



Estamos abertos

aos outros

e ao mundo

Sumário

1 APRESENTAÇÃO	03
2 UMA PARCERIA FRANCO-BRASILEIRA	10
3 NOSSA EMPRESA	15
4 MODELO DE NEGÓCIO	28
5 CONFORMIDADE E GOVERNANÇA	40
6 GESTÃO DE RISCOS	41
7 VISÃO DE FUTURO	48
8 PESSOAS	58
9 SUSTENTABILIDADE	63
10 DESEMPENHO FINANCEIRO	74
11 SOBRE O RELATÓRIO	82
11 ANEXOS (GRI + PACTO GLOBAL)	84



Estamos
abertos
aos outros
e ao mundo

Somos parte de uma grande marca internacional, a seguradora francesa CNP Assurances. Com experiência e tradição de mais de um século no desenho de produtos de seguros de qualidade, a empresa chegou ao Brasil em 2001, quando adquiriu parte da seguradora da Caixa Econômica Federal e criou com o banco a antiga Caixa Seguros.

Desde então, nossos produtos foram fortemente associados à marca Caixa e essa homogeneidade trouxe resultados impressionantes para ambos os grupos.

Nossa parceria com a Caixa continua, agora sob uma nova configuração societária. Por um lado, continuamos cuidando de uma carteira valiosa junto com a Caixa, nossa sócia nos segmentos de seguros de vida e previdência, na Youse, nossa seguradora digital, e no produto habitacional, que entrou em run-off e será muito bem cuidado durante toda a vigência.

Por outro lado, assumimos um futuro com novas possibilidades e novos parceiros de negócio. Além da Caixa, fechamos recentemente um acordo com os Correios para a distribuição do nosso seguro odontológico e títulos de capitalização, e temos ainda outras parcerias para a venda dos demais produtos financeiros do nosso amplo portfólio.

Para acompanhar o novo momento, assumimos uma nova identidade, com novo nome e plataforma de marca. Como menciona nosso valor cardeal, estamos mais abertos aos outros e ao mundo. O resultado do primeiro ano de incursão neste novo modelo, você pode ver a seguir. Sintam-se convidados para acompanhar um período dessa história, que carrega um passado de sucesso e um futuro repleto de novas possibilidades.

Boa leitura!

Relatório de sustentabilidade da CNP Seguros Holding Brasil.

O documento apresenta de forma transparente os ganhos e perdas da empresa em relação às suas atividades sociais, ambientais e econômicas durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Por ser um marco para nós e para a nossa história no Brasil, definimos para este relatório quatro dimensões relevantes para o negócio, que contribuirão para medir nosso desenvolvimento sustentável até aqui e compará-lo nos anos seguintes nas demais edições. Veja ao lado.

Você vai encontrar em todos os capítulos do relatório trechos que levam o carimbo de um dos quatro indicadores. Esse orientador será fundamental para avançarmos de forma sustentável em nossas estratégias, perspectivas e desempenhos e avaliar de forma mais clara e transparente os riscos e as oportunidades inerentes ao nosso negócio.

Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI (Standard 103): opção Essencial. Para produzi-lo, adotamos a G3, terceira versão das Diretrizes GRI, e declaramos nosso relatório de sustentabilidade como



integrante do nível C da estrutura GRI. Os indicadores GRI usados no balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais os conteúdos podem ser encontrados, aparecem nas tabelas anexas ao final do documento.

Os princípios do Pacto Global, do qual somos signatários, também fazem parte dos anexos deste relatório.

Todas as informações presentes no relatório foram prestadas por diversas áreas da companhia, sob a coordenação da Diretoria de Comunicação, Estratégia e Experiência do Cliente (DECOR). As fotos dos espaços dos escritórios e colaboradores são de autoria do fotógrafo Aldo Sperber.

Presidente do Conselho



**Desde o início,
estive envolvido
neste grande
projeto da
CNP no Brasil**

Xavier Larnaudie-Eiffel, presidente
do Conselho de Administração da CNP
Seguros Holding Brasil.

Nossa história no Brasil é sólida. Temos um passado exitoso com o país por meio da parceria com a Caixa Econômica Federal. Por mais de 20 anos, tivemos o imenso prazer de trabalhar com a Caixa na nobre missão de levar soluções de seguros acessíveis aos mais diversos perfis da população. Agora estamos prontos para expandir essa fórmula de sucesso a outras empresas brasileiras. Temos nos preparado para navegar em mar

aberto, em um modelo de negócios que resgata a essência da CNP Assurances de construir relações de confiança e que considero ser um novo impulso para os nossos futuros investimentos no Brasil. Nesta nova empreitada, além da Caixa, temos um acordo recente com os Correios, maior empresa de logística do país e dona de uma grande rede de canais de distribuição.

Vislumbramos um futuro promissor. Mesmo no cenário em que estávamos inseridos em 2021 — as mudanças societárias que levaram os ramos de seguros de vida, prestamista e previdência para um novo grupo e o segundo ano de pandemia do coronavírus — tivemos um bom resultado financeiro. Nosso lucro líquido foi de R\$ 963,7 milhões, com uma taxa de retorno sobre o patrimônio líquido médio em de 22,4%, o que nos mantém ainda como uma das mais rentáveis do mercado segurador.

Em setembro do ano passado, visitei a sede da nossa filial brasileira, em Brasília, e pude comprovar de perto o espírito de equipe que temos aqui. Para mim, foi um presente. Desde o início, estive envolvido neste grande projeto da CNP no Brasil. Tenho, portanto, um apego emocional a este país. Foram 21 anos como presidente do Conselho de Administração, algumas visitas memoráveis para comemorar cada conquista, e muita vontade de crescer em um Brasil repleto de potencial.

Este ano, me despeço dessa posição. Agradecer por tantos anos de acolhimento que tive por aqui seria o mínimo. Quero seguir acompanhando, mesmo de longe, a consolidação do nosso propósito de fornecer aos brasileiros soluções que facilitam todas as jornadas de vida e a expansão do nosso modelo multiparceria. A CNP está pronta para o futuro de seus negócios no Brasil!



CEO da Holding

“ Vamos continuar cuidando da carteira de clientes que temos com a Caixa e desenvolver novos negócios baseados em multiparcerias, modelo tradicionalmente adotado pela CNP Assurances em todo o mundo ”

Asma Bacchar, CEO da CNP Seguros Holding Brasil.

Mais do que nunca, carrego o forte sentimento de que estamos direcionando o leme para o caminho certo. 2021 foi um ano intenso, de desafios e transformações importantes para a CNP Brasil. Trabalhamos internamente para ajustar e fortalecer a estrutura organizacional da nossa empresa; promover os avanços tecnológicos necessários para digitalizar nossos processos e consolidar a conformidade e a governança como base para tudo o que fazemos. Para 2022, focamos nossos esforços em duas importantes frentes de negócio: vamos continuar cuidando da carteira de clientes que temos com a Caixa e desenvolver novos negócios baseados em multiparcerias, modelo tradicionalmente adotado pela CNP Assurances em todo o mundo.

Também tivemos de enfrentar desafios externos. O aumento de mais de quatro vezes nas indenizações por sinistro em consequência do coronavírus e a ausência — pelo primeiro ano — dos segmentos de vida, prestamista e previdência em nosso portfólio impactaram nosso resultado consolidado. Mesmo com redução de 19,8% em relação ao patrimônio líquido final do exercício de 2020, ultrapassamos nossa meta para 2021, atingindo

3% acima do esperado para o nosso Business Plan (BP). Os resultados, acredito, são reflexo do nosso trabalho e do “espírito de conquista” que passou a fazer parte de cada um dos nossos colaboradores.

De forma estratégica, o Programa Avance — que nos ajudou a estabelecer eixos importantes para a nossa transformação no último ano — segue sendo um valioso orientador para as nossas atuações. Em uma versão atualizada, o programa é composto por quatro eixos estratégicos (Financeiro, Operações Eficientes a Serviço do Cliente, Negócios Sustentáveis e Total Experience), além de alavancas transversais que contribuirão para acelerar a nossa evolução cultural, nosso modelo de negócios, nossos diferenciais competitivos e nosso crescimento no mercado digital.

No primeiro semestre de 2022, o Instituto Social CNP Brasil lançou o Programa Meu Caminho, com o objetivo de criar oportunidades para que jovens da periferia do Distrito Federal tenham mais chances de ingressar na universidade e, assim, acreditarem em um futuro melhor e mais próspero.

Como seguradora, temos a missão de acompanhar as pessoas durante todas as jornadas de vida. Como empresa socialmente responsável, decidimos investir nossos esforços para impulsionar esses jovens e fazer a nossa parte na construção de uma sociedade mais igualitária, justa e sustentável. Estamos realmente animados com a oportunidade de contribuir para o crescimento desses brasileiros. Este é o primeiro grande projeto social com a marca CNP Brasil. É um programa que me enche de orgulho e que faço questão de participar ativamente.

Seguimos em 2022 com nosso “espírito de conquista” e com a certeza de que continuaremos no caminho certo, construindo uma empresa cada vez mais humana, colaborativa e comprometida com um futuro de valor. Para nós, para os nossos clientes, acionistas e parceiros, e para o mundo.



Nossos Acionistas



CNP Assurances, empresa com tradição europeia

A CNP Assurances é uma empresa francesa de seguros, com mais de 160 anos de tradição, e reconhecida como uma das maiores do segmento no continente europeu. Presente na Europa e também na América Latina, o grupo soma 36 milhões de segurados em todo o mundo, com 326 milhões de euros em reservas e 27 bilhões de euros em faturamento no último ano. Em 2021, passa a atuar com nova marca no mercado brasileiro, CNP Seguros Holding Brasil, para explorar novos parceiros e dar a mais brasileiros acesso aos melhores produtos de seguros do país.



Caixa, a maior rede digital da América Latina

Nossa acionista brasileira e principal parceira comercial, a Caixa tem uma das maiores redes de atendimento do País, com aproximadamente 4,2 mil agências, 8 mil correspondentes bancários e 13 mil casas lotéricas, além de unidades móveis de atendimento montadas em caminhões e barcos. Isso é apenas a rede física do banco. Quando falamos de canais digitais, ampliamos a rede exponencialmente. São mais de 55 mil terminais de autoatendimento em todo o Brasil, Internet Banking, centrais telefônicas e terminais compartilhados com a rede 24 horas. Em 2020, o banco criou mais de 100 milhões de contas digitais para o pagamento do auxílio emergencial e outras transações financeiras via celular, por meio do aplicativo Caixa Tem. Atualmente, comercializamos nossos microsseguros por meio da ferramenta.

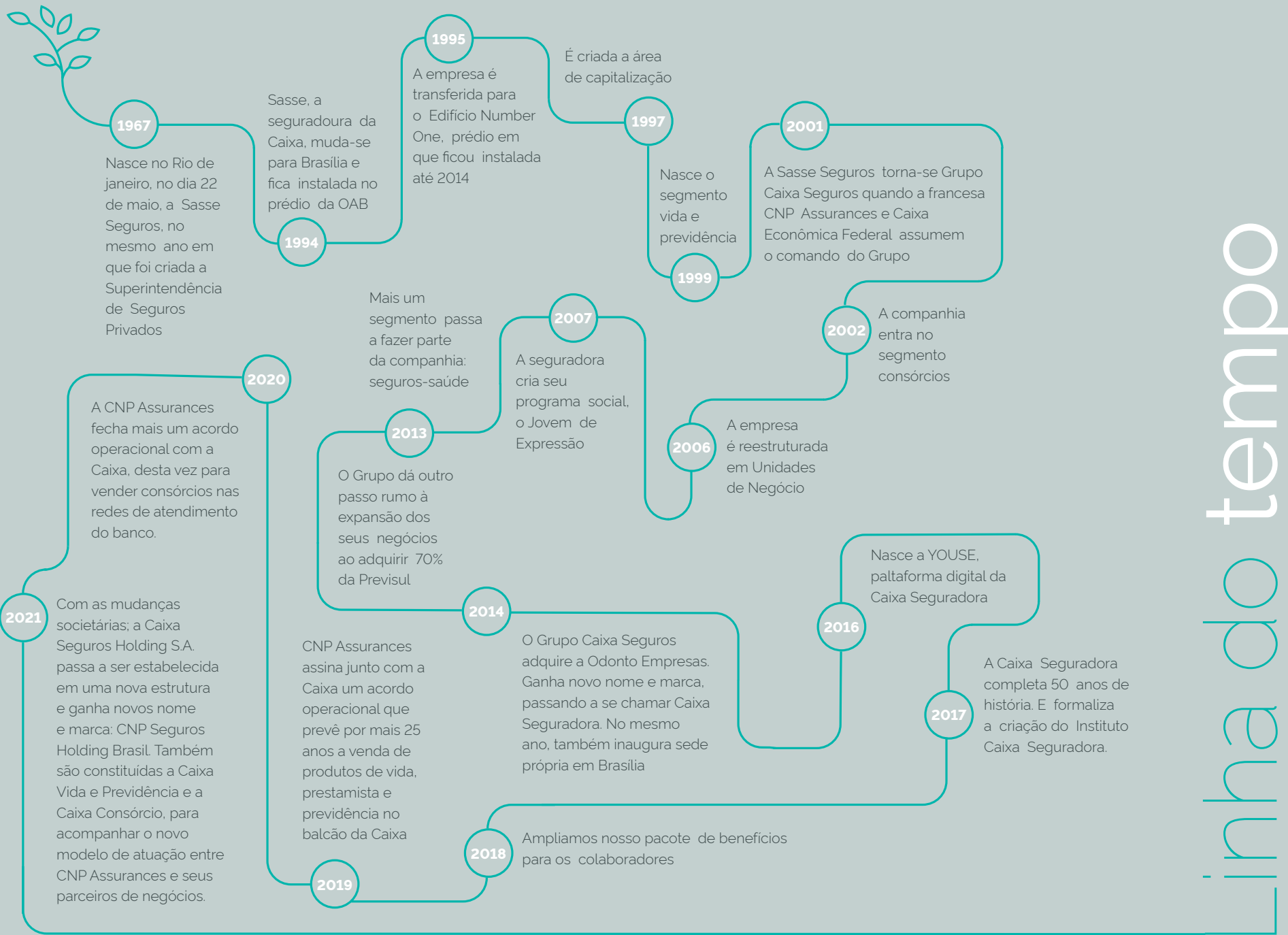


Por um lado, temos parcerias antigas e sólidas, que se renovam em um novo modelo. Por outro, um mar inteiro de possibilidades, com novos parceiros e redes de atendimento robustas para atender grande parte da população brasileira. Nosso modelo de negócio se desenhou assim. Conheça nossos acionistas.

1. Somos parceiros sólidos, rentáveis e oferecemos produtos de seguros acessíveis e de qualidade a diversos perfis de brasileiros.
2. Fazemos negócios com governança e temos investido cada vez mais nas melhores práticas de governança do mercado.
3. Trabalhamos por um mundo mais sustentável por meio do nosso Instituto Social CNP Brasil e integramos aspectos ambientais, sociais e de governança — ESG — em todas as etapas do nosso negócio.
4. Temos o compromisso de manter uma relação transparente e de investir na melhor experiência para o nosso cliente durante toda a jornada dele com a empresa.
5. Cuidamos das pessoas e valorizamos nossos talentos, garantindo um ambiente de trabalho humano, leve e justo, e preservando a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores.

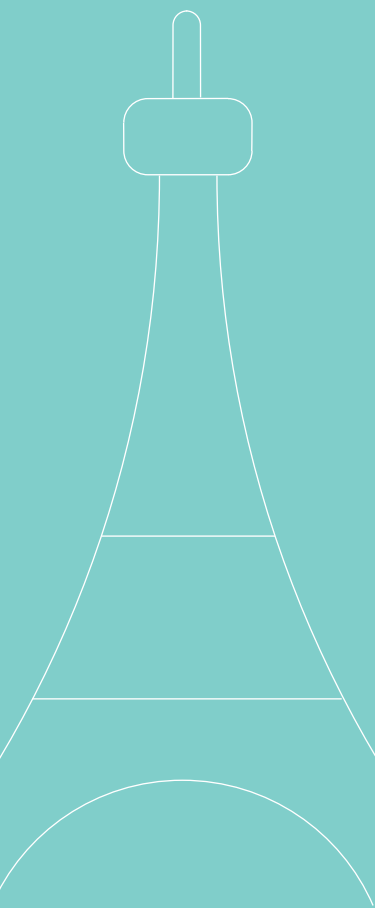


Nossos diferenciais



linha do tempo

02



Uma parceria

franco-brasileira

Destques em números

7 milhões de clientes

981 colaboradores

R\$ 5,2 bilhões em faturamento

R\$ 957 milhões em lucro líquido

R\$ 3,8 milhões em patrimônio líquido

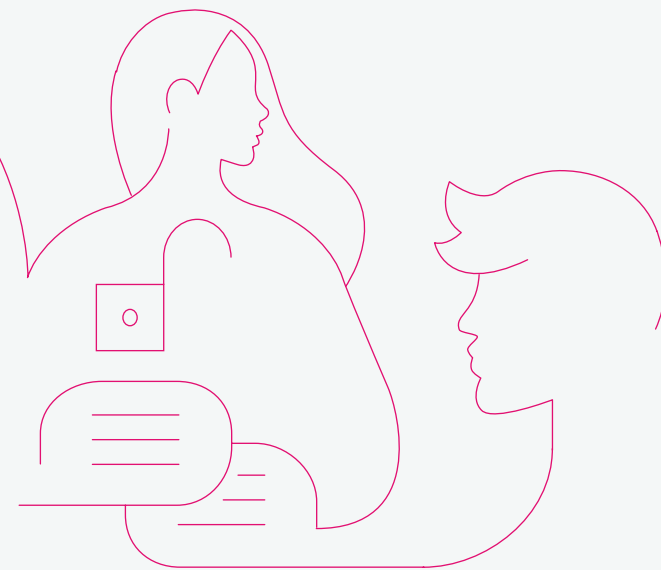
taxa de retorno sobre o patrimônio líquido médio de 22,4%





Tradição
francesa

Estamos prontos para nos tornar a extensão dessa grande marca também no Brasil e oferecer, junto com antigos e novos parceiros, soluções que protegem e facilitam todas as jornadas de vida.



Fazemos parte de uma grande marca internacional. Nossa acionista CNP Assurances é uma empresa francesa com tradição de mais de 170 anos na venda de seguros de pessoas. Presente em quase 20 países na Europa e na América Latina, o grupo soma 47 milhões de clientes em todo o mundo, e tem 341,6 bilhões de euros em reservas e 31,7 bilhões de euros em faturamento.

A CNP tem um histórico de parcerias de negócio com mais de 340 empresas dos países em que está presente. Algumas dessas parcerias estão consolidadas com La Banque Postale e com o grupo BPCE, na França; com o Banco Santander, na Espanha e em outros países da Europa; com a Unicredit, na Itália; com o banco Credicoop, na Argentina; e com a Caixa, no Brasil. Agora, a companhia francesa se prepara para repetir esse modelo com outras empresas brasileiras.

A missão da CNP Assurances está muito alinhada à nossa missão no Brasil: proteger as pessoas e tudo que importa para elas, contribuindo para um mundo mais sustentável e para uma sociedade mais inclusiva.

A CNP Assurances em números

6º maior grupo segurador da Europa

170 anos de existência

341 bilhões de euros em reservas

31,7 bilhões de euros em prêmios em 2021 (faturamento)

1,55 bilhão de euros de lucro em 2021

48 milhões de clientes em todo o mundo

Presente em **19** países na Europa e na América Latina, sempre com parcerias

Mais de **340** parceiros de negócios nos países em que está presente

Tradição em responsabilidade social e ambiental em todos os mercados em que atua.

Europa



América Latina





A história da CNP no Brasil

A CNP Assurances está presente na América Latina desde 1995, por meio de sua subsidiária CNP Argentina, que é uma sociedade entre a CNP Assurances e o banco Credicoop. Em 2001, a companhia chegou ao Brasil ao adquirir, em parceria com a Caixa Econômica Federal, a Caixa Seguros. Investimos no mercado segurador brasileiro e no cuidado com os clientes e, no final de 2020, já éramos o terceiro maior grupo segurador do País: partimos de um faturamento de R\$ 1.04 bilhão, em 2001, para 35,01 bilhões, em 2020.

Em 2021, ganhamos novo nome e uma marca proprietária, CNP Seguros Holding Brasil, para combinar com a nossa nova forma de trabalhar e de fazer negócios. Queremos conquistar novos parceiros na distribuição de produtos acessíveis e democráticos para que a população brasileira possa cuidar, de forma simples, do seu patrimônio, família e futuro.

Presente em todo lugar

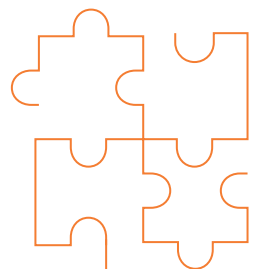
Nossa sede está localizada em Brasília, capital do país, e nossas empresas da Holding, Youse, Odonto Empresas e Precisul, têm sedes em São Paulo. A ampla rede de atendimento dos nossos parceiros comerciais também nos faz presentes em quase todos os municípios do País.

03



Nossa
empresa





Estamos construindo uma nova empresa

No último ano, passamos por diversos desafios e momentos de transformação.

Reestruturamos diversas áreas estratégicas na companhia; fortalecemos nossas bases ao reforçar o corpo diretor e investir mais em governança, ética e conformidade.

A seguir, um pouco do nosso trabalho de estruturação em 2021.

Nossa plataforma de marca

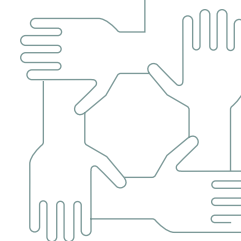
Para acompanhar o novo momento da companhia e dar mais um passo a caminho da evolução, nos inspiramos na CNP Assurances e em seu valor cardeal — abertura para o mundo e para os outros — para construir nossa nova plataforma de marca. Revisamos nossa missão, visão, propósito, essência e valores, e, com isso, ficamos mais alinhados aos nossos objetivos estratégicos, aos desafios da nossa companhia e do mercado segurador.

Conheça a seguir os elementos que direcionam o nosso modo de fazer negócio e de nos relacionar com as pessoas e com o mundo.



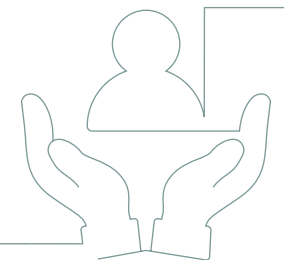
Valores

- Sou responsável pelo que faço e faço com ética.
- Uso a minha expertise para entregar o melhor para o cliente.
- Tenho orgulho ser eficiente.
- Para mim colaborar é essencial
- Estou comprometido com a construção de um futuro de valor.



Visão

Consolidar parcerias sustentáveis que promovam a cultura de seguros no Brasil, para que as pessoas tenham um futuro mais tranquilo.



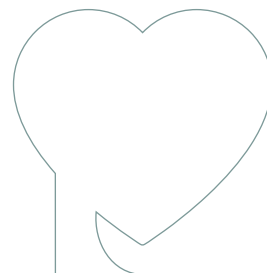
Missão

Gerar negócios em que todos ganham, criando soluções de seguros para todas as jornadas de vida.



Essência

Construir relações de confiança.



Propósito

Somos uma companhia seguradora e um investidor responsável, que atua com nossos parceiros em prol de uma sociedade inclusiva e sustentável.



Valor cardeal

Abertura aos outros e ao mundo.





O Programa Avance

Criamos em 2021 o Programa Avance e, por meio dele, estabelecemos cinco eixos estratégicos que nos guiaram com muita assertividade durante o ano inteiro. São eles:

1. Eixo Conformidade e Governança

Nosso objetivo foi aprimorar o sistema de Governança, Riscos e Compliance de toda a Holding, de forma que os temas estivessem muito claros e bem inseridos no nosso dia a dia e nas nossas ações. Também fizemos importantes movimentos para que houvesse uma atuação eficaz das linhas de defesa, de forma planejada, colaborativa e alinhada com as diretrizes da alta administração.

2. Eixo Operações Eficientes

Para que pudéssemos distribuir nossos recursos de forma mais eficiente e adequada ao novo perímetro de negócios e atividades da companhia, elaboramos um plano de eficiência holístico, que envolveu toda a operação da Holding para melhorar processos e operações de forma a garantir a competitividade que o mercado e novos investimentos exigem.

3. Eixo Negócios Rentáveis

Desenvolvemos um trabalho importante de revisão dos nossos modelos operacionais e diagnóstico da margem técnica dos produtos. Atuar com inteligência no acompanhamento do nosso inforce nos permitiu maximizar nossos resultados e proteger nossa valiosa carteira de negócios.

4. Eixo Mar Aberto

Grande parte das iniciativas deste eixo estão relacionadas à distribuição dos nossos produtos nos mais diversos canais de venda e para o maior número de brasileiros.

5. Eixo Pessoas e Comunicação

Durante todo o ano, atuamos de forma consistente para colocar as pessoas certas nos lugares certos, mapeando as evoluções necessárias para desenvolver, responsabilizar e reconhecer os nossos profissionais. Dentro deste eixo, também tínhamos a importante missão de disseminar internamente a nova cultura da empresa, por meio de uma comunicação fluida e constantemente alinhada aos nossos objetivos estratégicos.

Na direção certa! O Programa Avance foi fundamental para colocar a empresa em movimento, definir os direcionamentos estratégicos da companhia, mudar o modelo mental dos colaboradores e preparar todo o time para atuar em mar aberto.





Avance 2022: a direção estratégica para os grandes desafios

O programa, que será continuado em 2022, traz a direção estratégica e as alavancas prioritárias para os grandes desafios que teremos ao longo do ano. Desta vez, o Avance é composto por quatro objetivos estratégicos, que se desdobram em quatro eixos estratégicos, que, por sua vez, são impulsionados por alavancas prioritárias para cada um dos eixos. Para este ano, também foram definidas quatro alavancas cross, que são transversais a todos os eixos e têm como objetivo acelerar nossa transformação cultural, nosso modelo de negócios, nosso diferencial competitivo e o nosso crescimento no mercado digital.

Todo o programa foi construído tendo a digitalização e a inovação como premissas para que o modelo mental digital esteja sempre presente para termos processos cada vez mais simplificados e inovadores. O Avance 2022 traz ainda a Conformidade e a Governança como base para tudo o que fazemos, para que possamos consolidar cada vez mais esses temas no nosso dia a dia em todas as etapas do negócio.

Nossa liderança ainda mais fortalecida

No último ano, nos dedicamos profundamente aos processos de reestruturação necessários para que o nosso Grupo conseguisse enfrentar da melhor maneira os desafios que teremos com o novo modelo que definimos para os nossos negócios.

Dentro deste movimento, percebemos que precisávamos fortalecer algumas competências necessárias para a nossa atuação no mercado. Como parte natural deste processo, trouxemos para o nosso Grupo novos talentos para complementar e tornar ainda mais robusto o nosso corpo diretivo.

Para fortalecer as áreas de operação e negócios, jurídica, de conformidade e de sistema de informação, buscamos no mercado nomes estratégicos e com fortes referências em seus ramos de atuação.

Com os ajustes estratégicos feitos ao longo do ano, estamos prontos para avançar ainda mais! Os novos reforços, somados aos talentos que já faziam parte do nosso corpo diretivo, são agora a base de um time forte, competente e capaz de nos guiar ao futuro que queremos.

Conheça os líderes que fazem parte da nossa Diretoria Executiva

Diretoria Executiva

Asma Baccar – CEO da CNP Seguros Holding Brasil

Christophe Ledroit – Diretor de Tecnologia da Informação e Dados

Eduardo Fabiano Alves – CFO da CNP Seguros Holding Brasil e CEO da Previsul

Grégoire Saint Gal de Pons – Diretor da Secretaria-Geral e do Instituto Social CNP Brasil

Luciene Pandolfo – Diretora Jurídica e de Conformidade

Marcos Centin – CEO da Youse

Michel Dubernet – Diretor de Negócios

Paulo Otávio Câmara – Diretor de Riscos

Roney Granemann – Diretor de Pessoas

Sany Silveira – Diretora de Estratégia, Comunicação e Experiência do Cliente

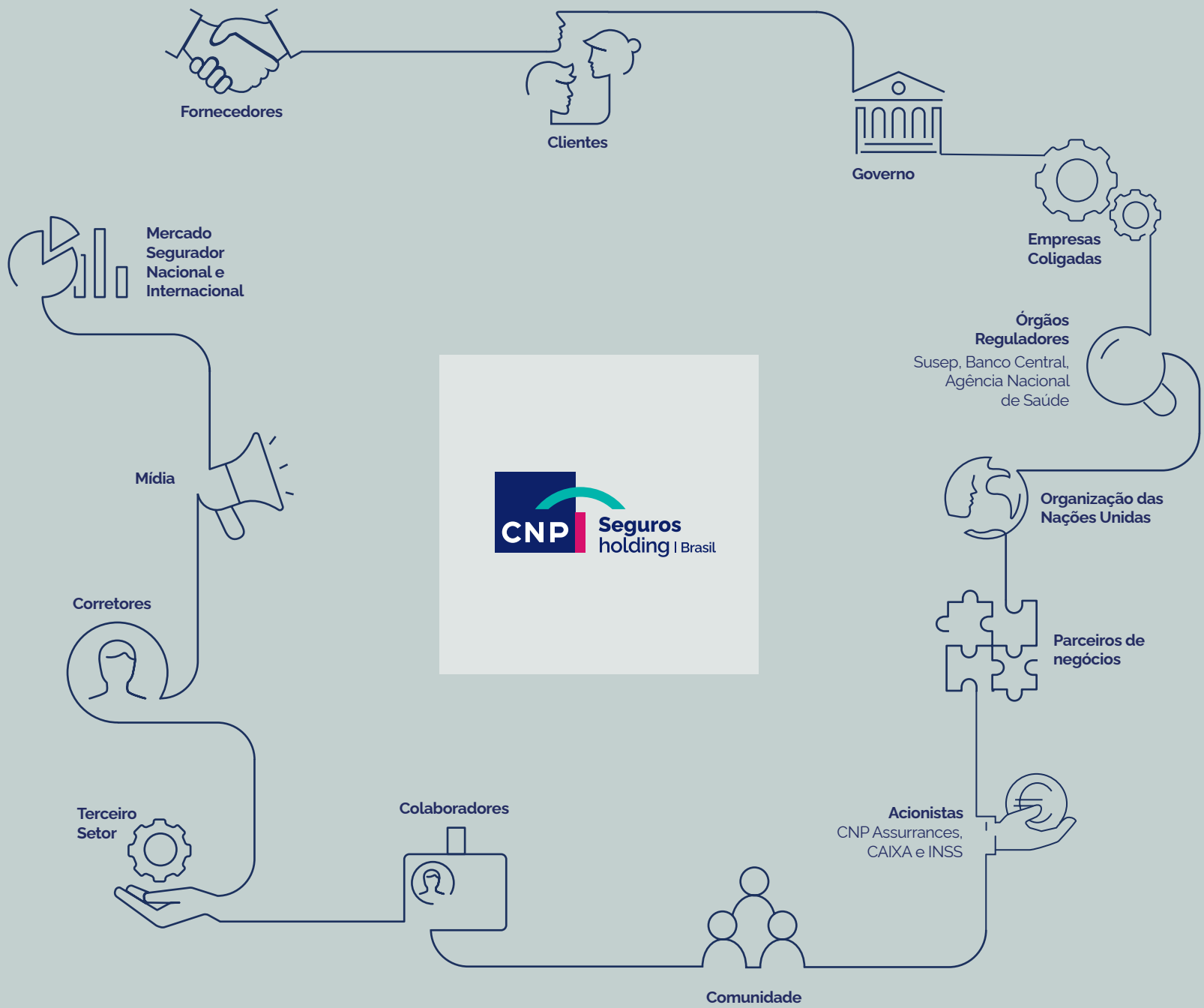
Conheça também a atual composição do Conselho de Administração da CNP Seguros Holding Brasil

Conselho de Administração

CNP SEGUROS HOLDING BRASIL S.A.	
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
CONSELHEIRO	COMPOSIÇÃO
Laurent Pierre Jean François Jumelle	Presidente
Asma Zidani Ep Baccar	Efetivo
Camila de Freitas Aichinge	Efetivo
Daniella Marques Consentino	Efetivo
Danielle Santos Calazans	Efetivo
Hervé Remi Marcel Thoumyre	Efetivo
Jair Luis Mahl	Efetivo
Marco Antonio da Silva Barros	Efetivo
Michel Patrick Dubernet	Efetivo
Stéphane Marie Christian Abel Dedeyan	Efetivo
Véronique Denise Andréé Weill	Efetivo



Mapa stakeholders





Centralizando as operações

Nos dedicamos profundamente aos processos de reestruturação necessários para que o nosso Grupo conseguisse enfrentar da melhor maneira os desafios com o novo modelo que definimos para os nossos negócios

Em 2021, fizemos um grande trabalho de unificação e centralização das atividades em diversas áreas da companhia. Ao longo do ano, realizamos movimentações em 133 áreas da empresa, criamos 36 novas estruturas e extinguimos 109. Essas transformações permitiram maior coesão entre áreas afins e, como resultado, a centralização das operações trouxe importantes benefícios para este novo momento da Holding. Com o fundamento pronto, será possível padronizar processos dentro das melhores práticas do mercado, otimizar a nossa base de custos, entregar produtos mais acessíveis e competitivos no mercado, alavancar a experiência dos clientes, além de oferecer novas oportunidades de carreira aos nossos colaboradores.

04



Modelo de negócio





Bancassurances

A parceria sólida e duradoura com empresas que apresentam grande estrutura e capilaridade para a distribuição de produtos financeiros tornou-se uma das características mais marcantes da CNP Assurances no mundo todo. Quando chegou ao Brasil, em 2001, a companhia foi uma das pioneiras no modelo de bancasseguros ao firmar com a Caixa Econômica Federal uma parceria que dura ainda hoje.

No arranjo societário inicial, Caixa e CNP Assurances eram a Caixa Seguros, empresa que desenhava produtos de seguridade com a expertise francesa e os comercializava no balcão do banco em agências de todo o Brasil. Desde então, nossos produtos foram fortemente associados à marca Caixa e, vinte anos depois, alcançamos posição de destaque no mercado como a terceira maior seguradora do país.

Em 2020, em um novo acordo com a Caixa, investimos mais de R\$ 7 bilhões para fortalecer e ampliar, por mais 25 anos, nossa parceria nos segmentos de vida, previdência, prestamista e consórcio. Estes ramos representam mais de 70% do nosso faturamento.

No modelo bancassurances, continuamos, portanto, parceiros da Caixa Seguridade — Holding que administra o braço de seguros da Caixa — por meio das joint ventures Caixa Vida e Previdência e Caixa Consórcios.

A Caixa Vida e Previdência administra a carteira atual de clientes de vida, previdência e prestamista, e continuará gerando novas vendas destes produtos no balcão da Caixa por mais 25 anos. Uma empresa com enorme potencial de crescimento e de sucesso futuro, que está sob o guarda-chuva da Caixa Seguridade.

Por meio da Caixa Consórcios, fazemos a gestão dos produtos de consórcio que serão vendidos no balcão da Rede Caixa pelos próximos 20 anos.

Nosso objetivo é seguir a trajetória de crescimento constante nesses segmentos junto com a rede Caixa pelas próximas duas décadas. Seguimos operando com tradição e experiência neste segmento, em que somos referência, principalmente no segmento de imóveis e veículos leves.



Produtos run-off

Com o novo acordo operacional firmado com a Caixa, deixamos de ter exclusividade no balcão do banco para a venda de alguns produtos dos quais temos tradição e somos reconhecidamente players importantes do mercado. Desde janeiro de 2021, esses produtos, chamados run-off — seguros habitacional, patrimoniais e títulos de capitalização —, não são mais comercializados.

No entanto, a gestão dos produtos — que continuam sob a marca Caixa Seguradora — segue sendo feita por nós enquanto ainda estiverem vigentes. Temos uma estrutura totalmente dedicada a cuidar da carteira de clientes que permanece ativa até o encerramento dos contratos — o que deve acontecer em até 15 anos.

Líder em seguro hipotecário

Temos um estoque hipotecário gigantesco, com aproximadamente 3,8 milhões de brasileiros em nossa carteira de clientes. Juntos, os produtos de riscos diversos e habitacional são responsáveis por garantir quase 40% do resultado operacional do grupo, o que os fazem extremamente relevantes para o negócio.

Expansão no mercado brasileiro

Como parte da estratégia de negócios que iniciamos em 2021 — a partir dos novos arranjos societários com a Caixa Seguridade —, passamos a investir em novas parcerias além da Caixa para atuar no mercado de mar aberto. Para essa nova fase, lançamos uma marca própria derivada da CNP Assurances, a CNP Seguros Holding Brasil, com a qual passaremos a nos apresentar no mercado brasileiro.

A nossa tradição continua, nossa solidez continua, nossas antigas parcerias permanecem, mas agora temos uma marca nova e mais moderna, que ganhará um amplo trabalho de divulgação ao longo de 2022.

No último ano, expandimos nossas parcerias neste novo modelo e fizemos progressos significativos ao concluir acordos importantes para a distribuição dos nossos produtos.

Conheça algum dos nossos parceiros de negócio

Correios

Assinamos um acordo operacional com os Correios, com duração de dez anos, para a comercialização dos nossos produtos de seguro odontológico e de capitalização nas agências do maior operador logístico do Brasil.

Administradoras de consórcio

Além da parceria de sucesso com a Caixa na distribuição do nosso produto de consórcio, por meio da Caixa Consórcios, temos acordos comerciais com uma rede composta por mais de 250 administradoras independentes que comercializa nossos produtos em todo o Brasil.

OLX

Os usuários da plataforma conseguem contratar o nosso seguro auto no momento em que estão comprando um veículo, seja pelo site ou pelo aplicativo.

Minuto Seguros

Também concluímos em 2021 uma parceria com a corretora online Minuto Seguros para a venda do seguro auto. Nas cotações realizadas pelos clientes, o seguro auto da Youse é oferecido como uma das opções para a proteção do veículo.

MultSaúde Cartões Unique

A empresa comercializa cartões de saúde com planos mensais para utilização dos benefícios do nosso seguro odontológico na rede credenciada.

Banco CNH

Oferecemos o seguro prestamista do portfólio da Previsul para Pessoas Físicas que fazem parte da carteira do Banco CNH.

Pagbank

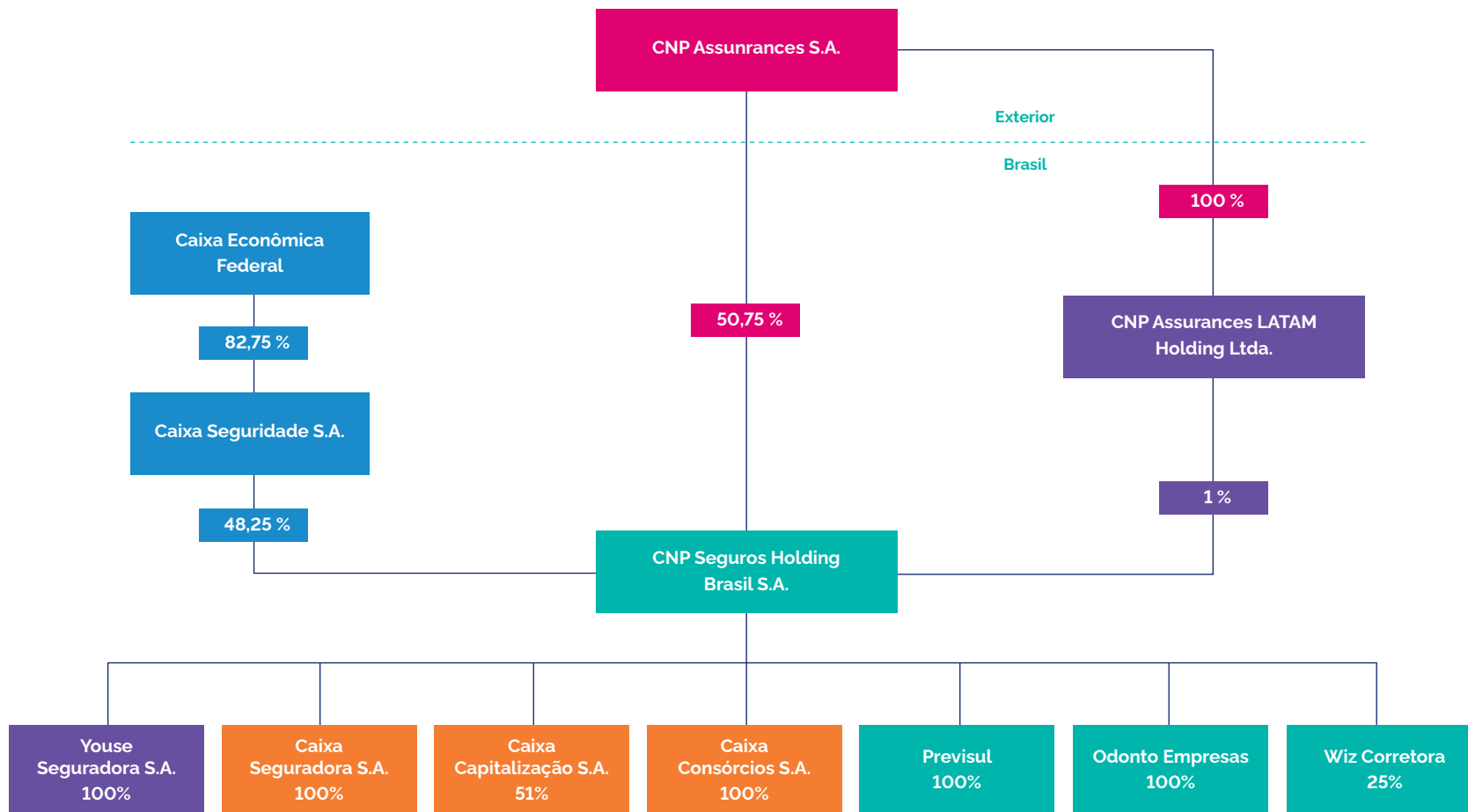
Fechamos parceria com um dos maiores bancos digitais do país, o PagBank, para oferecer seguros de Vida e Residencial. Nesta parceria, nossos produtos são ofertados por meio do app do banco, com jornada 100% digital, desde a cotação até a emissão da apólice e cobrança. Com apenas alguns cliques e uma jornada que pode durar menos de um minuto, os clientes do banco ficam mais protegidos.



Investimento na cultura do seguro

Sabemos que alguns segmentos de seguro, como vida e residencial, que hoje aparecem na curva de crescimento no Brasil e em outros países da América Latina, estão consolidados há algum tempo na Europa e em outros países do mundo. Por isso, nosso desafio hoje é promover a cultura de seguros no Brasil para que mais pessoas tenham a chance de garantir um futuro tranquilo. Para nós, o mercado brasileiro tem grande potencial e estamos preparados para todas as oportunidades de construir parcerias sólidas com players importantes que queiram contribuir com o nosso propósito.

As empresas da Holding e seus segmentos de atuação



Nossa Holding é composta atualmente pelas seguintes empresas: CNP Consórcio, CNP Capitalização, CNP Seguros, Youse, Previsul, Odonto Empresas e Caixa Seguradora (que administra os produtos em run-off).

Acompanhe a seguir as características e o desempenho dos nossos negócios em 2021

A tradição da CNP Assurances e a experiência de duas décadas no mercado brasileiro de seguros faz com que nossos produtos financeiros sejam adequados para todo tipo de consumidor nos segmentos em que atuamos — seguros pessoais, patrimoniais e odontológicos, consórcios e capitalização.





Lançada em 2016, a Youse é a empresa caçula do Grupo.

Foi a primeira insurtech no Brasil a vender seguros de forma 100% online. Focada nas necessidades de cada pessoa, a empresa oferece seguros de automóveis, de vida e residenciais de forma direta e personalizada, em apenas alguns cliques, pelo site ou pelo aplicativo, do jeito que o cliente preferir.

Com o produto residencial personalizável, o cliente tem autonomia para incluir coberturas e assistências de acordo com o que cabe no bolso. É possível, portanto, contratar um seguro para a residência por apenas R\$ 10 mensais.

Essa flexibilidade está presente também no seguro de automóveis. A Youse lançou no último ano o seguro para carro por quilometragem, em que o cliente paga o prêmio conforme a distância percorrida por mês. Na plataforma digital também é permitido contratar um seguro que cobre apenas "perda total", roubo e furto, o que faz o preço do produto consideravelmente menor em relação aos tradicionais comercializados no mercado.

Temos uma plataforma pronta nas mãos para conquistar uma base de clientes digitais que está ávida por bons produtos de seguro. Como mostram os números de 2021, a empresa registrou uma taxa de renovação de apólices equivalente a 85%, fechando o ano com mais de 230 mil apólices ativas — incluindo as renovações da carteira de seguro auto da Caixa Seguradora, que migrou para a nossa empresa digital.

Os bons resultados geraram R\$ 350 milhões de faturamento para a empresa em 2021.



Uma das seguradoras mais tradicionais do mercado, com 115 anos de história, a Previsul é referência em seguros multiriscos no Brasil, principalmente na Região Sul do País.

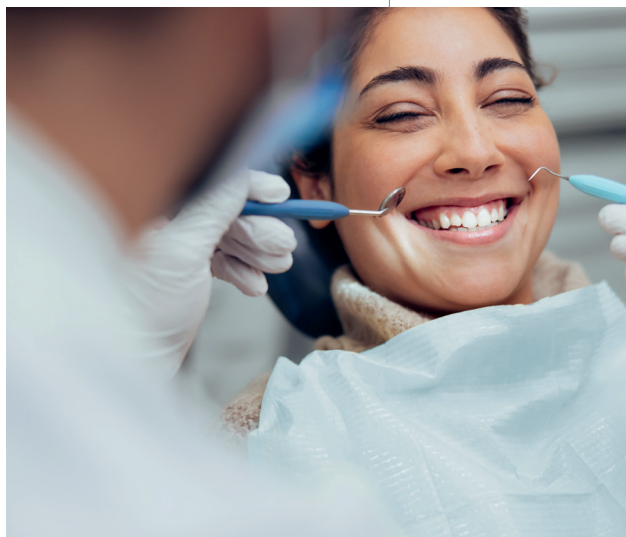
A empresa foi adquirida pela nossa Holding em 2013, completando nosso portfólio em seguros de vida e oferecendo os mais diversos seguros para pessoas físicas e jurídicas, como seguros de acidentes pessoais, renda temporária e renda hospitalar.

A Previsul conta com uma extensa rede de corretores para oferecer aos brasileiros uma consultoria especializada na hora de escolher os produtos mais adequados às suas necessidades. A empresa comercializa uma série de seguros para pessoas físicas e jurídicas. De um simples seguro de vida a um que cobre custos durante internações hospitalares. De um seguro prestamista para empresas a um seguro de acidentes pessoais em eventos. O portfólio, que já era vasto, ficou ainda mais completo em 2021 quando a empresa lançou os seguros Funeral Individual, Microseguro de Danos e Microseguro de Pessoas.

O esforço da empresa de buscar sempre novas opções para atender às reais necessidades dos seus mais de 1,2 milhão de clientes foi recompensado. Em 2021, a Previsul fez mais de 37 milhões de vendas novas, alcançando mais de R\$ 230 milhões em prêmios emitidos.

Atendimento digital aos corretores

Parte importante do nosso negócio, nossos parceiros corretores contam desde o ano passado com atendimento digital. Nossa base de corretores foi 100% higienizada e integrada no Salesforce de forma a estimular o aumento das cotações e a ativação dos corretores sem produção.



Adquirida em 2014 pela nossa Holding, a Odonto Empresas nos colocou em um novo negócio: o seguro odontológico.

A empresa se destaca pelo uso de alta tecnologia, pela metodologia inovadora nos seus produtos e serviços e por sua rede referenciada capilarizada: são mais de 10 mil dentistas credenciados para atender planos individuais e coletivos, em mais de mil cidades espalhadas por todos os estados do Brasil. Por meio de uma plataforma de gestão integrada exclusiva, oferecemos mais de 37 mil opções de atendimento aos nossos beneficiários e uma série de facilidades que trazem mais agilidade no dia a dia dos clientes corporativos.

Apesar dos impactos da pandemia, mantivemos vasta carteira de planos empresariais. Em 2021, fizemos um trabalho com muita dedicação para oferecer o produto com descontos exclusivos para os funcionários dos Correios, nosso novo parceiro, que comercializa nosso seguro odontológico em seu balcão nas centenas de agências espalhadas pelo país.

Além dos Correios, temos trabalhado para fechar novas parcerias (afinidades) e potencializarmos nossas vendas. Terminamos o ano com faturamento de R\$ 60 milhões e estamos preparados para alcançarmos crescimento robusto nos próximos anos.

PIX como forma de pagamento

Os clientes da Odonto Empresas ganharam uma forma prática, rápida e segura para realizar o pagamento das parcelas do plano odontológico. A empresa passou a aceitar pagamento via PIX. Os clientes podem receber mensalmente um QR Code para realizar o pagamento ou acessá-lo na área logada do site ou do aplicativo. Além de ser mais prática, essa forma de pagamento garante um custo inferior aos tradicionais boletos. Mais um incentivo para ampliar o acesso dos brasileiros a saúde bucal!



No final de 2020, assinamos acordo operacional para comercializar nossos títulos de capitalização na rede de distribuição dos Correios, nosso novo parceiro de negócios.

A parceria prevê a venda dos produtos nos balcões das agências postais de todo o país pelos próximos dez anos. Nesse primeiro ano de parceria, vendemos pouco mais de 30 mil títulos de capitalização.

Somados aos que adquiriram os títulos na Caixa antes do encerramento do acordo de comercialização com o banco e mantém seus produtos vigentes, temos 1,3 milhão de clientes ativos. Destes, 7,7 mil foram sorteados no último ano e receberam um total de R\$ 26,4 milhões em prêmios.

Apesar de todos os desafios impostos pela Covid-19, especialmente no que se refere ao significativo volume de resgates causados pela crise econômica decorrente da pandemia, continuamos com resultados sólidos. Em 2021, alcançamos a cifra de R\$ 3 bilhões em reservas e faturamento de R\$ 1,1 bilhão, resultado que superou em 20% a meta inicial.





Em um ano marcado pelo aumento sistemático dos juros, os consórcios ganharam ainda mais força.

Sem juros, sem entrada e com parcelas bem mais em conta do que as de um financiamento, a modalidade é uma ótima opção para os brasileiros adquirirem os bens mais sonhados.

Fechamos 2021 com 160 mil cotas de consórcios ativas, somando os produtos imobiliário e auto, com uma carteira de crédito contratado de R\$ 23,8 bilhões e 20 mil bens entregues aos brasileiros de todo o país.

Além da parceria com a Caixa por meio da Caixa Consórcios — em que fazemos a gestão dos produtos vendidos no balcão do banco pelos próximos 20 anos — nosso sucesso nesse ramo se deve a uma ampla rede de parcerias, que conta com 267 empresas que vendem nossos consórcios de imóveis e de automóveis nos quatro cantos do país.

Somados todos os parceiros, fechamos 2021 com faturamento superior a R\$ 507 milhões.

Continuidade dos negócios (run-off)

Os produtos que fazem parte da carteira chamada run-off – que deixaram de ser comercializados no balcão da Caixa — continuam sob nossa gestão e muito bem cuidados enquanto durar a vigência de suas apólices.

Neste segmento, que inclui ramos como seguros hipotecário, patrimoniais e capitalização, os resultados se mantiveram acima do esperado pelo nosso Business Plan. O principal deles, o seguro habitacional, no qual somos líderes absolutos com quase 60% de participação de mercado, fechou o ano com faturamento de R\$ 2,6 bilhões.



Conformidade e Governança





Conformidade e

Governança são a base

para tudo o que fazemos



Nos últimos anos, o fortalecimento da cultura de conformidade e governança dentro da companhia mudou de forma significativa as perspectivas do nosso negócio. Temos investido para nos tornar uma empresa cada vez mais ética, transparente e alinhada com as melhores práticas do mercado. Para isso, melhoramos nossos processos internos e trouxemos o debate sobre a sustentabilidade para todas as etapas do negócio. As áreas de governança, jurídica e de conformidade foram reestruturadas e ganharam como reforço novos executivos para complementar e tornar ainda mais robusto o nosso corpo diretivo. A base está pronta para sustentar todas as transformações necessárias para a empresa que queremos ser.

A seguir, acompanhe o que temos feito para construir uma base forte de governança e conformidade por toda a companhia.

De olho nos processos internos

Criamos novas áreas de controle e conformidade para garantir uma governança ainda mais transparente e alinhada aos melhores modelos praticados no mercado. Seguindo este movimento, lançamos internamente para os nossos colaboradores — e também compartilhamos com nossos parceiros e fornecedores — as políticas de conflito de interesses, de compliance e anticorrupção; revisamos a política de prevenção à fraude e lavagem de dinheiro; atualizamos nosso Código de Ética e Conduta; e criamos regras para recebimento de brindes e presentes a todos os colaboradores.

Conformidade e governança na prática

Fizemos treinamentos sobre o Código de Ética e Conduta e Anticorrupção para todos os colaboradores da Holding. Os encontros foram importantes para que todos ficassem alinhados com relação ao documento, que passou por recentes atualizações de acordo com a nova realidade da empresa. Durante os treinamentos, os participantes também ficaram por dentro dos temas relacionados às Leis Anticorrupção Brasileira (Lei 12.846/13) e Francesa (Lei Sapin II), especialmente quanto à Prevenção e Combate à Fraude, à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e ao Conflito de Interesses.

O treinamento, obrigatório para todos os colaboradores, foi um passo importante para entender os riscos e oportunidades da nossa atuação em mar aberto e os desafios para a construção de um futuro de valor para a nossa empresa.

A conformidade está inteiramente ligada à nossa cultura corporativa, principalmente ao valor "sou responsável pelo que faço e faço com ética".

Prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro

Temos bastante cuidado com a exposição do nosso negócio a diversas formas de corrupção, especialmente à lavagem de dinheiro. Para isso, monitoramos clientes classificados como pessoas politicamente expostas (PPE), que precisam ter sua relação de negócio aprovada de acordo com critérios mantidos pelo governo e controlados pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), órgão do Ministério da Fazenda.



A reputação dos fornecedores é essencial para a sustentabilidade dos nossos negócios

Aqui na companhia, sempre prezamos por uma avaliação criteriosa de nossos fornecedores e prestadores de serviço. Todos os contratos assinados com a companhia contêm uma cláusula pêtrea que obriga os fornecedores a reconhecer sua responsabilidade social e a cumprir políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança, medicina do trabalho e a não contratação de mão de obra escrava ou infantil.

Recentemente, demos um passo importante para garantir ainda mais conformidade e governança nos processos de contrato com a criação de uma gerência própria para o monitoramento de operações terceirizadas. O trabalho acompanha o formato e as melhores práticas de mercado, fortalece o pilar da Solvência II — diretiva europeia que codifica e harmoniza a regulamentação de seguros — e é inspirado no modelo da CNP Assurances, o Pilotage de sous-tratance.

Atualmente, a gerência monitora quase 100 fornecedores que apresentam riscos significativos à imagem e à reputação da companhia. Todos os processos estão parametrizados em uma ferramenta específica para a gestão de terceiros. O objetivo é fortalecer de forma robusta toda governança e conformidade, trabalhar de forma integrada com as áreas e adicionar ainda mais valor ao negócio.



Novo Canal de Ética

O canal, que funciona há dez anos na companhia para receber denúncias internas e externas de condutas inadequadas — como suspeita de fraude e lavagem de dinheiro, assédio moral e sexual, e atitudes em desconformidade com o nosso código de ética — foi reformulado e está mais moderno e intuitivo. A gestão do canal é feita em parceria com uma empresa externa, a Contato Seguro, que é referência no mercado de conformidade.

Além de uma plataforma na internet, contamos com uma equipe especializada em um número exclusivo criado para atender as denúncias (0800 900 9097). A linha direta funciona 24 horas. Os relatos são recebidos por especialistas da empresa parceira, que fazem a triagem inicial. Uma equipe treinada dentro da companhia coordena a análise, a investigação e a resolução dos casos. O sigilo e a confidencialidade na tratativa das denúncias continuam sendo mantidos.

Evitando conflitos de interesse

O Comitê de Transações entre Partes Relacionadas é um órgão colegiado, de caráter consultivo e permanente, dedicado a avaliar, assessorar e recomendar ao Conselho de Administração a aprovação ou recusa das operações e transações entre partes relacionadas. Isso significa que o comitê observa, dentro de regras de governança e da Susep, se o fornecedor ou parceiro a ser contratado está de alguma forma relacionado com a Holding por vínculos societários, de parentesco ou de gestão. A criação do comitê é mais uma forma de proteger a companhia e seus acionistas de transações prejudiciais, principalmente em razão de conflitos de interesse. O Comitê abrange todas as empresas da Holding e reporta diretamente ao Conselho de Administração, atuando com independência com relação à Diretoria Executiva.

Segurança e eficiência no fluxo de informações

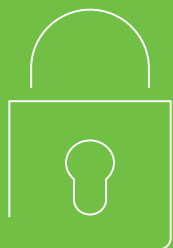
Para trazer maior segurança e eficiência no fluxo de informações confidenciais

de governança e gestão das empresas para os nossos acionistas, criamos o portal Dilligent. A plataforma coloca a companhia ao lado dos maiores grupos empresariais do mundo no que diz respeito à gestão de informações dos órgãos de governança. A ferramenta oferece mais segurança e mobilidade para os usuários, já que permite reuniões 100% online, acompanhando o expressivo movimento de digitalização do mercado.

Processo de compras centralizado

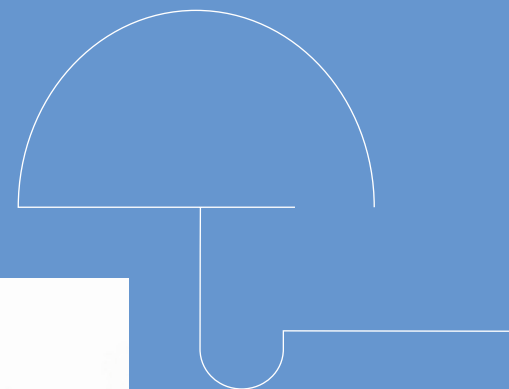
Centralizamos todos os processos de compras da companhia por meio do Projeto Compass, que foi baseado nas melhores práticas de mercado em termos de governança, processos e métodos.

Reforçamos a governança, com transparência no processo de contratação de todos os fornecedores da companhia; revisamos os principais contratos do grupo e adotamos boas práticas de contratação, nos tornando mais responsáveis socialmente; e temos agora muito mais eficiência nos custos de contratações de serviços externos a partir de estudos, benchmarking e negociações de custos com os nossos parceiros.

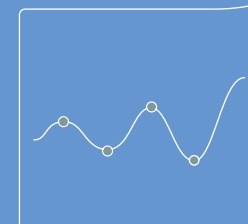


Operação Descarte

Uma governança fortalecida, baseada nos princípios éticos e na conformidade dos processos, é essencial para manter a solidez da companhia em qualquer situação. No final do ano passado, fomos objeto de investigação na Operação Descarte (denominada Canal Seguro), da Polícia Federal. Com o apoio de consultorias especializadas, formamos comitês independentes para colaborar com as investigações e reforçamos ainda mais nossa governança, evitando uma grande crise na imagem e nos resultados operacionais da companhia. Foi um ano de muito trabalho e colaboração de diversas áreas para apurar os fatos. A investigação interna foi concluída sem que fossem encontradas evidências de atos ilícitos na base de dados da Companhia.



Gestão de riscos

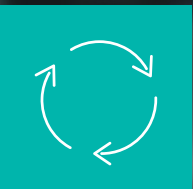


Mapeando riscos e oportunidades para garantir a sustentabilidade do nosso negócio

Fazer a gestão dos riscos a que uma organização pode estar exposta é tão importante para a sustentabilidade dos negócios quanto atingir resultados financeiros positivos. Uma estrutura corporativa complexa exige um olhar transversal com relação a atividades que podem trazer impactos à saúde financeira e refletir na reputação e na imagem da empresa. Áreas como as de operação, produto, relacionamento e atendimento ao cliente, e responsabilidade socioambiental são algumas que estão constantemente suscetíveis a eventuais riscos — mas também a oportunidades.

Veja a seguir como a nossa Diretoria de Riscos tem atuado para mapear riscos, oportunidades e garantir uma gestão sustentável para toda a Holding.





Cultura de privacidade de dados fortalecida

Temos investido cada vez mais esforços na evolução do Programa Corporativo de Proteção de Dados Pessoais e no atendimento das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O ano de 2021 foi de consolidação do tema de proteção de dados pessoais e de sua governança aqui na companhia. A criação do Escritório de Proteção de Dados Pessoais (GEPROP), vinculada à Diretoria de Riscos, com um time focado nos controles necessários para garantir as boas práticas e o atendimento aos requisitos legais e regulatórios, foi fundamental para dar continuidade às iniciativas construídas ao longo do Projeto LGPD, que teve início em 2019.

O Escritório de Proteção de Dados Pessoais adotou diversas iniciativas ao longo de 2021 para fortalecer a cultura da privacidade dentro da Holding, incluindo a publicação da estrutura normativa sobre o tema e a realização de treinamentos para áreas estratégicas. Promoveu também a primeira edição da Semana da Segurança e Proteção de Dados Pessoais, que contou com uma série de eventos para fortalecer nossa cultura de privacidade, como webinar com especialista em privacidade, podcasts, comunicações e matérias direcionadas sobre o tema, além de cinco cursos online disponíveis para todos os colaboradores.



Data Loss Prevent

Em 2021, também demos início à operação da solução de prevenção a vazamento de informações, o Data Loss Prevent – DLP, com foco em proteção de dados pessoais. A ferramenta foi instalada em mais de 2 mil estações de trabalho e desde que começou a ser utilizada pelos colaboradores, em dezembro do ano passado, mais de 219 mil documentos já foram classificados — com as etiquetas público, interno, restrito e confidencial — e estão sendo monitorados. O Escritório de Proteção de Dados Pessoais tem trabalhado também para garantir os novos direitos previstos na LGPD. Apenas em 2021, a área atendeu mais de 100 solicitações de titulares de dados exercendo seus direitos previstos na LGPD, todas dentro do prazo legal estabelecido.



Planos e ações para 2022

Em 2022, temos mais objetivos a serem alcançados para aumentar nossa maturidade em proteção de dados. A ideia é que o aprimoramento continue fazendo parte da rotina da nossa Holding. Para isso, continuamos acompanhando a agenda regulatória da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais – ANPD e dos potenciais impactos em nossos negócios. Os colaboradores também terão acesso ao curso Visão Prática da LGPD, com conceitos importantes sobre a lei e suas aplicações, além de outros treinamentos estratégicos e ações de conscientização.



Os desafios e as oportunidades do Open Insurance

Como parte do sistema Open Finance, o Open Insurance entrou em operação no Brasil com a implementação de sua primeira fase, em 15 de dezembro de 2021. O sistema, regulado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) permite o compartilhamento padronizado de dados e serviços por meio de abertura e integração de sistemas no âmbito dos mercados de seguros, previdência complementar aberta e capitalização.

Isso deve tornar o segmento mais competitivo, seguro, ágil e preciso na criação e oferta de produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes.

Para as seguradoras, o novo cenário traz desafios e oportunidades. Aqui na CNP Seguros Holding Brasil, temos uma equipe dedicada ao tema que participa ativamente das comissões nas federações de seguros e órgão reguladores para colocar nossa companhia sempre em linha com as decisões estratégicas do novo sistema. O objetivo é mitigar ao máximo os riscos à nossa operação e otimizar as oportunidades deste mercado, que já começa a exigir entregas.



Calendário do Open Insurance

A implementação do Open Insurance será realizada em fases. A primeira delas teve início em 15 de dezembro de 2021 e contemplará o compartilhamento de dados públicos das empresas referentes a produtos e canais de atendimento. Na segunda fase, prevista para começar em 1º de setembro de 2022, os clientes poderão compartilhar seus dados pessoais. Já a terceira fase, que prevê a execução de serviços por meio do ecossistema, terá início em 1º de dezembro de 2022.

Risco cibernético: trabalho maduro na proteção dos dados

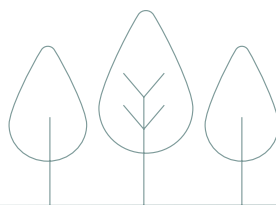
Temos um trabalho maduro e muito forte sendo desenvolvido pelas áreas de sistemas de informação e segurança para reduzir o risco de ataques cibernéticos, sequestro e vazamento de dados — reforçado pelo atual contexto de aumento de ataques na internet. Apenas no último ano, o Brasil pulou da 9ª para a 4ª posição no ranking global de investidas por ransomware, que dobraram no mundo e aqui cresceram nove vezes. Nossas equipes têm adotado constantes treinamentos e protocolos para garantir a proteção dos nossos dados e conscientizar os colaboradores sobre a importância de reforçar os cuidados no dia a dia para evitar ataques de hackers e acesso aos nossos sistemas e informações.

Compromisso com a segurança da informação

No último ano, recebemos uma certificação importante atestando o comprometimento da Holding e dos colaboradores com a cultura da segurança da informação: o Hacker Rangers White Certified – Security Awareness. A certificação foi emitida pela Perallis Security e baseada em requisitos internacionais da System Administration, Networking and Security (SANS INSTITUTE) – empresa privada norte-americana especializada em segurança da informação e treinamento de cybersegurança. A campanha Hacker Rangers, realizada em uma plataforma exclusiva e interativa, volta em 2022 para a reciclagem de informações para todos os colaboradores.



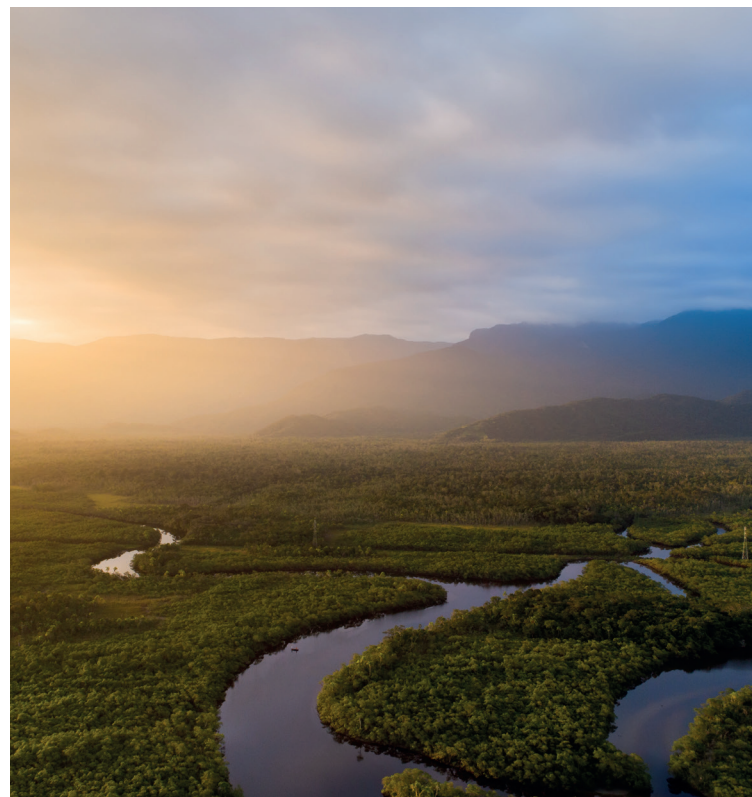
Riscos climáticos: o que temos feito para contribuir com este tema latente no mundo.



As discussões em torno da mudança climática global passaram a ocupar grande parte das agendas de grandes organizações. O fator "clima" cada vez mais impacta os negócios, nos mais diversos segmentos, e por isso requer das empresas estratégias eficientes de gestão de riscos. Como seguradora que somos, estamos atentos e comprometidos com essas questões climáticas.

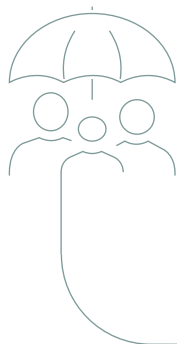
Na França, nossa acionista CNP Assurances mantém ativo um Comitê de Riscos Climáticos, que é responsável pela gestão dos riscos, por controlar a redução de gás carbônico de suas atividades e pelos chamados títulos verdes — investimentos que estão atrelados à preservação ambiental e ao desenvolvimento sustentável. A agenda bastante avançada está em consonância com a legislação do Banco Postal, um de seus acionistas públicos, e com o Acordo de Paris, do qual a CNP Assurances é signatária.

Aqui na CNP Seguros Holding Brasil, a essência do cuidado com o planeta começa a reverberar de forma mais concreta. Fazemos periodicamente o mapeamento dos riscos ambientais, simulando cenários para mensurar o risco de ocorrer, por exemplo, mais sinistros do que o esperado devido às mudanças climáticas e analisando a necessidade de revisar taxas, bem como a de acionar resseguro. Outro projeto inclui a medição da pegada de carbono dos nossos ativos imobiliários.



Produtos sustentáveis

O Comitê d'Engagements avalia riscos, preços, garantias e comissões vinculados à nossa operação para fortalecer a sustentabilidade dos nossos produtos. Todo novo produto criado por nossas Unidades de Negócio passa pelo comitê. Com o apoio do Guia de Critérios de Riscos Ambientais, Sociais e de Governança na Criação e Reposicionamento de Produtos, documento desenvolvido recentemente, as unidades avaliam alguns aspectos socioambientais na elaboração e revisão do produto, que são considerados na análise do comitê. Durante o processo de contratação, todo fornecedor considerado crítico também passa por uma avaliação específica de aspectos socioambientais. Seguimos sendo investidores responsáveis, atuando com nossos parceiros em prol de uma sociedade inclusiva e sustentável.



O impacto da pandemia nos nossos negócios

Durante os dois anos de pandemia do coronavírus, tomamos decisões importantes e implementamos diversas ações que evidenciaram o nosso cuidado com os nossos colaboradores, clientes, parceiros de negócio e com a comunidade. A nossa capacidade operacional e financeira nos possibilitou indenizar de forma pioneira no mercado as mortes causadas pela Covid-19 no início da pandemia, mesmo não tendo a obrigação legal de realizar os pagamentos. Tal medida abriu caminho para outras seguradoras adotarem também a prática — que se tornou consenso no setor — e foi fundamental para fortalecer nossa atuação durante esse período desafiador. Desde o início da pandemia, pagamos cerca de R\$ 600 milhões em indenizações a 10 mil famílias brasileiras.

Para deliberar sobre os assuntos estratégicos da empresa com relação à pandemia, criamos o Comitê de Crise, que ainda hoje oferece todo o suporte necessário para as tomadas de decisão da alta administração e também para garantir o bem-estar dos nossos colaboradores.

Nos orgulhamos por termos sido uma das primeiras empresas no Brasil a adotar integralmente o modelo de home-office. Nossos

colaboradores se adaptaram bem à nova realidade e continuaram dedicados, mantendo a produtividade e a continuidade dos nossos negócios. Em junho de 2021, demos início à primeira onda de retorno ao trabalho presencial. Em dezembro, mais de 900 colegas já trabalhavam no modelo híbrido proposto pela Holding.

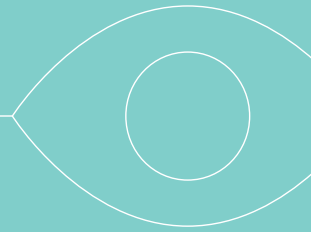
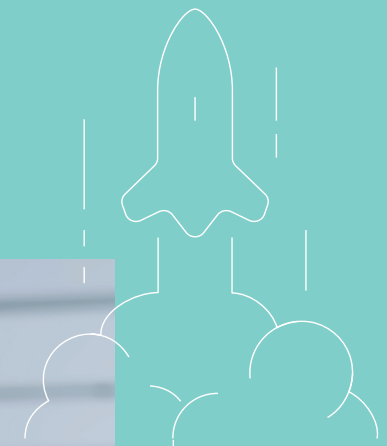
O rodízio dos times é feito de forma equilibrada, para que todos possam cumprir o esquema proposto, mantendo os escritórios com um nível de ocupação adequado, sem superlotação e sem vacância. Para isso, cada colaborador trabalha três dias presencialmente nos nossos escritórios e dois dias em casa.

Temos tomado ainda todas as medidas necessárias para manter a segurança dos colaboradores enquanto eles estiverem nas dependências da Holding, com o fornecimento de máscaras descartáveis, álcool em gel, distanciamento seguro nos elevadores e áreas comuns, além de limpeza reforçada dos ambientes de trabalho. Nosso Serviço Médico também atua orientando os colaboradores nos casos em que apresentam sintomas e oferecendo o acompanhamento necessário durante todo o ciclo da doença.

07

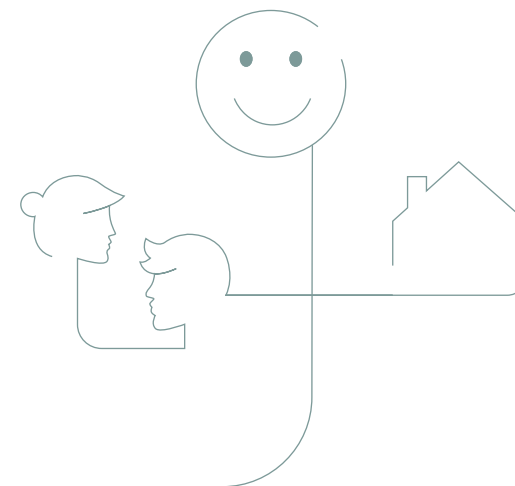


Visão de futuro





Entregando o melhor para o cliente



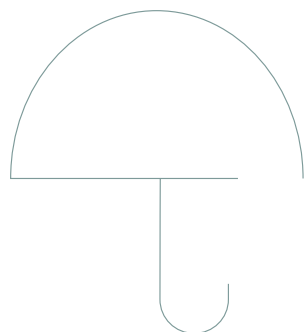
Nossa carteira

Temos uma carteira robusta de clientes. São mais de 7 milhões de brasileiros que mantêm com a nossa marca uma relação de confiança. Por meio das soluções que oferecemos para facilitar todas as jornadas da vida, dentro de um portfólio diverso e completo, eles têm a oportunidade de proteger o patrimônio que conquistaram durante uma vida inteira de trabalho, ter acesso a serviços odontológicos de qualidade e sonhar com a possibilidade de um futuro mais tranquilo para toda a família.

Temos uma história bem-sucedida construída no Brasil, com muita tradição e solidez. Mas também estamos de olho no futuro, atentos às constantes evoluções no mercado segurador e às necessidades mais latentes do consumidor moderno.

Carregamos um espírito pioneiro e inovador, mostrado em diversos momentos da nossa parceria com a Caixa, que se intensifica ainda mais agora com o lançamento da marca CNP Seguros Holding Brasil e com o novo e diversificado modelo de negócios que escolhemos para atuar.

A seguir, acompanhe como estamos construindo a nossa imagem e o posicionamento da nossa marca no Brasil e o que pretendemos oferecer aos brasileiros, hoje e no futuro próximo, em termos de produtos, inovação, relacionamento com o cliente e negócios sustentáveis — para nós e para a sociedade.



CNP Seguros Holding Brasil –
7,2 milhões de clientes

Seguros – **5,3** milhões de clientes

Capitalização – **1,3** milhão de clientes

Youse – **253** mil clientes

Odonto – **197** mil clientes

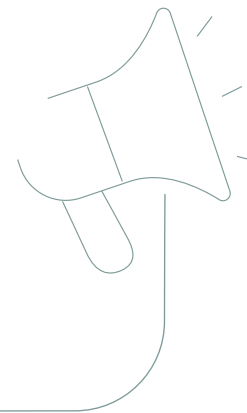
Previsul – **113** mil clientes

Consórcio – **104** mil clientes





Operações mais Eficientes a Serviço do Cliente



Aqui, ouvimos a voz do cliente

Há três anos, por meio do nosso programa VOC (Voice of Customer), fazemos exatamente o que nos propusemos: escutamos a voz do cliente. Realizar esse trabalho centrado nas reais necessidades do consumidor tem dado certo. Nos últimos 12 meses, registramos uma evolução de 4 pontos no índice NPS (Net Promoter Score) do Grupo, alcançando 56 pontos no acumulado até dezembro de 2021. O índice nos coloca na zona de qualidade no ranking de classificações da metodologia (de 50 a 75), próximo de outros players importantes do mercado segurador.

Em 2021, fizemos um forte trabalho de revisão e aprimoramento de processos para oferecer maior qualidade e fluidez durante toda a jornada. Identificamos 24 processos mais sensíveis aos clientes e os classificamos em zonas de qualidade. Em 2020, 54% dos processos se encontravam na zona de aperfeiçoamento e 46% na zona de qualidade. Em 2021, revertimos o quadro para 21% dos processos na zona de aperfeiçoamento e 79% na zona de qualidade. O grande desafio para os próximos anos é levar todos os processos para a zona de excelência para fazer a diferença no mercado e alavancar a percepção dos nossos clientes em todos os pontos da jornada.

O VOC, que hoje faz parte das metas corporativas da empresa, continua em 2022 com o desafio principal de ser omnichannel, ou seja, consistente em todos os canais de relacionamento. Para isso, vamos ampliar o monitoramento de canais, conceitos e métricas e evoluir nos estudos de comportamento humano para entregar maior encantamento para os nossos clientes em qualquer canal em que ele estiver.

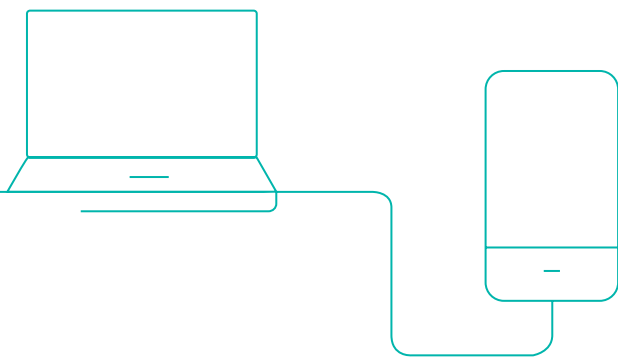
Também vamos atuar para fortalecer o NPS global da Holding, impulsionando, principalmente, os segmentos que estão na zona de aperfeiçoamento, além de acompanhar o NPS dentro dos canais Chat e Área Logada para medir com mais precisão o desempenho no pós-venda.

Jornada digital

Desde 2016, passamos a investir no relacionamento 100% digital com os nossos clientes por meio da Youse, primeira insurtech a entrar em operação no Brasil. Nos últimos anos, a marca ganhou força no mercado e se mostrou ainda mais relevante para os nossos negócios durante o contexto de pandemia, quando as empresas precisaram reinventar o modo de se relacionar com os clientes.

O período trouxe desafios e aprendizados importantes. Tivemos de lidar com o fechamento temporário das agências da Caixa, uma de nossas acionistas e maior parceira na distribuição dos nossos produtos. Com uma plataforma digital de vendas pronta e em pleno funcionamento, recorremos à estrutura da Youse, ampliando a nossa base de clientes e fortalecendo a jornada digital para os nossos clientes.

Agora, a Youse se prepara para acelerar ainda mais seu desenvolvimento e expandir a novos modelos de negócio sua forte cultura de foco no cliente e digitização.



Perspective

Atentos aos sentimentos dos clientes

Focada em criar mais conexões mais fortes com os clientes, nossa Ouvidoria lançou ano passado a "Pesquisa de Sentimento". Mais do que mensurar a satisfação do cliente quanto às soluções apresentadas, a intenção é ter uma percepção mais aprofundada de como ele se sente durante toda a jornada de relacionamento com a empresa: desde o primeiro atendimento até chegar à Ouvidoria.

A pesquisa utilizou uma adaptação da metodologia CEV - Customer Emotional Value, que tem por objetivo medir o vínculo emocional de consumidores e marcas. Trata-se de 5 pares de sentimentos (triste—feliz; inseguro—seguro; decepcionado—encantado; desrespeitado—respeitado; distante—próximo) numa escala de opostos, com uma escala de 0 a 20. Além de aumentar o engajamento dos clientes nas respostas da pesquisa pós-atendimento, o novo método trouxe um diagnóstico mais preciso sobre os nossos serviços, abrindo oportunidades para que desenvolvêssemos soluções eficientes.

Atendimento centralizado e mais eficiente

Nos últimos dois anos, iniciamos a migração dos atendimentos ao cliente para um novo parceiro de call center localizado em Campina Grande, na Paraíba. Agora, todos os atendimentos — telefônico e digital — dos produtos residencial, empresarial, habitacional, automóvel, capitalização; e das empresas Odonto e Previsul — são realizados pela nova equipe, que também concentra atendimentos de SAC e de mídias sociais. Estamos preparados para receber e atender as quase 77 mil interações/mês que recebemos desses produtos.

Todas as mudanças foram realizadas em atendimento ao que está previsto no BID do Projeto Compass e impactaram positivamente a economia local.



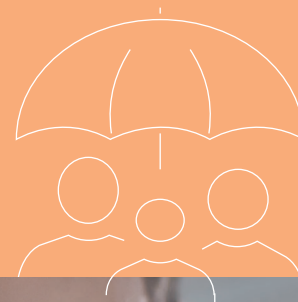
Canal exclusivo para clientes dos Correios

Os clientes do balcão Correios, nosso parceiro na distribuição dos produtos de Capitalização e Odonto, passaram a ter um 0800 exclusivo para atendimento. O novo canal é uma forma de segmentar os serviços e estreitar o relacionamento para entregar uma jornada com mais qualidade aos clientes desses produtos.

08



Pessoas



Valorizamos quem está com a gente



Contamos com um time de profissionais talentosos e com as competências necessárias para que possamos consolidar nosso novo modelo de negócios em todo o país. Nosso time é formado por 981 funcionários, que estão divididos entre todas as empresas da Holding (veja o gráfico). Também temos em nosso quadro 66 estagiários e 342 colaboradores terceirizados, que nos apoiam diariamente na construção de um ambiente de trabalho colaborativo, humano e coerente com nossos novos valores.

Gráfico 1: Distribuição de colaboradores por empresas da Holding

	Funcionários	Estagiários	Terceirizados
CNP Brasil	634	32	330
Odonto	89	4	5
Previsul	98	3	7
Youse	160	27	0

Tempo de serviço

Pode-se dizer que nossa equipe é um encontro de gerações. Mais da metade dos nossos funcionários (55%) está na empresa há menos de cinco anos e 16% trabalham na companhia há mais de 15 anos. Para nós, ter uma equipe que sempre se renova dividindo a rotina com quem tem na história da empresa grande parte de suas vidas é o cenário perfeito. Acreditamos que somar a modernidade à tradição é uma receita que vem dando certo nos últimos anos para mantermos a dedicação e o compromisso em todas as áreas da companhia!

Equidade de gênero

Nosso time de funcionários é bem equilibrado no que diz respeito à equidade de gênero. Em toda a Holding, 55,1% pertencem ao gênero feminino. A única empresa do Grupo que foge a esse padrão é a Youse, que tem atualmente mais homens que mulheres em seu quadro de funcionários — 57,5% são do gênero masculino e 42,5%, do gênero feminino.

Quando falamos em cargos de gestão (diretorias e superintendências), considerando todas as empresas da Holding, 59,6% dos funcionários que ocupam essas posições são homens e 40,4% são mulheres.



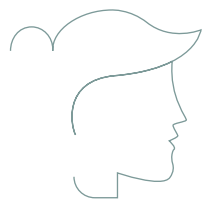
Até o final do ano, alcançamos um índice de 64% de aproveitamento, com 271 pessoas ocupando novas posições na companhia.

Depois de reposicionar nossos talentos dentro da companhia, precisamos buscar no mercado profissionais que atendessem a competências específicas para o bom desenvolvimento do nosso novo modelo de negócio. Com isso, tivemos ao longo do ano 151 novas admissões — a maioria de profissionais com perfis nas áreas de tecnologia (32%) e conformidade (13%) — e a contratação de 63 novos estagiários.

A movimentação em torno de uma estrutura interna mais assertiva e em consonância com as competências mapeadas pela nossa Diretoria Executiva contribuiu para que o número de processos seletivos crescesse 208% em relação a 2020.

Mobilidade internacional

Também tivemos movimentações entre as filiais da nossa acionista CNP Assurances. Três funcionários deixaram a filial brasileira e retornaram aos seus países de origem, e outros dois chegaram ao Brasil para completar nosso time e colaborar com o novo momento da empresa.



Equidade de gênero

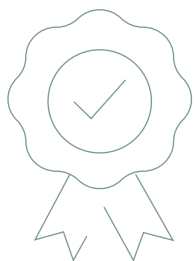
Sabemos que ainda há muitos desafios até chegarmos a um cenário ideal, mas temos avançado progressivamente nesta pauta para garantir maior equilíbrio entre gêneros no ambiente corporativo. É importante lembrar que demos um grande passo em 2019 ao assinarmos os Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU. Esse compromisso formal — que ajuda a empresa a tratar a questão de equidade de gênero na empresa e corrigir possíveis aspectos de desigualdade na relação entre homens e mulheres — tem sido praticado cada vez mais no dia a dia da companhia. Em 2022, teremos pela primeira vez um plano de trabalho concreto para tratarmos internamente questões como equidade, diversidade e inclusão. Prova de que nossos objetivos estratégicos estão evoluindo!

Transformação cultural, mobilidade interna e retenção estratégica de pessoas

Iniciamos em 2021 um grande processo de reestruturação na Holding para que pudéssemos colocar as pessoas certas nos lugares certos. Fizemos um amplo mapeamento das competências de todos os colaboradores, assim como das necessidades latentes da empresa, para conhecer melhor os nossos profissionais e direcioná-los para as áreas da companhia mais compatíveis com seus perfis.

Começamos o ano com o olhar direcionado para a mobilidade interna, dando oportunidades de crescimento e abrindo vagas prioritariamente para quem estava com a gente. Fizemos um forte trabalho com o nosso corpo diretivo para identificar os perfis ideais e mais aderentes a cada área estratégica. O resultado foi um alto aproveitamento de talentos internos em todo o Grupo.





Reconhecendo nossos talentos

Tão importante quanto identificar um talento é reconhecê-lo de forma que ele se sinta valorizado e parte integrante da empresa. Por isso, em 2021, atuamos fortemente na retenção das pessoas que apresentavam as competências e os valores necessários para o crescimento do Grupo. Como consequência dessas ações, quase 30% dos nossos funcionários foram contemplados com reajustes salariais durante o ano, levando o nosso índice de retenção de talentos a 95%.

Também promovemos outras ações para aproximar funcionários e gestores da alta direção da companhia, propiciando a todos um maior alinhamento com as estratégias da empresa e novos espaços de fala e escuta. Até o final do ano, 290 funcionários haviam sido selecionados para participar de momentos de conversa com os CEOS Asma Baccar, Laurent Jumelle e Maximiliano Villanueva.

Programa de Gestão de Desempenho

O Programa de Gestão de Desempenho (PGD) é uma ferramenta de gestão de pessoas que apoia a carreira e o desenvolvimento dos nossos profissionais. Dividido em diversas etapas, o programa tem como objetivo melhorar a performance da empresa por meio da avaliação de desempenho individual do funcionário e também das equipes.

Uma dessas etapas, o Ciclo de Feedbacks, foi realizada em novo modelo em 2021. Diferentemente dos anos anteriores, a etapa não era obrigatória e o ciclo registrou uma adesão de 46% dos funcionários. Mesmo com um índice menor de participação, a cultura de feedback continua sendo estimulada dentro da organização. Para nós, é muito importante manter os times alinhados com as estratégias e os propósitos da companhia, definindo expectativas, pontos de melhorias e valorizando as boas entregas. Além da troca entre gestores e funcionários, também incentivamos o uso do Diário de Bordo, método criado para que os colaboradores compartilhem feedbacks com seus colegas e pares.

Dentro do Programa de Gestão de Desempenho, tivemos ainda o Ciclo de Metas. O processo consiste em contratar e revisar metas, alinhando as expectativas de resultados aos objetivos estratégicos da organização. Em 2021, 882 empregados da Holding CNP Brasil, Previsul e Odonto contrataram metas e 63% das metas das diretorias tiveram desdobramentos a partir dos eixos estratégicos do Programa Avance.



Comitê de Calibragem

Em 2021, concluímos mais uma etapa do PGD: o Comitê de Calibragem. A metodologia, baseada na ferramenta Nine Box, ajuda a estabelecer uma visão uniforme dos nossos talentos e nos possibilita maior embasamento para decisões em relação à carreira e ao desenvolvimento dos nossos profissionais. Participaram dessa avaliação 99% dos funcionários. Como resultado desse ciclo, identificamos 226 talentos e mapeamos 66 potenciais sucessores, que representam a sucessão para 38% das posições de gestão na companhia.



Programa de Desenvolvimento de Sucessores

Teremos em 2022 um Programa de Desenvolvimento de Sucessores para acelerar a performance e a carreira dos profissionais que já atuam na Holding. O programa será dividido em dois níveis de desenvolvimento: o Programa de Mentoria e o Desenvolvimento de Sucessores.

Para o projeto piloto do Programa de Mentoria, serão selecionados 14 profissionais, entre gerentes e superintendentes, que receberão mentoria da Diretoria Executiva durante oito meses. A ideia é que, a partir dos resultados dessa primeira seleção, novas turmas sejam formadas para ampliar a oportunidade dos colaboradores de crescerem dentro da companhia.



O primeiro encontro do Desenvolvimento de Sucessores foi realizado em dezembro de 2021 e terá continuidade em 2022. O programa reúne um grupo de 40 profissionais selecionados — entre analistas, especialistas e coordenadores — para participar de uma trilha em que poderão desenvolver novas competências e habilidades de liderança.

Treinamento e desenvolvimento Plano de Desenvolvimento

Para enfrentar todos os desafios inerentes a um novo modelo de negócios e também fortalecer a nova cultura interna, foi necessário redesenhar as competências corporativas e de gestão e redefinir os comportamentos e atitudes esperados de nossos colaboradores, que estivessem relacionados aos novos propósito e valores da companhia.

Para isso, criamos o Plano de Desenvolvimento, que foi estruturado em cinco pilares: Cultura e Competências Organizacionais; Conformidade; Liderança; Competências Técnicas; e Cuidar junto é melhor.

Dentro do pilar Cultura e Competências Organizacionais, mapeamos as competências necessárias para o crescimento da Holding e capacitamos nossos colaboradores por meio de uma campanha, durante todo o segundo semestre. Uma série de conteúdos sobre temas relacionados às competências, por meio de lives com convidados que são referência no mercado, cursos especiais disponíveis na Escola Ampliar, além de outras atividades deixaram todos preparados para os desafios do futuro.

Ao todo, foram quase 8 mil horas de treinamento — uma média de 6,6 horas por participante —, taxa de adesão de 69% e NPS de 86 (Zona de Excelência), indicando o bom aproveitamento dos conteúdos e a satisfação dos colaboradores com toda a campanha.



Nossas competências organizacionais

Dentro do guarda-chuva Cultura e Competências Organizacionais do Plano de Desenvolvimento foram mapeadas cinco competências. São elas:

- 1. Responsabilização:**
assumir a responsabilidade das atitudes e suas consequências como uma etapa importante de formação para a carreira.
- 2. Foco no cliente:**
manter o cliente no centro das nossas ações e buscar soluções eficientes, cumprindo os acordos e entregando o melhor para gerar valor.
- 3. Conformidade:**
transparência e ética em todas as ações, sempre pautadas pela cultura, valores e normas corporativas do Grupo.
- 4. Inovação e soluções digitais:**
olhar para o futuro e perceber como a implementação de soluções que visam melhoria e simplificam processos por meio de tecnologia e meios digitais são importantes para o que queremos construir.
- 5. Colaboração e relacionamento**
estimular o trabalho em equipe e a construção de relações positivas que favorecem a sinergia e a troca de informações.



Jornada da liderança

Nossos gestores também tiveram um programa dedicado só para eles. Neste último ano, a Jornada da Liderança, que teve sua terceira edição, trouxe para a pauta competências totalmente alinhadas ao Programa Avance e ao nosso Plano de Desenvolvimento, como Responsabilização; Cultura da Conformidade; Anticorrupção e Prevenção aos Crimes Sociais; Gerenciamento de Risco; e Prevenção ao assédio moral e sexual. Nossos líderes receberam mais de 3 mil horas de treinamento, uma média de 29h30 por participantes. A taxa de adesão foi de 87% e o NPS, nota que define a satisfação do público, foi de 70.

Foco em conformidade e governança

Temas como Conformidade e Governança, que são a base para a condução dos nossos negócios, tiveram foco especial e também entraram fortemente na rotina dos colaboradores em 2021. A Resolução 382, da Susep; a Lei Geral de Proteção de Dados; e Prevenção ao assédio moral e sexual foram outros assuntos trabalhados durante o ano. Ao todo, somamos mais de 35 mil horas de treinamento — uma média de 27 horas por participante. Sobre estes temas, 95% dos colaboradores realizaram pelo menos uma ação de desenvolvimento e registraram nível de satisfação de 85%. Sucesso!

Cuidar Junto É Melhor

Criado em 2020, o Programa Cuidar Junto é Melhor nasceu no contexto atípico de pandemia mundial com o objetivo de reduzir os impactos emocionais e contribuir com a qualidade de vida dos colaboradores durante o período. As ações do programa, que passaram a fazer parte do dia a dia dos colaboradores nos anos seguintes, são baseadas em três grandes pilares: saúde mental, saúde física e saúde financeira. No último ano, o programa promoveu 19 ações, que contaram com a participação de 886 colaboradores. Cada uma delas foi importante para que os colaboradores estivessem bem consigo mesmo, com os outros, tivessem o corpo em pleno funcionamento e ativo, e aprendessem a equilibrar a vida financeira para evitar preocupações futuras. Por meio de lives e conteúdos nos nossos canais de comunicação, abordamos assuntos como mindfulness, educação financeira, previdência, resiliência, comportamento alimentar e prevenção ao câncer. Com quase dois anos, o Cuidar Junto é Melhor está cada vez mais forte e estruturado, propagando uma visão de mundo profundamente cooperativa e humana e oferecendo soluções positivas para os nossos colaboradores.

Incentivos e benefícios

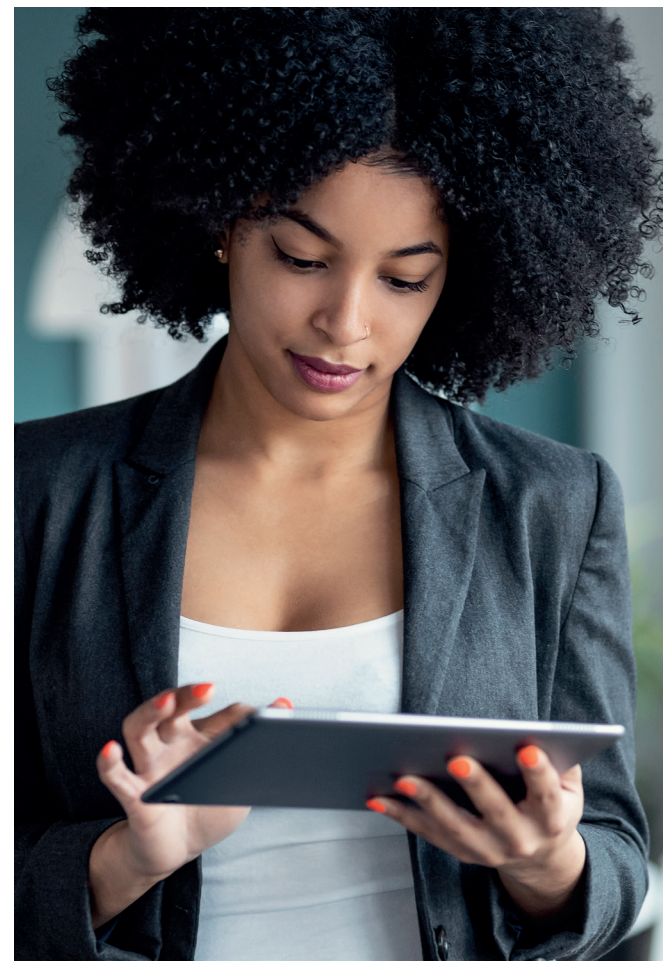
Nosso compromisso com a construção de um futuro de valor começa dentro de casa. Estamos sempre abertos a oferecer aos nossos funcionários todo o incentivo necessário para que eles possam desenvolver suas carreiras pessoal e profissionalmente. Em 2021, investimos R\$ 2,5 milhões em capacitação e contemplamos quase 10% do quadro da Holding nos programas de incentivos para graduação e pós-graduação. Todo esse investimento na carreira de quem está com a gente tem voltado na forma de um quadro de profissionais altamente preparado para enfrentar os desafios do mercado segurador e contribuir para o novo modelo de negócio em que estamos apostando. Quase metade (46%) dos funcionários tem no currículo uma especialização (pós-graduação, mestrado ou doutorado).

Somos reconhecidos no mercado por oferecer um dos mais completos pacotes de benefícios para os nossos funcionários.

E temos orgulho disso! No último ano, investimos quase R\$ 50 milhões para manter em dia a saúde e o bem-estar, dar suporte para a vida familiar e garantir um futuro tranquilo no período da aposentadoria do nosso time. Fazem parte do pacote de benefícios: planos de saúde e odontológico; auxílios alimentação, refeição e combustível; previdência, seguros de vida e para a casa; auxílios funeral, farmácia, creche e babá; licenças maternidade e paternidade estendidas; reembolso para atividades físicas e cursos de idiomas; além de um programa gratuito de apoio psicológico, jurídico e financeiro. Os funcionários também recebem anualmente uma Participação nos Lucros Reais (PLR) da empresa, remuneração variável paga de acordo com os resultados da companhia e com o desempenho dos profissionais no ano corrente. Em 2021, foram distribuídos entre eles pouco mais de R\$ 30 milhões.

Operações eficientes

Durante o último exercício, colocamos em prática o Eixo Operações Eficientes do Programa Avance ao liderarmos a revisão dos custos dos nossos benefícios. Como resultado desse trabalho, tivemos uma economia de R\$ 2,3 milhões e, após renegociações com fornecedores, reinvestimos R\$ 400 mil em novas vantagens para os funcionários, como um plano de bem-estar completo em substituição ao auxílio-farmácia; aumento de empregados elegíveis ao seguro de manutenção residencial; equiparação do valor do auxílio creche e babá para os funcionários da Odonto Empresas; extensão do seguro saúde até dezembro de 2021 para os funcionários desligados durante a pandemia; e novo plano de previdência, com muito mais vantagens, para os contratados a partir de janeiro de 2021.





Por uma jornada mais acessível e inclusiva

Na nossa empresa, o respeito à diversidade e o movimento de inclusão de todos os colaboradores são parte essencial para construirmos o futuro de valor que queremos. Celebrar as diferenças de modo que todos se sintam iguais é a semente que temos plantado por aqui.

No nosso quadro de colaboradores, temos atualmente 31 pessoas com Deficiência (PcDs) que contribuem diariamente para o nosso negócio. Nossa sede foi construída já com uma estrutura moderna, que atende a todos os critérios de acessibilidade exigidos por lei. Até mesmo os arredores da nossa matriz são completamente acessíveis. Dentro do complexo em que fica localizada a sede, existem rampas e elevadores para o acesso em todos os níveis, que são ideais para as pessoas com deficiência.

Estamos preparados para receber todos os nossos colaboradores com segurança e empatia. Além de toda a estrutura física que garante

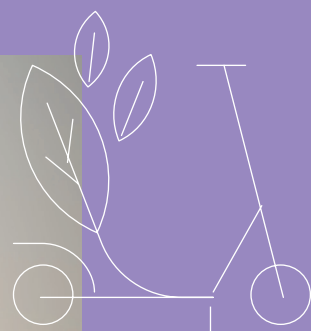
a acessibilidade, temos ainda o apoio da nossa Comissão Interna de Prevenção a Acidentes — CIPA, que atua de forma primorosa em relação à diversidade e inclusão, garantindo sempre o bem-estar e a prevenção de acidentes em todos os ambientes da companhia.

Diversidade

Em 2022, teremos pela primeira vez um plano de trabalho concreto para tratarmos internamente questões como equidade, diversidade e inclusão. Algumas ações, no entanto, já se tornaram realidades dentro Grupo. Desde o ano passado, a Youse conta com o Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão, o TODES, que tem como objetivo empoderar e criar políticas que tornem o ambiente de trabalho mais diverso, justo e inclusivo.

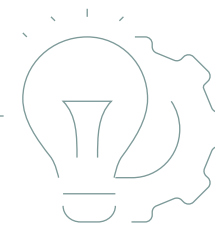
Estamos no caminho certo para tornar nossa Holding cada vez mais um exemplo de abertura para os outros e para o mundo e para tornar a vida de todos ainda mais acessível e inclusiva!

09



Sustentabilidade





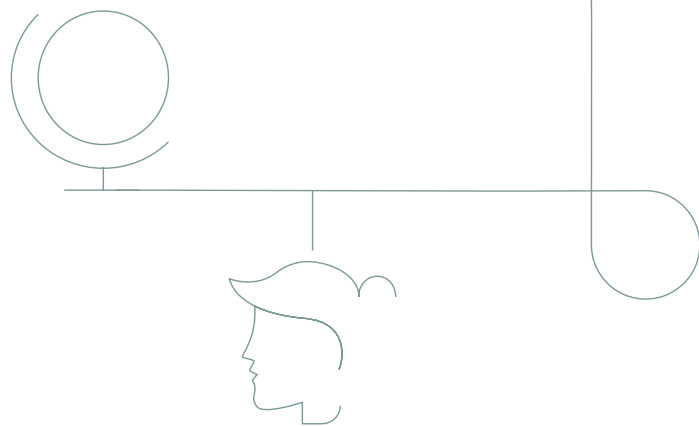
Sustentabilidade é a engrenagem que faz o nosso negócio girar

Há algum tempo, entendemos que contribuir para melhorar a saúde do planeta, oferecer melhores condições para a sociedade e tornar nossos processos internos cada vez mais transparentes e em conformidade com as melhores práticas de governança também fazem parte do nosso core business.

Em 2021, elaboramos o Plano de Integração dos Critérios ESG, com o objetivo de articular e acelerar iniciativas que fortalecessem a inserção dos critérios ESG* nas diferentes etapas do negócio da Holding. Como resultado, conseguimos identificar os avanços que fizemos no último exercício e mapeamos os desafios que teremos no próximo biênio (2022-2024) para aplicar no nosso dia a dia os compromissos assumidos por meio de pactos e princípios internacionais validados pela Organização das Nações Unidas (ONU).

**environmental, social and governance, na sigla em inglês – corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização.*





Compromissos com a ONU

Atualmente, somos signatários de três pactos e princípios internacionais que são monitorados periodicamente pela ONU:

Pacto Global:

assinado com a ONU em 2004, o documento mobilizar a comunidade empresarial no mundo todo para a adoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Princípio de Empoderamento das Mulheres:

assinamos esse compromisso com a ONU Mulheres em 2018 para adaptar nossas políticas e criar novas práticas de promoção da igualdade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, no mercado e na sociedade.

Princípios de Sustentabilidade do Mercado Segurador – PSI:

desde 2017, assumimos o compromisso com a Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEPFI), que vem contribuindo em nível mundial para a integração das questões socioambientais e de governança na estratégia e na tomada de decisão das seguradoras, bancos e outras instituições financeiras.

ESG na prática:

Plano de Integração

dos Critérios ESG

O Plano de Integração dos Critérios ESG, documento criado para direcionar a atuação socioambiental e de governança da Holding, trouxe à luz objetivos muito claros que foram a base da nossa gestão de sustentabilidade em 2021 e ajudaram a construir o planejamento para o futuro próximo. Durante todo o ano, elaboramos alternativas para integrar os aspectos ambientais, sociais e de governança em todas as etapas de gestão do nosso negócio com três principais finalidades:

- Aplicar os critérios ESG na gestão dos riscos de imagem e integridade da companhia;
- Aperfeiçoar nosso desempenho com relação aos pactos, compromissos e indicadores socioambientais assumidos;
- Fortalecer a atuação da nossa liderança e aumentar o nível de conhecimento dos nossos colaboradores sobre o tema.

Para alcançar os resultados previstos no plano, as ações foram divididas em cinco eixos de trabalho: dados e pesquisas; estratégia; desenvolvimento de pessoas; comunicação; e gestão. A seguir, saiba tudo o que fizemos em 2021 e conheça as metas ESG que declaramos para o biênio (2022-2024).

Dados e Pesquisas

Agenda 2030: "Diagnóstico de ODS" será termômetro para a nossa evolução

Queremos avançar e contribuir ainda mais para a promoção da agenda global 2030, da qual fazem parte os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Em 2021, aplicamos pela primeira vez em todas as empresas da Holding o "Diagnóstico de ODS", ferramenta criada para avaliar a percepção dos colaboradores em relação às práticas da empresa relacionadas aos ODS e para apoiar a companhia em futuras ações.

Para este primeiro diagnóstico, elegemos 9 objetivos (que você vê no quadro), e 701 colaboradores responderam a uma pesquisa sobre eles. Quanto mais positiva a taxa, maior a proporção dos participantes que declararam conhecer, concordar ou estar cientes de práticas ou informações que se associam positivamente com o alcance dos ODS.

Os objetivos 16 (Paz, justiça e instituições eficazes), 3 (Saúde e bem-estar), 4 (Educação de qualidade) e 7 (Energia acessível e limpa) tiveram as maiores taxas. Os objetivos 15 (Vida terrestre) e 5 (igualdade de gênero) registraram as notas mais baixas. Os resultados consideraram as respostas gerais da Holding, mas é possível, por meio do dashboard, visualizar os resultados também de forma segmentada — por diretoria, tipo de contrato, cargo, empresa, tempo na empresa, posição e gênero.

A partir de 2022, o diagnóstico será aplicado anualmente para medirmos a evolução na percepção dos colaboradores quanto ao atingimento destes ODS.

Os 9 objetivos selecionados para a pesquisa:



Produtos desenvolvidos com a marca ESG

Estamos passando por uma profunda mudança estratégica na companhia. Com nova marca, novo nome, e novos modelos de negócios, esse é o momento para avançar também em práticas de integração de aspectos socioambientais e de governança — ESG — no desenvolvimento dos nossos produtos.

Para descobrir o que grandes seguradoras nacionais e internacionais têm feito para entregar a seus clientes produtos adaptados à agenda ESG, fizemos um extenso benchmark em 2021. Foram mais de 50 empresas analisadas e, como resultado, mapeamos uma série de oportunidades para a criação de um portfólio mais moderno e atual, em harmonia com as questões ESG.

O documento será uma importante fonte de inspiração para direcionarmos soluções ESG na criação de novos produtos. Sempre pensando na inclusão, na acessibilidade, na preservação do planeta e na contribuição para uma sociedade menos desigual.

Alinhado a esse trabalho, também construímos e disponibilizamos para todos os colaboradores no último ano o Guia de Critérios de Riscos ESG na Criação e Reposicionamento de Produtos. O documento foi criado para



integrar as estratégias de negócios da nossa Holding aos princípios de sustentabilidade, promovendo melhoria contínua nos nossos processos e produtos. Com a ajuda do guia, as Unidades Organizacionais identificarão a possibilidade de riscos e impactos negativos, além de oportunidades para a criação de produtos mais inclusivos para o nosso portfólio.

Estratégia

Para que toda a integração dos critérios ESG ocorra, fazemos parte de dois importantes órgãos que garantem o alinhamento das estratégias e ações ambientais, sociais e de governança tanto internamente, entre as áreas e empresas da Holding, quanto no âmbito maior do mercado de seguros. São eles, respectivamente, o Comitê de Sustentabilidade CNP Brasil e a Comissão de Integração ESG.

O Comitê de Sustentabilidade CNP Brasil é um órgão de estrutura interna, de caráter deliberativo transversal, responsável por promover a articulação entre as áreas da CNP Seguros Holding Brasil no processo de gestão (desenvolvimento, implementação, avaliação e acompanhamento) dos indicadores e dos Programas de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental. Em 2021, o Comitê teve um importante papel ao levar o Plano de Integração dos Critérios ESG para dentro do Eixo Conformidade e Governança do Programa Avance.

Também estamos atentos a toda a movimentação do mercado segurador, por meio da Comissão de Integração ESG (CIASG), liderada pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) e da qual fazemos parte. Criada em 2012, a Comissão tem como principal objetivo promover a integração das questões ESG nas operações do setor de seguros e de sua cadeia de valor. A Comissão divulga os Princípios para a Sustentabilidade em Seguro (PSI) por meio de eventos e da publicação anual do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros, com base nas diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI).



Desenvolvimento de Pessoas e Comunicação

Para levar ainda mais conhecimento sobre sustentabilidade para quem faz parte da nossa Holding, inserimos na nossa escola corporativa Ampliar o curso "Inovação de sustentabilidade", além de uma trilha de conhecimento completa com cursos sobre o tema. Disponíveis para todos os nossos colaboradores, as formações são feitas online e oferecem recursos interativos para ampliar o conhecimento sobre riscos ambientais, consumo consciente, descarte correto de resíduos e até finanças sustentáveis.

Em 2021, criamos uma página na intranet exclusivamente para falar sobre ESG e lançamos ainda o boletim "Nosso negócio + sustentável". Mais do que trazer para os nossos colaboradores informações de qualidade e um panorama do que tem sido feito em diversas companhias no mundo todo, o boletim é a forma que encontramos de mostrar internamente a importância da sustentabilidade como pilar do nosso dia a dia de trabalho.





Todo cuidado é especial. Ainda mais com o nosso planeta

Em setembro de 2021, promovemos entre os colaboradores da CNP Seguros Holding Brasil uma coleta de lixo eletrônico como parte do movimento global Clean Up Day. Em apenas um dia, arrecadamos mais de meia tonelada de material eletrônico, entre computadores antigos, máquinas fotográficas, teclados, aparelhos de som e outros dispositivos. Além de terem a chance de descartar de forma correta e segura os lixos eletrônicos que estavam parados em suas casas, os colaboradores que participaram da ação levaram em troca um brinde exclusivo: um kit de alimentos orgânicos da CSA (Comunidades que Sustentam a Agricultura) que apoiamos, em uma ecobag exclusiva. Todo o material arrecadado foi reciclado em parceria com a ONG Programando o Futuro.

Fizemos a doação de quase 800 kg de material para a reciclagem: foram entregues 100 kg de banners antigos para a Cooperativa Construir e 697 kg de materiais de TI para a Cooperativa Metarreciclagem. Os itens eletrônicos, como teclados, cabos, telefones, notebooks, entre outros, estavam sem uso e depositados no Almoxarifado da nossa empresa.

Carbon free

Desde 2007, neutralizamos de forma eficiente nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE) por meio da recuperação de áreas de florestas degradadas. De lá pra cá, foram mais de 92 mil árvores nativas da Mata Atlântica recuperadas, nas regiões de São Paulo e Minas Gerais, o que representa a absorção de quase 15 mil toneladas de dióxido de carbono (CO₂) — um dos gases que mais colaboram para o aumento do efeito estufa. Todo esse trabalho é realizado por meio do Programa Carbon Free, da Iniciativa Verde, organização do terceiro setor e nossa parceira na busca por mitigar os efeitos da atividade humana no meio ambiente.



Gestão

O futuro que queremos

Temos avançado cada vez mais na integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança — ESG — em todas as etapas do nosso negócio. Nesse sentido, 2021 foi um ano importante, pois conseguimos mapear possíveis riscos e oportunidades geradas pelo nosso impacto no planeta e na sociedade e propor soluções sustentáveis para chegar ao futuro que queremos: muito mais inclusivo, com fontes de energia mais limpas e maior consciência ambiental de todos os que fazem parte desse grande ecossistema. Para isso, nos comprometemos a colocar em prática no próximo biênio (2022-2024) três metas socioambientais:

1. Aderir à Política de Plástico Zero

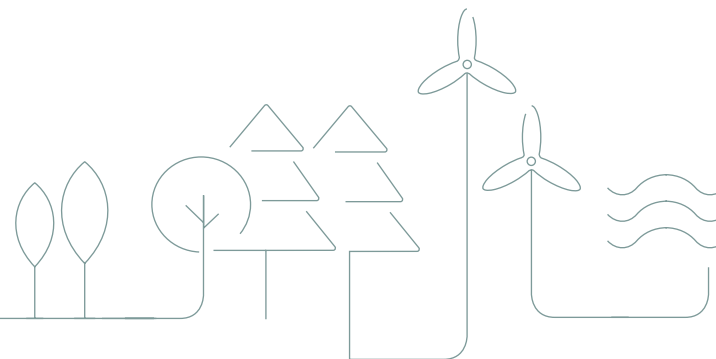
Eliminar totalmente o consumo de plástico no ambiente corporativo pode ser um grande desafio. Mas achamos que é possível, por isso, decidimos seguir os passos da matriz da CNP Assurances, na França, e trazer para os nossos escritórios no Brasil a Política Plástico Zero. A ideia é eliminar a compra de itens descartáveis em toda a Holding e incentivar os colaboradores, por meio de uma campanha, a reduzirem gradativamente o consumo do material no local de trabalho. Na França, foram retirados os copos plásticos de todas as máquinas de bebidas quentes, além de outros artigos descartáveis disponíveis nos escritórios, como garrafas de água, copos e colheres de plástico. Para fazerem parte do movimento, os colaboradores receberam da empresa uma caneca e outros recipientes de vidro ou cerâmica — como garrafas, jarras e copos. Inspirados por eles, devemos seguir o mesmo modelo por aqui, zerando totalmente o uso dos plásticos até 2024.

2. Abastecer a sede com o mínimo de 30% de energia gerada por nossa usina solar

Somos a primeira empresa privada no Distrito Federal a ter a própria fonte de energia a partir da captação de luz solar. Totalmente limpa, infinita e renovável. A energia é gerada por duas usinas solares que construímos e inauguramos em uma área próxima à região de Brasília. Em 2021, abastecemos a nossa sede com 17% da energia solar gerada em nossas usinas. A meta para 2022 é abastecer a sede da Holding e parte das salas que ocupamos no Edifício Number One, em Brasília, com, no mínimo, 30% da energia solar que geramos mensalmente. O objetivo é reduzir os custos e os impactos negativos ao meio ambiente causados pelo consumo de energia elétrica.

3. Lançar o Programa de Diversidade CNP Seguros Holding Brasil

O respeito à diversidade e o movimento de inclusão de todos os colaboradores está sempre presente e é parte essencial dos nossos valores. Para consolidar nossas ações e direcioná-las estrategicamente no âmbito de toda a Holding, vamos lançar em 2022 o Programa de Diversidade CNP Seguros Holding Brasil.



Compromisso com ESG será obrigatório para as seguradoras em 2022

Ainda em 2022, vai entrar em vigor a resolução da Superintendência de Seguros Privados (Susep) que exige a inclusão dos riscos de sustentabilidade na estrutura de gestão de risco tradicional das empresas de seguros. O documento propõe também a adequação da Política de Sustentabilidade e a elaboração de um relatório de sustentabilidade anual, que apresente riscos e oportunidades relacionadas aos aspectos ESG e climáticos. A Susep abriu para consulta pública a minuta de circular nº 44/2021 no final do ano passado para que as empresas do setor pudessem avaliar a proposta, sugerir alterações e se adequar às exigências da entidade.

Aqui na CNP Seguros Holding Brasil, estamos atentos a toda essa movimentação, por meio da Comissão de Integração ESG (CIASG) da CNSeg, da qual fazemos parte. Todo esse trabalho vai impactar internamente os nossos negócios e exigir maturidade das diversas áreas para inserir a análise dos riscos de sustentabilidade na gestão dos produtos e nas operações.

Ao avaliar melhor nossos impactos ambientais, sociais e de governança, estaremos mais preparados para tomar decisões regenerativas tanto para o negócio quanto para a sociedade e para o meio ambiente. Isso tem tudo a ver com o propósito da CNP de ter uma gestão cada vez mais sustentável!

O Instituto Social CNP Brasil

Desde que foi oficialmente criado, em 2017, O Instituto Social CNP Brasil vem se tornando cada vez mais um espaço importante, dinâmico e vivo para discussões com a comunidade, além de uma

ferramenta fundamental para promover o engajamento das populações mais vulneráveis no Distrito Federal e em outros estados brasileiros.

Até 2021, as iniciativas do Instituto Social CNP Brasil eram realizadas de forma nacional com base em três assuntos prioritários: saúde e bem-estar; empreendedorismo; e conservação e educação ambiental.

Para os próximos anos, o Instituto escolheu se comprometer com uma nova causa social. Por isso, em 2022, se prepara para lançar seu novo posicionamento social estratégico, que terá como foco a educação. Essa foi a forma escolhida para fortalecer a marca da CNP no Brasil e construir um futuro mais próspero para milhares de estudantes e suas famílias do Distrito Federal a partir da redução da evasão escolar. Criado com o apoio de consultoria especializadas, todo o processo do programa, da construção à execução, será compartilhado e validado em parceria com a nossa matriz, CNP Assurances.





Educação: nosso novo posicionamento social estratégico

O programa de educação Meu Caminho já nasce plenamente alinhado com o nosso propósito e nossos valores como empresa socialmente responsável. Nosso papel social, como seguradora, é acompanhar a jornada de vida das pessoas. Decidimos, assim, focar numa temática social única, a educação, e investir em jovens em situação de vulnerabilidade, oferecendo apoio escolar, financeiro e psicológico, para que tenham mais chances de construir um futuro melhor.

O programa vai oferecer a alunos de escolas públicas de ensino médio do Distrito Federal apoio escolar, financeiro e psicológico, com o objetivo de reduzir a evasão escolar e dar a eles a oportunidade de construir um futuro melhor e mais próspero.

Como foi criado?

Desenvolvido com o apoio de uma consultoria especializada — a John Snow Brasil — o programa passou inicialmente por duas fases: uma de estudos, para que pudéssemos entender os multifatores que impactam a evasão escolar, e outra com a formação de dois grupos focais com 25 jovens entre 14 e 17 anos, no Sol Nascente e em Ceilândia, duas das cidades do DF que apresentam maior índice de evasão escolar.



Como vai funcionar?

Os jovens selecionados serão acompanhados pelo programa durante quatro anos da vida escolar — que incluem os três anos do ensino médio e mais um ano de pós-ciclo para o período de ingresso nas universidades. Os estudantes terão um calendário de atividades online e presenciais, em que poderão contar com aulas de inglês; reforço escolar; preparação para o PAS — Programa de Avaliação Seriada, da Universidade de Brasília (UnB); orientação psicopedagógica; acompanhamento psicológico, oficinas temáticas e profissionalizantes; além de trocas de experiência com os alunos e orientadores do programa. Todos os jovens que ingressarem no programa receberão um notebook com pacote de internet e uma bolsa mensal no valor de R\$ 500 como incentivo e apoio financeiro.

Neste primeiro ano, a turma será formada por 20 alunos, que cumprirão o ciclo em 2025, quando se encerra o quarto ano. Todos os anos, o programa receberá mais 20 alunos na etapa inicial, que serão acompanhados ao longo de toda a jornada. No final do primeiro ciclo (2022-2025), o programa estará atendendo cerca de 80 alunos.





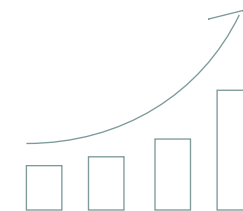
Programa de Voluntariado

Em 2022, na sequência do início do programa de educação Meu Caminho, vamos lançar o Programa de Voluntariado da companhia. Será uma oportunidade para que todos os colaboradores contribuam para os projetos sociais e ambientais da CNP Seguros Holding Brasil, ajudando a impactar a vida das pessoas e desenvolvendo um olhar mais sensível e empático sobre a sociedade e o meio ambiente.



Desempenho financeiro





Gerando lucros e bons
negócios para todos
de forma sustentável

No ano em que completamos duas décadas no país, ampliamos nossa rede de parceiros usando nossa expertise para atender às necessidades de ainda mais brasileiros. Desse modo, compartilhar nossos números de 2021 é uma forma de comemorar ótimos resultados com nossos acionistas, parceiros, clientes e colaboradores. Mais que isso, tais resultados são claramente o reflexo da nossa experiência no mercado segurador brasileiro, além do reforço da nossa cultura de governança e compliance, bem como do foco permanente no cliente.

A seguir, acompanhe os números que fizeram deste primeiro ano da CNP Seguros Holding Brasil um grande orgulho para todos nós!

Ativo-Passivo

ATIVO	31/12/2021	31/12/2020
Circulante	4.286.288	5.446.502
Disponível	23.190	18.468
Aplicações Financeiras	2.603.136	3.593.429
Créditos operacionais	829.768	862.401
Títulos e créditos a receber e outros valores	766.018	874.289
Despesas de comercialização diferidas	64.176	97.915
Não Circulante	10.664.170	11.182.052
Aplicações	5.630.005	6.634.005
Títulos e créditos a receber e outros valores	4.396.697	3.866.244
Total do intangível e imobilizado	637.468	681.803
TOTAL DO ATIVO	14.950.458	16.628.554
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	31/12/2021	31/12/2020
Circulante	6.146.309	6.853.069
Obrigações a pagar	1.264.710	984.804
Débitos operacionais	616.704	655.182
Depósitos de terceiros	193.337	165.117
Provisões técnicas	4.071.558	5.047.966
Não Circulante	4.784.718	4.716.605
Participação dos acionistas minoritários	206.256	294.519
Patrimônio líquido	3.813.175	4.764.361
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	14.950.458	16.628.554

DRE

CONSOLIDADO	31/12/2020	31/12/2020	31/12/2019
Prêmios emitidos líquidos	3.572.970	20.796.846	7.296.872
Prêmios retidos	3.572.970	20.796.846	7.296.872
Variações das provisões técnicas	119.397	(382.285)	(926.911)
Prêmios ganhos	3.692.367	20.324.561	6.369.961
Sinistros retidos	(1.474.731)	(1.690.994)	(1.383.677)
Despesas de comercialização	(230.708)	(395.657)	(734.346)
Outras receitas e despesas operacionais	(310.934)	(805.655)	(1.126.792)
Resultado das operações de resseguro	(19.552)	(20.078)	(80.181)
Total das operações de seguros	1.656.442	17.412.177	3.044.965
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	-	13.845.215	22.793.271
Variações das provisões técnicas	-	(26.151.296)	(21.780.310)
Benefícios e sinistros	-	(63.315)	(31.410)
Despesas de comercialização retidas	-	(213.221)	209.479
Outras receitas e despesas operacionais	-	(588.702)	(96.590)
Total das operações de previdência	-	(13.171.319)	1.094.440
Receita com título de capitalização	1.138.505	1.369.295	1.595.630
Variações das provisões técnicas	(1.013.746)	(1.146.198)	(1.292.670)
Resultado com sorteios	(34.829)	(48.279)	(16.226)
Despesas de comercialização	(45.430)	(64.821)	(76.354)
Outras receitas e despesas operacionais	27.195	(11.187)	(21.904)
Total das operações de capitalização	71.695	98.810	188.476
Receita de outras operações	585.255	(1.832.046)	(1.448.783)
Despesas de comercialização	(284.886)	(271.367)	(237.797)
Outras receitas e despesas operacionais	33.063	836	(57.644)
Total de outras operações	333.432	(2.102.577)	(1.744.224)
Despesas administrativas	(546.611)	(645.104)	(617.597)

DRE

Despesas com tributos	(210.357)	(226.386)	(219.555)
Receitas e despesas financeiras	353.722	579.124	512.585
Resultado não operacional e outros valores	16.766	(119.691)	(352.297)
Resultado antes dos impostos e participações	1.675.087	1.825.034	1.906.793
Impostos e Contribuição Social	(657.496)	(710.177)	(805.062)
Participações sobre o lucro	-	-	-
Varição nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
Lucro líquido das operações descontinuadas	-	1.441.268	1.247.151
Lucro líquido do exercício	1.017.591	2.556.125	2.348.882
Participações dos minoritários	58.473	55.473	86.691
Participação Acionistas da Companhia	959.118	2.500.652	2.262.191

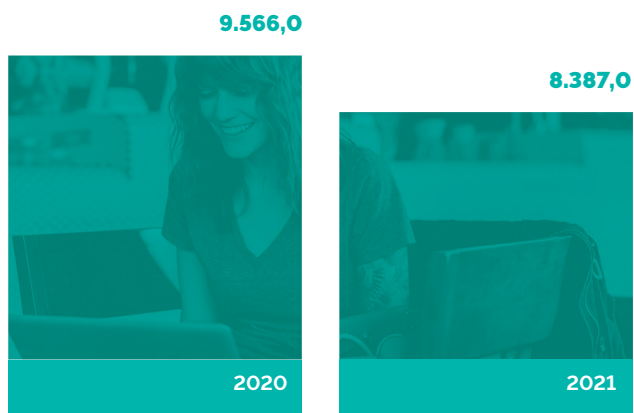
INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO	EM 12/2021	EM 12/2020	EM 12/2019
TAXA RETORNO DO CAPITAL PRÓPRIO			
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTOS - IA	12,4%	10,1%	9,9%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	70,4%	78,7%	72,0%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	65,1%	72,2%	66,5%
MARGEM LÍQUIDA	23,1%	39,9%	37,7%

FATURAMENTO	2020	2021
Caixa Seguros	5.298,5	3.347,4
Caixa Vida e Previdência	28.088,8	-
Caixa Capitalização	1.368,6	1.130,6
Caixa Consórcio	585,2	574,0
Caixa Saúde	1,4	0,9
PreviSul	263,3	239,9
Odonto Empresas	67,0	59,6
Caixa Assessoria	-	-
Grupo CNP SEGUROS HOLDING BRASIL*	35.672,8	5.352,4

*Consideradas as operacionais. Excluídas as Holdings e a Caixa Assessoria.

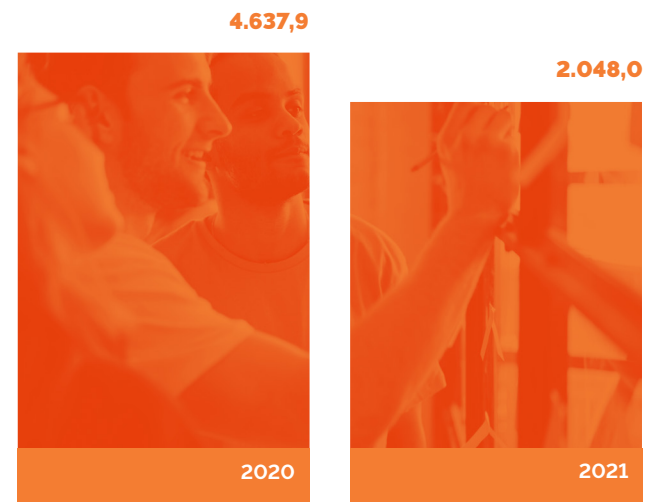
Ativos sob gestão

(em milhões de reais)



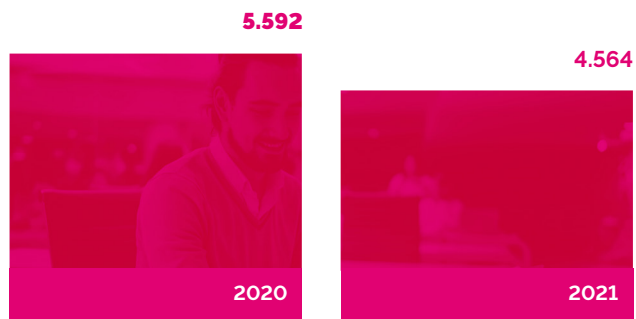
Margem técnica

(em milhões de reais)



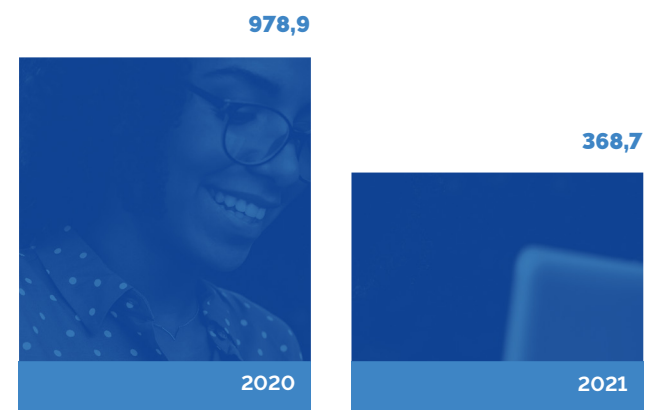
Reservas técnicas

(em milhões de reais)



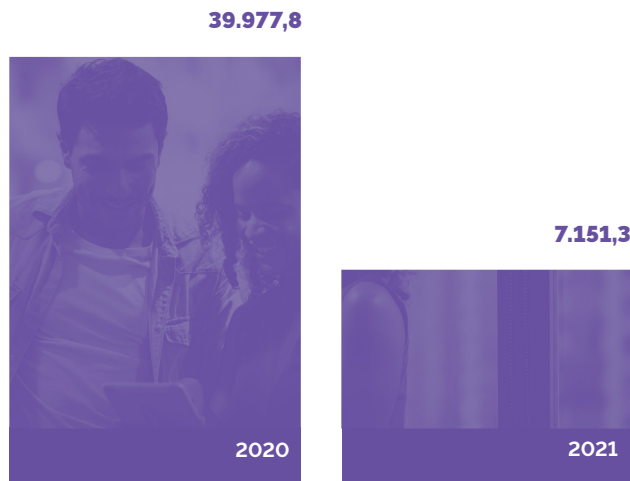
Resultado financeiro

(em milhões de reais)



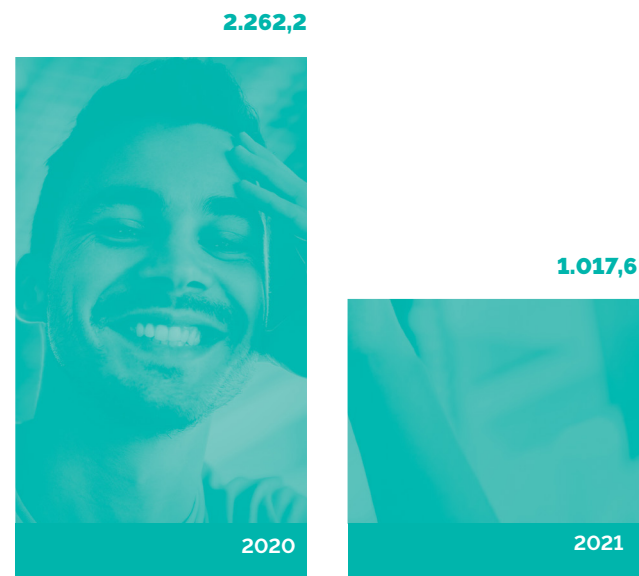
Faturamento

(em milhões de reais)

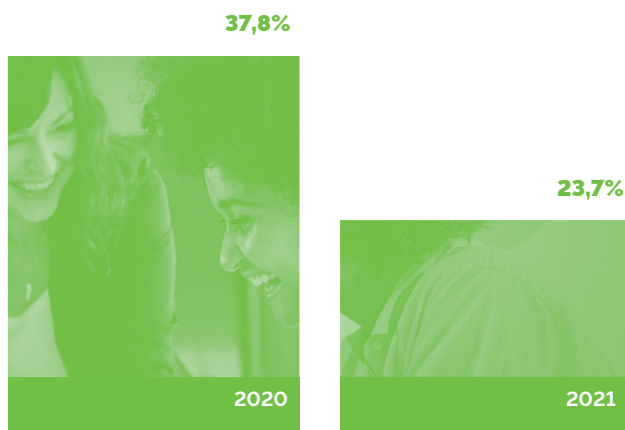


Lucro líquido

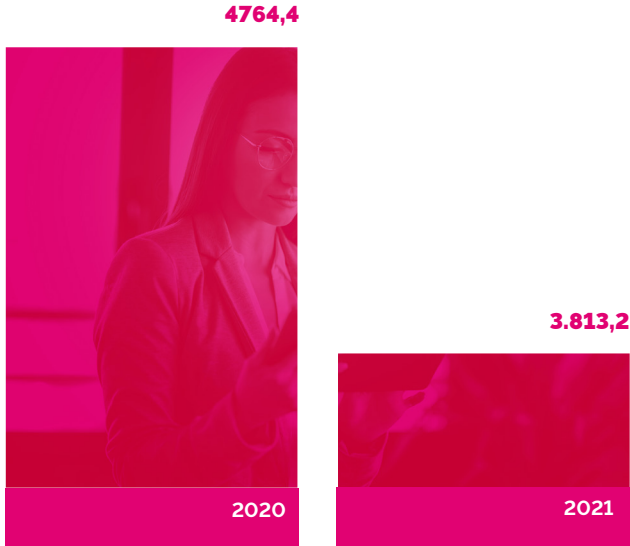
(em milhões de reais)



ROE - PL médio



Patrimônio líquido
(em milhões de reais)



Custo administrativo sem tributos



Despesas gerais e administrativas (DGA'S)
(em milhões de reais)



12



Sobre o relatório

Relatório de

Sustentabilidade

(GRI)

É uma poderosa ferramenta de gestão para as empresas. Na prática, é um documento para qualificar, quantificar e divulgar o desempenho da organização em termos de sustentabilidade por meio de indicadores econômicos, ambientais e sociais. Internamente, é útil para estabelecer objetivos e monitorar o cumprimento de metas propostas pela organização ao longo do tempo.

Este é o décimo quarto ano que usamos a metodologia. O documento relata o nosso desempenho e as conquistas alcançadas no último ano, que compreende o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021, nas dimensões institucional, econômico-financeira, social e ambiental.

Sobre o Relatório

Relatório de Sustentabilidade | 2022

Todas as informações presentes no relatório foram prestadas por diversas áreas da companhia, sob a coordenação da Diretoria de Estratégia, Experiência e Comunicação Organizacional (DECOR).

Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.

Para produzi-lo, adotamos a G3, terceira versão das Diretrizes GRI, e declaramos nosso relatório de sustentabilidade como integrante do nível C da estrutura GRI. Os indicadores GRI usados no balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais os conteúdos podem ser encontrados, aparecem nas tabelas a seguir.

Os princípios do Pacto Global, do qual somos signatários, também fazem parte dos anexos deste relatório.

Para mais informações sobre o relatório ou seu conteúdo, entre em contato com comunicacao.interna@cnppbrasil.com.br

Anexos

Sumário de Conteúdo da GRI

Norma GRI	Conteúdo	Número de página e/ou URL	Omissão
GRI 102: Fundamentos 2020			
1. Perfil Organizacional			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-1 Nome da organização	3 a 7, 12 a 14	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-2 Descrição das atividades da organização;	3, 8	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-2 Principais marcas, produtos e serviços	29, 30 a 35	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-3 Localização da sede da organização	14	

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-4 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais suas principais operações estão localizadas	12 a 14	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	3	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-6 Mercados atendidos, incluindo localizações geográficas onde os produtos e serviços são oferecidos; setores atendidos; tipos de clientes e beneficiários	7, 12, 13, 14, 25 a 27; 30 a 35; 49 e 50	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-7 Porte da organização, incluindo número total de empregados; número total de	5 a 9; 11 a 14; 55; 75 a 81	

	operações; vendas líquidas; capitalização total (discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido); quantidade de produtos ou serviços oferecidos		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Número total de empregados por contrato de trabalho (permanentes e temporários), por gênero	55 e 56	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Número total de empregados por contrato de trabalho (permanentes e temporários), por região	55 e 56	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Número total de empregados por tipo de emprego (tempo integral ou	55 e 56	

	período parcial), por gênero		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Descrição da natureza e quantidade de trabalho realizado por trabalhadores que não são empregados	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Explicação de como os dados foram compilados, inclusive quaisquer premissas adotadas	4, 82 e 83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-9 Descrição da cadeia de fornecedores da organização, incluindo seus principais elementos em relação às atividades da organização, suas principais marcas,	—	—

	seus principais produtos e serviços		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-10 Mudanças significativas no porte, estrutura, propriedade ou cadeia de fornecedores da organização, incluindo mudanças na localização ou nas operações da organização, tais como abertura, fechamento ou ampliação de instalações; mudança na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção e alteração de capital; mudanças na	9, 21, 23	

	localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no processo de seleção e exclusão		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-11 Se e como a organização aplica o princípio ou abordagem da precaução	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-12 Lista de tratados, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	64 e 65	

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-13 Lista de participação em associações mais importantes do setor ou outras associações, e em organizações nacionais ou internacionais de <i>advocacy</i>	64 e 65	
1. Estratégia			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-14 Declaração do mais alto executivo da organização (CEO, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e	6	

	sua estratégia de sustentabilidade		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-15 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	5,6, 8, 25, 26, 30 a 47	
Ética e integridade			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-16 Descrição dos valores, princípios, normas e códigos de comportamento da organização	17, 37	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-17 Descrição de seus mecanismos internos e externos para: solicitar orientações sobre comportamentos éticos e lícitos sobre integridade organizacional; comunicar	36 a 40	

	preocupações com comportamentos antiéticos ou ilícitos com a integridade da organização		
2. Governança			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-18 Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança	21 e 37	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-18 Comitês responsáveis pela tomada de decisões em tópicos econômicos, ambientais e sociais	40, 46, 47, 57, 62, 67,	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-19 Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos,	21	

	ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para altos executivos e outros empregados		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-20 Se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	21	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-20 Se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança	21	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-21 Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de	36 a 40	

	governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-21 Se a consulta for delegada, indique a quem é delegada e como o feedback é fornecido para o mais alto órgão de governança	36 a 40	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-22 Composição do mais alto cargo de governança e dos seus comitês por: função executiva ou não executiva; independência; mandato dos membros do mais alto órgão de governança; número de outras funções e compromissos importantes de cada	-	-

	<p>indivíduo, bem como a natureza desses compromissos; gênero; participação de grupos sociais sub-representados; competências relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais; participação de stakeholders</p>		
<p>GRI 102: Conteúdos Gerais 2020</p>	<p>102-23 Se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo da organização</p>	<p>6 e 21</p>	
<p>GRI 102: Conteúdos Gerais 2020</p>	<p>102-23 Se o presidente for também um diretor executivo, descrever sua função na gestão da organização e os</p>	<p>6 e 21</p>	

	motivos para esse acúmulo de funções		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-24 Processos de nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança e seus comitês	21	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-24 Critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança, incluindo se e como: stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos; a diversidade é considerada; a independência é considerada; conhecimentos e experiências relacionados a	—	—

	tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-25 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e gestão de conflitos de interesse	36 a 40	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-25 Se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders, incluindo, ao menos: participação cruzada em outros órgãos de administração; participação acionária cruzada com fornecedores e outros stakeholders; existência de acionista controlador;	36 a 40	

	divulgação de informações sobre parte relacionadas		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-26 Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos altos executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, da declaração de missão, visão e valores, e das estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais	21	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-27 Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o	36 a 40	

	conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	36 a 40, 64	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Se essa avaliação é independente ou não e com que frequência é realizada	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Se essa avaliação é uma autoavaliação	—	—

<p>GRI 102: Conteúdos Gerais 2020</p>	<p>102-28 Medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais</p>	<p>—</p>	<p>—</p>
<p>GRI 102: Conteúdos Gerais 2020</p>	<p>102-29 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de tópicos econômicos,</p>	<p>36 a 40</p>	

	ambientais e sociais, incluindo seu papel na implementação de processos de diligência devida		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-29 Consulta a stakeholders usada para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de tópicos econômicos, ambientais e sociais	36 a 40	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-30 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para	36 a 46	

	tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-31 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de tópicos econômicos, ambientais e sociais	36 a 46	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-32 Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os tópicos materiais sejam abordados	4, 6, 21	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-33 Processo adotado para comunicar preocupações	36 a 40	

	cruciais ao mais alto órgão de governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-34 Natureza e número total de preocupações cruciais comunicadas ao mais alto órgão de governança	36 a 46	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-34 Mecanismos adotados para abordá-las e resolvê-las	36 a 46	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-35 Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a altos executivo	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-35 Como os critérios de desempenho da política de remuneração	—	—

	aplicam-se aos objetivos do mais alto órgão de governança e dos altos executivos para os tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-36 Processo para determinação da remuneração	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-36 Se consultores de remuneração estão envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-36 Quaisquer outras relações que os consultores de remuneração	—	—

	possuam com a organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-37 Como são solicitadas e levadas em conta as opiniões dos stakeholders em relação à remuneração	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-37 Se aplicável, os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-38 Proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração total anual média de todos os	—	—

	empregados (excluindo-se o mais bem pago) no mesmo país		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-39 Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) no mesmo país	—	—

3. Engajamento de stakeholders

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-40 Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	22	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-41 Percentual do total de empregados cobertos por acordos ou negociação coletiva	55	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-42 Base para identificar e selecionar stakeholders com quem se engajar	22	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-43 Abordagem adotada pela organização para engajar os stakeholders, inclusive a	22, 40, 73	

	<p>frequência do seu engajamento, discriminada por tipo e grupo de stakeholders, com uma indicação de algum engajamento que tenha sido especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório</p>		
<p>GRI 102: Conteúdos Gerais 2020</p>	<p>102-44 Principais preocupações e tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders, incluindo: as medias adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações,</p>	<p>36 a 40</p>	

	inclusive no processo de relatórios; os grupos de stakeholders que levantaram tais preocupações e tópicos		
4. Prática de Relato			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-45 Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-45 Se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da	—	—

	organização não foi coberta pelo relatório		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-46 Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	4, 82 e 83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-46 Explicação de como a organização implementou os Princípios de Relato para Definição do Conteúdo do Relatório	4, 82 e 83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-47 Lista dos tópicos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	—	—

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-48 Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatório anteriores e as razões para essas reformulações	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-49 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores na lista de tópicos materiais e em limites de tópicos	—	—
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-50 Período coberto pelo relatório para as informações fornecidas	4, 82, 83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-51 Se aplicável, a data do relatório anterior mais recentes	4, 82, 83	

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	4, 82, 83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-53 Contato para pergunta sobre o relatório ou seu conteúdo	83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-54 A declaração feita pela organização, se preparou um relatório em conformidade com as Normas GRI, usando uma das seguintes opções: Essencial ou Abrangente	4, 82, 83	
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-55 O sumário do conteúdo da GRI, que especifica cada uma das Normas GRI usadas e lista todos os conteúdos incluídos no relatório	84 a 93	

<p>GRI 102: Conteúdos Gerais 2020</p>	<p>102-55 Para cada conteúdo, o sumário deverá incluir: o número do conteúdo (para conteúdos cobertos pela Normas GRI; o número de página ou URL onde as informações podem ser encontradas, seja dentro do relatório ou em outros materiais publicados; se aplicável, e onde for permitido, o motivo para omissão quando um conteúdo requerido não puder ser incluído</p>	<p>84 a 93</p>	

Comunicação

Progresso do Pacto Global 2021

PRINCÍPIOS		DIAGNÓSTICO E AÇÕES	DESCRIPTIVOS POLÍTICAS RELACIONADAS	INDICADORES E MONITORAMENTO	RESULTADOS	PÁGINA	
DIREITOS HUMANOS Declaração Universal de Direitos Humanos	1	Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalme nte na sua área de influência.	Programa Embaixadores 2030, formação sobre a Agenda 2030 para 25 jovens da região no Sudeste, Edição São Paulo Programa Jovem de Expressão para a geração de autonomia em periferias, em parceria com OSC RUAS Apoio ao Fundo PositHIVo para a redução da discriminação e prevenção ao HIV Espaço Laura Acolher Biblioteca Renato Russo	Política de Sustentabilidade e Gestão de Riscos da CNP Brasil Estatuto da Juventude, Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013. Acordos de Cooperação com as Nações Unidas Agenda 2030 Estatuto Social Instituto CNP Brasil	Escala de conhecimentos, atitudes e práticas dos jovens que integram o Programa Jovem de Expressão e Embaixadores da Juventude Relatórios dos Programas Relatório e prestação de contas dos programas	Avaliação do investimento nos programas	Pág. 71 e 72

	2	Certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos	Os contratos com fornecedores proíbem violações aos direitos humanos e obriga as partes a reconhecerem sua responsabilidade social e a cumprirem com as políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança e medicina do trabalho e não contratação de mão-de-obra que envolva a exploração dos trabalhos forçados e/ou infantil	Código da CNP Brasil Contratos Manuais Ouvidoria Relatórios	Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento	Seleção de empresas aptas Equipes preparadas	Pag. 55 e 56
DIREITOS DO TRABALHO Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho	3	Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	A empresa reconhece a importância da negociação coletiva, tanto que possui Acordos Coletivos firmados com o sindicato da categoria.	Acordo Coletivo de Trabalho de Participação nos Lucros da empresa Acordo Coletivo de Trabalho de banco de horas com o sindicato da categoria	Direitos garantidos	Reuniões realizadas Acordos firmados	

	4	Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho forçado ou compulsório	A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho forçado ou compulsório. Código de Ética e Conduta da CNP Brasil	Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento		
	5	Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil	A empresa é contra toda e qualquer forma de trabalho infantil	A empresa não mantém parceria comercial com nenhum fornecedor que utiliza trabalho infantil, escravo e ilegal, sob pena de rescisão contratual e denúncia Código de Ética e Conduta da CNP Brasil	Cadastro de Empregadores (Ministério do Trabalho) Lista de pessoas e entidades ligadas ao terrorismo ou ao seu financiamento	Nenhum registro	Págs. 29, 30 e 31

	6	A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão	Oferece formação e formalização de iniciativas de empreendedorismo para jovens negros	Código de Ética e Conduta da CNP Brasil	Ouvidoria Programa Jovem de Expressão	Casos apurados e solucionados	Pag. 62
<p>PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE</p> <p>Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento</p>	7	Adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais	<p>Comitê de Sustentabilidade da CNP Brasil</p> <p>Participação na Comissão de Sustentabilidade e Inovação da CNSeg para alinhar, disseminar e fomentar práticas de desenvolvimento sustentável no mercado segurador brasileiro</p>	Política de Sustentabilidade e Gestão do Risco Socioambiental da CNP Brasil	<p>Relatório de Sustentabilidade</p> <p>Sistema de Indicadores Socioambientais CNP (SAP/BFC)</p>	<p>Programa e ações internas</p> <p>Coleta seletiva</p> <p>Programa Carbon Free</p> <p>Programa Carbono Seguro</p> <p>Adoção dos PSI no meio corporativo</p> <p>Participação ou promoção de reuniões</p> <p>Realização das atividades de proteção do Cerrado no âmbito</p>	Pág. 69 e 70

						das parcerias firmadas	
	8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	<p>Programa Ambiental: ações com o público interno de sensibilização às questões socioambientais</p> <p>Parceria para descarte correto dos resíduos eletroeletrônicos</p> <p>Programa Carbon Free: compensação de emissões de CO2 em eventos e impressões de folheteria e correspondências</p> <p>Compensação de 100% das emissões referentes aos deslocamentos aéreos de colaboradores</p> <p>Programa Carbono Seguro</p> <p>Parcerias para proteção do bioma Cerrado, através de</p>	Política de Sustentabilidade e Gestão do Risco Socioambiental da CNP Brasil	<p>Participações nas reuniões do Comitê de Sustentabilidade da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)</p> <p>Realização das ações de sensibilização junto aos colaboradores</p> <p>Relatório de emissões de gases de efeito estufa (GEE)</p> <p>Relatórios de andamento das</p>	<p>Descarte correto de equipamentos, papel e plásticos para a reciclagem</p> <p>Volume de papel e papelão encaminhado reciclagem</p> <p>Eletroeletrônicos encaminhados para a reciclagem</p> <p>Pesagem dos resíduos não recicláveis recolhido pelo Serviço de Limpeza Urbana</p> <p>Emissões de gases de efeito estufa (GEE) compensadas</p>	Pág. 70

			difusão de técnicas de coleta de sementes nativas, plantio por semeadura e educação ambiental		ações apoiadas junto aos parceiros		
	9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis	Usina de produção de energia a partir de painéis fotovoltaicos, no teto do edifício-sede	Manual Contratação de Bens e Serviços	Relatório de consumo de energia		---
ANTICORRUPÇÃO Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção	10	As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.	Prevenção à fraude – estabelecimento de uma política de prevenção à fraude; avaliação de risco na subscrição e desenvolvimento de produtos; avaliação de risco na contratação de terceiros Prevenção à lavagem de dinheiro – adoção de	Política de Compliance Manual de Programa de Compliance da CNP Brasil Política de Prevenção à Fraude Política de Terceirização	Sistema de Gestão de risco e controle – RICO Sistema de Compliance – UNIO Sistema de Registro - Base de perdas operacionais - BDPO	Otimização dos controles e ferramentas de controle Melhoria das rotinas e conscientização dos colaboradores Utilização das políticas em	Págs. 37,38,39 e 40

			<p>procedimento de identificação e aprovação da relação de negócio com pessoas expostas politicamente –PEP</p> <p>Ética interna – conscientização dos empregados, terceirizados e colaboradores da CNP Brasil quanto a comportamentos e procedimentos internos e externos realizados por pessoas que representam a CNP Brasil</p>	<p>Manual de Contratação de Bens e Serviços</p> <p>Acordo de confidencialidade</p> <p>Manual de elaboração de procuração</p> <p>Manual de Padronização da sistemática de constituição de parcerias comerciais</p> <p>Manual de Gerenciamento do Risco de Fraude nos processos da CNP Brasil</p> <p>Manual de Desenvolvimento e atualização de produto</p> <p>Programa anual de auditoria interna e Controles internos</p>	<p>Base de dados e sistema interno para tratamento de operações de prevenção à lavagem de dinheiro</p> <p>Trimestralmente, é encaminhado à DRC/CNP um relatório quantitativo e qualitativo sobre o ambiente de Compliance (Fraude, PLDFT, monitoramento de 3ºs, canal de denúncias e treinamentos)</p> <p>A auditoria externa avalia, anualmente, os estudos do risco de fraude emitindo parecer para encaminhamento à Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)</p>	<p>contratos operacionais e com terceiros</p>	
--	--	--	---	---	---	---	--

				<p>Manuais de produto</p> <p>Curso e-learning</p> <p>Cartilha de Prevenção a Fraude- CA 002</p> <p>Política de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo – PO 006</p> <p>Política de Subscrição – PO 004</p> <p>Desenvolvimento e atualização de produto – MN AES021</p> <p>Manuais de produto</p> <p>Programas de treinamento</p> <p>Comunicação ao COAF das operações suspeitas de LD</p> <p>Programa anual de auditoria interna</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>Cartilha de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo- CA 001</p> <p>Código de Ética e Conduta da CNP Brasil</p> <p>Código de Ética Fenaseg</p> <p>Código de Ética ABA</p> <p>Canal de Denúncias da CNP Brasil</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

