

Relatório da Administração

Nossa trajetória (principais fatos e alterações societárias)

A XS3 Seguros S.A. ("CAIXA Residencial", "seguradora" ou "companhia") foi constituída em 2020 no contexto da operação contemplada no Acordo de Associação celebrado entre a Caixa Econômica Federal ("CAIXA"), a CAIXA Seguridade Participações S.A. e a Tokio Marine Seguradora S.A., por meio do qual foi decidida a criação de uma nova parceria para explorar, de maneira exclusiva ou preferencial, conforme o caso, a distribuição, promoção, oferta e venda de produtos de seguro habitacional e residencial na rede de distribuição da CAIXA.

Em 4 de janeiro de 2021 foi concluído o fechamento da operação, fazendo com que a CAIXA Residencial se tornasse uma "Joint Venture" entre a CAIXA Seguridade e a Tokio Marine Seguradora e possibilitando o início das operações de emissão de prêmios nos ramos "Habitacional" e "Residencial".

Após o fechamento da operação, a participação acionária passou a ter a CAIXA Seguridade com 75% de participação no capital total da CAIXA Residencial, sendo titular de 49,99% de suas ações ordinárias e 100% de suas ações preferenciais. A Tokio Marine, por sua vez, detém 50,01% das ações ordinárias, em montante correspondente a 25% de participação no capital total da CAIXA Residencial.



Joaquim Cruz
CEO da CAIXA Residencial

Um novo olhar estratégico

Os primeiros anos da CAIXA Residencial focaram na implantação da companhia, no tombamento da operação e na estabilização dos processos, etapa fundamental para melhor explorar as oportunidades do ecossistema.

Em 2024, construímos uma estratégia corporativa que integrou os cenários e tendências do mercado e as estratégias dos acionistas, e desenvolvemos uma proposta de estrutura organizacional em condições de entregar as novas capacidades estabelecidas pela estratégia com um orçamento integrado, ou seja, aperfeiçoamos nossa arquitetura estratégica, contemplando todas as exigências de inovação, comunicação, pessoas, processos e resultados.

Os efeitos desse novo ciclo nos trouxeram muito trabalho e nos levaram a diversas conquistas, dentre elas: as superações de metas; o aumento da exposição da marca junto aos empregados e aposentados da CAIXA; o crescimento de *market share*; a ampliação de sinergia com empresas do conglomerado; a construção de um ambiente corporativo mais cooperativo e acolhedor conforme Certificação FIA Employee Experience (FEE) - Clima Organizacional; a elevação da nossa avaliação realizada pela Rede CAIXA; a inauguração do nosso escritório em Brasília; e a maior aplicação de recursos das leis de incentivo à Cultura (Lei Rouanet), ao Desporto (Lei de Incentivo ao Esporte) e demais fundos sociais regulamentados. Tudo isso foi motivo de muito orgulho para todos nós.

Vamos aos números que apresentam melhor nossas conquistas de 2024 comparadas ao ano de 2023: registramos um crescimento de 60% no Seguro Habitacional, atingindo R\$1,283 MM, e 18% para o Seguro Residencial, com R\$857 MM em prêmios emitidos. Assim, aumentamos o faturamento em 40% (R\$616 MM), alcançando o volume de R\$2,140 MM, o que nos levou a um resultado de R\$521 MM, um acréscimo de 36% em relação ao ano anterior, mantendo o índice combinado em 63%, ou seja, bem abaixo dos índices da concorrência.

Assim, em uma jornada construída a partir do compromisso de todo o time em levar proteção e cuidado preventivo a todos os lares e comunidades brasileiras, diversas entregas transformaram a experiência dos funcionários e dos clientes em iniciativas pautadas em valores que contribuíram com a sociedade.

A CAIXA Residencial também esteve lado a lado com os moradores do Rio Grande do Sul, onde intensificou o atendimento após as fortes chuvas que atingiram diversas cidades, entre abril e maio de 2024, reforçando o nosso apoio aos segurados, por meio das coberturas e assistências que possibilitaram a retomada e o funcionamento de suas residências.

Agradeço a todos que percorreram essa caminhada e vamos juntos, com dedicação, protagonismo e inovação, construir um futuro ainda mais seguro e sustentável para os lares do Brasil.

Agora nossos *stakeholders* esperam mais de nós. Assim, nossos desafios estão bem maiores, mas tenho certeza de que estão a nossa altura.

Governança

A área de Governança Corporativa da CAIXA Residencial conta com estrutura e processos consolidados, assegurando conformidade legal e a observância dos princípios e melhores práticas. A equipe atua com o assessoramento aos administradores e acionistas, que participam de maneira paritária dos conselhos, quer sejam deliberativos ou consultivos, sendo que estes últimos oferecem suporte técnico para os conselhos deliberativos.

Adicionalmente ao Comitê de Auditoria - COAUD, Conselho Fiscal e Conselho de Administração, possuímos os seguintes Comitês Consultivos: Comitê de Nomeação e Remuneração, Comitê de Produtos e Negócios, Comitê Consultivo Financeiro, Comitê de Riscos e *Compliance* e Comitê de Transação de Partes Relacionadas.

Gestão

A CAIXA Residencial realizou uma revisão abrangente do seu planejamento estratégico para o próximo triênio 2025-2027. O plano foi desenvolvido por meio de uma reavaliação da visão de futuro do negócio, que resultou em uma nova proposta de essência para a companhia:

Propósito

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

Visão

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

Valores/Princípios

- Foco no Cliente
- Inovação
- Confiança
- Sustentabilidade
- Relações.

A nova essência manteve indicadores estratégicos de performance e adicionou outros como relacionados à perenidade da companhia.

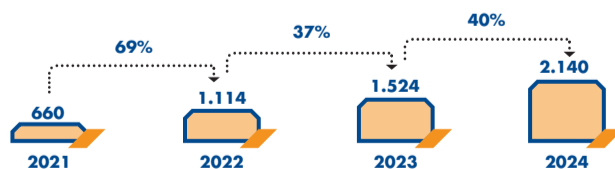
Essas novas diretrizes e habilitadores estratégicos vêm com o objetivo de fortalecer nossa posição de mercado e aumentar a eficiência operacional.

Esta revisão estratégica reflete o compromisso contínuo da CAIXA Residencial em aprimorar sua arquitetura organizacional de modo a responder aos objetivos do Planejamento Estratégico e, dessa maneira, consolidar resultados de curto, médio e longo prazo, assumindo cada vez mais protagonismo no mercado de seguros Habitacional e Residencial.

Desempenho dos negócios

Temos a satisfação de apresentar as demonstrações financeiras CAIXA Residencial relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, em conformidade com as disposições legais e estatutárias.

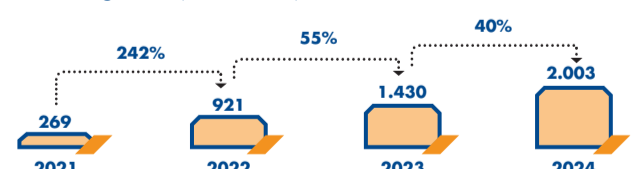
Prêmios emitidos (R\$ milhões)



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

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

Prêmios ganhos (R\$ milhões)



Os prêmio ganhos totalizaram R\$ 2.003 milhões

(sendo R\$ 720 milhões no Residencial e R\$ 1.283 milhões no Habitacional).

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

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

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



★ continuação

Clima organizacional

A seguradora conta com cerca de 290 colaboradores (230 em dezembro de 2023) e mantém programas para desenvolvimento profissional e para o bem-estar.

Em 2024, CAIXA Residencial implementou as seguintes iniciativas:

- **Programa de Saúde e Bem-estar:** ginástica laboral, *quick massage* e acesso ao aplicativo TotalPass (academia);
- **Primeiro circuito de corridas de rua "Neo Running":** distribuiu gratuitamente aos seus colaboradores kits para participação nas modalidades caminhada e corrida;
- **Capacitação online:** por meio do convênio com a Universidade CAIXA e da criação da Redeflix (plataforma da CAIXA para produção de cursos e treinamentos) e do podcast Fora da Casa, os colaboradores têm acesso a cursos, artigos, infográficos, entrevistas e *e-books* disponíveis nestas plataformas digitais, perfazendo diversos temas para o seu desenvolvimento profissional;
- **Programa de Imersão para Executivos:** visa imergir os executivos da companhia nas diferentes realidades das agências da CAIXA, de todas as regiões do país, proporcionando uma experiência enriquecedora e genuína, identificando oportunidades, dores e desafios e aprimorando a nossa estratégia organizacional.

A companhia também participa do programa Empresa Cidadã, que oferece aos colaboradores a possibilidade de aumento da licença maternidade de quatro para seis meses e da licença paternidade de cinco para 20 dias.

A CAIXA Residencial realiza anualmente a Pesquisa de Clima Organizacional e, em 2024, em reconhecimento às ações que vêm sendo realizadas em prol de um ambiente corporativo mais cooperativo e acolhedor, a companhia recebeu pelo quarto ano consecutivo a Certificação FIA *Employee Experience* (FEEEx) - Clima Organizacional.



CAIXA Residencial e ESG

A seguradora efetuou doações incentivadas por meio dos programas de incentivo à Educação, à Cultura (Lei Rouanet) e ao Desporto (Lei de Incentivo ao Esporte), de apoio aos idosos (Fundo do Idoso), na atenção oncológica (PRONON) e de incentivo a projetos de apoio à criança e adolescente (FIA - Fundo para Infância e Adolescência). Os valores transferidos para estes programas, via incentivo fiscal, atingiram R\$ 10,7 milhões em 2024.

Além disso, a CAIXA Residencial realizou campanhas de engajamento junto à Rede, que arrecadaram no mesmo ano a quantia de R\$893.382,99, em apoio às ações socioambientais em parceria com a ONG Moradia e Cidadania.

Houve outras doações ao longo do ano com diferentes instituições, bem como os projetos advindos do programa "Ajuda+", criado por iniciativa de nossos colaboradores, que compartilham doações para as pessoas em situações de vulnerabilidade.

Em 2024, a CAIXA Residencial publicou seu primeiro relatório de Sustentabilidade, referente ao calendário anterior (2023), em cumprimento aos requisitos da Circular SUSEP nº 666, bem como seguindo o padrão internacional de relato da *Global Reporting Initiative* (GRI), que visa comunicar o impacto das atividades no meio ambiente, nas pessoas e na economia por meio de indicadores relacionados à materialidade da companhia, estabelecida em 2023, durante um processo que envolveu diferentes *stakeholders*.



Ações durante as fortes chuvas no Rio Grande do Sul

Em apoio à população do Rio Grande do Sul afetada pelas enchentes entre abril e maio, a CAIXA Residencial realizou uma série de iniciativas dentre as quais destacamos:

- **Venda Solidária:** doação de 1% das vendas de 3 a 10 de maio para a ONG Moradia e Cidadania, totalizando R\$178.682,99 com objetivo de ajudar as famílias atingidas;
- **Treinamento da Rede:** no início de maio, a CAIXA Residencial efetuou treinamentos com mais de 1.800 colaboradores que atuam nas agências da CAIXA afetadas pela enchente, com o objetivo de tornar o processo de avisos de sinistros mais rápido e assertivo, auxiliando as famílias no recebimento das indenizações;
- **Operação no Rio Grande do Sul:** desde o início do período das enchentes, a companhia montou uma operação com colaboradores dos cargos de gestão e diretores para atuarem no enfrentamento da crise na cidade de Porto Alegre, possibilitando uma visão mais realista da situação e respostas mais rápidas às demandas de nossos segurados;
- **Comitê de Crise:** a Companhia implementou um comitê de crise diário composto pelos diretores estatutários e pelos responsáveis das áreas técnicas na empresa para tratar especificamente da situação de nossos segurados nas regiões afetadas, tornando mais rápida a tomada de decisão da companhia e fornecendo apoio de maneira ágil e assertiva.



Aperfeiçoamento da Arquitetura de TI

Ao longo do ano de 2024, a CAIXA Residencial realizou significativos avanços em tecnologia, refletindo nosso compromisso com a transformação digital, eficiência operacional, foco no cliente e atendimento às legislações vigentes. Neste ano, iniciamos a internalização de sistemas relevantes ao nosso negócio (faturamento, subscrição de riscos e regulação de sinistros) do ramo Habitacional para maior independência e autonomia na operação dos processos relacionados ao seguro habitacional, com entrega prevista para 2025.

Dentre as iniciativas implantadas em 2024 destacamos:

- **Digitalização da CAIXA Residencial:** suporte ao cliente com deficiência auditiva, aplicativo para segurados, site institucional, *chat* para atendimento à Rede CAIXA e autoatendimento. Em outubro, 40% dos atendimentos do *Contact Center* foram feitos via WhatsApp;
- **Clash para resseguro:** criação de uma ferramenta para extrair, identificar, calcular e contabilizar *Clash* no Resseguro, resultando na recuperação de sinistros no valor de R\$ 55.897.915,70;
- **Otimização da infraestrutura de Cloud Computing:** gerando economia significativa através do uso de balanceadores de carga na AWS;
- **Portfólio de Projetos em Tecnologia:** conclusão de 24 projetos alinhados à estratégia da empresa, divididos em Transformação Digital (10), Eficiência Operacional (4), Regulatórios (4), Resultados Sustentáveis (6);
- **Aplicativo CAIXA Residencial:** seja no smartphone ou tablet, o cliente conta com acesso a toda a sua jornada na companhia na palma da mão, incluindo consultas a pagamentos, segunda via de documentos, coberturas, atualização cadastral, aviso de sinistro, renovação/cancelamento de apólice, dentre outros serviços.

Todas essas iniciativas, focadas na Transformação Digital, não apenas melhoraram a experiência do cliente, mas também contribuíram significativamente para a eficiência operacional da CAIXA Residencial. Nosso compromisso com a conformidade regulatória garante que todas as soluções tecnológicas estejam em conformidade com as normativas aplicáveis, assegurando a confiança e segurança dos nossos clientes.



Novidades nos produtos CAIXA Residencial

Com foco na experiência do nosso cliente, a CAIXA Residencial desenvolveu projetos e implementou diversas iniciativas voltadas para os produtos ofertados e melhorias nas jornadas e no relacionamento com os segurados e a Rede CAIXA. No segmento Habitacional, a companhia lançou o CAIXA Seguro Habitacional Especial Ampliado, que oferece ao cliente 14 coberturas adicionais e 53 serviços para sua residência, além do sorteio de até R\$ 750 mil, que podem ser utilizados para quitação do saldo do financiamento imobiliário. Também ocorreu a internalização do sistema de gestão do Seguro Habitacional visando a agilidade dos processos, com a aquisição dos sistemas de faturamento, subscrição de riscos, regulação de sinistros e internalização do conhecimento em TI para este ramo.

Para os seguros residenciais, a companhia ampliou a proteção ofertada ao conteúdo do imóvel, onde o cliente pode contratar também coberturas para bicicleta, celular, notebook, videogame e instrumentos musicais ao contratar o Seguro Residencial. Pensando no perfil das residências e no atendimento dos serviços contratados, a CAIXA Residencial disponibilizou o *upgrade* de assistência, para que o segurado realize a alteração das coberturas da assistência 24 horas durante a vigência da apólice.

A área de Sinistros também recebeu uma nova implementação, a partir da reformulação do processo de sinistros, com novas funcionalidades que agilizam a jornada do segurado, como a comunicação e envio de documentos via WhatsApp. Utilizando a inovação para ampliar a experiência do nosso cliente, a CAIXA Residencial conta com a DIALMYAPP, plataforma digital que oferece a opção de migrar do atendimento telefônico para uma experiência 100% digital, por meio da interceptação de chamadas no menu de atendimento. Já para a jornada de contratação, voltada para o autocoma, o site da CAIXA Residencial foi reestruturado e inclui agora o acesso ao novo cotador digital, em que o cliente escolhe as coberturas e assistências que melhor se adequam ao seu imóvel e perfil, ampliando os canais de comercialização dos produtos ofertados pela companhia.

Política de distribuição de dividendos

Conforme estabelecido no Estatuto Social, os acionistas da seguradora têm assegurados - a título de dividendos - a distribuição de, pelo menos, 75% dos resultados obtidos no exercício, ressalvadas as hipóteses previstas em lei e respeitando os índices mínimos de liquidez e solvência.

A seguradora realizou as seguintes distribuições de dividendos em 2024 e início de 2025:

- Em abril de 2024, ocorreu o pagamento dos dividendos no valor de R\$ 214 milhões, relativo ao lucro do 2º semestre de 2023. Vale ressaltar que os lucros dos períodos anteriores já haviam sido integralmente distribuídos a título de dividendo aos acionistas;
- Em julho de 2024, ocorreu o pagamento dos dividendos intercalares no valor de R\$ 117 milhões, relativo ao lucro do 1º trimestre de 2024;
- Em outubro de 2024, ocorreu o pagamento dos dividendos intercalares no valor de R\$ 110 milhões, relativo ao lucro do 2º trimestre de 2024;
- Em janeiro de 2025, ocorreu o pagamento dos dividendos intercalares no valor de R\$ 145 milhões, relativo ao lucro do 3º trimestre de 2024.



Implantação de ferramenta corporativa de Governança, Riscos e Controles - GRC

A gestão de riscos e *compliance* é uma prioridade estratégica para a CAIXA Residencial. Com base em um framework alinhado às melhores práticas locais, internacionais e às regulamentações vigentes, como a resolução CNSP nº 416/21, a companhia realiza um acompanhamento tempestivo de seu perfil, apetites, exposições e tolerâncias a riscos para otimizar a gestão de capital, realizando revisões periódicas de todos os seus componentes.

A área de riscos e *compliance*, em conjunto com as demais linhas de defesa, implantou uma plataforma integrada de GRC (Sistema de Governança, Riscos e Controles), pela qual é realizada a gestão de toda a jornada de registro, monitoramento e reporte das exposições a riscos, permitindo a implementação de medidas mitigatórias e o aprimoramento contínuo de nossos controles internos, por meio de uma abordagem holística, proativa e integrada, que proporciona a identificação e resposta de maneira eficaz às ameaças e oportunidades, assegurando a solidez e competitividade em respostas aos riscos de subscrição, liquidez, de mercado, de crédito, operacional, regulatório, dentre outros aos quais a CAIXA Residencial está exposta.



Considerações finais e agradecimentos

A CAIXA Residencial agradece o apoio e a confiança dos segurados, acionistas, conselheiros e de seus colaboradores.



continua→★



Esta publicação é certificada pelo Estadão, e foi publicada na página de Relação com o Investidor, o Estadão RI. Sua autenticidade pode ser conferida no QR Code ao lado ou pelo site: <https://estadao.ri.estadao.com.br/publicacoes/>

