

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023





SUMÁRIO

03	Boas-vindas
04	MENSAGEM DO PRESIDENTE
06	DESTAQUES 2023
07	A CAIXA Consórcio
08	QUEM SOMOS
13	NOSSOS PRODUTOS
15	GOVERNANÇA CORPORATIVA
19	ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE
24	Cultura Organizacional
25	NOSSAS PESSOAS
28	DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS
33	DIVERSIDADE, INCLUSÃO E EQUIDADE
35	Estratégia e Desempenho
36	GESTÃO DE RISCOS
41	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024-2029
45	RESULTADOS FINANCEIROS

46	Inovação e Resiliência nos Negócios
47	MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS
48	TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E CIBERSEGURANÇA
53	EDUCAÇÃO FINANCEIRA E RESPONSABILIDADE SOCIAL
58	COMPROMISSO AMBIENTAL
62	Sobre o Relatório
65	SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)
72	Créditos



BOAS-VINDAS

Seja bem-vindo ao Relatório de Sustentabilidade 2023 da CAIXA Consórcio. Aqui apresentamos os resultados que reforçam nosso compromisso com a excelência, tanto no atendimento aos clientes quanto no cuidado com nossos colaboradores e com a sociedade.

Na CAIXA Consórcio, acreditamos que resultados de sucesso estão diretamente ligados a um ambiente de trabalho saudável e motivador. Nosso time é formado por profissionais dedicados, que encontram aqui um espaço de crescimento **colaborativo e inovador**. Valorizamos a diversidade, o respeito e o bem-estar de cada colaborador, pois sabemos que equipes engajadas são a chave para oferecer o melhor serviço aos nossos clientes.

Paralelamente, entendemos que atuar com responsabilidade é fundamental para o futuro. Alinhados aos princípios de governança sustentável, integramos práticas de responsabilidade ambiental e social em nossas operações, garantindo a geração de valor para nossos públicos de relacionamento. Isso se reflete no atendimento personalizado aos clientes, na criação de um ambiente

inclusivo para os colaboradores e no desenvolvimento de produtos que promovam acessibilidade e consciência ambiental.

Os resultados que alcançamos desde o início de nossas operações reforçam nossa posição como uma referência no setor de consórcios. Com milhares de clientes atendidos, ajudamos a transformar sonhos em realidade, sempre com ética, transparência e eficiência.

Convidamos você a conhecer mais sobre os nossos projetos, conquistas e o impacto que geramos para nossos clientes, colaboradores e o mundo ao nosso redor. Juntos, construímos um futuro melhor, mais responsável e mais próspero.



MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 2-22

É com muita satisfação que apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade da CAIXA Consórcio. Este documento é a expressão de grande empenho na estruturação de nossa estratégia relativa a aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) de nosso negócio e marca uma nova fase em nossa maturidade organizacional.

Para nós, 2023 foi um período decisivo, repleto de desafios e oportunidades que nos permitiram não apenas nos manter competitivos, mas também aprimorar nossas práticas e serviços. Em um cenário econômico e político instável, com restrições de crédito e mudanças no setor, conseguimos nos adaptar e superar as metas traçadas, posicionando-nos de forma ainda mais sólida no mercado.

Nosso desempenho econômico-financeiro ao longo do ano de 2023 foi extraordinário. Conseguimos melhorar nossa margem, gerando resultados diretos no faturamento, que atingiu R\$ 645,1 milhões; no lucro líquido, que alcançou R\$ 121,7 milhões e na percepção dos clientes diante da marca CAIXA Consórcio, proporcionando

elevação de 4,1 pontos no resultado do NPS (Net Promoter Score) em comparação aos números das duas últimas pesquisas.

Entre os destaques operacionais, sobressaem as cifras de 120.586 cotas ativas, 11.682 cotas contempladas, com mais de R\$ 898,65 milhões referentes a bens entregues (cotas pagas). Tudo isso comprova nosso vigor e nossa vocação para ser um dos maiores *players* de um mercado tão competitivo quanto o nosso.

Vale ressaltar que mantivemos uma relação harmoniosa com a liderança da CAIXA e com nossos acionistas, o que nos proporcionou estabilidade para continuar nossa trajetória de sucesso.

A sustentabilidade continua sendo um dos pilares da nossa estratégia. Em 2023, lançamos o Consórcio da Gente (CDG), uma proposta inovadora que amplia o acesso ao crédito de forma sustentável e responsável. O produto foi amplamente aceito no mercado e sua popularidade reforça nosso compromisso com o desenvolvimento social





e a inclusão financeira, não apenas de clientes de menor renda, mas também de jovens que estão se iniciando no planejamento financeiro.

Em relação ao futuro, temos metas arrojadas para os próximos anos. Nosso Planejamento Estratégico 2024-2029 está alinhado à ambição de nos tornarmos gigantes no mercado de consórcios, com destaque para o setor imobiliário, no qual buscamos ser a maior referência do Brasil. Estamos focados em manter uma taxa de inadimplência inferior a média do mercado, consolidando nosso papel de liderança no segmento. Para isso, continuaremos investindo no aprimoramento de nossos serviços, no fortalecimento da relação com nossos clientes e na implementação de inovações tecnológicas que tragam mais eficiência e agilidade.

Por fim, gostaria de destacar a força e resiliência de nossos colaboradores como um dos fatores determinantes

para o nosso sucesso. Também me enche de orgulho saber que, na CAIXA Consórcio, as oportunidades de crescimento estão disponíveis para todos, promovendo talentos internos e formando uma equipe cada vez mais consistente e alinhada com nossos valores.

Gostaria de agradecer a nossos acionistas, colaboradores, parceiros e clientes, que fizeram de 2023 um ano tão significativo. Continuamos focados em nossa missão de entregar soluções inovadoras e sustentáveis, e estamos confiantes em um futuro pleno de resultados positivos.

Elerson Leris

Presidente

Temos metas arrojadas:
nosso Planejamento Estratégico está alinhado à ambição de nos tornarmos gigantes no mercado de consórcio



DESTAQUES 2023



Faturamento

R\$ 645,1 milhões



Lucro líquido

R\$ 121,7 milhões



Operação

Cotas ativas
120.586

Veículos pesados
8.626

Veículos leves
65.888

Imobiliário
46.072

Bens entregues (cotas pagas)
R\$ 898.651.876

Cotas contempladas
11.682

Veículos pesados
942

Veículos leves
9.209

Imobiliário
1.531



Pessoas

Certificação GPTW (Great Place To Work® Brasil): pontuação de 90% no índice de favorabilidade em 2023

+ 68%

dos empregados pertencem a grupos minoritários e/ou vulneráveis

+ 50%

dos postos de trabalho ocupados por mulheres



Gestão

Aprovação do Planejamento Estratégico 2024-2029

127

participantes em atividades no Mês de Riscos e Compliance



Cuidado com o planeta

Mês do Meio Ambiente

4.048

árvores plantadas no Cerrado Brasileiro

Isenção na cobrança de tarifa de serviços de faturamento na aquisição de veículos híbridos ou elétricos



A CAIXA CONSÓRCIO

NESE CAPÍTULO

- > Quem Somos
- > Nossos Produtos
- > Governança Corporativa
- > Ética, Integridade e Compliance



QUEM SOMOS

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

A CAIXA Consórcio nasceu da união de duas empresas experientes para abraçar a visão de ser uma gigante do consórcio no Brasil e levar aos clientes a melhor experiência de compra planejada. Com sede em São Paulo (SP), atua no setor de consórcios e tem por objeto social a administração de grupo de consórcios no mercado brasileiro, incluindo consórcios imobiliários e de veículos.

Constituída em 3 de dezembro de 2020 com a razão social XS5 Administradora de Consórcios S.A., é regida pelo seu Estatuto Social e pelo Acordo de Acionistas celebrado entre a CAIXA Seguridade e CNP Assurances Participações Ltda. A Companhia tem fins lucrativos e opera como uma sociedade anônima fechada.

Em nossa estrutura operacional, formada por 132 colaboradores, prezamos a equidade de gênero, com mais de 50% dos postos de trabalho ocupados por mulheres. Nossa cadeia de valor abrange atividades como *marketing*, área comercial, gestão de recursos humanos, desenvolvimento de tecnologia e atendimento ao cliente. Além disso, envolve a análise de mercado, desenvolvimento de produtos, administração de contratos

e gestão financeira. Já a nossa cadeia de fornecedores inclui diversos parceiros em áreas como tecnologia.

Apesar de sermos uma empresa privada, somos uma instituição que opera no modelo *bancassurance*, conectados com um dos maiores bancos brasileiros, a CAIXA, que possui quase 4.300 agências, proporcionando grande capilaridade para a distribuição de nossos produtos. Além disso, a rede de parceiros da CAIXA conta com mais de 13.370 lotéricas e cerca de 9.090 correspondentes CAIXA Aqui (CCA). Nossa rede cobre mais de 99% dos municípios brasileiros e inclui diversos canais de atendimento como autoatendimento, caminhões-agência e agências-barco, que em 2023 atenderam mais de 44 mil pessoas em 27 municípios do Amazonas e do Pará. GRI G4: FS13

Para auxiliar nas vendas e em treinamentos sobre nossos produtos, temos um time de consultores, que também são nossas *key accounts* para os clientes dos segmentos do varejo, atacado e agronegócio.



Canais Digitais



AUTOCOMPRA

Canal digital que possibilita a compra do consórcio desejado em poucos cliques. Na plataforma, o cliente também pode fazer simulações de valor de parcelas.

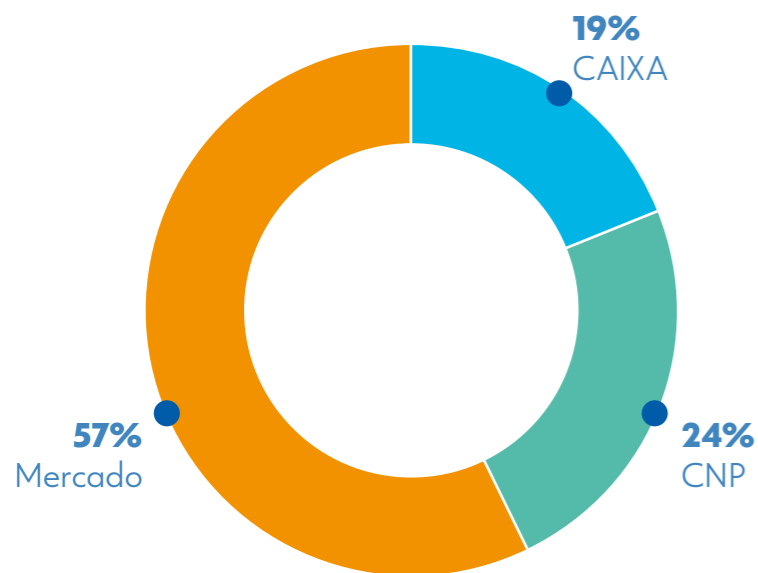
INTERNET BANKING

Também permite que o cliente acesse os nossos produtos de forma simples, por meio de sua conta na CAIXA, usando celular ou computador.

Composição Acionária

Nossa composição de gestores representa bem a combinação acionária, na qual temos profissionais de alto calibre oriundos do mercado, da CNP e da própria CAIXA. Entendemos o valor dessa multiplicidade e buscamos construir uma equipe diferenciada, dentro de uma empresa bem estruturada, para que possamos ser os gigantes que queremos ser.

ORIGEM DOS GESTORES CAIXA CONSÓRCIO:



Nossos Acionistas

A holding CAIXA Seguridade Participações S.A. (CXSE) é uma companhia controlada pela CAIXA, o maior banco brasileiro em termos de depósitos e empréstimos e um dos maiores em termos de capacidade de distribuição. É responsável por desenvolver e implementar a estratégia para a venda dos produtos de seguridade no balcão CAIXA e parceiros.

A CNP Assurances é uma empresa francesa com uma história de mais de 170 anos na venda de seguros para pessoas na França e nas filiais espalhadas em quase 20 países da Europa e da América Latina, entre eles o Brasil.

Dose dupla

Acionistas unem maior banco brasileiro em depósitos e empréstimos a empresa francesa com 170 anos de experiência em seguros

SINERGIA COM ACIONISTAS

- Em agosto de 2020, foi assinada a parceria entre a CNP Assurances e a CAIXA Seguridade.
- Em novembro de 2020, começou a execução do programa de desenvolvimento da nova empresa.
- Em março de 2021, o BACEN aprovou formalmente a nova sociedade.
- Em 23 de agosto de 2021, as operações da CAIXA Consórcio foram iniciadas.

CONSÓRCIO: **ESSÊNCIA ASG**

O consórcio é uma modalidade de compra coletiva. Estimula o crescimento econômico, contribui para o bem-estar social, fortalece a produção responsável e o consumo sustentável.

A MBIENTAL

Opção de aquisição de bens benéficos ao meio ambiente, dentre eles:



Carros elétricos ou híbridos

Emitem menos poluentes em comparação com os automóveis convencionais movidos a combustíveis fósseis, reduzindo a pegada de carbono.



Placas solares

Solução renovável para a geração de energia, minimizando o impacto ambiental; contribui para a independência energética do consorciado.

S OCIAL

Democratização do poder de compra. É alternativa viável às linhas de crédito tradicionais, com valor de parcelas mais atraentes.



Educação e planejamento financeiro

+
poder de compra

0%
de taxa de juros



Consórcio da Gente

Voltado a clientes com renda mensal de até **R\$ 7 mil** para a compra da casa própria ou para a aquisição do veículo da família.

Clientes PJ com renda de até **R\$ 360 mil** ao ano para expansão de negócios, compra de pequenas lojas, sedes próprias ou veículos utilitários.

G OVERNANÇA

O consórcio é um tipo de serviço financeiro regulamentado.



Monitoramento

O consórcio é monitorado e regulamentado pelo Banco Central do Brasil - Lei nº 11.795/2008



Transparência nas relações

Divulgações de informações detalhadas e acessíveis sobre o andamento do grupo de consórcio, as contemplações e os critérios de administração garantem a confiança dos consorciados sobre o destino dos recursos e as políticas sustentáveis.



MANIFESTO

#SomosCAIXAConsórcio

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.



NOSSO PROPÓSITO

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



NOSSA VISÃO

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

A visão organizacional se desdobra em três ambições principais:



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 MISSÃO

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

3 1 1

Estar entre os três (3) **principais players** de consórcio do Brasil.

Ser a 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.



NOSSOS PRODUTOS GRI 2-6, GRI G4: FS15

Acreditamos que o universo de consórcio serve diretamente ao crescimento econômico, contribuindo para o bem-estar social e para a redução das desigualdades, fortalecendo a produção responsável e o consumo sustentável. Tendo em vista essa premissa, aspectos ASG estão sendo incorporados a nossos produtos à medida que a CAIXA Consórcio amadurece seus processos de gestão e planejamento estratégico (leia mais em *Planejamento Estratégico 2024-2029*). Exemplos desse direcionamento já podem ser notados em nossos lançamentos, como o Consórcio da Gente e o incentivo à compra de veículos ecoeficientes. Nosso principal desafio é buscar novas oportunidades de negócios explorando essa frente, de acordo com nosso planejamento.

A CAIXA Consórcio adota políticas e manuais de procedimentos, disponíveis internamente, com ênfase em garantir que os colaboradores e *stakeholders* tenham clareza sobre os procedimentos e a responsabilidade compartilhada no seu cumprimento. Esses documentos garantem a qualidade, conformidade e alinhamento dos interesses institucionais com os dos clientes. Entre as principais políticas, destacam-se as relacionadas à prevenção de conflitos de interesses, conformidade, proteção de dados pessoais e produtos financeiros. Especificamente, a

Política Corporativa de Produtos, que tem como objetivo estabelecer os princípios gerais de boas práticas para operação de consórcio, de acordo com as diretrizes e premissas estabelecidas pela Diretoria Executiva da CAIXA Consórcio. Além disso, para assegurar a efetiva implementação dessas orientações, são utilizados mecanismos como programas de treinamento contínuos focados em *compliance*, auditorias internas regulares, incentivo a qualificações profissionais e metas de desempenho claras, todas desenhadas para garantir a adesão às normas estabelecidas. Essas políticas são implementadas e supervisionadas por departamentos específicos, que monitoram o cumprimento e promovem a cultura de conformidade dentro da organização.

Durante o ano de 2023, atuamos na melhoria da jornada do cliente, com o lançamento da inclusão de solicitação de entrega de bens e da transferência de cotas dentro do portal do cliente. Além disso, destaque para o lançamento do Consórcio da Gente, produto destinado às classes C e D, microempreendedores individuais e microempresas, e implementação de novo formato para utilização do FGTS, que permite o lance sem limitação de valores.

MADE IN BRAZIL

O consórcio é um produto financeiro tipicamente brasileiro que funciona como uma modalidade de compra coletiva, onde um grupo de pessoas se compromete a pagar uma parcela mensal, por um tempo determinado. Esse dinheiro é guardado num fundo comum, que futuramente servirá para autofinanciar a aquisição do bem desejado. Além disso, todo mês, alguns integrantes do grupo são escolhidos (por sorteio, com base nos números sorteados pela Loteria Federal e lance) para receber o valor do crédito e comprar o bem.

Tipos de lance:

Lance fixo

A oferta representa 20% do valor que ainda falta para quitar o consórcio. Será contemplada a cota mais próxima da sorteada pela Loteria Federal.

Lance livre

O valor ofertado é convertido em percentual. Aquele que representar o maior percentual, será contemplado. É similar ao modelo de um leilão.

Lance embutido

Em alguns grupos de consórcio é possível utilizar até 50% do crédito para pagar o lance. Essa é uma alternativa para quem não tem o dinheiro em mãos para fazer o pagamento.

Portfólio

CONSÓRCIO IMOBILIÁRIO

Com prazo de até
240 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

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

Com prazo de até
100 meses,
possibilita:

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



CONSÓRCIO DA GENTE

O Consórcio da Gente visa democratizar o acesso à casa própria e fomentar o empreendedorismo, especialmente para o público de baixa renda, com taxas reduzidas e prazos diferenciados, promovendo também o uso de energias renováveis. Os produtos contam com taxas de administração reduzidas e prazos diferenciados.

Lançada em 2023, a nova modalidade possui uma linha de produtos orientada a clientes com renda mensal de até R\$ 7 mil, visando facilitar a compra da casa própria ou do veículo* da família. Também beneficia o cliente Pessoa Jurídica (PJ) com faturamento de até R\$ 360 mil ao ano. Nesse caso, visa fomentar o empreendedorismo (facilitando a expansão de negócios, permitindo a compra de pequenas lojas, sedes próprias ou veículos utilitários), o empreendedorismo no campo (permitindo a compra de veículos ou pequenos equipamentos agrícolas, atendendo pessoas jurídicas) e fortalecer o universo ASG (com um produto desenhado para viabilizar a aquisição de placas fotovoltaicas, de forma a fomentar a economia de recursos e promover a sustentabilidade por meio da utilização de energias limpas e renováveis).

*A partir de junho de 2023, 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.

GOVERNANÇA CORPORATIVA GRI 2-10, 2-12

A CAIXA Consórcio possui um sistema de governança corporativa baseado nos princípios de integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade. Acreditamos que o comprometimento da liderança é fator determinante para a formação de um ambiente ético dentro da Companhia, incluindo administradores, executivos e todos os colaboradores. Além disso, reconhecemos que a adoção de boas práticas de governança corporativa gera valor sustentável aos acionistas e demais partes interessadas.

Nossa estrutura de governança é formada pelo Conselho de Administração (CA), pela Diretoria Executiva e por sete comitês de assessoramento ao CA: Comitê Consultivo Financeiro, Comitê de Auditoria, Comitê de Intermediação, Comitê de Nomeação e Remuneração, Comitê de Produtos, Comitê de Riscos e Compliance e o Comitê de Transação entre Partes Relacionadas. [GRI 2-9](#)

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

GRI 2-28

Participamos de associações estratégicas para nosso segmento de negócios. A principal delas é a Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC). A ABAC é uma entidade sem fins econômicos que representa as administradoras de consórcios associadas e desempenha um papel fundamental no desenvolvimento e aperfeiçoamento das normas e mecanismos do sistema de consórcios no Brasil. Ela atua como interlocutora do setor perante órgãos públicos e privados, empresas, imprensa, consumidores e sociedade civil.

Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-13, 2-16

Composto por seis conselheiros com mandatos de dois anos, renováveis, é o órgão colegiado encarregado do processo de decisão da Companhia em relação ao seu direcionamento estratégico. Exerce suas atribuições considerando o objeto social da organização, seu propósito, sua viabilidade no longo prazo e os impactos decorrentes de suas atividades, produtos e serviços na sociedade, no meio ambiente e em suas partes interessadas. Além de decidir os rumos estratégicos do negócio, compete ao Conselho de Administração, conforme o melhor interesse da Companhia, orientar e monitorar a diretoria, sendo o seu elo com os acionistas.

A Companhia dispõe de um processo formal de nomeação e seleção de conselheiros para o mais alto órgão de governança e seus comitês. A CAIXA Consórcio não participa da seleção dos candidatos indicados pelos acionistas. Esse processo inclui diretrizes como o perfil de competências, transparência, diversidade, avaliação de candidatos, tempo e dedicação, entre outros. A indicação dos membros passa por um fluxo de avaliação, que inclui uma *due diligence* conduzida pela área de Riscos e Compliance, submissão ao Comitê Estatutário de Nomeação e Remuneração para registro de opinião; aprovação pelo Conselho de Administração ou Assembleia Geral, conforme o caso; e homologação pelo Banco Central do Brasil, quando aplicável.

Trimestralmente, o Conselho de Administração tem reuniões ordinárias e também se reúne sempre que necessário em reuniões extraordinárias. O órgão exerce papel na gestão de riscos: discute e analisa materiais – como a Declaração de Appetite a Riscos e a Política de Gerenciamento de Riscos – e recebe informações dos impactos relevantes na economia, no meio ambiente e nas pessoas, participando da supervisão de alguns e delegando outros às diretorias e gerências, as quais elaboram planos de ações e realizam os acompanhamentos necessários.

No fim do ano de 2023, o Conselho aprovou o Planejamento Estratégico 2024-2029, que inclui capítulos específicos focados no crescimento sustentável da organização nos próximos cinco anos, levando em conta ações nas esferas Ambiental, Social e de Governança (ASG). Entre as iniciativas previstas delineando a construção do cenário desejado para a organização estão a elaboração deste primeiro Relatório de Sustentabilidade, a definição da metodologia para cálculo de emissões de carbono, a criação de indicadores de desempenho (KPIs) para monitoramento do impacto ASG e a constituição de um Comitê de Sustentabilidade. Além disso, as metas ASG serão integradas às metas corporativas, com um modelo de incentivos baseado nesses objetivos. Essas iniciativas, que serão revisadas anualmente, estão em andamento e demonstram o comprometimento da CAIXA Consórcio. [GRI 2-17](#)

A CAIXA Consórcio realiza avaliações periódicas do desempenho dos membros dos órgãos de governança, incluindo sua supervisão dos impactos econômicos, ambientais e sociais. O Presidente do Conselho de Administração realiza, anualmente, a avaliação do Diretor-Presidente da Companhia, que, por sua vez, com a anuência do Presidente do Conselho de Administração, avalia os demais diretores executivos (Diretora Comercial, Diretor de Operações e Tecnologia e Diretor Financeiro). Tal avaliação parte de diretrizes contidas em formulário específico, que abrange questões comportamentais e técnicas, atribuindo-se determinadas notas condicionadas a certas premissas, sendo enviado aos acionistas da Companhia. [GRI 2-18](#)

Já o Comitê de Auditoria realiza a sua autoavaliação, também em periodicidade anual, conforme seu Regimento Interno, que observa pormenores técnicos, ligados ao funcionamento e atribuições do órgão, espelhando-se em notas que variam de um a cinco, em diversos graus de concordância e discordância. Esta autoavaliação é submetida para conhecimento do Conselho de Administração, em razão do caráter de assessoramento.

Princípios de integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade baseiam nossa governança corporativa

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA EM 2023¹ [GRI 405-1](#)

Por gênero	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração	83%	17%	100%

¹ Todos os membros dos órgãos de governança estão na faixa etária de 30 a 50 anos e, atualmente, não há representantes de grupos minoritários e/ou vulneráveis que integram esse órgão.

Diretoria Executiva [GRI 2-9, 2-12](#)

Responsável pela gestão da Companhia, nossa Diretoria Executiva é composta por quatro membros: Diretor-Presidente, Diretor Financeiro, Diretor Comercial e Diretor de Operações e TI.

Entre os seus objetivos estão: fazer com que sejam cumpridos o objeto e a função social da CAIXA Consórcio; fazer com que sejam executadas as estratégias e as diretrizes gerais aprovadas pelo Conselho de Administração; e administrar os ativos da Companhia e a condução dos negócios.



POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

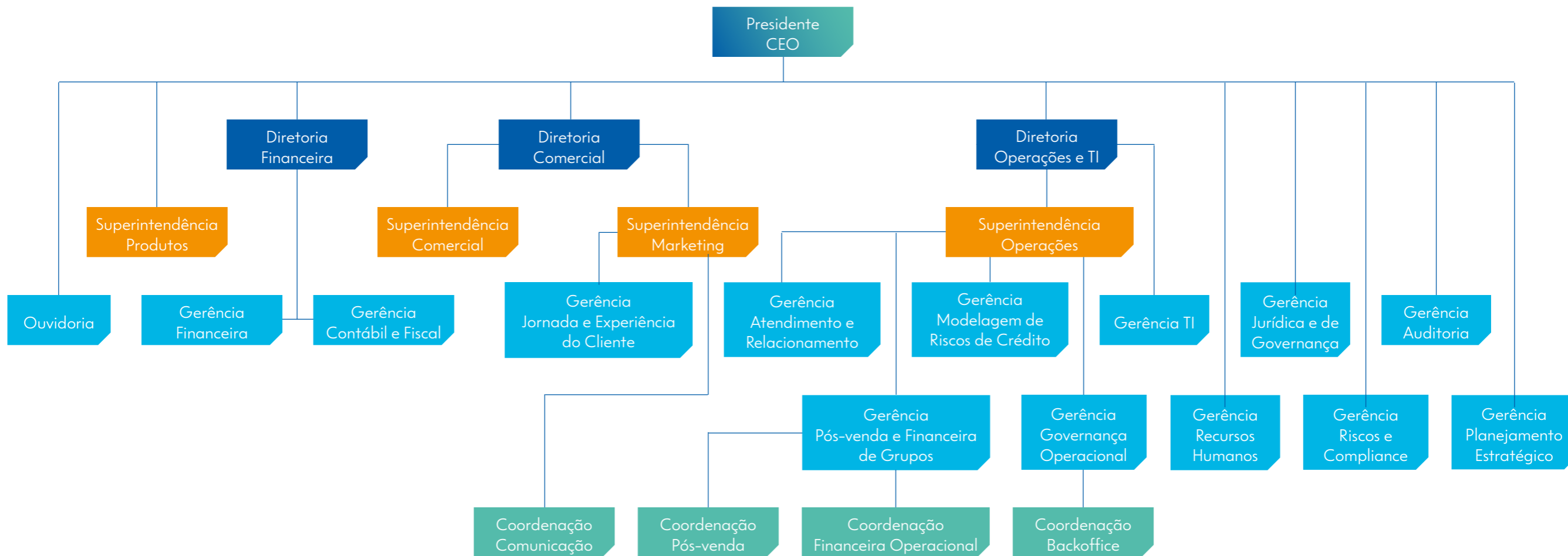
Temos uma política de remuneração para o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva que prevê uma parcela variável vinculada diretamente à gestão de impactos econômicos, sociais ou ambientais para a Diretoria Executiva, diferentemente do Conselho de Administração, que recebe apenas remuneração fixa. A remuneração da Diretoria é composta por uma parcela fixa e uma variável, a qual está vinculada ao desempenho dos diretores e visa garantir a implementação da estratégia corporativa, o alcance de resultados e a sustentabilidade do negócio. Não são oferecidos bônus de atração ou incentivos ao recrutamento. Quanto aos pagamentos de rescisão, a CAIXA Consórcio segue as disposições da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e não há a prática de devolução de bônus ou incentivos (*clawback*). Além disso, os diretores têm acesso à previdência complementar como benefício de aposentadoria. [GRI 2-19, 2-24](#)

O processo de determinação da política de remuneração dos órgãos de governança da CAIXA Consórcio segue uma abordagem estruturada, que considera pacotes de remuneração, análise de mercado, avaliações de desempenho e revisões periódicas. A transparência é um princípio fundamental nesse processo, com a divulgação contínua das informações relevantes. A aprovação da Política de Remuneração é responsabilidade da Assembleia Geral de Acionistas, que também considera a opinião do Comitê de Remuneração e Nomeação. Além disso, consultores de governança e remuneração são frequentemente envolvidos para garantir que a política esteja alinhada com as melhores práticas de mercado.

[GRI 2-20](#)

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Nossa estrutura é pensada de forma a otimizarmos o funcionamento geral, respeitando a ideia de uma organização horizontal, evitando hierarquizações desnecessárias.



ÉTICA, INTEGRIDADE E COMPLIANCE

GRI 2-27, 3-3: Ética, integridade e compliance, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1

Temos uma responsabilidade clara para com nossos clientes, funcionários, acionistas, órgãos reguladores e para com a sociedade e ambicionamos um crescimento sustentável e uma longevidade que devem estar alinhados na ética e na transparência. Nesse contexto, buscamos evitar decisões sob a influência de conflitos de interesses, mantendo a coerência entre discurso e ação e preservando a lealdade à organização e o cuidado com suas partes interessadas, com a sociedade em geral e com o meio ambiente. Além disso, a atuação da CAIXA Consórcio é pautada pela conformidade à legislação, políticas corporativas e normas internas.

Um de nossos principais instrumentos de governança é o Código de Conduta e Ética, que reúne as normas que devem pautar a conduta de colaboradores nas relações entre partes, tanto interna quanto externamente. As orientações às quais todos os colaboradores estão sujeitos, independentemente do nível hierárquico, estão em conformidade com os nossos valores e visam nortear o comportamento na execução das atividades administrativas e na realização de negócios em nome da Companhia, em suas dependências ou fora delas.

Revisado a cada dois anos (ou anteriormente, em caso de necessidade), o documento é amplamente disseminado:

a adesão ao código é feita no momento da contratação do colaborador e seu conteúdo é abordado anualmente em atividades do Mês de Riscos e Compliance realizadas pela área de Compliance.

As preocupações cruciais da empresa são identificadas e comunicadas aos membros dos órgãos estatutários de acordo com suas atribuições e competências. Essas informações são reportadas pelas áreas responsáveis e por meio da área de Governança Corporativa, conforme as situações ocorrem. As preocupações podem envolver auditoria, conformidade, estratégias de *marketing* e mercado, planejamento estratégico e riscos, entre outras questões que possam ser identificadas pelo Planejamento Estratégico. [GRI 2-16](#)

Durante o ano de 2023, a CAIXA Consórcio não teve nenhum caso significativo de não conformidade com leis e regulamentos, tendo em vista que os critérios utilizados pela organização para definir se um caso de não conformidade é significativo baseiam-se nos impactos operacionais, reputacionais, legais e financeiros que possam ser causados. Também não foram aplicadas multas ou sanções não monetárias à organização. Além disso, não houve casos que exigissem uma descrição detalhada de não conformidade ou impactos relevantes durante o período de relato. [GRI 2-27](#)





Conflitos de interesse GRI 2-15

A CAIXA Consórcio adota uma abordagem robusta para prevenir e mitigar conflitos de interesse, baseada em deliberação colegiada, políticas e procedimentos claramente definidos, aliados a programas de educação e treinamento para seus colaboradores. Esses processos são revisados regularmente, assegurando a atualização contínua das políticas em alinhamento com as melhores práticas do mercado. Além disso, a organização promove uma cultura organizacional voltada à ética e à conformidade, fortalecida por um sistema de *compliance* eficiente que monitora e garante a adesão a esses princípios.

No que diz respeito à transparência com os *stakeholders*, a CAIXA Consórcio comunica abertamente a existência de acionistas controladores e garante que qualquer potencial conflito de interesse seja devidamente divulgado e tratado de forma clara e responsável.

Sistema de compliance eficiente fortalece nossa cultura organizacional voltada à ética e à conformidade.

Combate à corrupção GRI 205-1, 205-2, 205-3, 206-1

A CAIXA Consórcio comunica e oferece capacitação sobre políticas e procedimentos a seus colaboradores e partes interessadas relacionados ao tema combate à corrupção. Em 2023, 112 colaboradores foram treinados, incluindo quatro diretores, três superintendentes, 12 gerentes, três coordenadores, 35 especialistas e 55 analistas. A organização também realiza reciclagens anuais durante o Mês de Riscos e *Compliance* (leia mais em **Gestão de Riscos**).

Quanto a nossos parceiros de negócios, não houve registro de números ou percentuais de comunicação ou treinamento em 2023. No entanto, a organização conta com uma cláusula anticorrupção em todos os contratos firmados e compartilha com terceiros o *Guia de Boas Práticas – CAIXA Consórcio – Terceiros, Parceiros e Fornecedores*, ressaltando sua política de tolerância zero com relação a atos de corrupção. GRI 205-2

Nossas operações não foram submetidas a avaliações específicas sobre riscos relacionados à corrupção em 2023, já que nos fluxos e atividades voltados à prevenção à lavagem de dinheiro não foram identificadas operações sensíveis a corrupção. GRI 205-1, 205-3

Para o período do relatório também não houve ações judiciais pendentes ou encerradas relacionadas a concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio. Não há registros de processos desse tipo envolvendo a organização. GRI 206-1

112
colaboradores
foram treinados

4
diretores

3
superintendentes

12
gerentes

3
coordenadores

35
especialistas

55
analistas

Políticas e Documentos

GRI 2-23, 2-24

Nosso conjunto robusto de políticas e documentos reflete o compromisso com uma conduta empresarial responsável. Esses compromissos estão alinhados a instrumentos internacionais, como os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, as Normas de Trabalho da OIT e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A CAIXA Consórcio adota práticas de *due diligence*, aplica o princípio da precaução e respeita os direitos humanos em todas as suas operações. A Companhia elaborou políticas específicas sobre o tema, que abarcam grupos prioritários, como empregados, consumidores e comunidades locais, assim como grupos vulneráveis (crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e mulheres, entre outros).

Nossos compromissos são aprovados pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Executiva e pelas gerências e são aplicáveis a todas as atividades da organização e suas relações de negócios. A comunicação desses compromissos é realizada de diversas formas, por meio de comunicados internos, eventos, campanhas e documentos oficiais.

A CAIXA Consórcio garante a incorporação de seus compromissos em todos os níveis organizacionais, por meio da definição de metas e procedimentos operacionais, treinamento, conscientização e devida diligência. A supervisão é feita pela Presidência da Companhia. Já a responsabilidade pela execução desses compromissos é delegada conforme necessário, com ajustes periódicos e definição de metas e responsabilidades claras em cada nível da hierarquia. Isso inclui a atribuição de funções de acordo com as competências e a avaliação contínua do processo

Metas e procedimentos garantem a incorporação de nossos compromissos em todos os níveis da organização

POLÍTICAS VIGENTES EM 2023

Código de Conduta e Ética CAIXA Consórcio

Política Corporativa de Concessão de Patrocínio

Política Corporativa de Comunicação Corporativa

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 a fraude

Política Corporativa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de Combate do 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 Responsabilidade Social, Ambiental e Climática](#)

[Relatório de Transparência e Igualdade Salarial](#)

Canal de Denúncia GRI 2-26

A CAIXA Consórcio disponibiliza aos seus colaboradores, parceiros e fornecedores um canal de denúncias, que possibilita o relato de ações vivenciadas ou observadas que possam infringir as diretrizes do Código de Conduta e Ética, além de preocupações sobre a conduta da organização, não conformidades e denúncias relacionadas a corrupção e demais irregularidades. O Canal de Denúncia pode ser acessado a qualquer momento, sete dias por semana e de forma gratuita. As denúncias recebidas são tratadas com sigilo e imparcialidade, de forma a garantir o anonimato e proteger o denunciante contra qualquer forma de represália, intimidação ou discriminação.

O Canal de Denúncia da CAIXA Consórcio é gerido por uma empresa independente e especializada, a Áliant, o que traz muito mais confiabilidade e independência na apuração dos relatos, e o tratamento adequado de cada situação é realizado pelo Compliance.



Saiba mais sobre canais de reclamações em **Ouvidoria**.

Tipos de relatos que podem ser registrados no Canal:

Agressão física

Assédio moral ou sexual

Conflito de interesse

Corrupção, fraude, roubo, furto ou desvio

Lavagem de dinheiro

Discriminação (racial, religiosa, de gênero ou de aparência)

Irregularidades nas demonstrações financeiras e/ou nos relatórios de gestão

Não cumprimento de leis, políticas e/ou normativos internos

Uso indevido dos recursos da empresa



COMO ACESSAR O CANAL DE DENÚNCIA?



A ferramenta pode ser acessada a qualquer momento, sete dias por semana e de forma gratuita pelos seguintes meios:

Site: www.canaldedenuncia.com.br/caixaconsorcio/

Telefone: 0800 300 4520



Gestão de fornecedores

Acreditamos que é preciso atuar de forma única, em uma mesma sintonia, para que possamos oferecer o melhor para nossos clientes, buscando contribuir de forma sustentável para o crescimento de nossa sociedade. Isso implica que os terceiros, fornecedores e parceiros compartilhem dos nossos princípios éticos e sigam as diretrizes expostas no *Guia de Boas Práticas – CAIXA Consórcio – Terceiros, Parceiros e Fornecedores*, atualizado em fevereiro de 2024. Temos um processo de compras pelo qual a relação com fornecedores é regida pela transparência e pelo acesso às melhores oportunidades. É um modelo estabelecido desde o início das operações da empresa e não houve mudanças significativas nas atividades ou na cadeia de valor em relação aos períodos anteriores. [GRI 2-6](#)

As relações de negócios preveem a seleção criteriosa de parceiros, com inclusão de cláusulas contratuais e auditorias periódicas. Além disso, a organização oferece treinamentos para garantir a implementação eficaz de seus compromissos. [GRI 2-24](#)

Realizamos um processo de *due diligence* para avaliar a cadeia de fornecedores em questões relacionadas à corrupção, ao conflito de interesses, à exposição da imagem, à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a processos judiciais, entre outros, direcionando os resultados às áreas responsáveis para análise e parecer. Em relação à *due diligence* socioambiental, aspectos relacionados ao tema são observados por meio da análise de tabelas restritivas, tais como multas e restrições do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e a consulta de certidão negativa de débito de pessoa jurídica.

A Companhia também adota estratégias para o engajamento de seus fornecedores, induzindo a adoção de práticas que visem à mitigação das mudanças climáticas e à segurança hídrica, como a análise dos riscos e oportunidades e a ampliação de conhecimentos e experiências.

Cadeia de fornecedores é selecionada criteriosamente e submetida a processo de *due diligence*



CULTURA ORGANIZACIONAL

NESE CAPÍTULO

- > Nossas Pessoas
- > Desenvolvimento de Talentos
- > Diversidade, Inclusão e Equidade



NOSSAS PESSOAS

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

Na CAIXA Consórcio, a cultura organizacional é o alicerce que sustenta nosso sucesso. Valorizamos nossas pessoas e acreditamos que um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e focado no bem-estar dos colaboradores é essencial para alcançar nossos objetivos estratégicos. Nosso compromisso vai além de oferecer um local atrativo para se trabalhar – buscamos promover o desenvolvimento contínuo e a equidade em todas as nossas práticas.

Valorizamos a diversidade e inclusão, criando um ambiente em que todos têm as mesmas oportunidades de crescimento, independentemente de gênero, raça ou origem. Com práticas aplicadas desde 2023, programas como o de meritocracia e trilhas de carreira foram oficializados em 2024 para garantir igualdade de oportunidades profissionais, reforçando a importância da responsabilidade social dentro da própria organização.

Além disso, somos uma organização em que a equidade salarial é uma prioridade, refletida em nossas políticas de remuneração justa e competitiva. Realizamos ações contínuas para garantir que a diversidade seja reconhecida e respeitada. Já atingimos um equilíbrio de 50% entre homens e mulheres em cargos de gestão, demonstrando nosso compromisso com a equidade.

Promovemos a saúde e o bem-estar por meio de programas de apoio emocional e físico, reconhecendo que colaboradores saudáveis são essenciais para o nosso sucesso contínuo. Também fomentamos uma cultura de inovação e desenvolvimento, oferecendo programas de capacitação contínua que visam ao crescimento profissional e ao bem-estar integral de nossos colaboradores. O equilíbrio entre vida pessoal e profissional é uma prioridade, e nossas iniciativas incluem desde o estímulo a atividades físicas, até programas voltados para a saúde mental.

Nosso foco em ASG (Ambiental, Social e Governança) também permeia nossa cultura organizacional. Consideramos que nossos colaboradores são os principais agentes na implementação dessas práticas, e isso se reflete em ações como o uso de recursos sustentáveis no ambiente de trabalho e iniciativas de voluntariado, que engajam os funcionários e contribuem para a sociedade. Essas ações demonstram nosso compromisso com a construção de um ambiente de trabalho mais responsável e alinhado aos valores de sustentabilidade.

Na CAIXA Consórcio, 100% dos empregados estão cobertos por acordos de negociação coletiva, garantindo que todos os direitos e condições de trabalho estejam alinhados às práticas estabelecidas nesse tipo de negociação. GRI 2-30



Para uma visão detalhada sobre a composição de nosso quadro de colaboradores, consulte nosso **Relatório de Transparência e Igualdade Salarial**, disponível no rodapé da home de nosso **site**.

Proposta de Valor

A proposta de valor para os funcionários (Employee Value Proposition - EVP) está no centro da nossa estratégia. O conceito descreve o conjunto de benefícios, recompensas, oportunidades e valores que uma organização oferece aos seus profissionais em troca de seu trabalho e comprometimento, destacando o que torna a organização única e atraente como empregadora. O EVP da CAIXA Consórcio está alicerçado em remuneração justa, crescimento profissional, bem-estar dos colaboradores e um ambiente que promova a inovação e diversidade. A implementação envolve desde a comunicação clara com os colaboradores até campanhas para fortalecer a marca empregadora, com o objetivo de atrair e reter talentos alinhados com os valores da empresa.

A proposta de EVP da CAIXA Consórcio é elaborada em quatro etapas:

Entendimento das necessidades

(internas e externas);

Desejo dos colaboradores

(coletando suas percepções e expectativas);

Benchmarking de EVP

(melhores práticas de mercado);

Desenho do EVP

(integração de perspectivas internas e externas).

A proposta inclui pilares essenciais, como:

Remuneração

Competitiva e baseada no desempenho.

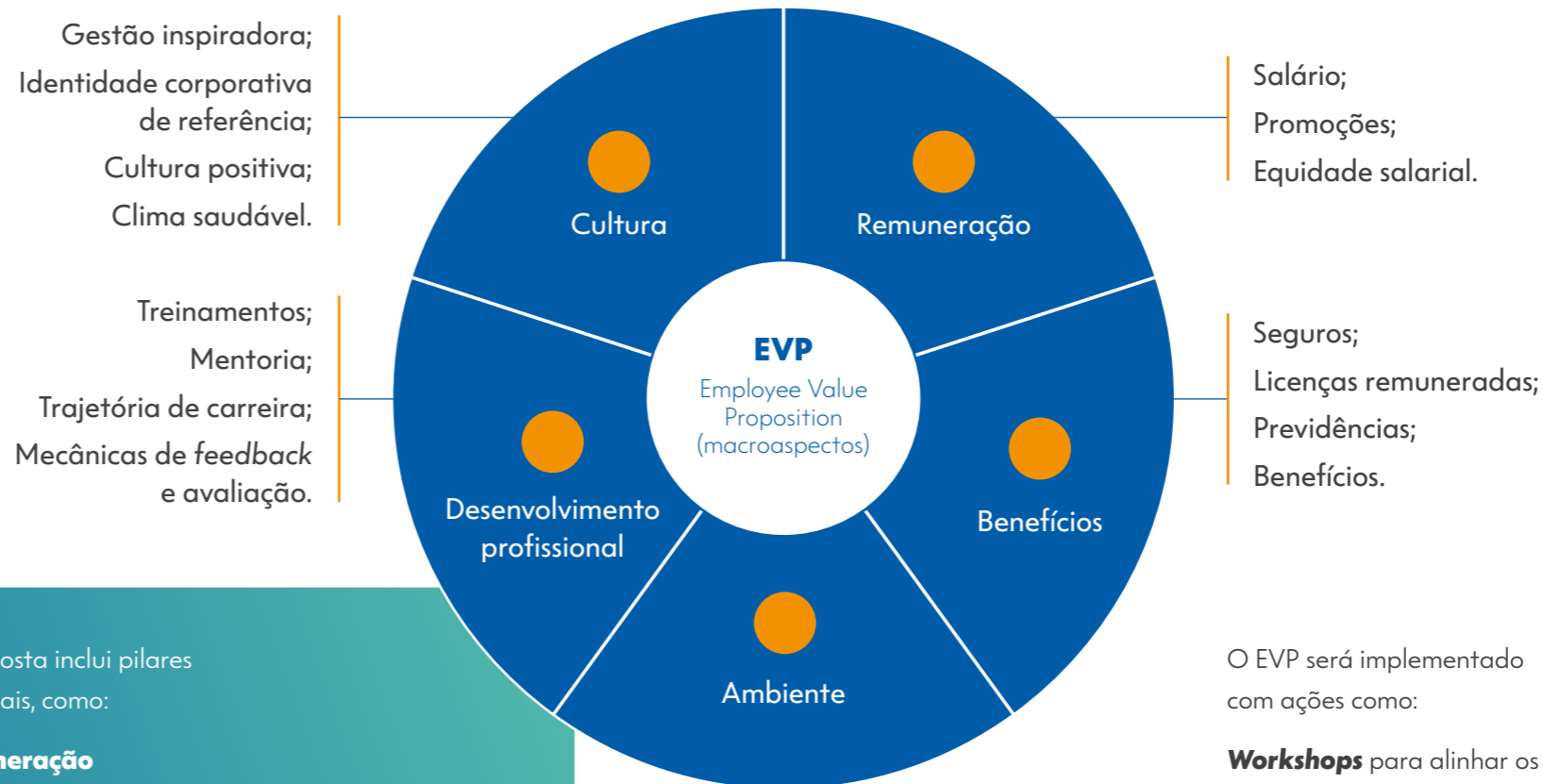
Oportunidade de Carreira

Crescimento profissional contínuo.

Equilíbrio entre Vida Profissional e Pessoal

Valorização da qualidade de vida, com políticas de trabalho flexíveis.

MACROCOMPOSIÇÃO GERAL



O EVP será implementado com ações como:

Workshops para alinhar os valores da empresa com os colaboradores;

Treinamento para recrutadores para garantir que o discurso esteja alinhado com a proposta da marca empregadora;

Campanhas internas para coletar histórias de sucesso de colaboradores e reforçar a imagem de uma organização que valoriza seus funcionários.



EMPREGADOS POR REGIÃO, TIPO DE CONTRATO, EMPREGO E GÊNERO EM 2023 ^{1,2,3,4} GRI 2-7

Região	Homens	Mulheres	Total
Nordeste	1	2	3
Centro-Oeste	6	5	11
Sudeste	52	62	114
Sul	0	4	4
Total	59	73	132

¹ Os dados foram extraídos do Sinergy, sistema de folha de pagamento, e se referem ao término do período de relato. O método utilizado para contabilizar o total é o da contagem direta, em que se contabiliza todos os empregados registrados, incluindo em tempo integral e parcial.

² Não há empregados na região Norte.

³ Todos os empregados têm contrato por prazo indeterminado e tempo integral, à exceção de uma mulher da Região Sudeste que possui contrato por prazo determinado.

⁴ Na Região Sudeste, 77 empregados estão isentos de registro formal de jornada e, por isso, não possuem garantia de carga horária estabelecida.

TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS EM 2023 ^{1,2} GRI 2-8

2-8

Relação contratual e tipo de trabalho realizado	Tipo de trabalho realizado	Total
Estagiário	Estágio	16
Terceirizado	Serviços de tecnologia	42
Menor aprendiz	Menor aprendiz	2
Total		60

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

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



DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

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

Acreditamos que as pessoas são nosso maior ativo e o coração da nossa organização. Por isso, temos o compromisso de promover um ambiente de trabalho em sinergia, acolhedor e inclusivo, onde cada colaborador se sente valorizado e motivado a crescer, tanto profissionalmente quanto pessoalmente.

Nosso objetivo é garantir a oportunidade de pleno desenvolvimento. Em 2023, consolidamos importantes iniciativas voltadas à capacitação e à retenção de talentos, com destaque para o programa de avaliação de desempenho, que utiliza uma matriz Nine Box e ciclos completos de avaliação de competências. Pela primeira vez, implementamos internamente o processo de comitês de calibragem e mapeamento de talentos, o que nos permitiu identificar oportunidades de crescimento e aperfeiçoamento para nossos colaboradores.

Além disso, o Programa de Desenvolvimento de Carreiras, lançado em 2022, foi expandido a partir de 2023 e, em 2024, já possibilitou que 70% das demandas de treinamento dos colaboradores fossem atendidas.

As principais foram:



Formação de desenvolvedores na área de tecnologia.



Capacitação em saúde mental, incluindo iniciativas voltadas para o bem-estar.



Treinamentos técnicos e comportamentais.

Em 2024, também firmamos uma parceria com a plataforma Allura, que ampliou as oportunidades de capacitação para nossos times. Essa plataforma oferece treinamentos técnicos e comportamentais, além de iniciativas voltadas à saúde mental. Os treinamentos foram disponibilizados em formato *online*, facilitando o acesso dos colaboradores. Desde 2022, a empresa também utiliza a Plataforma Desenvolve para apoiar o aprendizado contínuo. Com um número de 121 participantes em 2023, o programa se destaca pela sua eficácia em atender a uma ampla gama de necessidades individuais. As trilhas de capacitação abrangeram no ano cursos com temáticas variadas, como Assédio Moral e Sexual, Prevenção a Crimes Sociais, Segurança da Informação e Proteção de Dados, Gestão de Riscos e Competências para a Carreira.

Nossos programas internos de aperfeiçoamento de competências abrangem temas como conformidade e ética, segurança no trabalho, habilidades de liderança e comunicação. Além disso, a CAIXA Consórcio oferece apoio financeiro para cursos de capacitação externos, como idiomas, pós-graduação e cursos livres. [GRI 404-2](#)

Atração e Retenção de Talentos

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

A atração e retenção de talentos são fundamentais para a continuidade do nosso crescimento. Nosso *turnover* permanece abaixo da média do mercado, e conseguimos reter colaboradores por meio de uma combinação de remuneração competitiva, benefícios diferenciados, contemplando plano de saúde, alimentação, transporte, previdência privada, auxílio-farmácia, auxílio-internet e *home office*, entre outros, de acordo com o cargo em questão. Além disso, promovemos o monitoramento de evolução de carreira e oportunidades, com uma cultura focada em qualidade de vida e um ambiente de trabalho voltado para o desenvolvimento.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a Política de Remuneração dos Colaboradores da CAIXA Consórcio é estruturada considerando diferentes pacotes de remuneração baseados em análise de mercado e avaliações de desempenho. Esses pacotes são revisados periodicamente mantendo a transparência do processo.

Estagiários e aprendizes - Nosso programa de estágio tem sido um sucesso, totalizando 50% de retenção desde que foi criado em 2022 até o fim de 2023. Já o programa Jovem Aprendiz está sendo expandido para incluir vagas específicas na área de tecnologia, alinhado às demandas crescentes do mercado.

Nos próximos anos, continuaremos a investir no desenvolvimento de nossos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho cada vez mais inclusivo, saudável e inovador. Nosso compromisso é manter o índice de satisfação em 90% ou mais, consolidando a CAIXA Consórcio como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil.



CERTIFICAÇÃO GPTW

Em 2023, recebemos a certificação GPTW (Great Place To Work® Brasil), como um excelente lugar para trabalhar, com uma pontuação de 90%, refletindo o alto nível de satisfação dos nossos colaboradores. Em 2024, nossa pontuação já subiu um ponto percentual.

A metodologia centrada no colaborador aborda esferas como: confiança, orgulho, respeito e credibilidade, avaliadas espontaneamente pelos colaboradores. A obtenção dessa certificação reforça nossa postura relacionada à cultura corporativa, à priorização da saúde, do bem-estar, do desenvolvimento e do reconhecimento dos nossos profissionais, servindo para um contínuo incentivo à nossa postura de inovação.

O empenho e as iniciativas da CAIXA Consórcio em relação à saúde e ao bem-estar de seus colaboradores também foram reconhecidos em 2024, por meio da certificação GPTW Saúde Mental (Great People Mental Health). O selo atesta que a

empresa possui um time emocionalmente saudável, unido, engajado e pronto para novos desafios. Essa certificação geralmente envolve a implementação de medidas para apoiar a saúde psicológica dos colaboradores, como programas de conscientização, treinamentos, acesso a serviços de apoio e a criação de um ambiente que reduz o estigma associado a problemas de saúde mental. Além disso, a Companhia ficou em 11º lugar no ranking das melhores empresas financeiras para se trabalhar no Brasil.



PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE HOMEM E MULHER, POR CATEGORIA FUNCIONAL^{1,2} GRI 405-2

Gerentes	Salário-base (R\$)	1,01
Especialistas I	Salário-base (R\$)	0,93
Demais cargos técnicos	Salário-base (R\$)	0,98

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.

EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO, POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL GRI 404-3

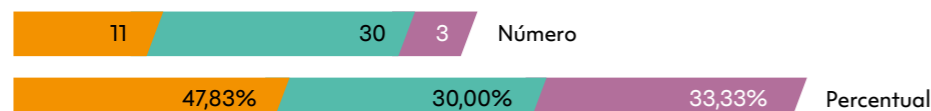
Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
Diretores	100%	100%	100%
Superintendentes	100%	100%	100%
Gerentes	100%	100%	100%
Coordenadores	100%	100%	100%
Especialistas I	100%	100%	100%
Assistentes/Técnicos	0%	100%	100%
Demais cargos técnicos	100%	100%	100%
Total	100%	100%	100%

NÚMERO TOTAL E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES EM 2023 GRI 401-1

Por gênero



Por faixa etária



Por região



TAXA DE ROTATIVIDADE EM 2023¹ GRI 401-1

Por gênero



Por faixa etária



Por região

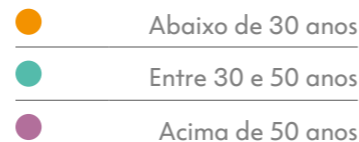


¹ Metodologia de cálculo: $[(\text{contratados} + \text{desligados})/2] / \text{total de colaboradores da categoria}$.

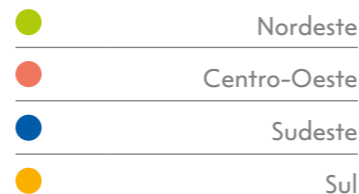
Por gênero



Por faixa etária



Por região



LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE EM 2023 GRI 401-3

	Homens	Mulheres
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	59	73
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	3	2
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	2	1
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho	2	1
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	100%



SAÚDE, SEGURANÇA, BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA

O bem-estar dos colaboradores é uma prioridade estratégica. Além de benefícios tradicionais, como auxílio-farmácia, que cobre entre 60% e 80% dos medicamentos, investimos em programas de apoio à saúde física e mental. Em 2024, incluímos uma psicóloga no nosso escritório e *quick massage* para atendimentos semanais e promovemos o acesso a serviços como o Wellhub (antigo Gympass), que oferece suporte à saúde mental e física.

Queremos ser uma organização que coloca em prática – de forma constante e consistente – aquilo que pregamos. Para isso, entendemos que é necessário realizar ações de conscientização e desenvolvimento de pessoas, dentro deste tema, sempre em linha com nossa identidade e cultura organizacional.

Em setembro foi realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), um evento relevante para que a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) possa conscientizar os funcionários e empregadores sobre a importância de prevenir acidentes e doenças no ambiente de trabalho. Durante essa semana, o foco principal foi em saúde mental, com a realização de palestras e outras iniciativas para promover o bem-estar dos colaboradores, palestras e ações voltadas para o bem-estar e prevenção de acidentes de trabalho, com o apoio e participação do corpo gestor.

DIVERSIDADE, INCLUSÃO E **EQUIDADE**

GRI 3-3: Diversidade, inclusão e equidade

A inclusão faz parte da essência da nossa cultura. Desde o início de nossas operações, promovemos a equidade de gênero, a representatividade de pessoas pretas, LGBTQIA+ e PCDs. Em 2023, superamos as metas de inclusão de PCDs, contando com o apoio de consultorias especializadas para garantir a contratação e integração desses colaboradores. Criamos o programa Transformação (em 2024), que abrange ações de voluntariado, diversidade e inclusão, e lançamos a cartilha de diversidade, oferecendo orientações para todos os colaboradores sobre como criar um ambiente seguro, de respeito e acolhimento.

Nosso compromisso com a equidade também está refletido na liderança da CAIXA Consórcio. Em 2023, 50% dos cargos de gestão foram ocupados por mulheres, e estamos implementando ações contínuas para garantir que essas proporções se mantenham.

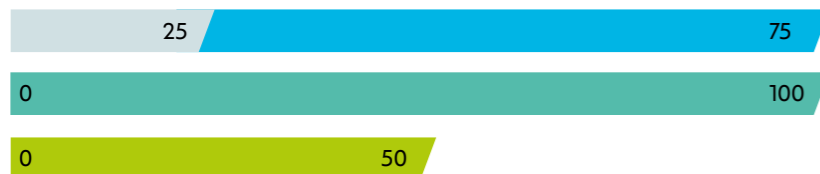
Também realizamos um *workshop* de conscientização contra o assédio sexual e moral. O encontro, que reuniu 151 participantes, com a presença de um advogado especializado no tema, foi apresentado de forma a valorizar a importância da ética em nosso cotidiano, além de reforçar os mecanismos de prevenção e denúncia existentes dentro da Companhia.





PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL GRI 405-1

Diretores



Superintendentes



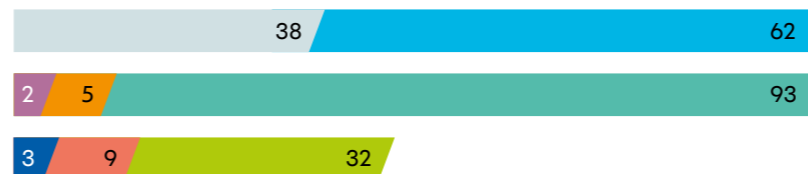
Gerentes



Coordenadores



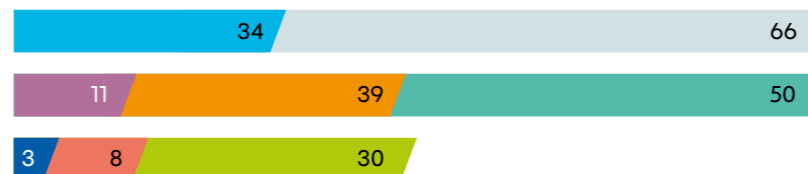
Especialistas I



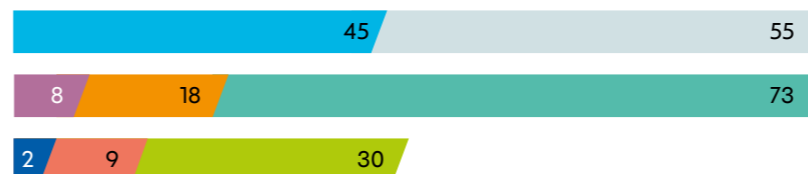
Assistentes/Técnicos



Demais cargos técnicos



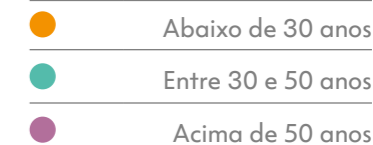
Total



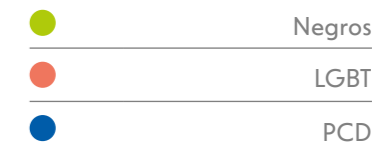
Por gênero



Por faixa etária



Por grupo minoritário





ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

NESE CAPÍTULO

- > Gestão de Riscos
- > Planejamento Estratégico 2022-2026
- > Resultado Financeiro



GESTÃO DE RISCOS

GRI 2-13, 2-25, 201-2, GRI G4: FS2, FS4, G4-DMA (antigo FS5)

De acordo com a Política Corporativa de Gerenciamento de Riscos, publicada em 2022, a CAIXA Consórcio reconhece que a gestão criteriosa e abrangente dos riscos socioambientais é parte integrante e fundamental de suas atividades de negócios. Dessa forma, promovemos estabilidade nos resultados financeiros e contribuímos para a geração de valor e para a consolidação da imagem da empresa. A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática também contribui para o gerenciamento de riscos e oportunidades para o negócio.

Em 2023, a empresa estava em fase de estruturação do mapeamento de riscos ASG, com um planejamento que inclui a análise dos riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, realizado ao longo de 2024. A Companhia possui uma visão multidisciplinar de riscos, por meio da qual é possível identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos sociais, ambientais e climáticos de modo integrado à gestão global de riscos corporativos. Os riscos são revisados anualmente ou, quando necessário, reavaliados na matriz de risco da Companhia.

O sistema de gestão de risco é parte da estrutura mais ampla do dispositivo de controle geral e os principais atores são, no mais alto nível da CAIXA Consórcio, o Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Riscos e Compliance e a Diretoria Executiva.

É estabelecida uma estrutura e processos de governança para melhor gerenciar os riscos, sendo adotado o Modelo de Três Linhas:

1ª LINHA – ÁREAS DE NEGÓCIOS E GESTORES OPERACIONAIS

Gerenciam os riscos e têm propriedade sobre eles. São os responsáveis por implementar as ações corretivas para resolver deficiências em processos e controles que garantam as conformidades legais, regulatórias e éticas, evitando colapsos e eventos inesperados.

2ª LINHA – FUNÇÕES-CHAVE DE GESTÃO DE RISCO E CONFORMIDADE

Apoiam a gestão da primeira linha, fornecendo conhecimento complementar, monitoramento, ferramentas e questionamento quanto ao gerenciamento de riscos. Realizam testes, análises e reportes sobre a gestão de riscos.

3ª LINHA – AUDITORIA INTERNA

Os auditores internos fornecem aos órgãos de governança avaliações independentes e objetivas sobre a adequação e eficácia de governança e do gerenciamento de riscos (incluindo controle interno), para apoiar o atingimento dos objetivos organizacionais e promover e facilitar a melhoria contínua.



Diretrizes de gerenciamento

As ações decorrentes das diretrizes do gerenciamento de riscos são implementadas com o objetivo de prover a realização dos objetivos da empresa a partir das diretrizes do Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) – ERM (Enterprise Risk Management Framework) e da ISO 31000. Tais metodologias permitem identificar eventos capazes de causar risco aos objetivos da empresa, tendo como base o apetite ao risco dos acionistas.

Em 2024, introduzimos a análise de riscos socioambientais no processo de diligência para fornecedores e prestadores de serviços adicionalmente à distribuição

de um Guia de Boas Práticas de Compliance para esses públicos.

A inclusão de análises automáticas de risco socioambiental está em fase de estruturação para o processo de *onboarding* (KYC - Know Your Client). A Gerência de Riscos e Compliance é responsável por implementar e monitorar esses procedimentos. Decisões sobre aceitação ou rejeição de transações, ou a adição de condições específicas, são influenciadas pelos resultados dessas avaliações, em conformidade com as políticas corporativas e o Planejamento Estratégico da organização.

Padrões internacionais
como Coso, ERM e ISO 31000 orientam nossa gestão de riscos





Ouvidoria GRI 2-26, 2-27

Em abril de 2023, foi concluído o processo de internalização da Ouvidoria CAIXA Consórcio, antes em Servicing na CNP. A Ouvidoria existe para cuidar dos interesses dos clientes e atua como canal de comunicação entre as instituições de pagamento e as administradoras de consórcio, mediando, esclarecendo, prevenindo e solucionando conflitos. O órgão é responsável por avaliar a procedência e gerenciar reclamações recebidas, além de trabalhar junto às áreas responsáveis para encontrar as melhores soluções e oferecer o atendimento adequado. Também monitora regularmente os indicadores de reclamações e analisa as principais causas para promover melhorias contínuas em produtos, processos e atendimentos. Esses resultados são consolidados semestralmente em um relatório disponibilizado para todos os níveis de administração e no site oficial da empresa.

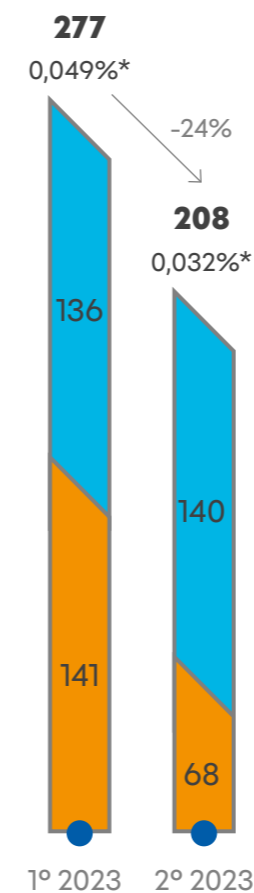
Em decorrência da resolução BCB nº 028/20, o Banco Central definiu que todos os envolvidos no processo de Ouvidoria que atendem, registram, instruem, analisam e dão tratamento formal e adequado às demandas dos clientes precisam estar certificados. Dessa forma, todos os colaboradores vinculados ao atendimento das ocorrências participaram de cursos específicos para certificação. Foram 37 horas de capacitação em Ouvidoria e Atendimento, resultando em quatro certificações.

A gestão dos atendimentos prestados pela Ouvidoria é feita por meio do sistema Salesforce, plataforma de CRM integrada que oferece uma visão única e compartilhada de cada cliente. No tratamento das reclamações, foi criado um indicador de classificação com a conceituação das demandas em procedente e improcedente, a fim de verificar o cumprimento ou descumprimento de norma, procedimento e cláusulas contratuais.

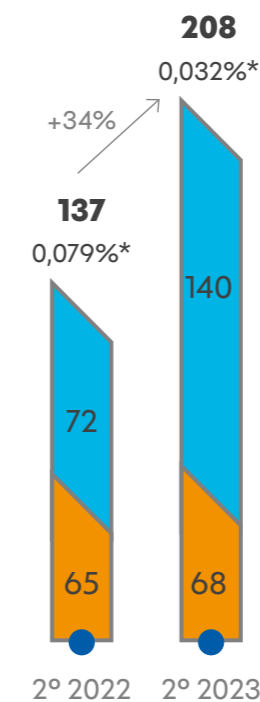
Em 2023, tivemos 485 manifestações de clientes. Vale mencionar que o índice de reclamações versus a carteira de clientes teve uma redução de 0,049% para 0,032% na relação entre o primeiro semestre e o segundo semestre.

37 horas de capacitação em Ouvidoria e Atendimento

1º SEMESTRE 2023 X 2º SEMESTRE 2023



2º SEMESTRE 2022 X 2º SEMESTRE 2023



* Índice de % de reclamações x carteira

Conheça mais alguns indicadores de performance no ano:

O prazo médio geral da Ouvidoria é de seis dias úteis, vale destacar que o prazo legal é de dez dias úteis e não tivemos perda de prazo regulamentar neste período.

A plataforma do Consumidor.gov.br disponibiliza aos consumidores uma avaliação após a resposta da empresa e, no segundo semestre de 2023, 66,67% consideraram o problema resolvido. Esse índice é muito positivo, visto que temos em média 50% das reclamações improcedentes, o que poderia influenciar a avaliação dos consumidores.

No segundo semestre, a quantidade de reclamações no Banco Central reduziu quando comparada à do primeiro semestre:

MÉDIA MENSAL DE RECLAMAÇÕES

Primeiro semestre:

8,6 reclamações/mês

Segundo semestre:

2,6 reclamações/mês



Saiba mais em nosso [site](#).

CANAIS DA OUVIDORIA

Canais diretos



Telefone

0800 975 3000

Atendimento telefônico gratuito: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto feriados)



E-mail

ouvidoria@caixaconsorcio.com.br

Cartas

Av. das Nações Unidas, 12.995
25º andar, São Paulo (SP)
CEP: 04.578-911



Presencial

Atendimento aos clientes que comparecem no edifício-sede.

Canais indiretos



PROCON

0800 777 6266

Atendimento telefônico aos Procons



Banco Central do Brasil

Sistema RDR



www.consumidor.gov.br



Conhecimento sobre Riscos e Compliance

Anualmente, a Gerência de Riscos e Compliance organiza uma série de atividades durante o mês de agosto voltadas para o universo de riscos e compliance. São realizadas ações de conscientização, palestras, eventos, treinamentos e comunicações sobre o tema, de forma a reforçarmos o conhecimento sobre o assunto, alinhando a postura de todos em prol de uma organização cada vez mais consciente e responsável. Nesse período, sete membros externos participaram de palestras com a temática: Anticorrupção, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Fraudes no Mundo Corporativo. [GRI 205-2](#)

Em 2023, na primeira edição do evento, a grade de palestras/workshops e participantes foi abrangente.

Data	Atividade	Título	Número de participantes
1º de agosto	Palestra	Compliance nos dias de hoje	85
7 de agosto	Palestra	Anticorrupção, PLD e fraudes no mundo corporativo	82
15 de agosto	Palestra	LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	80
23 de agosto	Workshop	O que é risco e quais os da Companhia?	87
	Palestra	Riscos e Controles Internos	109





PLANEJAMENTO **ESTRATÉGICO** 2024-2029

Em 2023, um dos fatos mais marcantes para a CAIXA Consórcio na temática de sustentabilidade foi a aprovação do documento oficial do Planejamento Estratégico Organizacional 2024 -2029 pelo Conselho de Administração no fim do ano. Além desse documento, contamos com uma política de sustentabilidade própria. Nossos acionistas estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), do Pacto Global das Nações Unidas. A adesão da CAIXA Consórcio está em fase de análise por parte de nossa diretoria, sendo que os ODS 3, 4, 5, 8 e 13 são considerados os mais relevantes para o nosso contexto.

O mapeamento ASG foi estabelecido como meta corporativa no início de 2023. O relatório documental foi entregue pela Gerência de Planejamento Estratégico abordando contexto geral, essência organizacional e um norteador de ações que serão programadas para os próximos anos.

O contexto geral desse planejamento abrange conceitos básicos sobre ASG, o posicionamento dos acionistas, como aspectos ASG estão em nosso DNA e o enquadramento do consórcio como produto essencialmente ASG. Também foram identificadas as ações macro, a relação entre inteligência artificial (IA) e ASG, e os riscos relacionados ao tema.

Como principais alavancas foram destacados o desdobramento macro da disciplina ASG e as principais vertentes a serem exploradas, e a relação entre ASG e pessoas: diversidade, equidade e inclusão.

Mapeamento ASG
é meta corporativa da
CAIXA Consórcio desde
o início de 2023

Abordagem integrada

Conseguimos observar a integração plena da disciplina ASG na estratégia, nas operações e na cadeia de valor da organização, oferecendo também suporte ao desenvolvimento de um sólido mecanismo de governança e gerenciamento de riscos.

Nossa abordagem visa promover a obtenção de benefícios tangíveis e intangíveis, assim como o reforço estratégico do posicionamento de marca e resiliência empresarial (baseada na credibilidade e orientada para o valor a longo prazo), diferenciação no mercado e eficiência operacional.

Como empresa de serviços financeiros com um ciclo de relacionamento com o cliente de longa duração, acreditamos que o princípio fundamental de nosso posicionamento é a credibilidade junto a nossos clientes, funcionários e parceiros. Nessa linha, para que possamos ser gigantes do consórcio, precisamos ser uma empresa digna da confiança do mercado, honrando promessas e compromissos.

Nosso modelo de gestão ASG é baseado na visão holística organizacional:



Acultramento

Na CAIXA Consórcio entendemos que a disciplina de ASG deve ser tratada de forma transversal, ou seja, deve permear nossa estratégia corporativa, identidade e cultura organizacional. Todos os itens se complementam, estando conectados entre si. Na figura a seguir está representado um extrato do planejamento estratégico organizacional da CAIXA Consórcio.



ASG

Estratégia Corporativa

Delineia os objetivos organizacionais e o caminho para que eles possam ser alcançados

O QUE QUEREMOS FAZER?

Nossa estratégia visa materializar nossos objetivos de negócio e, por estarmos intimamente alinhados com as ambições de ambos os acionistas, **temos uma clara orientação sobre a performance ASG esperada e sobre como podemos alcançar os resultados desejados.**

Identidade organizacional

Materializa a razão da existência da organização

POR QUE EXISTIMOS?

Nosso propósito defende "a democratização do poder de compra para todos os brasileiros". Complementado pela missão de "tornar simples, fácil e acessível a aquisição planejada de bens e serviços". Nossa identidade organizacional é um dos principais direcionadores da nossa abordagem ASG.

Cultura Organizacional

Consolida o código de comportamento para as pessoas da organização.

COMO NOS COMPORTAMOS?

A cultura organizacional delineada contempla a inclusão estrutural de múltiplos aspectos ligados com as diferentes facetas da disciplina ASG, desde condutas mais sustentáveis e a preocupação com a inclusão e equidade social, até as práticas de governança a serem estabelecidas.

Investimentos nas operações e metas

Nosso principal foco de investimento nas operações é a área de TI, com um projeto desenhado e estruturado em 2023, que prevê a alocação de R\$ 18,5 milhões para transformação tecnológica e desenvolvimento de iniciativas de negócio nos três anos seguintes (de 2024 a 2026).

As metas envolvem atingir a independência da gestão, melhorar a eficiência das operações (por meio do uso de IA e outros recursos digitais, simplificação de processos e gestão de parceiros) – minimizando riscos –, e escalar os negócios. Elas foram estabelecidas a partir de um trabalho interno de mapeamento de pontos críticos e estabelecimento de plano de ações para auxiliar na curva de crescimento da empresa que já vem rendendo frutos, como a nova plataforma de relacionamento e o desenvolvimento de um modelo multiBPO (*Business Process Outsourcing*), evitando a dependência de fornecedores.

Em 2023, no âmbito da jornada do cliente, tivemos uma operação bem-sucedida em relação à entrega do bem adquirido no consórcio – o momento mais esperado do cliente. Outro objetivo para as operações no ano foi o de trazer um cenário escalável para a área, a fim de nos adequar ao modelo de crescimento da empresa. Esse foi um ponto de atenção em 2023. Temos trabalhado fortemente neste tema em 2024.

ISEB3

ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL (ISE)

O ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) é um índice de mercado criado pela B3 (Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros do Brasil). Lançado em 2005, tem como objetivo identificar as empresas mais sustentáveis e socialmente responsáveis listadas na bolsa brasileira. Ele serve como referência para investidores interessados em empresas que adotam boas práticas ambientais, sociais e de governança (ASG).

Como parte do processo de certificação de nossa acionista, a CAIXA Seguridade, para o ISE, é necessário que todas as subsidiárias do grupo cumpram todos os requisitos pertinentes. Apesar de não podermos obter a certificação ISE para a CAIXA Consórcio diretamente – por se tratar de algo voltado a empresas de capital aberto –, todo o conhecimento obtido durante o processo será incorporado pela empresa, sendo reaproveitado para uma certificação posterior que possa ser aplicada diretamente para a nossa organização.

CARACTERÍSTICAS DO MACROPLANEJAMENTO

Foco em sustentabilidade (ASG), com metas claras relacionadas a governança, impactos ambientais e sociais.

Inovação e transformação digital como prioridades de negócio, com foco em tecnologias que otimizam processos e trazem resultados aos clientes.

Metas de longo prazo, como a ambição de se tornar líder no mercado de consórcios imobiliários.

Gestão de riscos robusta, com foco em áreas como fraudes, riscos operacionais e sustentabilidade ambiental.

Governança Corporativa sólida, com processos formais para nomeação e seleção de conselheiros, reforçando a transparência e o *compliance*.

O planejamento estratégico é revisado anualmente, conforme indicado no plano de cinco anos da Companhia, que está orientado para aprimorar a gestão e fortalecer a posição da CAIXA Consórcio no mercado.

RESULTADOS

FINANCEIROS

GRI 201-1, 203-2, 3-3: Transparência e relacionamento com públicos prioritários

Em 2023, a CAIXA Consórcio acentuou sua trajetória de crescimento. O volume de crédito comercializado e a expansão da base de cotas ativas permitiram que a Companhia atingisse faturamento total de R\$ 645,1 milhões.

A estruturação da empresa visa dar suporte à expansão das operações, que alcançaram, em 2023, as cifras de 120.586 cotas ativas, 11.682 cotas contempladas, com mais de R\$ 898,65 milhões referentes a bens entregues (cotas pagas).

Como resultado de todo o esforço empreendido, a Companhia alcançou no exercício o lucro líquido de R\$ 121,7 milhões.

A CAIXA Consórcio adota o regime de competência para apuração do valor econômico direto e distribuído (EVG&D, na sigla em inglês) que tem abrangência nacional. A seguir, pode-se conferir os números relacionados ao ano coberto pelo relatório.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ MILHARES) GRI 201-1

Receitas 2023

581.358.751,00

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$ MILHARES) GRI 201-1

Valor econômico retido 2023

535.365.240,00

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ MILHARES) GRI 201-1

	2023	
	Valor (R\$ milhares)	Porcentagem
Custos operacionais	10.562.611	1,82%
Pessoal (remuneração e benefícios)	35.430.900	6,09%
Pagamentos a provedores de capital	0	0%
Remuneração de capitais de terceiros	0	0%
Investimentos na comunidade	0	0%
Total	45.993.511	7,91%

Mapeamento de Impactos

GRI 203-2

Em 2022 e 2023, a Companhia realizava análises com viés de sustentabilidade sobretudo com foco na questão de atendimentos regulatórios. O planejamento estratégico com as definições de estruturas de sustentabilidade e ASG foi aprovado em dezembro de 2023. Assim, em 2024 caminhamos na implantação das ações e iniciativas planejadas para o ano. O mapeamento relacionado a impactos indiretos, será definido e organizado conforme a maturação da disciplina dentro da companhia.

É o caso do Consórcio da Gente, produto inclusivo e democrático, voltado a uma faixa da população de menor poder aquisitivo, com condições exclusivas para incentivar que mais pessoas realizem o sonho de ter a casa própria, o carro novo ou comecem um empreendimento (leia mais em **Nossos Produtos**).

INOVAÇÃO E RESILIÊNCIA NOS NEGÓCIOS

NESE CAPÍTULO

- > Modernização de Processos
- > Transformação Digital e Cibersegurança
- > Educação Financeira e Responsabilidade Social
- > Compromisso Ambiental



MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS

GRI 3-3: Inovação e resiliência nos negócios, 3-3:
Qualidade do produto e do atendimento

Um de nossos principais valores, que formam a base do comportamento organizacional da Companhia, é a inovação. Nessa jornada de atendimento de nossos clientes (internos e externos), entendemos que a inovação é crítica para a competitividade e qualidade de nossos serviços e é de responsabilidade de todos. Nessa perspectiva, em 2023, a CAIXA Consórcio deu passos significativos em direção à modernização de seus processos e sistemas, com o objetivo de aumentar a independência operacional e a escalabilidade de seus serviços.

Também é importante mencionar que em nosso planejamento estratégico corporativo foram registradas iniciativas de inovação programadas para os próximos anos. Na área de tecnologia, por exemplo, está previsto um investimento de R\$ 18,5 milhões ao longo de três anos, a fim de ampliar a autonomia e a inovação nos negócios, principalmente nas áreas de vendas e pós-venda. Os principais marcos dessa jornada são o lançamento de um novo portal de pós-venda e o desenvolvimento de um aplicativo móvel, previsto para 2024, que visa

melhorar a experiência dos clientes.

Além disso, a empresa está desenvolvendo soluções com base em inteligência artificial (IA) para otimizar o atendimento ao cliente e os processos internos. No entanto, a implementação de IA está sendo tratada com cautela, visando garantir eficácia sem comprometer a qualidade dos serviços.

Também continuamos a expandir a oferta de produtos para diferentes públicos. Um exemplo importante é o Consórcio da Gente, lançado em junho de 2023, voltado para a população com menor renda, que foi amplamente aceito no mercado (leia mais em [Nossos Produtos](#)).

Em outra frente, a empresa busca explorar oportunidades no setor de veículos ecoeficientes, com uma ação que promove a aquisição de veículos sustentáveis, tendo como benefício a isenção da cobrança de tarifa de

faturamento. Essa iniciativa promove a conscientização do tema e a diminuição de emissões de GEE. Além disso, demonstra o compromisso da CAIXA Consórcio com a sustentabilidade e abre novas frentes de negócios em um setor em crescimento.

R\$ 18,5 MILHÕES
de investimento
em tecnologia
em 3 anos

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E CIBERSEGURANÇA

GRI 3-3: Privacidade e segurança dos dados, 418-1

A CAIXA Consórcio vem investindo fortemente em tecnologia para otimizar seus processos, melhorar a experiência do cliente e garantir a segurança de suas operações. A transformação digital é um pilar central na estratégia da empresa, com iniciativas voltadas para a automação, a digitalização de processos e a adoção de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial (IA).

Um dos pilares da resiliência da CAIXA Consórcio é sua robusta estratégia de cibersegurança. A empresa, auditada por seus acionistas, implementou um sistema de teste contínuo contra ataques cibernéticos. Essas medidas visam antecipar e mitigar possíveis vulnerabilidades, garantindo a segurança dos dados e a continuidade dos negócios.

Adotamos uma abordagem proativa em relação à cibersegurança, realizando auditorias regulares para testar a vulnerabilidade dos sistemas. Entre outras medidas, temos contratos com *hackers* éticos que simulam ataques cibernéticos para identificar possíveis brechas e garantir que os sistemas estejam protegidos contra ameaças externas. Ainda com relação ao tema, em 2023, foi desenvolvido o plano de implementação do programa de conscientização e internalização de segurança da informação.

Durante o ano, não registramos incidentes significativos de cibersegurança, o que reflete o sucesso das estratégias de prevenção e monitoramento. Também não houve registro de queixas relacionadas a violação de privacidade e perda de dados de clientes no ano coberto pelo relatório. A continuidade desse nível de segurança é essencial para a confiança de nossos clientes e parceiros, especialmente à medida que a digitalização avança.



Nossa transformação digital inclui automação, digitalização e IA

Proteção de dados

Alinhada às boas práticas de mercado, a Companhia possui Política de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade, aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece princípios e diretrizes para a gestão, tratamento e uso de dados pessoais, em acordo com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O documento é revisado sempre que se faz necessário, em prazo não superior a um ano, visando contemplar as melhores práticas de governança, adequação à estratégia da Companhia e cumprimento da LGPD.

Também temos no site um Aviso de Privacidade, por meio do qual demonstramos nosso compromisso com a proteção de dados pessoais dos clientes.

O Canal de Privacidade é destinado à recepção de acionamento de titulares de dados pessoais sobre privacidade, proteção e tratamento de dados pessoais. Essas comunicações são endereçadas ao Encarregado de Dados, que monitora os acionamentos. É realizado reporte periódico aos órgãos de governança, quando solicitado, para que possam tomar conhecimento e deliberar sobre ações necessárias relacionadas à proteção de dados pessoais e da privacidade.

Entre os mecanismos implementados para a prevenção e mitigação de riscos relacionados à proteção de dados pessoais e à privacidade, vale destacar:

- Política de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade aprovada pelo Conselho de Administração
- Aviso de Privacidade
- Canal Privacidade destinado à recepção de demandas de titulares de dados pessoais
- Encarregado de dados definido e divulgado no site da Companhia
- Equipe de Riscos, Controles Internos e Compliance, que desempenha o papel de segunda linha na gestão de temas relacionados a privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação da Companhia, entre outros riscos
- Ações de aculturação sobre proteção de dados pessoais e privacidade destinadas aos colaboradores da CAIXA Consórcio
- Inventário de dados pessoais (RoPa) tratados na Companhia
- Realização de testes de *phishing* periódicos, realizados pela CAIXA Consórcio

Durante o ano de 2023 a Companhia não identificou

impactos negativos reais relacionados a Privacidade e Proteção de Dados, como o vazamento de dados. Internamente, realizamos anualmente, no Mês de Riscos e Compliance, uma semana dedicada à temática de proteção de dados para nossos *stakeholders*. GRI 2-25



Saiba mais sobre o tema no **Portal da Privacidade.**

Automação e Novas Ferramentas Digitais

Nosso projeto de desenvolvimento tecnológico é composto de iniciativas para um período de três anos visando à independência (da infraestrutura às nossas aplicações) de todo o nosso ecossistema, no qual ainda dividimos alguns processos com outras empresas do grupo. O plano para a digitalização inclui a criação de um novo portal de pós-venda, que tem o objetivo de simplificar e agilizar o relacionamento com os clientes. Essa plataforma não apenas vai melhorar o suporte ao cliente, mas também otimizar a gestão de documentos e facilitar a resolução de demandas de forma digital.

Ainda nessa frente, em 2024 a CAIXA Consórcio desenvolveu e promoveu o lançamento de um aplicativo para agregar na jornada do cliente. O app permite que os clientes acessem seus dados, façam consultas, acompanhem processos de compra e entrem em contato com a empresa diretamente pelo celular.

Essas ferramentas digitais são projetadas para oferecer mais conveniência e agilidade ao cliente, proporcionando uma experiência mais fluida e sem a necessidade de deslocamentos ou interações presenciais. A meta é garantir que todas as jornadas de venda e pós-venda possam ser realizadas de forma digital e de modo eficiente, ampliando o alcance dos nossos serviços.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO ALIADA

O emprego de inteligência artificial no nosso negócio é um tema muito amplo e deve ser trabalhado com cautela para que possa trazer os resultados desejados, seja em otimização de processos, comunicação ou tratamento de dados.

A fim de fazer o melhor uso da ferramenta, está previsto um estudo para identificar oportunidades na área, para serem implementadas nos próximos ciclos em nossas operações.

Entre os benefícios já mapeados da ferramenta, podemos citar*:

OTIMIZAÇÃO NA ANÁLISE DE DADOS E TOMADA DE DECISÕES:

mais eficiência na descoberta de padrões, tendências e *insights* relevantes, permite direcionar investimentos, atuar na prevenção de fraudes e melhorar a gestão de riscos.

INCORPORAÇÃO DE MECÂNICAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS ROTINAS DE CIBERSEGURANÇA E FRAUDES:

reduz o risco organizacional e fortalece o perfil de sustentabilidade do negócio.

MELHORIAS NO PROCESSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE:

assistentes virtuais mais inteligentes podem acelerar o processo de atendimento de nossos clientes, aumentando sua satisfação para com a organização.

Entre os desafios ligados ao tema, vale destacar*:

RISCOS À SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES E PRIVACIDADE:

a adoção de sistemas de IA amplia o acesso a informações sensíveis, o que exige mais atenção ao tratamento desses dados.

PERIGO DOS VIESES ALGORÍTMICOS E DO FOMENTO DE DESIGUALDADES E DIFERENÇAS SOCIOECONÔMICAS:

se os dados usados para treinar um modelo de IA forem enviesados em relação a raça, gênero ou outras características, esses preconceitos podem perpetuar dificuldades de acesso a produtos financeiros.

DEPENDÊNCIA DE ALGORITMOS PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO:

situação pode levar a maior vulnerabilidade cibernética.

RESPEITO AO DIREITO AUTORAL SOBRE O CONTEÚDO GERADO POR IA:

trata-se de debate ético em efervescência.

FALTA DE TRANSPARÊNCIA:

é necessário ampliar o acesso e a compreensão à lógica interna de funcionamento das IAs.

REDUÇÃO DA OFERTA DE EMPREGOS:

avanço das IAs tende a suprimir a oferta de empregos que envolvem tarefas repetitivas e rotineiras.

* Fonte: Harvard Business Review, Boston Consulting Group, New York Magazine e ChatGPT.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI 3-3: Educação financeira, acessibilidade a produtos, serviços e impactos positivos em direitos humanos, GRI G4: FS7

A CAIXA Consórcio desempenha um papel fundamental na promoção da educação financeira e busca fortalecer os laços com a sociedade, alinhando suas operações aos princípios de sustentabilidade e bem-estar social. Essas iniciativas não apenas beneficiam os clientes e a sociedade, mas também reforçam seu compromisso com a ética e a transparência em suas operações.

Oferece produtos que contribuem para o acesso econômico e sustentável a bens móveis e imóveis. Dentre os produtos disponíveis, o Consórcio da Gente foi especialmente desenvolvido para atender clientes de menor renda, oferecendo condições vantajosas, como taxas de administração mais baixas para a aquisição de imóveis e veículos. A CAIXA Consórcio também incentiva práticas sustentáveis ao oferecer isenção da taxa de faturamento para veículos elétricos e facilitar a compra de tecnologias agrícolas ecológicas.

Abaixo estão os dados financeiros referentes ao valor monetário destinado a produtos com benefícios sociais que consideram as vendas de consórcio realizadas em 2023, sendo o valor destinado a benefícios sociais referente ao Consórcio da Gente.

PROPORÇÃO ENTRE O VALOR MONETÁRIO TOTAL E O VALOR DESTINADO A PRODUTOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS GRI G4: FS7

Valor	Dados
Valor monetário total	R\$ 14.981.538.353
Valor destinado a produtos com benefícios sociais	R\$ 405.730.000
Proporção	2,64%

QUANTIDADE DE COTAS ATIVAS DO CONSÓRCIO DA GENTE POR REGIÃO E GÊNERO

Carteira 2023	Imobiliário	Veículos leves
Região Sudeste	1.110	1.383
Pessoa Física	975	1.252
Homens	466	532
Mulheres	509	720
Pessoa Jurídica	135	131
Região Nordeste	479	809
Pessoa Física	451	737
Homens	211	300
Mulheres	240	437
Pessoa Jurídica	28	72
Região Sul	551	573
Pessoa Física	526	530
Homens	237	233
Mulheres	289	297
Pessoa Jurídica	25	43

Carteira 2023	Imobiliário	Veículos leves
Região Centro-Oeste	165	0
Pessoa Física	147	0
Homens	79	0
Mulheres	68	0
Pessoa Jurídica	18	0
Região Norte	215	253
Pessoa Física	185	222
Homens	103	88
Mulheres	82	134
Pessoa Jurídica	30	31
Total	2.520	3.336

Educação Financeira: Foco nos Clientes

GRI G4-DMA (antigo FS16)

Muitos de nossos clientes podem enfrentar desafios para entender a melhor forma de gerenciar suas finanças e maximizar os benefícios do consórcio. Para promover uma relação mais transparente e sustentável com nossos clientes, implementamos ações contínuas e acessíveis para fornecer aos clientes informações claras sobre o uso consciente de produtos financeiros.

Em 2024, realizamos uma campanha de educação financeira, com ações de *marketing* e campanhas (aliadas ao reforço de vertentes de produtos específicos) que incentivam a compra planejada e o empreendedorismo. Dessa forma, a empresa buscou aumentar o conhecimento dos clientes sobre temas como formação de patrimônio e os benefícios do consórcio como uma alternativa ao crédito tradicional.

Mais de 4 mil clientes receberam informativos sobre planejamento financeiro em 2023

A ação consistiu no envio de um informativo de planejamento financeiro, veiculado por *e-mail* para os clientes que adquiriram uma cota de consórcio, 15 dias após a compra. O objetivo foi proporcionar orientações sobre o planejamento financeiro pessoal. Em 2024, até o mês de outubro, foram enviados os informativos para mais de 4 mil clientes (cotas de pessoas físicas); destes, 46% abriram e, conseqüentemente, tiveram acesso ao conteúdo.

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.



CARTILHA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Em atendimento à resolução regulatória do Banco Central publicada em dezembro de 2023, disponibilizamos uma **cartilha** em nosso **site** na aba Educação Financeira. O documento aborda temas como:

**1**

ORÇAMENTO PESSOAL E FAMILIAR

Elaborar um orçamento detalhado que equilibre receitas e despesas, definir metas financeiras e monitorar regularmente as finanças são passos essenciais para garantir a estabilidade econômica.

2

FORMAÇÃO DE POUPANÇA E RESILIÊNCIA FINANCEIRA

Criar uma poupança sólida, automatizar depósitos, investir em educação financeira e diversificar as fontes de renda ajudam a construir uma base financeira robusta. Manter um fundo de emergência e gerenciar dívidas são práticas cruciais para lidar com imprevistos.

3

PREVENÇÃO AO INADIMPLEMENTO E SUPERENDIVIDAMENTO

Planejar finanças, controlar despesas, usar crédito conscientemente e monitorar dívidas são estratégias-chave para evitar problemas financeiros graves. Identificar sinais de alerta e tomar ações corretivas, como renegociar dívidas e ajustar o orçamento, são medidas preventivas eficazes.

4

EDUCAÇÃO FINANCEIRA EMOCIONAL

Entender e gerenciar emoções relacionadas ao dinheiro é vital para decisões financeiras equilibradas. Práticas como *mindfulness*, manutenção de um diário financeiro, busca de apoio profissional e comunicação aberta em família ajudam a integrar aspectos emocionais na gestão financeira.



Parceiros de negócios, organizações da sociedade civil, ONGs e associações estão entre os nossos *stakeholders* engajados

Impacto no Público Interno e na Comunidade

A CAIXA Consórcio vem construindo uma trajetória sólida no âmbito da responsabilidade social, com iniciativas voltadas aos colaboradores e projetos de impacto comunitário. Em 2023, a empresa consolidou sua posição como agente de mudança social ao ampliar suas atividades em áreas como inclusão social e ambiental.

Outro aspecto relevante nesse sistema é a promoção do engajamento com *stakeholders*, incluindo parceiros de negócios, organizações da sociedade civil, consumidores, clientes, empregados, ONGs, acionistas, fornecedores e associações. O compromisso é estabelecido por meio de comunicação transparente, canais diversificados, *feedback* ativo, envolvimento nas tomadas de decisão, responsabilidade social corporativa, treinamento e avaliação contínua. Entre os objetivos desse estreitamento de relações, estão a identificação de impactos reais e potenciais, a definição de respostas para prevenir e mitigar impactos negativos, o desenvolvimento de relacionamentos duradouros, a melhoria na tomada de decisão e na gestão de riscos, bem como a promoção da sustentabilidade e inovação. [GRI 2-29](#)



INICIATIVAS DE CONSCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES E SOCIEDADE GRI 2-29

Campanha/ Projeto/ Ação	Breve Descrição da Campanha/ Projeto/Ação	Público-Alvo	Canais de Divulgação	Local de Realização	Período de Realização	Resultados da Ação	Quantidade de Pessoas Impactadas
Janeiro Branco	Campanha de comunicação interna para tratar do tema de valorização da saúde mental e emocional, incentivo à vida saudável e equilibrada e apresentação de dicas de saúde e bem-estar emocional	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Desde janeiro, permanente	Não se aplica	102 colaboradores 13 estagiários Total: 115
Dia Mundial do Doador de Sangue	Ação de comunicação interna sobre o tema de solidariedade e conscientização da doação de sangue	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Junho, ação recorrente	Programa de conscientização	Como a campanha ocorreu no mês de junho, houve 124 pessoas impactadas - número de colaboradores da época
Dia do orgulho LGBTQIAPN+	Ação de comunicação interna sobre o tema de conscientização da luta contra a opressão e a busca pela igualdade, com foco na temática LGBTQIAPN+	Colaboradores	Canais de Comunicação Interna	São Paulo Distrito Federal	Junho, ação recorrente	Não se aplica	111 colaboradores 11 estagiários 2 menores aprendizes Total: 124
1º Mês de Riscos e Compliance	Ação de acultramento de gestão de riscos e compliance, seguindo a linha de ASG no tema de Governança, Transparência e Ética nas relações corporativas	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Agosto	Não se aplica	127 participantes
Apoio ao Instituto Ronald McDonald	Ação de apoio ao Instituto Ronald McDonald, na temática do câncer infantojuvenil, com entrega de vouchers do McDia Feliz aos colaboradores	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Agosto, ação recorrente	Os 360 vouchers foram distribuídos entre os colaboradores. A Casa Ronald McDonald emitiu um certificado de participação	2 vouchers por colaborador + 1 para cada filho
Setembro Amarelo	Ação de comunicação interna sobre a conscientização da saúde mental e prevenção ao suicídio. Foram encaminhados comunicados com o número do Centro de Valorização da Vida (CVV)	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Setembro, ação recorrente	Não se aplica	124 colaboradores 16 estagiários 2 menores aprendizes Total: 142



Campanha/Projeto/Ação	Breve Descrição da Campanha/Projeto/Ação	Público-Alvo	Canais de Divulgação	Local de Realização	Período de Realização	Resultados da Ação	Quantidade de Pessoas Impactadas
Outubro Rosa	Campanha de comunicação interna sobre a conscientização sobre o diagnóstico precoce do câncer de mama. Foi encaminhado comunicado com dicas sobre o autoexame e do percentual de cura para os casos de diagnóstico precoce	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Outubro, ação recorrente	Não se aplica	132 colaboradores 13 estagiários 2 menores aprendizes Total 147
Incentivo para a aquisição de veículos ecoeficientes	Campanha de comunicação para os clientes do produto Consórcio, com o benefício de isenção da cobrança de tarifa de faturamento na compra de veículo elétrico	Clientes que adquiram veículos ecoeficientes (elétricos ou híbridos) dentro do período da ação	Canais de comunicação com os clientes	Brasil	O benefício de isenção da cobrança de tarifa de faturamento na compra de veículos elétricos e híbridos iniciou em junho/23, sem prazo de finalização	Não se aplica	83 veículos de junho/23 a dezembro/23
Campanha Mês do Meio Ambiente	No mês do meio ambiente, foram promovidas diversas ações: para cada cota de consórcio de veículos leves comercializado, uma árvore foi plantada no Cerrado brasileiro em parceria com o Instituto Arvoredo; isenção na cobrança de tarifa de serviços de faturamento, para clientes que utilizaram a Carta de Crédito na aquisição de veículos híbridos ou elétricos	Clientes CAIXA/ Instituto Arvoredo	Rede de comercialização dos produtos CAIXA Consórcio	Brasil	Junho	4.048 árvores plantadas no Cerrado Brasileiro	Não se aplica
Campanha de Inverno	Entrega ao Exército da Salvação de moletons doados pela CAIXA Consórcio + doações realizadas pelos colaboradores	Colaboradores	Comunicação interna	São Paulo	De junho a agosto	150 itens doados pela CAIXA Consórcio	Exército da Salvação
Novembro azul	Ação de comunicação interna sobre o tema de solidariedade e conscientização da causa	Colaboradores	Canais de comunicação interna	São Paulo Distrito Federal	Novembro, ação recorrente	Não se aplica	132 colaboradores 13 estagiários 2 menores aprendizes Total: 147
Um sonho possível 2023	Ação de Natal com a Associação de Moradores de Samambaia (AMS), instituição sem fins lucrativos	Associação de Moradores de Samambaia	Canais de comunicação interna	Distrito Federal	Dezembro	Colaboração monetária para manutenção da concretização do projeto: R\$ 41,8 mil arrecadados	3.200 participantes 234 voluntários 1.270 sonhos realizados



Acessibilidade a serviços financeiros

GRI G4: FS14

Em 2024, implementamos duas iniciativas principais para remover barreiras de acessibilidade aos serviços financeiros, com destaque para pessoas com deficiência auditiva e cognitiva. O primeiro projeto, o Hand Talk, integra um *plug-in* em sua página web que utiliza um avatar para traduzir textos do português para Libras e oferece ferramentas de apoio para pessoas com baixa visão ou dificuldades cognitivas. Além disso, em parceria com a ICOM (plataforma de tradução simultânea em Libras), foi desenvolvido um serviço de atendimento ao cliente em Libras, via chamada de vídeo, facilitando a comunicação com o atendimento da CAIXA Consórcio. Em 2024, a ICOM realizou os primeiros treinamentos dos colaboradores voltados à inclusão de pessoas surdas. O projeto deverá ser concluído em 2025.

Adicionalmente, a empresa está programando um curso de capacitação em Libras para seus colaboradores, com previsão de conclusão até o primeiro semestre de 2025. Alguns dos funcionários capacitados poderão atuar como voluntários no nosso programa interno de voluntariado.

A CAIXA Consórcio, porém, não é responsável por iniciativas voltadas à acessibilidade de instalações físicas, como agências bancárias e caixas eletrônicos, que são geridas pela CAIXA Econômica Federal.

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

COMPROMISSO AMBIENTAL

GRI 3-3: Estratégia climática

A CAIXA Consórcio tem como um de seus pilares estratégicos a sustentabilidade ambiental, alinhada aos princípios de responsabilidade social e climática. A empresa busca não apenas promover práticas sustentáveis em suas operações, mas também influenciar positivamente os comportamentos dos seus clientes, parceiros e colaboradores.



Políticas Ambientais e Gestão de Riscos

GRI G4-DMA (antigo FSI)

Adotamos posturas que visam à preservação do meio ambiente e à transição para uma economia de baixo carbono. Esse esforço é evidente em planejamento, políticas e diretrizes de governança corporativa, que incluem a incorporação de práticas sustentáveis em nossas operações e a promoção de produtos que respeitem o meio ambiente.

Nossa **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática**, implementada em conformidade com a Resolução CMN nº 4.945/2021 – que estabelece diretrizes para a política de responsabilidade socioambiental das instituições financeiras – foi lançada em junho de 2022. O documento, aprovado pela Gerência de Riscos e Compliance, em conjunto com o Conselho de Administração da CAIXA Consórcio, abrange riscos sociais, ambientais e climáticos, conforme as regulamentações do Banco Central do Brasil. Essa política, integrada ao planejamento estratégico da empresa, é aplicada a todas as suas linhas de negócios e é revisada no mínimo a cada três anos, ou em eventos relevantes, com o objetivo

de monitorar e garantir sua efetividade. O documento estabelece princípios de natureza social, ambiental e climática, orientando a condução dos negócios, atividades e processos da instituição, com foco na transição para uma economia de baixo carbono e na mitigação de impactos climáticos. A política é proporcional ao modelo de negócios da Companhia e considera os riscos e oportunidades relacionados a esses aspectos.

Estamos atentos aos riscos ambientais e climáticos que são incorporados à gestão de riscos. Em 2024, finalizamos um estudo de pegada de carbono que, junto com a revisão dos riscos ASG, ajudará a estruturar um processo de monitoramento para mitigação dos riscos climáticos a partir de 2025. Além disso, a empresa contribui ativamente para a transição para uma economia de baixo carbono, integrando ações voltadas à redução de emissões e à mitigação dos efeitos das mudanças climáticas.

Nossas políticas e gestão estão focadas na transição para uma economia de baixo carbono e na mitigação de impactos climáticos

Iniciativas Sustentáveis

A CAIXA Consórcio tem adotado iniciativas que reforçam o compromisso com sustentabilidade. Dentre as ações para o público interno, destacam-se:

Buscamos conscientizar a sociedade em relação a temas como energia limpa e redução de resíduos

Em 2024, a CAIXA Consórcio passou a integrar a Comunidade de Sustentabilidade da CNP Latam, que discute ações ASG na América Latina, e o Fórum de Sustentabilidade da CAIXA Seguridade, que aborda pautas ambientais, como foi a resposta à catástrofe ocorrida no Rio Grande do Sul por conta das enchentes. Além disso, a comunidade da CNP Latam realiza encontros bimestrais, e o Fórum de Sustentabilidade da CAIXA Seguridade tem reuniões geralmente com frequência mensal.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A empresa tem implementado medidas para reduzir o consumo de energia em suas operações, como a utilização de tecnologias de baixo consumo (lâmpadas LED e priorização de equipamentos com selo Procel de classificação A). A energia consumida dentro e fora da organização foi analisada em relação à sua intensidade energética e ao consumo total. Internamente, a taxa de intensidade energética foi de 2,53, com um consumo total de 333,86 GJ, enquanto, externamente, a intensidade foi de 8,89, totalizando 1.173,66 GJ. Para ambos os casos, utilizou-se o número total de funcionários como métrica de cálculo, com um valor numérico correspondente a 132. A análise inclui combustíveis e eletricidade. GRI 302-2, 302-3

PROJETOS DE CONSCIENTIZAÇÃO

A empresa desenvolve campanhas internas de conscientização para os seus colaboradores, abordando temas como o consumo consciente de água, energia e a importância da preservação dos recursos naturais. Cabe destacar a iniciativa de plantio de árvores no Cerrado brasileiro (leia mais na tabela **Iniciativas de Conscientização de Colaboradores e Sociedade**) e a participação em fóruns e eventos de sustentabilidade dos acionistas.

REDUÇÃO DE RESÍDUOS

Em todas as áreas operacionais, a CAIXA Consórcio promove a gestão responsável de resíduos por meio de campanhas de *endomarketing*. Em 2023, realizamos pela primeira vez uma atividade de voluntariado na ONG Ecopatás, por meio da qual entregamos e separamos (por cor) 12 quilos de tampas de garrafas PET doadas pelos colaboradores. No mesmo ano, realizamos a doação de três quilos de lacres de latinhas arrecadados para a ONG Heróis do Lacre.

12 kg
de tampinhas
de plástico e

3 kg
de lacres de
latinhas doados





Produtos Sustentáveis

Além das iniciativas operacionais, a CAIXA Consórcio tem se destacado pelo desenvolvimento de produtos financeiros sustentáveis, que incentivam práticas responsáveis por parte dos consumidores. Um exemplo é a promoção de consórcios voltados à aquisição de veículos ecoeficientes, buscando reduzir a pegada de carbono de seus clientes e promovendo alternativas de mobilidade mais sustentáveis. A ação gerou engajamento, o que fez com que, de junho a dezembro de 2023, nossos clientes adquirissem 83 veículos elétricos e híbridos. Também vale citar o lançamento do Consórcio da Gente.

Esses produtos refletem o compromisso da empresa em integrar a sustentabilidade ao seu portfólio, permitindo que os clientes façam escolhas conscientes que impactem positivamente o meio ambiente.

A CAIXA Consórcio continuará investindo em tecnologias e iniciativas que reduzam o impacto ambiental de suas operações, bem como expandindo seus produtos sustentáveis, alinhando-se à transição global para uma economia verde.

Energia

CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) EM 2023 GRI 302-1

Fontes não renováveis – gasolina	103,52
Fontes renováveis – etanol (na gasolina)	26,49
Total	130,01

ENERGIA CONSUMIDA POR FONTE (GJ) EM 2023 GRI 302-1

Eletricidade	230,34
--------------	---------------

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ) EM 2023 GRI 302-1

Energia de fontes não renováveis	103,52
Energia de fontes renováveis	26,49
Energia consumida internamente	230,34
Total	333,86



Emissões

Em 2024, a CAIXA Consórcio realizou o primeiro inventário de Gases de Efeito Estufa, com ano-base de 2023, nos escopos 1 (emissões que são resultado direto das atividades da Companhia), 2 (emissões indiretas, provenientes da energia elétrica adquirida para uso da empresa) e 3 (são aquelas não controladas diretamente pela Companhia, procedentes da cadeia de suprimento e de viagens, por exemplo). Para a aferição de nossa pegada de carbono, utilizamos a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, a ferramenta do Programa Brasileiro GHG Protocol versão 2023.0.1, a metodologia do GHG Protocol da agricultura do World Resources Institute (WRI Agricultura) e a ISO 14064.

Nossa emissão total atingiu 231,96 tCO₂ equivalente. Nos escopos 1 e 2, foram emitidas 11,74 tCO₂ equivalente. No escopo 3, atingimos o montante de 220,22 tCO₂ equivalente. Os próximos passos incluem a elaboração de um plano de ações para mitigar/compensar nossas emissões.

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (tCO₂E) ^{1, 2, 3}

GRI 305-1

Escopo 1	2023
Combustão móvel	7,44
Emissões biogênicas	1,81

EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (tCO₂E) ^{1, 2, 3}

GRI 305-2

Escopo 2	2023
Eletricidade (Abordagem por localização)	2,49

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (tCO₂E) ^{1, 2, 3, 4}

GRI 305-3

Escopo 3	2023
Transporte de empregados	60,94
Resíduos gerados nas operações	0,67
Viagens a negócios	132,23
Total	193,84
Emissões biogênicas	26,38

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE), ESCOPOS 1 E 2 ^{1, 2}

GRI 305-4

Métricas	2023
Número de funcionários ³	75,23
Cotas contempladas e ativas ^{3, 4}	0,85
Cotas ativas ^{3, 4}	0,08

¹ A principal fonte para os fatores de emissão e potenciais de aquecimento global (GWP) utilizada é o quinto Relatório de Avaliação (AR5) do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC). Além disso, são utilizados fatores da ferramenta do GHG Protocol, incluindo aqueles do Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) do Reino Unido, do Sistema Interligado Nacional (SIN) e da norma ISO 14064.

² Este inventário marca o primeiro realizado pela CAIXA Consórcio, estabelecendo-se como o ano-base para futuras comparações. A abordagem de consolidação utilizada para o cálculo das emissões foi a de controle operacional.

³ Os gases de efeito estufa incluídos neste relatório são CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ e NF₃.

⁴ Em 2023, a CAIXA Consórcio executou uma ação de reflorestamento que resultou na remoção de 28,93 toneladas de CO₂ biogênico. Essa remoção foi alocada na categoria "Emissões de Escopo 3 não classificáveis nas categorias de 1 a 15".

¹ Para o cálculo, consideramos o total das emissões dos escopos em quilogramas (kg), resultando em um valor de 9.930 kg.

² Os gases de efeito estufa incluídos neste relatório são CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ e NF₃.

³ O valor numérico da métrica de funcionários é 132; para cotas contempladas e ativas, o valor é 11.682; e para cotas ativas, o valor é 120.586.

⁴ As "cotas contempladas e ativas" são aquelas que foram sorteadas em 2023, permitindo o uso imediato, mas que ainda têm parcelas pendentes para o comprador. Já as "cotas ativas" incluem todas as cotas que estão em processo de pagamento, independentemente de terem sido contempladas para uso ou não.



SOBRE O RELATÓRIO

NESE CAPÍTULO

> Sumário de Conteúdo da Global Reporting Initiative (GRI)



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

Com esta publicação, a CAIXA Consórcio inicia ciclos de reporte anual de informações detalhadas sobre as práticas ambientais, sociais e de governança (ASG) da empresa para o mercado, acionistas e clientes, demonstrando seu compromisso com a responsabilidade corporativa, interna e externamente. Em linha com o esforço de transparência, o relatório, que não inclui outras entidades, reúne tópicos sobre compromissos ambientais, diversidade e governança corporativa, entre outros, permitindo que seus públicos de relacionamento avaliem o desempenho da Companhia em relação à sustentabilidade.

Abrangendo informações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, o período de reporte coincide com o relato financeiro da organização, o que garante a consistência entre os dois documentos. O relatório foi elaborado com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI) – referência internacional de boas práticas para relato de sustentabilidade –, em sua versão mais recente (2021). As indicações dos conteúdos GRI estão devidamente numeradas ao longo do conteúdo.

O relatório considera como colaboradores da CAIXA Consórcio os empregados da Companhia, seus estagiários, menores aprendizes e terceirizados.

A estrutura da publicação foi orientada pela matriz de materialidade da acionista CAIXA Seguridade, revisada em 2021, com base na metodologia GRI, suas correlações com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e na estrutura para Engajamento com *stakeholders* da AA1000. A partir do próximo ciclo, o relato será fundamentado em materialidade própria e independente.

Tanto a aprovação das informações reportadas no relatório quanto a definição e aprovação dos temas materiais são funções desempenhadas pela Diretoria Executiva da CAIXA Consórcio. O Conselho de Administração recebe os materiais para conhecimento.



Para consultas e informações adicionais sobre o relatório ou sobre a gestão da sustentabilidade e dos aspectos ASG da organização, a empresa disponibiliza um canal de comunicação por e-mail: sustentabilidade@caixaconsorcio.com.br.



Materialidade GRI 2-29, 3-1, 3-2

Em 2023, a CAIXA Consórcio ainda não possuía uma matriz própria de materialidade. Para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2023, foi utilizada a matriz de materialidade de uma de suas acionistas, a CAIXA Seguridade. No entanto, o mapeamento da matriz de materialidade específica da CAIXA Consórcio está em andamento em 2024, seguindo os processos necessários para identificar os temas relevantes para a atuação da Companhia.

O processo de identificação dos impactos inclui as atividades da empresa, bem como atividades *upstream* e *downstream*. O órgão mais alto de governança da empresa, representado pelo CEO, acompanha e valida a lista final dos temas materiais. O processo de materialidade adota o conceito de dupla materialidade e será concluído em 2024, ainda sem periodicidade definida.

Os critérios para priorização dos temas incluem probabilidade e severidade, abrangendo intensidade, extensão e reversibilidade, além de magnitude e relevância para os *stakeholders*. A CAIXA Consórcio promove o engajamento com diversos públicos, com o objetivo de identificar impactos reais e potenciais, definir respostas para prevenir e mitigar impactos negativos, desenvolver relacionamentos duradouros e melhorar a tomada de decisão e a gestão de riscos, bem como promover a sustentabilidade e inovação. Os grupos consultados no processo foram: acionistas, alta liderança, associações, clientes, colaboradores, Conselho de Administração, fornecedores e prestadores de serviços e rede de vendas. [GRI 2-25](#)

A lista dos temas materiais da CAIXA Consórcio (que levam em consideração a matriz de materialidade da CAIXA Seguridade), está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e não sofreu modificações no último ciclo:



Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores



Diversidade, inclusão e equidade



Educação financeira, acessibilidade a produtos, serviços e impactos positivos em direitos humanos



Estratégia climática



Ética, integridade e compliance



Inovação e resiliência nos negócios



Privacidade e segurança dos dados



Qualidade do produto e do atendimento



Transparência e relacionamento com públicos prioritários



Para saber mais sobre o processo de materialidade da CAIXA Seguridade, consulte o **Relatório Anual 2021** da empresa (p. 80).



SUMÁRIO DE **CONTEÚDO DA GRI**

Declaração de uso	A CAIXA Consórcio relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, com base nas Normas GRI.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Conteúdos gerais			
A organização e suas práticas de relato			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	8	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		A CAIXA Consórcio não inclui outras entidades em seu relato de sustentabilidade. A Companhia não controla ou participa de entidades que sejam relevantes para seus relatórios financeiros ou de sustentabilidade, portanto, essa questão é considerada não aplicável. Não há fusões, aquisições ou alienações de entidades que tenham impacto no tratamento de informações ou temas materiais abordados no relatório.
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	63	
	2-4 Reformulações de informações		Este é o primeiro relatório.
	2-5 Verificação externa		Não houve.



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Atividades e trabalhadores			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 13, 23	
	2-7 Empregados	25, 27	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	25, 27	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	15, 16	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	15	5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do Conselho de Administração não ocupa cargo executivo na Companhia, assim como nenhum outro membro do CA.	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	15, 16	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	15, 36	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	63	
	2-15 Conflitos de interesse	20	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	15, 19	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	16	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	16	
2-19 Políticas de remuneração	17, 29		
2-20 Processo para determinação da remuneração	17, 29		
2-21 Proporção da remuneração total anual	Esta informação é confidencial. O indicador está atualmente sob análise para avaliar a viabilidade de divulgação futura.		



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Estratégia, políticas e práticas			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4	
	2-23 Compromissos de política	21	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	17, 21, 23	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	36, 49, 64	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	22, 38	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	19, 38	
	2-28 Participação em associações	15	
Engajamento de stakeholders			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	54, 55, 64	
	2-30 Acordos de negociação coletiva	25	8
Temas materiais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	64	
	3-2 Lista de temas materiais	64	
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	25, 28, 29	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	31	4, 5, 8, 10

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Em 2023, apesar de todos os colaboradores terem passado por treinamento, a Companhia não contabilizou o número de horas de capacitação.	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pg 28 e A Companhia não oferece assistência específica para transição de carreira, tanto para empregados aposentados quanto para aqueles desligados da empresa.	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	30	5, 8, 10
Diversidade, inclusão e equidade			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	25, 33	
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença-maternidade/paternidade	31	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	16, 34	5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	30	5, 8, 10
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período, não ocorreram casos de discriminação.	5, 8
Estratégia climática			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	58	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	60	7, 8, 12, 13
	302-2 Consumo de energia fora da organização	59	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	59	7, 8, 12, 13



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	61	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	61	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	61	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	61	13, 14, 15
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	36	13
<i>Ética, integridade e compliance</i>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	19	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	19, 20	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	19, 20, 40	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	19, 20	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	19, 20	16
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Não foram realizadas contribuições políticas financeiras ou de outra natureza feitas direta ou indiretamente pela organização.	16
<i>Privacidade e segurança dos dados</i>			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	48	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	48	16



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Educação financeira, acessibilidade a produtos/serviços e impactos positivos em direitos humanos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	51	
	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	51	
GRI G4: Suplemento setorial financeiro	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	8	
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	57	
	G4-DMA (antigo FS16) Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	52	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	45	1, 3, 8
Inovação e resiliência nos negócios			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	47	
	G4-DMA (antigo FS1) Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	58	
GRI G4: Suplemento setorial financeiro	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	36	
	FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios.	36	



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
Qualidade do produto e do atendimento			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	47	
GRI G4: Suplemento setorial financeiro	FS15 Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros	13	
Transparência e relacionamento com públicos prioritários			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	45	
GRI G4: Suplemento setorial financeiro	G4-DMA (antigo FS5) Interações/engajamento com clientes, investidores e/ou parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais	36	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	45	8, 9
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não foram reportados casos de não conformidade em relação a informações de nossos serviços durante o período de relato.	16
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não foram reportados casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing durante o período de relato.	16



CRÉDITOS

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 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

GRUPO REPORT

Projeto editorial integrado e consultoria
www.gruporeport.com.br

Gestão de projetos e cronograma

Ana Souza e Isabela Ribeiro

Consultoria de indicadores

Nikaelly Sousa, Wagner Belchior e Tatiana Lopes

Redação e edição

Ana Paula Cardoso, Larissa Pedroso e Rejane Lima

Projeto gráfico

Diego Ribeiro e Pedro Andrade

Diagramação

Júlio Okabayashi

Revisão ortográfica

Catalisando Conteúdo