

# RELEASE DE RESULTADO - 1º TRIMESTRE 2018

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO



Mais uma vez a CAIXA Seguridade superou os seus desafios e entregou um excelente resultado. O lucro líquido no primeiro trimestre do ano foi 15,2% maior que o mesmo período do ano anterior e o faturamento das empresas do grupo cresceu 28,3% na mesma comparação, fomos o único balcão dentre os grandes bancos que teve resultado positivo neste trimestre na venda de produtos de seguridade.

A situação equalizada na gestão de capital da CAIXA e a retomada no ritmo de concessão de crédito, além da continuidade das ações comerciais, fizeram com que a CAIXA Seguridade tivesse o melhor mês de março de sua história, recuperando em especial a venda do seguro prestamista, um produto importante para as receitas operacionais da companhia, que desde novembro foi impactado pelos negócios da CAIXA.

A consolidação da estratégia comercial com a implantação do programa Time de Vendas promoveu uma verdadeira revolução no processo de engajamento dos empregados da CAIXA para a venda dos produtos de seguridade. Além de engajar o programa também tem atuado na qualificação das vendas e como consequência na fidelização dos clientes.

No processo de reorganização das nossas parcerias, finalizamos a construção dos documentos definitivos para a nova parceria com a *CNP Assurances* e aguardamos a aprovação destes documentos nas instâncias de governança das duas companhias para a concretização do novo negócio para os ramos de seguro de vida, seguro prestamista e previdência privada, para então dar continuidade ao processo de escolha dos novos parceiros para os demais ramos.

Paralelamente, a CAIXA Seguridade negocia com a Wiz Soluções um acordo para viabilizar a sua permanência no balcão CAIXA até o início de 2021, para pós 2021, a CAIXA Seguridade abrirá um processo competitivo para a contratação de um prestador de serviço que atuará no balcão da CAIXA e neste processo competitivo a Wiz será convidada a participar.

Seja assumindo a estratégia comercial, seja atuando diligentemente no controle dos resultados das empresas do grupo ou seja fortalecendo a governança interna e cobrando o cumprimento da governança das participadas, a criação da CAIXA Seguridade certamente trouxe o foco necessário para a administração dos investimentos em seguridade da CAIXA e os resultados aqui apresentados são consequência deste acompanhamento direto e de perto.

## HOLDING CAIXA SEGURIDADE



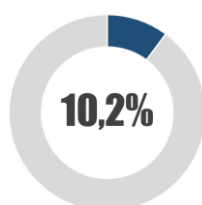
O faturamento das empresas do grupo CAIXA Seguridade cresce 28,3% no primeiro trimestre de 2018 enquanto mercado encolhe 1,4%.

CAIXA Seguridade mantém o ritmo de crescimento neste início de ano e se aproxima da terceira colocação no mercado *bancassurance*.

## CAIXA SEGURIDADE LUCRA NO PRIMEIRO TRIMESTRE 15,2% A MAIS QUE O ANO ANTERIOR

R\$ milhões	1T18	4T17	Δ%		1T17	Δ%	
(+) Receita Operacional	460,5	388,2	18,6%	●	385,0	19,6%	●
MEP	257,8	279,1	-7,7%	●	247,4	4,2%	●
BDF	202,8	109,0	86,0%	●	137,6	47,3%	●
(-) Despesa Operacional	(28,1)	(28,7)	-2,0%	●	(21,0)	33,8%	●
(+) Resultado Financeiro	2,7	6,4	-57,6%	●	4,2	-35,2%	●
(-) Impostos e Participações	(65,0)	(43,3)	50,2%	●	(47,0)	38,3%	●
<b>Lucro Líquido</b>	<b>370,1</b>	<b>322,6</b>	<b>14,7%</b>	●	<b>321,2</b>	<b>15,2%</b>	●

## Market Share

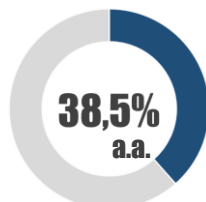


4T17: 8,1%  
1T17: 7,8%

A CAIXA Seguridade fechou o trimestre com **market share**<sup>1</sup> de 10,2%, são mais de 2 pontos percentuais de crescimento se comparado com o final de 2017, com este resultado a companhia mantém o ritmo forte de crescimento e se aproxima do terceiro colocado no mercado de seguridade do Brasil.

O **RSPL**<sup>2</sup> ficou em 38,5% ao ano neste primeiro trimestre, acima do retorno apurado em todos os trimestres de 2017, resultado do crescimento do lucro líquido da companhia.

## RSPL

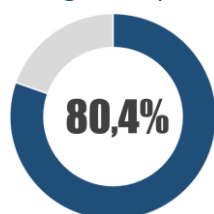


4T17: 32,7% a.a.  
1T17: 36,8% a.a.

A **margem líquida** da companhia ficou em 80,4%, abaixo dos percentuais dos resultados anteriores, reflexo do aumento da despesa tributária em decorrência do aumento das receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca, que possui uma maior carga tributária do que resultado de investimentos em participações societárias.

O **lucro líquido** do 1T18 somou R\$ 370,1 milhões e foi 15,2% maior que o 1T17 e 14,7% maior que o 4T17, resultado da maior arrecadação da receita de acesso à rede de distribuição e uso da marca, que cresceu 47,3% se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior.

## Margem Líquida



4T17: 84,1%  
1T17: 83,4%

A **receita operacional** somou R\$ 460,5 milhões, 19,6% maior que o 1T17 e 18,6% maior que o 4T17. Neste trimestre, 56% das receitas vieram das **receitas de investimentos em participações societárias (IPS)**<sup>3</sup> e 44% foram originados pelas **receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca (BDF)**<sup>4</sup>, no 1T17 essa relação era 64% MEP e 36% BDF.

As **receitas de investimentos em participações societárias** cresceu 4,2% se comparado ao 1T17 e foi 7,7% menor que o 4T17, totalizando R\$ 257,8 milhões no trimestre. Do total, 93,9% foi resultado da participação na CAIXA Seguradora e 6,1% decorrente do investimento na PAN Seguros e PAN Corretora.

As **receitas de acesso à rede de distribuição e uso da marca** alcançaram R\$ 202,8 milhões no 1T18, crescimento de 47,3% se comparado ao 1T17 e 86,0% maior que o 4T17. Esse

<sup>1</sup> Market Share – o cálculo da participação de mercado considera os prêmios diretos de seguros, as contribuições de previdência privada e as arrecadações de capitalização até março de 2018, conforme divulgado pela SUSEP.

<sup>2</sup> RSPL – Retorno sobre o patrimônio líquido médio.

<sup>3</sup> IPS – receitas de investimentos em participações societárias podendo ser por MEP – Método de Equivalência Patrimonial ou JCP – Juros sobre Capital Próprio.

<sup>4</sup> BDF – Bancassurance Distribution Fee

resultado se deu em especial pelo aumento da *success fee* paga pela Caixa Seguradora em função da performance das vendas em 2017. Contratualmente a Caixa Seguradora paga à CAIXA Seguridade no início de cada ano uma receita bônus, chamada *success fee*, calculada com base na superação do Plano de Negócios aprovado e em metas de desempenho em ramos específicos definidas anualmente. A receita recebida no 1T18, referente ao ano de 2017, somou R\$ 84,6 milhões, 520,7% maior que no ano anterior, que totalizou R\$ 13,6 milhões.

Nas receitas recorrentes, desconsiderada a *success fee*, a BDF arrecadada no 1T18 foi 4,7% menor que o 1T17 e 8,4% maior se comparado ao 4T17. Esses resultados se devem à redução no ritmo de concessão de crédito na CAIXA, ocorrida entre novembro de 2017 e fevereiro de 2018, o que impactou a emissão de prêmios dos produtos que são diretamente ligados ao crédito, em especial o seguro prestamista. Já em março, a retomada do crédito devolveu ao seguro prestamista os mesmos níveis de faturamento observados anteriormente.

Com menor correlação positiva à concessão de crédito, os produtos de previdência privada e os seguros de vida e residencial mantiveram sua trajetória de crescimento e atuaram positivamente na arrecadação da BDF.

As **despesas operacionais** registraram um aumento de 33,8% se comparadas ao 1T17, reflexo do aumento das despesas administrativas, +22,3%, consequência do processo de operacionalização da companhia, e do crescimento das despesas tributárias, +39,2%, diante do aumento da BDF. Se comparadas ao 4T17, as despesas operacionais foram 2,2% menores, em razão do pagamento de serviços de consultoria no final de 2017 e não ocorridos neste trimestre.

O **resultado financeiro** somou no primeiro trimestre R\$ 2,7 milhões, 35,2% menor se comparado com o resultado do 1T17, efeito da queda da taxa de juros ao longo do ano, que ficou entre 14% e 13% no 1T17 e estava entre 7% e 6,5% no 1T18. Na comparação com 4T17, o resultado financeiro foi 57,6% menor, mas neste caso em virtude da maior despesa financeira contabilizada neste trimestre, que é resultado do pagamento de atualização dos dividendos mínimos pagos à CAIXA que acontece todo início de ano, conforme previsto na política de dividendos da Companhia.

A administração da companhia definiu como objetivo principal da gestão dos investimentos financeiros a manutenção da sua capacidade de pagamento, com modelo de gestão passiva direcionada pelo equilíbrio da administração do fluxo de caixa e pelo acompanhamento do índice de referência (CDI) e adotou estratégia conservadora na definição dos limites de risco de mercado e de crédito, limitando a escolha de ativos com maior risco para a composição de sua carteira de investimentos. Desta forma, não é atualmente uma opção da companhia assumir maiores riscos para compensar o movimento de queda de taxa de juros.

Na linha **impostos e participações** o aumento de 38,3% na comparação com o 1T17 e de 50,2% se comparado ao 4T17 é resultado do maior fluxo das receitas de acesso à rede de distribuição, que possui uma maior carga tributária do que resultado de investimentos em participações societárias.

## DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS OPERACIONAIS



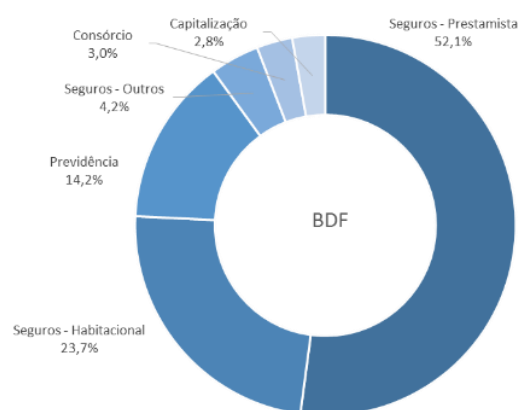
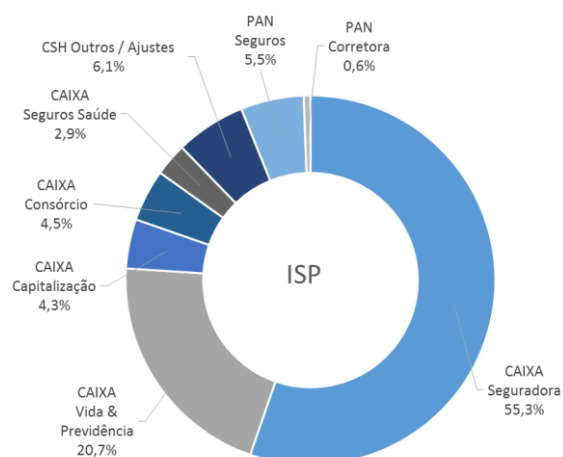
O grupo CAIXA Seguros representou 93,9% das receitas de investimentos em participações societárias da CAIXA Seguridade no 1T18, somou R\$ 242,0 milhões no ano, um aumento de 2,7%. Com um lucro líquido 45,6% maior em 2018 se comparado ao mesmo período de 2017, a subsidiária Caixa Vida & Previdência se destacou novamente, aumentando sua participação no resultado das receitas de investimentos em participações de 14,8% no 1T17 para 20,7% neste último trimestre.

A Caixa Seguradora reduziu de 59,1% para 55,3% a sua parcela de contribuição nesta receita, ao passo que obteve um lucro líquido 2,6% menor no 1T18 se comparado ao mesmo período de 2017.

Capitalização cresceu 30 pontos base em sua participação, Caixa Consórcio se manteve estável e Caixa Seguros Saúde reduziu sua contribuição nas receitas de investimentos em participação.

O grupo PAN representou ao todo 6,1% das receitas de participações, total de R\$ 15,7 milhões no trimestre e crescimento de 33,6%.

Na distribuição das receitas de acesso à rede de distribuição os produtos mais expressivos continuam sendo o seguro Prestamista, com 52,1% de contribuição, e o seguro Habitacional, com 23,7%. Estes produtos no entanto reduziram sua participação no 1T18 em comparação ao 1T17, o seguro Prestamista diminuiu 210 pontos bases e o seguro Habitacional caiu 4 pontos base. Previdência privada e os seguros de Vida e Residencial, produtos alocados no grupo Seguros – Outros, tiveram maior contribuição nessas receitas. Previdência cresceu 350 pontos base e o grupo Seguros – Outros subiu 130 pontos base na formação das receitas de acesso à rede de distribuição.

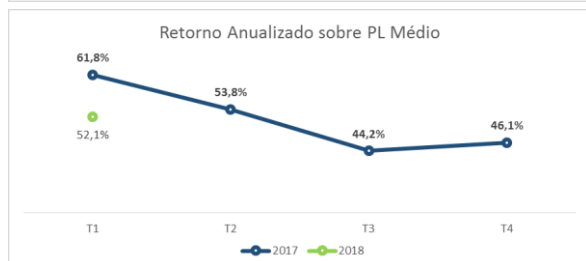
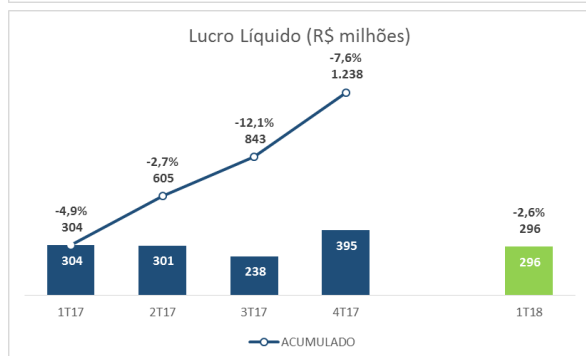
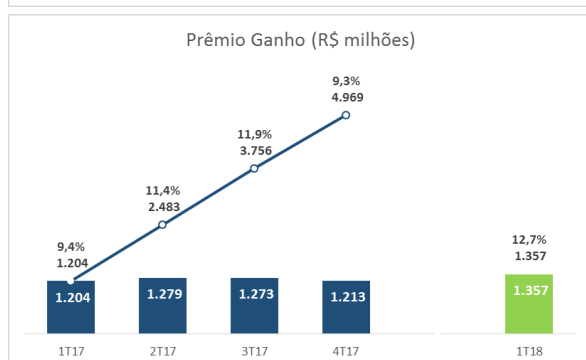
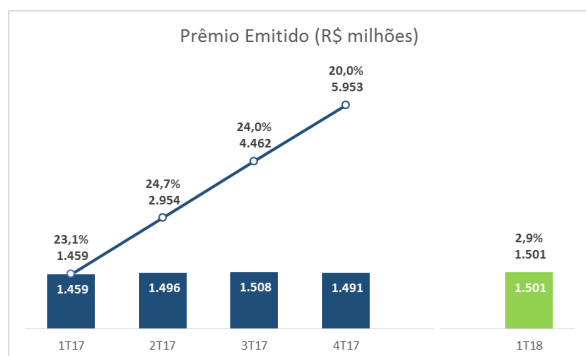


## GRUPO CAIXA SEGUROS

## CAIXA SEGURADORA



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



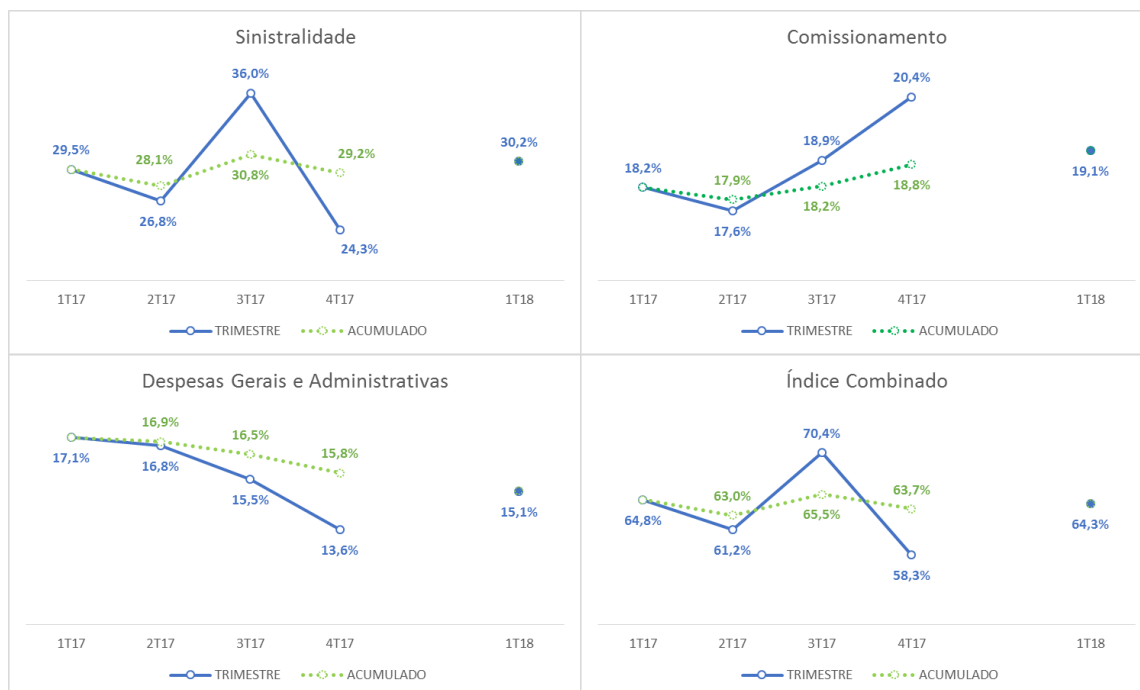
financeiro 42,2% menor em 2018 diante da queda na taxa de juros; (ii) o aumento das despesas com resseguros, 24,0% maiores no 1T18; (iii) o crescimento de 20,8% nos custos de aquisição; (iv) as despesas administrativas 15,5% maiores neste trimestre; (v) e o aumento de 14,9% nos sinistros ocorridos no 1T18 em comparação ao 1T17. Como consequência o retorno sobre o patrimônio líquido no 1T18 foi de 52,1%, menor que os 61,8% do mesmo período de 2017.

A Caixa Seguradora faturou 2,9% a mais no 1T18 em relação ao 1T17, um total de R\$ 1.501,2 milhões em prêmios emitidos. Atuaram positivamente para esse resultado o seguro Habitacional, com crescimento de 7,1%, o seguro de Vida, +9,5%, o seguro de Riscos Patrimoniais, +12,5% e o seguro Auto, +4,6%. Atuou negativamente o seguro Prestamista, que teve queda de 6,6% no prêmios emitidos no 1T18.

Por ser um seguro obrigatório, o crescimento do seguro Habitacional está diretamente ligado ao ritmo de concessão de crédito habitacional, podendo ser este último influenciado ou por questões macroeconômicas ou por questões internas da CAIXA, o maior agente de financiamento habitacional no Brasil. No caso dos demais produtos, o crescimento está alinhado ao novo patamar de vendas de seguros no balcão da CAIXA, resultado de ações comerciais de engajamento e reconhecimento e de melhoria no processo de vendas. O seguro Prestamista também é influenciado por ações comerciais e de engajamento, mas é um produto dependente da concessão de crédito e a redução dos prêmios no último trimestre está diretamente relacionada à redução no ritmo de concessão de crédito na CAIXA nos 2 primeiros meses do ano. Ressaltando que este arrefecimento no crédito foi revertido e que o mês de março de 2018 teve o melhor resultado da história para este mês do ano.

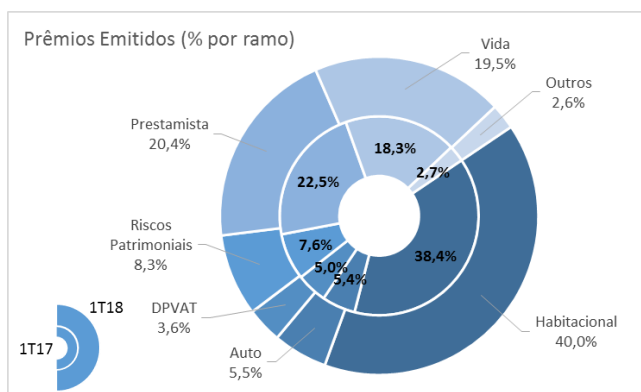
As variações das provisões técnicas foram menores neste trimestre e como consequência os prêmios ganhos da Caixa Seguradora cresceram 12,7% se comparados ao 1T17.

O lucro líquido da Caixa Seguradora foi 2,6% menor no 1T18 se comparado com o 1T17. Os principais fatores que levaram a queda no lucro líquido foram: (i) o resultado



Os sinistros ocorridos somaram R\$ 410,4 milhões no 1T18, representando 30,2% dos prêmios ganhos no mesmo período, um aumento de 2,3% se comparado ao índice de sinistralidade do 1T17 e 50 pontos base maior que a média trimestral dos últimos 2 anos. Contribuíram para o aumento da sinistralidade os seguros Habitacional, Prestamista e Auto.

O comissionamento somou R\$ 260,5 milhões no 1T18, 18,8% maior que o 1T17. Visto que não houve reajuste de tarifas, essa variação é resultado da mudança de mix de produtos de cada período, com o aumento da participação de produtos como seguro habitacional, seguro de vida e riscos patrimoniais. O índice de comissionamento do 1T18 ficou em 19,1% ante 18,2% do mesmo período de 2017, uma variação proporcionalmente menor em virtude da queda na variação das provisões técnicas.



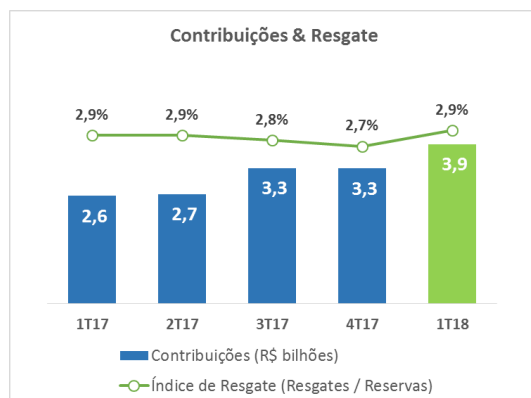
As despesas gerais e administrativas no 1T18 foram 15,5% menores que o igual período de 2017 e representaram 15,1% dos prêmios ganhos pela seguradora. No 1T17, essa mesma relação era 17,1%.

Por fim, o índice combinado ficou em 64,3% no 1T18 ante 64,8% no 1T17.

## CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA



Outra subsidiária integral, a CAIXA VIDA & PREVIDÊNCIA atua na comercialização de produtos de previdência complementar.



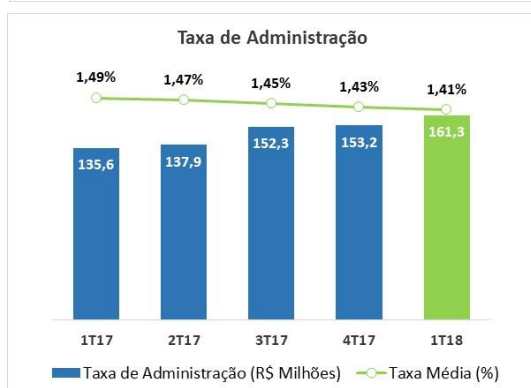
As contribuições em previdência somaram no 1T18 R\$ 3.861,5 milhões, um aumento de 47,8% em relação ao 1T17, um crescimento ponderado médio de 10,3% por trimestre nos últimos 12 meses. Resultado do esforço comercial para a criação da cultura de previdência privada junto aos clientes da CAIXA, impactada também pelas discussões no país sobre a reforma da previdência pública.

O índice de resgates, que mede a relação entre os regates ocorridos e o saldo das reservas, ficou estável se comparado ao 1T17 e cresceu 20 pontos bases em relação ao 4T17.



Ao final do 1T18 a Caixa Vida & Previdência manteve a quarta colocação na participação de mercado, mas avançou de 9,8% para 14,7% de participação. Dos 5 principais *bancassurances* do mercado brasileiro foi o único que apresentou crescimento no trimestre.

O aumento nas vendas resultou em um crescimento de 2,0% nas reservas se comparado ao trimestre anterior e de 22,5% em relação às reservas do 1T17. São R\$ 9,0 bilhões a mais e um crescimento ponderado médio de 5,2% por trimestre nos últimos 12 meses.



A taxa de administração foi 19,0% maior que o 1T17 e totalizou R\$ 161,3 milhões no 1T18, um crescimento ponderado médio de 4,4% por trimestre nos últimos 12 meses. A taxa média manteve sua trajetória de queda e foi 2 pontos base menor que o trimestre anterior.



O lucro líquido da companhia no 1T18 foi 45,6% superior ao 1T17 e acumulou R\$ 110,8 milhões. Esse resultado gerou um retorno sobre o patrimônio líquido RSPL de 67,5% no último trimestre.

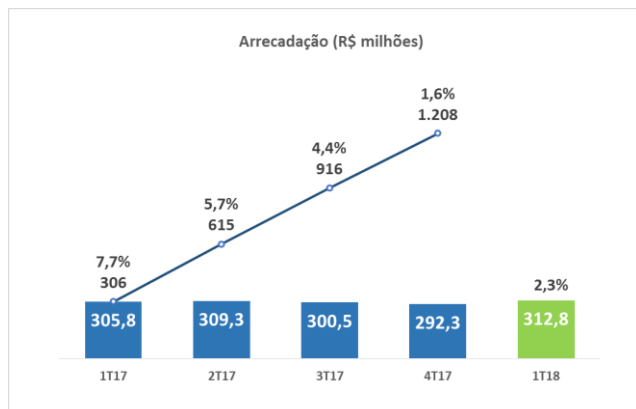
A venda de produtos de previdência privada no balcão da CAIXA manteve a trajetória de crescimento e a explicação continua sendo a melhoria nos processos de venda e o acultramento e reconhecimento dos empregados envolvidos na comercialização. Além disso a associação da CAIXA como o banco da poupança do brasileiro e o despertar da consciência da população, inclusive das classes de menor renda, sobre a necessidade de se ter uma previdência complementar em razão das recentes discussões

sobre a reforma da previdência têm sido importantes promotores do crescimento nas contribuições. Somado a tudo isso, por ser um produto menos associado à concessão de crédito, não sofreu o impacto do menor ritmo de concessão dos 2 primeiros meses do ano.

## CAIXA CAPITALIZAÇÃO

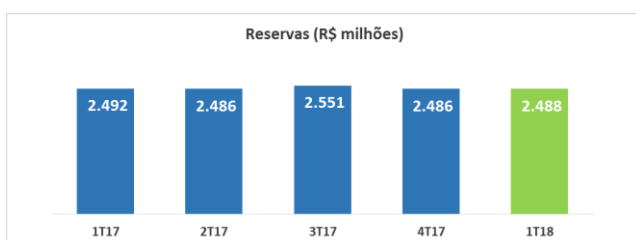


Desde o ano de 1997 comercializando produtos de capitalização, a empresa é controlada indireta da Caixa Seguros Holding que possui 51% do capital social. Dividem o restante do capital social a ICATU Capitalização e a Sulacap Capitalização.



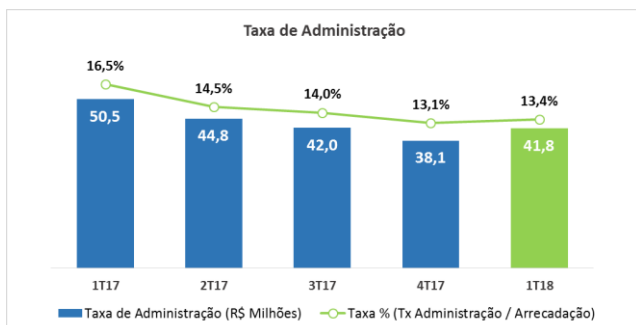
A arrecadação da Caixa Capitalização cresceu 2,3% e totalizou R\$ 312,8 milhões no 1T18, recuperando o ritmo de crescimento perdido nos 2 últimos trimestres. Se comparado ao 4T17, a arrecadação cresceu 7,0%.

A Caixa Capitalização ocupa a quinta colocação entre os *bancassurances* na venda de títulos de capitalização, com 6,19% de participação de mercado. Apesar do crescimento na arrecadação nos últimos trimestres, a participação de mercado no 1T17 era maior, 6,34%.

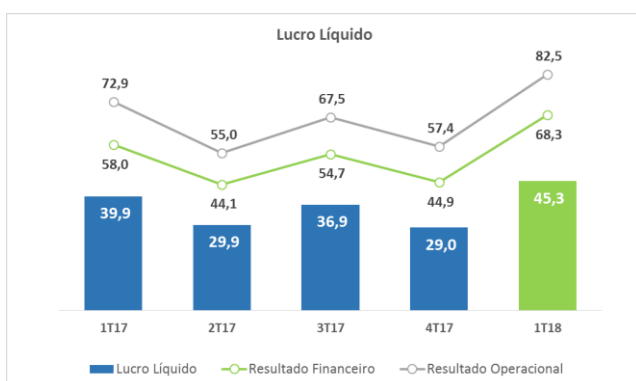


As reservas ficaram estáveis na comparação com o trimestres anterior e somaram R\$ 2,5 bilhões ao final do 1T18. Em relação ao 1T17 houve queda de 0,1%.

A taxa de administração somou R\$ 41,8 milhões e representou no 1T18 13,4% da arrecadação e foi 17,3% menor que o 1T17 e 2,3% maior que o valor arrecadado no último trimestre de 2017.



Na última linha, o lucro líquido do primeiro trimestre do ano foi de R\$ 45,3 milhões, 13,5% maior que o lucro líquido do 1T17 e 11,8% maior que o 4T17. Esse resultado foi função do maior resultado financeiro, que apesar da queda na receita financeira diante da queda da taxa de juros, apresentou uma despesa financeira 55,2% menor se comparado ao mesmo trimestre do ano anterior. Também contribuiu para o melhor resultado a queda nas despesas com comercialização, que foi 25,2% menor no primeiro trimestre de 2018.

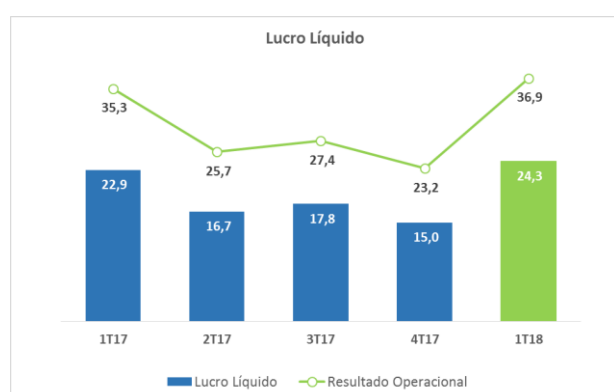
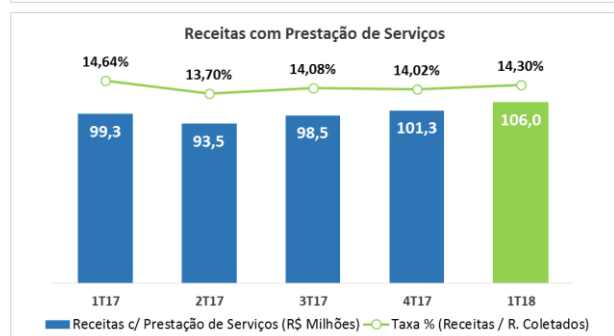
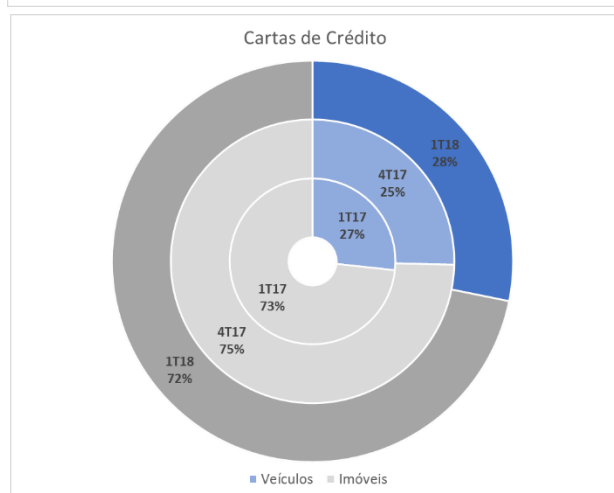
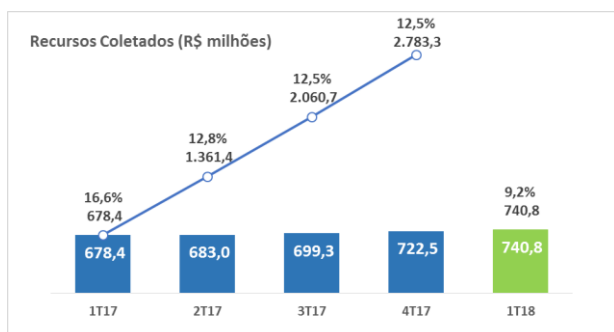


O produto capitalização sofre grande impacto e tem menor atratividade em períodos de estabilização econômica, com juros e inflação baixos, no entanto, a Caixa Capitalização tem mantido uma taxa de crescimento por meio da melhoria de processos de venda e de ações comerciais.

## CAIXA CONSÓRCIO



Foi constituída em 16 de outubro de 2002, é uma subsidiária integral da CAIXA Seguros e tem como objeto social a administração de grupos de consórcios para aquisição de bens móveis e imóveis e serviços.



Os recursos coletados no 1T18 foram 9,2% maiores se comparados com o 1T17 e somaram R\$ 740,8 milhões, um crescimento ponderado médio de 2,2% por trimestre nos últimos 12 meses.

No final do 1T18 o saldo das cartas de crédito de imóveis representava 72% do total e era 6,9% maior que o saldo no 1T17, acumulando R\$ 989,9 milhões. Este saldo foi porém 5,7% menor se comparado ao saldo de fechamento do 4T17.

O saldo das cartas de crédito de veículos no 1T18 somou R\$ 388,4 milhões, crescimento de 15,1% se comparado ao 1T17 e 8,7% maior que o último trimestre. Com esse resultado a participação do consórcio de veículos subiu de 27% no 1T17 e 25% no 4T17 para 28% neste trimestre.

As receitas com prestação de serviços acumularam no 1T18 R\$ 106,0 milhões, um crescimento de 6,7% na comparação com o 1T17 e 4,6% maior se comparado ao 4T17. Essa receita representou 14,3% dos recursos coletados no 1T18. A mesma relação no 1T17 era 14,6%.

Com o crescimento dos recursos coletados e das receitas com prestação de serviços, além da redução de 13,5% nas despesas administrativas, o resultado operacional da companhia cresceu 4,5% em comparação com o 1T17 e foi 58,7% maior que o 4T17.

Com isso o lucro líquido no 1T18 foi 6,9% maior que o lucro líquido do 1T17 e 61,9% maior que o resultado do último trimestre de 2017.

## CAIXA SEGUROS SAÚDE

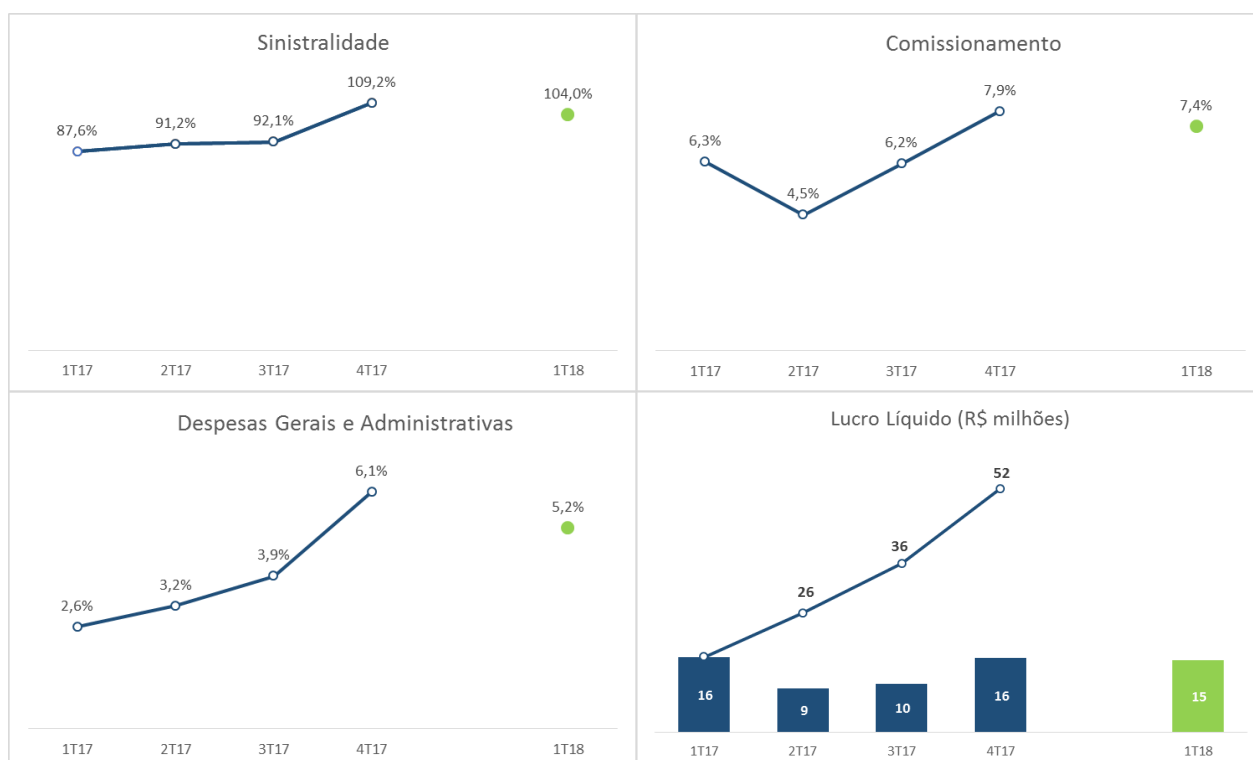


Caixa Seguros Participações em Saúde Ltda é subsidiária integral da Caixa Seguros  *Holding* e tem como objeto social a atuação como seguradora especializada em seguro-saúde.

O lucro líquido da Caixa Seguros Saúde no 1T18 foi 4,5% menor se comparado ao 1T17. Na primeira linha os prêmios retidos no trimestre cresceram 14,4%, mas este resultado foi consumido pelo aumento das variações das provisões técnicas e pelo queda no resultado financeiro, 38,4% menor no 1T18.

O índice de sinistralidade foi menor que o trimestre anterior, mas continua acima da média histórica e decorre ainda de ocorrências em contratos antigos e a tendência de queda deve continuar com a vigência dos planos reformulados.

Ainda atuam para a manutenção do resultado positivo o saneamento das carteiras da empresa com a reformulação e reajuste dos planos oferecidos nas renovações, a operação de resseguro de parte das apólices junto à Caixa Seguros, reduzindo a variação da provisão de eventos e de sinistros ocorridos, e a redução do comissionamento, que está em 7,4%, tendo registrado índices maiores que 15% antes de 2017.



## CSH OUTROS / AJUSTES



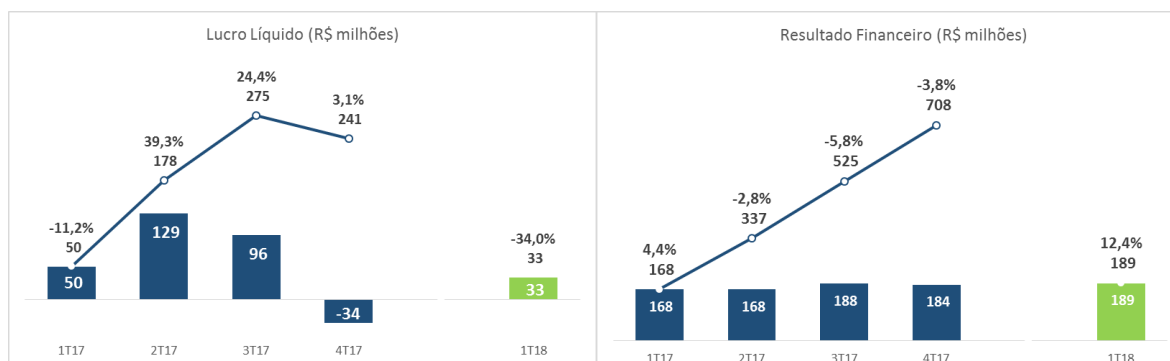
Estão inseridos neste agrupamento os outros negócios da Caixa Seguros Holding S.A.: Odonto Empresas, Caixa Seguros Participações do Sul, CNPX S.A.S. e a participação na Wiz Soluções e Corretagem de Seguros, além dos ajustes de consolidação de todo o grupo CAIXA Seguros.

Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda – Adquirida em setembro de 2014, é subsidiária integral da CAIXA Seguros Participações em Saúde Ltda. e tem como objeto social a atuação como operadora especializada em seguros odontológicos.

CAIXA Seguros Participações do Sul Ltda. - É subsidiária integral da CAIXA Seguros  *Holding* e tem como objeto social a participação em outras sociedades. Atualmente possui 100% do capital da Companhia de Seguros Previdência do Sul S.A. (Previsul), Empresa fundada em 1º de agosto de 1906, sua aquisição ocorreu em maio de 2013, tendo sido aprovada em janeiro de 2014 pela SUSEP, por meio da Portaria nº 5.688/14. É subsidiária integral da CAIXA Seguros Participações do Sul Ltda. – e controlada indireta da CAIXA Seguros, tendo como objeto social a exploração de seguros de pessoas (vida, acidentes pessoais, rendas por incapacidade e por internação hospitalar).

CNPX S.A.S. – Subsidiária integral da CAIXA Seguros, foi constituída em 11 de setembro de 2015. Situada na Colômbia e ainda em fase pré-operacional, tem como objetivo a participação em empresas seguradoras.

Fechando o grupo, a CSH possui 25% de participação na WIZ Soluções e Corretagem de Seguros S.A., uma companhia aberta que desenvolve e implementa soluções para potencializar negócios, combinando serviços financeiros e de seguros com as necessidades dos clientes. Atua principalmente como a corretora de seguros da CAIXA Seguradora, e opera na comercialização dos produtos de seguros, previdência, capitalização e consórcios, nos canais de vendas da CAIXA.



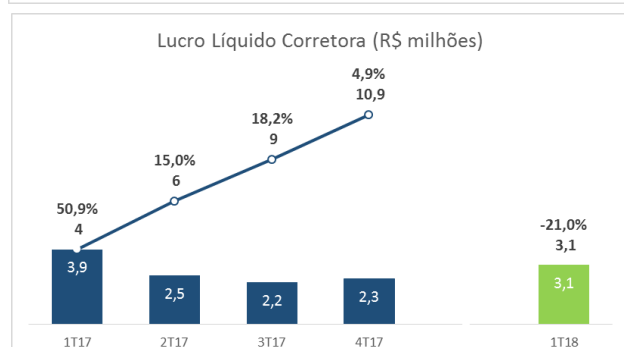
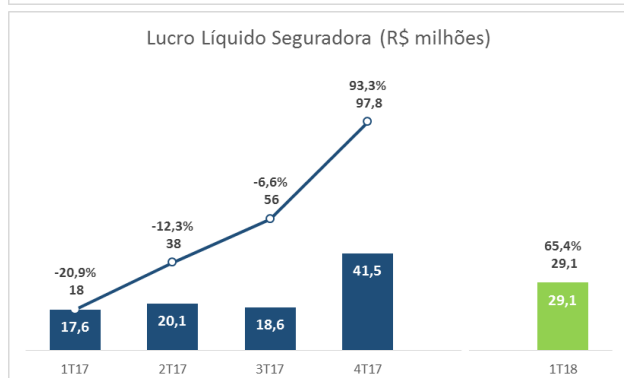
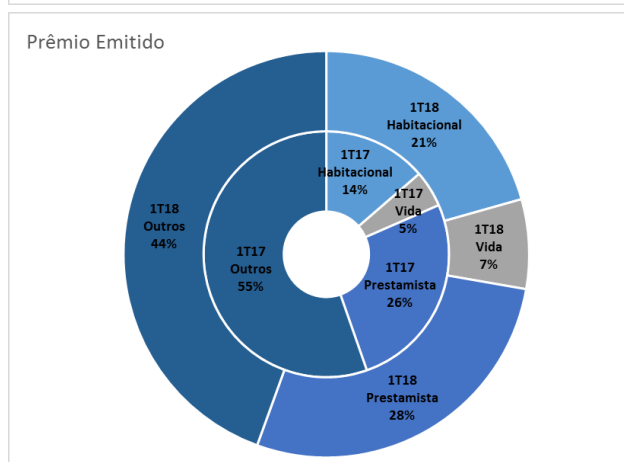
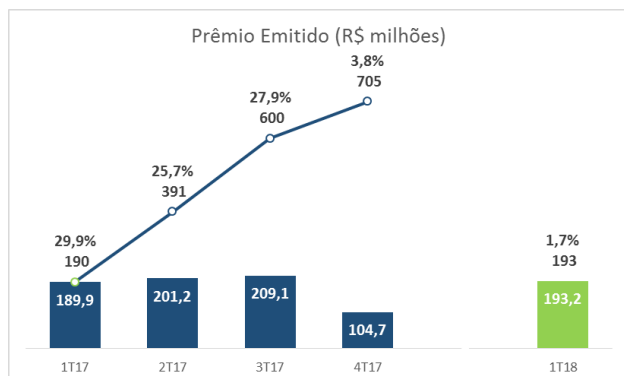
Este grupo contabilizou no 1T18 um lucro líquido 34% menor se comparado ao 1T17, somando R\$ 32,8 milhões. Atuou para este resultado o aumento das despesas administrativas, 48,3% maiores, e das despesas com tributos, 7,1% maiores. Na contramão do mercado as receitas financeiras foram 12,4% maiores no 1T18 e somaram R\$ 189,1 milhões.

## GRUPO PAN

## PAN SEGUROS E PAN CORRETORA



A PAN Seguros S.A. é uma empresa que atua no segmento de seguros prestamista, habitacional e patrimonial, comercializando seus produtos para pessoas físicas e jurídicas na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN. No segmento de seguro habitacional a PAN Seguros é também uma das opções para os clientes do balcão CAIXA.



Os prêmios emitidos na PAN Seguros foi 1,7% maior no 1T18 se comparado com o mesmo período de 2017.

Na segmentação por ramos, 44% dos prêmios foram emitidos para a categoria outros ramos. O principal componente deste grupo é o ramo grandes riscos, e a totalidade dos contratos deste seguro é ressegurado e o seu faturamento contribui apenas no resultado financeiro no intervalo entre o recebimento do recurso e o envio para a resseguradora.

Nos demais ramos, o seguro habitacional, que responde por 21% dos prêmios emitidos, cresceu 53,7% na comparação entre 1T18 e 1T17. O seguro de vida cresceu 50,8% e passou a representar 7% dos prêmios emitidos. O seguro prestamista, com 28% de participação, cresceu 8,0%.

O lucro líquido da seguradora no 1T18 foi 65,4% maior na comparação com o 1T17 e acumulou R\$ 29,1 milhões. Resultado da redução das variações das provisões técnicas no 1T18 e da queda das despesas com sinistros, que foi 36% menor que no 1T17.

Na PAN Corretora, o lucro líquido do 1T18 foi 21% menor se comparado ao mesmo trimestre de 2017, decorrente da queda no faturamento de contratos de corretagem em canais alternativos ao Banco PAN.

## A REORGANIZAÇÃO DAS PARCERIAS PARA VENDA DE SEGUROS NO BALCÃO CAIXA



Conforme publicado anteriormente, a CAIXA Seguridade iniciou em 2017 estudos para a reorganização de sua parceria na exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA, que culminou com a assinatura de um memorando de entendimentos não vinculante com a atual parceira *CNP Assurances*, para a formação de uma nova sociedade para a exploração conjunta dos ramos de seguros de vida e prestamista e para os produtos de previdência privada. Em paralelo foi aberto processo para escolha de Parceiros Estratégicos que atuarão no balcão da CAIXA para a exploração da comercialização de produtos dos demais ramos: seguros habitacional, auto, riscos patrimoniais e diversos, além de consórcios.

Ao final de março, *CNP Assurances* e CAIXA Seguridade já haviam finalizado a construção negociada dos novos acordos vinculantes e trabalhavam para a aprovação destes documentos em suas instâncias de governança.

Paralelo ao processo de negociação com a *CNP Assurances*, a CAIXA Seguridade iniciou negociações com a corretora de seguros Wiz Soluções para a definição do escopo e do prazo de sua atuação no balcão da CAIXA.

Neste contexto, esclarecemos que a corretora atualmente possui acordo com a empresa privada Caixa Seguros  *Holding*, cujo controle é da *CNP Assurances*, e que na prática o fim dos direitos de exclusividade da Caixa Seguros  *Holding* eliminaria o direito de exclusividade da Wiz Soluções.

No entanto, apesar de não ser parte integrante deste acordo (entre Wiz e Caixa Seguros), a CAIXA Seguridade, empresa pública, considerou a expectativa de direito da Wiz como corretora exclusiva da CAIXA até 14 de fevereiro de 2021, data em que venceria o atual acordo com a *CNP Assurances* e que acabaria a exclusividade de venda seguros no balcão CAIXA para a empresa privada Caixa Seguros  *Holding* até o final desta data.

Neste sentido, a CAIXA Seguridade começou negociação com a corretora para a celebração de um acordo que viabilizará, caso o acordo seja finalizado e assinado pelas partes, à Wiz Soluções a possibilidade de continuar sendo com exclusividade a corretora de seguros no balcão CAIXA, nos mesmos níveis de taxa, com o mesmo escopo de atuação e para qualquer parceria formada com a CAIXA Seguridade, até 14 de fevereiro de 2021.

Como empresa pública, que administra um bem público, no caso as receitas de seguros e de corretagem do balcão CAIXA, a CAIXA Seguridade, seguindo os preceitos da legislação vigente, fará processo competitivo para a escolha de um prestador de serviços a partir de 2021, que executará um escopo parecido com o que executa hoje a Wiz. Esclarecemos ainda que a própria Wiz poderá participar deste processo se for de seu interesse.

Desde o início do processo de reorganização das parcerias a CAIXA Seguridade tem se utilizado da negociação como principal ferramenta para alcançar seus objetivos, sempre considerada a legislação vigente e os preceitos do código de ética da companhia.

## TIME DE VENDAS QUALIFICADAS



Programa desenvolvido e gerido pela CAIXA Seguridade para mensurar e qualificar as vendas de seguros dos empregados CAIXA. A plataforma do programa mostra diariamente para o empregado e para os gestores das unidades a produção de cada participante e a sua contribuição para o resultado da Companhia. O principal propósito desse programa é engajar os empregados na venda de produtos de seguridade e classificar o máximo de participantes na categoria *top performance*, para isso o empregado terá que vender o equivalente a pelo menos 2 mil pontos no mesmo semestre.

O Gerente Geral da agência, o Superintendente Regional e o Diretor Regional serão medidos pelo percentual de empregados das unidades sob sua subordinação que são classificados como *top performers*.

Vendedores com 2 mil pontos ou mais são classificados como vendedores Bronze, os que alcançam 4,5 mil pontos passam a ser classificados no nível Prata e os empregados que chegam a 10 mil pontos são classificados no nível Ouro. Se um empregado se mantém no nível máximo por pelo menos 5 meses, neste caso vendendo pelo menos 1.680 pontos por mês, este se torna um vendedor Diamante. Além da visibilidade dada pela plataforma do programa, que tem atualmente em média mais de 30 mil acessos por dia, os *top performers* recebem broches alusivos à classificação alcançada.

Em relação à classificação das unidades há também a gradação em níveis, com 25% dos empregados classificados como *top performers* a equipe da agência é ranqueada como *Senior Team*, *Master Team* para agências com 30% ou mais dos empregados classificados e *Elite Team* para as agências com 45% ou mais classificados como *Top Performers*.

A tabela de pontuação com o peso de cada produto de seguridade vendido é definida pela Diretoria Comercial da CAIXA Seguridade que avalia periodicamente essa tabela com base na estratégia comercial da Companhia.

### Mudanças importantes promovidas pelo Time de Vendas Qualificadas.

Mobilização – o programa busca engajar os empregados com objetivos individuais alinhados com as metas definidas pela CAIXA, tornando este um desafio pessoal e evitando que o empregado engajado seja desmotivado pela baixa produção de outros empregados da sua unidade;

Meritocracia – o empregado passa a ser mensurado individualmente por sua produção e não mais coletivamente pela produção da unidade, dando visibilidade ao empregado com bom desempenho e incentivando seu colega a buscar melhor colocação;

Gestão – permite uma atuação personalizada do gestor em decorrência do nível atingido pelo empregado e auxilia na identificação e no reconhecimento dos talentos, além disso, o desempenho do gestor passa a ser medido pela produção de toda a equipe, não se concentrando apenas em poucos empregados com boa performance;

Qualidade – o programa considera e valoriza a venda de qualidade, tendo como principais indicadores a redução nos índices de reclamação e de cancelamento;

Auto gestão – a plataforma do programa permite que o empregado acompanhe diariamente seu desempenho de vendas, a quantidade de vendas com assinatura digital, os níveis de cancelamentos e reclamações além de simular suas necessidades para os próximos alvos individuais.

#### Resultados do programa:

Os principais resultados alcançados até o momento com a implementação do programa Time de Vendas Qualificada foram o engajamento dos empregados da CAIXA na venda de produtos de seguridade e a considerável melhoria na qualidade das vendas concretizadas por esses empregados.

Desde a implantação do programa, no início do 4T17, mais de 10 mil empregados pelo menos dobraram sua produção se comparado com o período anterior. Antes do programa 23% dos mais de 51 mil vendedores poderiam ser classificados como *Top Performers*, no fechamento do 1T18 33% dos vendedores foram classificados entre os níveis bronze e ouro.

No item qualidade da venda, no 1T18 foram 42% a menos de ocorrências registradas no Banco Central e os cancelamentos com até 90 dias caíram de 6,1% para 4,6% das vendas realizadas.

O programa estimula ainda a realização de vendas com assinatura digital, que solicita uma autenticação do cliente via e-mail ou mensagem SMS. Desde a implementação do programa as vendas com assinatura digital cresceram de 13,1% para 47%.

O Time de Vendas Qualificadas, implantado e gerido pela CAIXA Seguridade, trouxe para o balcão CAIXA um novo nível de engajamento e comprometimento com a venda dos produtos de seguridade e tem grande responsabilidade nos resultados positivos apresentados pela Companhia nos últimos trimestres.