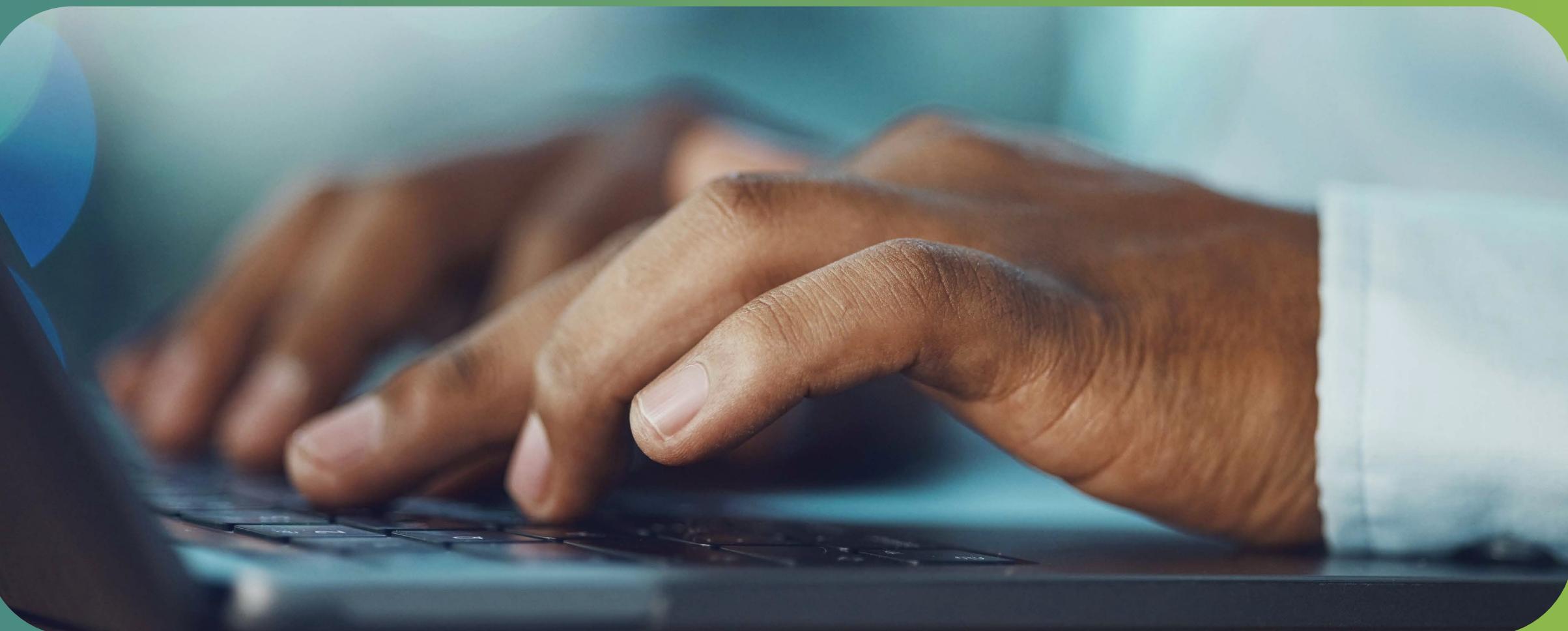


Relatório de **Sustentabilidade**

2024



Sumário

Mensagem do Presidente
Metodologia do Relato
Materialidade

Sobre a CAIXA Consórcio

Quem somos
Somos CAIXA Consórcio
Serviços e atuação
Nosso Portfólio
Nossos destaques de 2024
Reconhecimentos

Governança e estratégia

Estrutura que sustenta
Estrutura de Governança
Ética, Integridade e Compliance
Riscos ASG
Planejamento Estratégico 2025-2030
ASG como eixo estratégico
Resultados e valor gerado em 2024

03
05
06

09

10
13
15
19
27
29

31

32
33
41
52
53
55
58

Nossas Pessoas

Colaboradores
Diversidade
Saúde e Segurança

Clientes

Relacionamento com clientes
Experiência aprimorada

Inovação

Inovação para transformar
Cibersegurança e Privacidade
Automação e Novas Ferramentas

60

79

84

Compromisso Ambiental

Redução de impactos ambientais
Mudanças Climáticas e Ecoeficiência

Compromisso com a Sociedade

Nossas iniciativas
Voluntariado e Engajamento
Educação Financeira

Planos para o Futuro

Sumário GRI e ODS

Índice ODS
Sumário de Conteúdo GRI
Créditos

101

111

124

126

127

128

134



Mensagem do Presidente

É com satisfação e orgulho que apresento o Relatório de Sustentabilidade 2024 da CAIXA Consórcio, um registro transparente do nosso compromisso com a responsabilidade corporativa e a cultura SER CAIXA Consórcio, o impacto social e o desenvolvimento sustentável do negócio.

Em um cenário econômico desafiador, 2024 foi um ano de superação. Registraramos resultados financeiros expressivos, com um crescimento de **21% no faturamento**, alcançando cerca de **R\$ 874 milhões em receita** e **R\$ 227,4 milhões de lucro líquido** — um avanço de **51,72% em relação a 2023**. Mais do que números, esses resultados refletem a confiança dos nossos clientes, a dedicação do nosso time e a consistência da nossa estratégia.

Avançamos também com produtos que reforçam nosso papel de inclusão financeira e acesso responsável ao crédito. A modalidade de **Consórcio Parcela Reduzida**, lançado em 2024, representa uma solução inovadora, com foco em sustentabilidade e equilíbrio orçamentário. Exclusivo para imóveis, o plano permite que o cliente pague até **30% menos nas parcelas iniciais**, com o saldo postergado para após a contemplação ou o 80º mês do plano, o que ocorrer primeiro. A proposta incentiva a adesão consciente e protege o cliente de endividamentos futuros, uma aplicação prática da nossa crença na **educação financeira como instrumento de transformação**.

Ainda nesse eixo, celebramos o crescimento contínuo do **Consórcio da Gente**, lançado em 2023, que tem como público pessoas com renda mais baixa. Ambas as soluções reforçam nossa convicção de que o consórcio pode ser um caminho acessível e seguro para a realização de sonhos essenciais, como a conquista da casa própria.

Entre os marcos do ano, também destaco a **inauguração da Filial Barueri**, um movimento estratégico que sinaliza o nosso crescimento e abre um novo capítulo na trajetória da CAIXA Consórcio. O fortalecimento da nossa presença física e da nossa rede está diretamente ligado à ampliação da nossa entrega e da conexão com os diversos perfis de clientes que atendemos.

No campo interno, realizamos avanços importantes na política de remuneração, com foco em **meritocracia, transparência e alinhamento com o mercado**. Estruturamos também um roadmap de tecnologia e seguimos investindo em soluções de atendimento acessível, com destaque para iniciativas voltadas ao público PCD.

Seguimos, ainda, atentos aos temas emergenciais da sociedade. Durante o desastre climático que atingiu o Rio Grande do Sul, nossa resposta foi rápida: suspensão de pagamentos, flexibilizações e isenção de taxas para clientes impactados da região. Nossa compromisso social se manifesta também nesses momentos, em agir com empatia e responsabilidade.

Sabemos que o ASG ainda é um caminho em construção e seguimos aprendendo diariamente. Nossa escolha é por uma atuação que tem como base manter o compromisso com a nossa missão, visão e valores, em **aderência à nossa cultura e ao nosso negócio**.

Somos especialistas em realizar sonhos e vamos seguir crescendo com responsabilidade, com entrega real para a sociedade e com a certeza de que estamos construindo uma empresa mais sólida, humana e preparada para o futuro.

Elerson Leris

Presidente – CAIXA Consórcio GRI 2-22



Metodologia de Relato

Apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2024 da CAIXA Consórcio, elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Como parte do nosso compromisso com a transparência, a excelência e o desenvolvimento sustentável, também incorporamos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, evidenciando como nossas iniciativas se conectam aos grandes desafios globais — como mudanças climáticas, igualdade de gênero e trabalho decente. Assim, buscamos seguir os mais elevados padrões internacionais de reporte, garantindo uma visão detalhada dos avanços conquistados em nossas práticas ambientais, sociais e de governança.

Ao longo deste documento, destacamos as iniciativas, projetos e resultados alcançados entre **1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024**, demonstrando o impacto positivo de nossas ações e reforçando nosso compromisso com a construção de um futuro mais sustentável. [GRI 2-3](#)

Acreditamos que, ao compartilhar nossas conquistas e metas futuras, podemos inspirar outras empresas e indivíduos a se unirem a essa jornada, contribuindo para um mundo mais justo, igualitário e responsável.

Caso haja dúvidas ou necessidade de esclarecimentos sobre este relatório, a CAIXA Consórcio está à disposição por meio do e-mail sustentabilidade@caixaconsorcio.com.br [GRI 2-3](#)



**Global
Reporting
Initiative (GRI)**

As diretrizes da **Global Reporting Initiative (GRI)** orientam a produção deste relatório e padronizam as informações para organizações distribuídas por todo o mundo. Este é o segundo ano em que reportamos as nossas ações em prol da sustentabilidade, em conformidade com as normas internacionais, o que demonstra nosso compromisso em fortalecer e avançar cada vez mais em direção às boas práticas nas esferas ambiental, social e de governança.

Materialidade

GRI 3-1 GRI 3-2

A sustentabilidade faz parte da nossa estratégia de negócio e está diretamente conectada à geração de valor para clientes, colaboradores, acionistas e sociedade. Por isso, entender quais são os temas que mais impactam — e que mais importam — para a nossa organização é fundamental para orientar decisões, fortalecer práticas responsáveis e impulsionar o desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, os temas materiais representam os tópicos mais relevantes para o nosso negócio, funcionando como uma bússola para as decisões estratégicas e operacionais, em busca de um desempenho socioambiental e econômico sólido. A identificação e priorização desses temas são fundamentais para implementarmos uma gestão sustentável, planejada e eficiente.

Na CAIXA Consórcio, a construção da Matriz de Materialidade foi feita a partir do mapeamento das principais partes interessadas, sendo um exemplo de como a integração das diferentes perspectivas melhora a relevância e a eficácia das práticas de ASG. Esse processo foi conduzido com uma metodologia personalizada, alinhada às normas de referência, como GRI.

Em 2023, utilizamos como base a matriz de materialidade da CAIXA Seguridade para apoiar a elaboração do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, ao mesmo tempo em que iniciamos os estudos para a construção de uma matriz própria. Em 2024, demos um passo importante nessa trajetória ao consolidar a nossa Matriz de Materialidade com base no conceito de dupla materialidade. Essa abordagem ampliou nossa capacidade de análise, permitindo considerar, de forma integrada, tanto os impactos que geramos no meio ambiente e na sociedade quanto os efeitos que fatores externos exercem sobre o nosso negócio. A evolução metodológica fortalece a gestão de riscos, aprimora a tomada de decisões e reforça nosso compromisso com uma atuação estratégica, transparente e orientada para o futuro.

Metodologia e Criação

Em 2024, trouxemos uma novidade em relação ao relatório anterior ao criar nossa própria matriz de materialidade, estabelecendo um novo marco para fortalecer nossa estratégia de sustentabilidade e a busca contínua por melhorias.

Nossa matriz de materialidade destaca os temas econômicos, ambientais, sociais e de governança mais relevantes para a CAIXA Consórcio. Adotamos a abordagem da dupla materialidade, que considera tanto os impactos da organização sobre a sociedade e o meio ambiente quanto os efeitos que esses fatores externos exercem sobre nossas operações.

A metodologia para seleção dos temas levou em conta aspectos de impacto financeiro, socioambiental e a relevância para os stakeholders, bem como atividades da cadeia de valor.

Etapas para consolidação da materialidade:

Levantamento de temas relacionados a riscos e impactos potencialmente relevantes e significativos para a CAIXA Consórcio, **resultando em 18 temas**;



Mapeamento dos principais stakeholders, considerando a intensidade da relação com a nossa companhia;



Consultas a especialistas internos e externos, bem como aos stakeholders, por meio de entrevistas, reuniões de trabalho e pesquisas, resultando em **11 temas materiais**, sendo eles:



Educação financeira



Transparência e Relacionamento com clientes



Inovação e tecnologia



Cibersegurança e Privacidade e segurança de dados



Portfólio sustentável



Saúde, bem-estar e segurança do trabalho



Ética, integridade e compliance



Investimento social



Atração, desenvolvimento e retenção de capital humano



Mudanças climáticas



Relações governamentais e advocacy

Stakeholders consultados:

- Clientes;
- Associações e Organizações;
- Alta liderança;
- Conselho;
- CAIXA Seguridade;
- CNP Latam;
- Rede de Vendas;
- Fornecedores e Prestadores de serviços;
- Colaboradores.



Dupla materialidade

Adotamos o conceito de **Dupla Materialidade** como base para identificar e priorizar os temas mais relevantes para nossa atuação. Essa abordagem reconhece que a materialidade não se limita apenas aos impactos financeiros, como também considera os impactos sociais, ambientais e de governança que causamos, sofremos ou influenciamos ao longo de nossa cadeia de valor.

Sob essa ótica, a materialidade é analisada a partir de dois eixos complementares:

Materialidade Financeira (ou para o Negócio): refere-se aos temas que têm o potencial de afetar significativamente a performance econômica e a capacidade de geração de valor da organização no curto, médio e longo prazos.

Materialidade de Impacto (ou para a Sociedade e o Meio Ambiente): Refere-se aos temas sobre os quais a companhia exerce influência direta ou indireta, gerando impactos positivos ou negativos sobre o meio ambiente, a sociedade e os stakeholders.

Sobre a CAIXA Consórcio



Quem somos

GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-6

Com o propósito de democratizar o poder de compra e transformar sonhos em realidade para todos os brasileiros, a CAIXA Consórcio oferece soluções inteligentes de aquisição planejada. Com um modelo que torna a compra de bens simples, acessível e eficiente, a empresa se destaca no mercado por sua abordagem inovadora e compromisso com a confiança e a geração de valor para clientes e parceiros.

Desde o início de suas operações, em agosto de 2021, a CAIXA Consórcio vem expandindo sua presença, consolidando-se como referência em administração de consórcios. Sua criação nasceu da união estratégica entre duas instituições sólidas: CAIXA Seguridade Participações S.A. e CNP Assurances, que em 2020 firmaram o compromisso de desenvolver uma administradora moderna, eficiente e orientada ao futuro. Após uma fase estruturante entre novembro de 2020 e março de 2021, o

projeto recebeu aprovação formal do Banco Central, garantindo uma operação segura e transparente. [GRI 2-1](#)

A empresa atua sob a razão social XS5 Administradora de Consórcios S.A., segundo as diretrizes definidas em seu Estatuto Social e no Acordo de Acionistas [GRI 2-1](#). Com sede em São Paulo (SP) e uma filial em Barueri (SP), a CAIXA Consórcio opera em todo o país na administração de consórcios de bens móveis e imóveis, como uma sociedade anônima fechada, com estrutura privada e fins lucrativos.

Integrada ao ecossistema da Caixa Econômica Federal – uma das maiores instituições financeiras do Brasil –, a CAIXA Consórcio adota o modelo bancassurance, potencializando sua atuação por meio de uma ampla rede de distribuição. Seus produtos são comercializados por meio de:



Mais de **4 mil agências bancárias**



Cerca de **13 mil unidades lotéricas**



Mais de **9 mil correspondentes CAIXA Aqui (CCA)**



Presença física e móvel em praticamente **todos os municípios brasileiros**

Com essa estrutura robusta, a CAIXA Consórcio reafirma seu compromisso de oferecer soluções acessíveis, seguras e inovadoras, impulsionando o acesso à compra planejada e viabilizando conquistas para milhões de brasileiros.



Integrada ao ecossistema da Caixa Econômica Federal, uma das maiores instituições financeiras do Brasil, adotamos o **modelo bancassurance**, potencializando nossa atuação por meio de uma ampla rede de distribuição.

Para garantir comodidade e autonomia aos clientes, a empresa investe continuamente em soluções digitais. Destacam-se:

- **Autocompra:** ferramenta online que permite simular, contratar e acompanhar consórcios com poucos cliques;
- **Internet Banking:** integração com a conta da CAIXA, que viabiliza a adesão direta aos produtos.

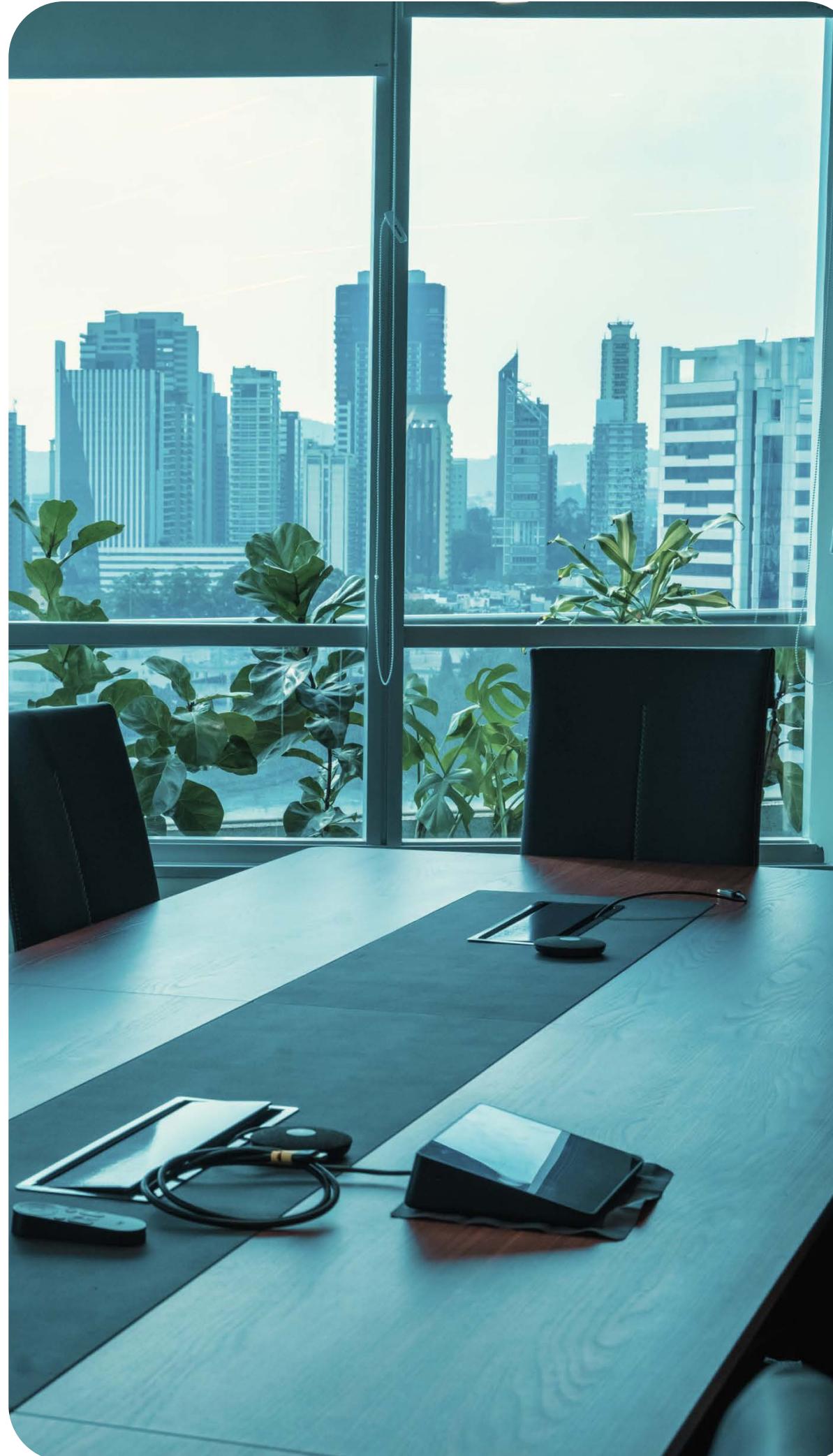
A estrutura organizacional é formada por uma equipe de **184 profissionais**, que atuam em áreas como desenvolvimento tecnológico, comercial, atendimento, recursos

humanos, operações, produtos, marketing, contratos e finanças. A diversidade está no centro da nossa cultura: **mais da metade dos cargos são ocupados por mulheres**, em um ambiente que valoriza a equidade e o crescimento conjunto.

184
colaboradores
+50%
mulheres em cargos ocupados

Além da equipe interna, a empresa conta com **consultores especializados**, que também atuam como **key accounts** no relacionamento com clientes dos segmentos de varejo, atacado e agronegócio, promovendo suporte personalizado, proximidade e excelência no atendimento.





Nossa Fundação

Nascemos da união entre duas instituições de grande relevância: a CAIXA Seguridade Participações S.A. (CXSE), holding do maior banco público da América Latina, e a CNP Assurances, uma das principais seguradoras da Europa, com mais de 170 anos de atuação e presença global em cerca de 20 países. Essa parceria une a força de uma instituição brasileira com ampla capilaridade, experiência em crédito e relacionamento com milhões de clientes, à expertise internacional em soluções de segurança voltadas para pessoas físicas.

A combinação dessas duas acionistas estratégicas sustenta uma governança robusta e orientada para resultados, baseada na complementaridade de competências e na construção de uma cultura corporativa sólida e inovadora.

O reflexo direto dessa união está na composição da equipe de gestão, formada por profissionais oriundos tanto da CAIXA quanto da CNP Assurances, além de espe-

cialistas com larga experiência de mercado. Essa configuração permite reunir o conhecimento aprofundado do negócio com uma visão estratégica atualizada e alinhada às melhores práticas do setor.

Atualmente, **67% dos nossos gestores têm origem no mercado, 21% na CNP Assurances e 12% na CAIXA** — uma evolução em relação ao período anterior, que reforça nosso compromisso com a diversidade de experiências e o aprimoramento contínuo da nossa estrutura organizacional. Essa composição garante uma gestão estratégica, eficiente e capaz de impulsionar o crescimento sustentável da nossa companhia.

Acreditamos na força das conexões certas para gerar soluções relevantes e duradouras.

Somos CAIXA Consórcio

Nossa atuação é guiada por princípios institucionais que refletem quem somos, nosso propósito e nosso direcionamento estratégico. São esses fundamentos que orientam a condução dos negócios e o relacionamento com todos os nossos públicos de interesse, reforçando o compromisso com a geração de valor sustentável.

Nosso manifesto e nossa cultura organizacional expressam o compromisso coletivo de todos que fazem parte da CAIXA Consórcio na construção de uma empresa que gera impacto positivo e fortalece a confiança dos consorciados e da sociedade. A missão traduz o nosso papel no presente; a visão e as ambições refletem onde queremos chegar no longo prazo; e os nossos valores direcionam nossas ações.

Esses pilares sustentam nossas diretrizes estratégicas e reafirmam nossos compromissos institucionais, fortalecendo nossa contribuição para o desenvolvimento econômico e social do país, em alinhamento aos princípios da sustentabilidade, da governança responsável e da inclusão financeira. Com esse propósito claro e princípios bem definidos, a CAIXA Consórcio reafirma seu compromisso com a transparência, a responsabilidade e a geração de valor sustentável.

Manifesto da CAIXA Consórcio

Somos especialistas em tornar realidade os sonhos dos nossos clientes. Somos movidos por desafios, motivados pela inovação e temos grandes ambições. Buscamos um futuro justo, com mais poder de compra e livre de juros.

Queremos facilitar o acesso a bens e serviços, que antes pareciam impossíveis, essa é a missão da CAIXA Consórcio.

Acreditamos que ao democratizar o poder de compra, geramos o propósito que irá nos guiar na criação de produtos competitivos, que atendam aos desejos de todos os brasileiros, dentre eles o de ter a casa própria.

Estamos seriamente comprometidos em proporcionar uma experiência simples, ética e transparente.

Queremos mostrar que, com o consórcio, os planos saem do papel.

Essa é a nossa essência.

Isso é SER CAIXA Consórcio.

#SomosCAIXAConsórcio



• Nosso propósito •

Democratizar o poder de compra para realizar os sonhos de todos os brasileiros.

• Nossa missão •

Tornar simples, fácil e acessível a aquisição planejada de bens e serviços.

• Nossos valores •

- Fazemos de tudo para servir nossos clientes.
- Somos movidos pela inovação.
- Agimos com ética e transparência.
- Acreditamos que tornar as coisas simples é o máximo.

• Nossa visão •

Ser uma gigante do Consórcio no Brasil, proporcionando a melhor experiência de compra planejada.

Visão que se desdobra em três ambições principais:

Nossas Ambições

31

- Estar entre os **três (3) principais players** de consórcio do Brasil.
- Ser o **maior (1)** entre **os três maiores players em nota de satisfação** (colaboradores e clientes).
- Ser a **maior (1)** em **volume de vendas de consórcio imobiliário**, no segmento financeiro.





Serviços e atuação



GRI 2-6

O setor de consórcios exerce um papel essencial no fortalecimento da economia brasileira, ao viabilizar o acesso planejado a bens e serviços de forma democrática, acessível e sustentável. Mais do que impulsionar o desenvolvimento econômico, o consórcio contribui para a redução das desigualdades sociais, promove o bem-estar coletivo e incentiva práticas de consumo mais conscientes, baseadas no investimento responsável no próprio futuro.

Essa contribuição está ancorada no princípio da cooperação e do acesso compartilhado a recursos. Ao reunir pessoas ou empresas com objetivos comuns, o consórcio amplia as oportunidades para que todos conquistem bens ou serviços de maneira planejada, sem a necessidade de altos custos financeiros. O modelo também favorece a redução de encargos individuais, já que elimina os juros aplicados em financiamentos tradicionais, além de estimular a educação financeira, a organização pessoal e o planejamento de longo prazo.

Nesse contexto, nos posicionamos como um agente de transformação. Atuamos com foco em soluções acessíveis, educação financeira e práticas sustentáveis, comprometidos com uma atuação que gere valor econômico e impacto social positivo. A incorporação dos princípios ambientais, sociais e de governança (ASG) vem se fortalecendo em nossos processos internos e no desenvolvimento de novos produtos, em plena sintonia com o nosso planejamento estratégico e com os compromissos institucionais da CAIXA Consórcio. [GRI 2-6](#)

Essa orientação já se reflete em iniciativas como:

- **Consórcio da Gente:** voltado à ampliação do acesso ao consórcio para públicos Pessoa Física, com renda mensal de até R\$ 7 mil e/ou empresas que faturam até R\$ 360 mil no ano;
- **Parcela Reduzida:** modalidade que permite o pagamento de parcelas menores durante os primeiros 80 meses ou até a contemplação do imóvel. Essa condição oferece mais flexibilidade ao cliente, facilitando a conciliação do consórcio com outros compromissos financeiros, como o pagamento de aluguel;
- **Incentivo à aquisição de veículos com menor impacto ambiental, como híbrido e elétrico,** alinhando inovação e responsabilidade socioambiental.

Com o compromisso de garantir qualidade, conformidade regulatória e proteção dos interesses dos clientes e da nossa instituição, estruturamos um conjunto robusto de políticas internas e manuais de procedimentos. Esses documentos são disponibilizados internamente com o objetivo de orientar colaboradores e outras partes interessadas, promovendo uma cultura organizacional orientada à integridade e à responsabilidade compartilhada.

Dentre os instrumentos normativos, destacam-se as políticas voltadas à:

- Prevenção de conflitos de interesse;
- Conformidade e compliance;
- Proteção de dados e informações pessoais;
- Governança de produtos financeiros;

A **Política Corporativa de Produtos**, por exemplo, define as boas práticas para operação dos consórcios, conforme as diretrizes da Diretoria Executiva. Sua implemen-

tação é assegurada por mecanismos como programas contínuos de capacitação, auditorias internas, metas de desempenho, incentivo à qualificação e atuação de áreas especializadas em conformidade e controle.

Em 2024, demos mais um passo em direção à educação financeira, com o lançamento do nosso blog institucional, um canal voltado à divulgação de conteúdos relevantes, como o uso do consórcio como instrumento de investimento consciente, campanhas de descontos, dicas de planejamento financei-

ro, entre outros temas de interesse da sociedade sobre essa modalidade de compra programada.

Como reflexo desse esforço e inovação, alcançamos, em 2024, um marco histórico de vendas no valor de **R\$ 2,7 bilhões**, impulsionado especialmente pela adesão a nova modalidade com parcela reduzida — reforçando nosso compromisso em oferecer soluções cada vez mais acessíveis, alinhadas às reais necessidades dos brasileiros.



O consórcio como caminho para inclusão e desenvolvimento sustentável

Promover o acesso a soluções financeiras que gerem impacto positivo é parte do nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável do país. Na CAIXA Consórcio, acreditamos no consórcio como uma ferramenta acessível, segura e planejada para transformar realidades, viabilizar conquistas e abrir caminhos para a mobilidade social.

Mais do que facilitar a aquisição de bens, o consórcio contribui para a geração de renda, a inclusão produtiva e a melhoria da qualidade de vida. Estudos conduzidos pelo Banco Central do Brasil, em parceria com instituições de renome internacional, mostram que o acesso ao crédito via consórcio pode **ampliar o emprego formal, aumentar a renda em até 20% e melhorar o deslocamento até o local de trabalho**. Entre as mulheres, os impactos sociais também são significativos: houve redução de até 44% em mortes por causas externas, como violência e acidentes. Esses resultados reforçam aquilo que já percebemos em nosso dia a dia — quando o crédito chega de forma planejada, ele impulsiona transformações concretas.

- +2 p.p.**
de aumento no emprego formal entre pessoas contempladas
- +10 a 20%**
de crescimento nos salários formais
- Até 44%**
de redução nas mortes por causas externas entre mulheres
- R\$ 101 bilhões**
em créditos concedidos via consórcio em 2023
- 10,34 milhões**
de cotas ativas no Brasil (dados ABAC, 2023)
- <3%**
de inadimplência média no setor

Temos atuado para que esses benefícios estejam ao alcance de mais pessoas, em diferentes regiões e contextos. Em linha com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, promovemos acesso à moradia, à mobilidade, ao empreendedorismo e à transição para uma economia de baixo carbono. Ampliamos oportunidades especialmente para famílias de baixa renda, pequenos negócios e trabalhadores do campo e da cidade, por meio de soluções desenhadas com prazos flexíveis, taxas acessíveis e alternativas sustentáveis.

Nos últimos anos, temos observado um crescimento expressivo na adesão a soluções alinhadas à sustentabilidade. Em 2024, clientes da CAIXA Consórcio adquiriram **231 veículos elétricos ou híbridos**, quase três vezes mais do que em 2023, e **38 sistemas de energia solar**, reforçando o papel do consórcio como alternativa viável para escolhas mais conscientes. A **isenção de tarifa** de faturamento para veículos sustentáveis, por exemplo, é um dos incentivos que consolidam nossa atuação voltada à mobilidade limpa e à transição energética.



Fonte: Banco Central do Brasil (BACEN), estudos "Financial Access and Labor Market Outcomes" e "Escaping Violent Death: Access to Credit and Female Mortality" (2021); Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC), Panorama do Sistema de Consórcios 2023 e dados consolidados do setor (inadimplência média de 2,54%).

Por que o consórcio transforma vidas?

- Facilita o acesso planejado à moradia, mobilidade e bens essenciais
- Contribui para a geração de renda e inclusão produtiva
- Promove a formalização do trabalho e o aumento da renda
- Reduz desigualdades sociais, regionais e de gênero
- Estimula o uso de tecnologias sustentáveis, como energia solar e mobilidade elétrica
- Apresenta baixa inadimplência e incentiva o planejamento financeiro
- Atende pessoas físicas e pequenas empresas em todo o Brasil

O crescimento do setor também reforça o potencial do consórcio como mecanismo de planejamento financeiro. De acordo com a **Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)**, em 2023, mais de 10 milhões de cotas estavam ativas no país, somando **R\$ 101 bilhões em créditos concedidos**. Mesmo com esse volume expressivo, a inadimplência manteve-se controlada, abaixo de 3%, mostrando que é possível crescer com responsabilidade.

Ao longo dos últimos anos, fortalecemos nossa atuação para ampliar ainda mais esse alcance. Lançamos modalidades voltadas a públicos específicos, como o Consórcio da Gente e o Parcela Reduzida, que tornam o acesso ao crédito ainda mais viável para quem mais precisa. Em apenas um ano de existência, o **Consórcio da Gente teve um crescimento de cerca de 50% no número de cotas ativas e aumentou em 53% o valor total de crédito contratado**, o que demonstra sua relevância para a inclusão social e econômica em diferentes regiões do país.

Também incentivamos a aquisição de sistemas de energia solar e veículos híbridos, contribuindo para uma mobilidade mais limpa e para a geração de energia renovável. **Com mais de 9.200 clientes** já atendidos apenas na mo-

dalidade Parcela Reduzida em 2024, seguimos viabilizando projetos de vida de forma mais equilibrada e acessível.

Seguimos firmes no propósito de oferecer soluções que façam sentido para as pessoas, contribuindo para uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.



A seguir, apresentamos como nosso portfólio traduz esses compromissos em ações concretas.

Nosso Portfólio

Na CAIXA Consórcio, oferecemos um portfólio completo, desenvolvido para atender pessoas físicas, empresas e produtores rurais, com soluções que viabilizam a realização de sonhos e impulsionam o desenvolvimento econômico.

Nossas modalidades contemplam desde a aquisição de imóveis residenciais e comerciais, veículos leves e pesados, até máquinas, equipamentos agrícolas e sistemas de energia solar. Tudo isso com condições acessíveis, prazos flexíveis e a segurança de quem é comprometido com a inclusão financeira e a sustentabilidade.

Entendendo como funciona um consórcio

Imagine poder adquirir um bem de alto valor, como um carro ou imóvel, sem pagar juros e de forma planejada, em conjunto com outras pessoas. É justamente essa a proposta do consórcio: um modelo genuinamente brasileiro que funciona por meio da formação de grupos organizados, nos quais os participantes contribuem com parcelas mensais para criar um fundo comum. Ao longo do tempo, esse fundo é utilizado para contemplar integrantes com o valor necessário para realizar sua compra.

Mensalmente, os contemplados são definidos por **sorteio** — com base na Loteria Federal — ou por lance, uma forma de antecipar o recebimento do crédito ofertando um valor adicional. O cliente pode escolher diferentes estratégias: ofertar um valor fixo (equivalente a parte do saldo devedor), indicar livremente o quanto deseja antecipar ou, ainda, utilizar até 50% do próprio crédito para dar o lance, sem precisar dispor de recursos extras.

Lance fixo

O valor ofertado é equivalente a 20% do saldo restante da cota. A contemplação ocorre com base no número mais próximo ao sorteado pela Loteria Federal.

Lance livre

O participante escolhe livremente o valor que deseja ofertar. Vence aquele que oferecer o maior percentual em relação ao valor da cota.

Lance embutido

Oferecemos a possibilidade de utilizar parte do valor da própria carta de crédito para compor o lance, facilitando o acesso ao bem mesmo quando o cliente não dispõe de recursos financeiros no momento da oferta. Para consórcios imobiliários, é possível usar até 50% do valor da carta de crédito. Já para consórcios de veículos leves ou pesados, o limite é de até 30%. Essa alternativa amplia as oportunidades de contemplação e reforça nosso compromisso com soluções acessíveis, planejadas e alinhadas ao perfil de cada cliente.

O consórcio não apenas facilita o acesso à compra de bens, como também gera impactos positivos mais amplos. Ao promover o consumo planejado, ele contribui para a estabilidade financeira das famílias, fomenta o mercado e permite às empresas organizarem melhor sua produção. É possível estruturar grupos com foco em produtos sustentáveis — como imóveis com eficiência energética ou veículos de menor impacto ambiental — e, por se basear em planejamento de médio e longo prazo, o consórcio também fortalece a educação financeira. [GRI 3-3](#)

Consórcio é conquista com propósito: acesso sem juros, consumo consciente e impacto positivo.

Na CAIXA Consórcio, esse modelo de negócio é aplicado com compromisso, inovação e responsabilidade. Nosso portfólio abrange consórcios de **bens móveis e imóveis**, desenhados para atender desde famílias em busca da casa própria até empreendedores que desejam expandir seus negócios de forma sustentável.



Consórcio Imobiliário

Uma solução para quem deseja adquirir, construir, reformar ou quitar um imóvel, de forma planejada, com prazos flexíveis e sem juros. Com prazo de até **200 meses**, possibilita:

- Comprar imóveis residenciais e comerciais, novos, usados ou na planta, terrenos, casa na praia e no campo.
- Utilizar o crédito para construir ou reformar.
- Quitar financiamento imobiliário.



Consórcio de Veículos Leves

Pensado para quem busca uma alternativa acessível para comprar ou trocar de veículo, de maneira organizada e sem juros. Com prazo de até **80 meses**, é voltado a:

- Comprar veículos zero km.
- Adquirir veículos com até oito anos de uso.
- Quitar o financiamento de veículos.



Consórcio de Veículos Pesados

Voltado a quem precisa investir no transporte ou no agronegócio, oferece uma forma segura e planejada de adquirir veículos pesados, máquinas e equipamentos. Com prazo de até **100 meses**, possibilita:

- Comprar ônibus e caminhões, novos ou usados, com até dez anos de fabricação.
- Adquirir tratores, máquinas e equipamentos agrícolas.
- Utilizar o crédito para comprar aeronaves e embarcações.



Consórcio da gente

Para grandes sonhos, pequenas parcelas.

CAIXA Consórcio

Alinhado ao nosso compromisso com a inclusão financeira e a ampliação do acesso ao crédito, o Consórcio da Gente foi lançado em 2023 como uma solução pensada para atender pessoas físicas, com **renda mensal de até R\$ 7 mil**, e empresas com faturamento anual de até R\$ 360 mil.

A modalidade busca viabilizar a realização de projetos pessoais e profissionais, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social. Para pessoas físicas, oferece uma alternativa acessível para aquisição de imóveis ou veículos. Para microempreendedores e pequenos empresários, amplia as oportunidades de crescimento, permitindo investir na compra de imóveis comerciais, sedes próprias ou veículos utilitários.

O produto também contempla o meio rural, com condições que facilitam a aquisição de pequenos equipamentos e veículos agrícolas. Soma-se a isso o incentivo à sustentabilidade, por meio da possibilidade de aquisição de sistemas de energia solar, reforçando nosso compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono.

Com taxas reduzidas e prazos mais flexíveis, o **Consórcio da Gente** fortalece nosso propósito de gerar impacto positivo, promovendo inclusão, desenvolvimento e acesso a soluções financeiras sustentáveis.

O Consórcio da Gente atua em duas frentes principais: na viabilização de contratos para aquisição de imóveis e de veículos leves, oferecendo condições acessíveis e alinhadas ao nosso compromisso com a inclusão financeira e democratização do poder de compra para mais brasileiros.

A seguir, apresentamos um comparativo das principais características de cada modalidade:

**Consórcio
da gente**

Para grandes sonhos, pequenas parcelas.

CAIXA Consórcio

**AGORA FICOU
MAIS FÁCIL**

conquistar
uma casa
nova.

A couple and a dog sitting on the grass.

Consórcio da gente



Imobiliário

Veículos Leves

Público-alvo

- Pessoa Física com renda de até R\$ 7 mil/mês;
- Pessoa Jurídica com faturamento de até R\$ 360 mil/ano.

Finalidade

Aquisição de imóveis
(residencial, terreno, construção ou reforma).

Público-alvo

- Pessoa Física com renda de até R\$ 7 mil/mês;
- Pessoa Jurídica com faturamento de até R\$ 360 mil/ano.

Finalidade

Aquisição de veículos leves
(automotores, elétricos, híbridos ou motos).

Valor das cartas de crédito:

De R\$ 50 mil a R\$ 200 mil.

Valor das cartas de crédito:

De R\$ 15 mil a R\$ 50 mil.

Prazo: até 240 meses.

Prazo: até 80 meses.

Como garantimos maior possibilidade de adesão e inclusão?

- Taxa de Administração reduzida para 14%.
- Ampliação do prazo tradicional de 200 para 240 meses — um acréscimo de 40 meses —, proporcionando uma diluição maior das parcelas e facilitando a adesão.

Como garantimos maior possibilidade de adesão e inclusão?

- Redução de 20% no valor das parcelas até o 15º mês ou até a contemplação (o que ocorrer primeiro).
- Isenção total da tarifa de faturamento para clientes que optarem pela aquisição de veículos elétricos ou híbridos, incentivando a mobilidade sustentável.

Consórcio
da gente

**Inclusão e
Acessibilidade**



**Parcelas
menores**

Imóveis

Aumentar o prazo de 200
para 240 meses

Veículos leves

Parcela reduzida até o 15º
mês ou na contemplação
(o que ocorrer primeiro)

*com a possibilidade de parcelas reduzidas em 20% nos 15 primeiros meses ou até a contemplação (o que ocorrer primeiro). O valor residual é diluído nas demais parcelas.

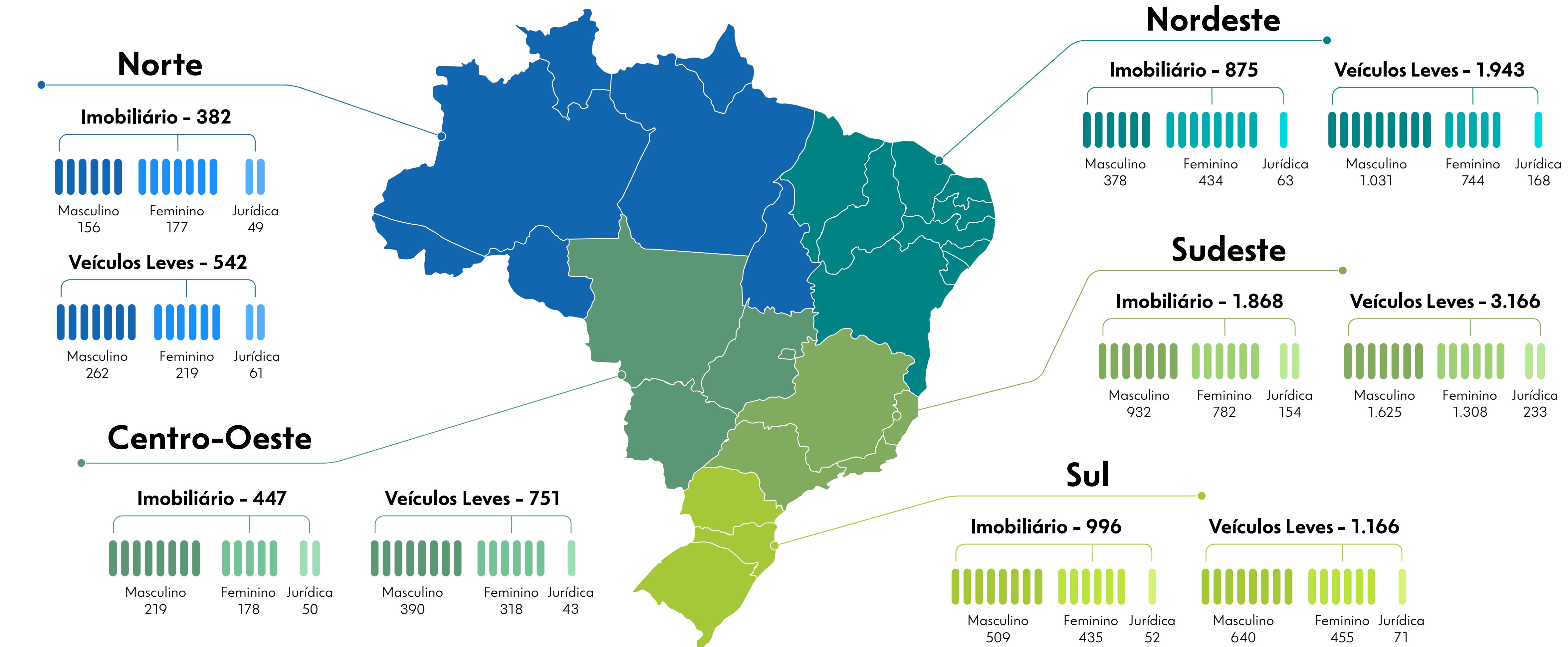
Em 2024, o volume de cotas e clientes desse consórcio aumentou em cerca de 50% em relação ao ano anterior. Isso também resultou em um aumento de cerca de 53% no valor referente às cotas, o que mostra que, em apenas um ano após lançado, o produto quase dobrou sua significância.



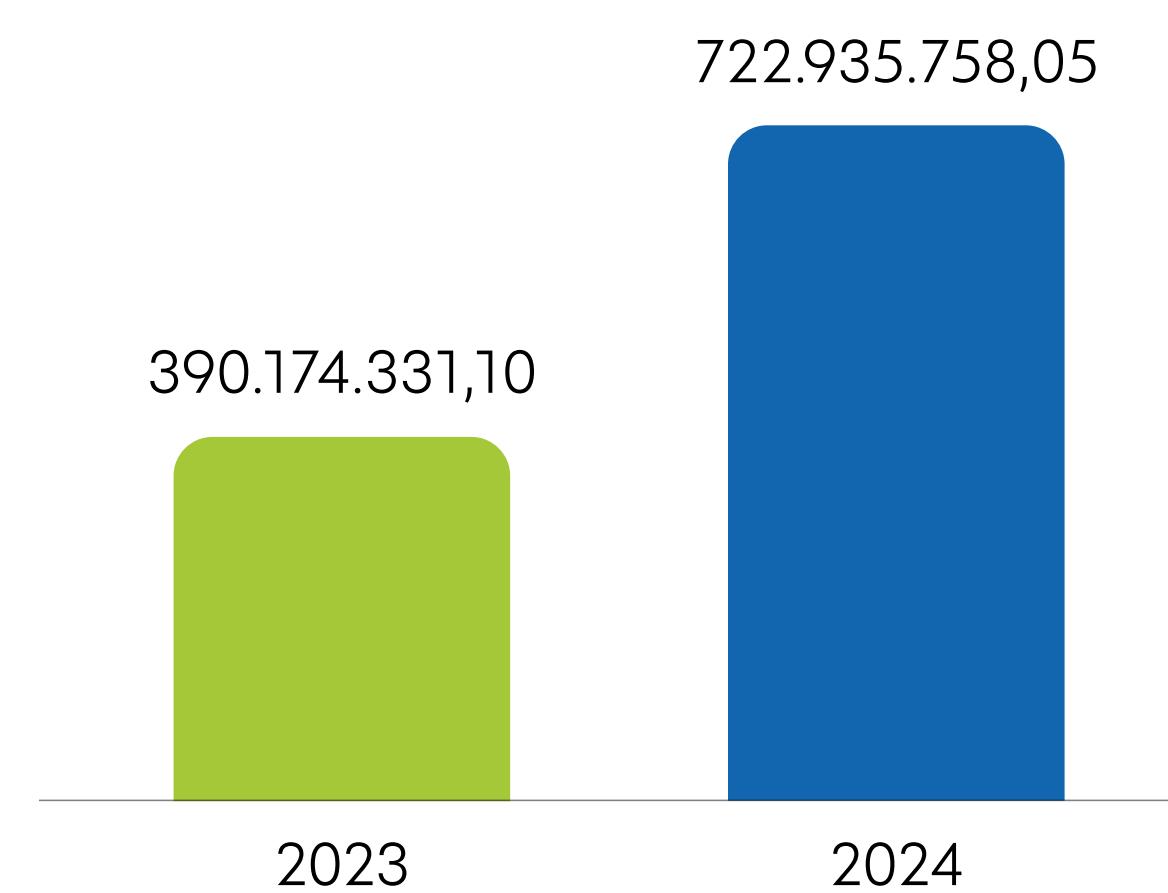
Consórcio
da gente

Quantidade de cotas ativas do consórcio da gente por região e gênero

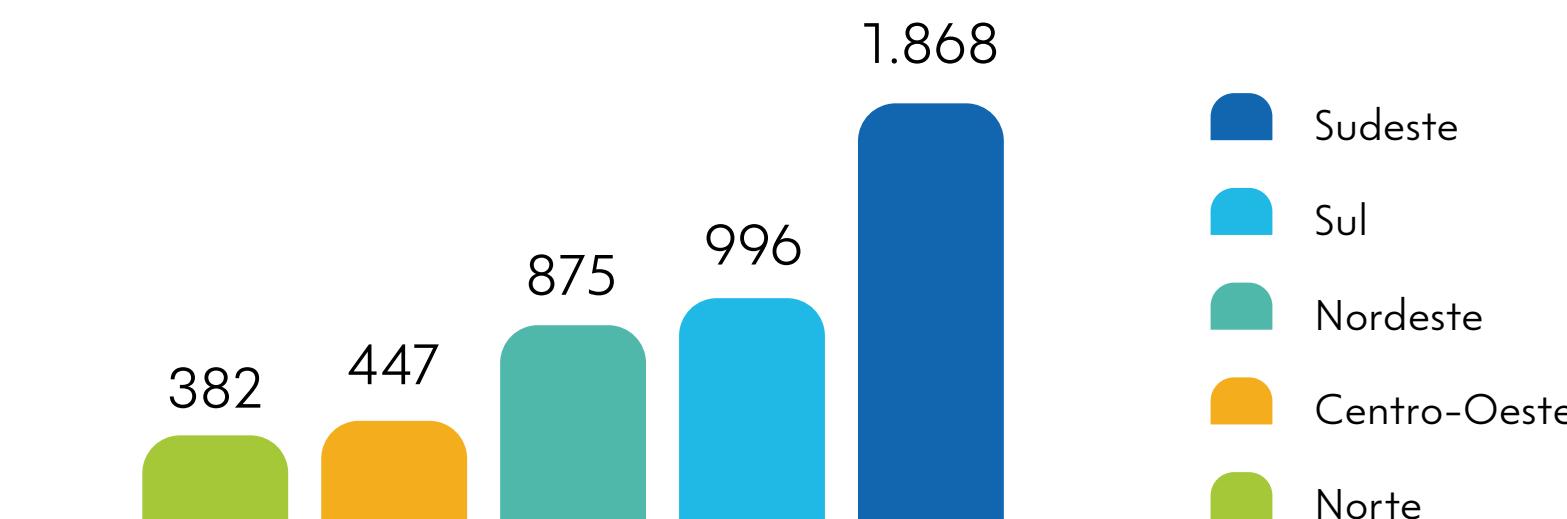
Carteira 2024 - Total
Imobiliário 7.090
Veículos Leves 10.904



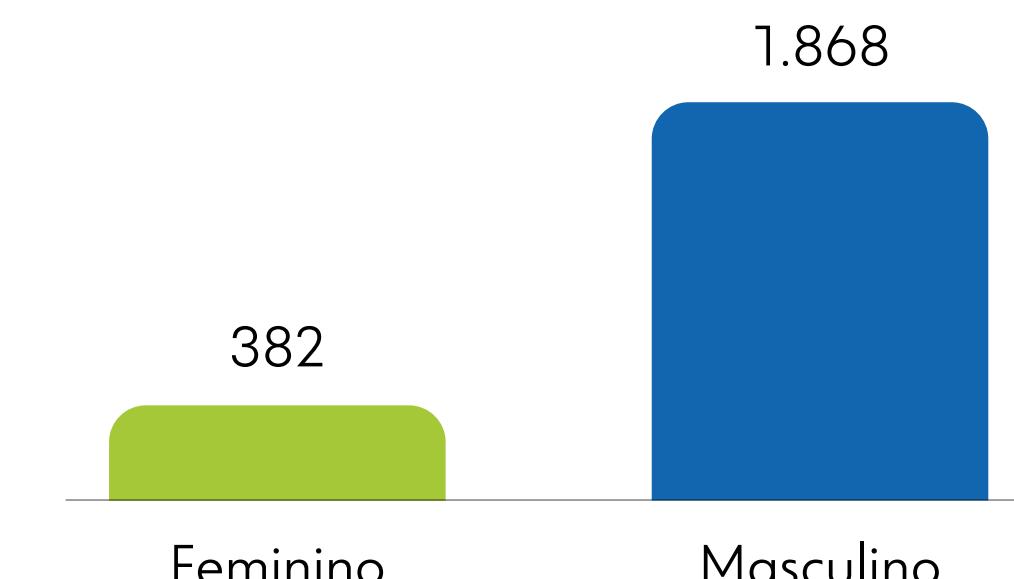
Evolução dos valores 2023-2024



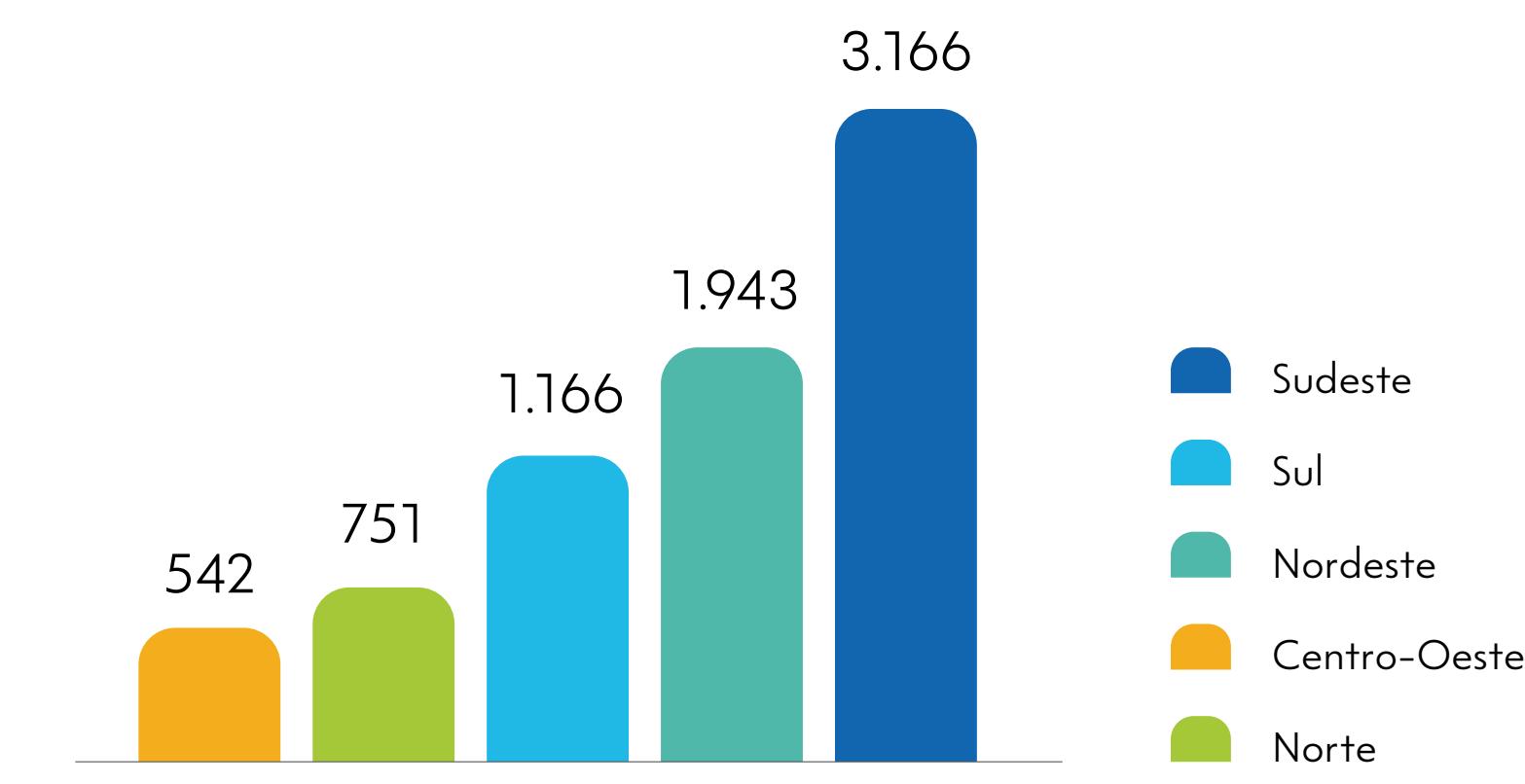
Imóveis/Região 2024



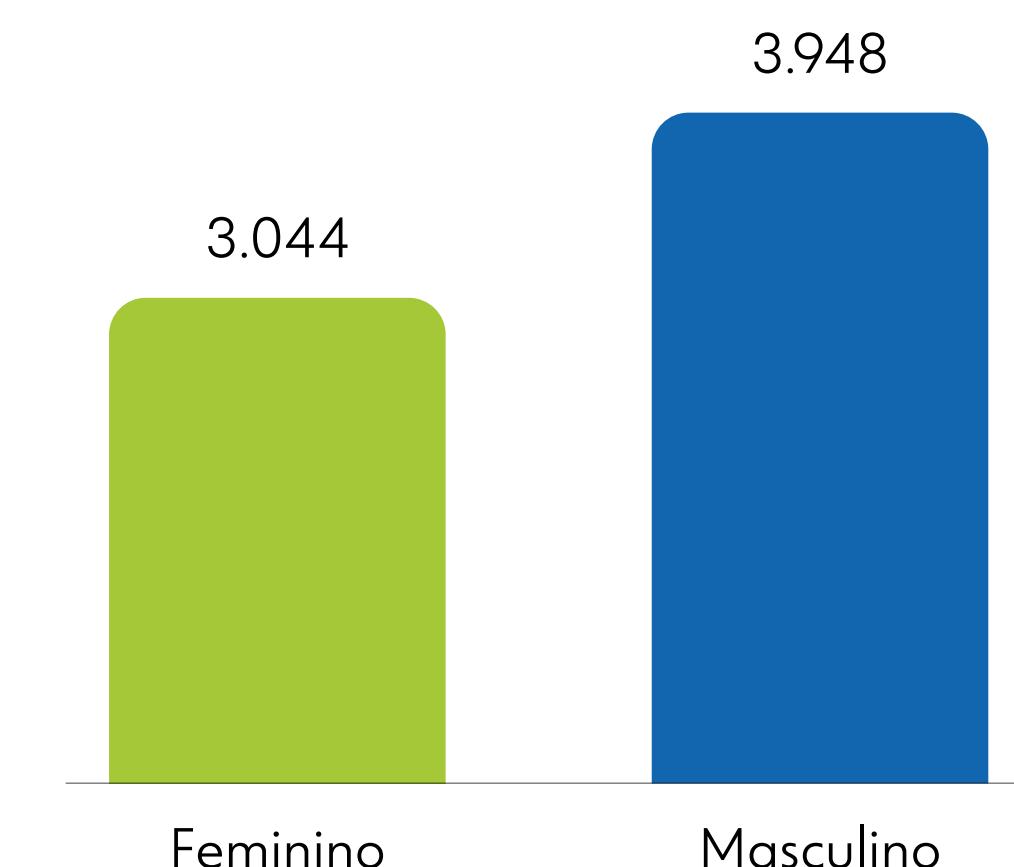
Imóveis/Gênero 2024

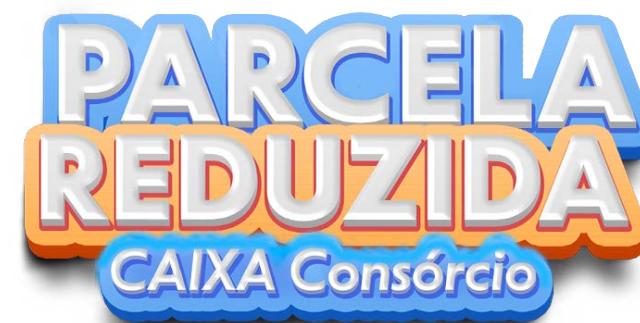


Veículos/Região 2024



Veículos/Gênero 2024





Comprometidos em oferecer soluções que promovem a inclusão financeira e ampliam o acesso à moradia, lançamos em 2024 a modalidade **Parcela Reduzida**, voltada ao Consórcio Imobiliário.

Essa solução foi desenvolvida para facilitar o planejamento financeiro dos clientes, **permitindo que iniciem seus contratos com parcelas até 30% menores nos primeiros meses**. O valor diferido dessas parcelas é postergado para pagamento após a contemplação ou, no máximo, no 80º mês do plano, oferecendo mais equilíbrio orçamentário no início da jornada.

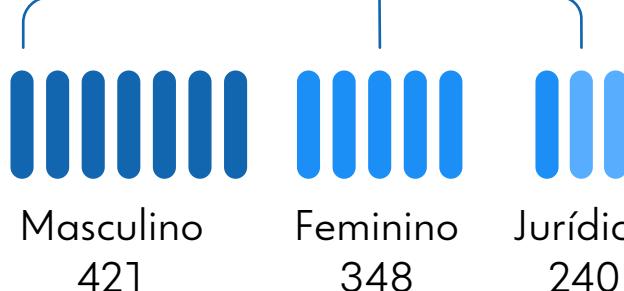
Ao tornar o acesso ao consórcio mais viável, especialmente para aqueles que buscam um bem essencial como a casa própria, essa modalidade reforça nosso compromisso com a inclusão, a geração de impacto social positivo e a construção de uma economia mais sustentável e acessível.

Mais de 9.200 clientes nesta modalidade em 2024

Quantidade de cotas ativas do Parcera Reduzida por região e gênero

Norte - 9%

Imobiliário - 1.009



Carteira 2024 - Total
Imobiliário 10.675

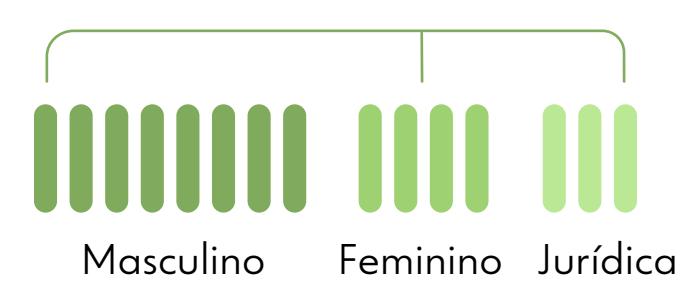
Nordeste - 19%

Imobiliário - 2.079



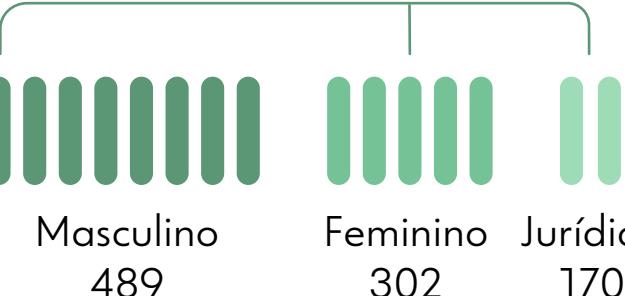
Sudeste - 45%

Imobiliário - 4.689



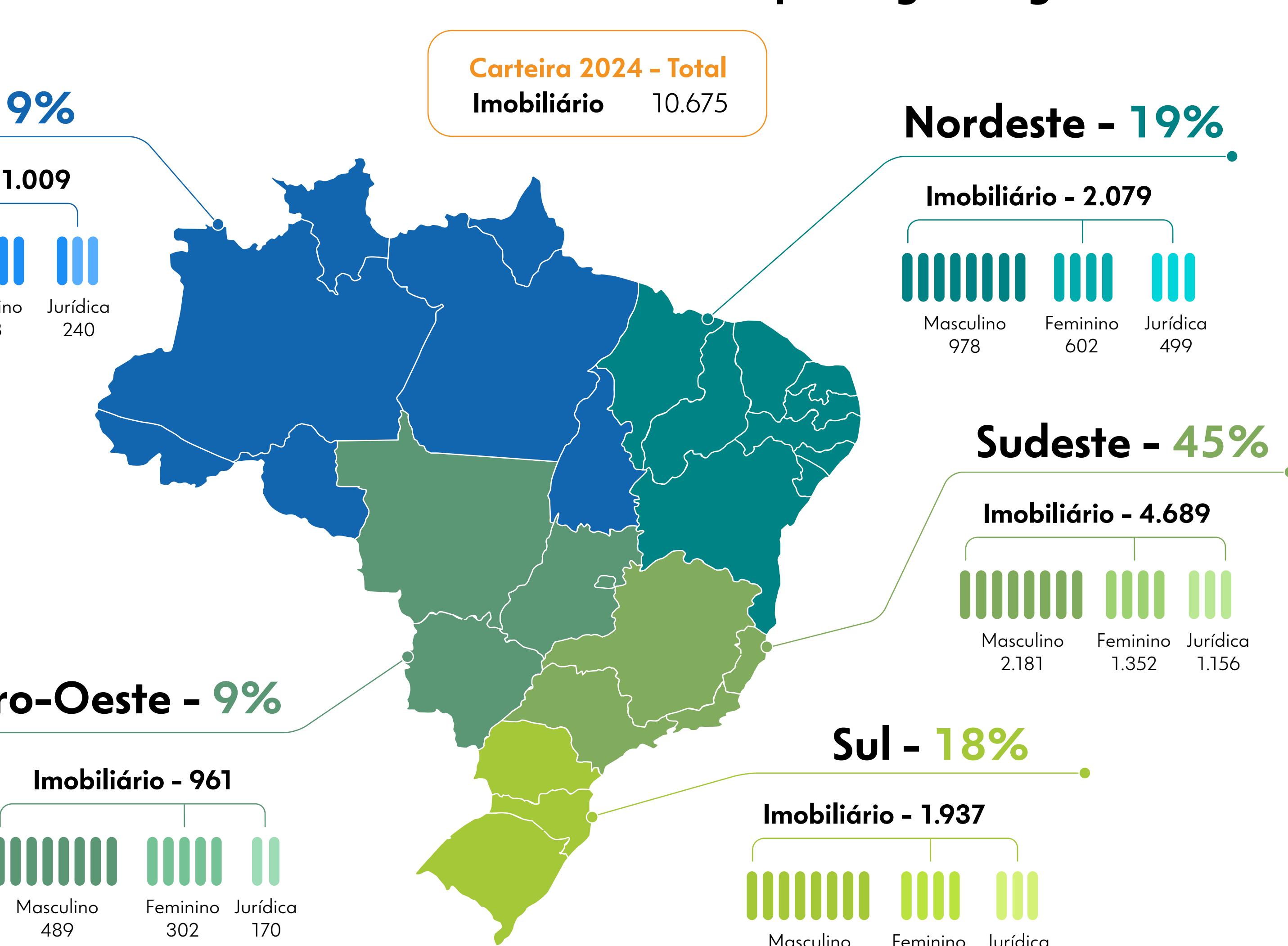
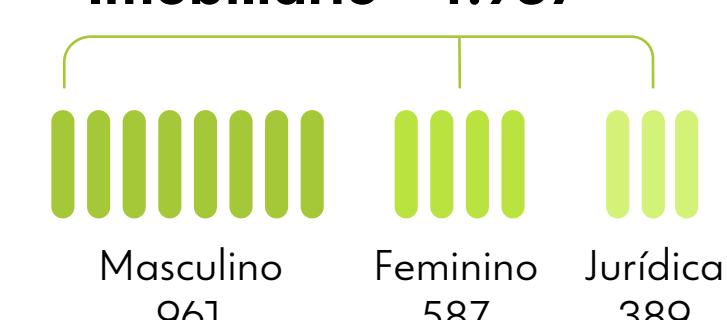
Centro-Oeste - 9%

Imobiliário - 961



Sul - 18%

Imobiliário - 1.937



Nossos destaques de 2024

Desempenho financeiro e crescimento

Faturamento

R\$ 873 milhões

Atingimos **103,2%** da meta prevista, superando em **51,72%** o resultado do ano anterior.

Lucro líquido

R\$ 227,4 milhões

Um crescimento de **51,72%**, frente ao mesmo período de 2023 (**R\$ 121,7 MM**).

Primeira distribuição de dividendos aos acionistas,

marcando um novo ciclo na nossa trajetória de resultados sustentáveis.

Operação em expansão

 **+de 191 mil cotas ativas**

 103.450 veículos leves

 13.310 veículos pesados

 74.797 imóveis

Cartas de crédito contempladas

 29.104 veículos leves

 2.917 veículos pesados

 5.696 imóveis

24.487 bens entregues

totalizando aproximadamente **R\$ 3 bilhões** em créditos transformados em realizações.

*Nota: Este número corresponde a visão carteira ativa acumulada em 2024.



Expansão e inovação em destaque

Abertura da filial Barueri (SP)

Nossa primeira unidade física dedicada à **operação regional**, reforçando presença estratégica e proximidade com os clientes.

Lançamento do consórcio com Parcela Reduzida

Nova modalidade que amplia o acesso ao crédito, com **10.675 cotas ativas** em 2024, contemplando pessoas físicas e jurídicas de todas as regiões do Brasil.





Reconhecimentos que valorizam nossas práticas

GPTW – Great Place to Work

- **Certificação pelo segundo ano consecutivo** como excelente lugar para se trabalhar;
- **Nota de favorabilidade: 91%**, superando o resultado de 2023 e acima da média nacional;
- **11ª posição** entre as 20 "Melhores Empresas de Serviços Financeiros para Trabalhar", em 2024 refletindo seu compromisso com um ambiente de trabalho positivo, valorização dos colaboradores e excelência na gestão de pessoas.



Selo GPMH Great People Mental Health

- Reconhecimento por promover saúde mental e bem-estar dentro da companhia;
- Obtenção de **1 estrela** no ranking da consultoria Great People;
- Diagnóstico baseado na pesquisa de clima realizada em parceria com o GPTW.



Experience Awards 2024

- **4ª colocada** entre as 13 empresas do segmento de consórcios;
- Reconhecimento pela qualidade da experiência dos clientes;
- Avaliação baseada em **Net Promoter Score (NPS)**, com mais de **1 milhão de consumidores participantes**.



Governança e Estratégia



Estrutura que sustenta nossa estratégia

Em um cenário em constante transformação, a governança corporativa cumpre um papel decisivo na construção de organizações sólidas, éticas e preparadas para o futuro. Na CAIXA Consórcio, ela é mais que uma estrutura formal — é parte da nossa identidade.

Ao integrar boas práticas de gestão, princípios éticos e uma visão estratégica de longo prazo, estruturamos um modelo que orienta decisões, protege os recursos dos consorciados e impulsiona a geração de valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos.





Estrutura de Governança



A forte e robusta atuação dos órgãos estatutários, em especial do Conselho de Administração e Diretoria Executiva, fortalece a transparência, a integridade, ética e a prestação de contas, protegendo os interesses dos consorciados e assegurando a sustentabilidade e solidez do negócio. Essa governança sólida garante uma gestão eficiente, com foco na perenidade, no risco controlado e na responsabilidade com os recursos administrados

Andrey Bucar
Colaborador
CAIXA Consórcio



Acreditamos que uma governança forte é essencial para garantir a perenidade do nosso negócio. É por meio dela que conduzimos uma gestão ética, transparente e responsável, protegendo os interesses dos consorciados e promovendo a confiança de todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Nosso modelo combina agilidade com integridade e adota como princípios norteadores a responsabilidade na administração dos recursos, o respeito às partes interessadas, a equidade nos processos e a promoção de uma cultura de integridade em todos os níveis da organização.

Nossa estrutura organizacional foi desenhada para favorecer a integração entre áreas, a execução eficiente das estratégias e a geração de valor para nossos públicos de interesse. Contamos com Presidência, Diretorias Comercial, Financeira e de Tecnologia da Informação, além de Superintendências voltadas para Produtos, Comercial, Marketing e Operações. As Gerências e Coordenações complementam essa estrutura, assegurando aderência às diretrizes institucionais e excelência nas entregas.

Do ponto de vista corporativo, nossa governança é sustentada por três instâncias principais:



Conselho de Administração

Define o direcionamento estratégico da companhia.



Conselho Fiscal

Realiza a supervisão independente das atividades.



Diretoria Executiva

Conduz os negócios com base nas diretrizes e compromissos estabelecidos.

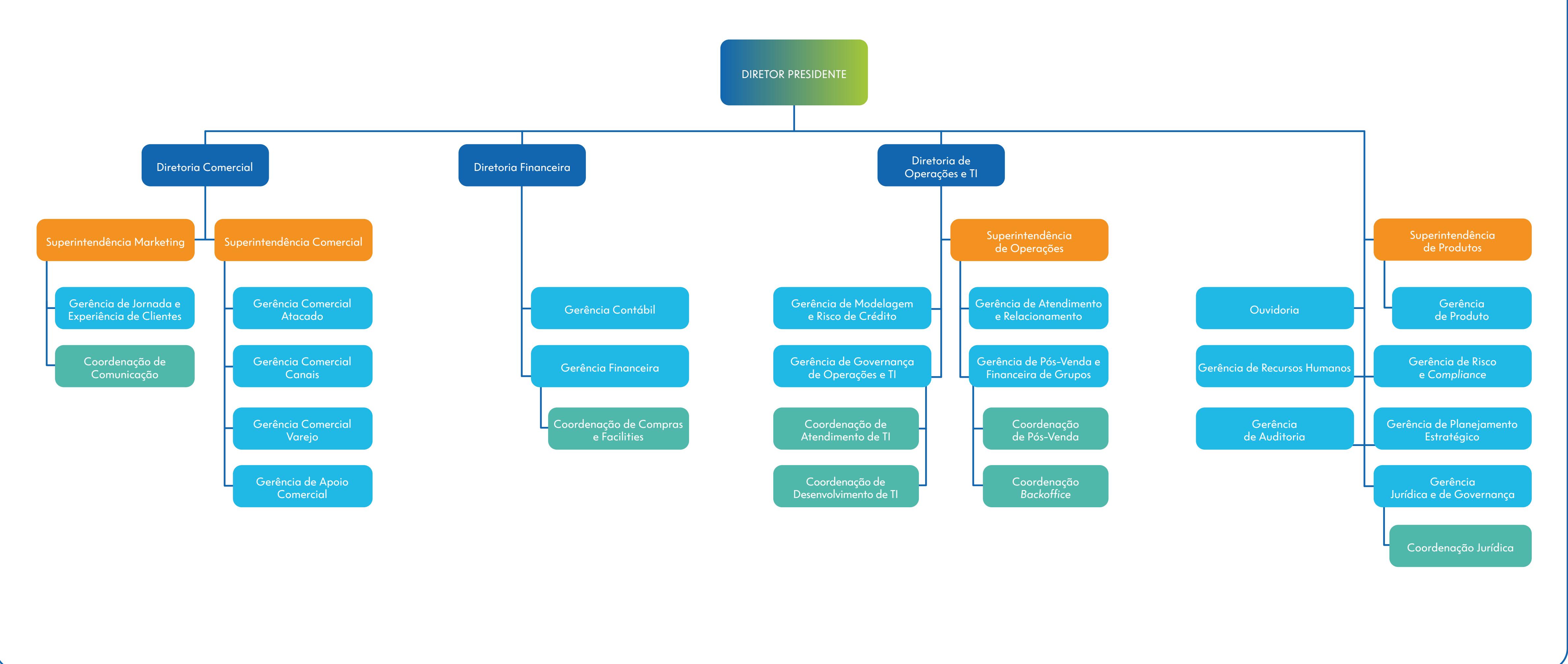
Esse sistema é apoiado por sete comitês temáticos que contribuem para a qualidade das decisões e a mitigação de riscos: [GRI 2-9](#)

- Comitê Consultivo Financeiro.
- Comitê de Auditoria.
- Comitê de Intermediação.
- Comitê de Nomeação e Remuneração.
- Comitê de Produtos e Negócios.
- Comitê de Riscos e Compliance.
- Comitê de Transações com Partes Relacionadas.

Essas instâncias operam de forma integrada, fortalecendo nosso compromisso com uma governança pautada pela responsabilidade, consistência estratégica e visão de longo prazo. Mais do que uma estrutura formal, entendemos a governança como prática cotidiana — presente nas decisões, nas relações e na cultura que construímos coletivamente.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



Conselho de Administração



O Conselho de Administração garante que as decisões da CAIXA Consórcio estejam sempre alinhadas à sustentabilidade, à ética e à perenidade do negócio.

Nosso Conselho de Administração é o principal responsável por orientar o rumo estratégico da CAIXA Consórcio, com uma atuação que integra responsabilidade, transparência e compromisso com o desenvolvimento sustentável. [GRI 2-9](#) [GRI 2-10](#) [GRI 2-16](#)

Composto por oito integrantes, com mandatos de dois anos e possibilidade de reeleição, o colegiado assegura a supervisão da Diretoria Executiva e acompanha a condução do negócio em consonância com nossa missão, visão de longo prazo e compromissos socioambientais. Nenhum dos membros do

Conselho exerce funções executivas na companhia, garantindo independência e isenção nas decisões. [GRI 2-11](#)

Ao longo do ano, o Conselho realiza reuniões trimestrais ordinárias e, sempre que necessário, reuniões extraordinárias. Em cada encontro, são analisadas pautas que envolvem a gestão de riscos, a viabilidade econômica e os impactos sociais e ambientais das operações. Entre os instrumentos avaliados estão a Declaração de Apetite a Riscos e a Política de Gestão de Riscos, que orientam nossa conduta e capacidade de resposta a cenários diversos. [GRI 2-12](#)

As decisões do Conselho são complementadas pelo trabalho da Diretoria Executiva e das equipes técnicas, que elaboram e implementam os planos de ação com base nas diretrizes traçadas no mais alto nível da governança corporativa. [GRI 2-13](#)

A nomeação dos conselheiros é conduzida de forma estruturada e imparcial, sob responsabilidade dos acionistas da companhia. O processo é baseado em critérios como

competência técnica, disponibilidade, integridade, compromisso com a diversidade e alinhamento à cultura da empresa. Todas as indicações passam por análise de conformidade pela área de Riscos e Compliance, com parecer do Comitê Estatutário de Nomeação e Remuneração, antes de serem submetidas à deliberação do Conselho ou da Assembleia Geral e, quando necessário, à homologação pelo Banco Central do Brasil. [GRI 2-14](#)

Em 2024, a composição do Conselho de Administração era predominantemente masculina, com uma mulher entre os membros, e todos os integrantes estavam na faixa etária entre 29 e 50 anos. Seguimos comprometidos em evoluir continuamente na promoção da diversidade, da equidade e da inclusão em nossa estrutura de governança.



Conselho Fiscal

Nosso Conselho Fiscal atua como uma instância independente e estratégica de supervisão, reforçando os princípios de integridade, responsabilidade e transparência que norteiam a governança da CAIXA Consórcio. Instalado por decisão da Assembleia Geral, o órgão tem como principal atribuição fiscalizar os atos da administração, acompanhar propostas da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, e assegurar o cumprimento das normas legais e estatutárias.

Com atuação colegiada e poder individual de manifestação, os membros do Conselho Fiscal exercem suas funções com autonomia e rigor técnico, contribuindo de forma ativa para o fortalecimento dos mecanismos de controle e para a proteção dos interesses dos consorciados e acionistas.

Acreditamos que a presença de uma fiscalização ativa e isenta é fundamental para garantir a conformidade das decisões, o uso responsável dos recursos e a credibilidade das informações reportadas à sociedade. O Conselho Fiscal desempenha, portanto, um papel essencial para assegurar a solidez institucional da companhia e apoiar a gestão na busca por resultados sustentáveis e alinhados às melhores práticas de governança.



Diretoria Executiva

A gestão executiva da CAIXA Consórcio está a cargo da Diretoria Executiva, formada por quatro membros: Diretor Presidente, Diretor Financeiro, Diretor Comercial e Diretor de Operações e Tecnologia. Cada diretor conduz as atividades de sua área com autonomia operacional, responsabilidade e foco na geração de valor para os clientes, acionistas e a sociedade. [GRI 2-9](#)

Cabe à Diretoria a responsabilidade por implementar as estratégias aprovadas pelo Conselho de Administração, zelar pela função social da companhia e garantir a administração eficiente dos ativos. Essa atuação se dá em consonância com os compromissos institucionais, a sustentabilidade do negócio e a busca pela excelência na entrega de soluções de consórcio. [GRI 2-12](#)

Avaliação da Diretoria Executiva

A CAIXA Consórcio conduz um processo próprio de avaliação anual de seus principais órgãos de governança, promovendo uma cultura de responsabilidade, aprimoramento contínuo e alinhamento à estratégia corporativa. [GRI 2-18](#)

A avaliação do Diretor Presidente é realizada pelo Presidente do Conselho de Administração, enquanto os demais membros da Diretoria Executiva são avaliados pelo Diretor Presidente, com validação do Conselho. Este processo segue critérios que contemplam tanto aspectos técnicos quanto comportamentais, considerando a atuação individual e os impactos gerados no desempenho coletivo.

A metodologia utilizada é estruturada com base em formulários internos e visa contribuir para o desenvolvimento das lideranças, a efetividade na tomada de decisão e o fortalecimento dos compromissos institucionais da companhia.

De forma complementar, o Comitê de Auditoria realiza, anualmente, sua autoavaliação. Esse processo tem foco nos aspectos técnicos e na efetividade das atribuições do colegiado, sendo apresentado ao Conselho de Administração para conhecimento e registro.

Remuneração dos administradores

A CAIXA Consórcio adota uma Política de Remuneração estruturada, transparente e conectada às melhores práticas de governança do mercado. Essa política contempla os membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria e da Diretoria Executiva, assegurando coerência com os princípios de responsabilidade, equidade e sustentabilidade da organização. [GRI 2-19](#)

A remuneração dos diretores executivos é composta por duas parcelas complementares:

- **Remuneração fixa**, correspondente às responsabilidades e atribuições inerentes ao cargo;
- **Remuneração variável**, atrelada ao desempenho individual e coletivo, com foco no cumprimento de metas corporativas, execução da estratégia e fortalecimento da sustentabilidade do negócio.

Não há previsão de pagamento de bônus de atração ou incentivos à contratação. Em casos de desligamento, a companhia segue rigorosamente o que está previsto na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sem cláusulas de devolução de incentivos ou bônus eventualmente pagos. [GRI 2-19](#)

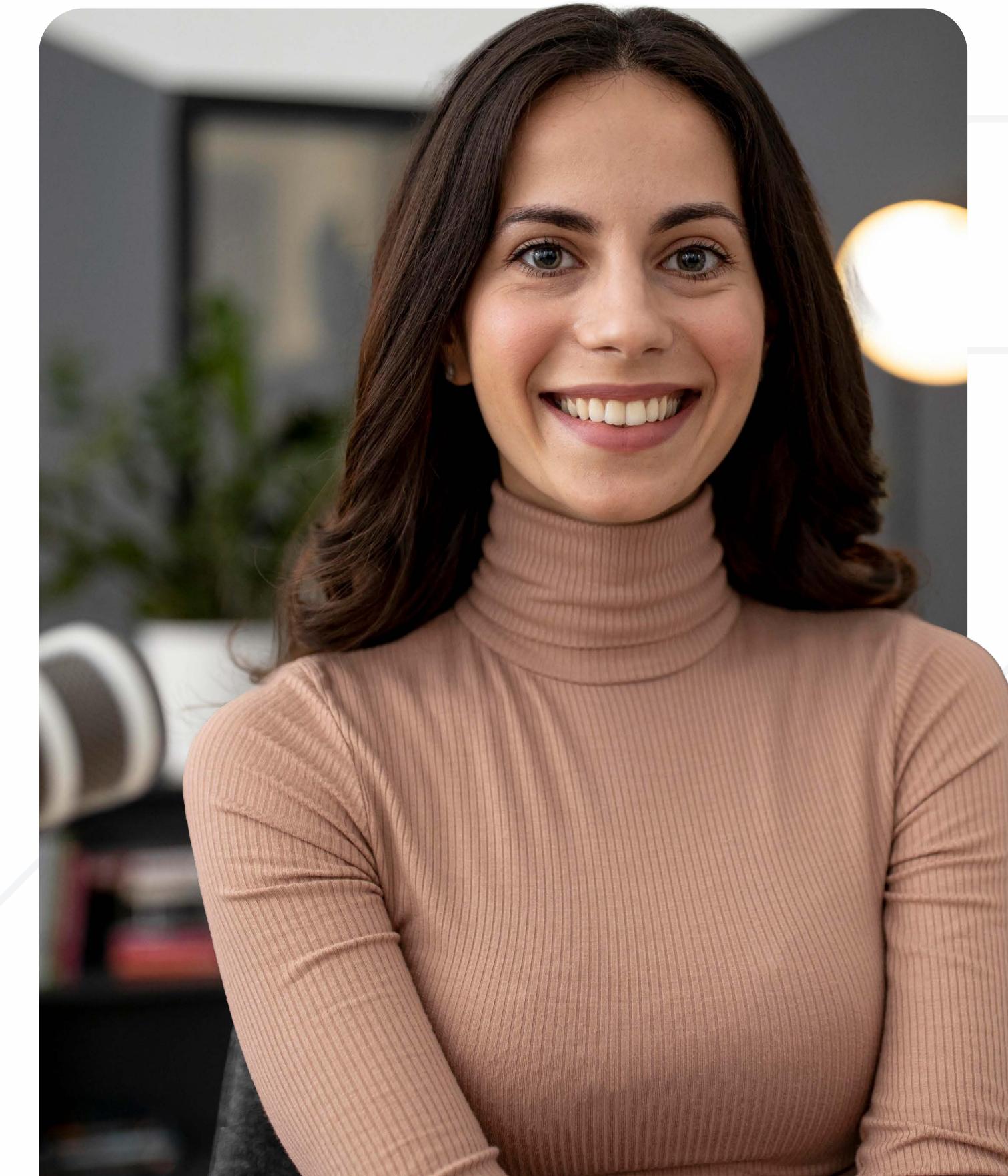
A Diretoria conta também com acesso à previdência complementar, que oferece benefício de aposentadoria como parte do pacote de benefícios assegurados ao corpo executivo.

A construção e manutenção da política de remuneração são pautadas por critérios técnicos e análises periódicas, que incluem benchmarking de mercado, avaliação de desempenho e revisões estruturadas. Todo o processo ocorre com total transparência e responsabilidade: passa pela recomendação do Comitê de Nomeação e Remuneração, conta com o suporte de consultorias especializadas e é deliberado em Assembleia Geral de Acionistas. [GRI 2-20](#)

Esse modelo reflete o compromisso da CAIXA Consórcio com uma governança ética e profissional, orientada para a geração de valor e o equilíbrio entre os interesses dos acionistas, consorciados, colaboradores e da sociedade como um todo.



Nossa política de remuneração reforça o compromisso com uma governança ética, transparente e orientada à geração de valor organizacional.



Participação Institucional e Advocacy

GRI 2-28

GRI 205-1

GRI 415-1



Fortalecemos o setor de consórcios ao participar ativamente da construção de uma agenda ética, inclusiva e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

A atuação institucional da CAIXA Consórcio vai além da gestão dos seus próprios negócios. Participamos ativamente de fóruns, associações e espaços de diálogo que contribuem para o fortalecimento do setor de consórcios e para a construção de uma agenda responsável, ética e sustentável. [GRI 2-28](#)

Somos associados à Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC), entidade sem fins lucrativos que representa

as administradoras do setor e atua no desenvolvimento, aprimoramento e evolução das normas que regem o sistema de consórcios no Brasil. [GRI 2-28](#)

Em 2024, ampliamos nossa participação institucional ao integrar o Grupo de Trabalho ASG e Diversidade da ABAC, iniciativa que promove o compartilhamento de boas práticas e o avanço nas discussões sobre sustentabilidade, diversidade e responsabilidade social. Ao longo do ano, o grupo evoluiu das pautas focadas exclusivamente em diversidade para o debate de estratégias integradas de ESG, reforçando o comprometimento das administradoras com a geração de impacto positivo. [GRI 2-28](#)

Do ponto de vista regulatório e de advocacy, seguimos as diretrizes da nossa controladora, a CAIXA Seguridade, que integra o conglomerado CAIXA e atua como parceira do Governo Federal na implementação de políticas públicas. Como parte desse compromisso, somos anualmente avaliados em relação à aderência às principais regulamentações ASG do país, em especial as regulamentações do Banco Central. [GRI 205-1](#)

- [Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática \(PRSAC\)](#)
- [Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas \(GRSAC\)](#) [GRI 415-1](#)

Essa participação reflete nosso compromisso com uma governança ética, transparente e conectada aos princípios da sustentabilidade e da geração de valor para a sociedade e para nossos consorciados.



Ética, Integridade e Compliance

GRI 3-3

Na CAIXA Consórcio, nossa atuação é pautada pela ética, pela integridade e pelo absoluto compromisso com a conformidade. Temos responsabilidade com nossos colaboradores, clientes, acionistas, órgãos reguladores e com a sociedade, atuando em total alinhamento com a legislação vigente, as políticas corporativas e as normas internas que regem nosso negócio.

Nosso compromisso vai além do cumprimento de regras. Buscamos promover uma cultura organizacional baseada na transparência, no respeito e na responsabilidade, reforçando diariamente nossa missão de gerar valor de forma sustentável e ética.

Gestão de Compliance

Nossa estrutura conta com uma área dedicada exclusivamente ao **Compliance**, que atua diretamente junto à Alta Administração na promoção, disseminação e monitoramento das boas práticas de integridade em todos os níveis da organização.

Esse trabalho tem como objetivo garantir um ambiente ético, íntegro e de conformidade, por meio da identificação, avaliação, mitigação e prevenção de riscos de não conformidade.

A atuação da área está integrada à estrutura de Riscos e **Compliance**, contando com o suporte e a governança de três importantes instâncias:

- Conselho de Administração
- Comitê de Riscos e **Compliance**
- Comitê de Auditoria, além do acompanhamento contínuo pela Diretoria Executiva (CEO).



Principais frentes de atuação do Compliance:

- Conduta e ética
- Treinamento
- Comunicação
- Proteção de dados pessoais (LGPD)
- Proteção ao cliente, práticas de negócios e respeito pelo cliente
- Avaliação de terceiros
- Combate e prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo (PLDFT)
- Combate e prevenção à fraude
- Combate à corrupção e ao suborno
- Prevenção ao conflito de interesses
- Incentivo à denúncia e proteção ao denunciante (Canal de Denúncia)

Como parte do nosso compromisso com a integridade, a ética e a governança responsável, publicamos, em 2024, o nosso Relatório de Compliance, documento que consolida as principais conclusões, recomendações e medidas adotadas pela CAIXA Consórcio no âmbito da conformidade.

Esse relatório, juntamente com os documentos que o integram, tem como objetivo atender aos principais requisitos normativos aplicáveis à nossa operação, incluindo:

- Ao inciso Resolução BCB nº 65, de 26 de janeiro de 2021, que estabelece diretrizes sobre a política de conformidade (Compliance)
- Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e Decreto nº 11.129/2022, que regulamenta a Lei Anticorrupção
- A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018)
- A Resolução nº 3.978/2020 do Banco Central do Brasil (Bacen), que estabelece diretrizes relacionadas à prevenção à lavagem de dinheiro (PLD) e ao financiamento do terrorismo (FT)
- Norma Regulamentadora NR-5 (CIPA) – Atualização de 2022, que define que empresas com mais de 100 funcionários devem ter um canal de denúncias para assédio moral e sexual no trabalho, conforme atualização das normas de saúde e segurança no trabalho

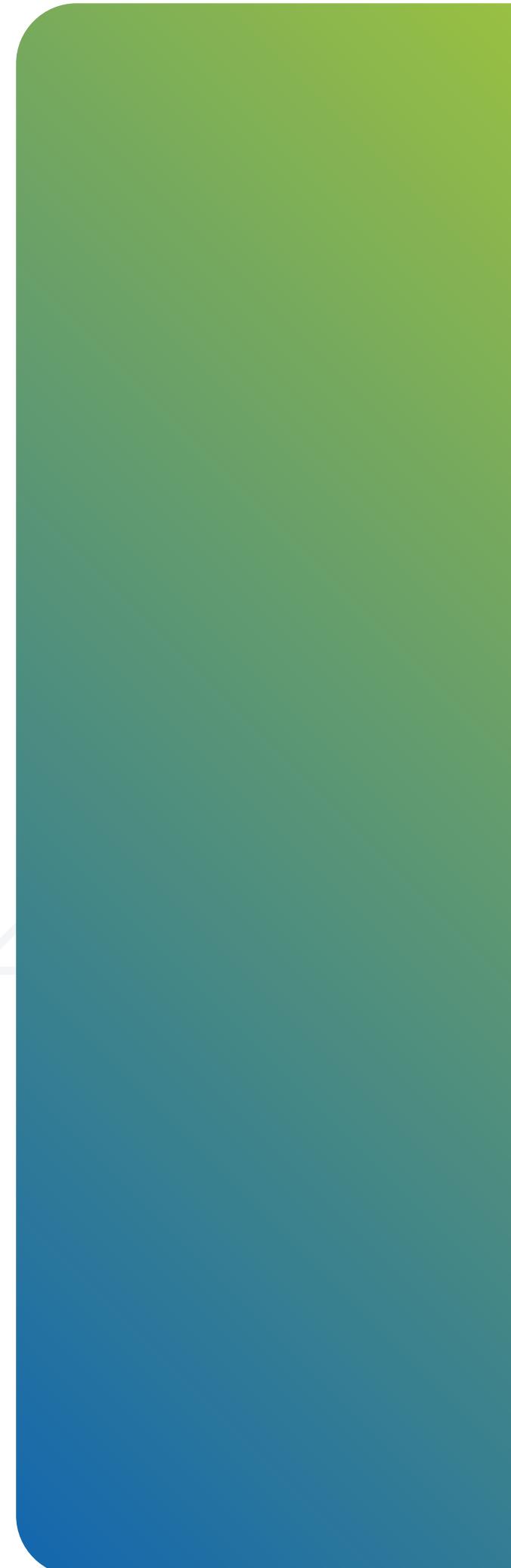


Em linha com nosso compromisso com a integridade e a transparência, informamos que, em 2024, assim como em 2023, não foram registrados incidentes relevantes de não conformidade com legislações, normas ou regulamentações aplicáveis à nossa operação. [GRI 2-27](#)

Os critérios adotados para classificar uma não conformidade como significativa consideram potenciais impactos sobre:

- A reputação da companhia
- A exposição legal e regulatória
- E eventuais consequências financeiras

Durante o período reportado, não foram aplicadas penalidades, sanções ou multas relevantes à companhia, tampouco ocorreram situações que exigissem a descrição pormenorizada de não conformidades ou que tivessem gerado impactos materiais e significativos sobre a operação.



Treinamento e aculturamento em Compliance

Como forma de fortalecer nossa cultura de conformidade às leis e políticas internas, realizamos treinamentos específicos para capacitação de colaboradores e estagiários. [GRI 2-26](#)

Esses treinamentos estão disponíveis em uma plataforma online e precisam ser realizados no período de até 30 dias após a admissão.

As trilhas se dividem em:

- Trilha Essencial, com temas como assédio, prevenção a crimes sociais e gestão de riscos
- Trilha Proteção de Dados e LGPD
- Trilha Conformidade, com temas referentes a anticorrupção, assédio e lavagem de dinheiro

Em 2024,
aproximadamente

96%

dos **colaboradores**
e estagiários foram
treinados em temas
relacionados ao
Compliance



Mês de Riscos e Compliance

GRI 205-2

Realizamos, anualmente, em agosto, o Mês de Riscos e *Compliance*, uma iniciativa que vai além dos treinamentos recorrentes, com o objetivo de fortalecer a conscientização, o engajamento e a responsabilidade de colaboradores e lideranças sobre temas essenciais à governança corporativa.

Ao longo do mês, promovemos capacitações direcionadas a todos os colaboradores, além dos membros dos Comitês de Auditoria e de Riscos e *Compliance*, abordando temas fundamentais para a mitigação de riscos, a proteção do negócio e a sustentabilidade das nossas operações.

Nossos números em 2024

18h

de palestras e treinamentos



81%

de participação nas 5 palestras mandatórias com os temas: A importância do *Compliance*; Prevenção à Lavagem de Dinheiro; LGPD; Vença o jogo contra o cybercrime; e Gerenciamento de Riscos



76%

de participação nos 7 treinamentos opcionais, com temas como *due diligence*, dados pessoais, ataques cibernéticos e construção de políticas e normas



171

Participantes





Combate à corrupção

Todos os nossos colaboradores recebem capacitação em temas obrigatórios relacionados à integridade, incluindo o combate à corrupção. Essa formação faz parte do processo de integração de novos integrantes e reforça nossa cultura organizacional pautada na ética, responsabilidade e conformidade com as normas. Assim, garantimos que toda a equipe atue alinhada aos nossos valores e comprometida com as boas práticas desde o início de sua trajetória conosco.

No relacionamento com parceiros de negócios, mantemos o rigor. Todos os contratos firmados pela CAIXA Consórcio incluem uma cláusula anticorrupção, que estabelece regras claras de conduta e reforça nosso posicionamento institucional. Além disso, compartilhamos com nossa cadeia de valor o Guia de Boas Práticas – CAIXA Consórcio – Terceiros, Parceiros e Fornecedores, documento que orienta e alinha expectativas sobre ética, integridade e respeito às leis. [GRI 205-2](#)

Também não registramos, no período, nenhuma ação judicial, pendente ou encerrada, relacionada à concorrência desleal, práticas de antitruste ou monopólio. [GRI 206](#)

Nossas Diretrizes

A condução ética e eficiente dos nossos processos é garantida por um conjunto estruturado de políticas e normas internas. Esses documentos operacionais definem diretrizes claras para o cumprimento de obrigações legais, a mitigação de riscos e a adoção de boas práticas de governança e conformidade em todas as áreas da companhia.

O processo de elaboração e revisão das políticas segue um fluxo formal e criterioso. Toda nova versão deve passar obrigatoriamente pela validação da Diretoria Executiva e pela anuência do Conselho de Administração, assegurando alinhamento estratégico e institucional. [GRI 2-24](#)

A gestão desses instrumentos envolve a definição de metas operacionais, a atribuição de responsabilidades em diferentes níveis hierárquicos e a capacitação das equipes envolvidas.

De forma transversal, buscamos que nossas diretrizes estejam em sintonia com os avanços regulatórios e com referenciais reconhecidos nacional e internacionalmente, especialmente em temas como governança corporativa, integridade, relações de trabalho, proteção de dados e sustentabilidade.

[GRI 2-23](#)

POLÍTICAS VIGENTES EM 2024

Código de Conduta e Ética CAIXA Consórcio.

Política Corporativa de Concessão de Patrocínio.

Política Corporativa de Auditoria.

Política Corporativa Anticorrupção.

Política Corporativa de Compliance.

Política Corporativa de Crédito Pessoa Física e Jurídica.

Política Corporativa de Dados.

Política Corporativa de Doações.

Política Corporativa de Experiência e Relacionamento com o Cliente.

Política Corporativa de Gerenciamento de Riscos.

Política Corporativa de Governança Corporativa.

Política Corporativa de Investimentos.

Política Corporativa de Pessoas.

Política Corporativa de Plano de Continuidade de Negócios.

Política Corporativa de Prevenção à fraude.

Política Corporativa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de Combate ao financiamento ao terrorismo.

Política Corporativa de Produtos.

Política Corporativa de Proteção de Dados Pessoais.

Política Corporativa de Remuneração de Administradores.

Política Corporativa de Remuneração de Colaboradores.

Política Corporativa de Segurança de Informação.

Política Corporativa de Tecnologia de Informação.

Política de Transação entre Partes Relacionadas.

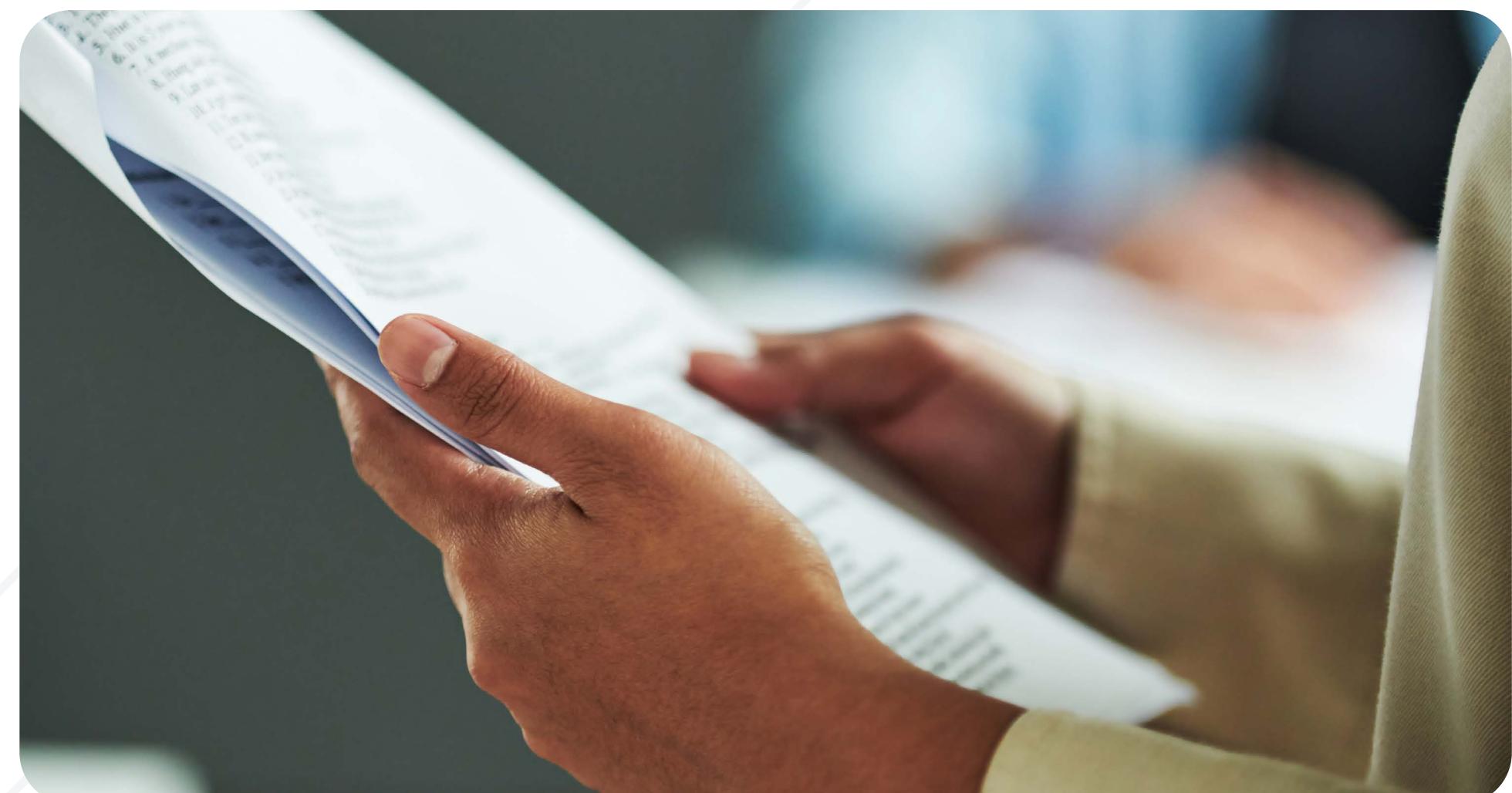
Relatório de Transparência e Igualdade Salarial.

Código de Conduta e Ética

Um dos nossos principais pilares de governança é o Código de Conduta e Ética, que compila as normas e diretrizes que devem orientar a atuação de todos os colaboradores nas suas interações internas e externas.

As diretrizes, às quais todos os colaboradores estão obrigatoriamente submetidos, independentemente de sua posição hierárquica, estão alinhadas aos valores da CAIXA Consórcio e têm como objetivo guiar o comportamento durante a execução das atividades administrativas e na condução de negócios em nome da companhia, tanto em suas instalações quanto fora delas.

O documento é amplamente divulgado: a adesão ao Código ocorre no ato da contratação do colaborador, e seu conteúdo é abordado anualmente em eventos do Mês de Riscos e Compliance, organizados pela área de Compliance.



Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias é uma ferramenta que permite que os colaboradores, parceiros e fornecedores relatem ações vivenciadas ou observadas que infrinjam as diretrizes do Código de Conduta, não conformidades e denúncias quanto a corrupção.

Nosso Canal de Denúncia está disponível sete dias por semana e durante 24h por dia. As denúncias podem ser realizadas de forma identificada ou anônima, conferindo um número de protocolo que permite acompanhar a apuração do processo. As denúncias são tratadas e mantidas em sigilo, com o intuito de evitar represálias ou qualquer tipo de discriminação. [GRI 2-26](#)

Nosso Canal é gerido por uma empresa independente e especializada, que garante confiabilidade e independência na análise e apuração dos relatos.

Como acessar o canal de denúncias?

Acesse em qualquer momento de forma gratuita pelo telefone

0800 300 4520 ou clique aqui e vá para o site
<https://canaldedenuncia.com.br/caixaconsorcia/>



Tipos de relatos que podem ser registrados no Canal:

- Agressão física;
- Relacionamento íntimo com subordinação direta;
- Assédio moral ou sexual;
- Uso ou tráfico de substâncias proibidas;
- Discriminação (racial, religiosa, de gênero ou de aparência);
- Violação de leis trabalhistas;
- Irregularidades nas demonstrações financeiras e/ou relatórios de gestão;
- Lavagem de dinheiro;
- Conflito de interesse;
- Não cumprimento de leis, políticas e/ou normativos internos;
- Corrupção, fraude, roubo, furto ou desvio de materiais;
- Violação de normas regulatórias;
- Discriminação salarial;
- Uso indevido dos recursos da companhia;
- Importunação sexual;
- Vazamento ou uso indevido de informações;
- Pagamento ou recebimento impróprio;



Conflito de interesses

Levamos a sério a prevenção e a gestão de conflitos de interesse. Adotamos uma abordagem sólida, que faz parte da nossa rotina e está presente nas deliberações colegiadas, nas políticas e nos procedimentos que seguimos no dia a dia. Esse cuidado também se reflete nos nossos programas de capacitação, que garantem que o tema esteja sempre presente na nossa cultura e na forma como conduzimos os negócios. [GRI 2-15](#)

Revisamos nossas práticas periodicamente, o que garante que nossas políticas estejam sempre atualizadas e alinhadas às melhores referências do mercado. Mantemos uma comunicação clara sobre a nossa estrutura societária, incluindo a participação dos nossos acionistas controladores, e tratamos de forma ética, responsável e transparente qualquer situação que possa gerar conflito de interesse. [GRI 2-15](#)

Gestão de fornecedores

Nosso compromisso com uma governança responsável e ética se estende a toda a cadeia de valor. Por isso, conduzimos nossas relações com fornecedores com base na transparência, na integridade e na busca constante por padrões elevados de sustentabilidade e conformidade.

Desde o início das nossas operações, seguimos um modelo de compras estruturado, com processos que asseguram acesso às melhores oportunidades do mercado e a seleção rigorosa de parceiros. Em 2024, não houve mudanças significativas nas atividades ou na estrutura da cadeia de valor em relação aos períodos anteriores. [GRI 2-6](#)

Nossas relações comerciais contam com cláusulas contratuais específicas, auditorias regulares e ações de capacitação, garantindo que nossos fornecedores estejam alinhados aos compromissos da CAIXA Consórcio com a responsabilidade social, ambiental e ética.

[GRI 2-24](#)

Para reforçar essa atuação, realizamos um processo criterioso de análise prévia — chamado de *due diligence* — que avalia aspectos como: histórico jurídico, reputação, conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), existência de pendências judiciais, indícios de corrupção ou conflitos de interesse, entre outros fatores relevantes. Os resultados são encaminhados às áreas responsáveis para análise e tomada de decisão.



A cadeia de fornecedores é selecionada criteriosamente e submetida a processo de *due diligence*¹.

¹Due diligence, ou diligência prévia, é um processo de investigação e análise de uma empresa, indivíduo ou transação para identificar riscos e validar informações antes de tomar decisões importantes, como uma aquisição, fusão, investimento ou contrato.



Riscos ASG

GRI 2-12 GRI 2-23 GRI 3-3

Atuamos de forma proativa na identificação, monitoramento e mitigação dos riscos ambientais, sociais e de governança (ASG) que podem impactar nossas operações, reputação e relacionamento com stakeholders. Reconhecemos que, como instituição financeira, estamos expostos a riscos relevantes em função do nosso papel na cadeia de financiamento e da nossa responsabilidade institucional frente aos compromissos socioambientais do país.

Em 2024, conduzimos um processo estruturado de revisão de riscos ASG, com apoio de consultoria especializada. A avaliação considerou nossa matriz de materialidade, construída no mesmo ano, aliando uma perspectiva interna à escuta ativa de partes interessadas e às exigências regulatórias aplicáveis.

Para alguns riscos levantados tomamos algumas ações de mitigação e estamos em fase de desenvolvimento para diminuir ou eliminar riscos eminentes:

- Avaliação socioambiental de clientes: Monitoramos nossa base de mais de 150 mil clientes em fontes públicas, verificando listas de trabalho análogo ao escravo, autos de infração por desmatamento ilegal e processos judiciais relacionados a crimes ambientais;
- Canal de denúncias anônimas: Disponibilizamos mecanismos sigilosos e acessíveis a colaboradores, parceiros e público externo, garantindo um ambiente seguro para reportar condutas que violem princípios éticos;
- Educação financeira como ferramenta de inclusão: Promovemos iniciativas contínuas de letramento financeiro e acesso à informação, contribuindo para a mitigação de riscos sociais e o fortalecimento da cidadania;
- Investimentos em ações socioambientais: Direcionamos recursos para projetos com impacto positivo, incluindo voluntariado corporativo, campanhas de conscientização ambiental e apoio a organizações sociais;
- Novas políticas e normas internas: Desenvolvemos diretrizes para reforçar a reputação da companhia, garantindo maior solidez e alinhamento às boas práticas do mercado.

Ao longo de 2025, seguiremos com a implementação e o aprimoramento dos controles, garantindo uma governança mais robusta e alinhada às boas práticas de sustentabilidade.

Aprimoramos continuamente nosso portfólio, considerando os riscos e oportunidades associados à agenda ASG, com vistas à conformidade integral com a Estratégia vigente da companhia e ao fortalecimento da resiliência organizacional frente aos desafios futuros.

Por meio de uma atuação integrada e orientada pela estratégia da companhia, reiteramos nosso compromisso com a geração de valor de forma ética e responsável, ampliando nossa contribuição para a sociedade e impulsionando a construção de um futuro mais sustentável.



Planejamento Estratégico 2025-2030



Trabalhar na CAIXA Consórcio, especialmente na área de Planejamento Estratégico, e ter a oportunidade de atuar com sustentabilidade é algo que me inspira todos os dias. Poder contribuir com um tema que gera impacto real na vida das pessoas, na sociedade e no meio ambiente me conecta com propósito e me faz acreditar que o meu trabalho vai além: ele ajuda a construir um futuro melhor.

Celso Kobayashi

Colaborador
CAIXA Consórcio



Encerramos 2024 com a aprovação, pelo Conselho de Administração, do nosso novo Planejamento Estratégico para o ciclo 2025–2030. Essa jornada de construção foi guiada por uma escuta ativa e colaborativa, envolvendo lideranças da CAIXA Consórcio, consultorias especializadas e *insights* obtidos em estudos de mercado e workshops internos.

Também consideramos como ponto de partida a nossa matriz de materialidade, elaborada em 2024, assegurando que as prioridades da estratégia estejam alinhadas às expectativas dos nossos públicos de interesse e aos temas mais relevantes para o negócio.

O resultado desse processo foi a definição de cinco pilares estratégicos, que orientam nossas decisões e ações de longo prazo:



De forma transversal, dois eixos sustentam todos os pilares e reafirmam nosso compromisso com um futuro responsável: **sustabilidade e inovação**. A presença desses eixos reforça nossa intenção de conduzir o negócio com ética, resiliência e preparo para um cenário em constante transformação.

Nosso planejamento está estruturado para impulsionar valor econômico, social e ambiental, com base nas melhores práticas ASG. Entre as principais iniciativas previstas, destacamos:

- Ampliação de soluções para públicos de baixa renda, com foco em inclusão financeira
- Atendimento em Libras e ferramentas assistivas, fortalecendo a acessibilidade
- Estímulo ao voluntariado corporativo e promoção da diversidade
- Investimentos em fundos sustentáveis, com foco em mitigação climática
- Ações de limpeza e cuidado de espaços públicos, reforçando nossa responsabilidade socioambiental
- Integração dos riscos ASG aos processos de crédito, promovendo uma gestão mais ética e sustentável.

Sustabilidade e Inovação são eixos transversais que permeiam **todos os nossos pilares estratégicos** para orientar ações e decisões que nos mantenham em um crescimento responsável e em transformação contínua.

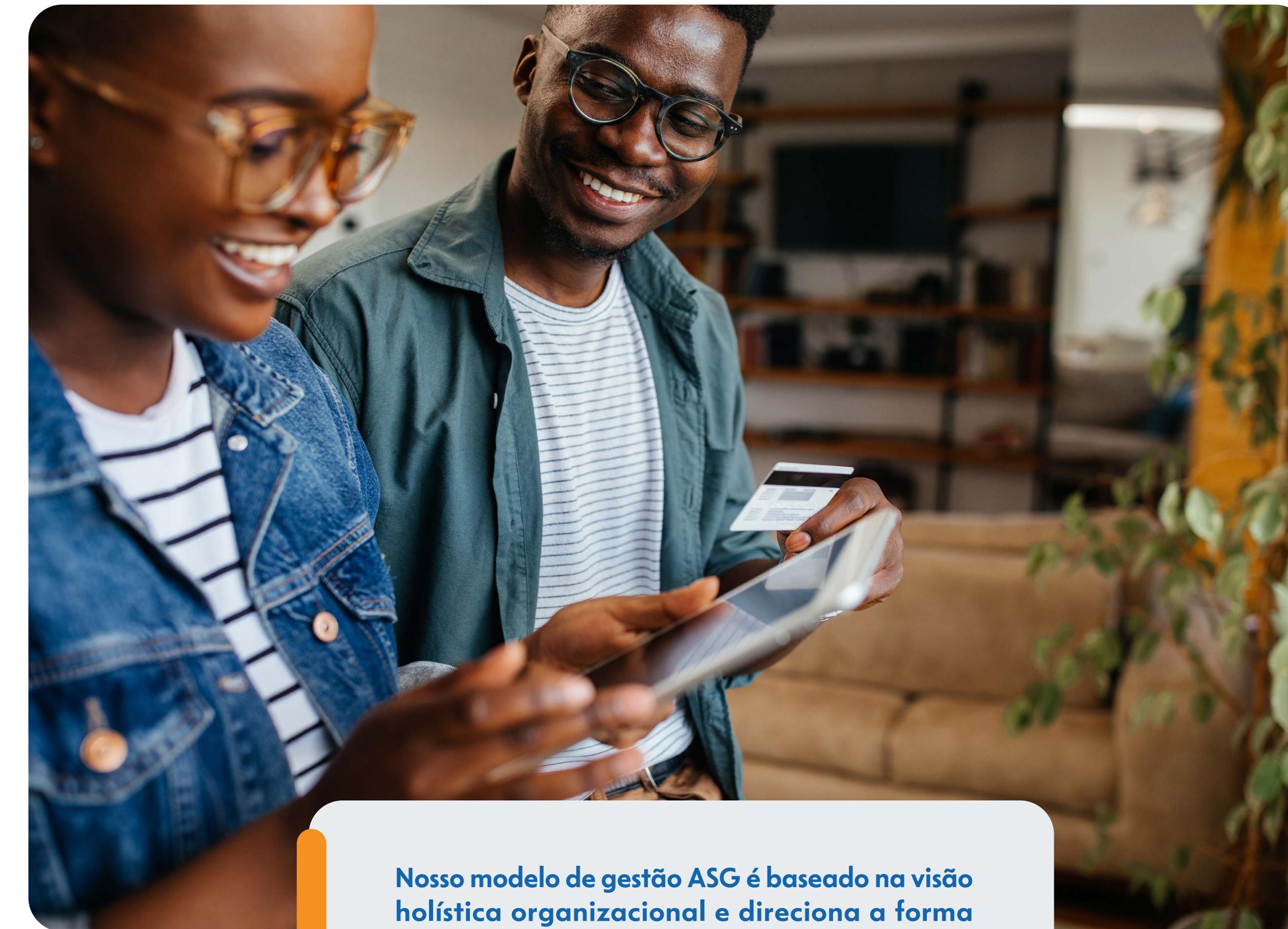


ASG como eixo estratégico

A sustentabilidade está no centro da nossa estratégia e da nossa cultura organizacional. Em 2024, atualizamos a Estratégia Corporativa com maior ênfase em temas ASG.

Nosso modelo de gestão é guiado por uma abordagem integrada que articula:

- **Estratégia Organizacional:**
identidade, cultura corporativa e engajamento da alta gestão
- **Gestão:**
sinergia entre processos, dados, tecnologia e compliance
- **ASG:**
atendimento a normas técnicas, riscos organizacionais e compromissos de acionistas
- **Clientes:**
jornada aprimorada e proposta de valor consistente



Nosso modelo de gestão ASG é baseado na visão holística organizacional e direciona a forma como conduzimos nossa atuação e criamos valor para os stakeholders.

Algumas iniciativas foram mapeadas conforme os cinco pilares estratégicos que direcionam a atuação da Caixa Consórcio:

Pilar Crescimento

INICIATIVA

Criação da modalidade Consórcio Parcela Reduzida que representa uma solução inovadora e alinhada aos princípios de sustentabilidade, inclusão financeira e impacto social positivo.

Pilar Experiência do Cliente

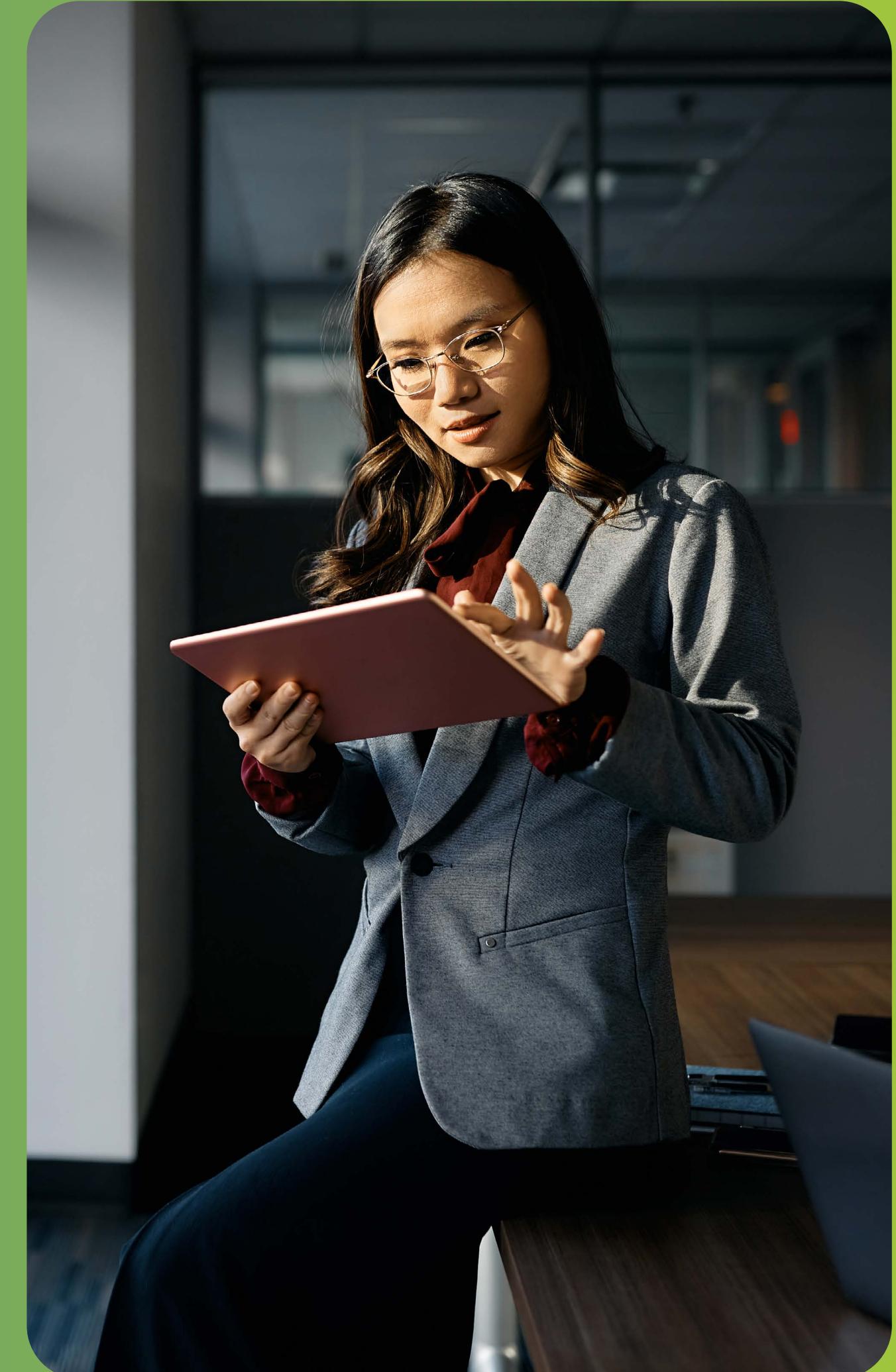
INICIATIVA

Atendimento em Libras: Disponibilização deendimento com Avatar 3D, com foco na acessibilidade, além de outros recursos assistivos, garantindo inclusão e autonomia para pessoas com deficiência auditiva em nossos canais de atendimento.

Pilar Pessoas

INICIATIVA

Criação do Programa TransformAÇÃO - Voluntariado, Diversidade e Inclusão. Em 2024 o programa teve o engajamento de 103 colaboradores em ações de voluntariado.



Pilar Reputação**INICIATIVA**

Investimentos em fundos sustentáveis, recertificação Great Place to Work, GPTW.

Pilar Excelência Operacional**INICIATIVA**

Implantação de IA no Atendimento e integração de Riscos ASG na análise de crédito.

Essas ações são monitoradas e revistas anualmente, refletindo nosso comprometimento contínuo com temas socioambientais e de governança. GRI 2-17



Como parte das metas estratégicas, lançamos, em 2024, nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, referente a 2023, orientado pela PRSAC. GRI 2-4

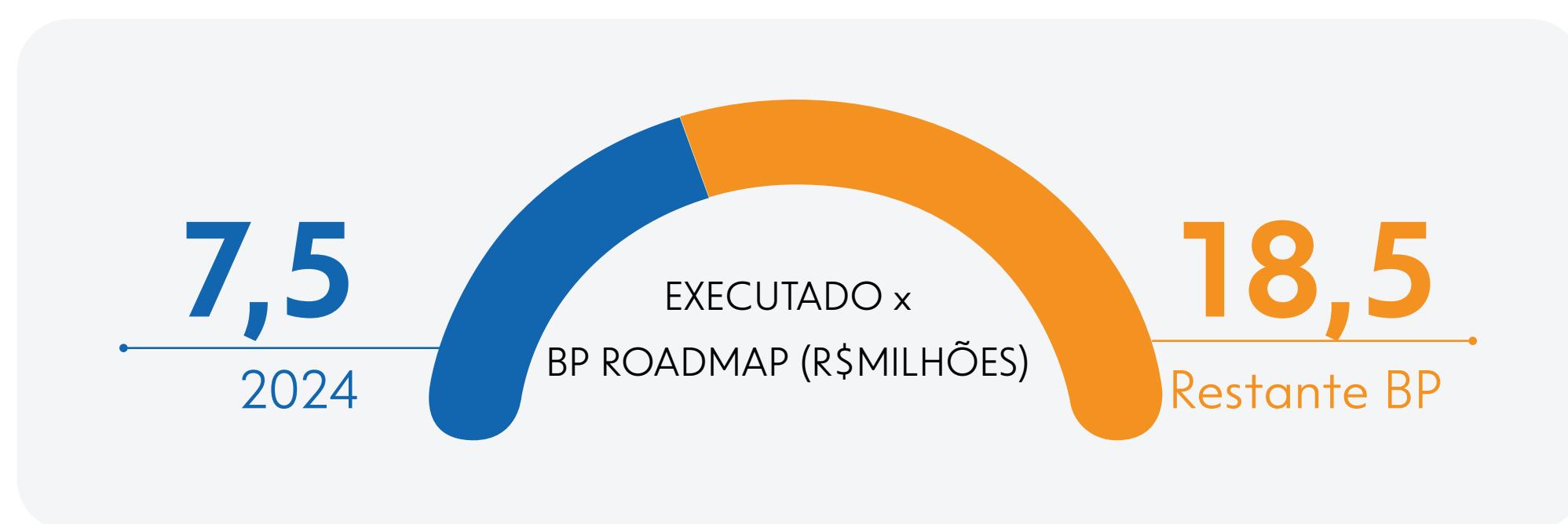
Para acessar a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática,

clique aqui



Resultados e valor gerado em 2024

Acreditamos que a geração de valor está diretamente ligada à coerência entre estratégia, cultura organizacional e desempenho. Nosso foco de investimento em 2024 esteve voltado à transformação digital, com R\$ 7,5 milhões aplicados em tecnologia da informação — 41% do total previsto de R\$ 18,5 milhões até 2026.



Esses recursos impulsionam nossa autonomia operacional, com destaque para:

- Criação de uma nova plataforma de relacionamento com clientes
- Planejamento de modelo multiBPO, ampliando a independência frente a fornecedores
- Redução do Tempo Médio Operacional (TMO) em 4,7 dias úteis



No campo financeiro, encerramos o ano com resultados expressivos:

Faturamento:

R\$ 873,6 milhões



Lucro líquido:

R\$ 227,4 milhões



Cotas ativas:

191.557



Cotas contempladas:

37.717



Bens entregues: mais de

R\$ 2,9 bilhões



A seguir, apresentamos a distribuição do valor econômico gerado:

VALOR ECONÔMICO GERADO
(R\$ MILHARES)

Receita 2024

R\$ 873.630.792,47

VALOR ECONÔMICO
RETIDO

Retido em 2024

R\$ 783.413.807,55

50,11%

49,84%

0,05%

Tipo	Valor (R\$ milhares)	%
Custos operacionais	45.206,3	50,11%
Pessoal (remuneração e benefícios)	44.960,7	49,84%
Investimento na comunidade	50,0*	0,05%
Total	90.216,9	100%

* A CAIXA Consórcio, em parceria com a CAIXA Seguridade, realizou uma doação de R\$ 50 mil para a ONG Moradia e Cidadania, voltada ao apoio de comunidades afetadas pelas enchentes no Rio Grande do Sul, em maio de 2024.

Nossas pessoas



Colaboradores e Ambiente de Trabalho Saudável

GRI 2-7, 2-8, 3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, 3-3: Diversidade, inclusão e equidade



Quando as pessoas se sentem à vontade para compartilhar ideias, pedir ajuda e celebrar conquistas juntas, o trabalho se torna muito mais leve e prazeroso.

Luiz Eduardo Moreira
Colaborador CAIXA Consórcio



Na CAIXA Consórcio, nossa cultura organizacional é a base que sustenta quem somos e o que entregamos. Acreditamos que um ambiente de trabalho que promove a colaboração, a inclusão e o bem-estar dos colaboradores é essencial para o alcance dos nossos objetivos e para o sucesso da nossa estratégia.

Nosso compromisso vai além de oferecer um bom lugar para trabalhar. Buscamos incentivar o desenvolvimento contínuo, a equidade e o cuidado genuíno com as pessoas, em todas as esferas da nossa atuação.

Diversidade, inclusão e equidade estão no centro da nossa cultura organizacional e refletem nosso compromisso em construir um ambiente de trabalho justo, acolhedor e plural. Atuamos continuamente para garantir que todas as pessoas tenham acesso igualitário às oportunidades de desenvolvimento profissional, independentemente de gênero, raça, origem, identidade ou qualquer outro fator.

Desde 2023, temos intensificado nossas ações por meio de programas estruturados de meritocracia e trilhas de carreira, assegurando que o crescimento profissional ocorra de forma transparente, consistente e alinhada aos princípios de justiça e equidade. Essas iniciativas reafirmam nosso papel na promoção da responsabilidade social e no fortalecimento de uma cultura corporativa mais diversa e inclusiva.





A equidade salarial também é prioridade para nós. Seguimos políticas de remuneração que são justas, competitivas e alinhadas ao nosso compromisso com a diversidade e o respeito às pessoas.

Cuidar da saúde e do bem-estar das nossas pessoas é um valor que atravessa tudo o que fazemos. Temos programas focados no apoio emocional e físico, porque entendemos que pessoas saudáveis e bem cuidadas são fundamentais para o nosso crescimento sustentável. Valorizamos, igualmente, o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e, por isso, promovemos iniciativas que vão desde o incentivo à prática de atividades físicas até ações voltadas para a saúde mental.

Acreditamos que um ambiente de desenvolvimento e inovação faz parte desse cuidado. Por isso, investimos constantemente em capacitações e programas de crescimento profissional, estimulando não só a evolução técnica, mas também o desenvolvimento pessoal e o bem-estar integral da nossa equipe.

Nossa atuação em ASG (Ambiental, Social e Governança) começa dentro de casa, na nossa cultura. Vemos nossos colaboradores como protagonistas na implementação de práticas sustentáveis e socialmente responsáveis. Isso se reflete em ações como o uso consciente de recursos no ambiente de trabalho, projetos de voluntariado e outras iniciativas que geram impacto positivo para a sociedade e para o meio ambiente.

Também reforçamos nosso compromisso com os direitos dos trabalhadores. 100% dos nossos colaboradores estão protegidos por acordos de negociação coletiva, garantindo condições de trabalho justas, seguras e alinhadas às diretrizes estabelecidas nesses acordos. [GRI 2-30](#)

Para uma visão detalhada sobre a composição de nosso quadro de colaboradores, consulte nosso Relatório de Transparência e Igualdade Salarial:

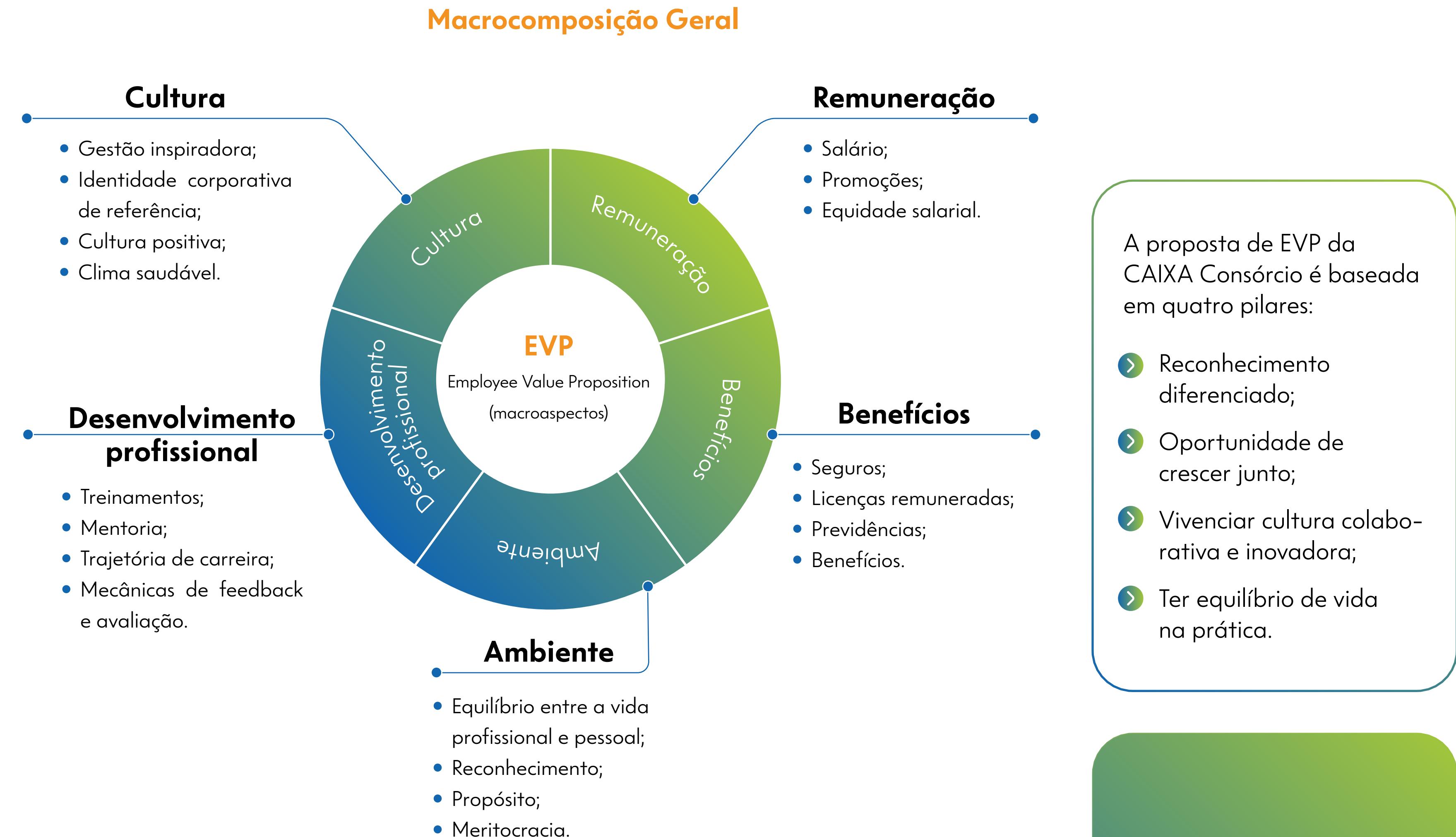
[Acessar relatório](#) 

Disponível no rodapé da home de nosso site

Proposta de valor

A proposta de valor aos colaboradores, conhecida como **Employee Value Proposition (EVP)**, ocupa uma posição central em nossa estratégia organizacional. Esse conceito abrange o conjunto de benefícios, recompensas, oportunidades e princípios que uma companhia oferece em troca do trabalho e empenho de seus profissionais, ressaltando o que torna a organização distinta e atrativa como empregadora.

Nosso EVP fundamenta-se em uma remuneração justa, possibilidades de crescimento profissional, promoção do bem-estar dos colaboradores e a criação de um ambiente que estimule a inovação e a diversidade. A execução dessa proposta inclui desde uma comunicação transparente com os colaboradores até campanhas que reforçam a marca como empregadora, visando atrair e reter talentos que compartilhem dos valores da organização.



Remuneração e Benefícios

Com o objetivo de assegurar que nossos colaboradores recebam o devido reconhecimento e valorização, implementamos uma estrutura de remuneração e benefícios que são competitivos e estão em conformidade com as melhores práticas do setor.

Proporcionamos salários competitivos que levam em consideração tanto a experiência quanto o desempenho individual de cada colaborador. Além disso, realizamos revisões periódicas em nossa política de remuneração para estarmos alinhados com as tendências do mercado e assegurar oportunidades de ascensão dentro da CAIXA Consórcio.

Entre os diversos benefícios oferecidos, destaca-se o programa Equilíbrio e Bem-estar, que abrange uma gama de iniciativas voltadas à manutenção da saúde física e mental, incluindo:

➤ **Convênio médico** com condições competitivas, assegurando acesso a cuidados de saúde, como check-up executivo para colaboradores acima de 40 anos.

➤ **WellHub GOLD+** - uma plataforma de bem-estar corporativo que oferece acesso a academias, atividades esportivas, palestras online e muito mais.

➤ **Psicólogo** - atendimento psicológico presencial ou online em nossos escritórios, além dos apps disponíveis no Wellhub e Vidalink.

➤ **Sesc** - convênio gratuito que promove o acesso a atividades de lazer, cultura, esporte e hospedagem em todo território nacional.

➤ **APCEF** - Associação de Pessoal da Caixa Econômica Federal, que oferece benefícios adicionais de lazer para colaboradores e suas famílias.

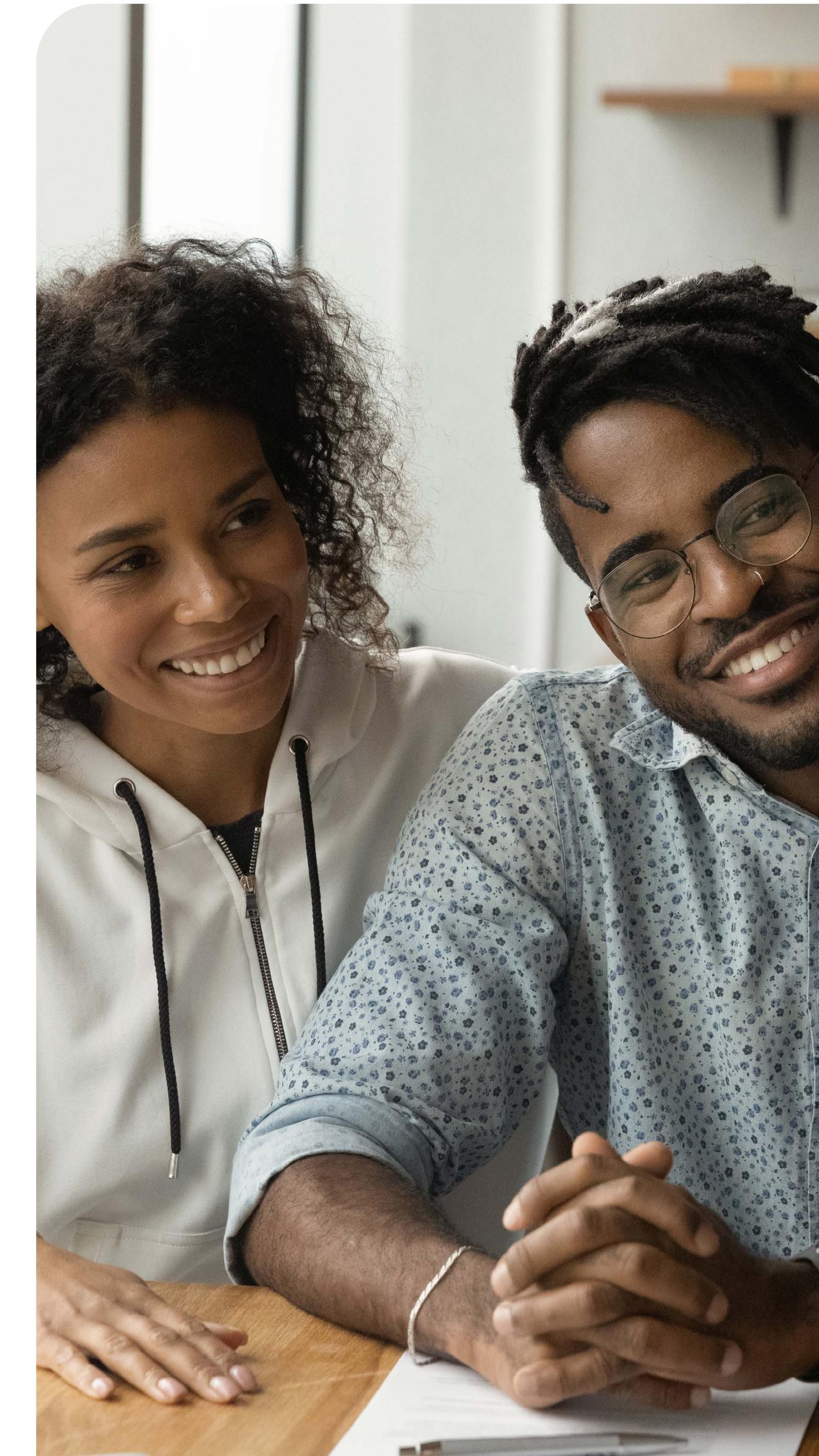
➤ **Vidalink** - plataforma de auxílio em compra de medicamentos com descontos exclusivos em redes de farmácias credenciadas.

➤ **Convênio odontológico**;

➤ **Massoterapia** - quick massage realizada em nossos escritórios e disponível para o seu momento de descompressão.

Adicionalmente, disponibilizamos benefícios cuidadosamente elaborados para atender às demandas contemporâneas dos colaboradores, considerando tendências e necessidades tanto do mercado quanto das pessoas. Exemplos incluem:

- PLR;
- Modelo híbrido;
- Vale-transporte;
- Cartão mobilidade;
- Seguro de vida;
- Previdência privada;
- Day off no dia do aniversário;
- Vale-refeição e alimentação;
- Auxílio farmácia;
- Auxílio internet;
- Creche e babá;
- Consórcio colaborador;
- Auxílio Funeral.

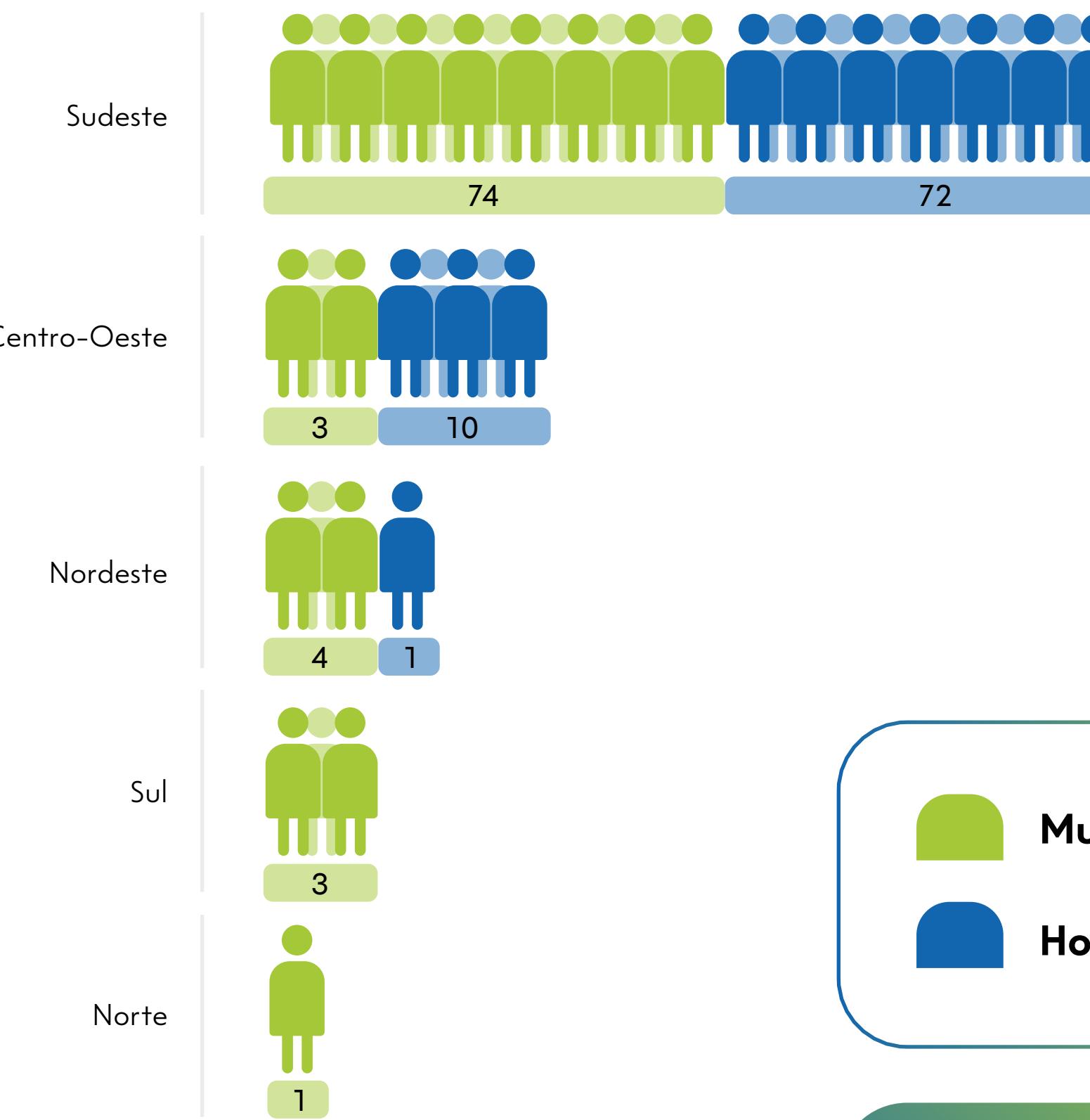


Dados sobre Trabalhadores

Encerramos 2024 com **168 colaboradores próprios**, distribuídos em cinco regiões do país. A diversidade regional e de gênero se reflete na composição da nossa equipe, que conta com **85 mulheres e 83 homens**, conforme a tabela a seguir:

Colaboradores por região, tipo de contrato, emprego e gênero em 2024

GRI 2-7



Trabalhadores que não são empregados em 2024^{1,2}

GRI 2-8

Relação contratual	Total
Estagiários	14
Terceirizados	82
Menor Aprendiz	2
Total	98

1 A empresa contabiliza todos os trabalhadores, incluindo em tempo integral e parcial.

2 Os dados foram contemplados ao término do período de relato.

Valorização do ambiente de trabalho

Seguimos cultivando uma cultura organizacional que coloca as pessoas no centro da estratégia. Como reflexo desse compromisso, somos continuamente reconhecidos como uma das melhores empresas para se trabalhar no setor financeiro, por meio de certificações e pesquisas especializadas que avaliam o clima organizacional e a saúde mental de nossos colaboradores.

Selo Great Place to Work (GPTW)



Pra mim, o reconhecimento GPTW é muito mais que um selo, é a confirmação de que trabalho em um lugar que coloca as pessoas no centro.

Ariela Dias

Colaboradora
CAIXA Consórcio



Desde 2023, somos certificados como um excelente lugar para se trabalhar pela metodologia do **Great Place to Work (GPTW)** – referência global em clima organizacional. Em 2024, evoluímos para uma nota de favorabilidade de 91%, superando o resultado do ano anterior e posicionando-nos acima da média das 150 melhores empresas do Brasil.

Esse reconhecimento reforça a solidez de nossos pilares culturais: credibilidade, orgulho, respeito, camaradagem e equidade. Mais do que um selo, essa conquista representa a confiança de nossos colaboradores e a construção contínua de um ambiente mais saudável, colaborativo e alinhado com nossos valores.

91%

de favorabilidade
no GPTW em 2024
– acima da média nacional.

Além disso, **conquistamos a 11ª posição no ranking das 20 Melhores Empresas de Serviços Financeiros Para Trabalhar** em 2024, consolidando nosso avanço em gestão de pessoas e fortalecimento da cultura organizacional.

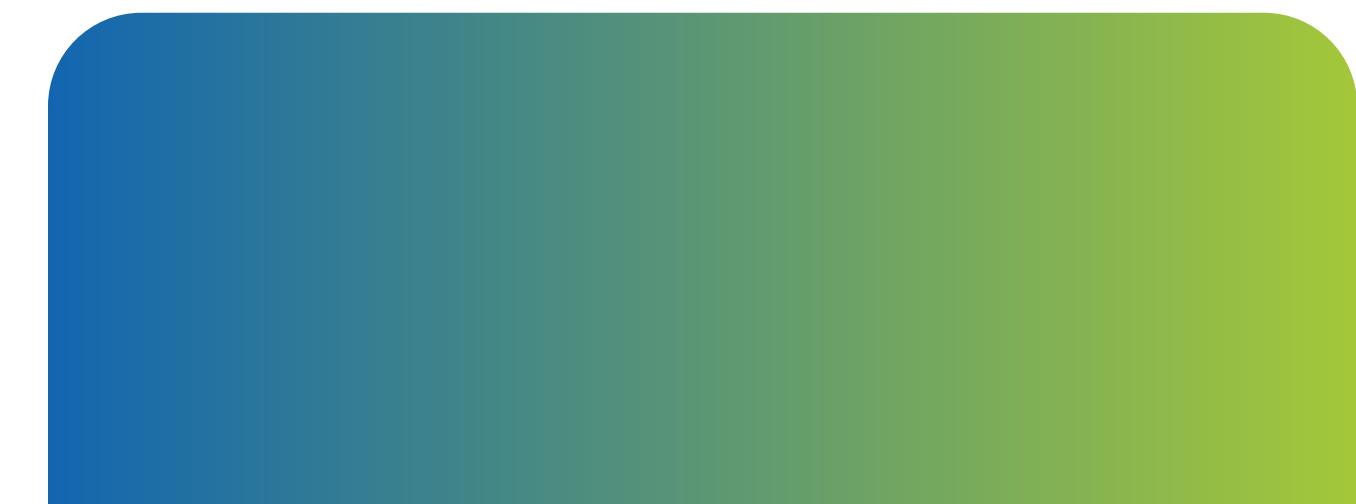


Saúde mental como prioridade: Selo Great People Mental Health (GPMH)



Ter acesso à terapia com psicólogo (...) realizada durante o expediente tem sido um diferencial enorme no cuidado com a minha saúde mental. Em meio à correria do dia a dia, muitas vezes deixamos nosso bem-estar emocional em segundo plano, e esse benefício veio justamente para preencher essa lacuna. É reconfortante saber que trabalho em um lugar que entende que saúde mental é tão importante quanto a física e que oferece, na prática, suporte real aos seus colaboradores.

Rita de Cassia Ballester
Colaborador CAIXA Consórcio



Em junho de 2024, alcançamos mais um marco importante em nossa trajetória: a certificação com o selo **Great People Mental Health (GPMH)**, concedido com base na análise da pesquisa de clima realizada em parceria com o GPTW. O selo avalia o compromisso das empresas com o bem-estar emocional de seus times e considera aspectos do ambiente profissional e da vida pessoal.

Recebemos uma estrela no ranking, o que sinaliza que promovemos um diálogo aberto sobre saúde mental e temos espaço para evoluir ainda mais na atuação das lideranças na gestão emocional de suas equipes.

Indicadores de bem-estar em evolução

Complementando essas ações, participamos da pesquisa Barômetro, conduzida por uma de nossas acionistas, a CNP Assurances, com foco no mapeamento dos níveis de estresse. Os resultados de 2024 apontaram avanços importantes: redução nas taxas de estresse alto e moderado e aumento nos índices de bem-estar, reforçando o impacto positivo das iniciativas adotadas.

Essas conquistas evidenciam nosso esforço contínuo em proporcionar não apenas um bom lugar para trabalhar, mas um espaço em que as pessoas se sentem cuidadas, respeitadas e parte de uma jornada coletiva de propósito e crescimento.



Desenvolvimento de talentos

GRI 3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores, 404-2

Acreditamos que nosso maior ativo são as pessoas. Por isso, cultivamos um ambiente de trabalho colaborativo, acolhedor e diverso, onde cada profissional se sinta respeitado, valorizado e motivado a evoluir em sua trajetória. Promovemos a aprendizagem contínua como parte estratégica da nossa cultura, alinhando os planos individuais de desenvolvimento às metas organizacionais.

Em 2024, consolidamos importantes frentes de capacitação e desenvolvimento, com destaque para a maturidade do nosso programa de avaliação de desempenho, baseado na metodologia Nine Box, com ciclos estruturados de análise de competências. Esse modelo tem fortalecido a gestão de performance e o planejamento de carreira, servindo como base para outras ações da área de Pessoas.

Desenvolver lideranças é multiplicar cultura



Com o compromisso de impulsionar a evolução das lideranças, estruturamos o **Programa Ecoar**, uma trilha contínua de desenvolvimento voltada à preparação dos nossos gestores. A proposta é ampliar a visão estratégica da

liderança e fortalecer sua atuação como agente de cultura, alinhada aos valores da CAIXA Consórcio. A jornada contempla módulos presenciais e virtuais sobre temas como liderança inspiradora, gestão de pessoas, comunicação assertiva, tomada de decisão, saúde emocional e protagonismo.

A primeira turma do programa foi iniciada em 2024, com alta adesão e engajamento dos participantes, reforçando o papel da liderança no fortalecimento de um ambiente saudável e de alto desempenho.

Capacitações estruturadas a partir de escuta ativa

Outra iniciativa estruturante é o nosso **Programa Anual de Treinamento LND – Levantamento de Necessidades de Desenvolvimento**, que visa planejar e oferecer capacitações alinhadas às necessidades reais das equipes e ao planejamento estratégico da companhia. A partir da escuta ativa das áreas e das lideranças, o programa disponibiliza treinamentos técnicos e comportamentais, bem como incentiva a formação contínua por meio de subsídios para cursos externos, certificações, idiomas e especializações.

Essa abordagem permite que cada colaborador desenvolva competências com mais clareza de propósito, ampliando sua competitividade e seu bem-estar, tanto no trabalho quanto em sua vida pessoal.

- Idiomas
- Certificações
- Pós-graduação
- Cursos livres
- Especializações

Ações realizadas em 2024

Dentre as principais capacitações oferecidas neste ciclo, destacamos:

- Formação técnica para equipes de tecnologia;
- Cursos e rodas de conversa sobre saúde mental;
- Treinamentos de liderança e comunicação;
- Trilhas de desenvolvimento com temas como assédio moral e sexual, segurança da informação, ética e conformidade, gestão de riscos e carreira.



Para apoiar esse processo, contamos com plataformas como a **Allura e a Desenvolve**, que ampliaram as alternativas de acesso à aprendizagem. Somente em 2024, tivemos 209 participações nas trilhas, o que demonstra o engajamento e o impacto das iniciativas junto às nossas equipes.

Além das capacitações internas, seguimos oferecendo apoio financeiro para o aprimoramento externo, com incentivo à realização de cursos de idiomas, pós-graduações e programas de curta e média duração, promovendo o protagonismo no desenvolvimento de carreira. GRI 404-2

Atração e Retenção de Talentos

Cuidar de pessoas é nossa prioridade

GRI 2-19, 2-20, 3-3: Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

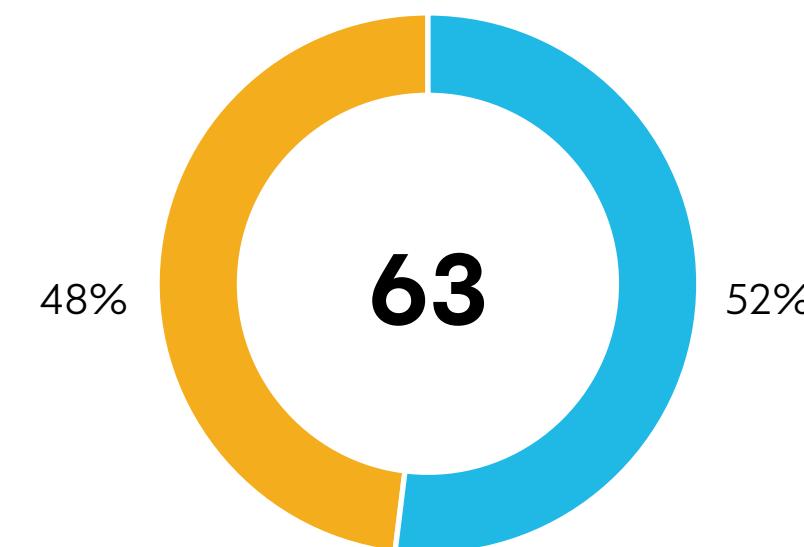
A construção de um ambiente de trabalho acolhedor, motivador e sustentável começa pela forma como cuidamos de quem faz parte da nossa equipe. Para nós, atrair e reter talentos é mais do que uma prática de gestão — é um compromisso com o presente e o futuro da CAIXA Consórcio.

Nossas estratégias de gestão de pessoas estão diretamente conectadas ao planejamento estratégico da companhia. Em 2024, o crescimento do nosso quadro de colaboradores foi reflexo do fortalecimento da estrutura organizacional. No total, realizamos **63 contratações**, número que revela não apenas expansão, mas também a busca por competências técnicas e comportamentais alinhadas aos nossos valores.

Ao mesmo tempo, registramos uma **taxa de rotatividade de 30,39%**, decorrente majoritariamente deste movimento de crescimento. Foram **29 desligamentos** ao longo do ano, o que representa um cenário de estabilidade e reforça nossa capacidade de reter talentos mesmo em ciclos de transformação.

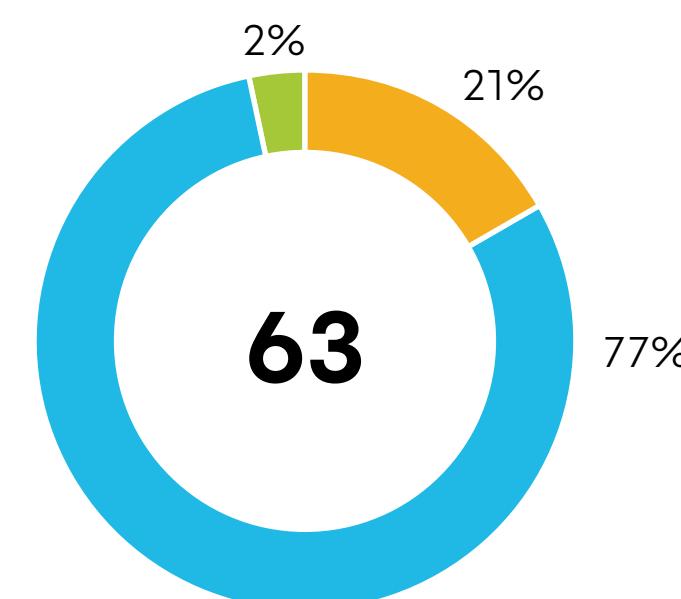


Número total e taxa de novas contratações em 2024 GRI 401-1



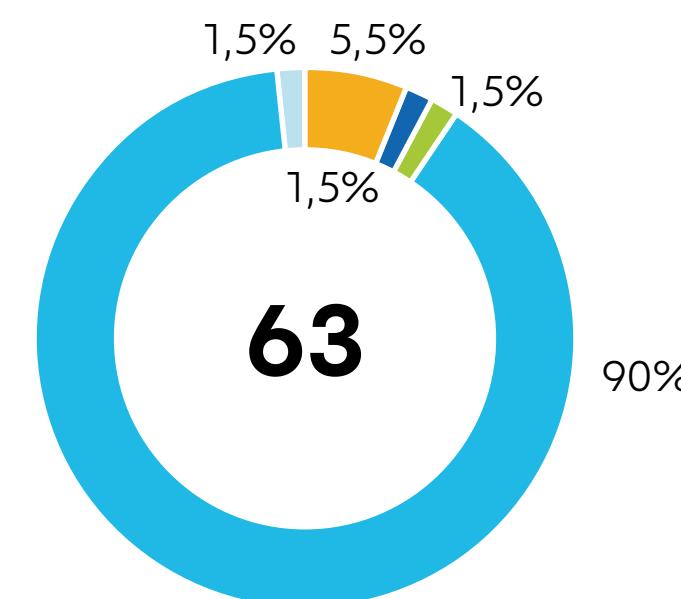
Por gênero

- Homens - 33
- Mulheres - 30



Por faixa etária

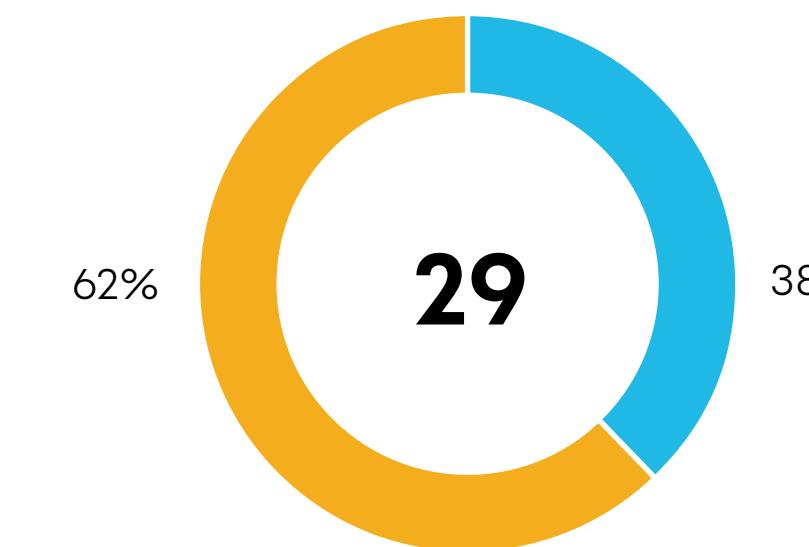
- Abaixo de 30 - 13
- Entre 30 e 50 - 48
- Acima de 50 - 2



Por região

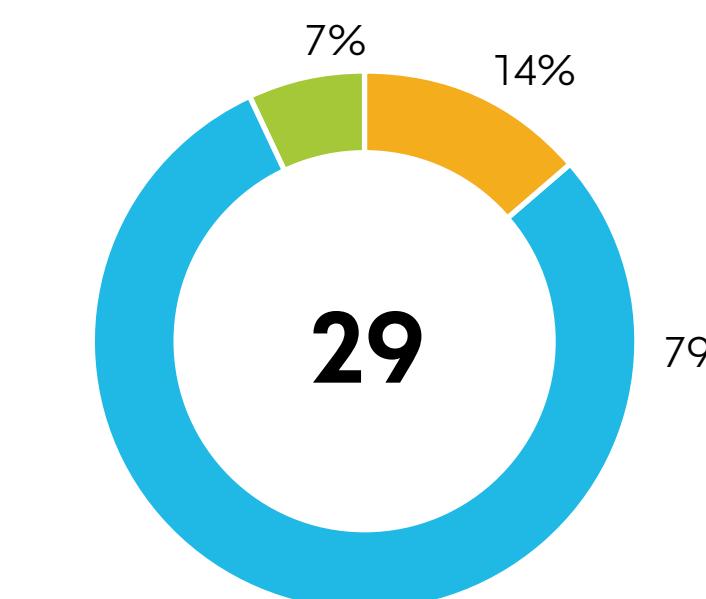
- Sudeste - 56
- Centro-Oeste - 4
- Nordeste - 1
- Sul - 1
- Norte - 1

Taxa de rotatividade em 2024 GRI 401-1



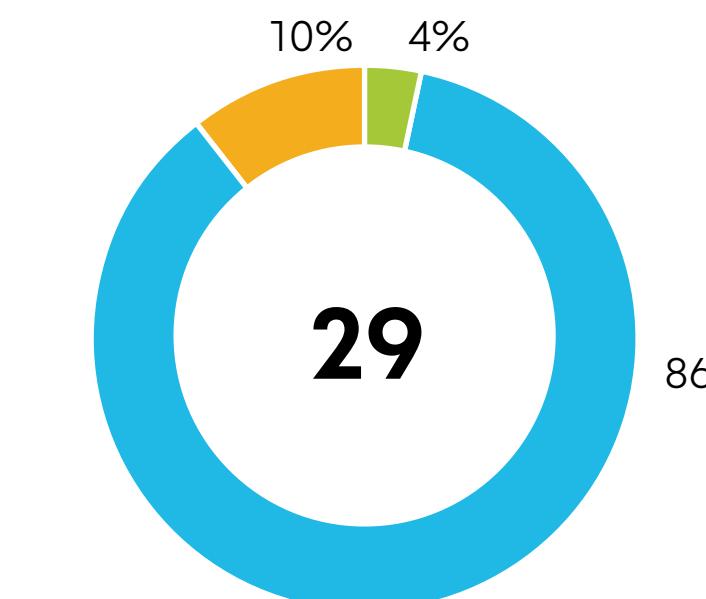
Por gênero

- Homens - 11
- Mulheres - 18



Por faixa etária

- Abaixo de 30 - 4
- Entre 30 e 50 - 23
- Acima de 50 - 2



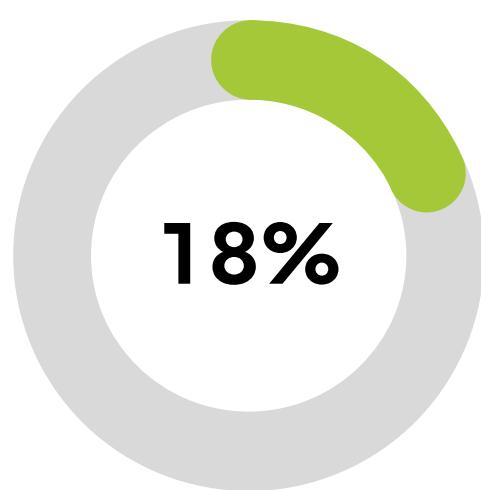
Por região

- Sudeste - 25
- Centro-Oeste - 1
- Sul - 3
- Norte - 1

Protagonize CAIXA Consórcio 2024

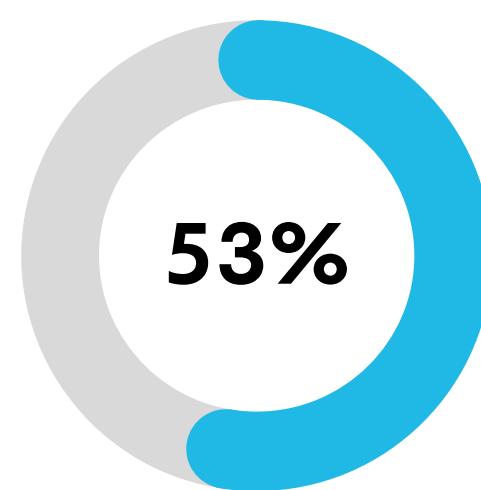
O Protagonize contemplou **97%** dos **113** colaboradores elegíveis.

Promoções



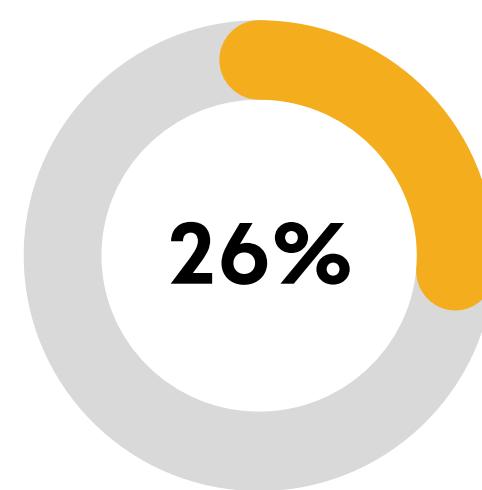
20

Méritos



60

Outros Incentivos



29

Totalizando **109** colaboradores reconhecidos no programa de 2024

Essa é uma iniciativa estratégica que busca reconhecer, recompensar e promover colaboradores com desempenho significativo, consolidando a cultura de resultados, reforçando os valores corporativos e alinhando o desenvolvimento profissional às metas organizacionais. Procuramos valorizar a excelência, iniciativa e o engajamento dos colaboradores.



Valorização que se traduz em permanência

Na CAIXA Consórcio, entendemos que a construção de um ambiente saudável e inspirador é essencial para que nossos colaboradores queiram permanecer e crescer conosco. Mais do que oferecer benefícios, cultivamos relações de confiança, pertencimento e propósito, que sustentam trajetórias consistentes e enriquecedoras.

A permanência de nossos talentos está diretamente relacionada à nossa cultura de cuidado e desenvolvimento. Estimulamos o protagonismo de cada colaborador, promovendo condições para que sua jornada profissional esteja alinhada às suas metas pessoais e ao avanço das equipes como um todo. Essa escuta ativa e o incentivo ao aprendizado contínuo fortalecem o vínculo com a organização e alimentam o desejo de evolução conjunta.

Além disso, adotamos uma Política de Remuneração fundamentada em critérios

técnicos, como desempenho, responsabilidades e qualificação profissional. A política é aprovada pelo Conselho de Administração e revisada regularmente, assegurando coerência entre reconhecimento, meritocracia e práticas de mercado. [GRI 2-19,2-20](#)

Nosso compromisso com uma experiência profissional positiva se reflete também em políticas de flexibilidade, respeito à individualidade e valorização da saúde mental e física. Combinando remuneração justa, oportunidades de crescimento e escuta ativa, construímos uma empresa em que as pessoas escolhem ficar.



Porta de entrada para novos talentos

Programa de ESTÁGIO CAIXA Consórcio

Nosso **Programa de Estágio** tem se consolidado como uma importante ferramenta de formação e retenção de jovens profissionais. Em 2024, contamos com **18 estagiários**, dos quais **7 foram efetivados**, representando uma **taxa de efetivação de 38,89%**. Essa conquista reforça nosso compromisso com a qualificação e a inclusão de novos talentos no mercado de trabalho.

Complementarmente, mantemos uma política ativa de recrutamento interno, incentivando nossos colaboradores a assumirem novos desafios. Sempre que surgem vagas, priorizamos os talentos internos, valorizando a experiência e o engajamento de quem já constrói a nossa história.



Estagiários efetivados: **7**
[GRI 401-1](#)



Compromisso com a diversidade e a equidade

A equidade de gênero é um valor inegociável para nós, na CAIXA Consórcio. Em 2024, realizamos uma análise detalhada da **proporção salarial entre mulheres e homens por categoria funcional**, considerando apenas cargos com representatividade dos dois gêneros. Os resultados demonstraram equilíbrio, com **índices variando entre 0,94 e 1,02**, o que indica que, em média, as mulheres recebem valores equivalentes ou superiores aos homens em várias categorias.

As eventuais diferenças decorrem, principalmente, do tempo de ocupação dos cargos e da diversidade de perfis profissionais, formações e experiências. Reforçamos que nossos processos de remuneração seguem critérios objetivos e auditáveis.

GRI 2-21

Categoria funcional	Referência	Proporção
Coordenadores	Salário-base (R\$)	0,94
Especialistas I	Salário-base (R\$)	0,95
Demais cargos técnicos	Salário-base (R\$)	1,02



Avaliação de desempenho: reconhecimento com critério

Acreditamos no reconhecimento baseado em mérito. Por isso, conduzimos processos sistemáticos de avaliação de desempenho para todas as categorias funcionais. Em 2024, **100% dos colaboradores elegíveis participaram dos ciclos de avaliação**, respeitando critérios de equidade de gênero e função.



Ciclo Performance



O **Ciclo Performance** é o programa estruturado de avaliação da CAIXA Consórcio que impulsiona o crescimento individual e coletivo. Realizado anualmente em plataforma digital, o processo considera múltiplas visões – incluindo autoavaliação, liderança e pares – e tem como foco identificar forças, oportunidades de melhoria e apoiar o desenvolvimento de cada colaborador. Os resultados orientam a criação de Planos de Desenvolvimento Individual (PDI), promovendo uma cultura de aprendizado contínuo, equidade e excelência.

Colaboradores que recebem regularmente análises de desempenho, por gênero e categoria funcional GRI 404-3

Categoria funcional	Masculino elegíveis	Masculino avaliados	Feminino elegíveis	Feminino avaliados	% de elegíveis avaliados no ciclo	Total geral de avaliados
Diretores	3	3	1	1	100%	4
Superintendentes	2	2	1	1	100%	3
Gerentes	7	7	8	8	100%	15
Coordenadores	3	3	3	3	100%	6
Especialistas/ Consultores	20	19	11	10	91%	29
Demais cargos técnicos	24	23	48	46	96%	69
Assistentes	0	0	2	2	100%	2
Estagiários	5	5	8	8	100%	13
Total						141

¹ Não são divulgados os dados para determinados cargos devido ao número restrito de posições, o que comprometeria a confidencialidade. Além disso, as informações de remuneração total não estão disponíveis atualmente devido às migrações dos nossos sistemas.

² Para o cálculo, consideramos como "unidades operacionais importantes" todas as unidades da companhia.

Licença parental e retenção: 100% de retorno

Nosso cuidado com as pessoas também se expressa nos momentos mais importantes de suas vidas. Em 2024, garantimos **100% de taxa de retorno e retenção** de colaboradores que utilizaram licença-maternidade e paternidade. Esse resultado reafirma nosso compromisso com a proteção da parentalidade e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.



Licença-maternidade/paternidade em 2024 GRI 401-3

Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade:



83 homens
85 mulheres

Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade



Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade

100% | 100%
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade



Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/ paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno

100% | 100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade

Diversidade, Inclusão e Equidade

GRI 3-3 - Diversidade, inclusão e equidade

A inclusão está no centro da nossa cultura organizacional. Desde o início de nossas operações, promovemos ativamente a equidade de gênero e a representatividade de pessoas negras, LGBTQIAPN+ e com deficiência (PCDs).

Em 2023, superamos as metas estabelecidas para a inclusão de profissionais PCDs. Para garantir uma integração justa, acolhedora e alinhada aos nossos valores, contamos com o apoio de consultorias especializadas, que acompanharam todo o processo de forma criteriosa e comprometida com a equidade.

Em 2024, promovemos atividades de voluntariado com foco em diversidade e inclusão, por meio do lançamento do programa TransformAÇÃO. Como parte das ações, durante o mês do Orgulho LGBTQIAPN+, realizamos uma campanha interna voltada

aos nossos colaboradores. Uma das iniciativas foi a criação de um miniglossário de termos, desenvolvido para facilitar a compreensão e o uso adequado da linguagem inclusiva no ambiente de trabalho.

Promover um ambiente de trabalho seguro, ético e respeitoso é parte essencial do nosso compromisso com os profissionais. Por isso, durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), realizamos um workshop dedicado à conscientização sobre o assédio moral e sexual.

A atividade foi conduzida por uma psicóloga especializada no tema e contou com a participação de **103 colaboradores**. Mais do que informar, o encontro buscou sensibilizar sobre a importância da ética nas relações diárias e reforçar os canais internos de prevenção e denúncia disponíveis na companhia.





Saúde, segurança, bem-estar e qualidade de vida

Cuidar das pessoas é parte essencial da nossa cultura. Por isso, a saúde integral dos colaboradores está entre as nossas prioridades. Em 2024, ampliamos nossas iniciativas voltadas ao cuidado físico e emocional com ações concretas e acessíveis.

Entre os destaques, contamos com o apoio de uma psicóloga no escritório, sessões semanais de quick massage e acesso à plataforma Wellhub, que oferece recursos integrados de cuidado mental e físico. Além disso, seguimos oferecendo benefícios tradicionais, como o auxílio-farmácia, que cobre entre 60% e 80% do valor dos medicamentos, reforçando nosso compromisso com a promoção da saúde e da qualidade de vida.

[GRI 403-6](#)

Nosso objetivo é ser uma organização que implementa de maneira constante e coerente os princípios que defendemos. Para

alcançar isso, reconhecemos a importância de conduzir ações de conscientização e desenvolvimento pessoal, sempre alinhadas à nossa identidade e cultura organizacional.

Nós contamos com um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, em parceria com a Porto Seguro Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho Ltda., que é responsável pela criação do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). [GRI 403-1](#)

Dentre as iniciativas tomadas para aumentar a conscientização sobre temas de saúde e qualidade de vida, promovemos a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), com a participação de, em média, 150 colaboradores.

Durante o evento, realizamos palestras e outras iniciativas para fomentar o bem-estar dos colaboradores e a prevenção de acidentes de trabalho, com envolvimento e apoio da alta gestão, abordando os temas:

[GRI 403-5](#)

- Ergonomia na vida diária;
- Assédio moral e sexual no ambiente de trabalho;
- Segurança Psicológica e Saúde Mental: construindo equipes de alta performance e bem-estar;
- Alimentação saudável.

Relacionamento com Clientes



Relacionamento com Clientes

GRI 3-3 - Transparência e Relacionamento com clientes



O cliente é colocado como prioridade e é um dos principais pilares estratégicos da companhia, temos como meta corporativa indicadores voltados ao cliente, fazemos de forma recorrente eventos e conteúdo para os colaboradores focados do tema experiência do cliente, temos encontros recorrentes com times multidisciplinares para endereçar "dores" dos nossos clientes.

Eduardo Altschuller

Colaborador

CAIXA Consórcio



Certificado Experience Awards 2024

Em novembro de 2024, fomos reconhecidos no Experience Awards, premiação promovida pela SoluCX, que destaca as empresas que oferecem as melhores experiências do cliente no Brasil. Ficamos entre as marcas com melhor desempenho no segmento de consórcios, um reconhecimento que reflete nosso compromisso diário em colocar o cliente no centro da nossa estratégia.

A pesquisa contou com a participação de mais de um milhão de clientes brasileiros, que avaliaram 94 marcas em oito categorias do setor financeiro. Na categoria de consórcios, concorremos com 13 empresas

e alcançamos a quarta posição. A metodologia utilizada foi o Net Promoter Score (NPS), que mede o nível de satisfação e a disposição dos clientes em recomendar a empresa.

Esse resultado não vem por acaso. Ele é fruto de uma cultura que valoriza a escuta ativa e a melhoria contínua. Fazemos questão de ouvir nossos clientes para entender suas percepções sobre nossos produtos, processos e atendimento, usando essas informações para aprimorar cada etapa da jornada.

Atualmente, utilizamos três metodologias para medir a satisfação e a experiência dos nossos consorciados:

- **NPS (Net Promoter Score):** mede o quanto nossos clientes e vendedores estão dispostos a nos recomendar.
- **NPS Relacional:** aplicado três vezes ao ano — em janeiro, maio e setembro — para entender a percepção dos nossos clientes sobre a CAIXA Consórcio.
- **NPS Vendedor:** acompanha a satisfação da rede CAIXA e Parceiros em vender nossos produtos.
- **CES (Customer Effort Score):** avalia o esforço que o cliente precisa fazer para resolver uma demanda em uma etapa específica da jornada. É uma ferramenta fundamental para identificar pontos que precisam ser mais simples, ágeis e eficientes.
- **CSAT (Customer Satisfaction Score):** mede a satisfação após uma interação específica. Atualmente, monitoramos o CSAT das assembleias, avaliando a experiência dos nossos clientes 15 dias após a sua realização.

Cuidar da experiência dos nossos clientes vai muito além de indicadores. Faz parte de quem somos e da forma como conduzimos nossos negócios.

Em março de 2024, realizamos a nossa 1ª Semana do Cliente, reunindo 130 colaboradores em uma programação totalmente dedicada a fortalecer nosso relacionamento com os consorciados e reforçar o papel da experiência do cliente dentro da CAIXA Consórcio.

Durante essa semana, trabalhamos temas como:

- O que é, na prática, Experiência do Cliente;
- Como desenhar e melhorar jornadas de atendimento;
- A importância da voz do cliente;
- E o papel da escuta ativa na construção de soluções e na evolução dos nossos processos.



Na CAIXA Consórcio, também contamos com um atendimento aberto para todos, por meio do site <https://www.caixaconsorcio.com.br/consorcio>, e atendimento exclusivo pela área do cliente.

Acesse a nossa área de atendimento ao público geral

Acesse a nossa área de atendimento acessível

Atendimento aberto para todos

Atendimento exclusivo na área do cliente

Relacionamento com o cliente e experiência aprimorada

Em 2024, fortalecemos o relacionamento com os nossos clientes por meio de soluções que promovem mais autonomia, acessibilidade e eficiência. Otimizamos o processo de oferta na área do cliente, viabilizando a confirmação da contemplação e a emissão do boleto de lance diretamente na plataforma digital. Essa funcionalidade amplia o autosserviço e reduz a dependência de atendimento intermediado, tornando a jornada mais fluida e ágil.

Com o objetivo de aprimorar ainda mais a experiência, disponibilizamos um número exclusivo para chamadas realizadas do exterior, permitindo que clientes que estejam fora do país possam entrar em contato com a CAIXA Consórcio de forma rápida e direta. Também estruturamos um time de suporte dedicado à Área do Cliente na central de atendimento, com atuação focada em facilitar o acesso inicial e oferecer

apoio nos casos de dúvidas ou dificuldades de navegação.

Além disso, passamos a oferecer a possibilidade de assinatura eletrônica via gov.br nos processos de transferência de cotas, agregando comodidade, segurança e autonomia ao relacionamento com o cliente.

Essas iniciativas reforçam nosso compromisso em colocar o cliente no centro da estratégia, promovendo uma experiência mais simples, digital e eficiente em todos os pontos de contato com a CAIXA Consórcio.





Ouvidoria - Reclamações 2024

GRI 417-3

Seguimos comprometidos em ouvir nossos clientes, entender suas necessidades e transformar feedbacks em melhorias reais. Esse movimento, que faz parte da nossa cultura de colocar o cliente no centro, trouxe resultados importantes em 2024.

Ao compararmos o segundo semestre de 2023 com o segundo semestre de 2024, observamos uma redução no percentual de reclamações em relação à nossa base de clientes, **que passou de 0,08% para 0,04%**. Esse dado reforça os avanços que temos conquistado na gestão da experiência do cliente e nas melhorias implantadas nos nossos processos. Mesmo com o aumento natural do volume absoluto de reclamações — reflexo do crescimento da nossa base de clientes — o percentual médio de reclamações sobre a carteira permaneceu estável, o que comprova a efetividade das ações adotadas.

Entre as iniciativas que contribuíram diretamente para esse resultado, destacamos as melhorias implementadas na jornada do autocompra, com foco em reforçar a segurança e proteger nossos clientes contra tentativas de fraude. Passamos a contar com uma trava para impedir a geração de propostas com um mesmo e-mail ou número de celular para mais de dois CPFs distintos, além da implementação de um crivo específico de fraude, que fortalece ainda mais os nossos controles.

Também desenvolvemos uma cartilha com orientações e dicas para ajudar nossos clientes a se protegerem de golpes, que foi amplamente divulgada em diferentes canais, como:

- E-mail marketing para todos os clientes ativos e prospects;
- Publicações nas redes sociais;
- Conteúdos no nosso blog;
- Materiais de comunicação no onboarding de novos clientes;
- Divulgação na Rede CAIXA.

Essas ações refletem nosso compromisso em garantir uma jornada mais segura, transparente e livre de riscos, além de reforçar nossa responsabilidade em oferecer uma experiência cada vez melhor, com processos mais eficientes, atendimento de qualidade e uma comunicação próxima, clara e orientada ao cliente.

Inovação,
Tecnologia e
Transformação
Digital



Melhoramos e Inovamos



GRI 3-3: Inovação e tecnologia



NOVO
APP

**TMO
REDUZIDO**
DESEMPENHO
RECORDE
DE 4,7 D.U.

**SOLUÇÃO
AGRO**
AVALIAÇÃO
PERSONALIZADA

**ATENDIMENTO
COM
ACESSIBILIDADE**
EM LIBRAS E
RECURSOS VISUAIS
NO WEBSITE





Inovação para transformar com propósito



Nos últimos anos, vivenciei mudanças significativas no mercado financeiro e de seguros, especialmente com a transformação digital. A automatização no setor financeiro, o uso de inteligência artificial em seguros e o avanço de tecnologias como APIs, cloud e dados transformaram a forma como trabalhamos. O que mais me motiva é saber que fazemos parte de uma empresa que incentiva esse tipo de movimento, dando espaço para sugerir, experimentar e construir juntos.

Danilo Guardieiro
Colaborador
CAIXA Consórcio



A inovação é parte do nosso compromisso com a melhoria contínua da experiência dos nossos clientes e com a construção de soluções que gerem valor no longo prazo. Em nossa jornada de transformação, entendemos que inovar significa avançar com consistência, responsabilidade e foco em resultados sustentáveis.

Em 2024, ampliamos de forma significativa nossos esforços em modernização tecnológica, integrando a inovação ao planejamento estratégico da companhia. Investimos em soluções que fortalecem a nossa autonomia operacional, promovem agilidade e melhoram a qualidade do atendimento em todos os pontos de contato com os clientes.

Até o final do ano, aplicamos **R\$ 7,5 milhões em tecnologia**, como parte do investimento total previsto de **R\$ 18,5 milhões entre 2024 e 2026**, com foco nas frentes comerciais, operacionais e de relacionamento.

R\$ 18,5 milhões

Em investimento em tecnologia (2024–2026)

R\$ 7,5 milhões

Já investidos até 2024

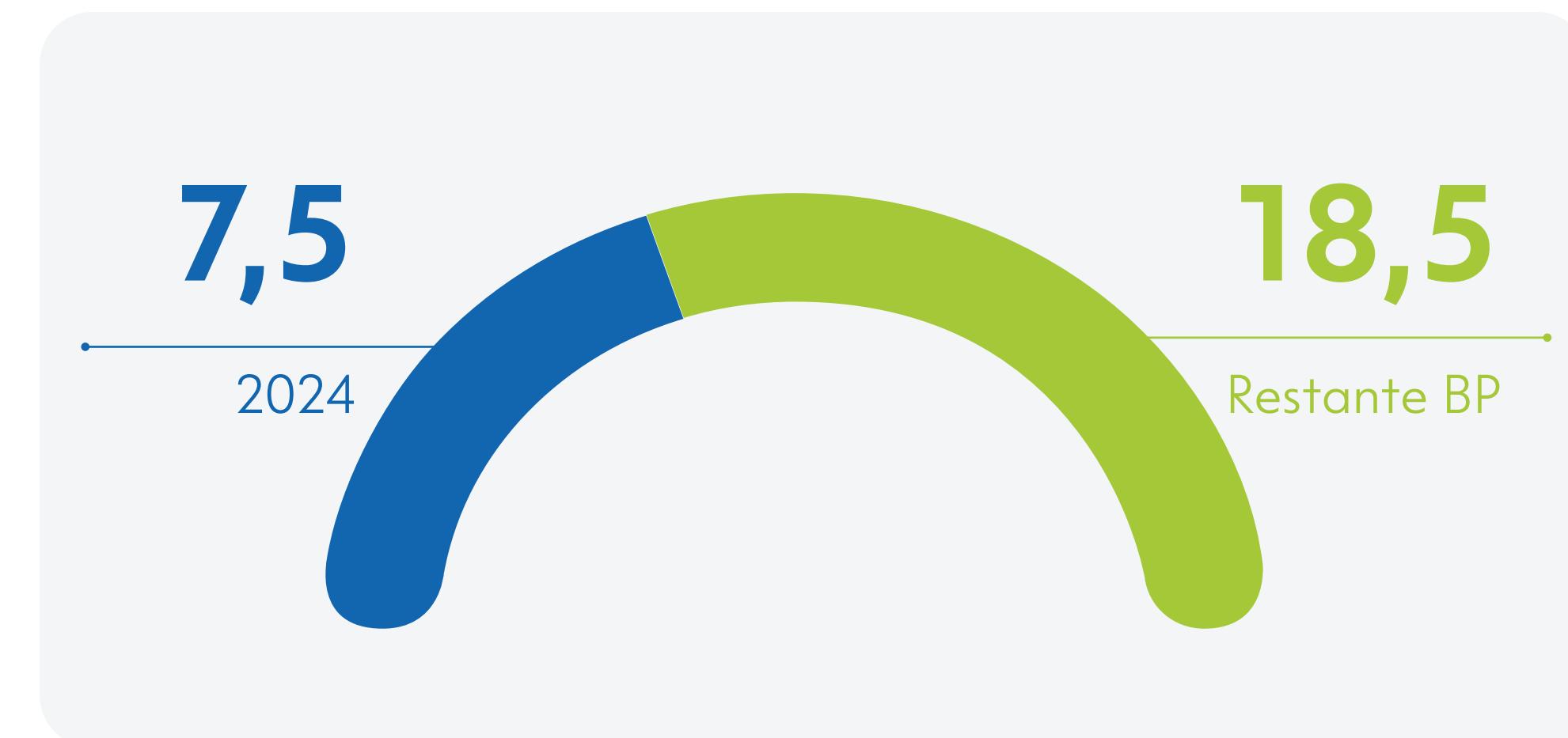
Entre os marcos do ano, destacamos o lançamento do nosso **aplicativo móvel**, que amplia a autonomia dos clientes no acesso a informações e serviços. Avançamos também em **acessibilidade digital**, com melhorias no atendimento para pessoas com deficiência visual, dificuldades de leitura ou concentração, por meio de parcerias com a **ICOM Libras** e a **Hand Talk**.

Demos início à aplicação de **Inteligência Artificial** para apoiar a análise de arquivos em processos internos. Aprovamos nossa **Política de Dados**, implementamos melhorias que contribuíram para a **redução do Tempo Médio Operacional (TMO)¹** e desenvolvemos **soluções específicas para o agronegócio**, com avanços nos critérios de avaliação e crédito para o setor.

Como parte dos esforços para fortalecer ainda mais a jornada do cliente, planejamos a modernização da nossa plataforma de **URA de atendimento**, com o objetivo de aprimorar a experiência, otimizar a navegação pelos canais de voz e oferecer um serviço mais intuitivo, eficiente e alinhado às expectativas do público.

Seguimos tratando a inovação como um valor compartilhado, que envolve todas as áreas da CAIXA Consórcio e contribui para a realização do nosso propósito. Nosso foco está em entregar soluções eficazes, com responsabilidade, acessibilidade e visão de futuro, para gerar impacto positivo no presente e construir, com nossos públicos, um amanhã mais sustentável.

EXECUTADO x BP ROADMAP (R\$ MILHÕES):



¹ O TMO (tempo médio operacional) é uma métrica utilizada para medir o tempo médio que um cliente espera ou leva para ter sua solicitação atendida, seja por telefone, e-mail, chat online ou outro canal de comunicação.

Cibersegurança e Privacidade de Dados

GRI 3-3: Cibersegurança e Privacidade e segurança de dados

GRI 418-1

Seguimos fortalecendo a transformação digital como um dos eixos centrais da nossa estratégia, com foco na melhoria da experiência do cliente, no aumento da eficiência operacional e na proteção das nossas informações. Em 2024, ampliamos os investimentos em tecnologia e consolidamos iniciativas voltadas à automação, digitalização de processos e adoção de soluções baseadas em inteligência artificial.

Entendemos que, à medida que digitalizamos nossos serviços, cresce também a responsabilidade pela segurança e pela integridade dos dados. Por isso, adotamos uma abordagem preventiva e contínua em cibersegurança, com auditorias regulares,

aprimoramento constante dos sistemas e parcerias técnicas que nos ajudam a antecipar riscos.

Entre as medidas adotadas, contamos com o apoio de profissionais especializados em testes de invasão ética, que simulam ataques cibernéticos para identificar vulnerabilidades e garantir que nossos sistemas estejam protegidos contra ameaças externas. Essas ações reforçam nossa resiliência e a continuidade segura dos nossos serviços.

Ainda em 2023, estruturamos o plano de implementação do programa de conscientização e internalização de boas práticas em segurança da informação. Em 2024, demos continuidade a essa frente, integrando a pauta à cultura organizacional de forma mais ampla e participativa.

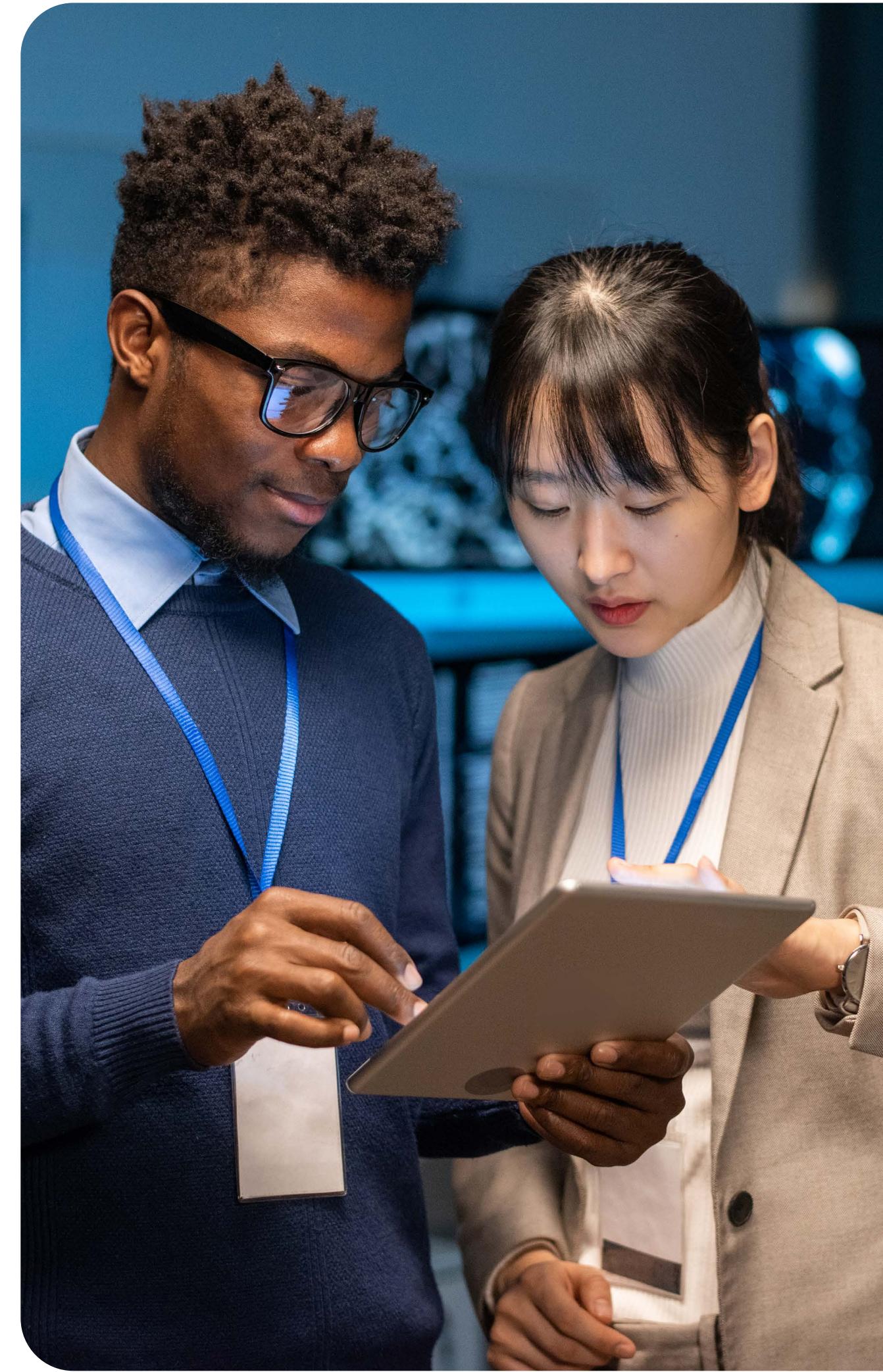
Durante o período reportado, não registramos incidentes significativos de cibersegurança nem recebemos reclamações relativas à perda de dados de clientes. Esses resultados são reflexo da consistência das nossas ações e do compromisso com a confiança

dos nossos públicos, que se torna ainda mais relevante diante da crescente digitalização dos serviços financeiros.

Seguiremos atentos às tendências e aos riscos emergentes, evoluindo continuamente nossos sistemas e práticas de segurança para garantir que cada avanço tecnológico esteja acompanhado de proteção, responsabilidade e transparência.

Nossa transformação digital inclui melhorarmos nossos processos e produtos por meio de automação, digitalização e uso de IA.

GRI 418-1





Proteção de dados

Seguimos comprometidos com a proteção dos dados pessoais dos nossos clientes e de todos os públicos com os quais nos relacionamos. Para reforçar esse compromisso, mantemos disponível em nosso site um Aviso de Privacidade, que apresenta de forma clara e acessível como as informações são coletadas, utilizadas, armazenadas e protegidas em nossas operações.

Nossa atuação está respaldada por uma Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece os princípios e diretrizes para o tratamento adequado das informações. Esse documento é revisado anualmente, ou sempre que necessário, com o objetivo de acompanhar a evolução da legislação, das tecnologias e da própria estratégia da CAIXA Consórcio.

Adotamos medidas estruturadas para garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e das melhores práticas de mercado. Nossa modelo de governança em

privacidade prevê mecanismos de controle, atualização constante e envolvimento direto das áreas responsáveis pela segurança das informações.

Para assegurar os direitos dos titulares, mantemos um Canal de Privacidade dedicado ao recebimento de solicitações, dúvidas e manifestações relacionadas ao uso de dados pessoais. Todas as demandas são acompanhadas pelo nosso Encarregado de Dados, que atua com autonomia e responsabilidade na condução dos atendimentos e na promoção da conformidade. Elaboramos relatórios técnicos, submetidos aos órgãos de governança da companhia, contribuindo para a tomada de decisões informadas e a melhoria contínua da gestão da privacidade.

Acreditamos que proteger dados é proteger pessoas. Por isso, tratamos a privacidade como um valor que fortalece a confiança, a integridade e a transparência da nossa atuação. Para garantir esse compromisso na prática, contamos com um conjunto robusto de mecanismos voltados à prevenção e mitigação de riscos relacionados à proteção de dados pessoais e à privacidade.

Entre eles, destacamos:

- Política de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade aprovada pelo Conselho de Administração;
- Ações de aculturamento sobre proteção de dados pessoais e privacidade destinadas aos colaboradores da CAIXA Consórcio;
- Aviso de Privacidade, disponível ao público em nosso site;
- Canal Privacidade, voltado ao recebimento de solicitações e manifestações de titulares;
- Encarregado de Dados oficialmente designado e divulgado;
- Atuação da equipe de Riscos, Controles Internos e Compliance, como segunda linha na gestão de temas relacionados à privacidade, proteção de dados e segurança da informação;
- Inventário de Dados Pessoais (RoPa), que mapeia os dados tratados pela companhia;
- Testes periódicos de **phishing***, realizados para fortalecer a cultura de atenção a riscos cibernéticos.

Ao longo de 2024, não registramos nenhum impacto adverso concreto relacionado à privacidade ou vazamento de dados. Esse resultado reflete a consistência da nossa atuação preventiva e o engajamento das áreas envolvidas na governança da informação.

Internamente, promovemos, anualmente, durante o Mês de Riscos e Compliance, uma semana dedicada ao tema da proteção de dados, com ações educativas. [GRI 2-25](#)

Ainda no contexto da cibersegurança, com foco em sensibilização e educação, desenvolvemos, em 2024, um plano interno de engajamento com uso de **gamificação**. A iniciativa foi conduzida pela área de Segurança da Informação por meio de uma plataforma interativa e dinâmica, promovendo práticas de segurança digital, comportamentos cibernéticos responsáveis e conteúdos alinhados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

* Phishing é um tipo de crime cibernético em que os criminosos tentam enganar as vítimas para que revelem informações confidenciais, como senhas e dados bancários.

Realizamos duas temporadas completas da ação de engajamento com uso de gamificação, com os seguintes resultados:

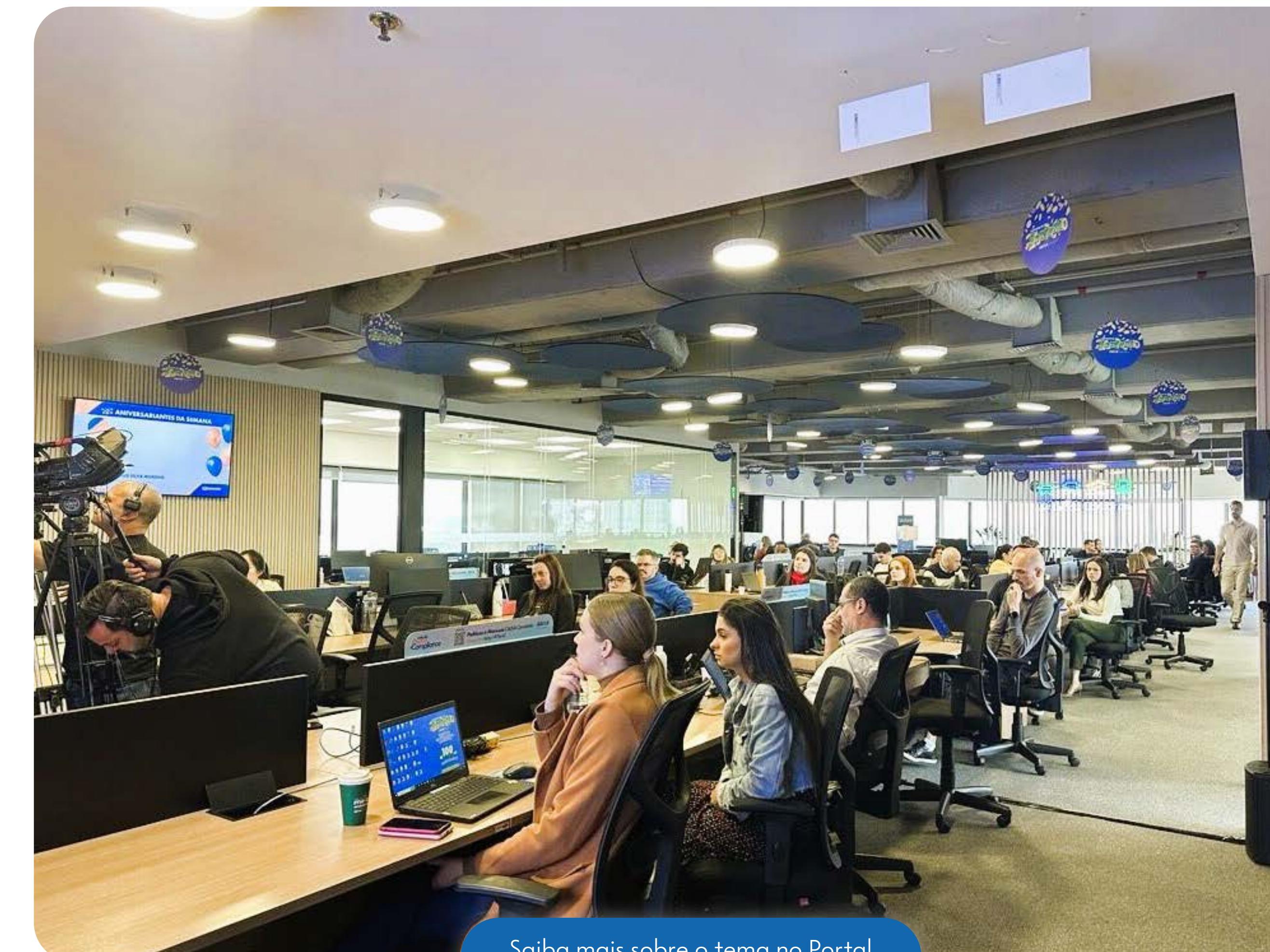


A estratégia de gamificação reforçou o protagonismo da equipe na construção de uma cultura voltada à proteção da informação, estimulando o aprendizado prático sobre riscos e prevenção ao crime cibernético.

Cerca de

200 usuários

tiveram acesso a conteúdos sobre cibersegurança, conformidades da LGPD e combate a crimes cibernéticos.



Saiba mais sobre o tema no Portal da Privacidade [Clique aqui](#)



Automação e Novas Ferramentas Digitais



GRI 3-3: Inovação e tecnologia

Tratamos a proteção de dados pessoais com seriedade e responsabilidade, reconhecendo sua relevância para fortalecer a confiança dos nossos clientes e demais públicos de relacionamento. Nosso compromisso com a privacidade se reflete em ações concretas e na transparência com que conduzimos o tema.

Disponibilizamos em nosso site um conteúdo informativo acessível, que apresenta de forma clara como os dados pessoais são coletados, tratados e protegidos. Essa iniciativa reforça nossa postura de respeito e proximidade com os titulares das informações, contribuindo para um relacionamento baseado na confiança e na segurança.

Internamente, seguimos uma Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade que orienta todas as áreas da companhia. Aprovada pelo Conselho de Administração, essa política foi construída com base na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e nas melhores práticas de mercado. Revisamos o documento anualmente, ou sempre que necessário, para garantir sua atualização frente às mudanças regulatórias e às estratégias corporativas em evolução.

Para assegurar que os direitos dos titulares sejam efetivamente respeitados, estruturamos um canal exclusivo de atendimento a solicitações relacionadas ao uso de dados pessoais. Todas as manifestações recebidas são acompanhadas pelo Encarregado de Dados, que atua de forma ativa na garantia da conformidade dos nossos processos. Quando necessário, elaboramos relatórios gerenciais e os apresentamos aos nossos órgãos de governança, promovendo o monitoramento contínuo e decisões informadas na gestão da privacidade.

Esse conjunto de medidas reafirma nosso compromisso com uma governança sólida e com a construção de uma cultura organizacional centrada no cuidado com as pessoas e no uso responsável da tecnologia.

Implantação de Speech Analytics

Como parte desse compromisso, implementamos uma ferramenta voltada ao monitoramento e à análise das interações de atendimento ao cliente. Essa solução nos permite identificar gargalos, oportunidades de otimização e ganhos de eficiência operacional, a partir de análises preditivas aplicadas a grandes volumes de dados. Essa iniciativa fortalece não apenas a qualidade do nosso atendimento, mas também a segurança no uso e no tratamento das informações, alinhando tecnologia e governança para uma experiência mais eficiente e protegida.



Lançamento do novo Aplicativo da CAIXA Consórcio



Em 2024, um dos nossos marcos de inovação, na CAIXA Consórcio, foi o lançamento do novo aplicativo mobile, desenvolvido para proporcionar uma experiência mais completa, prática e acessível aos nossos clientes. A ferramenta reúne funcionalidades que facilitam o acompanhamento da jornada de consórcio diretamente pelo celular, com acesso rápido às informações de contrato, andamento das compras, comunicação direta com a equipe de atendimento e suporte técnico.

Além disso, o aplicativo permite a consulta detalhada dos resultados das assembleias do grupo, a realização de lances e o monitoramento dos lances ofertados por outros participantes, promovendo mais transparência e autonomia para os consorciados.

Esse lançamento reflete nosso compromisso em evoluir continuamente a experiência do cliente, colocando suas necessidades no centro das decisões. Para isso, mantemos canais abertos para escuta ativa, mapeando sugestões de melhorias e incorporando evoluções constantes ao aplicativo. Assim, seguimos fortalecendo nosso relacionamento com os clientes e alinhando nossos canais digitais à estratégia de inovação da companhia.

Melhorias no Tempo Médio Operacional (TMO)

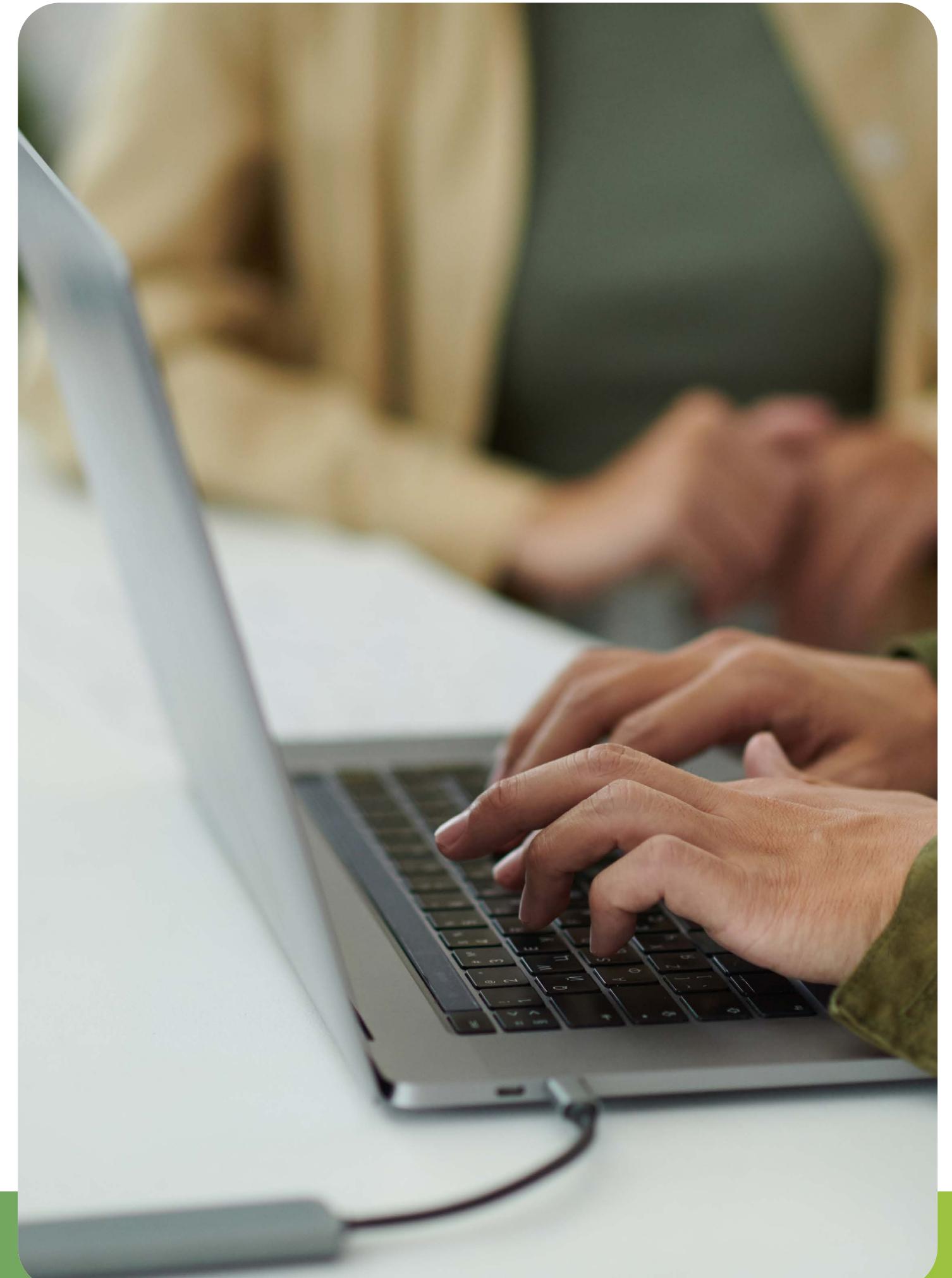


A entrega do bem representa um dos momentos mais importantes para o consorciado — é quando ele utiliza sua carta de crédito contemplada para transformar em realidade o objetivo que o motivou a ingressar no consórcio. Reconhecendo a relevância dessa etapa, em 2024, nós direcionamos esforços estratégicos para aperfeiçoar a experiência do cliente, priorizando a otimização de processos e a redução do Tempo Médio Operacional (TMO).

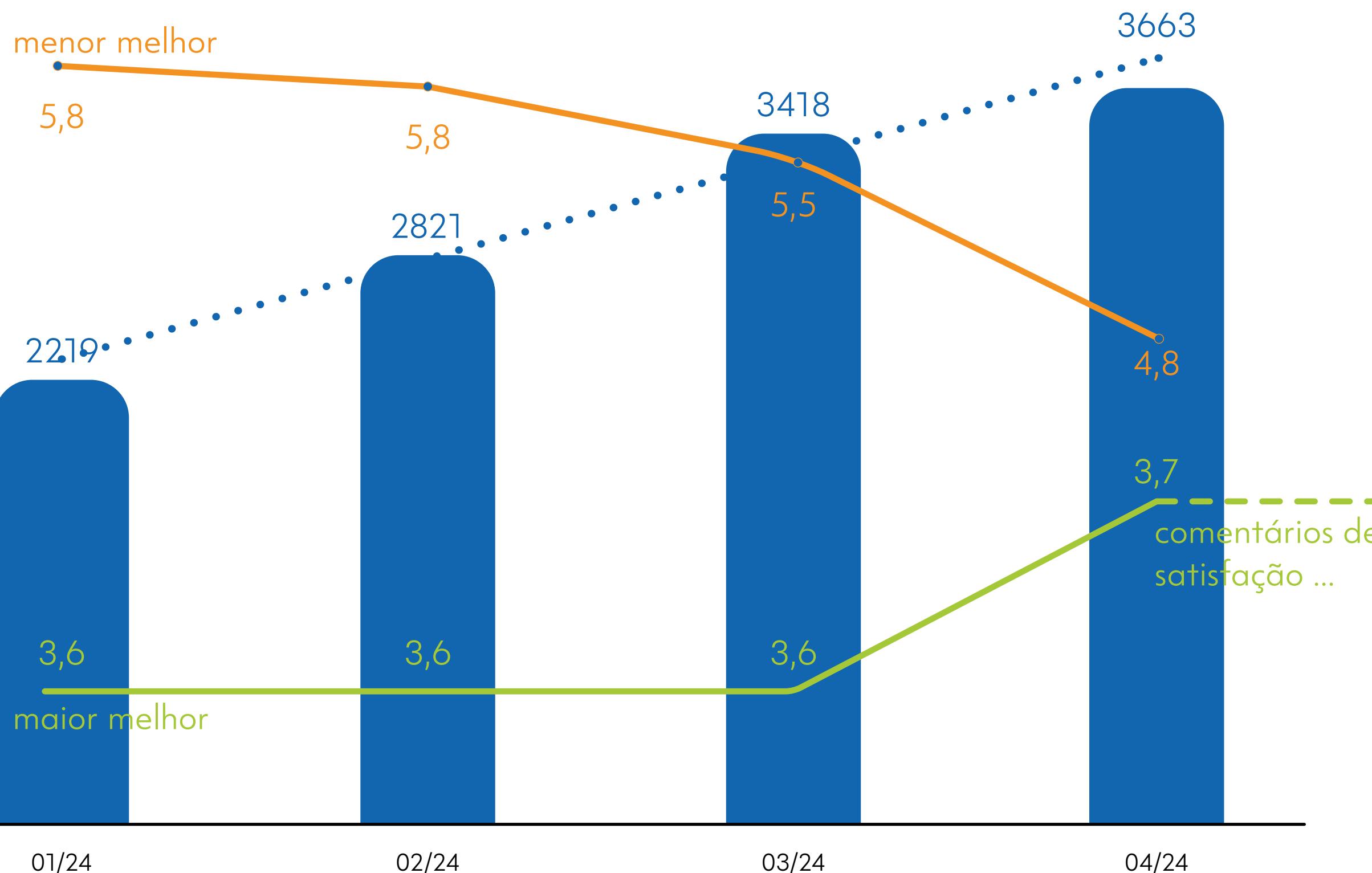
Esse compromisso com a excelência nos conduziu, neste ano, ao melhor desempenho histórico em satisfação dos consorciados, resultado de um plano de ação robusto e bem estruturado, que contemplou iniciativas como:

- Readequação da capacidade operacional, promovendo mais agilidade e eficiência no atendimento;
- Monitoramento contínuo da força de trabalho, possibilitando uma alocação mais eficiente das equipes de acordo com as demandas operacionais;
- Aprimoramento da comunicação com os clientes, por meio do uso estratégico dos recursos do CRM, promovendo interações mais assertivas e eficientes;
- Endereçamento das causas-raiz nos fluxos com maior TMO, por meio de ações corretivas e melhorias estruturais, garantindo maior fluidez aos processos.

Essas iniciativas refletem nosso compromisso permanente em oferecer uma jornada mais eficiente, ágil e satisfatória para os nossos consorciados, fortalecendo a cultura da melhoria contínua e da entrega de valor real aos clientes, pilares que sustentam nossa atuação.



Resultados TMO 2024



Número de bens entregues



CES – Customer Effort Satisfaction – de 1 a 5



TMO (em dias úteis) por trimestre

Redução de

20%

na quantidade de
reclamações no órgão
regulador em comparação
a **2023**.



Atendimento excepcional, facilidade no processo, a **CAIXA** Consórcio está de parabéns!

Elaine, Capitólio - MG



Todas as etapas foram rápidas e precisas. Recomendo o consórcio **CAIXA** para todos.

Maria, Belo Horizonte – MG



Superou minhas expectativas. **Agilidade** muito boa. Atendimento telefônico humano, acessíveis e isso passa confiabilidade. Senti que estavam me ajudando no processo.

Raul, Jaú - SP

Futuro Sustentável: Inovação em Nossos Processos



Como parte da nossa agenda de transformação digital e do fortalecimento dos critérios Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), avançamos, em 2024, na modernização do processo de análise de crédito para o segmento agro.

Essa iniciativa não só promove eficiência operacional, mas também nos permite mitigar riscos e avaliar oportunidades associadas a fatores ambientais, sociais e de governança, garantindo a sustentabilidade e a longevidade dos negócios.

Por meio da adoção de tecnologias analíticas e soluções automatizadas, nossa análise passou a considerar mais de 140 variáveis específicas do setor agropecuário. Entre elas destacam-se:

Score de crédito e capacidade de pagamento

Índices de endividamento setorial

Indicadores de riscos climáticos e ambientais

Informações de registro e conformidade fiscal

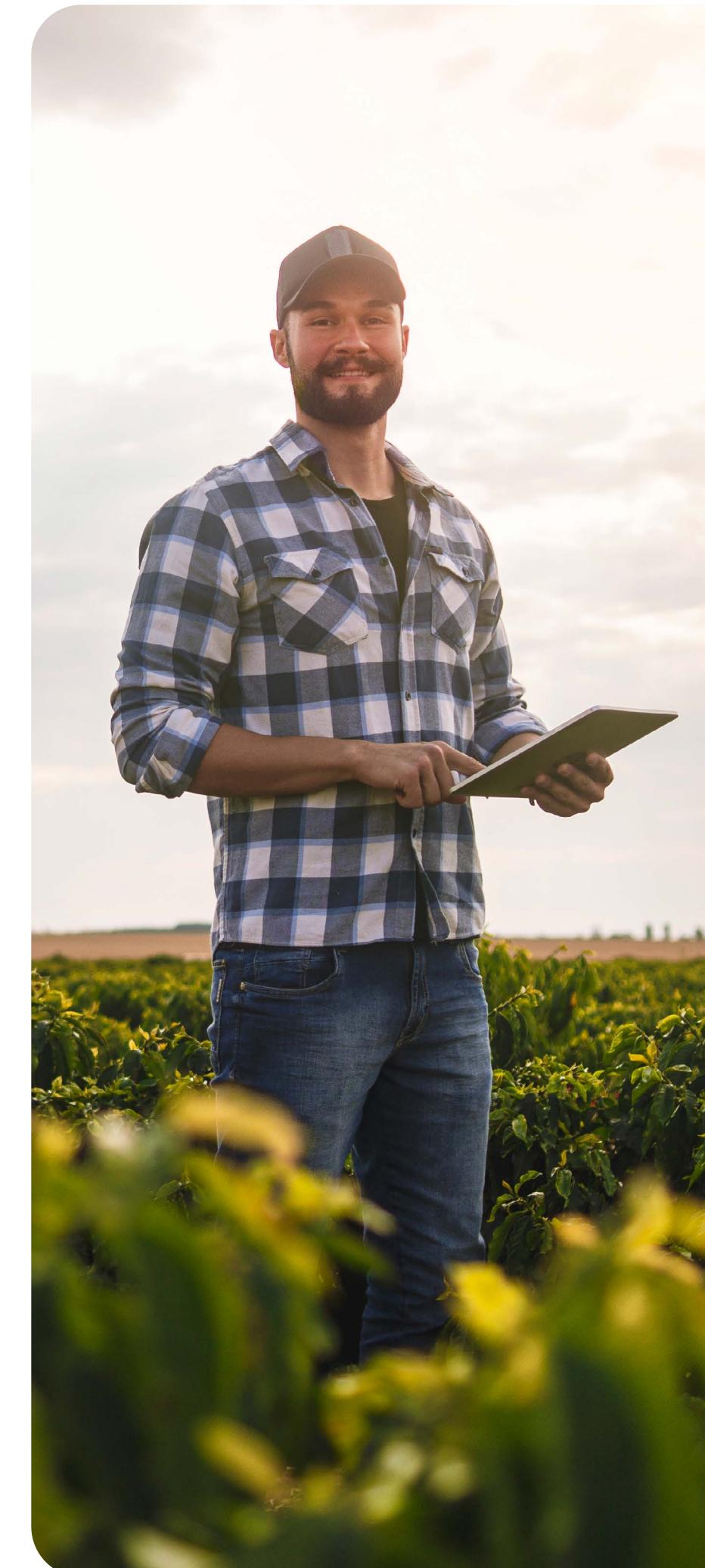
Perfil produtivo e localização geográfica

Essas informações são integradas e processadas continuamente, gerando uma análise mais ágil, precisa e personalizada. Isso se traduz na redução do tempo de resposta e no aumento da assertividade na concessão de crédito, beneficiando diretamente nossos clientes e parceiros do setor agro.

Além da eficiência operacional, essa iniciativa reforça a dimensão ambiental e de governança, ao permitir:

- Identificação preventiva de riscos socioambientais vinculados a práticas irregulares na cadeia produtiva;
- Evitar financiamentos com potencial de impacto negativo ao meio ambiente;
- Estímulo ao crédito sustentável, com critérios que valorizam práticas de produção responsáveis.

Nossa atuação no segmento agro, com um viés tecnológico, ético e responsável, reforça o compromisso da CAIXA Consórcio com a condução ética dos negócios, a inclusão de públicos estratégicos e a promoção do desenvolvimento sustentável nas regiões rurais do Brasil.



Acessibilidade a serviços financeiros



Vejo diariamente atendimentos nos quais ouvir com paciência e respeitar o tempo de cada cliente fazem toda a diferença. Também me orgulho das iniciativas voltadas para pessoas com deficiência, como o atendimento em Libras e os recursos acessíveis disponíveis no site.

Daiane Santos
Colaboradora
CAIXA Consórcio



9

INDÚSTRIA, INovação



17

PARCERIAS E INFRAESTRUTURA

Reforçando nosso compromisso com a inclusão e o acesso universal aos serviços financeiros, em 2024 avançamos de forma significativa na promoção da acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, cognitiva e com dificuldades de comunicação.

Firmamos parcerias estratégicas com a ICOM Libras e a Hand Talk, ampliando nosso atendimento a públicos com deficiência. A partir da parceria com a ICOM Libras, passamos a oferecer tradução simultânea em Libras via videochamada, tanto no momento da venda quanto no pós-venda. Já a parceria com a Hand Talk trouxe para nosso site um avatar 3D, que realiza a tradução automática de conteúdo para Libras, além de um ícone de acessibilidade, que facilita a navegação de pessoas com dificuldades de leitura, visão ou concentração.

Para assegurar a efetividade desse avanço, nossos times terceirizados (BPOs) foram capacitados nesse atendimento diferenciado, e os novos recursos passaram

a estar disponíveis a partir da segunda metade de 2024, acessíveis tanto por computador quanto por celular. Como parte desse movimento, promovemos também workshops de sensibilização em Libras para nossos colaboradores, reforçando uma cultura de comunicação empática, acessível e livre de barreiras.

Durante o ano, registramos 93 atendimentos realizados por meio do canal acessível, disponível na seção Atendimento Acessível do nosso site. O serviço pode ser acessado diretamente pelo link:

Atendimento Acessível [Clique aqui](#)

É importante destacar que tanto o SAC Libras quanto os recursos assistivos do site funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana, garantindo acesso contínuo aos nossos clientes.



Nosso compromisso com a inclusão segue em evolução. Para 2025, está previsto o lançamento de um curso de capacitação em Libras voltado para nossos colaboradores, promovendo não apenas o desenvolvimento de habilidades, mas também fortalecendo nosso programa de voluntariado interno, no qual alguns participantes poderão atuar como agentes de inclusão, reforçando a cultura de empatia, diversidade e responsabilidade social.

Além das iniciativas internas, também estivemos presentes em espaços relevantes de diálogo sobre acessibilidade. Participamos, em 2024, do Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente (CONAREC), onde nossa gerente de Atendimento e Relacionamento integrou o painel "Estratégias de Acessibilidade Para Atender às Necessidades do Cliente PCD", a convite da ICOM. O debate reuniu especialistas da CAIXA Consórcio e de outras organizações, ampliando reflexões sobre desafios e soluções para tornar os canais de atendimento cada vez mais acessíveis.





Embora façamos parte do conglomerado CAIXA, não somos responsáveis pelas iniciativas relacionadas à acessibilidade de instalações físicas, como agências bancárias e caixas eletrônicos. Essa gestão cabe à CAIXA Econômica Federal, nossa instituição controladora.



Projetos atuam no acesso de pessoas com deficiência auditiva e cognitiva aos serviços financeiros.

Compromisso Ambiental e Iniciativas Sustentáveis





Compromisso Ambiental



GRI 3-3: Mudanças Climáticas

A atuação ambiental da CAIXA Consórcio está alinhada à nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), vigente desde 2022. Mais do que um instrumento de conformidade regulatória — em consonância com a Resolução CMN nº 4.945/2021 —, a PRSAC estabelece diretrizes que orientam a identificação, gestão e mitigação de riscos e oportunidades socioambientais, reforçando a responsabilidade corporativa na condução dos negócios.

Com base nesse direcionamento estratégico, mesmo sendo uma organização de serviços com baixo impacto ambiental direto, temos avançado na implementação de iniciativas voltadas à eficiência energética, mobilização de colaboradores, redução de emissões e incentivo ao consumo responsável. A seguir, apresentamos os destaques dessas ações em 2024.

Redução de impactos ambientais

Buscamos promover, dentro da natureza dos nossos serviços, uma atuação ambientalmente responsável. Em nossas unidades, adotamos medidas para o uso racional de recursos, como a priorização de tecnologias sustentáveis (lâmpadas LED, equipamentos com selo Procel A) e a escolha de sedes em edifícios abastecidos com energia de fontes renováveis, contribuindo com a eficiência energética e a mitigação de impactos indiretos.

Também mantemos ações de engajamento voltadas aos colaboradores. Em 2024, reforçamos campanhas internas de coleta seletiva, ampliando significativamente a arrecadação de materiais recicláveis:

30 kg

de tampinhas arrecadadas (+150%)

**4,5 kg**

de lacres arrecadados (+50%)

**100%**

do material destinado a ações sociais



Os itens foram doados às iniciativas Ecopatas e Heróis dos Lacos, demonstrando o potencial de ações simples em gerar impacto socioambiental positivo.

Também participamos, em conjunto com nossa acionista CNP Assurances, do evento **World Cleanup Day 2024**, mobilização global pela coleta e reciclagem de resíduos. A ação ocorreu na Represa de Guarapiranga (SP), com participação de colaboradores e convidados:

1.056 kg

de resíduos coletados
na Represa de Guarapiranga

2024

Participação ativa no *World CleanUp Day 2024*



Compromisso com o Cerrado: uma semente para o futuro

Em 2024, a CAIXA Consórcio reafirmou seu compromisso com a sustentabilidade ao promover, pelo segundo ano consecutivo, a ação do Mês do Meio Ambiente. A iniciativa estabeleceu um propósito claro: para cada cota comercializada de Consórcio de Veículos Leves e Pesados, uma árvore seria plantada no bioma Cerrado — reconhecido por sua importância ecológica e pelo papel vital na proteção das nascentes brasileiras.

Como resultado, 5.110 novas árvores foram plantadas no Parque Riacho Fundo, no Distrito Federal, em continuidade ao projeto iniciado em 2023, no mesmo local. Somando os dois anos de atuação, já foram **9.158 árvores plantadas**, em uma jornada que simboliza o cuidado com as futuras gerações e com os recursos naturais do país.

Para a realização dessa campanha de meio ambiente da CAIXA Consórcio, tivemos como parceria os voluntários da acionista CNP Seguros Holding Brasil, em Brasília, que representaram mais do que números: um passo concreto na restauração ambiental de uma das regiões mais estratégicas do território nacional. Nossa compromisso é seguir cultivando esse impacto positivo e ampliando iniciativas que contribuam para a regeneração do Cerrado e a preservação do meio ambiente como um todo.



Plantio no Cerrado brasileiro [acesse](#)



Ação de limpeza na represa de Guarapiranga



No dia 19 de setembro, participamos do **World Cleanup Day**, uma das maiores ações de limpeza ambiental do mundo, por meio do nosso programa de voluntariado TransformAÇÃO. Foi um dia inteiro dedicado a gerar impacto positivo, unindo responsabilidade ambiental, engajamento social e cuidado com o espaço urbano.

A ação aconteceu na Represa de Guarapiranga, um dos principais mananciais de água do estado de São Paulo, responsável por abastecer quase 5 milhões de pessoas diariamente. Mais do que uma atividade de limpeza, esse momento foi também uma oportunidade de entender o papel fundamental que a represa tem na qualidade de vida da cidade e na preservação dos recursos hídricos.

Nossa participação contou com 17 colaboradores, somando um total de 136 horas de voluntariado dedicadas à causa ambiental. Além da coleta de resíduos, a atividade trouxe reflexões importantes sobre a necessidade do descarte correto de resíduos e sobre como nossas escolhas impactam diretamente a natureza e o abastecimento de água.

Dois afluentes da represa foram foco da ação, ampliando a percepção dos participantes sobre a relação entre o consumo de água e o cuidado com os ecossistemas. A educação ambiental foi um dos pontos centrais desse movimento, reforçando como pequenas atitudes fazem a diferença na preservação dos espaços naturais e na construção de um futuro mais sustentável.

Organizada por uma de nossas acionistas, a CNP Assurances, em parceria com as subsidiárias CAIXA Consórcio e CAIXA Vida e Previdência, essa iniciativa deixou um legado que ultrapassa o dia da ação, reforçando nosso compromisso permanente de olhar para o meio ambiente como parte essencial do nosso papel na construção de uma sociedade mais sustentável.





Mudanças Climáticas e Ecoeficiência



GRI 3-3: Mudanças Climáticas

Soluções que impulsionam a sustentabilidade

Expandimos a integração de atributos sustentáveis ao nosso portfólio de consórcios, incentivando escolhas conscientes e alinhadas a uma economia de baixo carbono. Entre as soluções ofertadas, destacam-se os consórcios para aquisição de veículos ecoeficientes, como elétricos e híbridos.

Essas soluções representam não apenas alternativas de aquisição, mas também um avanço na oferta de produtos com impacto positivo para o meio ambiente, alinhando inovação e responsabilidade socioambiental à estratégia de negócios.



Em 2024, foram adquiridos

231
veículos elétricos
e híbridos

por meio dos nossos grupos de consórcio.

Impacto Ambiental

Embora os impactos diretos da nossa operação sobre as mudanças climáticas sejam menos expressivos, em razão da natureza dos nossos serviços, adotamos uma postura engajada e responsável, reconhecendo a urgência do tema e a importância de incorporar práticas sustentáveis. Nossa abordagem estratégica visa não apenas minimizar emissões, mas também aprimorar nossa governança ambiental e fomentar uma cultura corporativa comprometida com a responsabilidade climática.

Em 2024, conduzimos nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), com ano-base 2023, abrangendo os escopos 1, 2 e 3, conforme a metodologia do GHG Protocol. Esse marco representou um avanço na identificação das emissões diretas e indiretas da companhia, estabelecendo as bases para um modelo de gestão climática mais estratégico e eficiente.

No ciclo 2025, com ano-base 2024, realizamos a segunda edição do inventário, desta vez abrangendo os escopos 2 e 3. Realizamos uma pesquisa com os colaboradores para mapear seus deslocamentos entre casa e trabalho, ampliando a base de dados do escopo 3 e aprimorando a precisão da nossa análise de emissões.

Outro passo importante foi a inclusão da nova filial em Barueri na contabilização de emissões, ampliando ainda mais nossa cobertura e garantindo maior precisão nos dados reportados. Essa evolução reforça nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua de nossos processos ambientais, demonstrando nossa dedicação em gerar valor sustentável para clientes, parceiros e a sociedade.

Nossas emissões totais neste ano somaram 293,58 toneladas de CO₂ equivalente, sendo 6,17 toneladas no escopo 2 e 287,41 toneladas no escopo 3. Esses dados nos ajudam a identificar com mais precisão os pontos de maior impacto e a estabelecer prioridades para iniciativas de mitigação. Ainda que tenhamos zerado as emissões de escopo 1, o volume total de emissões aumentou cerca de 44% em relação ao ano anterior.

Seguiremos fortalecendo nossas práticas, investindo em iniciativas voltadas à eficiência energética, à redução da pegada de carbono e à implementação de soluções inovadoras, sempre alinhados às melhores práticas globais de sustentabilidade.



Escopo 1: emissões diretas das operações, como frota própria e combustíveis.



Escopo 2: emissões indiretas da energia adquirida (eletricidade, calor, vapor).



Escopo 3: demais emissões indiretas, como viagens, transporte e cadeia de suprimentos.

Para o próximo ano, está em análise a compensação de todas as emissões mapeadas a partir do inventário do ciclo 2025, fortalecendo a integração da gestão climática à nossa estratégia ASG. Seguiremos evoluindo nesse processo com responsabilidade, transparência e foco em soluções de longo prazo.

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3

Escopo 1: [GRI 305-1](#)

Categoria	Emissões de CO ₂ e (toneladas equivalentes) 2023	Emissões de CO ₂ e (toneladas equivalentes) 2024
Combustão móvel	7,441	0
Total	7,441	0

Escopo 2: [GRI 305-2](#)

Categoria	Emissões de CO ₂ e (toneladas equivalentes) 2023	Emissões de CO ₂ e (toneladas equivalentes) 2024
Eletricidade	2,49	6,17

Escopo 3: [GRI 305-3](#)

Categoria	Emissões de CO ₂ e (toneladas equivalentes) 2023	Emissões de CO ₂ e (toneladas equivalentes) 2024
Emissões referentes ao deslocamento casa-trabalho	60,94	209,28
Resíduos gerados nas operações	0,67	-
Viagens a negócios	132,23	78,13
Total	193,84	287,41

Intensidade de emissões de GEE, Escopos 1 e 2 ^{10, 11} [GRI 305-4](#)

Categoria	Toneladas de CO ₂ e por milhão de reais de faturamento. (toneladas equivalentes) 2023	Toneladas de CO ₂ e por milhão de reais de faturamento. (toneladas equivalentes) 2024
Escopo 1	0,011	0
Escopo 2	0,003	0,007
Escopo 3	0,300	0,329



Energia

A gestão do consumo energético é parte relevante da nossa estratégia ambiental, especialmente por sua conexão direta com a eficiência operacional e com a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Em 2024, todas as unidades da CAIXA Consórcio estiveram localizadas em condomínios que utilizam exclusivamente energia proveniente de fontes renováveis, refletindo nosso alinhamento com a transição para uma economia de baixo carbono.

A escolha por sedes operacionais que priorizam o uso de energia limpa e adotam práticas que evitam desperdícios reforça o compromisso com uma matriz energética mais sustentável.

Esse cenário evidencia nossa capacidade de alinhar decisões operacionais à agenda ambiental, priorizando estruturas e fornecedores comprometidos com soluções energéticas limpas. Seguiremos atentos às oportunidades de fortalecimento desse desempenho, contribuindo com a mitigação dos impactos ambientais e o avanço da nossa estratégia climática.



Compromisso com a Sociedade



Estamos trilhando um caminho robusto na área de responsabilidade social, implementando diversas iniciativas focadas em seus colaboradores e em projetos que beneficiam a comunidade. Em 2024, nosso compromisso em ser um agente de transformação social se fortalece, com a ampliação de atividades voltadas para a inclusão social.

Outro ponto significativo nesse processo é a promoção do engajamento com as partes interessadas, que abrange aliados comerciais, consumidores, clientes, colaboradores, organizações da sociedade civil, acionistas, fornecedores e associações. Esse compromisso é mantido por meio de uma comunicação clara, uso de canais variados, recebimento ativo de feedback, participação nas decisões, responsabilidade social corporativa e capacitação contínua.

Os objetivos que orientam esse fortalecimento de laços incluem a identificação de impactos reais e potenciais, o estabelecimento de estratégias para prevenir e reduzir efeitos negativos, o cultivo de relações duradouras, a melhoria na tomada de decisões e na gestão de riscos, além da promoção da sustentabilidade e da inovação. GRI 2-29

Parceiros de negócios,
Organizações da sociedade
Civil e associações estão
entre os nossos stakeholders
engajados.





Transformar pessoas, ambientes e futuros



Acreditamos que toda transformação começa de dentro. E é com esse propósito que nasceu o **Programa TransformAÇÃO: Voluntariado, Diversidade e Inclusão da CAIXA Consórcio** — uma iniciativa construída com afeto, responsabilidade social e o desejo genuíno de fazer a diferença. O **TransformAÇÃO** é um convite para que cada colaborador seja um agente ativo de mudanças positivas, tanto na comunidade quanto no ambiente de trabalho. Por meio de ações coletivas e conscientes, fortalecemos valores essenciais como empatia, respeito e colaboração.

Nossas iniciativas são pensadas para enriquecer as relações humanas, incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional e ampliar nossa consciência sobre o impacto que podemos gerar juntos. Cada atividade carrega um pouco da nossa cultura SER CAIXA Consórcio e reflete nosso compromisso com práticas sustentáveis e inclusivas.

Guiados pela abordagem ASG (Ambiental, Social e Governança) e orientados pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável — ODS 3, 4, 5, 8 e 13 — seguimos fortalecendo o nosso papel social com ações que tocam vidas e transformam realidades. Porque, para a CAIXA Consórcio, responsabilidade social é construída no dia a dia, com atitudes que inspiram e espalham propósito.



Saúde e bem-estar;



Educação de qualidade;



Igualdade de gênero;



Trabalho decente e crescimento econômico;



Ação contra a mudança global do clima.

Total de voluntários: 103

Horas de voluntariado: 381,5

Nossas Iniciativas



GRI 2-29; GRI 413-1;
GRI 3-3 Investimento Social

Na CAIXA Consórcio, estamos fortalecendo, ano após ano, nossa atuação socialmente responsável por meio de campanhas e ações que geram impacto positivo entre colaboradores e na sociedade em geral. Em linha com os compromissos ASG da organização, essas iniciativas buscam ampliar a consciência sobre temas relevantes, promover o bem-estar coletivo e reforçar valores como diversidade, cidadania, saúde e integridade — aspectos essenciais no contexto de uma administradora de consórcios que deseja gerar valor além dos resultados financeiros.

Em 2023 e 2024, conduzimos campanhas que integraram temas internos e externos, reforçando nosso compromisso com a cultura organizacional e com pautas sociais de relevância nacional. As ações abordaram desde o cuidado com a saúde física e mental dos colaboradores até temas como diversidade, inclusão e apoio a comunida-

des em situação de vulnerabilidade. Todas essas iniciativas foram desenvolvidas com intencionalidade e propósito, em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), contribuindo para a promoção de ambientes mais justos, saudáveis e inclusivos.

A seguir, destacamos as principais ações desenvolvidas nesses dois anos:



Campanha Janeiro Branco (Saúde Mental)



Promovida em ambos os anos, a campanha teve como foco a saúde mental, estimulando a reflexão sobre autocuidado, bem-estar emocional e empatia no ambiente de trabalho. Em 2023, impactou 102 colaboradores. Em 2024, esse número aumentou para 146 pessoas, incluindo 134 colaboradores e 12 estagiários, por meio de materiais informativos, dinâmicas de equipe e comunicação interna.



Campanha de Doação de Sangue



A ação incentivou a solidariedade por meio de campanhas em parceria com hemocentros. Em 2024, contou com a participação voluntária de 21 colaboradores, resultando na coleta de 17 bolsas de sangue. Em 2023, a campanha também foi realizada como parte do programa de voluntariado, promovendo o engajamento com causas de interesse coletivo.



Campanhas de Inclusão e Diversidade Orgulho LGBTQIAPN+



Em datas como o Dia do Orgulho LGBTQIAPN+ e o Dia da Consciência Negra, a CAIXA Consórcio promoveu ações de valorização da diversidade. Em 2023, as iniciativas impactaram 109 colaboradores. Em junho de 2024, a campanha LGBTQIAPN+ registrou 168 pessoas alcançadas (154 colaboradores e 14 estagiários), com mensagens institucionais e materiais educativos que reforçaram o respeito às diferenças.



Campanha Mês do Meio Ambiente



Em junho de 2023 e 2024, promovemos ações ambientais, como o plantio de mudas em parceria com o Instituto Arvoredo. Embora o número de pessoas impactadas não tenha sido contabilizado diretamente, a ação institucional teve ampla divulgação e contribuiu significativamente para o fortalecimento do engajamento com práticas sustentáveis de forma acessível. Em 2024, foram plantadas 5.110 mudas de árvores nativas no Cerrado brasileiro. Com isso, o total de árvores plantadas no Parque do Riacho Fundo, no Distrito Federal, chegou a 9.158 mudas nos dois anos de realização da iniciativa.



Campanha 2º Ano do Mês de Riscos e Compliance



Realizada em agosto de 2024, a campanha reforçou a cultura de integridade e o entendimento sobre a gestão de riscos. As ações alcançaram 171 colaboradores, com foco na responsabilidade individual e coletiva no cumprimento de normas e diretrizes internas. Em 2023, a mesma campanha envolveu 127 participantes, demonstrando evolução no alcance.



Apoio ao Instituto Ronald McDonald – McDia Feliz



Como parte do programa de voluntariado, a CAIXA Consórcio participou do McDia Feliz, distribuindo 500 vouchers entre colaboradores e seus familiares — dois por colaborador e um adicional para cada filho. A ação foi realizada de forma recorrente tanto em 2023 quanto em 2024, mantendo o volume de distribuição.



Campanha Setembro Amarelo (Prevenção ao Suicídio)



Com foco na valorização da vida, a campanha abriu espaço para o diálogo sobre saúde emocional. Em 2023, alcançou 133 colaboradores. Em 2024, esse número subiu para 183 pessoas (163 colaboradores e 20 estagiários), com ações de comunicação interna que destacaram a importância do cuidado emocional.



Campanha Setembro Azul (Apoio à comunidade Surda)



A campanha do Setembro Azul trouxe visibilidade para a inclusão e o respeito à comunidade surda. Em 2024, as ações internas reforçaram a valorização da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e a importância de ambientes acessíveis. A comunicação destacou o papel da empatia e da acessibilidade na construção de uma cultura organizacional mais inclusiva e alinhada aos princípios da equidade.

Setembro Azul:

O mês enfatiza a importância da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e a criação de ambientes acessíveis para garantir inclusão e igualdade.

Temos como objetivo conscientizar e destacar a necessidade de respeitar e garantir os direitos da comunidade surda, promovendo a diversidade e a inclusão em todos os aspectos da vida social e profissional.

#SomosCAIXAConsórcio

#SetembroAmarelo

#SetembroAzul

Campanha Outubro Rosa



Reforçamos o compromisso com a saúde preventiva das mulheres por meio da campanha Outubro Rosa, promovendo conscientização sobre o câncer de mama e a importância do diagnóstico precoce. Em 2024, a ação alcançou 184 pessoas, sendo 165 colaboradores e 19 estagiários — um crescimento em relação a 2023, quando impactamos 147 pessoas.



Campanha Novembro Azul



Por meio da campanha Novembro Azul, incentivamos o cuidado com a saúde masculina e o diagnóstico precoce do câncer de próstata. A iniciativa de 2024 impactou 184 pessoas, sendo 166 colaboradores e 18 estagiários, superando o alcance de 2023, quando foram envolvidas 150 pessoas.



Campanha de Incentivo à Aquisição de Veículos Ecoeficientes



A campanha promoveu a isenção da taxa de adesão para consórcios de veículos elétricos e híbridos. Em 2024, 231 veículos foram contemplados, estimulando uma mobilidade mais limpa e contribuindo com a redução de emissões. A iniciativa reforça uma frente iniciada em 2023 e consolida o alinhamento da empresa à economia de baixo carbono.



Voluntariado e engajamento

Ao longo de 2024, realizamos eventos que reforçam nosso compromisso com o bem-estar dos colaboradores, a promoção da saúde, a valorização da diversidade e a preservação ambiental.

Mais do que encontros pontuais, essas ações representaram oportunidades de aprendizado, troca e mobilização em torno de causas alinhadas à estratégia ASG da companhia. Cada evento foi planejado para gerar impacto positivo e fortalecer os vínculos entre pessoas, propósito e responsabilidade social — valores essenciais que orientam uma administradora de consórcios em sua jornada de crescimento responsável e sustentável.

A seguir, destacamos os principais eventos realizados, com seus objetivos, públicos impactados e conexão direta com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Ação Dia das Mulheres



Em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, foi promovida uma ação especial voltada ao reconhecimento e valorização das colaboradoras da empresa. Com estimativa de 50 participantes, o evento contribuiu para a promoção de um ambiente mais equitativo e respeitoso, reforçando o compromisso com a igualdade de gênero no cotidiano organizacional.



SOLIDARIZA



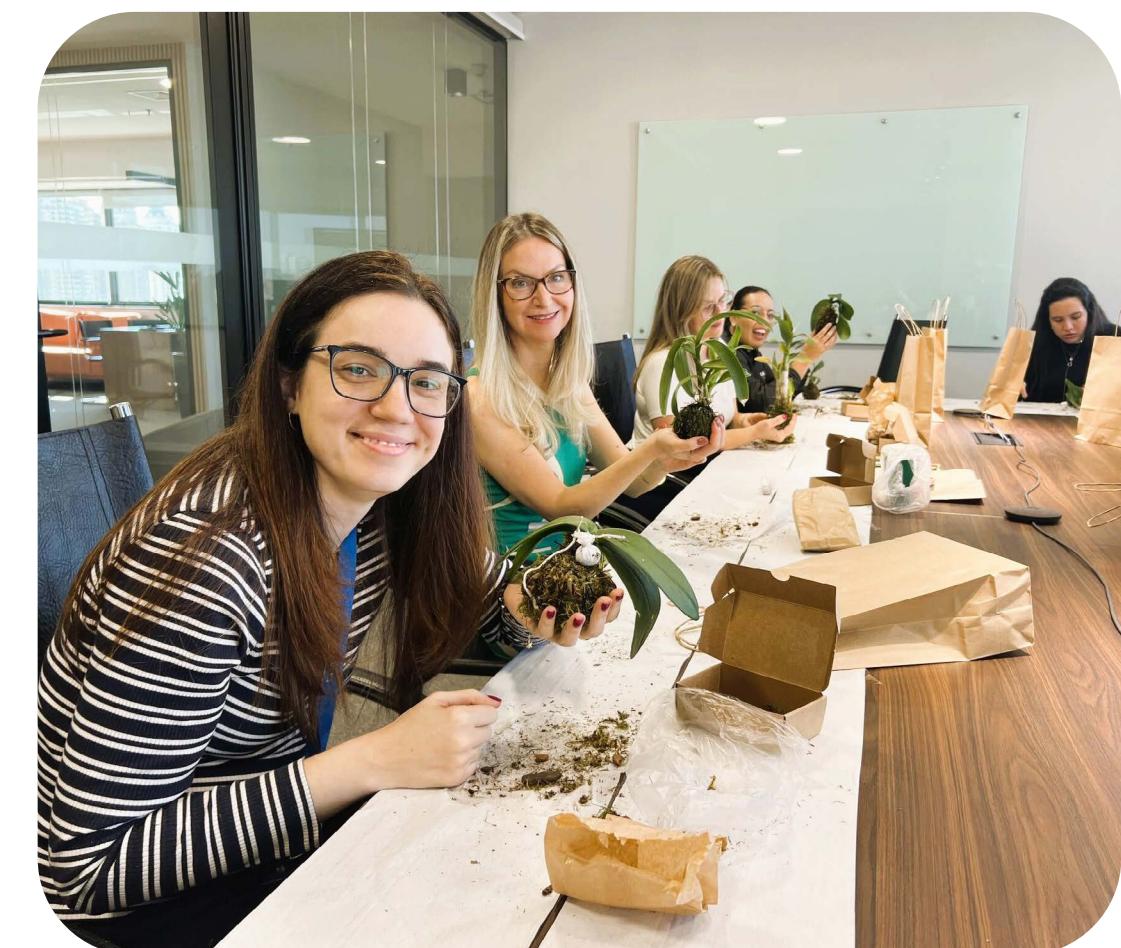
Diante das severas enchentes que atingiram o estado do Rio Grande do Sul, realizamos uma campanha de arrecadação de insumos na matriz. A iniciativa mobilizou os colaboradores em um gesto coletivo de apoio às vítimas, reunindo itens essenciais como alimentos não perecíveis, produtos de limpeza, roupas, cobertores e ração para animais. Como resultado da ação, arrecadamos 228,5 kg de doações, destinadas à ONG Irmão do Litoral, em Xangri-lá (RS).



Workshop de Kokedama – Mês do Meio Ambiente



Como parte da campanha do Mês do Meio Ambiente, a oficina ensinou a técnica japonesa de Kokedama (esferas de musgo com plantas), promovendo o contato com a natureza e o estímulo a práticas sustentáveis. A ação contou com a participação de 25 colaboradores, reforçando a importância do cuidado com o planeta no dia a dia.



3ª Corrida e Caminhada Um Só Sangue



No dia 30 de junho, a empresa participou da 3ª edição da corrida voltada à causa da doação de sangue e da equidade racial. A atividade integrou saúde, diversidade e responsabilidade social, reunindo 62 participantes, entre colaboradores e convidados. A ação reforça o engajamento com pautas inclusivas por meio de práticas acessíveis e coletivas.



Workshop Apoio ao Projeto Social Mamas do Amor



A ação promoveu a confecção de próteses externas feitas de alpiste e meias, destinadas a mulheres mastectomizadas, como forma de apoio físico e emocional no enfrentamento ao câncer de mama. Participaram 23 colaboradores. A iniciativa integrou a programação do Outubro Rosa, conectando solidariedade, saúde e empatia.



61ª Corrida e Caminhada Contra o Câncer de Mama



Integrando o Programa de Bem-Estar e Equilíbrio da empresa, o evento reuniu 32 participantes, entre colaboradores e convidados, em uma atividade física coletiva voltada à conscientização sobre o câncer de mama. A corrida estimulou hábitos saudáveis, união e engajamento com uma causa de alta relevância social.



Final de Ano com Afeto



Encerrando o ano com sensibilidade e solidariedade, os colaboradores do programa TransformAÇÃO realizaram uma visita a uma instituição de acolhimento para idosos.



Educação Financeira



GRI 3-3 - Educação financeira

GRI 203 - Impactos econômicos diretos e indiretos



Acredito que orientar alguém sobre como usar melhor o que ganha, como se organizar e como planejar o futuro é uma forma de cuidado e transformação real. E hoje, trabalhando na CAIXA Consórcio, isso faz ainda mais sentido, pois lidamos com sonhos. E sonhos exigem planejamento.

Lauro Ferraz

Colaborador CAIXA Consórcio



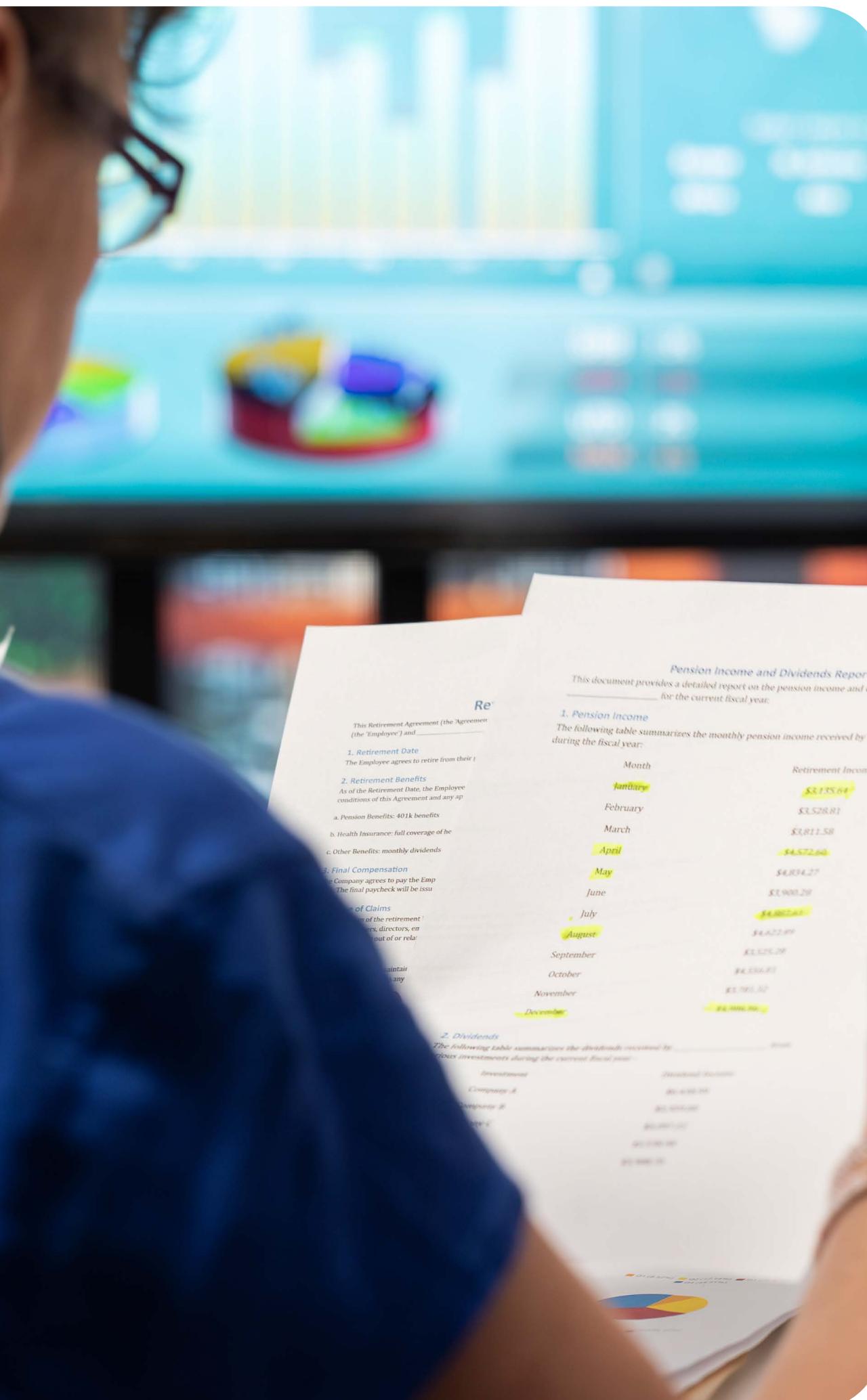
Educação financeira é nosso tema material prioritário e expressa o compromisso social que assumimos de ampliar a inclusão e fortalecer a segurança econômica das famílias brasileiras. Reconhecemos que muitos clientes ainda têm dúvidas sobre como administrar seu orçamento e utilizar o consórcio de forma eficiente; por isso, estabelecemos uma relação transparente, apoiada em orientação contínua e na oferta de informações claras sobre o uso responsável de produtos financeiros.

Para concretizar esse compromisso, desenvolvemos iniciativas que vão além da comunicação tradicional: capacitamos nossos colaboradores e vendedores, disponibilizamos materiais multicanal e oferecemos ferramentas digitais personalizadas. Essas ações contribuem diretamente para reduzir o endividamento, estimular o consumo consciente e posicionar o consórcio como ferramenta estratégica de planejamento financeiro, reforçando nosso papel de agente de transformação social.

Ao priorizar a educação financeira, geramos impactos positivos duradouros: fomentamos a inclusão financeira, reduzimos a inadimplência e fortalecemos o relacionamento de longo prazo com nossos clientes. Dessa forma, alinhamos nossa atuação aos princípios da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, cumprindo o compromisso de promover decisões financeiras baseadas em conhecimento, consciência e planejamento.

"Assumimos o compromisso de fortalecer a segurança econômica das famílias brasileiras por meio da educação financeira acessível, contínua e responsável."





Através da educação financeira, potenciais impactos negativos — como a desinformação ou a má interpretação dos produtos — são atenuados por meio de materiais educativos, atendimento personalizado e capacitação de nossa equipe. No que diz respeito ao meio ambiente, os impactos são indiretos, relacionados ao uso eficiente de recursos nos canais digitais de disseminação de conteúdo acerca do assunto.

Aqui, reconhecemos que clientes com menos conhecimento sobre finanças podem acabar mais vulneráveis a riscos financeiros. Para mitigar essa exposição, temos uma política clara de transparência na oferta de produtos, investindo na capacitação dos colaboradores de vendas e promovendo ações de acompanhamento e suporte contínuo. A falta de ações educativas ou a ausência de personalização nas orientações pode levar a consequências negativas, como superendividamento, focando nas práticas preventivas da companhia. O acompanhamento constante dos canais de atendimento nos permite identificar oportunidades de melhoria na orientação e na comunicação com os clientes.

Possuímos uma Política de Educação Financeira formal que está alinhada à Resolução Conjunta nº 8 do Banco Central e aos princípios da OCDE, e estabelece fundamentos como ética, transparência, personalização, avaliação de impacto e capacitação da rede de atendimento. Os conteúdos e ações são direcionados a clientes, colaboradores, públicos em situação de vulnerabilidade e à rede de vendedores, com uma abordagem multicanal e voltada para a geração de impacto social.

As principais medidas incluem:

- Capacitação contínua dos vendedores e colaboradores em educação financeira;
- Materiais instrutivos e informativos multi-formato (e-mails, posts, cursos, lives etc);
- Ferramentas digitais personalizadas, como simuladores e planilhas;
- Modelagem de produtos com base na fisionomia do endividamento, visando antecipar vulnerabilidades;
- Comunicação transparente e segmentada por perfil de cliente

Quando clientes demonstram sinais de dificuldades financeiras ou superendividamento, são encaminhados para uma orientação personalizada através dos canais de atendimento. A gestão da política envolve o monitoramento de indicadores e melhorias nos materiais e processos de relacionamento, com base no feedback recebido, além de suporte contínuo no pós-venda.

As ações organizadas para gerar impacto social direto incluem:

- Promoção de conhecimento sobre planejamento financeiro, investimentos, orçamento e consórcio como instrumento de disciplina financeira;
- Treinamentos para público interno e externo, com foco em autonomia financeira;
- Apoio à inclusão digital e financeira de clientes com menor letramento financeiro;
- Mensuração de impacto das ações, como redução de inadimplência, melhoria na jornada do cliente e engajamento em conteúdo.

Também utilizamos indicadores de alcance, engajamento e comportamento financeiro dos clientes, além de métricas qualitativas (feedbacks e NPS) para monitorar o progresso. As ações são integradas a um sistema de monitoramento contínuo, com relatórios periódicos submetidos à Diretoria Financeira. Entre nossas metas, destacamos:

- Aumentar em 30% o número de clientes impactados por conteúdos educativos até 2026;
- Capacitar 100% dos empregados vendedores até 2025;

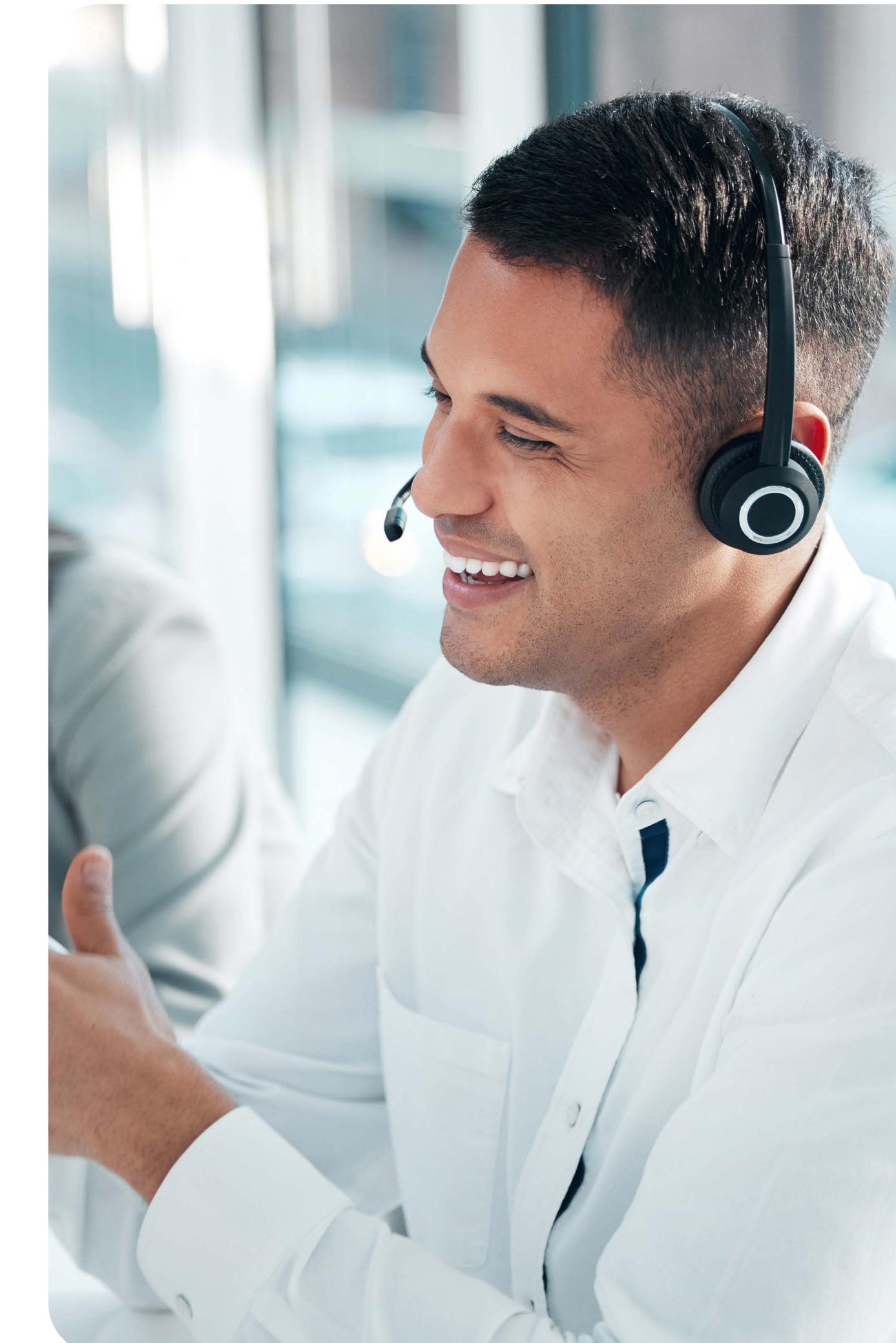
Nosso programa de educação financeira foi formalmente estruturado e lançado em junho de 2024. Por esse motivo, os indicadores de eficácia ainda estão em fase de definição, coleta e consolidação. As primeiras ações e campanhas foram implementadas nos últimos meses do ano, e os resultados iniciais serão avaliados ao longo de 2025, com base nos indicadores definidos na política.

Já iniciamos o monitoramento de alcance e engajamento, mas ainda não há dados consolidados para aferição do progresso em relação às metas estabelecidas. O processo de coleta de feedbacks e dados qualitativos já está em andamento, e servirá de base para ajustes e aprimoramentos nas políticas, conteúdos e estratégias nos próximos ciclos.

No processo de onboarding de clientes, no período de D+60 - que representa 60 dias após a aquisição da cota -, com foco em oferecer apoio à educação financeira, é enviado um Comunicado Financeiro e Fiscal com o objetivo de mantê-los informados sobre questões fiscais, financeiras e de reembolso. Em 2024, foram enviados 3.524 comunicados, com um índice de engajamento de 64%.

Essas ações de educação financeira estão em conformidade com nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. Elas incluem diretrizes para promover o uso consciente dos produtos e demonstram nosso compromisso em transformar a experiência do cliente em uma jornada educacional, na qual as decisões financeiras são baseadas em conhecimento e planejamento.

Mais de 3.500 clientes receberam informativos sobre planejamento financeiro em 2024.



Cartilha de Educação Financeira



Acreditamos no poder da educação financeira como ferramenta de transformação. Sabemos que quando as pessoas têm acesso à informação, conseguem tomar decisões mais conscientes, planejar melhor seus objetivos e construir uma vida financeira mais saudável e equilibrada.

Essa visão está totalmente alinhada à definição da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que enxerga a educação financeira como um processo que ajuda consumidores e investidores a compreenderem conceitos, produtos e riscos, além de desenvolverem as habilidades e a confiança necessárias para tomar decisões informadas, identificar oportunidades e buscar suporte quando necessário.

Nossa cartilha de educação financeira foi pensada exatamente com esse propósito.

Voltada para jovens, adultos e idosos, ela traz de forma simples, prática e acessível temas essenciais para quem deseja organizar sua vida financeira e tomar decisões mais assertivas.

Entre os temas abordados, estão:

- Finanças pessoais e organização do orçamento;
- Investimentos para diferentes perfis;
- Definição de objetivos utilizando a metodologia SMART;
- Uso de ferramentas digitais para gestão financeira;
- Crédito consciente e gestão inteligente de dívidas;

E claro, tudo sobre consórcios como uma opção de planejamento financeiro.

A cartilha está disponível no nosso site, já atualizada com os padrões de 2025, e pode ser acessada gratuitamente no link: www.caixaconsorcio.com.br.

- Mais do que um material informativo, ela representa nosso compromisso em gerar impacto positivo na vida das pessoas, contribuindo para um futuro mais sustentável, consciente e financeiramente saudável.



Planos para o Futuro



Planos para o Futuro

Acreditamos que construir o futuro vai muito além de cumprir metas ou atender a requisitos regulatórios. Trata-se de assumir uma responsabilidade genuína com as pessoas, com o meio ambiente e com a sociedade que nos cerca. Na CAIXA Consórcio, encaramos a sustentabilidade como um dos pilares que orientam nossas decisões e ações, guiando-nos rumo a um crescimento responsável e a uma transformação contínua.

Nossa atuação é norteada pelo compromisso com o longo prazo e pelo alinhamento às diretrizes estratégicas dos nossos acionistas, que compartilham da visão de que empresas sólidas são aquelas capazes de gerar valor não apenas financeiro, mas também social e ambiental. Esse direcionamento se reflete nas decisões operacionais, na governança e no desenvolvimento do nosso portfólio de produtos, cada vez mais voltado a contribuir com uma economia mais justa, verde e inclusiva.

Este alinhamento histórico e de Propósito entre a Caixa Econômica Federal, CAIXA Seguridade e CNP Assurances reforça a direção estratégica da CAIXA Consórcio para os próximos anos: queremos expandir ainda mais o acesso ao consórcio como uma alternativa segura e planejada para a realização de sonhos, impulsionar a inclusão social e financeira, e fortalecer nossa contribuição para o desenvolvimento econômico sustentável do Brasil. Nossa trajetória futura será guiada pela missão de oferecer soluções que dialoguem com as necessidades reais dos brasileiros, promovendo inclusão, segurança financeira e sustentabilidade.

Aqui, a sustentabilidade se concretiza na forma como promovemos educação financeira por meio dos nossos produtos, incentivamos o voluntariado corporativo, apoiamos ações sociais e fomentamos um ambiente de trabalho mais diverso e inclusivo. Ao ampliar o entendimento sobre os riscos e oportunidades do nosso negócio, buscamos constantemente gerar valor para nossos clientes e para toda a sociedade.

Sabemos que o caminho é desafiador. Estamos nos preparando para atender a novas exigências regulatórias e para fortalecer ainda mais nossa governança.

Mas queremos ir além. Nossa olhar está voltado para a construção de uma cultura forte e engajada, que inspire nossos colaboradores, estimule o conhecimento e desperte o senso de pertencimento a uma causa coletiva.

Acreditamos que as grandes transformações começam pelas pessoas. É nelas que depositamos nossa confiança e esperança. O futuro que queremos só será possível com trabalho coletivo, coragem e propósito.

Seguimos com humildade e determinação, conscientes de que estamos trilhando o caminho certo rumo a um amanhã mais sustentável, justo e inclusivo, dentro daquilo que a CAIXA Consórcio pode e quer proporcionar.

**Pois isso é ser
CAIXA Consórcio**



Sumário GRI e ODS



Índice ODS

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



ODS 3 - Saúde e Bem-Estar

Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

p.113 p.114 p.116 p.117 p.119



ODS 8 - Trabalho decente e crescimento econômico

Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos

p.113



ODS 13 - Ação contra a mudança global do clima

Adotar medidas urgentes para combater as alterações climáticas e os seus impactos

p.102 p.107 p.113 p.115 p.117 p.119



ODS 4 - Educação de Qualidade

Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

p.113 p.120 p.123



ODS 9 - Indústria, inovação e infraestrutura

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

p.85 p.92 p.93 p.94 p.97 p.98



ODS 14 - Vida na água

Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável

p.106



ODS 5 - Igualdade de gênero

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

p.113 p.115 p.118 p.119



ODS 10 - Redução das desigualdades

Reducir as desigualdades no interior dos países e entre países

p.15 p.115 p.116 p.118 p.119



ODS 15 - Vida Terrestre

Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade

p.115 p.118



ODS 6 - Água potável e saneamento

Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos

p.102 p.107



ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis

Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

p.118



ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis

p.114 p.115



ODS 7 - Energia limpa e acessível

Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

p.102 p.107



ODS 12 - Consumo e produção responsáveis

Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis

p.102 p.107 p.117



ODS 17 - Parcerias e meios de implementação

Reforçar os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

p.85 p.98 p.106 p.114 p.116 p.119

Sumário de Conteúdos GRI

Norma GRI	Conteúdo GRI	Localização (Página)
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	Conteúdos Gerais	
	2-1 Detalhes da organização	10
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	10
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	05
	2-4 Reformulações de informações	57
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 15, 51
	2-7 Empregados	61, 65
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	61, 65
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	34, 36, 38
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	36
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	36
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	36, 38, 52

Norma GRI

Conteúdo GRI

Localização (Página)

2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	36
2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	36
2-15 Conflitos de interesse	50
2-16 Comunicação de preocupações cruciais	36
2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	57
2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	38
2-19 Políticas de remuneração	39, 70, 73
2-20 Processo para determinação da remuneração	39, 70, 73
2-21 Proporção da remuneração total anual	74
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	
2-23 Compromissos de política	04, 47, 52
2-24 Incorporação de compromissos de política	47, 51
2-25 Processos para reparar impactos negativos	90
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	44, 49
2-27 Conformidade com leis e regulamentos	43
2-28 Participação em associações	40
2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	112, 114
2-30 Acordos de negociação coletiva	62

Norma GRI	Conteúdo GRI	Localização (Página)
Temas materiais		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	06
	3-2 Lista de temas materiais	06
Educação financeira		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	120
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203 Impactos econômicos diretos e indiretos	120
Diversidade, equidade e inclusão		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	77
Transparência e Relacionamento com clientes		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	80
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-3 Incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing	83
Inovação e tecnologia		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	85, 92

Norma GRI	Conteúdo GRI	Localização (Página)
Cibersegurança e privacidade de dados		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	88
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados do cliente	88
Saúde, bem estar e segurança do Trabalho		
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	78
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	78
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	78
Ética, Integridade e Compliance		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	41
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	40
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	45, 46

Norma GRI	Conteúdo GRI	Localização (Página)
Investimento Social		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	114
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	114
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	61, 68, 70
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	71, 73
	401-3 Licença maternidade/paternidade	76
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	68, 69
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	75
Relações governamentais e advocacy		
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	40

Norma GRI	Conteúdo GRI	Localização (Página)
Mudanças climáticas		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	102, 107
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	109
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	109
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	109
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	109

Ficha Técnica

CAIXA Consórcio

Coordenação do projeto

Gerência de planejamento estratégico e sustentabilidade

Áreas participantes

Diretoria Comercial
Diretoria Financeira
Diretoria de Operações e TI
Superintendência de Marketing
Superintendência de Operações
Superintendência de Produtos
Gerência de Atendimento e Relacionamento
Gerência de Auditoria
Gerência Contábil e Fiscal
Gerência Financeira
Gerência de Jornada e Experiência do Cliente
Gerência Jurídica e Governança
Gerência Recursos Humanos
Gerência de Riscos e Compliance
Gerência de TI
Coordenação Comunicação
Ouvidoria

Great People ESG

Gestão do projeto

Nadheska Rodrigues
Giselle Veiga

Revisão ortográfica

Ana Laura Essi

Projeto gráfico

Marco Barbaresco

Diagramação

Bruna D'Carvalho
Talitha Lavatori

Fotos e ilustrações

Envato e acervo digital da CAIXA Consórcio.

O presente Relatório de Sustentabilidade contribui com o progresso nas metas 12.6 e 12.8 do ODS 12: Assegurar Padrões de Consumo e Produção Sustentável.

12.6: Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.

12.8: Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.

Saiba mais em <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

CAIXA
Consórcio

