

# RELEASE DE RESULTADO - 1º TRIMESTRE 2019

## MENSAGEM DA DIRETORIA

O **lucro líquido** da CAIXA Seguridade no primeiro trimestre de 2019 superou o resultado do mesmo período de 2018 em 6,9%, com margem líquida em 83,9% e com um retorno sobre PL de 37,2%.

Em uma avaliação pro forma, sem considerar a receita recebida e os tributos resultantes da *success fee*, o que demonstraria o resultado do crescimento da produção dentro do ano, o lucro líquido pro forma do primeiro trimestre de 2019 seria 21,0% maior se comparado ao lucro líquido pro forma do primeiro trimestre de 2018, quando foi pago mais de R\$ 84 milhões em *success fee* referentes à performance de 2017. Nessa mesma base pro forma, o lucro líquido pro forma ao final de 2018 seria 10,2% maior que o lucro líquido pro forma de 2017, ao invés de um crescimento de 13,8% conforme verificado no resultado contábil.

O **faturamento das empresas do grupo** cresceu 15,8%, sendo 17,4% nos produtos de seguridade (seguros<sup>1</sup>, previdência e capitalização) e 2,9% nos negócios de consórcio.

Com esse resultado o grupo CAIXA Seguridade fechou o primeiro trimestre de 2019 com 11,7% **de participação no mercado** de seguridade, essa participação era de 9,9% no final de 2018, 6% em 2016 e 5,4% em 2015. Com esse novo percentual, a CAIXA Seguridade foi o 3º maior grupo segurador do Brasil neste trimestre segundo dados da SUSEP.

O destaque da produção neste primeiro trimestre foi o seguro prestamista que cresceu 33,0% na soma dos prêmios emitidos por todas as empresas do grupo. Se avaliada apenas a performance da Caixa Seguradora, que aproveitou o crescimento da concessão de crédito na CAIXA, a venda do seguro prestamista foi 41,6% superior em 2019.

No segmento de seguros, excluído aqui os seguros de saúde e odontológico, o faturamento do início de 2019 foi 8,1% maior que o mesmo período de 2018, enquanto o mercado cresceu 4,2% segundo dados da SUSEP até março. Além do prestamista, os seguros de vida e residencial também cresceram acima do mercado, 7,9% e 16,7% respectivamente.

A previdência privada também se destacou neste trimestre e manteve a trajetória de crescimento, arrecadando 21,2% a mais em 2019 na comparação com 2018. No acumulado de 2018, a arrecadação dos planos de previdência da CAIXA cresceu 35,5%, após crescer 63% em 2017 e 34% em 2016. O crescimento da venda dos produtos de previdência privada no balcão da CAIXA ainda é explicado pela melhoria nos processos de venda e pelo acultramento e reconhecimento dos empregados envolvidos na comercialização, além do despertar da consciência da população para a necessidade de um plano de previdência privado diante da discussão sobre a reforma da previdência pública, aliada à associação da CAIXA como o banco da poupança do brasileiro.

O faturamento dos produtos de capitalização cresceu 22,9% no primeiro trimestre de 2019 enquanto o mercado cresceu 7,7%. Os recursos coletados no Consórcio foram 2,9% superiores se comparados ao primeiro trimestre de 2018.

No processo de reorganização das parcerias, a Companhia emitiu fato relevante no dia 28 de março de 2019 informando sobre o início de novas conversas com a CNP Assurances S.A. com o

<sup>1</sup> Seguros regulados pela SUSEP, excluindo seguros saúde e odontológico.

objetivo de definir ajustes ou eventuais complementos ao protocolo de acordo concluído em 29 de agosto de 2018.

No dia 10 de maio de 2019, a Companhia emitiu novo fato relevante sobre a aprovação, pelo Conselho de Administração, da revisão da estratégia do modelo de exploração de produtos de seguridade, o início de novo processo competitivo para a escolha de parceiros estratégicos que atuarão no balcão CAIXA e a contratação de novos assessores financeiros, o que encerra o processo competitivo iniciado em 2017.

O mesmo fato relevante, informou sobre a divulgação dos prospectos das primeiras oportunidades de investimentos deste novo processo competitivo: (i) Habitacional e Residencial; (ii) Capitalização; (iii) Consórcio; e (vi) Auto.

As novas parcerias se iniciarão a partir de Fevereiro de 2021 e terão 20 anos de duração.

Os documentos com as principais informações sobre essas primeiras oportunidades de investimentos estão disponíveis no sítio da Companhia:

<http://www.caixaseguridade.com.br/informacoes-aos-investidores/central-de-downloads/>

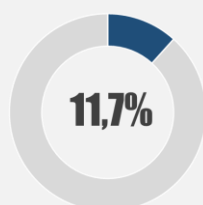
## HOLDING CAIXA SEGURIDADE

<b>Faturamento do Grupo</b> <b>R\$ 7,7 bi</b> +15,8% <small>3M19</small>	<b>Prêmios de Seguros</b> <b>R\$ 1,9 bi</b> +8,1% <small>3M19</small>	<b>Previdência</b> <b>R\$ 4,7 bi</b> +21,2% <small>3M19</small>	<b>Capitalização</b> <b>R\$ 384 mi</b> +22,9% <small>3M19</small>	<b>Consórcio</b> <b>R\$ 762 mi</b> +2,9% <small>3M19</small>
---	--	--	--	---

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%	1T18	Δ%	3M19	3M18	Δ%
<b>(+) Receita Operacional</b>	475,0	480,2	-1,1%	460,5	3,1%	475,0	460,5	3,1%
MEP	293,1	325,3	-9,9%	257,8	13,7%	293,1	257,8	13,7%
BDF	163,8	154,8	5,8%	118,2	38,6%	163,8	118,2	38,6%
SUCCESS FEE	18,1	-	-	84,6	-78,6%	18,1	84,6	-78,6%
<b>(-) Outras Receitas / Desp. Operacionais</b>	(28,0)	(1,1)	2530,3%	(28,1)	-0,3%	(28,0)	(28,1)	-0,3%
<b>(+) Resultado Financeiro</b>	4,3	7,7	-44,2%	2,7	56,3%	4,3	2,7	56,3%
<b>(-) Impostos e Participações</b>	(55,7)	(61,6)	-9,6%	(65,0)	-14,3%	(55,7)	(65,0)	-14,3%
<b>Lucro Líquido</b>	<b>395,6</b>	<b>425,2</b>	<b>-7,0%</b>	<b>370,1</b>	<b>6,9%</b>	<b>395,6</b>	<b>370,1</b>	<b>6,9%</b>

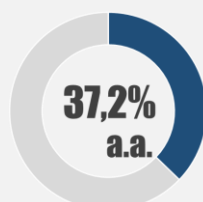
TABELA 1 DRE HOLDING

## Market Share



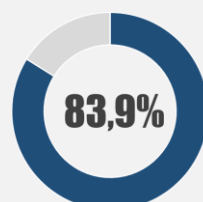
4T18: 9,9%  
1T18: 10,2%

## RSPL



4T18: 33,6% a.a.  
1T18: 38,5% a.a.

## Margem Líquida



4T18: 84,0%  
1T18: 80,4%

A CAIXA Seguridade fechou o primeiro trimestre de 2019 com **lucro líquido** 6,9% maior que o mesmo período de 2018, resultado do aumento da produção dentro do trimestre, e 7,0% menor que o trimestre imediatamente anterior em razão de receita operacional não recorrente, recebida no final do ano passado.

O **market share**<sup>2</sup> no fechamento do 1T19 foi 11,7%, 1,35 pontos percentuais a mais se comparado com o início de 2018. O crescimento neste início de ano é explicado em especial pelo aumento da venda de planos de previdência no balcão CAIXA, que cresceu 21,2% na comparação com o 1T18 e pela produção do seguro prestamista, que cresceu 33,0% em comparação com o primeiro trimestre de 2018 – influenciado pelo crescimento da concessão de crédito na CAIXA.

Com este novo percentual, a CAIXA Seguridade assumiu a 3ª colocação do ranking SUSEP. Analisados isoladamente, a previdência da CAIXA respondeu por 17,29% das contribuições recebidas no primeiro trimestre de 2019 (+2,61 pontos percentuais), os prêmios emitidos pelas empresas do grupo representaram 7,09% do mercado (+0,26 p.p.) e os títulos de capitalização 7,0% (+0,87 p.p.).

O **RSPL**<sup>3</sup> em 37,2% ao ano ficou abaixo do observado no 1T18. A queda desse indicador está associada ao efeito denominador, com a agregação da reserva de lucro a cada ano no Patrimônio Líquido da Companhia.

A **margem líquida** da companhia foi de 83,9%, em linha com o resultado do final de 2018 e acima da margem do 1T19.

As **receitas de investimentos em participações societárias (MEP)**<sup>4</sup> caíram 1,1% se comparado ao 4T18 e cresceram 13,7% em relação ao 1T18. A queda na comparação com o final de 2018 ocorreu em especial pela revisão de provisões realizadas na Caixa Seguradora naquele período, sobrepondo o aumento da produção no início de 2019, que foi o responsável pelo crescimento se comparado com o 1T18.

A **receita de acesso à rede de distribuição e uso da marca (BDF)**<sup>5</sup> foi maior que em todas as comparações com períodos anteriores e este crescimento está ligado diretamente ao aumento da

<sup>2</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 divulgados pela SUSEP de todas as empresas do grupo acumuladas do início do ano até o fechamento do trimestre avaliado.

<sup>3</sup> RSPL – Retorno sobre o patrimônio líquido médio.

<sup>4</sup> MEP – receitas de investimentos em participações societárias podendo ser por MEP - Método de Equivalência Patrimonial ou JCP – Juros sobre Capital Próprio.

<sup>5</sup> BDF – Bancassurance Distribution Fee, tarifa paga pela Seguradora à CAIXA Seguridade referente ao acesso à rede de distribuição e uso da marca.

produção. Os destaques do período foram o seguro prestamista e os planos de previdência privada vendidos no balcão CAIXA.

No caso da *success fee*<sup>6</sup>, o resultado 78,6% menor que o ano anterior se deu em razão da superação da expectativa de crescimento para 2017, em razão do aumento da produção no balcão CAIXA acima do esperado na época da definição e contratação das metas (final de 2016), o que resultou em uma receita de sucesso maior para aquele ano.

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%		1T18	Δ%		3M19	3M18	Δ%	
Prestamista	100,7	86,9	15,8%	●	61,6	63,4%	●	100,7	61,6	63,4%	●
Habitacional	26,8	25,6	4,4%	●	28,0	-4,2%	●	26,8	28,0	-4,2%	●
Previdência	21,9	21,4	2,4%	●	16,8	30,5%	●	21,9	16,8	30,5%	●
Seguros - Outros	6,6	10,1	-34,1%	●	4,9	34,4%	●	6,6	4,9	34,4%	●
Consórcio	4,5	5,6	-18,3%	●	3,6	26,2%	●	4,5	3,6	26,2%	●
Capitalização	3,3	5,2	-36,9%	●	3,3	-0,1%	●	3,3	3,3	-0,1%	●
<b>Total BDF</b>	<b>163,8</b>	<b>154,8</b>	<b>5,8%</b>	<b>●</b>	<b>118,2</b>	<b>38,6%</b>	<b>●</b>	<b>163,8</b>	<b>118,2</b>	<b>38,6%</b>	<b>●</b>
<i>Success Fee</i>	18,1	-	-	●	84,6	-78,6%	●	18,1	84,6	-78,6%	●

TABELA 2 RECEITAS DE ACESSO À REDE

Na linha **Outras Receitas / Despesas Operacionais**, o saldo negativo desta linha ficou estável na comparação com o 1T18 e foi superior ao saldo do trimestre imediatamente anterior, comparativo impactado pela entrada de R\$ 30,3 milhões no 4T18 classificados como outras receitas, referente a uma receita operacional excepcionalmente devida à CAIXA Seguridade, pela Caixa Seguros Holding, para o acerto de resíduos contratuais de programas de reconhecimento. Desconsiderada essa receita, as despesas operacionais recorrentes tiveram queda de 10,5% na comparação com o 4T18.

A estabilidade na comparação com o 1T18 foi resultante da compensação entre o crescimento das despesas administrativas e a queda das despesas com tributos. O crescimento das despesas administrativas se deu em especial pelo maior gasto com dirigentes, quando houve a segregação das diretorias de risco e de governança e o pagamento de quarentena quando da substituição do Diretor-Presidente a partir de maio de 2018, e com o pagamento de consultoria especializada em modelagem organizacional e tecnologia da informação. A queda das despesas tributárias foi resultado da menor arrecadação da *success fee*, que sobrepôs os tributos pagos a mais em razão do crescimento da BDF.

O **resultado financeiro** menor que o alcançado no último trimestre de 2018 e explicado pela menor disponibilidade financeira no início de 2019 diante da antecipação da distribuição de dividendos à CAIXA ao final de 2018. No entanto, a menor receita oriunda da menor disponibilidade compensou a despesa financeira da correção dos dividendos que seria devida caso não houvesse a antecipação, o que explica o resultado financeiro maior se comparado com o 1T18.

Na linha **impostos e participações** a queda de 9,6% em comparação com o 4T18 e a queda de 14,3% em relação ao 1T18 se deram em razão da menor receita tributável recebida no 1T19. No caso do 4T18, essa receita tributável foi maior em razão da receita operacional recebida excepcionalmente, conforme explicado acima (Outras Receitas), e do maior valor de juros sobre capital próprio declarados pela Too Seguros no final de 2018. No 1T18, a *success fee* recebida a maior aumentou a receita tributável daquele período e gerou IR e CSLL maiores no primeiro trimestre de 2018.

<sup>6</sup> *Success Fee* – receita bônus paga contratualmente pela Caixa Seguradora à CAIXA Seguridade, no início de cada ano, calculada com base na superação do Plano de Negócios aprovado e em metas de desempenho em ramos específicos definidas anualmente

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%		1T18	Δ%		3M19	3M18	Δ%	
<b>Receitas operacionais</b>	<b>475,0</b>	<b>480,2</b>	<b>-1,1%</b>	<b>●</b>	<b>460,5</b>	<b>3,1%</b>	<b>●</b>	<b>475,0</b>	<b>460,5</b>	<b>3,1%</b>	<b>●</b>
Invest. em participações	293,1	325,3	-9,9%	●	257,8	13,7%	●	293,1	257,8	13,7%	●
Caixa Seguros	280,2	305,4	-8,2%	●	242,0	15,8%	●	280,2	242,0	15,8%	●
PAN Seguros	11,3	18,6	-39,5%	●	14,2	-20,9%	●	11,3	14,2	-20,9%	●
PAN Corretora	1,6	1,3	25,4%	●	1,5	8,2%	●	1,6	1,5	8,2%	●
Acesso à rede de distribuição	181,9	154,8	17,5%	●	202,8	-10,3%	●	181,9	202,8	-10,3%	●
Capitalização	3,3	5,2	-36,9%	●	3,3	-0,1%	●	3,3	3,3	-0,1%	●
Consórcio	4,5	5,6	-18,3%	●	3,6	26,2%	●	4,5	3,6	26,2%	●
Previdência	21,9	21,4	2,4%	●	16,8	30,5%	●	21,9	16,8	30,5%	●
Seguros - Habitacional	26,8	25,6	4,4%	●	28,0	-4,2%	●	26,8	28,0	-4,2%	●
Seguros - Prestamista	100,7	86,9	15,8%	●	61,6	63,4%	●	100,7	61,6	63,4%	●
Seguros - Outros	6,6	10,1	-34,1%	●	4,9	34,4%	●	6,6	4,9	34,4%	●
Success fee	18,1	-	-	●	84,6	-78,6%	●	18,1	84,6	-78,6%	●
<b>Outras receitas/despesas operacionais</b>	<b>(28,0)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>2530,3%</b>	<b>●</b>	<b>(28,1)</b>	<b>-0,3%</b>	<b>●</b>	<b>(28,0)</b>	<b>(28,1)</b>	<b>-0,3%</b>	<b>●</b>
Outras receitas	-	30,3	-100,0%	●	-	-	●	-	-	-	●
Despesas administrativas	(10,5)	(11,9)	-12,4%	●	(8,2)	28,3%	●	(10,5)	(8,2)	28,3%	●
Despesas tributárias	(17,6)	(19,4)	-9,3%	●	(20,0)	-11,9%	●	(17,6)	(20,0)	-11,9%	●
<b>Resultado Operacional</b>	<b>447,0</b>	<b>479,1</b>	<b>-6,7%</b>	<b>●</b>	<b>432,4</b>	<b>3,4%</b>	<b>●</b>	<b>447,0</b>	<b>432,4</b>	<b>3,4%</b>	<b>●</b>
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>4,3</b>	<b>7,7</b>	<b>-44,2%</b>	<b>●</b>	<b>2,7</b>	<b>56,3%</b>	<b>●</b>	<b>4,3</b>	<b>2,7</b>	<b>56,3%</b>	<b>●</b>
Receitas financeiras	4,5	7,7	-41,2%	●	7,1	-36,1%	●	4,5	7,1	-36,1%	●
Despesas financeiras	(0,4)	(0,0)	100,0%	●	(4,3)	-91,5%	●	(0,4)	(4,3)	-91,5%	●
<b>Res. Antes de Impostos e Part.</b>	<b>451,3</b>	<b>486,8</b>	<b>-7,3%</b>	<b>●</b>	<b>435,2</b>	<b>3,7%</b>	<b>●</b>	<b>451,3</b>	<b>435,2</b>	<b>3,7%</b>	<b>●</b>
IR e CSLL correntes	(55,7)	(60,4)	-7,7%	●	(65,0)	-14,3%	●	(55,7)	(65,0)	-14,3%	●
Participação dos dirigentes nos resultados	-	(1,2)	-100,0%	●	-	-	●	-	-	-	●
<b>Lucro Líquido do período</b>	<b>395,6</b>	<b>425,2</b>	<b>-7,0%</b>	<b>●</b>	<b>370,1</b>	<b>6,9%</b>	<b>●</b>	<b>395,6</b>	<b>370,1</b>	<b>6,9%</b>	<b>●</b>

TABELA 3 DEMONSTRATIVOS DO RESULTADO DO EXERCÍCIO - CAIXA SEGURIDADE PARTICIPAÇÕES S.A.

## GRUPO CAIXA SEGUROS

## CAIXA SEGURADORA

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

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%	1T18	Δ%	3M19	3M18	Δ%
<b>Prêmios emitidos líquidos</b>	<b>1.608,1</b>	<b>1.268,8</b>	<b>26,7%</b>	<b>1.501,2</b>	<b>7,1%</b>	<b>1.608,1</b>	<b>1.501,2</b>	<b>7,1%</b>
Variações das provisões técnicas de prêmios	-199,3	-151,1	31,9%	-144,1	38,3%	-199,3	-144,1	38,3%
<b>Prêmios ganhos</b>	<b>1.408,8</b>	<b>1.117,7</b>	<b>26,0%</b>	<b>1.357,1</b>	<b>3,8%</b>	<b>1.408,8</b>	<b>1.357,1</b>	<b>3,8%</b>
Sinistros Ocorridos	-385,9	-244,0	58,2%	-410,4	-6,0%	-385,9	-410,4	-6,0%
Custos de Aquisição	-264,1	-251,3	5,1%	-260,5	1,4%	-264,1	-260,5	1,4%
Despesas Gerais e Administrativas	-220,2	-241,4	-8,8%	-212,3	3,7%	-220,2	-212,3	3,7%
Resultado com resseguro	-68,3	-11,2	510,4%	-45,2	50,8%	-68,3	-45,2	50,8%
Resultado financeiro	121,4	124,2	-2,3%	109,7	10,6%	121,4	109,7	10,6%
<b>Lucro Líquido</b>	<b>355,0</b>	<b>361,4</b>	<b>-1,8%</b>	<b>295,6</b>	<b>20,1%</b>	<b>355,0</b>	<b>295,6</b>	<b>20,1%</b>

TABELA 4 RESULTADOS CAIXA SEGURADORA

Os **prêmios emitidos** pela Caixa Seguradora no 1T19 foram 7,1% maiores que os registrados no 1T18, resultado da maior produção dos seguros prestamista, residencial e vida. Excluído o DPVAT, os prêmios de seguros emitidos pela seguradora no 1T19 ficariam 9,3% acima do resultado do 1T18. Na comparação com o resultado do trimestre imediatamente anterior o faturamento foi 26,7% maior, ainda em função da reversão de prêmios do habitacional ao final de 2018, que reduziu em quase R\$ 300 milhões o resultado do 4T18.

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%	1T18	Δ%	3M19	3M18	Δ%
Habitacional	595,3	303,4	96,2%	600,5	-0,9%	595,3	600,5	-0,9%
Vida	309,3	344,3	-10,2%	293,1	5,5%	309,3	293,1	5,5%
Prestamista	434,5	375,4	15,8%	306,9	41,6%	434,5	306,9	41,6%
Riscos Patrimoniais	136,7	103,8	31,8%	124,9	9,5%	136,7	124,9	9,5%
Auto	67,8	82,1	-17,4%	83,1	-18,5%	67,8	83,1	-18,5%
DPVAT	25,8	19,0	36,1%	54,1	-52,3%	25,8	54,1	-52,3%
Outros	38,6	40,9	-5,7%	38,6	0,0%	38,6	38,6	0,0%
<b>Prêmio Emitido</b>	<b>1.608,1</b>	<b>1.268,8</b>	<b>26,7%</b>	<b>1.501,2</b>	<b>7,1%</b>	<b>1.608,1</b>	<b>1.501,2</b>	<b>7,1%</b>

TABELA 5 PRÊMIOS EMITIDOS POR RAMO

O principal foco do crescimento observado no trimestre foi no **seguro prestamista**, que acompanhou o crescimento da concessão de crédito na CAIXA, em especial do crédito consignado, mas também puxado pelo aumento da penetração após ações comerciais pontuais de engajamento da força de vendas.

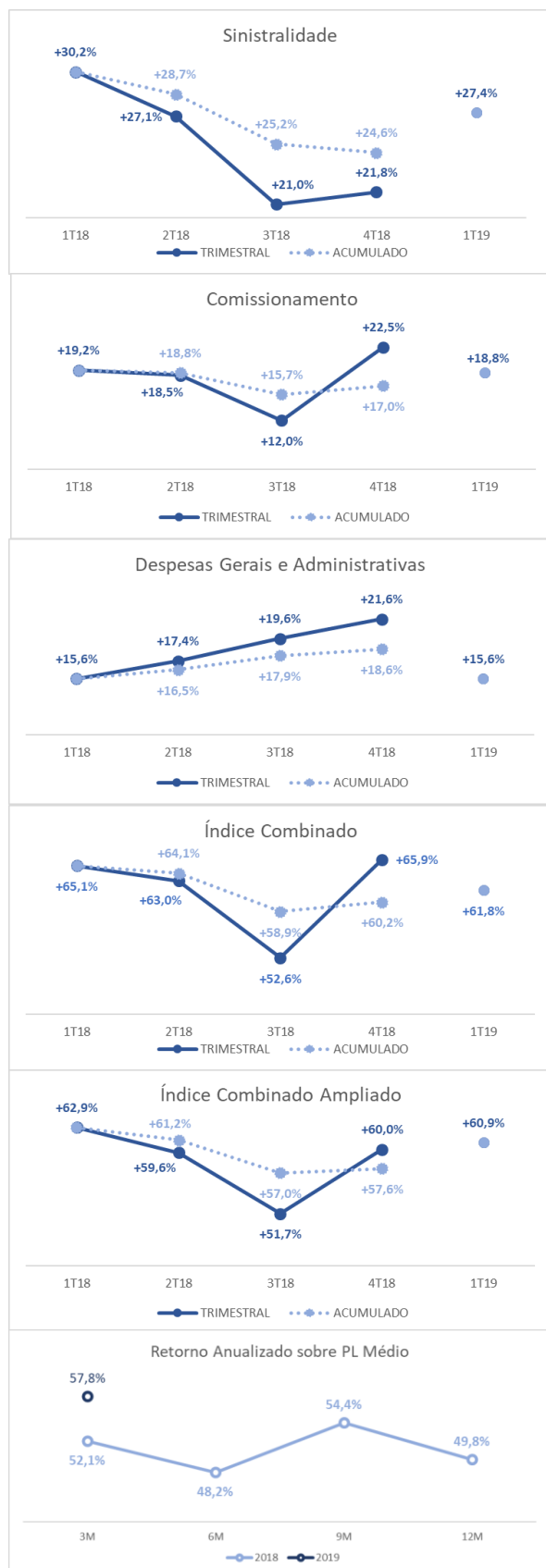
A queda no **seguro habitacional** em comparação com o 1T18 ainda é reflexo dos ajustes realizados no ano passado no sistema operacional deste ramo. Sem os prêmios que foram revertidos ao final do ano, no primeiro trimestre de 2018, o ramo habitacional apresentaria um crescimento de pouco mais de 4% no 1T19 na comparação com o mesmo período de 2018.

Os prêmios emitidos para o **seguro de vida** aumentaram 5,5% na comparação com o 1T18 e foi resultado de um esforço de venda junto à contratação de novos financiamentos habitacional, após a liberação do orçamento do FGTS por parte do banco.

No grupo dos **seguros patrimoniais**, aqui excluído o seguro Auto, o crescimento se deu em especial no **seguro residencial**, e é explicado pela ampliação das oportunidades de venda geradas pelo crescimento do crédito no balcão CAIXA.

O **seguro auto** caiu 18,53% na comparação com o 1T18 e ficou 17,4% abaixo da produção do último trimestre de 2018.

O **Prêmio Ganho** no 1T19 foi 3,8% maior se comparado com o 1T18, resultado da maior produção, e foi 26% maior que o trimestre imediatamente anterior, ainda como resultado da reversão dos prêmios emitidos no seguro habitacional (evento excepcional) ocorrido no 4T18.



O menor crescimento do prêmio ganho se comparado ao prêmio emitido se deve ao aumento das provisões técnicas dos ramos prestamista e residencial, em razão do aumento da venda nova no trimestre.

Os sinistros ocorridos no 1T19 foram 6% menores se comparados ao 1T18 com isso, o **índice de sinistralidade**, que compara os sinistros ocorridos com o prêmio ganho no período, ficou em 27,4%, ante 30,2% no início de 2018.

Os custos de aquisição cresceram 1,4% no 1T19, mas foram proporcionalmente menores se comparados ao prêmio ganho. Na avaliação do **índice de comissionamento**, o comissionamento do 1T19 representou 18,8% do prêmio ganho no período, ante 19,2% no 1T18.

O **índice de despesas gerais e administrativas**, que considera as despesas administrativas, as despesas com tributos e outras despesas operacionais, ficou estável em relação ao 1T18, resultado do crescimento de 3,7% das despesas compensado pelo crescimento de 3,8% do prêmio ganho.

O **índice combinado**, que conjuga a sinistralidade, o comissionamento e as despesas gerais e administrativas, ficou 3,3 pontos percentuais menor na comparação com o 1T18, resultado da menor sinistralidade e do aumento do prêmio ganho.

O **índice combinado ampliado**, que acrescenta o resultado com resseguros no numerador e o resultado financeiro no denominador, continuou menor na comparação com o 1T18, onerado pelo aumento de 50,8% no resultado negativo com resseguro, mas compensado pelo resultado financeiro maior no 1T19. O crescimento nas despesas com resseguros foi resultado da baixa de sinistros pendentes, ainda passíveis de recuperação, e que poderão ser restituídos ao final de cada processo, dependendo do caso.

O **resultado financeiro** foi 10,6% maior na comparação com o 1T18, em virtude da realização de receita financeira em janeiro de 2019 com a realocação da carteira para a otimização da gestão de ativos e passivos da seguradora.

Com o aumento da produção, a queda da sinistralidade e a melhora do resultado financeiro, o **lucro líquido** da Caixa Seguradora foi 20,1% maior no 1T19 se comparado ao 1T18. Na comparação com o trimestre imediatamente anterior (4T18), a sinistralidade maior e o aumento da despesa com resseguros resultou em um lucro líquido 1,8% menor no 1T19.

Com o lucro líquido maior o **Retorno sobre o PL** do 1T19 ficou 5,6 pontos percentuais acima do resultado do 1T18 e 8 pontos percentuais acima do 4T18.

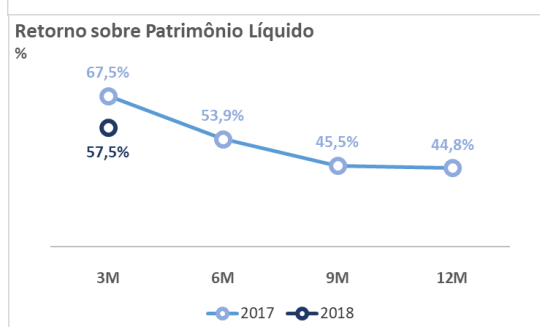
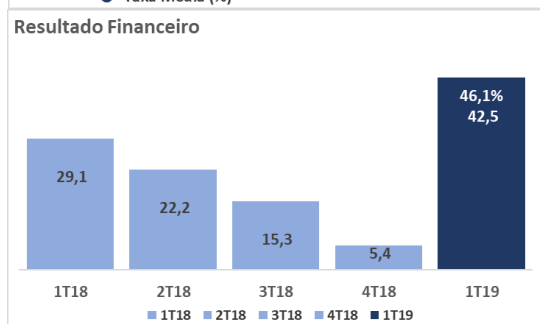
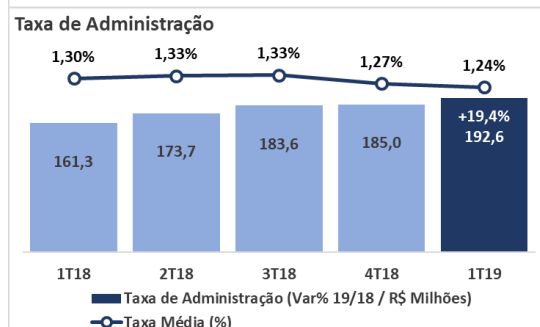
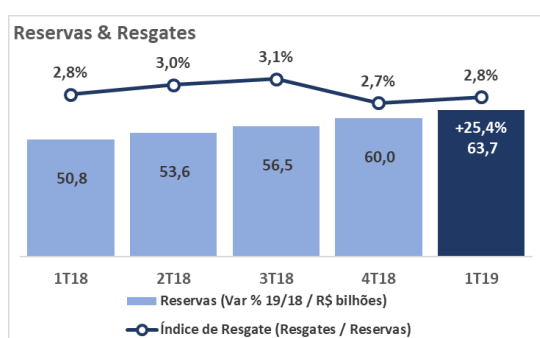


## CAIXA VIDA &amp; PREVIDÊNCIA

Subsidiária integral da Caixa Seguros Holding, a Caixa Vida & Previdência atua na comercialização de produtos de previdência complementar.

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%		1T18	Δ%		3M19	3M18	Δ%	
<b>Contribuições Recebidas</b>	<b>4.681,0</b>	<b>4.235,7</b>	<b>10,5%</b>	●	<b>3.861,5</b>	<b>21,2%</b>	●	<b>4.681,0</b>	<b>3.861,5</b>	<b>21,2%</b>	●
Renda	4.638,1	4.196,9	10,5%	●	3.824,7	21,3%	●	4.638,1	3.824,7	21,3%	●
Risco	42,9	38,8	10,6%	●	36,8	16,4%	●	42,9	36,8	16,4%	●
<b>Reservas</b>	<b>63.662,0</b>	<b>60.048,0</b>	<b>6,0%</b>	●	<b>50.784,9</b>	<b>25,4%</b>	●	<b>63,7</b>	<b>50,8</b>	<b>25,4%</b>	●
Índice Resgate (Resgates/ Reservas)	2,8%	2,7%	4,0%	●	2,8%	-1,5%	●	2,8%	2,8%	-1,5%	●
<b>Taxa de Administração</b>	<b>192,6</b>	<b>185,0</b>	<b>4,1%</b>	●	<b>161,3</b>	<b>19,4%</b>	●	<b>192,6</b>	<b>161,3</b>	<b>19,4%</b>	●
Taxa Média %	1,2%	1,3%	-2,2%	●	1,3%	-5,1%	●	1,3%	1,4%	-2,1%	●
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>42,5</b>	<b>5,4</b>	<b>687,1%</b>	●	<b>29,1</b>	<b>46,1%</b>	●	<b>42,5</b>	<b>29,1</b>	<b>46,1%</b>	●
<b>Lucro Líquido</b>	<b>132,9</b>	<b>113,1</b>	<b>17,5%</b>	●	<b>110,8</b>	<b>19,9%</b>	●	<b>132,9</b>	<b>110,8</b>	<b>19,9%</b>	●

TABELA 6 RESULTADOS CAIXA VIDA &amp; PREVIDÊNCIA



As **contribuições recebidas** no 1T19 superaram o 1T18 em 21,2% e foram maiores que o 4T18 em 10,5%, somando R\$ 4,7 bilhões no primeiro trimestre do ano. Depois de registrar volumes recordes de vendas em 2018, o início de 2019 manteve a trajetória de crescimento e novamente superou o recorde de faturamento do segmento no balcão da CAIXA. Esse crescimento continua sendo resultado do esforço de vendas com o engajamento de toda a rede de distribuição.

Comparada com o mercado, a Caixa Vida & Previdência passou para a 3ª colocação em volume de contribuições no acumulado até março de 2019 e sua participação no total cresceu de 14,7% ao final do primeiro trimestre de 2018 para 17,3% em 2019.

O saldo das **reservas** totalizou R\$ 63,7 bilhões no 1T19 e ficou 25,4% maior que o saldo acumulado até o final do 1T18, e 6,0% maior se comparado com o saldo do trimestre imediatamente anterior (4T18). O **índice de resgate** no período ficou em linha com o índice observado no 1T18 e ligeiramente acima do índice do trimestre imediatamente anterior, mas abaixo da média dos últimos 12 meses (2,9%).

A **taxa de administração** recebida no 1T19 foi 19,4% maior que a arrecadada no 1T18 e totalizou R\$ 192,6 milhões. A taxa de administração média manteve a trajetória de queda dos últimos trimestres e ficou em 1,24% no 4T18.

O **resultado financeiro**, que é representado apenas pelos recursos próprios da companhia, foi maior no 1T19 e se deu em especial pela maior remuneração dos ativos ligados (*hedge*) ao plano FederalPrev, em razão da apreciação do IGP-M neste início de ano.

O aumento da produção e o maior resultado financeiro, superaram o aumento das despesas administrativas e operacionais, o que gerou um **lucro líquido** 19,9% maior se comparado ao primeiro trimestre de 2018. Apesar disso, o **RPSL** foi 10 pontos percentuais menor por conta do patrimônio líquido médio maior calculado para o período.



## CAIXA 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.

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%		1T18	Δ%		3M19	3M18	Δ%	
<b>Arrecadação</b>	<b>384,4</b>	<b>370,3</b>	<b>3,8%</b>	●	<b>312,8</b>	<b>22,9%</b>	●	<b>384,4</b>	<b>312,8</b>	<b>22,9%</b>	●
Pagamento Mensal	277,8	267,3	3,9%	●	223,7	24,2%	●	277,8	223,7	24,2%	●
Pagamento Único	106,7	102,9	3,6%	●	89,2	19,6%	●	106,7	89,2	19,6%	●
<b>Receita líquida com Títulos de Capitalização</b>	<b>79,2</b>	<b>81,4</b>	<b>-2,7%</b>	●	<b>52,8</b>	<b>50,0%</b>	●	<b>79,2</b>	<b>52,8</b>	<b>50,0%</b>	●
<b>Reservas</b>	<b>2.721,0</b>	<b>2.643,3</b>	<b>2,9%</b>	●	<b>2.488,1</b>	<b>9,4%</b>	●	<b>2.721,0</b>	<b>2.488,1</b>	<b>9,4%</b>	●
<b>Taxa de Administração</b>	<b>66,4</b>	<b>69,0</b>	<b>-3,7%</b>	●	<b>41,8</b>	<b>58,8%</b>	●	<b>66,4</b>	<b>41,8</b>	<b>58,8%</b>	●
Taxa% (Tx.Adm / Arrecadação)	17,3%	18,6%	-1,4%	●	13,4%	29,3%	●	17,3%	13,4%	29,3%	●
<b>Resultado Operacional</b>	<b>76,7</b>	<b>60,7</b>	<b>26,3%</b>	●	<b>82,5</b>	<b>-7,1%</b>	●	<b>76,7</b>	<b>82,5</b>	<b>-7,1%</b>	●
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>39,5</b>	<b>31,9</b>	<b>23,9%</b>	●	<b>68,3</b>	<b>-42,2%</b>	●	<b>39,5</b>	<b>68,3</b>	<b>-42,2%</b>	●
<b>Lucro Líquido</b>	<b>45,8</b>	<b>33,0</b>	<b>38,9%</b>	●	<b>45,3</b>	<b>1,3%</b>	●	<b>45,8</b>	<b>45,3</b>	<b>1,3%</b>	●

TABELA 7 RESULTADOS DA CAIXA CAPITALIZAÇÃO

A **arrecadação** da Caixa Capitalização totalizou R\$ 384,4 milhões no 1T19 e foi 22,9% maior que o 1T18 e 3,8% maior que o valor arrecadado no 4T18. Esse resultado se deu em razão do desempenho comercial dos produtos de pagamento mensal. Com esse crescimento, ao final de março de 2019, segundo os dados da SUSEP, a Caixa

Capitalização mantinha a quinta colocação na venda de títulos de capitalização, com 7,0% de participação de mercado, no 1T18 a participação era de 6,1%.

Com a queda da provisão para resgate na comparação com o mesmo trimestre de 2018, a **receita líquida com títulos de capitalização** foi 50% maior em 2019.

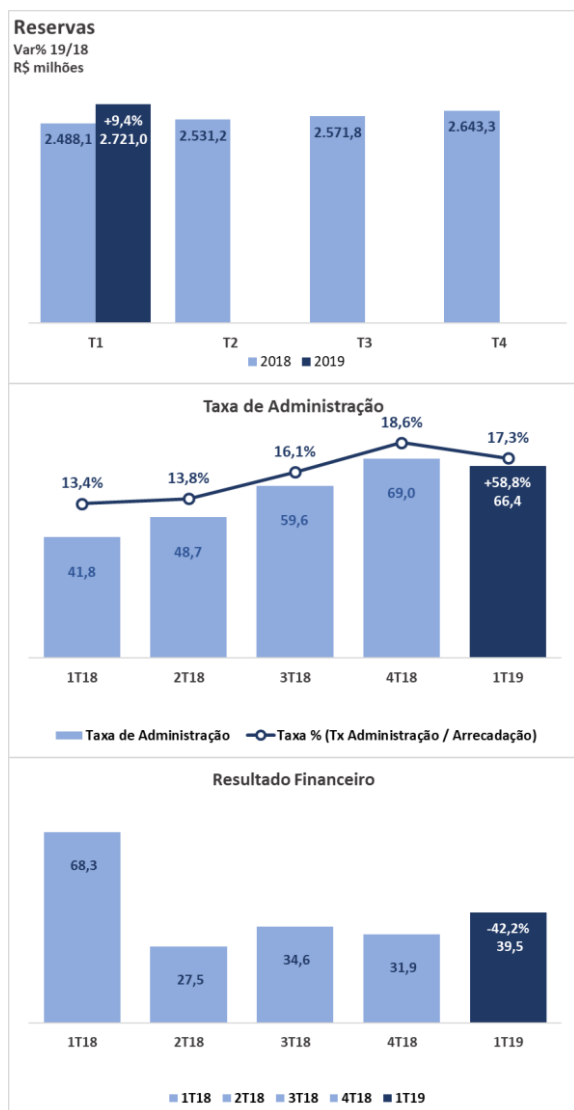
As **reservas** cresceram 2,9% na comparação com o trimestre imediatamente anterior e somaram R\$ 2.721,0 milhões ao final do 1T19. Em relação ao 1T18 o crescimento foi de 9,4%.

A **taxa de administração** recebida no 1T19 totalizou R\$ 66,4 milhões e foi 58,8% maior que o 1T18 e 3,7% menor que o valor recebido no trimestre anterior.

O **resultado financeiro** foi 42,2% menor na comparação com o 1T18, justificado pela venda de ativos financeiros no início de 2018, que gerou uma realização de lucro de aproximadamente R\$ 40 milhões naquele ano. Se comparado com o trimestre anterior, o resultado financeiro foi 23,9% maior.

Ao final do trimestre, o **lucro líquido** cresceu 1,3% na comparação com o 1T18, revertendo a maior parte do ganho observado na receita líquida. Atuaram para esse movimento, principalmente, a queda no resultado financeiro, o aumento das despesas administrativas e o do custo de aquisição.

Na comparação com o trimestre imediatamente anterior (4T18), o lucro líquido foi 38,9% maior, revertendo o resultado negativo da receita líquida com títulos de capitalização, em função do maior resultado financeiro e da queda das despesas administrativas.



## CAIXA CONSÓRCIO

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.

R\$ milhões	1T19	4T18	Δ%		1T18	Δ%		3M19	3M18	Δ%	
<b>Recursos Coletados</b>	<b>762,0</b>	<b>734,8</b>	<b>3,7%</b>	●	<b>740,8</b>	<b>2,9%</b>	●	<b>762,0</b>	<b>740,8</b>	<b>2,9%</b>	●
<b>Cartas de Crédito</b>	<b>1.679,6</b>	<b>1.370,1</b>	<b>22,6%</b>	●	<b>1.378,3</b>	<b>21,9%</b>	●	<b>1.679,6</b>	<b>1.378,3</b>	<b>21,9%</b>	●
Veículos	473,4	396,1	19,5%	●	388,4	21,9%	●	473,4	388,4	21,9%	●
Imóveis	1.206,2	974,0	23,8%	●	989,9	21,8%	●	1.206,2	989,9	21,8%	●
<b>Receita Intermediação Financeira</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>3,2%</b>	●	<b>9,2</b>	<b>-49,4%</b>	●	<b>4,7</b>	<b>9,2</b>	<b>-49,4%</b>	●
<b>Receita com Prestação de Serviços</b>	<b>110,1</b>	<b>107,0</b>	<b>2,9%</b>	●	<b>106,0</b>	<b>3,9%</b>	●	<b>110,1</b>	<b>106,0</b>	<b>3,9%</b>	●
Taxa% (Receita / Rec. Coletados)	14,5%	14,6%	-0,8%	●	14,3%	1,0%	●	14,5%	14,3%	1,4%	●
<b>Resultado Operacional</b>	<b>36,8</b>	<b>26,4</b>	<b>39,5%</b>	●	<b>36,9</b>	<b>-0,2%</b>	●	<b>36,8</b>	<b>36,9</b>	<b>-0,2%</b>	●
<b>Lucro Líquido</b>	<b>24,2</b>	<b>16,8</b>	<b>44,7%</b>	●	<b>24,3</b>	<b>-0,4%</b>	●	<b>24,2</b>	<b>24,3</b>	<b>-0,4%</b>	●

TABELA 8 RESULTADOS DA CAIXA CONSÓRCIO

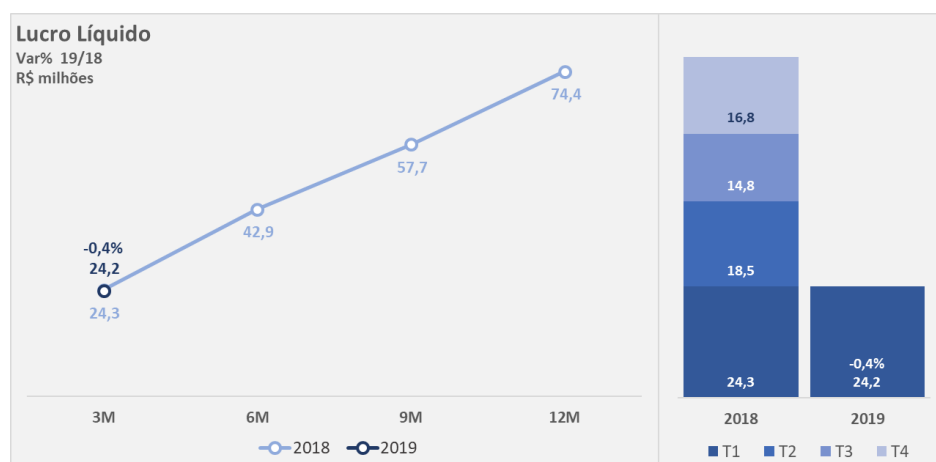
O valor dos **recursos coletados** no 1T19 foi 2,9% maior se comparado com o 1T18 e somou R\$ 762,0 milhões. Em relação ao trimestre imediatamente anterior os recursos coletados foram 3,7% maiores. Esse aumento foi concentrado no balcão CAIXA, enquanto o canal parceiro (FINANSEG) registrou queda.

No 1T19 o saldo das **cartas de crédito** de imóveis representaram 71,8% do total, e apresentou crescimento de 21,9% se comparado ao saldo do 1T18 e aumento de 22,6% na comparação com 4T18. O saldo das cartas de crédito de veículos no 1T19 representou 28,2% do total da carteira, crescimento de 21,9% se comparado ao 1T18 e 19,5% maior que o trimestre imediatamente anterior.

O **resultado operacional** da companhia foi 0,2% menor se comparado ao primeiro trimestre de 2018, queda justificada pelo aumento das despesas administrativas, +17,9%, e pela queda na **receita de intermediação financeira**, -49,4%, explicada pela venda de ativos financeiros em 2018 que gerou uma receita financeira de quase R\$ 4 milhões naquele ano. Atuaram positivamente as despesas operacionais, 6,5% menores, e as **receitas com prestação de serviços**, 3,9% maiores.

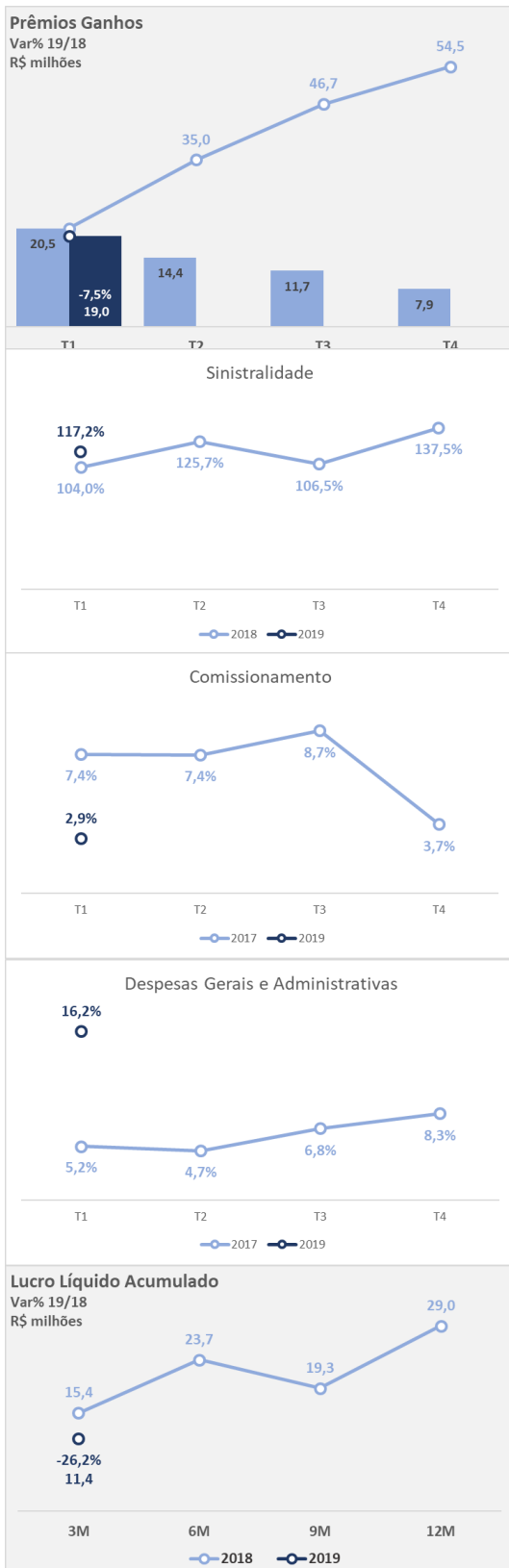
Na comparação com o trimestre imediatamente anterior o resultado operacional foi 39,5% maior, puxado pela queda das despesas operacionais, -14%.

Com isso, o **lucro líquido** no 1T19 ficou 0,4% menor que o resultado do 1T18 e 44,7% acima do lucro líquido do trimestre imediatamente anterior.



## CAIXA SEGUROS SAÚDE

Subsidiária integral da Caixa Seguros Holding e tem como objeto social a atuação como seguradora especializada em seguro-saúde.



Os **prêmios ganhos** de planos de assistências à saúde foram 7,5% menores no 1T19 se comparado ao 1T18.

A recorrente queda nos prêmios ganhos de planos de assistências à saúde se deve à estratégia adotada pela administração de suspensão das atividades comerciais e à finalização do trabalho de limpeza da carteira.

As despesas com sinistros caem sistematicamente desde o último trimestre de 2016, e acompanha a estratégia de redução da quantidade de vidas seguradas. O **índice de sinistralidade**, no entanto, que mede a relação entre os sinistros ocorridos e os prêmios ganhos no mesmo período, ainda é maior em razão da queda do prêmio ganho.

A despesa de comercialização foi 88,6% menor no 1T19 e o **índice de comissionamento** caiu para 2,9%.

As despesas gerais e administrativas do 1T19 também foram menores, -11,5%, no entanto, com a queda do prêmio ganho, o **índice de despesas gerais e administrativas** subiu para 16,2%.

No trimestre, o **lucro líquido** foi positivo, mas 26,2% menor na comparação com o 1T18.

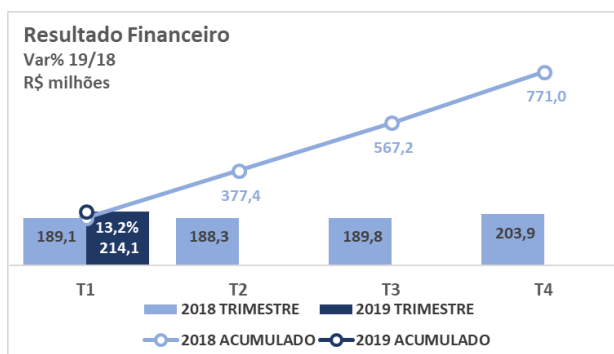
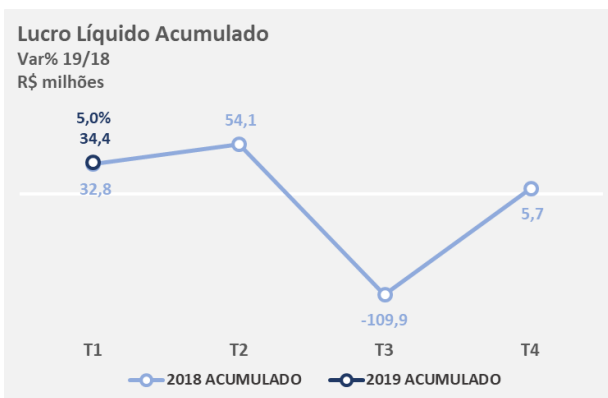
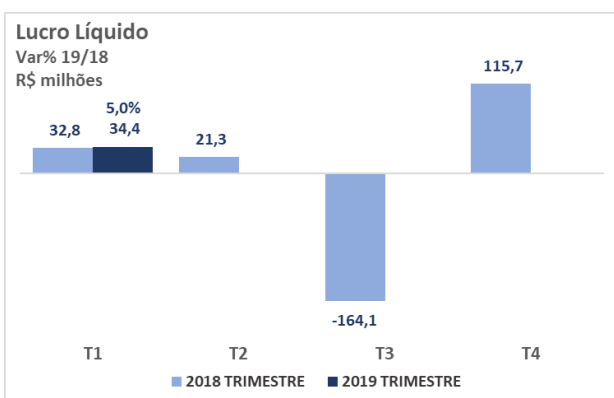
## CAIXA SEGUROS HOLDING OUTROS / AJUSTES

This group includes other businesses of Caixa Seguros Holding S.A., in addition to consolidation adjustments of the whole CAIXA Seguros Group.

Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda, is a wholly-owned subsidiary of CAIXA Seguros Participações em Saúde Ltda. and specializes in dental care plans.

CAIXA Seguros Participações do Sul Ltda. is a wholly-owned subsidiary of CSH and its main business is holding other companies' stock. It currently owns 100% of Companhia de Seguros Previdência do Sul S.A. (Previsul).

CNPX S.A.S. is a wholly-owned subsidiary of CSH and was incorporated in September 2015. It is located in Colombia and is yet in the preoperating phase. Its main business is the ownership of stock in insurance companies.

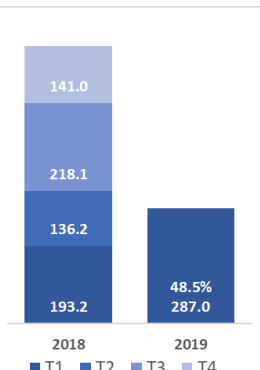
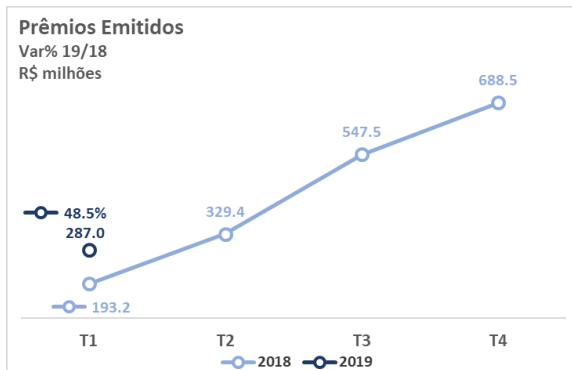


Como o resultado financeiro deste agrupamento representa na prática ajustes de GAAP - *Generally Accepted Accounting Principles*, decorrentes de reclassificação de certas receitas das empresas do grupo como resultado financeiro no ajuste de consolidação, o resultado positivo desta linha é impactado pelo aumento na produção e não pelo sucesso em aplicações financeiras.

## GRUPO PAN

## TOO SEGUROS E PAN CORRETORA

Too Seguros é a nova marca da PAN Seguros, uma empresa que atua no segmento de seguros, comercializando seus produtos na rede de distribuição e nos parceiros do Banco PAN. No segmento habitacional a Too Seguros é também uma das opções para os clientes do balcão CAIXA.



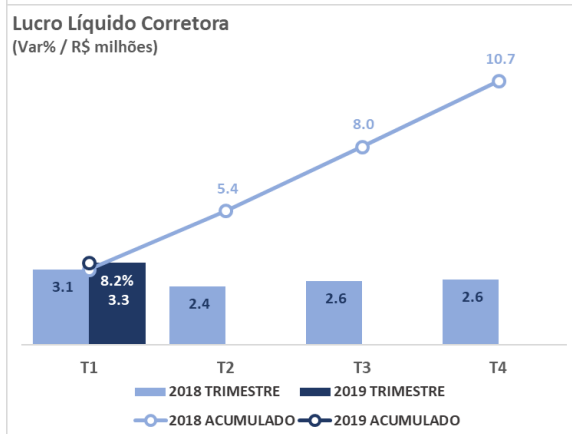
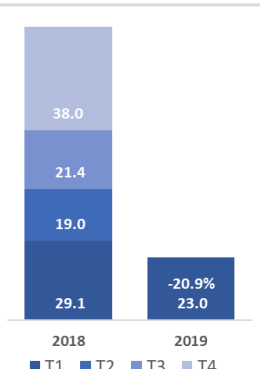
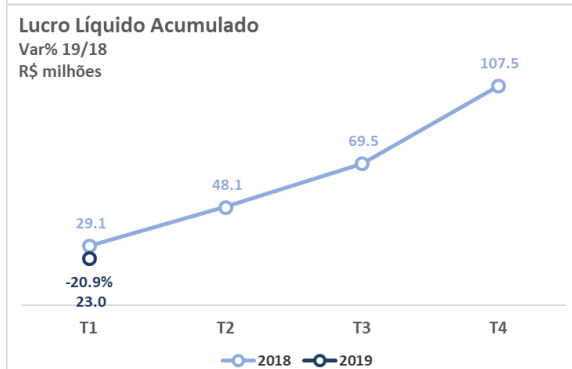
Os prêmios emitidos pela Too Seguros cresceram 48,5% na comparação entre o 1T19 e o 1T18, concentrado no segmento garantia segurado +151,1% que, na Too Seguros, é integralmente ressegurado, o que não reverteu em resultado para a empresa.

Os ramos habitacional e prestamista tiveram queda de 8,5% e 0,3% respectivamente, e o seguro de vida cresceu 3,4% na comparação com o 1T18.

O lucro líquido da seguradora no 1T19 foi 20,9% menor na comparação com o 1T18 e somou R\$ 23,0 milhões, resultado do aumento da sinistralidade após verificação da base de clientes com o sistema de controle de óbitos do governo federal e

efetivação de sinistros que estavam pendentes.

Na PAN Corretora, a receita com corretagem foi 15,8% maior no 1T19 em comparação ao 1T18 e o lucro líquido foi 8,2% maior que o 1T18. O resultado financeiro 34,2% menor contribuiu para a redução do resultado da última linha do demonstrativo.



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

Em 2017 a CAIXA Seguridade iniciou estudos para uma possível reestruturação de sua parceria na exploração dos produtos de seguridade no balcão da CAIXA. Esse projeto teve como principal objetivo antecipar as definições sobre o futuro da companhia e reduzir as incertezas em suas projeções.

Em junho de 2017 a Companhia comunicou ao mercado o início de conversas com a *CNP Assurances* sobre eventual negociação de escopo, termos, condições e prazo para a constituição de um novo acordo operacional para uma nova parceria no balcão da CAIXA.

Ao final de setembro de 2017, CAIXA Seguridade e CNP assinaram um memorando de entendimentos não vinculante para a formação de uma nova sociedade, em um novo veículo societário, para a exploração conjunta dos ramos de seguros de vida e prestamista e de previdência privada.

Na sequência, no dia 2 de outubro de 2017, foi aberto um processo para a escolha de parceiros estratégicos para a exploração da comercialização de produtos nos ramos de seguro habitacional e consórcio e nos produtos de seguros de automóveis, riscos patrimoniais e riscos diversos.

Já em 2018, após negociação intensa, em comunicado ao mercado do dia 09 de agosto, a Companhia informou que a AGE da CAIXA Seguridade aprovou os termos dos documentos finais do acordo negociado com a Wiz e com a CNP e formalizou sua disposição em manter a exclusividade da Wiz nas atividades de corretagem na rede de distribuição da CAIXA até o dia 14 de fevereiro de 2021, para as novas parcerias que se formarem após a concretização da nova parceria com a CNP.

O comunicado informou ainda sobre a realização de um processo competitivo para a escolha de uma empresa para desenvolver atividades de corretagem e co-corretagem a partir de fevereiro de 2021.

No dia 29 de agosto de 2018, CAIXA Seguridade informou ao mercado que assinou com CNP um novo acordo com os termos para a criação de uma nova parceria para a venda dos seguros de vida e prestamista e dos produtos de previdência privada no balcão CAIXA até fevereiro de 2041.

A concretização dessa nova parceria com a CNP depende da tramitação e aprovação das instâncias de governança das duas companhias, o que não aconteceu em 2018, e está sujeita ainda à diversas condições, incluindo as aprovações dos órgãos regulatórios, como da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

A assinatura do acordo com a Wiz também ocorreu no dia 29 de agosto de 2018 e a sua concretização está vinculada à concretização da nova parceria com a CNP.

Conforme fato relevante publicado no dia 22 de março de 2019, a CAIXA Seguridade iniciou conversas com a CNP para a definição de ajustes ou eventuais complementos ao novo acordo e informará ao mercado qualquer eventual evolução neste protocolo de acordo.

No dia 10 de maio de 2019, a Companhia emitiu novo fato relevante sobre a aprovação, pelo Conselho de Administração, da revisão da estratégia do modelo de exploração de produtos de seguridade, o início de novo processo competitivo para a escolha de parceiros

estratégicos que atuarão no balcão CAIXA e a contratação de novos assessores financeiros, o que encerra o processo competitivo iniciado em 2017.

O mesmo fato relevante, informou sobre a divulgação dos prospectos das primeiras oportunidades de investimentos deste novo processo competitivo: (i) Habitacional e Residencial; (ii) Capitalização; (iii) Consórcio; e (vi) Auto.

As novas parcerias se iniciarão a partir de Fevereiro de 2021 e terão 20 anos de duração.

Os documentos com as principais informações sobre essas primeiras oportunidades de investimentos estão disponíveis no sítio da Companhia:

<http://www.caixaseguridade.com.br/informacoes-aos-investidores/central-de-downloads/>

Com a reorganização das parcerias a Companhia poderá antecipar as definições sobre o seu futuro e permitirá a construção de uma tese de investimento com maior embasamento e menor nível de incerteza.



## TIME DE VENDAS QUALIFICADAS



O programa Time de Vendas Qualificadas foi desenvolvido e é 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 são agora medidos pelo percentual de empregados das unidades sob sua subordinação que são classificados como *top performers*.

Vendedores com 2 mil pontos ou mais no semestre 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 proporcionalmente no nível máximo por pelo menos 5 meses e alcançar os 10 mil pontos no final do período este vendedor pode se tornar um vendedor Diamante. A revisão do programa realizada neste último trimestre acrescentou ao vendedor Diamante novos desafios: a necessidade de ter no mínimo 60% de suas vendas em assinatura digital e no máximo 5% de cancelamento em suas vendas. Por tanto, além da quantidade o vendedor Diamante será classificado também pela qualidade de suas vendas.

Outro item qualitativo acrescentado na última revisão foi o desconto de pontos do vendedor no caso do acolhimento de uma reclamação por parte da ouvidoria BACEN em razão de uma venda desqualificada.

Em relação à classificação das unidades em níveis, a última revisão retirou a classificação mínima, o Time Sênior, e incluiu um nível superior, o Time Elite Diamante. Dessa forma, com 30% dos empregados classificados como *top performers* as equipes das agências e das superintendências regionais são ranqueadas como Master e como Elite para as unidades com 40% ou mais classificados como *Top Performers*. O Time Elite Diamante se diferencia do Elite pelo alcance de 60% das vendas com assinatura digital e menos de 5% de cancelamentos das suas vendas totais dentro do semestre.

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.