

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2020



SUMÁRIO

1	Apresentação	
	Guia de Leitura.....	04
	Mensagem da Administração.....	05

2	Quem Somos	
	CAIXA Cartões.....	07
	Nosso Planejamento Estratégico.....	08
	Inteligência e Comunicação.....	09
	Destaques de 2020.....	10

3	Nossa Governança	
	Governança Corporativa.....	12
	Ética, Integridade e Transparência.....	14
	Gestão de Riscos e Controles Internos.....	16

4	Nossos Negócios	
	Expansão dos negócios.....	22
	Inovação.....	24

5	Estratégia de Sustentabilidade	
	Responsabilidade Socioambiental.....	26
	Contribuição à Sociedade.....	27

6	Nossos Públicos Estratégicos	
	Engajamento de Stakeholders.....	29
	Nossas Pessoas.....	30
	Cadeia de Fornecedores.....	36

7	Súmario de Conteúdo GRI	
	Sobre o Relatório.....	38
	Temas Materiais.....	39
	Materialidade.....	39
	Tabela de Conteúdo GRI.....	40

8	Informações Corporativas	
	Informações	46
	Elaboração.....	47

1

APRESENTAÇÃO

GUIA DE LEITURA

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GUIA DE LEITURA

Este Relatório divide-se em 5 grandes blocos, para atender a diferentes necessidades de leitura e informação:



QUEM SOMOS

Visão geral e estratégica da Companhia. Aborda a história da CAIXA Cartões, visão estratégica e os destaques de 2020.



NOSSOS NEGÓCIOS

Nesta sessão são abordados os temas referentes à estratégia de expansão dos negócios da CAIXA Cartões, cenário mercadológico e inovação.



GOVERNANÇA

São abordados os temas referentes à ética, Integridade e transparência, além de Gestão de Riscos e Governança Corporativa.



ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

O capítulo estratégia de sustentabilidade aborda os compromissos da CAIXA Cartões com os temas materiais referentes à responsabilidade socioambiental, de modo a assegurar uma atuação sustentável e contribuições à sociedade.



PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

O último capítulo aborda os temas referentes ao público estratégico da companhia: engajamento de *Stakeholders*, nossas pessoas e a cadeia de fornecedores.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

» GRI 102-14

Seguindo as diretrizes definidas na estratégia da Controladora CAIXA, a CAIXA Cartões Holding S.A. iniciou sua operação em janeiro de 2020, com a missão de reposicionar a marca CAIXA no mercado de meios de pagamento, tornando-se uma referência no lançamento de soluções cada vez mais ágeis, seguras e inovadoras.

O primeiro ano de operação da Companhia foi dedicado à sua estruturação e aos processos de seleção dos potenciais parceiros, privilegiando a governança, eficiência e o fortalecimento do nosso negócio. Após a estruturação, concentramos esforços em estabelecer parcerias estratégicas para atuação nas verticais de Adquirência, Pré-Pagos, Fidelidade e Bandeira.

Como primeiro grande resultado comercial dessa estratégia, concluímos, em dezembro de 2020, a transferência da participação da Elo Serviços S.A. para a CAIXA Cartões.

Na CAIXA Cartões os negócios, governança, processos e relacionamentos buscam incorporar a Responsabilidade Socioambiental, de modo a assegurar a atuação sustentável e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do País. Neste contexto, a Responsabilidade Socioambiental está entre os seis valores que formam a Identidade Corporativa que integra a nossa estratégia de longo prazo.

A atuação em Responsabilidade Socioambiental teve início já em nosso primeiro ano de operação com a publicação da Política Institucional, que apresenta o tema entre suas diretrizes, indicando o compromisso com a geração de valor compartilhado, sustentabilidade e impacto social. Buscando maior eficiência, o plano de implementação da Política Institucional foi definido em alinhamento ao plano de negócios da CAIXA Cartões, tendo como referência o formato utilizado pela Controladora.

A publicação do Relatório evidencia a escolha da CAIXA Cartões de bem gerir seus recursos, em sintonia com os anseios socioambientais, clarificando a intenção de aliar as práticas do negócio às expectativas da sociedade e do ambiente que a cercam.

Parabenizamos os empregados e colaboradores da CAIXA Cartões por participarem deste momento de transformação.

Seguiremos, juntos, na missão de continuar fazendo do Conglomerado CAIXA uma referência de desempenho sustentável, como o banco de todos os brasileiros.

Matheus Neves Sinibaldi
Diretor Presidente



QUEM SOMOS

A CAIXA CARTÕES
VISÃO 2025 - NOSSO PLANEJAMENTO
INTELIGÊNCIA E COMUNICAÇÃO
DESTAQUES 2020

A CAIXA CARTÕES

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10

A CAIXA Cartões foi criada em dezembro de 2018, inicialmente como subsidiária integral da CAIXAPAR, no contexto de reorganização das participações da CAIXA no mercado de meios de pagamento, visando consolidar em uma só *holding* mista, os negócios de

Adquirência, Fidelidade, Pré-Pago, Novos Negócios e Bandeira.

Para melhor execução das estratégias aprovadas, em linha com o Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA, em agosto de 2019, foi aprovada a alteração da vinculação societária da CAIXA Cartões, da CAIXAPAR para a CAIXA.

Possui o objetivo de explorar direitos e atividades comerciais ligadas a meios de pagamento, além de gerir participações societárias com empresas cujo objeto social seja relacionado a este mercado, operando atualmente em território brasileiro.

Tornou-se operacional em janeiro de 2020, com o desafio de alavancar a participação do Conglomerado num mercado que vem sendo palco de uma atuação regulatória mais robusta e contundente nos últimos anos, a qual fomentou a competitividade e promoveu uma verdadeira revolução neste setor, tornando este uma referência no lançamento de soluções cada vez mais ágeis, seguras e inovadoras.

O primeiro ano de operação da Companhia foi dedicado à sua estruturação e aos processos de

**Sociedade por ações
Capital fechado
Subsidiária integral da CAIXA
Personalidade jurídica de direito
privado.**

seleção dos potenciais parceiros, privilegiando a governança, eficiência e o fortalecimento do negócio.

As iniciativas da CAIXA Cartões buscam viabilizar um ecossistema de meios de pagamento capaz de simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros, em sinergia com a estratégia da Controladora de ampliar a relevância em negócios estratégicos.

A vinculação da CAIXA Cartões diretamente à CAIXA facilita a coordenação estratégica e proporciona maior sinergia entre os negócios correlatos no âmbito do Conglomerado CAIXA.

CAIXA Cartões

VISÃO 2021 - 2025

NOSSO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GRI 102-15

Para o primeiro ano de operação, a estratégia empresarial foi sistematizada na forma de um orientador estratégico, o Guidance CAIXA Cartões 2020, elaborado sob a perspectiva de assegurar a complementaridade dos negócios e sua sustentabilidade.

As ações foram estruturadas sob 4 dimensões de atuação e sua execução ocorreu de forma concomitante ao processo de elaboração do plano estratégico de longo prazo da CAIXA Cartões, aprovado em dezembro de 2020 para o quinquênio 2021-2025.

O Guidance constituiu um importante guia empresarial para 2020 reunindo um compilado de objetivos que direcionou as entregas fundamentais para o período até que o plano estratégico de longo prazo fosse aprovado, permitindo a realização de feitos relevantes logo no primeiro ano de operação da CAIXA Cartões.

Dimensões de Atuação

Resultados	Assegurar a rentabilidade da Companhia
Negócios	Implantar as verticais de negócios da CAIXA Cartões
Processos Internos	Estruturar e Implantar a Governança da CAIXA Cartões
Pessoas	Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar (GPTW)

Com isso, foi possível apresentar resultados consistentes, mesmo diante de um ano atípico, em que a crise sanitária provocada pela Covid-19 fez com que as estratégias das empresas fossem severamente afetadas.

Com a aprovação do primeiro plano estratégico de longo prazo vislumbra-se o atingimento de resultados ainda mais expressivos, a fim de alavancar o

potencial e a escala compatíveis no mercado de meios de pagamento por meio da exploração dedicada de negócios deste ecossistema.

O plano estratégico de longo prazo foi aprovado no ano de 2020 e consolidou nossa missão, propósito e valores.



INTELIGÊNCIA E COMUNICAÇÃO

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Em 2020 a CAIXA Cartões estruturou seu processo de Inteligência e Comunicação, considerando as atribuições organizacionais e o diagnóstico do estágio de maturidade em Inteligência competitiva, prevendo um *roadmap* de evolução para implantação plena do modelo.

O processo de Inteligência e Comunicação da Companhia consiste em um programa sistemático, contínuo, legal e ético para reunir, analisar e administrar informações externas que possam afetar planos, decisões e operações de uma empresa, auxiliando no entendimento do contexto atual, possibilitando projeções assertivas sobre seu futuro. A tomada de decisão também leva em consideração a potencial percepção sobre a Companhia pelos seus públicos de interesse.

Os pilares do processo de inteligência são:

- **Monitoramento de inovação, lançamentos e tendências**
- **Monitoramento estratégico da concorrência**
- **Análise das informações de outros mercados**
- **Análise e classificação de dados de clientes e pesquisas**
- **Coordenação de pesquisas**

O gerenciamento do processo inteligência e comunicação estabelece os princípios e normas do processo de decisão. O método definido pela Companhia prevê a interação periódica por meio de pesquisas e entrevistas com os públicos de interesse, objetivando a adequação das informações às necessidades corporativas, aumentando a eficiência e fazendo com que o processo decisório seja progressivamente qualificado.

A comunicação privilegia as formas e canais apontados pelas partes interessadas como mais adequados, buscando o melhor equilíbrio entre canal, forma e informação, a fim de potencializar a assimilação do conteúdo e atender às necessidades apresentadas pela organização.

O objetivo do processo de inteligência e comunicação é a divulgação eficaz, precisa, adequada e clara de informações, proporcionando às partes interessadas entendimento suficiente para a uma tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.



DESTAQUES DE 2020

GRI 102-10

As receitas principais da Companhia em 2020 se deram por meio de parcerias comerciais firmadas com as credenciadoras CIELO e REDE, no mercado de Adquirência, observando as regras contratuais vigentes, que consideram o total de vendas transacionadas, taxa de desconto, aluguel médio e outros.

Abaixo, destacamos os principais indicadores e resultados financeiros em 2020:



ROE 2020 de 70,72%
IEO: 12,66%



Lucro líquido atingiu a marca de R\$ 181 milhões, com destaque para o resultado de investimentos em participações societárias, com R\$ 158 milhões em dezembro de 2020.



Em 2020 o valor total auferido de receitas pelas parcerias comerciais foi de R\$ 78,4 milhões.

Outro destaques relevantes para o ano são:



Assinatura do Termo de Adesão ao Acordo de Acionistas da ELO Serviços S.A., com a incorporação de 36,889% das ações da ELO à CAIXA Cartões em dezembro de 2020



Evolução dos processos de seleção de parceiros estratégicos para exploração de diferentes negócios no ecossistema de meios de pagamento



Estruturação de uma governança sólida, com a aprovação das Políticas contendo as principais diretrizes da Companhia, além do cumprimento de todos os requisitos que compunham o 4º Ciclo do IG-SEST



Implementação do bojo de ações para promoção do desenvolvimento das pessoas, cultura e clima organizacionais

As demonstrações financeiras estão disponíveis para consulta no site de Relacionamento com Investidores (caixacartoesholding.com.br/informacoes-financeiras).



CAIXA Cartões



3 NOSSA GOVERNANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA
ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA
GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 102-18, 102-22, 102-24, 102-28

O mais alto órgão colegiado de governança da Companhia é o Conselho de Administração, com função de administração, composto por 7 (sete) membros, eleitos pela Assembleia Geral:

- I. 2 (dois) membros indicados pelo Ministro de Estado da Economia;
- II. 3 (três) indicados pela CAIXA;
- III. 2 (dois) indicados pela CAIXA, com atributo de Conselheiro Independente nos termos do art. 22, § 1º da Lei nº 13.303/2016.

O mandato dos membros do Conselho de Administração tem prazo de gestão unificado de 2 (dois) anos, permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas. Atualmente o CA da CAIXA Cartões é composto por 4 homens e 2 mulheres.

O Estatuto Social da Companhia estabelece em seu art. 33 as competências do Conselho de Administração:

I - fixar a orientação geral dos negócios, as estratégias e diretrizes de governança corporativa da Companhia; (...)

IX. aprovar e fiscalizar o cumprimento das metas e resultados específicos a serem alcançados pelos membros da Diretoria;(...)

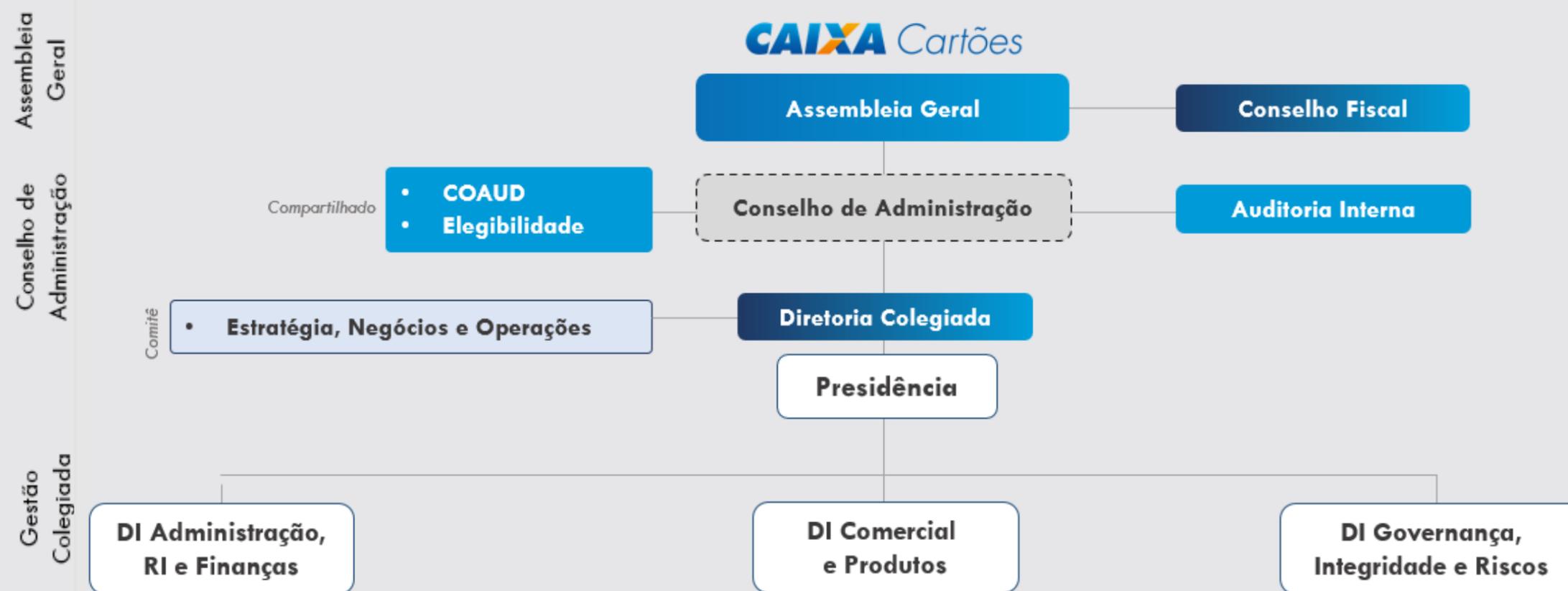
XXII. aprovar e acompanhar o plano estratégico, de investimentos, o plano de negócios para o exercício seguinte;(...)

XXVIII. subscrever carta anual com explicação dos compromissos de consecução de objetivos de políticas públicas, nos termos do Art.8º da Lei 13.303;(...)

Para assessoramento do Conselho de Administração estão previstos dois comitês: Auditoria e Elegibilidade.

Como Companhia recém criada, na estruturação de sua governança, optou-se pelo compartilhamento das estruturas já existentes no conglomerado CAIXA, mediante convênio.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO



AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Está previsto no Regimento Interno do Conselho de Administração, em seu art. 17 que compete ao Presidente do Conselho de Administração “conduzir o processo de avaliação anual do desempenho, individual e coletivo, do Conselho, dos Diretores e dos membros de Comitês Estatutários”.

A referida avaliação está disposta no Art. 38 e tem como um de seus objetivos aprimorar o desempenho de suas funções.

Além disso, destacamos que os Conselheiros devem participar, na posse e anualmente, de treinamentos específicos sobre assuntos como:

- I. legislação societária e de mercado de capitais;
- II. divulgação de informações;
- III. controle interno;
- IV. código de conduta;
- V. responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira; e
- VI. demais temas relacionados às atividades da Companhia.

É vedada a recondução do administrador que não participar de nenhum treinamento anual disponibilizado pela Companhia nos últimos dois anos.

SELEÇÃO E NOMEAÇÃO DOS MEMBROS DO CA E COMITÊS

Os Conselheiros devem atender ao disposto no Capítulo 3 “Administração e Organização - Órgãos Estatutários”, Seção “Requisitos e Vedações para Membros dos Órgãos Estatutários”, do Estatuto Social.

Observa-se na composição do Conselho a diversidade, além da experiência para ocupação dos cargos, cuja escolha e indicação ocorre de maneira isonômica.

Considerando o compartilhamento da estrutura do COAUD (Comitê de Auditoria) e do COPIRE (Comitê de Pessoas, Indicação, Remuneração e Elegibilidade – utilizado pela CAIXA Cartões apenas o serviço de Elegibilidade), a composição, seleção e nomeação seguem critérios definidos pela Controladora.

ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

GRI 102-11 | GRI 102-16 | 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

A companhia busca contribuir para o desenvolvimento de melhorias relacionados ao tema e desenvolver um ambiente de negócios íntegro, ético e transparente.

Para realizar a gestão dos temas atinentes à transparência, ética e integridade, a CAIXA Cartões possui um conjunto de normas, políticas, códigos, instrumentos e procedimentos que visam minimizar a ocorrência de ilícitos em suas atividades, dentre eles o Código de Ética, que tem por objetivo definir padrões éticos que orientem a conduta e os relacionamentos nas atividades profissionais, dos membros estatutários, empregados, colaboradores e dos indicados das empresas onde possui participação societária.

O Código, aprovado pelo Conselho de Administração em novembro de 2020, possui como valores:

Respeito
Integridade
Compromisso
Transparência
Responsabilidade e
Simplicidade.

O referido código é amplamente divulgado para seu público-alvo no Sistema de Normas Internas e no sítio institucional da Companhia: <http://caixacartoesholding.com.br/acompanhia/historico-e-perfil-corporativo/>.

Adicionalmente ao Código de Ética e de Conduta, o Conselho de Administração da Companhia também aprovou, em 2020, a Política de Controles Internos e Compliance e o Programa de Integridade. Tais medidas contribuem para o fortalecimento das práticas de integridade, reforçando o compromisso da CAIXA Cartões para a disseminação da cultura de um ambiente ético, transparente e aderente às melhores práticas de governança do mercado.



Programa de Integridade

O Programa visa desenvolver e reunir um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, e tem como objetivo detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Companhia.

A CAIXA Cartões aprimora continuamente seu ambiente anticorrupção, por meio de mecanismos, procedimentos e ações que orientam seus empregados, líderes, terceirizados e fornecedores, em comprometimento com as boas práticas de governança corporativa, transparência, integridade e promoção de conduta ética e responsável na condução de suas atividades.

Em observância às exigências legais de prevenção e combate à corrupção constantes na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto Regulamentar nº 8.420/2015, bem como na Portaria CGU nº 909/2015 e nas cartilhas de orientação do TCU e da CGU sobre o tema, a CAIXA Cartões publicou o seu Programa de Integridade, aprovado pelo Conselho de Administração em 2020.

A cultura de Integridade é transversal e imprescindível para a realização dos negócios, processos e serviços da Companhia. Por isso, cada empregado tem a responsabilidade de ser correto, de influenciar positivamente seus colegas e, assim, evitar ilícitos, proteger seu nome, sua carreira e a nossa instituição.

O constante aprimoramento dos protocolos de integridade demonstra o compromisso da Companhia com a transparência, a ética e a conduta dos empregados. Esse cuidado contribui para o fortalecimento da cultura de integridade e com a visão da empresa em “ser um ecossistema de pagamentos relevante para todos os brasileiros”.

Caso sejam identificados descumprimentos aos dispositivos do Código de Ética e de Conduta e ao Programa de Integridade, a CAIXA Cartões disponibiliza Canal de Denúncias, que é compartilhado com a CAIXA é administrado pela Contato Seguro, uma empresa externa e independente. Neste canal é possível registrar com sigilo e segurança demanda com indícios de crimes, infrações à legislação vigente, lavagem de dinheiro, assim como outros ilícitos que possam estar relacionados às atividades da CAIXA Cartões.

Capacitação e Disseminação

Anualmente, todos os empregados e administradores da CAIXA Cartões recebem treinamento sobre o tema, além de assinar termo de ciência específico acerca do Código.

Tendo em vista a relevância do tema, destaca-se a realização de um programa de capacitação regular para empregados e colaboradores, cuja Trilha de Cursos Regulatórios aborda temas de Práticas Anticorrupção, Negociação de Ações, Código de Conduta Ética, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, e Segurança da Informação, sendo atualizada anualmente para reciclagem do conteúdo.

Também são realizados workshops de gestão de riscos, de crises e de continuidade dos negócios e, como parte de Programa de Integridade, há campanhas para divulgação do Código de Conduta e sensibilização dos empregados e colaboradores sobre os temas regulatórios

Por fim, todos os empregados da CAIXA Cartões possuem acesso à Universidade Corporativa CAIXA, que disponibiliza diversos cursos sobre o tema.

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS



A Companhia acompanha as mudanças regulatórias que podem afetar o desenvolvimento dos seus negócios e execução da sua estratégia, e monitora as regras estabelecidas para as atividades comerciais ligadas aos meios de pagamento, garantindo que produtos e processos estejam em conformidade com as normas internas e externas vigentes.

Por meio da Metodologia de Gerenciamento de Riscos, a CAIXA Cartões identifica, avalia, responde, monitora e reporta os riscos da Companhia, dentre eles o socioambiental.

Essa categoria abrange os potenciais danos que uma atividade econômica da CAIXA Cartões pode causar, direta ou indiretamente, à sociedade e ao meio ambiente, refletindo em perdas financeiras ou quebra da confiança de que a companhia desfruta em seu ambiente de atuação.

Para antever potenciais impactos, a CAIXA Cartões analisa os riscos socioambientais inerentes aos produtos e serviços, desde a sua elaboração até a disposição final, em linha com os objetivos estratégicos e com os princípios de governança corporativa.

Além disso, a Companhia possui diretrizes que preveem que os produtos e serviços em alteração ou desenvolvimento sejam avaliados por áreas distintas de acordo com os seus respectivos mandatos, analisando diversos aspectos, incluindo riscos.

GESTÃO DE RISCOS, CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A Companhia adota o Modelo das Três Linhas para gerenciamento de riscos.

1 A primeira linha de defesa identifica, avalia e controla os riscos, sendo composta pelos controles operacionais e internos. Os gestores que detêm os riscos do negócio são responsáveis por gerenciá-los e por implementar medidas corretivas nos processos e nos controles deficientes.

2 A segunda linha de defesa compreende as áreas de gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance* da Companhia, que é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos. A função de monitoramento do Risco de *Compliance* também é de responsabilidade da segunda linha de defesa.

3 A terceira linha de defesa é exercida pela auditoria interna, responsável por fornecer aos órgãos de governança da Companhia a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança.

Assim, todos os empregados são gestores de riscos, fortalecendo a cultura e ambiente de Gerenciamento de Riscos, favorecendo a sustentabilidade da Companhia.

Em busca das melhores práticas, a CAIXA Cartões avaliou os principais riscos que podem afetar a Companhia (riscos corporativos), submetendo-os à validação dos executivos responsáveis. Esses riscos são monitorados e avaliados periodicamente.

Os riscos corporativos estão descritos em um inventário e podem ser de natureza operacional, estratégica, financeira e regulatória, que por sua vez, ainda estão classificados nas categorias socioambiental, legal, de *compliance*, de crédito, de mercado, de liquidez, entre outras, conforme a seguir:

•Riscos Estratégicos:

Risco de Contágio: possibilidade de perdas na Companhia decorrentes de eventos adversos nas Participadas.

•Risco de Estratégia: possibilidade de perdas à Companhia decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.

•Risco Socioambiental: possibilidade de ocorrência de perdas financeiras e de danos à imagem da Companhia, decorrentes de potenciais danos socioambientais relacionados aos negócios da Companhia.

•Risco de Reputação ou de Imagem: possibilidade de perdas decorrentes de percepção negativa sobre a Companhia por parte de *stakeholders* como clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores.

•Riscos Financeiros:

•Risco de Capital: possibilidade de a Companhia não possuir patrimônio líquido para fazer frente à continuidade dos negócios.

•Risco de Crédito: possibilidade de perdas à Companhia resultante da incerteza quanto ao recebimento de valores pactuados com tomadores de recursos, contrapartes de contratos ou relativos a emissões de títulos.

•Risco de Liquidez: possibilidades de a Companhia não conseguir honrar passivos em decorrência de dificuldades de caixa; e a possibilidade de a Companhia não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

•Risco de Mercado: possibilidade de perdas à Companhia ocasionadas por mudanças nos preços de ativos ou passivos resultantes do comportamento das taxas de juros, do câmbio e dos preços das ações.

RISCOS, CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

•Riscos Operacionais:

- **Risco Operacional:** possibilidade de ocorrência de perdas à Companhia resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas.
- **Risco Cibernético:** possibilidade de ocorrência de perdas operacionais, financeiros, de imagem e reputação decorrentes de potenciais ataques cibernéticos e que podem comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados ou sistemas.

•Riscos Regulatórios:

- **Risco Legal ou Jurídico:** possibilidade de perdas decorrentes da inadequação ou deficiência de contratos firmados pela Companhia, das sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais ou regulamentares e das indenizações por danos a terceiros em função de atividades desenvolvidas pela Companhia.
- **Risco de Compliance:** possibilidade de perdas à Companhia pelo não cumprimento das obrigações de Compliance. É o risco de sanções legais ou regulatórias, perdas financeiras ou perdas reputacionais (Risco de Imagem) decorrentes da falta de cumprimento de disposições legais e regulamentares (Risco Legal ou Jurídico), normas e códigos de conduta e de ética.

Para identificar os riscos emergentes de negócio, a Companhia realiza ciclos de planejamento estratégico a cada cinco anos, com revisões anuais. Adicionalmente, é feito mapeamento extensivo do mercado e de riscos estratégicos ao negócio nas dimensões de competição/modelo de negócios, tecnologia e regulação.

Além do rito de planejamento estratégico, a Companhia possui processos internos com foco no monitoramento do mercado e na identificação de potenciais riscos e oportunidades ao negócio.

Os riscos estratégicos e as oportunidades são monitorados pela CAIXA Cartões para que seja endereçado o posicionamento que minimize potenciais impactos negativos e possibilite a inovação e o melhor atendimento aos seus *stakeholders*.

A Companhia possui princípios e diretrizes estabelecidos em Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação, de Controles Internos e Compliance, Política Institucional, Política Financeira e de Gestão de Pessoas que constituem mitigadores aos riscos considerados.

POLÍTICAS VIGENTES

POLÍTICA DE CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

A Política de Controles Internos e Compliance estabelece diretrizes para atuação e tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da Companhia e do seu Conglomerado, quanto aos temas de Controles Internos, *Compliance* e Integridade, de Prevenção ao Conflito de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas.

POLÍTICA INSTITUCIONAL

A Política Institucional estabelece diretrizes no que se refere aos temas institucionais transversais de Governança Corporativa, Participações Societárias, Porta-Vozes e Responsabilidade Socioambiental.

Ainda, o Conselho de Administração da CAIXA Cartões estabeleceu a Declaração de Apetite a Riscos da empresa, onde define indicadores de apetite a riscos para todos os tipos de riscos para os quais se busca proteção¹.

¹<http://caixacartoesholding.com.br/governanca-corporativa/gestao-de-riscos/>

POLÍTICA FINANCEIRA

A Política Financeira estabelece regras e diretrizes no que se refere aos temas financeiros, negociação de valores mobiliários, distribuição de dividendos e comunicação, uso e divulgação de Atos ou Fatos Relevantes ou outras informações consideradas sensíveis no âmbito da Companhia.

POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

A Política de Gestão de Pessoas estabelece as diretrizes que orientam a gestão de pessoas na Companhia, para o alcance dos objetivos organizacionais e individuais e tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados da Companhia e do seu Conglomerado.

POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Política estabelece diretrizes e responsabilidades para a gestão de riscos no Conglomerado, propiciando considerável segurança à consecução dos objetivos corporativos, e disciplina o uso dos ativos de informação da Companhia.



Avaliação da Gestão

Para avaliar a eficácia da forma de gestão, destaca-se que eventuais fragilidades identificadas pela área de riscos, controles internos e *compliance* ou pela auditoria interna geram planos de ação para implementação pelas áreas responsáveis, que são periodicamente monitoradas quanto ao seu cumprimento e reportados à administração da empresa.

Nesse sentido, a estrutura operacional de controles internos desenvolvida na Companhia permite monitorar e avaliar periodicamente os principais riscos relacionados aos seus negócios e os impactos possíveis nas operações ou nas demonstrações financeiras.

Associada às linhas de defesa e em atenção às regulamentações pertinentes, a Companhia conta com auditoria independente, órgão externo à organização, para assegurar a credibilidade das informações sobre sua situação patrimonial e financeira.

A companhia adota procedimentos de identificação, avaliação, mitigação, monitoramento e reporte dos riscos. As atividades críticas da Companhia estão mapeadas e a área de gerenciamento de riscos orienta o gestor do processo quanto à elaboração dos planos de contingência que são periodicamente testados.

As informações sobre o gerenciamento de riscos, controles internos, integridade e *compliance* são geradas periodicamente e fornecidas aos demais gestores da CAIXA Cartões, às instâncias deliberativas, fiscalizatórias, ao regulador e ao mercado.

A Companhia também entende que a disseminação e manutenção da cultura de risco e integridade são práticas importantes. Para promoção dessa cultura de riscos e garantir a conduta ética, ações periódicas são promovidas aos empregados, gestores, administradores e membros de comitês e conselhos.

A CAIXA Cartões define formalmente responsabilidades, limites e alçadas e exige competência técnica e gerencial compatível com a função exercida por seus conselheiros, diretores, membros de comitês, empregados e colaboradores.

Possui, ainda, como diretriz em política aprovada a inserção de segregação de funções no desenvolvimento de controles em atividades e tarefas que apresentem potencial conflito de interesses. Caso não seja possível eliminar o conflito de interesses, um controle alternativo é inserido, com monitoramento independente, para impedir a manipulação de dados e informações que possam expor a Companhia a riscos.

Ainda com o intuito de prevenir o conflito de interesses, o Conselho de Administração da Companhia estabeleceu na Política de Controles Internos e Compliance diretrizes e responsabilidades aos membros estatutários, empregados e colaboradores da CAIXA Cartões.

A Companhia acompanha a publicação de normas e legislação, identificando aquelas que promovem impactos nos seus negócios para que medidas sejam adotadas para o atendimento à legislação.

Evidencia-se o compromisso da CAIXA Cartões para adoção das melhores práticas de governança e transparência na gestão, alinhadas à atuação de mecanismos de controles internos e de gestão de riscos, que garantem proteção, valorização e sustentabilidade para a Companhia.



NOSSOS NEGÓCIOS

EXPANSÃO DOS NEGÓCIOS
INOVAÇÃO

GRI 103-1, 103-2, 103-3

EXPANSÃO DOS NEGÓCIOS

A CAIXA Cartões possui atuação integrada em diversas verticais de negócio, de forma a potencializar oportunidades em múltiplas frentes, aproveitando a força da marca, a base de clientes e o balcão da CAIXA, para gerar sinergia de resultado, fomentando a transversalidade necessária à atuação da Companhia enquanto *holding* mista e reforçando a visão sistêmica como competência crítica da CAIXA Cartões para geração de valor agregado.

No ano de 2020 foram assinados Instrumentos de Outorga do direito de exploração econômica do acesso à Rede de Distribuição, à Base de Clientes e aos Intangíveis CAIXA para as verticais de Adquirência e Pré-Pagos.

Para cumprir seu objetivo a Companhia buscou selecionar parceiros estratégicos de longo prazo para operar, distribuir e comercializar exclusiva e/ou preferencialmente produtos e serviços de Meios de Pagamento no Conglomerado CAIXA, em especial para as verticais de Adquirência e Pré-Pagos.

A formação das parcerias estratégicas traz diversos benefícios para o ecossistema de negócios da Companhia:

- Fortalece sua atuação no mercado de Meios de Pagamentos Eletrônicos, de forma a alavancar o potencial e a escala;
- Traz agilidade operacional e expertise focada do parceiro estratégico;
- Gera sinergia e troca de experiências específicas, a aquisição de conhecimentos estratégicos e intercâmbio tecnológico;
- Propicia ampliação das receitas;
- Aprimora as condições de governança, competitividade e eficiência.

CAIXA Cartões

Ao longo do ano de 2020, a atuação da Companhia foi focada na vertical de Adquirência, por meio de Acordo Comercial com players do mercado, CIELO e REDE, para exploração do balcão CAIXA.

O Acordo firmado com a adquirente REDE foi encerrado em 30 de novembro de 2020, permanecendo vigente apenas o acordo firmado com a CIELO.

GESTÃO DOS NEGÓCIOS

Alinhada às melhores práticas de governança e comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa, a CAIXA Cartões consolidou as bases da organização, construindo seu arcabouço próprio de Governança.

Na arquitetura organizacional da Companhia, há unidades com mandatos específicos para a gestão comercial das verticais de negócios, com atuação junto às Redes de Dis-

-tribuição de Varejo e de Atacado da CAIXA, visando fomentar a comercialização dos produtos da Companhia.

A gestão é participativa, com foco na construção de soluções conjuntas que atendam aos anseios dos clientes e *stakeholders* envolvidos. Além disso, em 2020 a atuação comercial focou em propósitos e objetivos empresariais estabelecidos, visando assegurar a rentabilidade da Companhia, fundamental para a perenidade dos negócios e relevância da empresa no conglomerado CAIXA, bem como implantar as verticais de negócios, de forma a permitir operar com mais agilidade, capilaridade e tecnologia em um mercado competitivo e em constante transformação evolutiva.

Modelo de Negócio

A atuação da CAIXA Cartões no ecossistema de meios de pagamentos ocorre por meio de um modelo de negócio prioritariamente baseado na geração de receita por *Fee Based Services**.

A Companhia prioriza a identificação de oportunidades de crescimento em múltiplas frentes de negócios, buscando alinhamento à estratégia da Controladora para promover o melhor aproveitamento das forças do Conglomerado CAIXA.



A CAIXA Cartões monitora regularmente o desempenho de seus negócios, com reportes internos à sua Administração, sistema de mensuração do desempenho das vendas dos produtos da Companhia, análise do desempenho das parcerias firmadas por meio da atuação de Comitê Gestor, reunindo representantes estratégicos da CAIXA Cartões e empresas parceiras além da realização de benchmarks com empresas de dentro e fora do Conglomerado CAIXA.

INOVAÇÃO

GRI 103-1, 103-2, 103-3



Durante a construção da estratégia de longo prazo, o tema inovação foi identificado como de fundamental importância para a manutenção do alinhamento com as necessidades reais dos clientes e para o desenvolvimento de negócios.

Desta forma, a estratégia de longo prazo prevê iniciativas e a disponibilização de jornadas digitais aos clientes, com repercussão no portfólio de produtos e serviços da Companhia.

Estas ações estabelecem premissas para o relacionamento com clientes pela via digital e visam coordenar as iniciativas de inovação em meios de pagamento no conglomerado CAIXA.

A inovação integra o valor da excelência como indutor do Propósito de simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros.



5

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
CONTRIBUIÇÃO À SOCIEDADE

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306-2

Na CAIXA Cartões os negócios, governança, processos e relacionamentos buscam incorporar a responsabilidade socioambiental, de modo a assegurar a atuação sustentável e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do País.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Temos compromisso com a geração de valor compartilhado, sustentabilidade e impacto social, tendo a responsabilidade socioambiental entre os seis valores definidos na estratégia de longo prazo aprovada em 2020. Para o tema, a política institucional da Companhia tem como diretrizes:

1

adotar estratégias para estimular a adesão das partes interessadas às boas práticas socioambientais, bem como à legislação inerente ao tema;

2

observar a promoção da cidadania e democratização do acesso a produtos e serviços relacionados ao seu objeto social, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e de uma economia mais justa e inclusiva;

3

incentivar o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;

4

atuar colaborativamente junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da Cadeia de Valor, a fim de promover, por meio dos seus serviços e relacionamentos, o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender às necessidades das futuras gerações.



CONTRIBUIÇÃO À SOCIEDADE



A natureza de *holding* faz com que as atividades da CAIXA Cartões tenham baixo impacto ambiental.

Ainda assim, são utilizadas políticas que priorizem a menor emissão de poluentes e gases geradores do efeito estufa, como a realização de reuniões externas por videoconferência, utilização da assinatura digital, coleta seletiva de lixo e o uso de garrafas e copos individuais.

Desta forma, a Companhia reduz o deslocamento físico dos participantes de reuniões presenciais, a impressão em papel e a utilização de descartáveis.

Em 2020, a Controladora CAIXA instituiu uma série de procedimentos internos para monitoramento do risco socioambiental, aos quais a CAIXA Cartões se subordina:

- **monitoramento de risco socioambiental segurança e saúde no trabalho;**
- **monitoramento de risco socioambiental de resíduos sólidos, monitoramento de risco socioambiental - base de perdas,**
- **monitoramento de risco ambiental, social e climático da carteira de crédito ; e,**
- **monitoramento de risco socioambiental - fornecedores.**

Em referência aos processos de análise foram instituídos os seguintes procedimentos: análise de risco socioambiental de produtos e serviços e avaliação de risco socioambiental em aquisições.



6

NOSSOS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS
NOSSAS PESSOAS
CADEIA DE FORNECEDORES

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

A CAIXA Cartões busca um relacionamento próximo com seus *stakeholders*, com o objetivo de aprimorar os seus produtos, serviços e processos a partir do atendimento das expectativas de seus públicos de interesse, mapeados e identificados em consonância com a estratégia de negócios:

- Controladora Caixa Econômica Federal e demais empresas do conglomerado;
- Nossas pessoas;
- Organizações parceiras;
- Participadas;
- Fornecedores; e,
- Clientes.

Os temas materiais são tratados com nossos principais stakeholders por meio de pesquisas, grupos focais, workshops, comunicações por escrito e estruturas gerenciais. Merece destaque neste ponto a previsão na estratégia de longo prazo da Companhia de realização de pesquisas de NPS e e-NPS com clientes e empregados, respectivamente.

Além disso, há na controladora uma unidade de vinculação estratégica que cumpre o papel de estreitar relacionamento e buscar o alinhamento entre as ações da CAIXA Cartões e os objetivos estratégicos do Conglomerado CAIXA.

Também são monitorados os principais movimentos de mercado de instituições financeiras e associações setoriais.

As principais preocupações e tópicos levantados pelos *stakeholders* estão contempladas em instrumentos como a política de Responsabilidade Socioambiental e seu respectivo Plano de Implementação, e na Matriz de Materialidade.

CAIXA Cartões



NOSSAS PESSOAS

GRI 102-8, 102-41, 103, 401-1, 401-2, 403-3, 404-1, 404-2

A equipe é formada por empregados de carreira da CAIXA, com vínculo empregatício estabelecido com a Controladora, atuando em regime integral na CAIXA Cartões, à exceção dos dirigentes, que podem ou não possuir tal vínculo.

No ano de 2020, a equipe foi composta por 63 colaboradores, incluindo 4 dirigentes e, destes, apenas um não era empregado de carreira da CAIXA.

Os 63 colaboradores da Caixa Cartões tinham nível superior e pós-graduação completa.

BENEFÍCIOS E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

A negociação coletiva conduzida pela CAIXA abrange os empregados da CAIXA Cartões que possuem o vínculo empregatício supracitado.

Em 2020, do total de colaboradores da Companhia, 98,5% foi alcançado pelas cláusulas firmadas no acordo.

Cálculo:

$$\frac{(\text{Total de Empregados não CAIXA} * 100)}{\text{Total de Empregados da CCH}} = \% \text{ de Empregados não CAIXA}$$

$$\frac{1 * 100}{63} = 1,58\%$$

Considerando que os empregados da CAIXA Cartões são empregados da CAIXA em disponibilidade para a Companhia, os benefícios são definidos e oferecidos pela própria CAIXA e ressarcidos pela Caixa Cartões pelo convênio de compartilhamento de serviços.

Além dos benefícios legais trabalhistas, a CAIXA oferece benefícios estratégicos, definidos pelas convenções coletivas de trabalho e outros de iniciativa exclusiva da empresa, como:

- **Auxílio Refeição | Cesta alimentação | 13° cesta alimentação**
- **Auxílio Creche ou Auxílio Babá**
- **Auxílio Filhos com deficiência**
- **Auxílio Funeral**
- **Ausência Legais**
- **Antecipação do salário mensal**
- **Ampliação da licença maternidade**
- **Ampliação da licença paternidade**
- **Complementação auxílio-doença, previdenciário e acidentário**
- **Plano de Previdência Complementar - FUNCEF**
- **Incentivo à graduação, pós-graduação e idiomas**
- **Assistência médica e hospitalar**
- **Qualidade de vida dos Empregados**
- **Ausências Permitas**

VALORIZAÇÃO E RETENÇÃO DO CAPITAL HUMANO

A seleção dos colaboradores para trabalhar na Companhia é direcionada pelos Valores Corporativos. Buscamos profissionais que combinem com nossa Cultura, que vivam realmente os valores que balizam todos os nossos dias, para que estejam preparados para os desafios e para que tomem suas próprias decisões, assumindo o protagonismo de sua carreira.

O reconhecimento pela dedicação e conquistas é parte do dia a dia, em eventos coletivos ou feedback e elogio individual, valorizando quem faz as entregas como parte de nossa Cultura.

A colaboração é incentivada, para construção da visão e prática de uma só equipe, com responsabilidade pelo todo. Cada um de tem seu papel, mas isso não significa restringir-se a ele.

Não aceitamos nenhum tipo de discriminação. As diferenças são respeitadas e incentivadas.

CAIXA Cartões



POLÍTICA DE PESSOAS

Em 2020 foi aprovada a Política de Gestão de Pessoas da Companhia, onde estão definidas as suas diretrizes de orientação do tema.

Destaca-se que a política define entre as suas diretrizes que a Companhia:

- Zela por um ambiente de trabalho saudável, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida com estímulo à criatividade, colaboração, autodesenvolvimento e preservação do conhecimento, reconhecendo e valorizando talentos, contribuindo para o alcance dos resultados.
- Comunica seus valores éticos e normas de conduta com clareza a todos os membros dos órgãos estatutários, empregados, colaboradores e parceiros, por meio de treinamentos e sensibilização permanente.
- Estimula a comunicação para integração das pessoas e áreas, respeitando, incentivando e valorizando suas opiniões individuais, tendo a confiança como base para o engajamento e a inovação.

AVALIAÇÃO INDIVIDUAL

Pode-se dizer que, além das diretrizes estratégicas e liderança, os resultados são fortemente direcionados pela Cultura de uma organização, pela forma de gestão das equipes, definição de atividades, execução e avaliação de resultados individuais.

Assim, para fortalecer organizacionalmente a CAIXA Cartões, a sistematização de avaliação de resultados individuais, decorrente dos indicadores coletivos e estratégicos, é um importante instrumento de gestão.

A avaliação individual da Companhia tem como foco os desafios específicos da estratégia aprovada e é realizada de forma complementar a avaliação de desempenho da Controladora.

Seu resultado busca apoiar decisões de gestão operacional na Companhia, possibilitando o desenvolvimento profissional, gestão das equipes e fomento dos resultados.

Em 2020, a Companhia avaliou o desempenho individual de seus empregados submetendo-se aos mesmos critérios da Gestão de Desempenho de Pessoas (GDP) realizada pela Controladora CAIXA, que prevê as etapas de definição de objetivos específicos, acompanhamento e consolidação, com feedbacks individuais para os empregados durante o processo.

A área de pessoas atua sistematicamente durante todo o processo desde a concepção dos objetivos individuais até a consolidação dos resultados, a fim de garantir o maior aproveitamento possível da sistemática pelos empregados e pela própria Companhia.

O desempenho das equipes repercute em questões como desenvolvimento (incentivo ao aprendizado de idiomas, graduação e pós-graduação) e carreira (participação em processos seletivos com pontuação adicional ou como requisito para ocupar funções executivas), além de ser um dos critérios de distribuição de bônus para os ocupantes de funções gerenciais.

CONTRATAÇÃO E ROTATIVIDADE

- Em 2020, foram recrutados 71 colaboradores, sendo 39 homens e 32 mulheres.



Quanto à faixa etária, foram:

	Mulher	Homem
<i>Abaixo de 30</i>	1	3
<i>30-50</i>	29	36
<i>Acima de 50</i>	2	0

- No mesmo período, 08 colaboradores se desvincularam da Companhia, sendo 04 homens e 04 mulheres.



Quanto à faixa etária, foram:

	Mulher	Homem
<i>Abaixo de 30</i>	1	0
<i>30-50</i>	3	4
<i>Acima de 50</i>	0	0

LICENÇA MATERNIDADE & PATERNIDADE

Todos os empregados fazem jus ao gozo de licença maternidade ou paternidade, de acordo com o gênero e se forem atendidos aos requisitos para concessão. Na concessão de licença paternidade nos casos de adoção ou união estável com companheiro(a) do mesmo sexo, sendo ambos(as) empregados(as) CAIXA, exclusivamente um (a) tem direito ao período de licença paternidade, e o (a) outro (a) empregado (a) tem direito à licença adoção.

Ainda, no caso de falecimento da mãe, sendo empregada CAIXA ou não, é assegurado ao cônjuge ou companheiro empregado CAIXA o gozo da licença por todo o período da licença-maternidade INSS ou pelo tempo restante a que teria direito a mãe do recém-nascido, exceto no caso de falecimento do filho ou de seu abandono.

No período de 2020, 2 (dois) empregados do sexo masculino gozaram licença paternidade e, após o término do prazo, retornaram ao trabalho. Não houve concessão de licença maternidade.

CAPACITAÇÃO

PENSA

O desenvolvimento das equipes, dos talentos individuais, das competências empresariais e a preparação de sucessores em todos os níveis são fatores fundamentais para a sustentabilidade dos negócios e da Companhia.

E por isso, o aperfeiçoamento constante de nossas equipes, tanto técnica quanto gerencialmente, é prioridade na Companhia.

Em um Projeto de Desenvolvimento Profissional plural – o PENSA – concretizam-se diversas ações de desenvolvimento e capacitação.

O desenvolvimento deve ser multidisciplinar, com fortalecimento das competências específicas e corporativas, sempre observando os talentos individuais, incentivando a criação de soluções e novas formas de fazer.

O PENSA é desenvolvido com base em princípios que pautam todas as ações de desenvolvimento na Companhia:

- **Todos são protagonistas de seu desenvolvimento profissional;**
- **Os incentivos são claros e transparentes;**
- **Acreditamos na confiança e na autorresponsabilidade;**
- **Todos têm oportunidades de desenvolvimento;**
- **O conhecimento é transversal;**
- **As competências são desenvolvidas para o aprimoramento profissional e evolução pessoal;**
- **Todos têm o que aprender e o que ensinar.**

As ações ocorrem de forma contínua, com acompanhamento dos gestores e feedback para orientação e recomendação de desenvolvimento.

PENSA SUCESSÃO

A sucessão é um pilar de sustentabilidade do negócio, tendo como foco buscar assegurar as competências necessárias para a continuidade dos processos e projetos estratégicos. O projeto de desenvolvimento visa primordialmente a formação de sucessores da liderança da Companhia.

A participação dos empregados ocorre a partir de seu projeto de carreira e por indicação do gestor da unidade, com ações coletivas ou individuais, de acordo com o planejamento periódico do projeto, que tem como premissa a busca pelo desenvolvimento das competências da Liderança da CAIXA Cartões.

CAPACITAÇÃO

PENSA LIDERANÇA

Liderança é a habilidade de motivar, influenciar, inspirar e conduzir um grupo de pessoas a fim de atingir objetivos.

A liderança na CAIXA Cartões tem o desenvolvimento contínuo com foco em competências comportamentais.

Para que ocorra esse desenvolvimento, são realizadas ações específicas para a liderança estratégica da Companhia.

As ações do PENSA Liderança são realizadas em complementação às ações gerais do PENSA.

A liderança é parte da missão e se concretiza por meio dos princípios e valores organizacionais.

TREINAMENTO

A média de horas de capacitação realizada pelos empregados da Companhia no período foi de 51 horas de treinamento formal interno, sendo a mesma média aplicada tanto para o gênero masculino quanto para o gênero feminino. Em relação à categoria funcional, apresentamos as informações abaixo:

CATEGORIA FUNCIONAL	CARGA HORÁRIA MÉDIA POR EMPREGADO
Chefe de unidade	76
Dirigente	32
Gerencial	53
Operacional	51

Como estratégia para fomentar a formação especializada dos empregados da CAIXA Cartões, são oferecidas sistemáticas de incentivo à graduação, pós-graduação lato sensu e idiomas.



CADEIA DE FORNECEDORES

Em razão de sua atuação como *holding* de participações, a CAIXA Cartões não tem natureza operacional em suas atividades. Toda sua infraestrutura e os serviços básicos de funcionamento são fornecidos pela controladora CAIXA, e ressarcidos pela empresa via convênio de compartilhamento de estrutura.

Os contratos e compras realizados pela *holding* envolvem fornecedores de bens de uso comum e de serviços, tais como: consultoria contábil, auditorias e laudos contábeis; serviços tributários e assessoria contábil; cursos e mentorias; certificação broadcast; Valuation; e sistemas (intranet e web site corporativo).

No ano de 2020 foram assinados 23 (vinte e três) contratos na CAIXA Cartões, sendo que destes, uma contratação foi firmada por meio de licitação. Portanto, o número de fornecedores da cadeia totaliza 22 (vinte e dois).



Grande parte dos contratos firmados na CAIXA Cartões em 2020 possuem sede em São Paulo e totalizam 64% (14 fornecedores).

Os demais contratos estão distribuídos nas regiões do Distrito Federal (3), Minas Gerais (2), Rio de Janeiro (2) e Paraná (1). O valor monetário de pagamentos efetuados em 2020 aos fornecedores totaliza R\$ 411.375,41 (quatrocentos e onze mil trezentos e setenta e cinco reais e quarenta e um centavos).



7

SUMÁRIOS DE CONTEÚDO GRI

SOBRE O RELATÓRIO
TEMAS MATERIAIS
MATRIZ DE MATERIALIDADE
TABELA DE CONTEÚDO GRI



SOBRE O RELATÓRIO

» GRI 102-1, 102-3, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

A CAIXA Cartões Holding S.A (“CAIXA Cartões”, “Companhia”) apresenta seu Relatório de Sustentabilidade referente ao ano 2020.

Sua elaboração seguiu a norma global para reporte de impactos em sustentabilidade, Global Reporting Initiative - GRI padrão.

Utilizando a opção Essencial, as informações são apresentadas ao longo de cada tema e no capítulo ‘Sumário de Indicadores GRI’, na página 40.

O Relatório consolida o desempenho da CAIXA Cartões no período de 20 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, demonstrando a solidez na reorganização das participações da CAIXA no mercado de meios de pagamento. Seu objetivo é demonstrar a relevância dos negócios estratégicos da Companhia para o Conglomerado CAIXA, evidenciando sua capacidade de geração de valor para as partes interessadas.

As demonstrações financeiras estão disponíveis para consulta no site de Relacionamento com Investidores (caixacartoesholding.com.br/informacoes-financeiras).

Considerando que a CAIXA Cartões se tornou operacional em janeiro de 2020, este é o primeiro relatório apresentado pela Companhia.

O Relatório de Sustentabilidade da CAIXA Cartões passa a ser publicado anualmente.

Estamos à disposição para esclarecimento de dúvidas, recebimento de sugestões ou reclamações a respeito a respeito desta publicação, por meio dos seguintes contatos:

suest@caixa.gov.br
(61) 3521.6587 [102-53]

TEMAS MATERIAIS

GRI 102-44, 102-46, 102-47

Os temas materiais para 2020 refletem o primeiro diagnóstico de materialidade realizado pela CAIXA Cartões, considerando a estratégia de negócios e a percepção de impactos dos públicos com quem se relaciona.

Os temas se relacionam com o momento de estruturação da Companhia, de seus negócios e objetivos estratégicos, além de evidenciar a intenção da CAIXA Cartões de ser um dos principais ecossistemas de pagamento.

Os temas abordados demonstram a importância da estratégia de expansão de negócios de forma inovadora, capaz de satisfazer as necessidades presentes sem comprometer as gerações futuras, valorizando as pessoas e conservando valores fundamentais como transparência, ética e integridade.

Temas materiais:

- Estratégia e expansão dos negócios;
- Transparência;
- Ética e Integridade;
- Gestão de Riscos;
- Controles Internos e *Compliance*;
- Inovação;
- Inteligência e Comunicação;
- Valorização e Promoção do Desenvolvimento do Capital Humano;
- Proteção e Conservação Ambiental.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

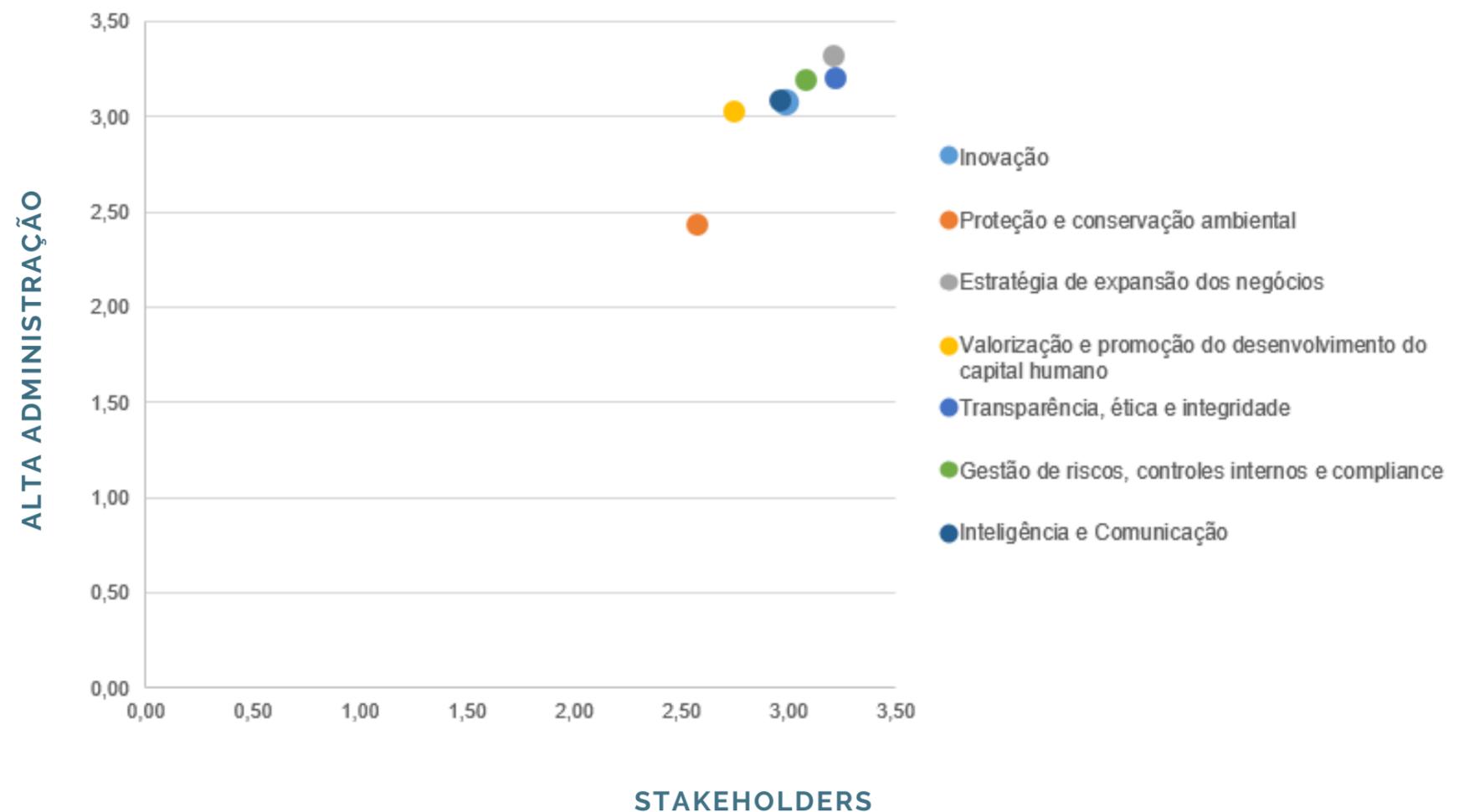


TABELA DE CONTEÚDO GRI

GRI	Descrição	Página	Resposta
Conteúdo Geral			
Perfil Organizacional			
102-1	Nome da Organização	07, 46	
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	7	
102-3	Localização da sede da organização	7, 46	
102-4	Localização das operações da organização	7, 46	
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	7	
102-6	Mercados em que a organização atua	7	
102-7	Porte da organização	11	
102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	30, 32	
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	36	
102-10	Mudanças significativas ocorridas na organização e na sua cadeia de fornecedores	7,10	<i>Não ocorreram mudanças significativas ocorridas na organização e na sua cadeia de fornecedores</i>
102-11	Como a organização adota a abordagem do princípio da precaução	14	
102-12	Iniciativas externas	14	<i>A CAIXA Cartões Holding S.A. não é subscrita ou endossa tratados, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social.</i>
102-13	Participação em associações	14	<i>A CAIXA Cartões Holding S.A., de maneira isolada, não participa de associações e/ou organizações de advocacy.</i>

TABELA DE CONTEÚDO GRI

GRI	Descrição	Página	Resposta
Conteúdo Geral			
Estratégia			
102-14	Declaração do principal tomador de decisão da organização	5	
Ética e Integridade			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento organizacional (Valores, princípios, normas e códigos de comportamento)	14	
Governança			
102-18	Estrutura de governança da organização	12	
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	12	
102-24	Processo de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	12	
102-28	Processo de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	12	
Engajamento de Stakeholders			
102-40	Lista de grupos de stakeholders da organização	29	
102-41	Acordos de negociação coletiva	30	
102-42	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	29	
102-43	Abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders	29	

TABELA DE CONTEÚDO GRI

GRI	Descrição	Página	Resposta
Conteúdo Geral			
Engajamento de Stakeholders			
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders	39	
Práticas de Reporte			
102-45	Todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras	07, 19, 38 e 39	Foram 5 (cinco) entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas da CAIXA Cartões, a saber: CAIXA Cartões Adquirência, CAIXA Cartões Pré-Pagos, CAIXA Cartões PAT, CAIXA Cartões Fidelidade, CAIXA Cartões Contas de Pagamento.
102-46	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	39	
102-47	Lista de tópicos materiais	39	
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	38	O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Cartões 2020 é o primeiro publicado pela Companhia, desta forma não existe alteração em relatório anterior.
102-49	Mudanças em relação aos relatórios anteriores	38	O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Cartões 2020 é o primeiro publicado pela Companhia, desta forma não existe alteração em relatório anterior.
102-50	Período coberto pelo relatório	38	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	38	O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Cartões 2020 é o primeiro publicado pela Companhia, desta forma não existe alteração em relatório anterior.
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	38	O Relatório de Sustentabilidade da Caixa Cartões 2020 é o primeiro publicado pela Companhia, desta forma não existe alteração em relatório anterior.

TABELA DE CONTEÚDO GRI

Práticas de Reporte			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	38	
102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização	38	
102-55	Sumário de conteúdo GRI	40 a 44	
102-56	Verificação externa	38	<i>A verificação externa por terceira parte é objeto de estudo para o próximo ciclo de relato. Como primeiro relatório da companhia, esta edição ainda não contou com asseguração externa.</i>
Inovação			
103-1	Explicação do tema material e seu limite	24	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	24	
103-3	Avaliação da forma de gestão	24	
Proteção e conservação ambiental			
103-1	Explicação do tema material e seu limite	26, 27	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	26, 27	
103-3	Avaliação da forma de gestão	26, 27	
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	26, 27	
Estratégia de expansão dos negócios			
103-1	Explicação do tema material e seu limite	22	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	22	
103-3	Avaliação da forma de gestão	22	

TABELA DE CONTEÚDO GRI

Valorização e promoção do desenvolvimento do capital humano

103-1	Explicação do tema material e seu limite	30	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	30	
103-3	Avaliação da forma de gestão	30	
401-1	Contratação de novos funcionários e rotatividade	34	
401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários	31, 32 ,33	
401-3	Licença maternidade/paternidade	32	
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	35	
404-2	Programas para atualizar habilidades de funcionários e programas de assistência de transição	30, 33, 34	
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	30	

Transparência, ética e integridade

103-1	Explicação do tema material e seu limite	14, 15	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	14, 15	
103-3	Avaliação da forma de gestão	14, 15	
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	14, 15	

Gestão de riscos, controles internos e compliance

103-1	Explicação do tema material e seu limite	16, 17, 18	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	16, 17, 18	
103-3	Avaliação da forma de gestão	16, 17, 18	

Inteligência e Comunicação

103-1	Explicação do tema material e seu limite	09	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	09	
103-3	Avaliação da forma de gestão	09	



CAIXA
cartões
INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

CAIXA CARTÕES *Holding S.A*

CNPJ 32.356.381/0001-32

Endereço: Setor de Autarquias Sul (SAUS)
Q. 3, Bloco E, Edifício Sede III, 9º andar, Ala Norte,
Brasília, Distrito Federal, Brasil.

E-mail: dicare@caixa.gov.br

Web: caixacartoesholding.com.br

ELABORAÇÃO

Relatório de Sustentabilidade Ano Base 2020

Coordenação, Redação Final e Projeto Gráfico

SUEST – Superintendência Nacional de Estratégia, Inteligência e Pessoas

Colaboração

SUCAL – Superintendência Nacional Meios de Pagamentos

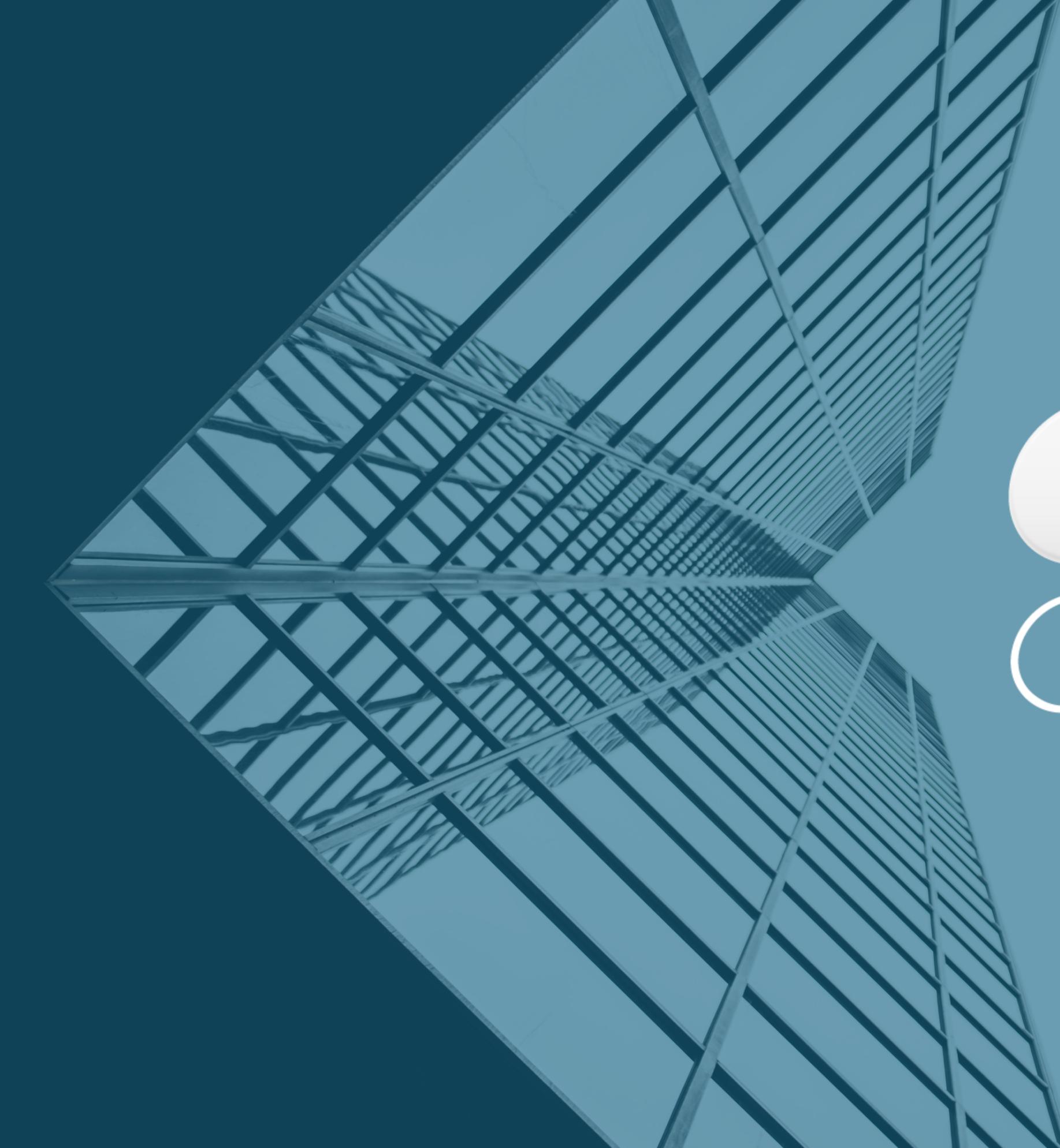
SUFIN – Superintendência Nacional Finanças e RI

SUGEP – Superintendência Nacional de Governança e Gestão Societária

SURIS – Superintendência Nacional de Riscos e Controles Internos

CAIXA/SURSA – Superintendência Nacional Sustentabilidade e RSA

E-mail: suest@caixa.gov.br



CAIXA

Cartões