificação de planos de seguros como sustentáveis. Desta forma, embora não tenhamos produtos registrados na SUSEP com esta classificação, temos em nosso portfólio serviços com atributos ambientais, sociais e climáticos, passíveis para análise de elegibilidade e enquadramento, segundo o esperado na visão do regulador.

Assistências que possuem atributos sociais, ambientais e climáticos nos produtos ofertados pela CAIXA Residencial: GRI 2-6

Serviço	Descrição	Tipo de Benefício
Adaptação de Imóveis (Idosos, Crianças e PcD)	Promoção de segurança, inclusão e qualidade de vida para grupos vulneráveis	Social
Limpeza de Placas Solares	Serviço que garante a manutenção de eficiência dos sistemas de energia limpa	Ambiental/Climático (transição)
Consultoria Ambiental	Oferece suporte para redução de gastos com água e energia, promovendo práticas ecoeficientes	Ambiental/Climático (transição)
Projetos Ecoeficientes	Apoio na criação de soluções para melhorias sustentáveis em residências, como telhados verdes ou sistemas de reaproveitamento de água	Ambiental/Climático (transição)
Descarte Ecológico	Gestão responsável de resíduos sólidos, evitando impactos ambientais sociais negativos	Ambiental

Coberturas que protegem o lar do segurado contra eventos de natureza climática:

Serviço	Descrição	Tipo de Benefício
Vendaval, Furacão, Tornado, Ciclone, Granizo e Fumaça	Proteção contra danos estruturais causados por eventos climáticos extremos	Climático (físico)
Placas Solares	Incentivo à adoção de energia limpa e sustentável	Climático (transição)

Cultura e engajamento

GRI 2-29

Na CAIXA Residencial, o engajamento dos stakeholders é essencial para fortalecer relações e garantir alinhamento estratégico. A comunicação ocorre de forma recorrente pelos canais institucionais, garantindo transparência e proximidade. Em alguns casos, a interação é sob demanda, conforme a necessidade de cada stakeholder.



+ de **270**
colaboradores
capacitados em
sustentabilidade
desde 2023

Mantemos uma comunicação ativa e direcionada para cada público:

- **Colaboradores:** Utilizamos canais internos, treinamentos e capacitações para engajamento e desenvolvimento contínuos.
- **Clientes:** Realizamos pesquisas de satisfação, comunicação estruturada via e-mail, por meio da estratégia de réguas de relacionamento e acompanhamento no pós-venda.
- **Rede Caixa:** Mantemos proximidade por meio da área comercial, com relacionamento direto e treinamentos.
- **Acionistas (CAIXA Seguridade e Tokio Marine):** Participamos de fóruns de discussão e seguimos diretrizes de governança corporativa.
- **Fornecedores:** As áreas responsáveis gerenciam diretamente o contato e a relação com seus fornecedores.
- **Associações (CNseg, FENseg):** Contribuímos ativamente em fóruns e comitês de discussão do setor.
- **Regulador (SUSEP):** Garantimos conformidade por meio do atendimento às demandas regulatórias.



Para tornar a agenda ESG mais estratégica e integrada aos negócios, a área de Sustentabilidade tem firmado parcerias internas, com o objetivo de estimular as equipes a identificar aspectos ambientais, sociais e de governança em seus próprios processos.

Esse movimento teve início em 2023, com treinamentos voltados a todos os colaboradores, desde o *onboarding*, para incentivá-los a refletir sobre estratégias de redução de impactos ESG e promover ações sustentáveis. Desde então, 277 colaboradores já foram capacitados com o curso introdutório de sustentabilidade.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

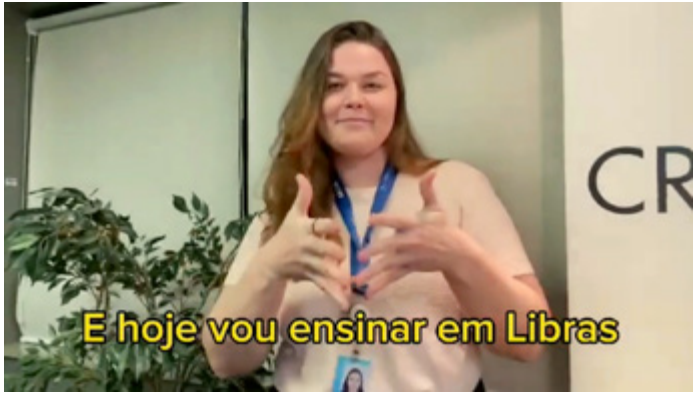
Tabelas
SUSEP

Mês da Sustentabilidade

Desde 2021, a CAIXA Residencial realiza, em junho, o Mês da Sustentabilidade, com ações voltadas ao engajamento dos colaboradores nos temas ambiental, social, diversidade e inclusão. Em 2024, algumas das principais iniciativas promovidas foram:

- **Histórias de Sucesso:** compartilhamos depoimentos emocionantes sobre a perspectiva de colaboradores do nosso contact center durante os atendimentos aos segurados vítimas das enchentes no Rio Grande do Sul

- Publicamos uma matéria contando a **atuação da área de Sinistros** no suporte aos segurados do Rio Grande do Sul
- Promovemos um **Bazar Solidário** com quadros e artesanatos feitos pelos idosos residentes da casa Ondina Lobo, além da venda de vestuário para contribuir com a instituição
- **Depoimento de colaboradores PcDs** (Pessoas com Deficiência) sobre sua experiência desde a chegada até a adaptação de suas atividades na CAIXA Residencial



- **Libras do dia:** na série exibida ao longo da semana sobre inclusão, uma colaboradora surda oralizada compartilhou dicas de língua de sinais com palavras do cotidiano, facilitando a comunicação com pessoas surdas
- Fechamos o mês com a palestra sobre **Vieses Inconscientes** com o Instituto IDIS Seguros



Mudanças climáticas

GRI 201-2, 3-3: Forma de gestão – Mudanças climáticas, 305-1, 305-2, 305-3

Segundo nossa Política de Sustentabilidade, o monitoramento das mudanças climáticas e a preparação para esses eventos são prioridades. A gestão de riscos em sustentabilidade abrange a identificação, avaliação e mitigação de riscos ambientais e climáticos — como desastres naturais — que podem afetar a companhia e seus negócios.

As enchentes no Rio Grande do Sul evidenciaram a importância e a efetividade desse trabalho, com impactos previstos no mapeamento de riscos que se concretizaram. A partir desse evento, a companhia reforçou seus processos internos e intensificou a atenção a outros possíveis riscos climáticos futuros.

Em linha com o objetivo de avançar na gestão no tema, a CAIXA Residencial realizou o seu primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) seguindo as orientações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Emissões de GEE por escopo (tCO₂e)

Escopo 1		2024
Emissões diretas		1,45
Emissões fugitivas		5,79
TOTAL		7,24
Escopo 2		2024
Emissões indiretas (localização)		11,34
Escopo 3		2024
Emissões indiretas		217,74
TOTAL DE EMISSÕES		236,32

Resultado
do primeiro inventário
de emissões de GEE da companhia



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Gestão de fornecedores

GRI 2-6

Em 2024, iniciamos um movimento relevante para fortalecer a gestão e homologação de fornecedores. Em dezembro, implementamos um novo sistema capaz de categorizar fornecedores por tipo de produto ou serviço, além de gerenciar diversos aspectos relacionados a essas empresas. A ferramenta também permite registrar como cada fornecedor lida com sustentabilidade e critérios ESG.

Paralelamente, estamos aprimorando a jornada do fornecedor, com o envolvimento das áreas de Compliance, Jurídico e Sustentabilidade a partir do mapeamento dos processos de contratação e das melhores práticas de mercado. O foco é garantir que parceiros e fornecedores mantenham estruturas de governança baseadas em ética, transparência, respeito e boa-fé.

A quantidade de novos fornecedores contratados em 2024 não pode ser especificada pelo sistema atual. Com a implantação do novo sistema, esse monitoramento passará a ser possível. O total gasto com fornecedores no ano foi de R\$ 797.679.551,20.



Política de Compras

A política de compras da CAIXA Residencial estabelece diretrizes para a aquisição de materiais e contratação de serviços, priorizando transparência, eficiência e mitigação de riscos financeiros e regulatórios. A empresa adota critérios rigorosos na seleção de fornecedores, exigindo *due diligence* para avaliar aspectos financeiros, regulatórios e de conformidade ESG. Além disso, todas as contratações seguem processos padronizados, incluindo cotações mínimas, cláusulas contratuais obrigatórias e monitoramento de desempenho.

Comprometida com a ética e a governança corporativa, a CAIXA Residencial proíbe práticas ilícitas, como corrupção e fraudes, exigindo que seus fornecedores cumpram normas trabalhistas, ambientais e de proteção de dados. A política também garante a segurança da informação e a confidencialidade dos dados tratados. A aprovação das contratações segue critérios definidos pela Diretoria Executiva ou pelo Conselho de Administração, conforme o valor e a criticidade dos serviços e materiais envolvidos.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Atuação social

GRI 413-1

Responsabilidade social

Foram realizadas em 2024 duas campanhas importantes envolvendo a destinação de 1% do total de prêmios emitidos de Seguro Residencial.

Venda Solidária

Iniciativa que aconteceu em maio, destinando recursos às famílias desabrigadas pelas fortes chuvas no Rio Grande do Sul, por meio de parceria com a ONG Moradia e Cidadania.

Resultado: R\$ 178.682,99

Vendas que transformam

Campanha de mobilização da Rede CAIXA, realizada durante o mês de agosto, com o objetivo de apoiar projetos desenvolvidos pela ONG Moradia e Cidadania, que serão desenvolvidos ao longo de 2025.

Resultado R\$ 714.700,00



Laurêncio João Körbes, presidente da ONG Moradia e Cidadania

“A parceria entre a ONG Moradia e Cidadania e a CAIXA Residencial, estabelecida desde 2023, vem fortalecendo nossa atuação e amplia o impacto de ações, campanhas e projetos. Juntos, impulsionamos transformações positivas e promovemos a inclusão social, melhorando a qualidade de vida de milhares de famílias brasileiras.”



Natal Solidário

Em parceria com a área de Capital Humano, foram doadas 186 cestas básicas, no valor de R\$13.695,00. Desse total, 33 cestas foram destinadas ao GAAN (Grupo Assistencial Alvorada Nova), que acolhe crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, e 153 à ASSUMME (Associação Para Um Mundo Melhor), voltada à promoção da qualidade de vida, especialmente da população idosa.

Sonho de Natal

Criado em 2021, o projeto da ONG AMS (Associação dos Moradores de Samambaia – DF) promove eventos sociais para famílias em situação de vulnerabilidade, com foco em crianças de 0 a 12 anos. A iniciativa mobiliza doadores para adotarem cartas escritas pelas crianças, realizando sonhos simples. Promovido pela CAIXA Seguridade, o projeto contou, pelo segundo ano seguido, com o apoio da CAIXA Residencial, que contribuiu com R\$ 6.000,00.

Patrocínios e doações incentivadas

GRI 413-1

Em 2024, revisamos a Política de Patrocínios e Doações Incentivadas para simplificar diretrizes e tornar sua aplicação mais eficaz. O documento orienta a escolha e formalização do apoio a projetos alinhados aos valores da empresa, com foco no desenvolvimento social, cultural e ambiental das comunidades. Também estabelece diretrizes para a conduta de colaboradores e terceiros interessados em realizar doações.



Projetos Realizados em 2023 - 2024

Circuito de Corridas - Neo Running

No primeiro semestre de 2024, realizamos o 1º Circuito de Corridas, incentivando a prática esportiva e promovendo a integração entre corredores amadores e profissionais. Com etapas em São Paulo e Belo Horizonte, o evento teve distribuição gratuita de kits para os inscritos nas modalidades de caminhada e corrida.

Orquestra Rio Villarmônica

Formada por músicos de destaque nacional, a orquestra levou aos palcos clássicos da música brasileira com a leveza e o despojamento típicos do Rio de Janeiro e de seus moradores. A CAIXA Residencial patrocinou duas edições do projeto, com o objetivo de inspirar novos talentos e valorizar a cultura, alcançando quase lotação total nos locais das apresentações.



Peter Pan – O Musical da Broadway

A CAIXA Residencial patrocinou a última temporada de Peter Pan – O Musical da Broadway, no Teatro Liberdade, em São Paulo. O clássico infantil conta as aventuras do menino que se recusa a crescer, vivendo na Terra do Nunca ao lado da fada Sininho, dos Meninos Perdidos e enfrentando o Capitão Gancho. Para tornar a experiência ainda mais especial, clientes e colaboradores da CAIXA Residencial tiveram 30% de desconto na compra dos ingressos.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

Projetos Aprovados em 2024

Tivemos 14 projetos patrocinados com base em leis de incentivo que serão realizados entre 2024 e 2025.

Lei de Incentivo à Cultura e Audiovisual

Sambabook – Beth Carvalho

O projeto tem como objetivo preservar e divulgar o legado de Beth Carvalho, ícone do samba brasileiro. Com conteúdo multiplataforma, inclui DVD, álbum digital duplo, minidocumentário, site com making of, podcast/videocast, e-book discobiográfico, fichário de partituras e a exposição interativa “Cidade-Casa Sambabook”. Também oferece oficinas, palestras como contrapartida social e seis shows de lançamento em quatro regiões do país.

Locais: Rio de Janeiro (RJ) | São Paulo (SP) | Fortaleza (CE) | João Pessoa (PB) | Curitiba (PR) | Brasília



Confira o vídeo da música “Coisinha do Pai”, um dos grandes sucessos da madrinha do samba!

clique aqui

A Manhã Seguinte

Comédia teatral que explora as complexidades das relações humanas, familiares e emocionais. A partir das experiências dos personagens, o espetáculo aborda os desafios dos novos relacionamentos, os laços familiares e a superação do medo do desconhecido.

Locais: Rio de Janeiro (RJ) | São Paulo (SP) | Belo Horizonte (MG) | Brasília | João Pessoa (PB) | Curitiba (PR)

A Baleia

Peça teatral que narra a história de Charlie, um professor de 40 anos que enfrenta os desafios da obesidade mórbida. Escrita por Samuel D. Hunter, a obra inspirou o filme homônimo lançado em 2022, estrelado por Brendan Fraser — papel que lhe rendeu o Oscar de Melhor Ator.

Locais: Rio de Janeiro (RJ) | São Paulo (SP) | João Pessoa (PB) | Curitiba (PR) | Brasília | Fortaleza (CE) | Recife (PE)

Nossa comunidade

Documentário em três episódios de 26 minutos que retrata a história da arte Naïf no Brasil, sob o olhar de jovens. A produção também registra o Festival FIAN.

Restauro do Adro

O projeto visa o restauro do Adro, relógio, cruzeiro e fonte da Igreja de São Francisco/Convento de Santo Antônio, e a realização de visitas guiadas para alunos e professores da rede pública, totalizando o atendimento de 400 pessoas nas visitas, com distribuição de mil revistas informativas sobre o patrimônio.

Local: João Pessoa (PB)

Festival FIAN – Arte NAÏF

A 6ª Edição do FIAN (Festival Internacional de Arte Naïf) contará com uma exposição de 150 obras, selecionadas por meio de um Edital, e a confecção de 2.100 catálogos da exposição para distribuição ao público. O Festival reunirá 17 artistas de estados brasileiros e 14 artistas de diferentes países.

Locais: Guarabira (PB) | Fortaleza (CE) | Brasília

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Lei de Incentivo ao Esporte

Construção do Ginásio Paradesportivo

Primeiro centro de promoção da prática paradesportiva no Maranhão, com instalações modernas e adaptadas, para estimular a participação de pessoas com deficiência por meio do desenvolvimento de estratégias de responsabilidade social. Esportes ofertados: basquete, vôlei, bocha, futebol de 5 e 7, badminton.

Local: São Luís (MA)

Corrida e Caminhada em São Paulo

Corrida e caminhada personalizada para a CAIXA Residencial com materiais de comunicação com a identidade da nossa marca e permeando o ecossistema de moradia. O evento tem o potencial de reunir mais de 4 mil pessoas.

Local: São Paulo (SP)

Lei do Idoso

Bem-estar +60

PROGRAMA BEM-ESTAR +60

O projeto desenvolvido em Eusébio e Beberibe qualifica idosos, seus familiares e afins em cursos na área de Construção Sustentável e no uso de TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação -, com foco no fortalecimento de vínculos e na geração de renda com empreendedorismo familiar/comunitário. A ONG Moradia e Cidadania é parceira nesta iniciativa, acrescentando ações para beneficiar e atender a demanda específica dos municípios de atuação do projeto.

Eusébio (CE)

O projeto prevê a construção de 6 casas, com aluguel social para famílias em vulnerabilidade social, participantes do Programa BEM-ESTAR +60.

Beberibe (CE)

O projeto prevê a reforma de casas para famílias em vulnerabilidade social, participantes do Programa BEM-ESTAR +60.



Confira a visita que a
área de Sustentabilidade
realizou ao instituto

clique aqui

Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)

Modelo preditivo para o Recurrence Score por meio da combinação de fatores clinicopatológicos e imunohistoquímicos em pacientes com câncer de mama luminal

O Grupo Luta Pela Vida (GLPV) busca fornecer melhores condições de tratamento, cura e cuidados paliativos aos pacientes oncológicos atendidos no Hospital do Câncer em Uberlândia. O GLPV tem trabalhado junto à comunidade e a empresas a fim de obter recursos financeiros em prol da construção, manutenção e ampliação do Hospital, além de oferecer humanização, apoio psicossocial e material aos pacientes e familiares e investir em novas tecnologias, pesquisa e prevenção do câncer.

Com base neste modelo preditivo, a identificação precisa das pacientes que podem ser poupadas da quimioterapia não apenas levaria a um aumento significativo na qualidade de vida dessas mulheres, mas também geraria uma economia substancial ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Local: Uberlândia (MG)

Fundo da Infância e Adolescência – FIA

Potencializando Talentos – Instituição Happy Face

Acompanhamento familiar, identificação por meio da testagem psicológica da condição de superdotação e, mediante laudo, a suplementação pedagógica nas áreas de alto rendimento intelectual, artístico, espacial, corporal-sinestésico, intrapessoal e interpessoal. Atendimento direto de 150 crianças e adolescentes com indicadores de Altas Habilidades e Superdotação.

Local: Criciúma (SC)

Instituto Techmail

Formação de 90 jovens na área administrativa, com enfoque em seguros, por intermédio de educação de qualidade focada no desenvolvimento de competências que auxiliam a confrontar os desafios organizacionais, preparando-os para que sejam inseridos no mercado de trabalho, como aprendizes e/ou estagiários.

Local: São Paulo (SP)

Educar para transformar – Instituto Alicerce

O projeto reconstitui a aprendizagem de 600 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social, proporcionando ferramentas necessárias para um futuro promissor.

Local: Belém (PA)

51 — 55



07

CLIENTES

Qualidade e agilidade

GRI 3-3: Forma de Gestão – Canal de vendas, GRI 3-3: Forma de Gestão – Clientes

A centralidade do cliente em nosso posicionamento estratégico se materializa em projetos e ações que, em 2024, ganharam ainda mais impulso. Ao levar proteção e assistência aos nossos segurados, tanto no produto Residencial como no Habitacional, buscamos prestar esses serviços com excelência e agilidade, fortalecendo a cultura do setor de seguros no país.

Ao mesmo tempo, seguimos perseguindo objetivos fundamentais do negócio. Entre eles, ampliar as formas pelas quais podemos alcançar e levar nossa proposta de valor aos potenciais consumidores e aumentar os índices de retenção e renovação de quem já é ou se tornou cliente.

Experiência do cliente aprimorada

nos canais digitais e na rede de agências da Caixa

Entre as iniciativas implementadas estão duas parcerias estratégicas que visam oferecer novos benefícios aos nossos clientes: a Flora Energia, empresa de energia renovável que oferece desconto na conta de segurados cadastrados e residentes do local atendido pela companhia, e parceria com a Livelu, na qual são oferecidos 3.000 pontos para os clientes no momento da renovação, que podem ser utilizados para resgate de eletrodomésticos, cartões-presentes e até mesmo convertidos em Pix.

Investimos na qualificação das vendas, para que os clientes decidam pela compra do seguro a partir de uma percepção sobre as vantagens do produto. Também estamos aprimorando a experiência dos consumidores nos canais digitais, para que, além da ampla rede de agências da Caixa, possam conhecer nossos produtos quando e onde for mais conveniente.



Mais de 3,5 milhões de clientes atendidos com seguros Residencial e Habitacional em 2024



A experiência do segurado no momento de ser atendido em virtude de um sinistro também é um componente significativo na tomada de decisão sobre a renovação. Nesse sentido, temos procurado, sempre que possível, reduzir exigências, a fim de diminuir o prazo para pagamento.

**Serviços
de assistência
garantem suporte
completo aos
segurados da
CAIXA Residencial**

Os produtos também contam com serviços de assistência, pensados para oferecer suporte aos nossos segurados em diversas situações, tanto em emergências, como o acionamento de eletricitas e encanadores, ou na manutenção do lar, com serviços de inspeção domiciliar. Por meio deste atendimento, nosso objetivo é garantir que os clientes da CAIXA Residencial tenham acesso a soluções completas para suas residências.

Vale observar que, no caso do seguro habitacional, quem realiza um financiamento imobiliário deve, obrigatoriamente, contratar um seguro dessa modalidade. O consumidor tem a opção de escolher entre três seguradoras, e atuamos de várias formas para sermos sempre a melhor escolha.

Contamos com uma ferramenta de CRM (Customer Relationship Management) e pesquisas de satisfação baseadas na métrica NPS (Net Promoter Score), além de monitorar as ligações de atendimento com o único e exclusivo objetivo de identificar pontos de melhoria.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Encerramos o ano
de 2024 com



1.272.328

clientes no seguro Residencial



2.257.889

clientes no seguro Habitacional



“Na qualidade de aposentada da Caixa, não tinha noção de como está fácil contratar o seguro residencial atualmente. Fiz tudo online, de forma rápida, fácil e com coberturas incríveis que jamais imaginei que existiam, como assistência de móveis, pet, bike, granizo, adaptação do imóvel, dentre tantas outras e com um preço muito acessível. Fiquei encantada e passei a ser uma grande incentivadora desse produto junto aos familiares e amigos.

Miriam Salete Licnerski Barreto

Comunicação
estratégica reforça
o papel do seguro
na proteção do
lar e da família
brasileira

Facilidade
na contratação
online do seguro
residencial
surpreende e
fideliza clientes



Débora Bueno e Nayara Kamel
no podcast Fora da Casa

PODCAST FORA DA CASA

A comunicação é um elemento central para evidenciar os benefícios do seguro para os lares e as famílias e, assim, contribuir para a decisão de aquisição de uma apólice. Pensando nisso, lançamos, em nosso canal do YouTube, o podcast “Fora da Casa”, que busca, a cada bate-papo com um convidado especial, abordar diferentes assuntos e trocar ideias sobre temas do mercado segurador e referentes à proteção do maior sonho dos brasileiros: a conquista do lar. Assim, os encontros destacam a mensagem do seguro para além dos universos em que nossa marca está habitualmente inserida, possibilitando conversas sobre empreendedorismo, educação financeira, financiamento imobiliário e a importância dos seguros residencial e habitacional.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

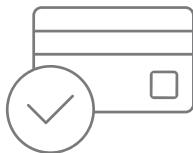
Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

DESTAQUES DE 2024



- **Parcela no Bolso.** Possibilidade de contratação do seguro residencial com pagamento da primeira parcela no valor de R\$ 1,00 e parcelamento em 36 vezes no cartão de crédito. A oferta é exclusiva para os clientes que possuem o cartão da CAIXA. A ação ampliou o índice de apólices pagas no cartão de crédito de 2% para 17%.



- **Residencial Consórcio.** A parceria com a CAIXA Consórcio permitiu que as pessoas contempladas passassem a ter a proteção adicional do nosso Seguro Residencial.

- **Mais coberturas.** As coberturas oferecidas pelo Seguro Residencial foram ampliadas, incluindo: celular, smartwatch, videogame, notebook, tablet, instrumento musical e bicicleta.



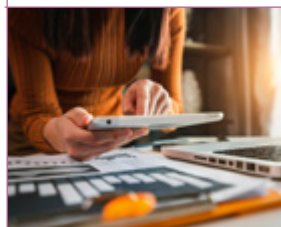
- **Ampliação da célula de renovação do Contact Center.** O reforço do time levou a um aumento na arrecadação de prêmios, principalmente devido ao atendimento e ao suporte dado ao cliente.



- **Programa de Imersão na Rede CAIXA para Executivos da CAIXA Residencial.** Executivos CAIXA Residencial tiveram a oportunidade de visitar as agências da CAIXA de todo o país, proporcionando a vivência de diferentes realidades regionais de comercialização das soluções de seguros.



- **Parceria com a Livel.** Acordo possibilitou contemplar com pontos Livel clientes que renovam o seguro.



- **APP Habitação.** Presença do nosso Seguro Residencial no aplicativo disponibilizado pela CAIXA para os clientes com contrato de financiamento habitacional, facilitando a adesão à proteção que oferecemos.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Cientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

08

PESSOAS

56 — 68



Impulso à realização de todos

GRI 3-3: Forma de gestão – Gestão de pessoas

A partir das diretrizes do planejamento estratégico 2025-2027, a área de Capital Humano definiu em 2024 os parâmetros principais do projeto de Cultura da CAIXA Residencial. O objetivo é impulsionar a cultura necessária para os desafios presentes e futuros, promovendo o engajamento em torno do propósito e dos objetivos e iniciativas estratégicas.

A iniciativa vai se traduzir em um Guia de Cultura, incluindo o perfil profissional da CAIXA Residencial e as competências esperadas pela nossa organização em diversas atividades e níveis hierárquicos. Para fortalecer nossa equipe, estamos dedicando esforços ao desenvolvimento e à capacitação de nossas lideranças, que desempenham um papel essencial ao inspirar, apoiar e impulsionar a implementação do planejamento estratégico.

Já em 2024, iniciamos um programa educacional, com cursos escolhidos pelas áreas a partir da demanda dos colaboradores, tendo em vista suas necessidades profissionais e o potencial impacto positivo para a companhia e os negócios. Também implementamos um novo Programa de *Onboarding*, em que novos colaboradores têm a oportunidade de conhecer a cultura, os valores, a estratégia corporativa e as operações da companhia.

Outras duas conquistas importantes no caminho de evolução da gestão de pessoas na CAIXA Residencial foram a construção e validação de um plano de cargos e salários.

Lançamento

programa educacional e novo onboarding em 2024



“Minha jornada profissional acompanha a CAIXA Residencial desde sua fundação, no primeiro semestre de 2021. Tenho a oportunidade de presenciar uma grandiosa história com diversos capítulos, que vem sendo narrada a cada nova conquista e desafio, onde destacamos a nossa essência em cuidar dos lares brasileiros.”

Monique Araujo de Oliveira, Especialista de Comunicação e Estratégia de Marketing

Colaboradores

GRI 2-7

Encerramos 2024 com nossa equipe composta por 288 colaboradores permanentes e em tempo integral – um quadro que aposta na diversidade e no equilíbrio entre homens e mulheres.

Número total de empregados* por gênero**

Categoria	2023			2024		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Número de empregados	129	104	233	155	133	288
Número de empregados permanentes	129	104	233	155	133	288
Número de empregados temporários	0	0	0	0	0	0
Número de empregados sem garantia de carga horária	0	0	0	0	0	0
Número de empregados em tempo integral	129	104	233	155	133	288
Número de empregados de período parcial	0	0	0	0	0	0

* Quando mencionado “empregados” foram considerados apenas os profissionais com vínculo de trabalho direto com a CAIXA Residencial, ou seja, não estão inclusos os terceiros. Para preenchimento das informações foram considerados os dados dos empregados ativos em dezembro/2024. Fonte: Sistema ADP (sistema que processa a folha de pagamento).

** Gênero conforme especificado pelos próprios empregados.

Número total de empregados por região

Categoria	2023						2024					
	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
Número de empregados	4	1	1	226	1	232	6	3	1	275	3	288
Número de empregados permanentes	4	1	1	226	1	232	6	3	1	275	3	288
Número de empregados temporários	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de empregados sem garantia de carga horária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de empregados em tempo integral	4	1	1	226	1	232	6	3	1	275	3	288
Número de empregados de período parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Número total e taxa de novas contratações de empregados, discriminados por faixa etária, gênero e região* GRI 401-1

Novas contratações	Número		Taxa	
	2023	2024	2023	2024
Por faixa etária				
Menos de 30 anos	22	23	40,7%	36,5%
De 30 a 50 anos	21	53	13,4%	27,0%
Acima de 50 anos	3	8	13,6%	27,6%
Por gênero				
Homens	18	45	17,3%	33,8%
Mulheres	28	39	21,7%	25,2%
Por região				
Centro-Oeste	0	4	-	66,7%
Nordeste	0	2	-	66,7%
Norte	0	0	-	-
Sudeste	46	77	20,4%	28,0%
Sul	0	1	-	33,3%
Total	46	84	19,7%	29,2%

* Para o cálculo da taxa de contratações foi considerado o seguinte racional: Contratações por faixa / Número total de colaboradores na faixa x 100.

Número total de demissões e taxa de rotatividade de empregados, discriminados por faixa etária, gênero e região*

Demissões	Número		Taxa	
	2023	2024	2023	2024
Por faixa etária				
Menos de 30 anos	12	10	31,5%	26,2%
De 30 a 50 anos	16	29	11,8%	20,9%
Acima de 50 anos	2	2	11,4%	17,2%
Por gênero				
Homens	11	15	13,9%	22,6%
Mulheres	19	26	18,2%	21,0%
Por região				
Centro-Oeste	0	0	-	33,3%
Nordeste	0	0	-	33,3%
Norte	0	0	-	-
Sudeste	30	41	16,8%	21,5%
Sul	0	0	-	16,7%
Total	30	41	16,3%	21,7%

* Para o cálculo da taxa de demissões foi considerado o seguinte racional: [(Demissões por faixa + Contratações por faixa) / 2] / Número total de colaboradores na faixa x 100.



Parceria
com o Instituto
CAMP garante
a contratação
de jovens
aprendizes
desde 2022

A CAIXA Residencial conta com colaboradores que não são empregados diretos, mas desempenham funções essenciais em diversas áreas. GRI 2-8

Atualmente, esse grupo é composto por:

- 23 profissionais na administração predial, atuando nas funções de segurança, bombeiro civil, limpeza, manutenção, copeira, eletricista, recepcionista e motorista.
- 5 jovens aprendizes, contratados por meio de uma parceria com o Instituto CAMP, vigente desde 2022.

- 14 profissionais temporários no contact center, prestando suporte direto aos clientes.
- 5 profissionais na área de Projetos e Processos, apoiando iniciativas estratégicas.
- 20 profissionais atuando em Infraestrutura, Governança e Segurança da Informação, garantindo a operação segura e eficiente dos sistemas.
- 22 profissionais dedicados ao Desenvolvimento de Sistemas, responsáveis pela inovação e manutenção das plataformas tecnológicas.

Ambiente de trabalho, saúde e bem-estar

GRI 403-6

Contamos desde 2024 com um Programa de Saúde e Bem-Estar que inclui ginástica laboral, Quick Massagem e acesso ao aplicativo TotalPass, para uso em academias de todo o país.

Ao mesmo tempo, a saúde mental merece atenção permanente. No Setembro Amarelo, mês de prevenção ao suicídio, criamos o Relax Day, em que os colaboradores usufruíram de um dia todo para fazerem o que mais gostam. Uma iniciativa para lembrar que cuidar do corpo e da mente tem tudo a ver com a essência da CAIXA Residencial. Em adicional, nosso benefício de seguro saúde conta com cobertura para psicoterapia e atendimento psiquiátrico.



Conquistamos pelo quarto ano consecutivo a Certificação Lugares Incríveis Para Trabalhar (FEEx), promovida pela FIA Business School. Nosso índice de adesão ultrapassou os 90%, e o índice de clima organizacional aumentou de 84,9 para 86,6.

Pontos fortes

- **96,6%** Tratamento justo e respeitoso, independentemente da orientação sexual
- **96,1%** Tratamento justo e respeitoso, independentemente de raça ou cor de pele
- **95,3%** Tratamento justo e respeitoso, independentemente de gênero
- **94,4%** A empresa oferece boas condições de saúde e segurança para se trabalhar
- Chegamos ao final do ano de 2024 com 288 empregados. Desse total, 283 são colaboradores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e 5 ocupam a posição de diretores estatutários, não sendo, portanto, contratados sob o regime celetista.
- 100% dos empregados celetistas (283 colaboradores) estão cobertos por acordos ou convenções coletivas de trabalho, conforme as normas estabelecidas entre a empresa e os sindicatos representativos das categorias envolvidas. Os diretores estatutários, por sua vez, não são abrangidos por esses instrumentos coletivos, uma vez que exercem cargos de representação da empresa e estão vinculados às disposições do estatuto social, e não à legislação trabalhista comum. **GRI 2-30**

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Remuneração e desenvolvimento

GRI 2-19; 2-20; 2-21

Oferecemos aos nossos colaboradores um programa de participação nos resultados que compreende todos os profissionais que atuam na companhia. O programa, aprovado anualmente, é composto por metas corporativas e individuais, quantitativas e qualitativas e que são cascadeadas, a fim de refletir os principais desafios da Caixa Residencial, oriundas da estratégia estabelecida alinhada com o interesse dos acionistas.

A concessão do incentivo de curto prazo aos colaboradores está vinculada ao desempenho sustentável e ao perfil de risco da Caixa Residencial. Esse incentivo não deve encorajar a assunção de riscos excessivos ou inadequados, mas sim estar alinhado à gestão responsável de riscos e à estratégia continuamente definida e comunicada pela companhia.



Em 2024, a proporção salarial entre o cargo mais bem pago e os demais cargos foi de 10,53, considerando a média dos salários da folha de pagamento de 31 de dezembro de 2024.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

Treinamento

GRI 404-1

Visando à capacitação contínua e aderência ao cumprimento de normas regulatórias do nosso segmento, todos os colaboradores da CAIXA Residencial realizam treinamentos obrigatórios, com uma ampla gama de temas: práticas anticorrupção, prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, segurança da informação, ameaças cibernéticas com segurança da informação, ameaças cibernéticas com medidas de segurança e sustentabilidade em foco.

Contribuindo para o desenvolvimento profissional e pessoal, **todos os colaboradores têm acesso à Universidade CAIXA, uma plataforma exclusiva**, e diversos conteúdos nos formatos de vídeos, cursos, artigos, infográficos, e-books, entre outros. Isso permite que os usuários estudem em qualquer lugar e a qualquer momento.

Programa de Investimento Educacional

A CAIXA Residencial destinou parte do seu orçamento para a criação do Programa de Investimento Educacional. A iniciativa faz parte das ações de desenvolvimento subsidiadas pela empresa, com o objetivo de fortalecer e desenvolver habilidades dos colaboradores, visando crescimento profissional alinhado com o planejamento estratégico da companhia. **Inclusos nesse programa estão treinamentos de idiomas, cursos técnicos, congressos, seminários, palestras, graduação, pós -Graduação, cursos no exterior entre outros programas que visam ao desenvolvimento do time da CAIXA Residencial. Em 2024, tivemos 30 colaboradores contemplados, correspondendo a mais 10% da companhia.**



Todos os
colaboradores
têm acesso livre à Universidade CAIXA

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Programa

de Investimento Educacional
contemplou 30 colaboradores em
2024, mais de 10% do time

Média de horas de capacitação realizada pelos empregados da organização

	2023*		2024**	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Gênero				
Homens	524	5,04	960	7,22
Mulheres	554	4,29	1.144	7,38
Categoria funcional				
Diretores executivos	0	0,00	400	80,00
Superintendentes	0	0,00	14	2,80
Gerentes	20	1,18	216	10,29
Coordenadores/Especialistas	114	4,96	275	8,33
Supervisores	159	31,80	8	1,60
Analistas	420	3,75	983	7,07
Assistentes	0	0,00	118	13,11
Atendentes	365	5,98	90	1,27
Total	1.078	4,63	2.104	7,31

*Base de profissionais ativos em 31/12/2023 que realizaram as trilhas de desenvolvimento disponibilizado pela companhia (trilha de inovação, desenvolvimento profissional, diversidade e inclusão, pacote office e gestão de clientes)

**Base de profissionais ativos na folha de pagamento em 31/12/2024, sendo considerados apenas os colaboradores que foram admitidos neste ano que realizaram as trilhas de desenvolvimento disponibilizado pela companhia.



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Benefícios

GRI 401-2

BENEFÍCIOS PADRÃO PARA OS COLABORADORES

- Seguro Saúde SulAmérica
- Seguro Odontológico SulAmérica
- Seguro de Vida
- Assistência funeral familiar
- Reembolso de medicamento
- Previdência Privada
- Vale Alimentação
- 13º Vale Alimentação
- Cesta de Natal
- Vale Refeição
- Vale Transporte / Estacionamento
- Licença maternidade estendida 180 dias
- Licença paternidade estendida 20 dias
- Auxílio creche/babá
- Auxílio aos filhos com deficiência
- Massagem Laboral
- Café da manhã todos os dias (com frutas da época e pães diferentes com alteração de sabores e acompanhamentos)
- Total Pass
- DayOff no mês do aniversário do colaborador
- SESC
- APCEF (Associação de Pessoal da Caixa Econômica Federal)
- Universidade CAIXA
- Incentivo Educacional

Licença maternidade/paternidade

GRI 401-3

	2024	
	Total	%
Número total e % de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade	288	100%
Homens	133	46%
Mulheres	155	54%
Número total e % de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	5	100%
Homens	3	60%
Mulheres	2	40%



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Diversidade

GRI 405-1

Em parceria com uma instituição externa, estamos implementando um Programa de Diversidade em várias etapas. Até o momento, já colocamos em prática o Censo de Diversidade, cujos resultados serão o termômetro para programas de ações na companhia.

A fase do Diagnóstico vai buscar compreender o contexto da empresa e identificar a percepção dos colaboradores em relação à diversidade e à inclusão. Também será relevante para orientar ações como a elaboração de diretrizes de diversidade e inclusão, englobando metas e métricas de acompanhamento.

A etapa de Sensibilização, por sua vez, irá buscar a capacitação da companhia sobre o que será esperado no Programa de Diversidade; criar um Comitê de Diversidade, de adesão voluntária; elaborar oficinas, redes de escuta, cartilhas e palestras; entre outras iniciativas.

Em 2024, registramos um aumento de 23,6% nas contratações, mantendo a diversidade entre nossos colaboradores. Ao compararmos nossos números com os critérios do ranking Great Place to Work (GPTW) 2023, que usamos como um dado de referência do mercado, temos um cenário positivo:

23,6%
de aumento nas
contratações em
2024, mantendo
diversidade nos times

- **LGBTQIA+:** Enquanto o GPTW aponta 2% de colaboradores LGBTQIA+, na Caixa Residencial esse número chega a 7%. Na liderança, o percentual sobe para 9%, bem acima do 1% indicado no ranking.
- **Diversidade Étnico-Racial:** O GPTW estabelece 12% de pretos e pardos entre os colaboradores. Em nossa empresa, temos 12% de pretos e 26% de pardos. Na liderança, atingimos 7% de pretos e 16% de pardos, superando os 6% do GPTW.
- **Pessoas com Deficiência (PcD):** O percentual médio do GPTW para empresas do nosso porte (201 a 500 colaboradores) é de 3%, enquanto na Caixa Residencial alcançamos 3,53%.



Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Empregados por categoria funcional e gênero

Categoria Funcional	2023				2024			
	Total Homens	Total Mulheres	% Homens	% Mulheres	Total Homens	Total Mulheres	% Homens	% Mulheres
Diretores executivos	4	0	100%	0%	5	0	100%	0%
Superintendentes	5	1	83%	17%	4	1	80%	20%
Gerentes	10	7	59%	41%	13	8	62%	38%
Coordenadores/Especialistas	13	10	57%	43%	21	12	64%	36%
Supervisores	2	3	40%	60%	1	4	20%	80%
Analistas	53	59	47%	53%	67	72	48%	52%
Assistentes	1	4	20%	80%	2	7	22%	78%
Atendentes	16	45	26%	74%	20	51	28%	65%
Total	104	129	45%	55%	133	155	46%	54%

Empregados por categoria funcional e faixa etária

Categoria Funcional	2023						2024					
	< 30 anos	Entre 30 e 50 anos	> 50 anos	% < 30 anos	% Entre 30 e 50 anos	% > 50 anos	< 30 anos	Entre 30 e 50 anos	> 50 anos	% < 30 anos	% Entre 30 e 50 anos	% > 50 anos
Diretores executivos	0	2	2	0%	50%	50%	0	2	3	0%	40%	60%
Superintendentes	0	3	3	0%	50%	50%	0	3	2	0%	60%	40%
Gerentes	0	13	4	0%	76%	24%	0	15	6	0%	71%	29%
Coordenadores/Especialistas	1	19	3	4%	83%	13%	1	28	4	3%	85%	12%
Supervisores	1	4	0	20%	80%	0%	0	5	0	0%	100%	0%
Analistas	28	77	7	25%	69%	6%	30	99	10	22%	71%	7%
Assistentes	3	2	0	60%	40%	0%	5	4	0	56%	44%	0%
Atendentes	21	37	3	34%	61%	5%	27	40	4	38%	56%	6%
Total	54	157	22	23%	67%	9%	63	196	29	22%	68%	10%

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP



Diversidade em órgãos de governança e empregados

Integrantes do órgão de governança (ex.: Conselho de Administração)	Número de integrantes			Percentual de integrantes		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Por gênero						
Homens	5	5	5	100,00%	83,33%	83,33%
Mulheres	0	1	1	0,00%	16,67%	16,67%
Por faixa etária						
abaixo dos 30 anos	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
de 30 a 50 anos	3	3	3	60,00%	50,00%	50,00%
acima de 50 anos	2	3	3	40,00%	50,00%	50,00%
Total	5	6	6	100,00%	100,00%	100,00%

Conselho de
Administração com
16,7%
de participação
feminina em 2024



69 — 75

SUMÁRIO GRI

09



Sumário GRI

Declaração de uso	A CAIXA Residencial reportou com base nas normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024
GRI 1 usado	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PÁGINA	RESPOSTA	OMISSÃO		
				Requerimento(s) omitidos	Razão	Explicação
Disclosures Gerais						
GRI 2: Disclosures Gerais 2021	2-1: Detalhes da organização	pg.12				
	2-2: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	pg.4				
	2-3: Período coberto pelo relatório	pg.4				
	2-4: Reformulações de informações					
	2-5: Verificação externa	-	O Relatório de Sustentabilidade 2024 da Caixa Residencial não foi verificado por terceira parte.			
	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	pg.16, 41, 45				
	2-7: Empregados	pg.58				
	2-8: Trabalhadores que não são empregados	pg.60				
	2-9: Estrutura de governança e sua composição	pg.27				
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	-	A seleção e nomeação do presidente do Conselho de Administração da Caixa Residencial está prevista no Estatuto Social da companhia.			
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	-	O presidente do Conselho de Administração da Caixa Residencial não ocupa cargo executivo dentro da companhia, seguindo o disposto no Estatuto Social.			

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PÁGINA	RESPOSTA	OMISSÃO		
				Requerimento(s) omitidos	Razão	Explicação
Disclosures Gerais						
GRI 2: Disclosures Gerais 2021	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	pg.27				
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	pg.27, 39				
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	pg.4				
	2-15: Conflitos de Interesse	pg.31				
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais	pg.29				
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	-	O Conselho de Administração é assessorado pelos comitês estatutários sobre as temáticas consideradas estratégicas para a companhia.			
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	-	Atualmente a companhia não adota a prática de realização de avaliação do Conselho de Administração.			
	2-19: Políticas de remuneração	pg.62				
	2-20: Processo para determinação da remuneração	pg.62				
	2-21: Proporção da remuneração total anual	pg.62				
	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	pg.8				
	2-23: Compromissos de política	pg.31, 39				
	2-24: Incorporação de compromissos de política	pg.31				
	2-25: Processos para reparar impactos negativos	pg.31				

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PÁGINA	RESPOSTA	OMISSÃO		
				Requerimento(s) omitidos	Razão	Explicação
Disclosures Gerais						
GRI 2: Disclosures Gerais 2021	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	pg.32				
	2-27: Conformidade com leis e regulamentos	-	Não houve casos significativos e não conformidade com leis e regulamentos durante o ano de 2024.			
	2-28: Participação em associações	pg.40				
	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	pg.42				
	2-30: Acordos de negociação coletiva	pg.61				
Tópicos Materiais						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1: Processo de definição de temas materiais	pg.5				
	3-2: Lista de temas materiais	pg.5, 6				
Tema: Administração de sinistros						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.19				
Tema: Canal de venda						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.22, 52				
Tema: Clientes						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.12, 52				
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	pg.33				

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PÁGINA	RESPOSTA	OMISSÃO		
				Requerimento(s) omitidos	Razão	Explicação
Tópicos Materiais						
Tema: Ética e transparência						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.29				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2: Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pg.30				
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	–	Não houve registro de ações judiciais associadas à práticas de concorrência desleal.			
Tema: Gestão de pessoas						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.57				
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Taxa de novos empregados e rotatividade	pg.59				
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	pg.65				
	401-3: Licença maternidade/ paternidade	pg.65				
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	pg.61				
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento, por ano, por empregado	pg.63				
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	pg.66				

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PÁGINA	RESPOSTA	OMISSÃO		
				Requerimento(s) omitidos	Razão	Explicação
Tópicos Materiais						
Tema: Gestão de riscos e subscrição						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.35				
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	pg.44				
Tema: Inovação						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.24				
Tema: Mudança climática						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.44				
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	pg.44				
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	pg.44				
	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	pg.44				
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	pg.44				

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PÁGINA	RESPOSTA	OMISSÃO		
				Requerimento(s) omitidos	Razão	Explicação
Tópicos Materiais						
Tema: Planejamento estratégico						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3: Gestão dos temas materiais	pg.12				
Outros indicadores não materiais						
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	pg.46, 47				

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

Tabelas SUSEP

A seguir, apresentamos resumidamente as informações previstas no art. 15, inciso II, da Circular SUSEP n.º 666/2022.

1. Governança dos riscos de sustentabilidade - GVR

Objetivo: Descrever a governança da gestão de riscos de sustentabilidade.

a. Descrição da forma pela qual o conselho de administração, a diretoria, o diretor responsável pelos controles internos e o comitê de riscos e compliance atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.

A CAIXA Residencial apresenta uma estratégia de supervisão de riscos abrangente e integrada, que envolve diferentes níveis de governança, formalizada em documentos como a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, Política de Apetite por Riscos, Declaração de Apetite por Riscos e Regimentos Internos do Conselho de Administração e do Comitê de Riscos e Compliance. Desde a definição de diretrizes pelo Conselho de Administração até sua implementação e monitoramento contínuo pela Diretoria Executiva, Diretor de Controles Internos

e Comitê de Riscos e Compliance, cada um destes itens desempenham um papel fundamental para garantir que os riscos de sustentabilidade sejam gerenciados de forma eficaz e em conformidade com as melhores práticas e regulamentações.

A supervisão dos riscos de sustentabilidade, assim como os demais riscos da Companhia, é realizada através de metodologias de riscos baseados em processos, os quais são monitorados através de indicadores-chave de risco (KRIs) e indicadores de desempenho (KPIs). Os reportes são executados pela Unidade de Riscos e Controles Internos, através de relatórios gerenciais e na divulgação do Relatório Anual de Gestão de Riscos, em consonância com a Resolução CNSP 416/2021, onde são apresentadas todas as atividades desenvolvidas pela Unidade quanto à avaliação, resultados, recomendações e medidas corretivas relacionadas a gestão dos riscos da Companhia.

b. Descrição do papel do conselho de administração, da diretoria, do diretor responsável pelos controles internos e do comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.

O Conselho de Administração é responsável por zelar pela adequação da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), pela aprovação da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, pela Política de Apetite por Riscos e pela aprovação e supervisão do apetite por riscos e por supervisionar de maneira contínua os sistemas de gestão de riscos, controles internos e compliance, garantindo alinhamento às políticas internas e assegurando o cumprimento regulatório.

A Diretoria Executiva é responsável pela avaliação da eficácia da Estrutura de Gestão de Riscos, pela implementação das políticas e alinhamento das operações ao apetite por risco, pela alocação de recursos e monitoramento do cumprimento dos limites de risco e pela promoção e disseminação da cultura de riscos na Companhia.

O Diretor de Riscos e Controles Internos supervisiona as áreas de Riscos, Controles Internos e Compliance, reportando periodicamente ao Conselho e ao Comitê de Riscos as exposições a riscos, estudos e relatórios relacionados a gestão de riscos.

Sobre o Relatório

Carta da Diretoria

Destaques do Ano

A CAIXA Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas SUSEP

O Comitê de Riscos e Compliance assessora o Conselho de Administração na gestão de riscos e controles internos, analisando a aderência às políticas, o desempenho das áreas responsáveis e a eficácia das medidas corretivas. Também colabora na definição do Apetite por Riscos e na avaliação periódica da sua observância e auxilia no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas à gestão de riscos.

c. **Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.**

A supervisão dos riscos de sustentabilidade e demais riscos da Companhia ocorre em três níveis:

- 1. Estratégico** – O Conselho de Administração define diretrizes e políticas, aprova planos e monitora os riscos de sustentabilidade;
- 2. Tático** – A Diretoria implementa as diretrizes e política, coordena atividades de sustentabilidade e supervisiona o desempenho por meio de auditorias e

controles internos. O Comitê de Riscos e Compliance avalia riscos, desenvolve políticas de mitigação e promove boas práticas.

3. Operacional – As áreas de negócios e operacionais aplicam as políticas no dia a dia, coletam dados ESG, reportam desempenhos e sugerem melhorias.

A gestão de riscos é dividida em três linhas:

1ª Linha – Áreas de negócios e operacionais: responsáveis pela identificação dos riscos de sustentabilidade, pelo monitoramento da exposição aos riscos de sustentabilidade, pela implementação e pelo gerenciamento de controles e pela definição e execução de planos de ação para mitigação de riscos materializados.

2ª Linha – Áreas de gerenciamento de riscos e conformidade: apoiam a 1ª linha nas etapas da gestão de riscos de sustentabilidade, incluindo identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos riscos.

3ª Linha – Auditoria Interna: Avalia de forma independente a eficácia da gestão de riscos e dos controles da Companhia.

Além disso, todas as Unidades de Negócios são responsáveis por identificar e reportar incidentes relevantes, multas e perdas operacionais às áreas responsáveis. Todos os colaboradores têm o dever de contribuir para a gestão de riscos, garantindo transparência e conformidade com os objetivos estratégicos.

2. Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade - EST

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.

a. Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos.

Foi realizado estudo de materialidade com objetivo de identificar os temas de sustentabilidade que representam maior relevância na visão dos públicos estratégicos para a Companhia, considerando cenários de curto, médio e longo prazos, sendo estes: clientes, mudanças climáticas, gestão de pessoas, administração de sinistros, canal de venda, inovação, ética e transparência, planejamento estratégico, gestão de risco e subscrição. A avaliação

- Sobre o Relatório
- Carta da Diretoria
- Destaques do Ano
- A CAIXA Residencial
- Governança
- Sustentabilidade
- Clientes
- Pessoas
- Sumário GRI

destes temas foi baseada na estratégia de negócio da Companhia e na percepção compartilhada pelas áreas de negócio.

A 1ª linha realizou a autodeclaração de seus riscos. A partir disso, a área de Gestão de Riscos pôde avaliar/analisar os temas relacionados à sustentabilidade de forma que num futuro próximo seja possível apoiar o gerenciamento destes riscos e estarmos atentos a oportunidades de negócio por meio da identificação de temas materiais.

Os riscos materiais de sustentabilidade a que a CAIXA Residencial se encontra exposta, considerando a combinação do potencial impacto estimado e da probabilidade de materialização antes de qualquer aplicação de contramedidas, estão relacionados a:

a.1. Risco Climático

- Aumento da sinistralidade e de provisões técnicas em decorrência de mudanças climáticas bruscas

a.2. Risco Social

- Risco de privacidade diante de perdas operacionais, financeiras, reputacionais

e consequências legais em decorrência de violação de direitos devido vazamento de dados sensíveis

- Risco de integridade diante de perdas operacionais, financeiras, reputacionais e consequências legais em decorrência de estabelecimento de relação de negócios com pessoas, empresas, fornecedores e parceiros não idôneos ou que não guardam relação com os interesses da CAIXA Residencial.

b. Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade

A metodologia adotada pela Companhia para avaliar a possibilidade de perdas associadas aos riscos de sustentabilidade inclui uma série de análises e procedimentos detalhados em linha com as diretrizes do COSO, ISO etc. Os riscos são classificados de acordo com o potencial impacto estimado e de acordo com a potencial de probabilidade de materialização.

Para os riscos de aumento de sinistralidade e de provisões técnicas em decorrência de mudanças climáticas bruscas, são avaliados cenários de sensibilidade com choques em premissas, de forma a capturar seus efeitos nos

riscos de subscrição. Para o risco de Integridade, é realizado um mapeamento completo das relações de negócios da Companhia, classificando fornecedores e parceiros de acordo com as probabilidades de risco associadas e os valores envolvidos nos contratos. Para o risco de privacidade são conduzidas análises dos processos e sistemas da Companhia, de forma a medir a resiliência dos sistemas e sua capacidade de resistir a possíveis ataques cibernéticos.

Com base nesses dados coletados e analisados, alimentamos modelos estatísticos que projetam e quantificam esses riscos em diversos cenários distintos, permitindo uma gestão de riscos mais ampla e eficaz.

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.

Na CAIXA Residencial, os impactos dos riscos de sustentabilidade são considerados nas estratégias e operações de negócios. Isso envolve a implementação de medidas técnicas e organizacionais projetadas para proteger dados pessoais e evitar transações comerciais

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

arriscadas, além da gestão de risco de subscrição e o monitoramento de exposições em diferentes regiões. Os critérios para priorização dos riscos incluem a probabilidade de ocorrência, o impacto potencial nas operações e na reputação, além da capacidade de mitigar e responder a esses riscos. Considerações éticas e de responsabilidade social também influenciam a abordagem da empresa em relação à proteção de dados e à integridade nos negócios, abrangendo um horizonte de tempo que varia do curto ao longo prazo, com ênfase na prevenção de riscos imediatos e na preparação para desafios futuros.

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.

A CAIXA Residencial reconhece os impactos crescentes das mudanças climáticas e adota uma gestão de riscos estruturada para identificar e mitigar os efeitos de eventos climáticos extremos. A metodologia avalia a probabilidade e o impacto desses riscos, priorizando ações imediatas de mitigação.

Os contratos de resseguro são essenciais para distribuir riscos e reduzir a exposição a perdas catastróficas, garantindo a continuidade dos negócios. Além disso, a colaboração com resseguradoras e brokers permite acesso a dados e análises avançadas para aprimorar a gestão de riscos.

As principais estratégias adotadas incluem:

- 1. Adaptação à mudança climática** – Desenvolvimento de seguros inovadores, ampliação de coberturas e otimização no atendimento a sinistros, com foco especial em áreas de maior risco.
- 2. Promoção de uma economia de baixo carbono** – Oferta de seguros para energia renovável, como cobertura para instalações de painéis solares.

Essas iniciativas reforçam a resiliência da empresa frente às mudanças climáticas e seu compromisso com a sustentabilidade.

3. Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade - GER

Objetivo: Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade

a. Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.

A CAIXA Residencial adota um processo estruturado para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade, garantindo uma gestão eficaz.

- 1. Identificação** – As áreas de negócio e operações (1ª linha), com apoio da Unidade de Riscos, detectam potenciais riscos de sustentabilidade.
- 2. Avaliação** – Os riscos são analisados, considerando impactos financeiros, regulatórios, reputacionais e sua probabilidade, com base em critérios como histórico e intervenção humana. Também são avaliados eventuais controles para mitigação dos riscos identificados.
- 3. Classificação** – A matriz de riscos permite priorizar os riscos conforme impacto e probabilidade, facilitando a tomada de decisões estratégicas.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

4. Mensuração – A exposição aos riscos é monitorada por meio da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e do Apetite por Riscos, supervisionado pelo Conselho de Administração. Modelos estatísticos internos avaliam riscos de Subscrição, Mercado, Crédito, Operacional e Liquidez, sendo os resultados reportados à governança corporativa.

Esse processo assegura um gerenciamento estruturado e contínuo dos riscos da empresa.

b. Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.

As respostas aos riscos devem ser apropriadas, tempestivas, acessíveis, alcançáveis, acordadas, alocadas e avaliadas. As principais formas de resposta incluem:

Evitar o risco – Não assumir riscos com impactos significativos.

Compartilhar o risco – Transferir a gestão para terceiros.

Mitigar o risco – Implementar controles para reduzir impactos.

Aceitar o risco – Assumir riscos quando a mitigação for inviável ou de alto custo.

A formalização das respostas segue a metodologia de riscos, abrangendo identificação, avaliação, mensuração, tratamento, comunicação e monitoramento. O Comitê de Riscos e Compliance acompanha e aprova as decisões.

Os riscos são reavaliados continuamente, considerando mudanças de cenário e prioridades estratégicas. Os riscos aceitos devem passar por reavaliações periódicas conforme diretrizes internas.

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.

A princípio, não houve necessidade de alterar o apetite por riscos ou estabelecer limites para concentração de riscos e/ou restrições para a realização de negócios que considerem a exposição de setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços a riscos de sustentabilidade.

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.

Os processos que lidam com riscos de sustentabilidade seguem os mesmos procedimentos aplicados a todos os outros riscos. As áreas de negócios e operações conduzem autoavaliações e monitoramento dos riscos associados aos seus processos, considerando a importância para a companhia.

Os riscos de sustentabilidade são identificados por meio de um processo contínuo de análise de riscos, integrado aos nossos processos de gestão de risco existentes. São utilizados critérios específicos para avaliar os impactos potenciais desses riscos em nossas operações, nossos clientes e na sociedade em geral.

Nossa abordagem assegura que os riscos de sustentabilidade sejam considerados de maneira integrada com os riscos de subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional. Isso fortalece nossa capacidade de entender e gerenciar o panorama completo de riscos que enfrentamos como seguradora, promovendo uma gestão de riscos holística e robusta.

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

Crédito

Superintendência de Gestão Estratégica

André Luis Cortes Mussili

Coordenação de Sustentabilidade

Letícia de Souza Cerqueira
Thais dos Santos Gonçalves

Informações corporativas
Caixa Residencial

Rua Desembargador Eliseu
Guilherme, 84 – Paraíso
São Paulo – SP
CEP 04004-030



Site
<https://www.caixaresidencial.com.br>



LinkedIn
<https://www.linkedin.com/company/caixaresidencial/>

Consultoria GRI e conteúdo
Ability Sustentabilidade
e Comunicação

Projeto Gráfico e Diagramação
Magenta Lab

Fotos e ícones
Acervo, adobe stock e
thenounproject

Sobre o
Relatório

Carta
da Diretoria

Destaques
do Ano

A CAIXA
Residencial

Governança

Sustentabilidade

Clientes

Pessoas

Sumário GRI

Tabelas
SUSEP

2024

CAIXA
Residencial