



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

4T2023

Sumário

Relatório da Administração	3
Nova Gestão	3
Destaques.....	3
Estrutura de Atendimento	10
Sustentabilidade	11
Pagamento de Benefícios Sociais	13
Apoio aos Programas de Governo	15
Análise de Desempenho e Resultado	16
Loterias.....	21
Conglomerado CAIXA	22
Governança Corporativa	24
Integridade	24
Auditoria Independente	25
Agradecimentos.....	25
Glossário.....	26

Relatório da Administração

À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes, a CAIXA apresenta o Relatório da Administração relativo ao quarto trimestre de 2023, de acordo com as práticas e normas contábeis estabelecidas no país, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Nova Gestão

No dia 07 de novembro de 2023, o Sr. Carlos Antônio Vieira Fernandes tomou posse como Presidente da CAIXA, conforme nomeação do Exmo. Sr. Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva.

O Sr. Carlos Antônio Vieira Fernandes é graduado em Economia e Estudos Sociais, pós-graduado em Estratégias Empresariais, Comércio Externo e Finanças, mestre em Finanças pela Université Paris 1 Panthéon – Sorbonne, está em processo de doutoramento pela Management School (IAE) da University of Bordeaux.

Empregado de carreira CAIXA por mais de 30 anos, exerceu cargos de gestão estratégica na área de negócios e de crédito imobiliário. Foi, ainda, Consultor-Chefe da Presidência CAIXA. Atuou como Ministro interino das Cidades e Integração em períodos alternados entre 2014 e 2015. Foi Secretário Executivo do Ministério das Cidades e Integração, e, além disso, atuou em outros cargos e funções executivas estratégicas, tais como: Diretor Presidente da Fundação dos Economistas Federais (FUNCEF), Diretor Presidente e Diretor Operacional da Financeira BRB, Presidente do Conselho de Administração da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (CODEVASF), Presidente do Conselho de Administração da Empresa Brasileira de Transportes Urbanos (CBTU), Presidente do Conselho de Administração da Transporte Urbano de Porto Alegre (TRENSURB) e membro do Conselho de Administração da LITEL e da VALE.

Destaques

Dentre os direcionadores de gestão está a aceleração da modernização da CAIXA, tendo como pilares: Resultados, Processos e Gestão de Pessoas, aliados aos Valores da CAIXA de Espírito Público, Integridade, Sustentabilidade e Inclusão. Liderança Responsável, Governança e foco em Clientes nortearão as práticas de gestão para o crescimento sustentável do banco.

Tendo como foco a centralidade no cliente, foram definidos objetivos táticos, declarações e ambições mercadológicas que orientarão, ao longo de 2024, a execução de ações essenciais para o desenvolvimento da CAIXA, estimulando a inovação, o pensamento futuro e a adaptação dinâmica dos negócios.

Destaca-se a atuação da CAIXA na promoção do acesso ao sistema financeiro às pessoas mais vulneráveis, e em razão disso, ratifica-se o compromisso do banco para o aprimoramento de serviços bancários e de seu papel como principal parceiro do Estado na implementação de políticas públicas.

Transformação digital

A CAIXA está implementando medidas de modernização tecnológica, fomentando a oferta de soluções inovadoras em negócios e a geração de valor nos relacionamentos com os clientes.

Experimentos com Inteligência Artificial começaram a ser executados nos principais ramos de atuação do banco, tal como no crédito imobiliário, e a disseminação desta crescente tecnologia vem sendo ampliada internamente, inclusive com eventos de compartilhamento de conhecimentos em painéis conduzidos por parceiros externos, como Google, IBM e Microsoft, contribuindo para democratizar o conhecimento sobre o assunto na CAIXA.

O banco possui quatro Centros de Excelência (Experiência do Usuário, Inteligência Artificial, Inovação e Automatização), os quais são formados por equipes multidisciplinares de especialistas, que trabalham por missões em temas estratégicos e de grande complexidade tecnológica e negocial, com vista à redução de custos, aumento de receitas e ganhos de produtividade.

A partir de investimentos em modernização tecnológica, capacitação de empregados e ampliação no uso dos instrumentos de inteligência de dados, destaca-se a atuação do banco para proporcionar serviços digitais acessíveis e eficientes, contemplando um modelo de gestão voltado para o digital e com foco na entrega de valor ao cliente.



Estrutura organizacional

Em janeiro de 2024 o Conselho de Administração aprovou alteração na estrutura organizacional da CAIXA, visando o alcance dos resultados estratégicos, notadamente aqueles relacionados à centralidade no cliente, sustentabilidade, soluções inovadoras, fortalecimento da governança e eficiência operacional, propiciando um ambiente favorável para a transformação digital. Dentre as principais mudanças, destacam-se:

- Criação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital, que tem como finalidade a atuação nas estratégias de sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental e climática, bem como promover soluções em empreendedorismo sustentável;
- Criação da Diretoria de Clientes, Canais, Inteligência de Dados e Inovação, vinculada diretamente à Presidência da CAIXA, que tem como objetivo realizar a estratégia de clientes e canais, atuar na governança de dados e gerir canais digitais;
- Criação da Diretoria de Estratégia e Governança das Participações, vinculada diretamente à Presidência da CAIXA, que tem como objetivo gerir as participações societárias do Conglomerado CAIXA e coordenar o relacionamento entre as Participadas e áreas da CAIXA;
- Centralização da gestão do atendimento e do relacionamento com os clientes do varejo bem como a implementação de produtos e serviços na Vice-Presidência Varejo, com o objetivo de trazer maior eficiência aos processos envolvidos.

A adequação da estrutura organizacional busca a conciliação da vocação social da CAIXA com a geração de resultados sustentáveis, trazendo o cliente para o centro dos negócios, viabilizando maior fluidez e eficácia na busca dos objetivos estratégicos.

Habitação

O financiamento habitacional desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país por meio da geração de emprego e renda. No ano de 2023 a CAIXA foi responsável pela criação de mais de 1,3 milhão de empregos, diretos e indiretos, por meio da originação de crédito para o segmento imobiliário. Esses financiamentos também impactam positivamente diversos setores, gerando demanda por materiais de construção, móveis e eletrodomésticos, estimulando a construção civil, impulsionando o crescimento das cidades e a economia nacional.



A CAIXA ampliou em 1,1 p.p. sua liderança no segmento habitacional em comparação ao 4T22, alcançando 67,3% de participação de mercado. Ao final de 2023, o banco registrou a marca histórica de R\$ 733,3 bilhões na carteira de crédito imobiliária.

Em 2023, foram realizados 694,3 mil contratos habitacionais, com a origemação de R\$ 185,4 bilhões em crédito. Foi a maior contratação anual da história da habitação na CAIXA, beneficiando mais de 2,7 milhões de pessoas com acesso à moradia própria.

A CAIXA reforça sua atuação como principal parceiro do Governo Federal para ampliar o acesso à moradia digna e auxiliar na redução do déficit habitacional no país, fomentando a melhora na qualidade de vida da população, principalmente de baixa renda.

Desenrola Brasil, Tudo em Dia e renegociação do Fundo de Financiamento Estudantil (FIES)

Em 2023 a CAIXA operacionalizou diversos programas com o intuito de fomentar a regularização cadastral, dentre os quais destacam-se o Desenrola Brasil, Tudo em Dia e as renegociações referentes aos contratos do FIES.

- **Desenrola Brasil e Tudo em Dia**

Em junho de 2023 o Governo Federal publicou a Medida Provisória nº 1.176, que institui o programa "Desenrola Brasil", com o objetivo de incentivar a renegociação de dívidas de natureza privada de pessoas físicas inscritas em cadastros de inadimplentes para reduzir seu endividamento e facilitar a retomada do acesso ao mercado de crédito.

O programa contribui para a reestruturação financeira das famílias, além de potencializar as outras iniciativas de renegociação do banco, representando uma oportunidade aos clientes da CAIXA de regularizar seus débitos.

A CAIXA também instituiu em 2023 a campanha Tudo em Dia, que permite a negociação de dívidas. Os contratos podem ser negociados pelo aplicativo Cartões CAIXA, site, WhatsApp, telefone, Caminhão da Adimplência, Agências CAIXA e Lotéricas.

Ao final de 2023 com a participação no Programa Desenrola e a Campanha de Recuperação de Crédito Tudo em Dia, a CAIXA alcançou R\$ 7,4 bilhões em dívidas renegociadas para 342,2 mil clientes, viabilizando a regularização de 437,5 mil contratos.

- **FIES**

Em novembro de 2023 foram iniciadas as renegociações referentes ao FIES, que contemplam contratos firmados até 31/12/2017 e que estejam em fase de amortização na data de 30/06/2023. Ao final do 4T23, foram R\$ 5,3 bilhões renegociados, beneficiando 117,2 mil pessoas.

Assim, somando-se o Programa Desenrola, Tudo em Dia e FIES, foram mais de R\$ 12,7 bilhões em regularização cadastral. Os números alcançados expressam o papel do banco como agente de políticas públicas do Estado, promovendo melhores condições para que os brasileiros tenham um melhor controle do orçamento familiar e maior dignidade financeira.



Programa Computadores para Inclusão

Em dezembro de 2023, a CAIXA e o Ministério das Comunicações assinaram Acordo de Cooperação Técnica (ACT) para a doação de equipamentos no âmbito do Programa Computadores para Inclusão.

O Programa é uma ação do Governo Federal executada pelo Ministério das Comunicações para implementação de políticas de inclusão digital. O objetivo é apoiar e viabilizar o acesso à tecnologia por meio dos Centros de Recondicionamento de Computadores (CRCs), que são espaços físicos adaptados para recondicionar equipamentos eletroeletrônicos a serem utilizados em cursos e oficinas e onde pode ser feito o descarte correto de resíduos eletrônicos.

Os equipamentos serão recondicionados e destinados para uso prioritário em escolas públicas e em pontos de inclusão digital. Destaca-se que o banco possui cerca de 23 mil computadores que podem ser aproveitados. Os equipamentos não aproveitados serão reciclados de forma adequada, sem gerar resíduos tóxicos para o meio ambiente.

A contribuição da CAIXA com o Programa reforça o papel social do banco e oferece oportunidades para que os jovens ampliem suas ferramentas de aprendizagem, fomentando a educação no país.

Apoio à criação do Real digital – Drex

No projeto piloto da nova moeda digital brasileira, a CAIXA iniciou os testes de privacidade, conduzidos com o propósito de validar as soluções de mercado, conforme estabelecido pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Por meio de um consórcio firmado com a ELO e Microsoft, a condução dos testes envolve análises detalhadas dos protocolos de segurança e das salvaguardas de dados, visando assegurar não apenas a eficácia técnica, mas também o cumprimento de todas as diretrizes e regulamentações de privacidade. Este marco representa um compromisso contínuo em garantir a proteção e a integridade dos dados, em linha com as melhores práticas de mercado e aderente aos mais altos padrões de segurança.

A expectativa com a chegada do Drex e uso de tecnologias *blockchain* e “*tokenização*” é de que os serviços financeiros possam ser melhorados, barateados e democratizados. Ainda, a viabilização da moeda digital vai significar maior agilidade nas transações financeiras, por exemplo, em financiamentos imobiliários, podendo diminuir o tempo de espera pela liberação dos recursos.

Com a iniciativa, o banco reitera seu compromisso com a inovação e a modernização do setor para liderar o movimento de transformação digital que beneficiará a população brasileira, inclusive com a possibilidade de pagamento de benefícios sociais, e a economia como um todo, ao agregar eficiência nas transações do sistema financeiro nacional.

CAIXA inicia pagamento do Bolsa Formação aos agentes de segurança

Em janeiro de 2024, a CAIXA iniciou o pagamento do Bolsa Formação por meio do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI). O benefício é destinado aos agentes de segurança pública: integrantes das carreiras das polícias militar, civil e penal, do corpo de bombeiros militar, dos órgãos oficiais de perícia criminal, das guardas municipais e dos agentes penitenciários que atendam aos requisitos do programa.

Voltado à qualificação profissional, o programa prevê o total de 100 mil bolsas. A identificação dos beneficiários e a geração da folha de pagamentos é realizada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, cabendo à CAIXA o pagamento aos bolsistas. Ao todo, há a expectativa de investimentos no valor de R\$ 175 milhões para formação de agentes de segurança pública em todo o país durante o ano de 2024. O valor da Bolsa Formação é de R\$ 900,00 para cada mês de duração do curso.

Os créditos da Bolsa Formação serão realizados em conta poupança digital na CAIXA, com abertura automática para os beneficiários que não a possuem. A movimentação das contas digitais deve ser realizada pelo Aplicativo CAIXA Tem.

A operacionalização da CAIXA como agente pagador do Bolsa Formação reforça sua atuação como principal parceiro do governo federal na execução de políticas públicas, contribuindo para o desenvolvimento do país.

Patrocínios e Investimento no Esporte

Destaca-se a relevância dos repasses sociais realizados para o esporte por meio das apostas lotéricas e a atuação da CAIXA como agente pagador do Bolsa Atleta, programa de patrocínio individual ao atleta brasileiro mantido pelo Governo Federal.

Por meio de iniciativas patrocinadas pela CAIXA no esporte de alto rendimento e projetos sociais, mais de 13 mil crianças e adolescentes são atendidas. O investimento demonstra o compromisso do banco com o esporte e visa tanto propiciar aos atletas brasileiros as condições adequadas de treinamento, quanto promover a cidadania e a inclusão social de crianças e adolescentes, abrindo oportunidades para novos talentos.

Adicionalmente, no ano de 2023 a CAIXA firmou a renovação dos contratos de patrocínio com o Comitê Paralímpico Brasileiro e com a Confederação Brasileira de Atletismo, além de celebrar parceria com a Liga Nacional de Basquete para patrocinar o Novo Basquete Brasil e com a Liga de Basquete Feminino.

O trimestre foi marcado por conquistas de títulos e medalhas por atletas patrocinados pelas Loterias CAIXA no Campeonato Mundial de Ginástica Artística, nos Jogos Pan-Americanos e Parapan-Americanos.

A ginástica feminina obteve sua melhor campanha histórica, conquistando seis medalhas no Campeonato Mundial de Ginástica Artística, ocorrido na Bélgica durante os meses de setembro e outubro. A Confederação Brasileira de Ginástica (CBG) é patrocinada pela CAIXA no ciclo 2021-2025.

Nos meses de outubro e novembro foram realizados os Jogos Pan-Americanos 2023 no Chile, com destaque para o desempenho de duas modalidades patrocinadas pela CAIXA: atletismo e ginástica, sendo que 26% das medalhas brasileiras decorreram dessas categorias, totalizando 54 medalhas.

A delegação brasileira, patrocinada pela CAIXA, conquistou 343 medalhas no jogos Parapan-Americanos de 2023, realizado também no Chile durante o mês de novembro. Foi a melhor campanha do país na história da competição.



Patrocínios e Investimento em Cultura

Com sete unidades distribuídas pelo país, a CAIXA Cultural pulsou no ritmo da cultura brasileira. Plural e de qualidade, as unidades ofereceram programações de música, dança, teatro e artes visuais a preços acessíveis em Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

Apenas em outubro, novembro e dezembro, mais de 182 mil pessoas visitaram as unidades da CAIXA Cultural. Durante todo ano de 2023, os espaços da CAIXA Cultural receberam mais de 500 mil visitantes, aumento superior a 330% em relação ao ano passado. E a repercussão das unidades extrapolou os espaços físicos. De maneira orgânica, as redes sociais da CAIXA Cultural alcançaram mais de 1 milhão de seguidores, além de um crescimento de mais de 35% no número de seguidores.

O Programa de Ocupação dos espaços da CAIXA Cultural foi retomado em 2023, atingindo um recorde de propostas inscritas, com 7.727 projetos. Destes, 132 foram selecionados para compor a programação dos espaços da CAIXA Cultural no período de setembro de 2023 a março de 2024, com potencial de geração de mais de 5 mil empregos diretos e indiretos e investimento de R\$ 20 milhões.

Ainda, com objetivo de fortalecer a estratégia da CAIXA e resgatar a diversidade cultural, foram anunciadas mais duas novas unidades do espaço CAIXA Cultural em Belém (PA) e São Luís (MA) até 2025.

Estrutura de Atendimento

Para melhor atender seus 152,4 milhões de clientes, dos quais 150,5 milhões são pessoas físicas e 1,9 milhão de pessoas jurídicas, a rede da CAIXA está presente em mais de 99% dos municípios do país, com 26,5 mil pontos de atendimento. São 4,3 mil agências e postos de atendimento, 22,2 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, 10 agências-caminhão, 2 agências-barco e 1 contêiner automatizado. Ainda, a CAIXA disponibiliza à população 25,9 mil Terminais de Autoatendimento (ATM's) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de 24,1 mil terminais da Rede Banco 24 horas.

A ampla rede de atendimento e capilaridade sem igual da CAIXA apresentam aderência à atuação do banco visando ao fortalecimento nas relações com o cliente e alcance para operacionalização das políticas públicas do governo.

Sustentabilidade

Carteira de Finanças Sustentáveis

A CAIXA identifica em seu portfólio de produtos e serviços o percentual de recursos alocados em iniciativas e setores que promovam a transição para uma sociedade mais justa e sustentável, classificando seu portfólio e volume de negócios a partir da colaboração com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o que, consequentemente causa impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima.

A metodologia adotada para classificar os produtos e serviços como sustentáveis considerou aqueles que beneficiem socialmente a população e/ou diretamente o meio ambiente, contribuem para metas de dois ou mais ODS e não são destinados a setores com alta exposição aos riscos sociais, ambientais e climáticos.

Foram considerados os produtos de crédito em sentido amplo dos segmentos Habitação, Comercial, Agro, Saneamento e Infra, Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e Minha Casa Minha Vida (MCMV) Faixa 1.

Os produtos FIES e MCMV Faixa 1 foram incluídos, dado que a CAIXA é responsável pela gestão dos contratos e seus desdobramentos, assim como ambos os produtos têm impactos sociais altamente relevantes.

Após levantamento do volume de negócios dos produtos identificados, a Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA soma mais de R\$ 775 bilhões em negócios ao final de 2023.



Coalizão Verde dos Bancos de Desenvolvimento

A CAIXA vai coordenar um dos quatro pilares do plano de trabalho da Coalizão Verde para o desenvolvimento da Amazônia, lançado em dezembro de 2023 na Conferência das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (COP 28). O trabalho está organizado em

quatro frentes de atuação: Boas Práticas, Taxonomia, Instrumentos de Captação e Instrumentos Financeiros, este último sob coordenação da CAIXA.

A Coalizão Verde é uma iniciativa inédita que reúne 20 bancos públicos de fomento de seis países da região amazônica, em parceria com Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Mundial e Corporação Andina de Fomento (CAF).

O grupo de instituições internacionais é pioneiro na promoção do desenvolvimento sustentável na Amazônia. No total, o investimento previsto será de até US\$ 20 bilhões para negócios e iniciativas na região até 2030.

A adoção dessas medidas contribui para promover soluções financeiras e condições propícias para criar e fortalecer atividades locais e impulsionar projetos sociais, ambientais e economicamente sustentáveis, respeitando as características locais e regionais.

Selo Casa Azul + CAIXA

O Selo Casa Azul + CAIXA é um instrumento de classificação ASG (Ambiental, Social e Governança) destinado a propostas de empreendimentos habitacionais que adotem soluções eficientes na concepção, execução, uso, ocupação e manutenção das edificações.

A adesão é voluntária e são elegíveis projetos novos em fase de análise ou já analisados e contratados. Até o final de 2023, mais de 101 mil unidades habitacionais foram reconhecidas em 442 empreendimentos.

Selo CAIXA Gestão Sustentável

O Selo CAIXA Gestão Sustentável é um reconhecimento criado pela CAIXA para municípios que apresentam indicadores públicos que denotam a aplicação de boas práticas de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ASG) na gestão pública local, propiciando aumento do bem-estar e qualidade de vida aos munícipes, associado ao desenvolvimento urbano sustentável.

O selo reconhece ações vinculadas a Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela ONU na Agenda 2030, por meio de uma avaliação ampla acerca da gestão municipal contando com vinte e um indicadores de avaliação, classificados sob quatro aspectos: Ambiental, Social, Governança e Climático.

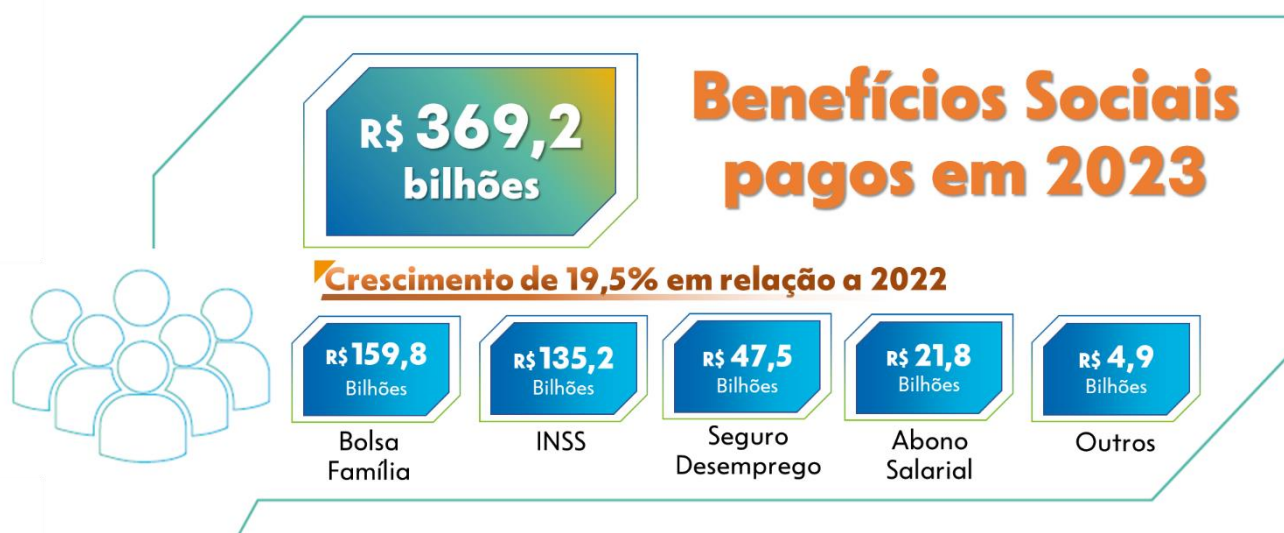
Todos os municípios brasileiros são elegíveis, mas precisam atingir a pontuação mínima necessária para a obtenção do selo. A adesão à certificação é voluntária, mediante apresentação de Carta Proposta. Após a verificação dos indicadores, que são obtidos, em sua maioria, por meio de dados públicos, caso o município atenda aos critérios exigidos, o proponente recebe o certificado Selo CAIXA Gestão Sustentável no nível alcançado a depender da pontuação, em quatro níveis de reconhecimento: Cristal, Topázio, Safira e Diamante.

Considerando a relevância da temática ASG para a CAIXA e para a sociedade, a ação, além de fomentar e reconhecer as boas práticas de sustentabilidade dos municípios avaliados, possibilita aos certificados acesso a condições diferenciadas na contratação de serviços e produtos da CAIXA, proporcionais ao nível Selo CAIXA Gestão Sustentável. Da mesma forma, a CAIXA pode auxiliar os municípios a melhorarem os resultados dos seus indicadores com produtos e soluções associados a cada indicador, apoiando os clientes na qualificação da sua gestão. Até o final de 2023, foram certificados 95 municípios brasileiros.

Pagamento de Benefícios Sociais

Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA contribui ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira.

Por meio dos canais de atendimento físicos e digitais e da rede parceira, em 2023 a CAIXA realizou o pagamento de benefícios no montante de R\$ 369,2 bilhões, distribuídos em 414,5 milhões de parcelas de programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do INSS em todos os municípios brasileiros.



Destaques para o pagamento total de R\$ 159,8 bilhões do Bolsa Família, distribuídos em 247,6 milhões de parcelas para 24,3 milhões de famílias; para o pagamento de R\$ 135,2 bilhões do INSS, distribuídos em 76,1 milhões de parcelas para 6,5 milhões de beneficiários; e para o pagamento de R\$ 47,5 bilhões em Seguro Desemprego, distribuídos em 30,0 milhões de parcelas para 8,6 milhões de beneficiários.

A CAIXA iniciou em fevereiro de 2023 o pagamento do Abono Salarial, de acordo com a Resolução Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT) nº 968, de 15 de dezembro de 2022. Aderente ao calendário definido pelo CODEFAT, os pagamentos foram escalonados entre os meses de fevereiro e julho, observando-se a data de aniversário do trabalhador. Em 2023, foram pagos R\$ 21,8 bilhões para 21,8 milhões de beneficiários.

Adicionalmente, a CAIXA operacionalizou pagamentos de Auxílio Gás e demais programas sociais e regionais no valor de R\$ 4,9 bilhões em 2023.

Apoio aos municípios atingidos por calamidades

No ano de 2023, a CAIXA apoiou 285 municípios de diversas regiões do país que foram atingidos por calamidades por meio do Saque Calamidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). O banco enviou empregados especialistas para prestar apoio técnico às prefeituras da região e realizar atendimento e suporte à população afetada. Ainda, destaca-se que o banco possui Caminhão-Agência, que pode ser utilizado para reforçar suporte às populações dos municípios afetados.

O banco mobilizou equipe especializada na liberação do Saque Calamidade do FGTS, possibilitando o saque de até R\$ 6.220 para o trabalhador, limitado ao saldo disponível na sua conta vinculada ao FGTS. No acumulado de 2023 foram realizados 115,5 mil pagamentos do saque calamidade, totalizando o valor de R\$ 226,9 milhões.

A equipe da CAIXA também presta orientação aos municípios quanto ao preenchimento dos documentos que tornam o município elegível para essa modalidade de saque do FGTS.

Na área habitacional, a CAIXA possibilitou a pausa de até 90 dias nos contratos de financiamento imobiliário nas regiões atingidas, mediante solicitação. As unidades da CAIXA também deram suporte aos clientes para acionamento de seguro habitacional e procedimentos para pagamento de indenizações de forma imediata. Além disso, foram enviadas equipes de engenharia do banco às regiões para prestar apoio às habitações sociais atingidas.

No apoio aos governos locais, a CAIXA ofereceu assessoria técnica para operacionalização de repasses de recursos. As prefeituras contam com o apoio para levantamento dos danos e estimativa de custos para a recuperação de obras em andamento ou edificações atingidas que têm grande impacto para a população dos municípios, como pontes, vias de acesso, equipamentos de abastecimento de água, postos de saúde e escolas, dentre outras.

Apoio aos Programas de Governo

Programas de Crédito para Entes Públicos

Em relação à carteira de crédito com os Entes Públicos (Estados, Distrito Federal e Municípios), no 4T23 foram celebrados 90 novos contratos, totalizando o valor de R\$ 1,8 bilhão.

Dos 90 novos contratos, 29 foram assinados com Entes que não possuíam operações contratadas com a CAIXA, concretizando a estratégia de pulverização e ampliação do acesso ao crédito, distribuindo investimentos em todo o território nacional.

Ao final de 2023, a carteira de crédito com os Entes Públicos totalizou 4,1 mil operações ativas, com saldo de R\$ 62,1 bilhões, atendendo a 1,7 mil clientes do segmento Governo em todo o Brasil.

Contratos de Repasse do Orçamento Geral da União (OGU) para Estados e Municípios

A CAIXA atua como mandatária da União na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral, permitindo que municípios de todo o país tenham acesso aos recursos públicos por meio de assistência técnica de engenharia e social adequada à realidade de cada município, além de garantir a aplicação do recurso público dentro dos parâmetros técnicos e orçamentários regulamentados pelos ministérios gestores das políticas públicas e órgãos fiscalizadores.

Em 2023, foram concluídas 4,9 mil obras, totalizando o valor de R\$ 4,5 bilhões em contratos de repasse. No mesmo período, foram celebrados 5,9 mil contratos, totalizando R\$ 13,5 bilhões em investimentos. Destaca-se também a retomada de 2,4 mil obras de financiamento e de repasse que estavam paralisadas, com investimentos de R\$ 9,3 bilhões.

No 4T23, foram concluídas 1,1 mil obras, totalizando R\$ 1,3 bilhão em contratos de repasse. Ainda no 4T23 foram celebrados novos 5,1 mil contratos, no montante de R\$ 12,2 bilhões em investimentos. Foram retomadas 318 obras de financiamento e de repasse que estavam paralisadas, com investimentos de R\$ 2,3 bilhões.

Análise de Desempenho e Resultado

Lucro Líquido

O lucro líquido recorrente da CAIXA foi de R\$ 2,9 bilhões no 4T23, aumento de 40,5% em relação ao apresentado no 4T22. No acumulado do ano, o lucro recorrente foi de R\$ 10,6 bilhões, aumento de 15,5%.

Em R\$ milhões	4T23	3T23	Δ%	4T22	Δ%	2023	2022	Δ%
Margem Financeira	17.532	14.522	20,7	14.969	17,1	60.826	50.921	19,5
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(4.353)	(4.629)	-6,0	(4.938)	-11,9	(18.723)	(15.642)	19,7
Resultado Intermediação Financeira	13.179	9.893	33,2	10.031	31,4	42.102	35.279	19,3
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	6.712	6.552	2,5	6.457	3,9	25.808	25.107	2,8
Despesas Administrativas	(11.512)	(10.159)	13,3	(10.715)	7,4	(41.475)	(38.561)	7,6
Outras Receitas e Despesas Operacionais	17	(1.219)	-101,4	(2.079)	-	(4.774)	(4.681)	2,0
Despesas Tributárias	(1.195)	(1.142)	4,6	(1.068)	11,9	(4.589)	(4.252)	7,9
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	916	763	20,1	543	68,6	2.998	2.082	44,0
Constituição e reversão de provisões	(5.414)	(1.730)	212,9	(1.060)	410,6	(10.299)	(5.403)	90,6
Resultado Operacional	2.704	2.956	-8,5	2.110	28,1	9.771	9.570	2,1
Resultado Não Operacional	(818)	28	-	267	-	(977)	695	-
Imposto de Renda, Contrib. Soc. e Part. nos Lucros	2.090	257	712,5	(201)	-	2.939	(490)	-
Lucro Líquido Contábil Consolidado	3.975	3.241	22,7	2.176	82,7	11.733	9.774	20,0
Eventos não recorrentes	1.106	-	-	133	-	1.106	576	-
Lucro Líquido Recorrente	2.869	3.241	-11,5	2.042	40,5	10.626	9.198	15,5

A margem financeira alcançou R\$ 17,5 bilhões no 4T23, aumento de 17,1% em comparação ao 4T22. O aumento em 12 meses é influenciado do crescimento de 3,4% nas receitas provenientes da carteira de crédito, que totalizaram R\$ 30,4 bilhões no 4T23.

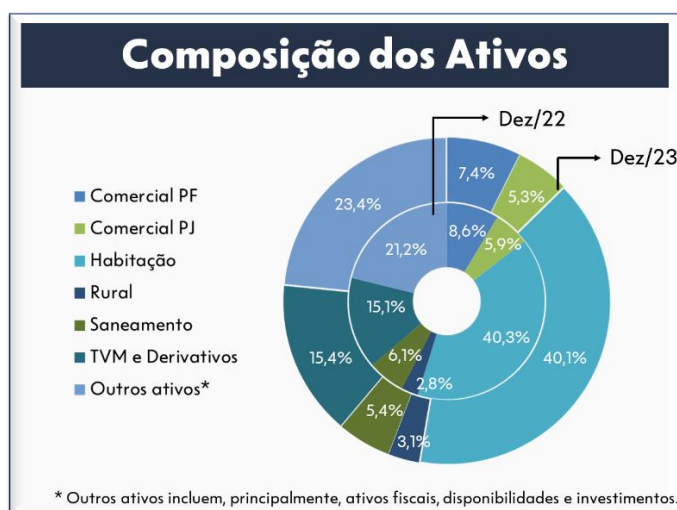
No acumulado de 2023, as receitas provenientes da carteira de crédito alcançaram o valor de R\$ 121,6 bilhões, crescimento anual de 20,8%, com destaque para os aumentos nas receitas de crédito de 17,0% em imobiliário; 17,8% em comercial pessoa física; 30,8% em comercial pessoa jurídica e 92,4% em agronegócio.

As despesas de captação alcançaram R\$ 30,5 bilhões no 4T23, aumento de 4,6% em relação ao 4T22. As despesas administrativas (despesas de pessoal e outras despesas administrativas) totalizaram R\$ 11,5 bilhões, aumento de 7,4% em relação ao 4T22.

As provisões para créditos de liquidação duvidosa alcançaram o valor de R\$ 4,4 bilhões no 4T23, redução de 11,9% em relação ao 4T22.

As receitas de prestação de serviços (RPS) alcançaram o valor de R\$ 6,7 bilhões no 4T23, alta de 3,9% em relação ao 4T22. Destaque para o aumento, em 12 meses, de 22,4% em receitas de seguros, capitalização, previdência e consórcios, além do crescimento de 13,7% em serviços de operação de crédito e 6,8% em cartões de débito e crédito.

Ativos



Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,8 trilhão em Dez/23, aumento de 15,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, influenciado pelo aumento de 10,6% na carteira de crédito, representando 61,2% do total de ativos.

A carteira de TVM e derivativos cresceu 17,2% nos últimos 12 meses, representando 15,4% dos ativos CAIXA, enquanto os outros ativos aumentaram 27,5%, representando 23,4% do total de ativos.

Carteira de Crédito

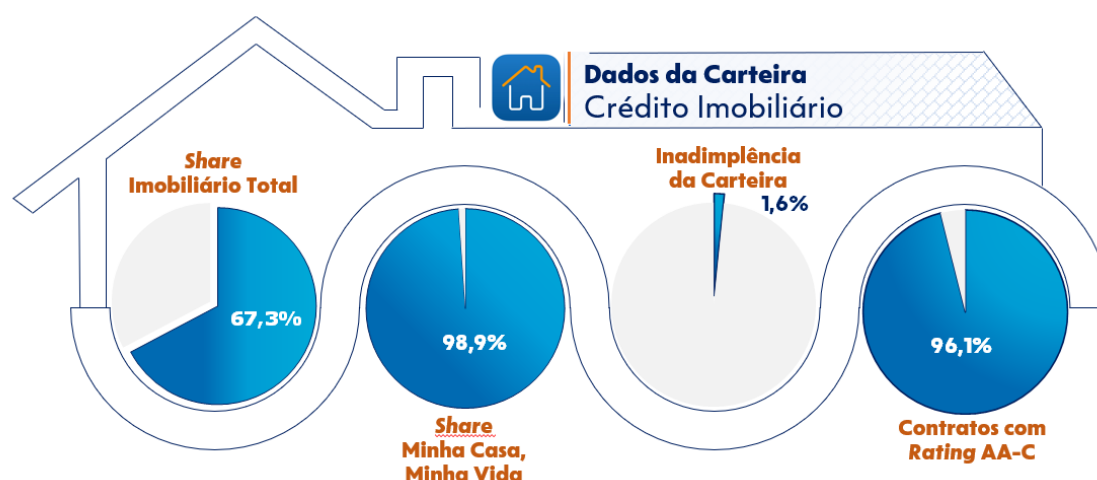
A carteira de crédito encerrou Dez/23 com um saldo de R\$ 1,120 trilhão, crescimento de 10,6% em relação a Dez/22. Destaque para os aumentos em doze meses de 14,6% no setor imobiliário, 41,0% em agronegócio para pessoa física e 1,2% no saneamento e infraestrutura.

Em 2023, foram concedidos R\$ 544,3 bilhões em crédito total, aumento de 6,8% em comparação com o ano anterior. No 4T23, foram concedidos R\$ 140,6 bilhões em crédito, crescimento de 13,5% em relação ao 4T22.



A CAIXA é o banco que apoia o brasileiro no sonho da conquista da casa própria, mantendo-se líder de mercado no segmento imobiliário, apresentando 67,3% de *market share* em financiamentos imobiliários totais e protagonista no Programa MCMV, com 98,9% de *share*.

Também se destaca a qualidade da carteira imobiliária, com 96,1% dos contratos com *rating* entre AA-C, além do índice de inadimplência da carteira em 1,6%.



O saldo da carteira imobiliária finalizou Dez/23 com o valor de R\$ 733,3 bilhões, crescimento de 14,6% em relação a Dez/22. Em 2023 foram R\$ 185,4 bilhões em contratações, aumento de 13,0% em relação ao mesmo período do ano anterior. No 4T23 foram R\$ 48,5 bilhões em contratações (considerando recursos SBPE e FGTS), crescimento de 21,2% em relação ao 4T22.

O segmento de crédito comercial PF encerrou o ano com R\$ 134,7 bilhões de saldo em carteira, redução de 2,0% em relação a Dez/22. O destaque permanece sendo o crédito consignado, com R\$ 103,2 bilhões de saldo (76,7% da carteira comercial PF). Com relação às contratações no segmento PF no 4T23, estas alcançaram o valor de R\$ 59,2 bilhões, redução de 1,9% na comparação com o 4T22.

Em relação ao crédito comercial PJ, o saldo da carteira encerrou Dez/23 com R\$ 97,4 bilhões, crescimento de 3,8% em relação a Dez/22; tendo como destaque as linhas de capital de giro, com saldo de R\$ 78,9 bilhões ao final do período. Referente às contratações do 4T23, estas somaram R\$23,5 bilhões, um aumento de 36,5% em comparação com o 4T22.

Mantendo o foco nas Micro e Pequenas Empresas, a CAIXA operacionalizou a linha de crédito referente ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), com R\$ 1,3 bilhão em recursos contratados no 4T23. Salienta-se que a CAIXA possui 30% de participação em volume concedido para o PRONAMPE desde a criação da linha.

As operações de infraestrutura alcançaram saldo de R\$ 98,4 bilhões ao final de 2023, crescimento de 1,2% em relação ao mesmo período do ano anterior. Pela grande relevância e protagonismo que possuem, e por estarem intrinsecamente ligadas ao desenvolvimento econômico nacional, essas operações estão inseridas no escopo de atuação estratégica da CAIXA.

Em 2023 foram R\$ 15,4 bilhões em contratações no segmento de infraestrutura, aumento de 91,0% em relação ao ano anterior. No 4T23 foi R\$ 1,6 bilhão em contratações, aumento de 349,4% em relação ao 4T22.

Destaca-se a atuação da CAIXA no Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), que fomenta o financiamento de projetos neste setor e fortalece a atuação institucional da CAIXA como principal parceiro da União, estados e municípios na execução de políticas públicas, contribuindo para o desenvolvimento do país.

No agronegócio, o saldo da carteira atingiu R\$ 56,2 bilhões ao final de Dez/23, aumento de 27,3% em comparação com Dez/22. No segmento Pessoa Física (PF), o crescimento, em 12 meses, foi de 41,0% totalizando R\$ 45,2 bilhões.

O 4T23 apresentou contratações agro no valor de R\$ 7,8 bilhões. Desse total, foram destinados R\$ 3,6 bilhões para custeio, R\$ 2,8 bilhões para investimento, R\$ 752,2 milhões para comercialização e R\$ 697,2 milhões para industrialização.

Qualidade da Carteira

A inadimplência da carteira de crédito total fechou 2023 em 2,16%, ante 2,09% no 4T22, aumento de 0,06 p.p. para o período. A cobertura da provisão finalizou o ano em 206,3%. O rating da carteira total possui 93,4% das operações classificadas em níveis de riscos entre AA e C, demonstrando qualidade e solidez.

A carteira de crédito total da CAIXA possui 92% de seu saldo com garantias, com grande concentração em operações de longo prazo, principalmente por conta da carteira imobiliária, que corresponde a 65,5% da carteira total.

Assim, o banco apresenta R\$ 1,735 trilhão em garantias avaliadas na data de concessão do crédito, ou seja, sem considerar eventual valorização das garantias, frente ao saldo da carteira de R\$ 1,120 trilhão, representando uma relação de 155,0% do valor da garantia sobre o saldo devedor.

Captações

As captações encerraram Dez/23 com um saldo de R\$ 1,5 trilhão, crescimento de 21,4% em relação a Dez/22, dos quais a poupança representa R\$ 358,3 bilhões, um aumento de 1,7% na variação trimestral. A CAIXA se mantém líder no segmento de poupança, aumentando sua participação de mercado de 36,1% em 2022 para 36,5% em 2023.

Ao final de Dez/23, as Letras da CAIXA alcançaram saldo de R\$ 165,4 bilhões, crescimento de 97,2% sobre Dez/22, impulsionadas pelo cenário mais favorável à rentabilidade em produtos de renda fixa. Especificamente para as letras imobiliárias, houve crescimento de 98,2% em relação a Dez/22, finalizando o ano de 2023 com um saldo de R\$ 146,6 bilhões.

Patrimônio Líquido

A CAIXA encerrou o Dez/23 com um patrimônio líquido de R\$ 128,5 bilhões, crescimento de 4,8% em 12 meses. Esse acréscimo justifica-se, principalmente, pelo lucro acumulado no período.

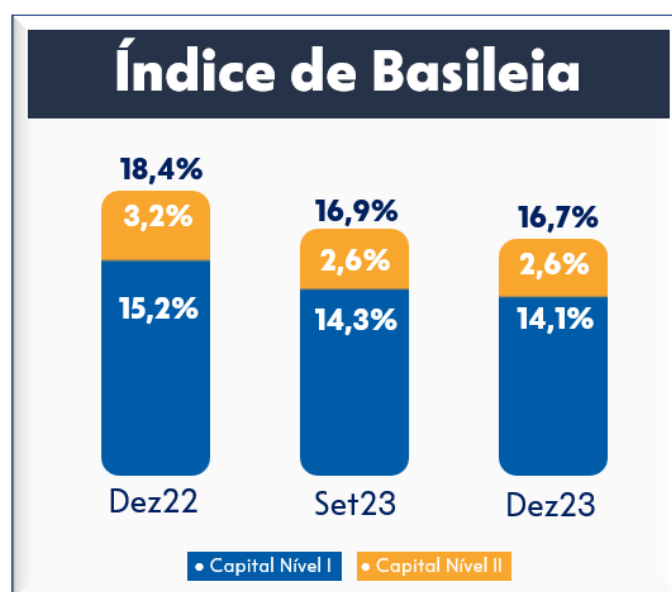
Liquidez

No 4T23, a CAIXA totalizou um Índice de liquidez de curto prazo (LCR¹) de 195,6%, aumento de 24,8 p.p. em 12 meses. O índice relaciona os ativos livres de alta liquidez e as saídas (líquidas) no horizonte de 30 dias.

Basileia

A CAIXA registrou o Índice de Basileia de 16,7% ao final de Dez/23, sendo superior em 5,2 p.p. ao mínimo de 11,5% regulamentado pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.955 e nº 4.958, de 21 de outubro de 2021, que normatizam as recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia relativas à estrutura de capital das instituições financeiras.

Destaca-se a boa estrutura de capital, reforçando a capacidade da CAIXA executar seu planejamento estratégico de maneira sustentável.



Gestão de Depósitos Judiciais da Justiça Federal²

A CAIXA está em tratativas com o Tesouro Nacional com vistas à apuração e repasse de valores referentes a Depósitos Judiciais e Extrajudiciais abrangidos pelas Leis nº 9.703/98 e 12.099/09, os quais, por erro do depositante no ato de efetivação do depósito, ficaram retidos na CAIXA.

¹ Conforme Resolução BACEN nº 54, os indicadores de liquidez de curto prazo são calculados a partir da média simples dos valores diários observados no trimestre referente à data-base informada.

² Valores apurados na data-base Jun/23.

Foram identificadas 113.957 contas, que perfazem o montante de R\$ 9,5 bilhões e que indicam a vinculação a órgãos federais ou da RFB/INSS, e 227.334 contas no valor de R\$ 6,4 bilhões, para as quais o depositante não informou o CNPJ das partes, as quais encontram-se em tratativas de verificação e qualificação para identificação de eventual enquadramento nas leis nº 9.703/98 e 12.099/09.

Circular BACEN nº 3.068/2001

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN nº 3.068, de 08 de novembro de 2001, a CAIXA declarou ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III (mantida até o vencimento), os quais totalizaram R\$ 4,9 bilhões no período, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

Loterias

Em 2023, as Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 23,4 bilhões, valor 0,9% maior que o apurado no mesmo período do ano anterior. O total de premiação líquida entregue aos apostadores no período foi de R\$ 7,9 bilhões.

Em R\$ milhões	4T23	3T23	Δ %	4T22	Δ %	2023	2022	Δ %
Prêmio Líquido	2.653	2.000	32,6	2.569	3,3	7.898	7.895	0,0
Destinação Social	2.800	2.341	19,6	2.797	0,1	9.191	9.018	1,9
Seguridade	1.231	996	23,7	1.234	-0,2	3.981	3.920	1,6
Segurança	733	593	23,5	734	-0,2	2.372	2.344	1,2
Esporte	517	417	24,1	509	1,5	1.676	1.674	0,1
Educação	110	167	-34,4	110	-0,4	486	409	18,7
Cultura	206	167	23,9	207	-0,2	667	656	1,6
Saúde	2	1	24,0	2	-0,5	6	9	-34,6
Outros	1	-	-	1	-6,2	4	5	-10,7
Tributos (IR sobre prêmio)	392	399	-1,8	493	-20,4	1.863	1.874	-0,6
Custeio e Manutenção	1.383	1.120	23,4	1.385	-0,2	4.483	4.449	0,8
Total Arrecadado*	7.228	5.861	23,3	7.244	-0,2	23.435	23.236	0,9

*Valores consideram recursos destinados ao Fundo de Desenvolvimento de Loterias e à remuneração das Unidades Lotéricas.

As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil. Em 2023, foram destinados R\$ 9,2 bilhões, o equivalente a 39,2% do total arrecadado, aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, valor este 1,9% superior ao destinado em 2022, além do retorno à sociedade via pagamentos de imposto de renda.

Conglomerado CAIXA

CAIXA Seguridade

O desempenho comercial da Caixa Seguridade no segmento de seguros, que considera também os serviços de assistência, comercializou o montante de R\$ 9,2 bilhões em 2023, o que representa um aumento de 8,5% em relação a 2022, com crescimento em todos os ramos estratégicos: Vida (+12,5%), Habitacional (+9,6%), Residencial (+5,8%) e Prestamista, (+5,1%). Na visão trimestral, o crescimento no 4T23 foi de 21,0% em relação ao 4T22 e de 4,5% em relação ao 3T23. No trimestre, destaque para o crescimento em todos os ramos estratégicos, em ambas as comparações, e dos prêmios emitidos em Vida, com o melhor desempenho histórico pelo terceiro trimestre consecutivo, atingindo R\$ 636,3 milhões.

O indicador de sinistralidade se manteve, em 2023, abaixo do patamar histórico para as operações da Companhia, com melhora de 3,7 p.p. em relação ao ano anterior, movimento resultante da redução no volume de avisos de prestamista e habitacional. Na visão trimestral, o indicador reduziu 7,4 p.p. em relação ao 4T22 e 0,7 p.p. em relação a 3T23.

Em 2023, a Caixa Seguridade desenvolveu ações direcionadas ao digital, com o objetivo de elevar a satisfação do cliente na utilização dos diversos canais, alavancar negócios e promover a potencialização dos resultados. Com isso, promoveu a modernização e otimização da rede de canais, a customização das jornadas do cliente e do empregado, a modernização de plataformas e a utilização de inteligência de dados.

Na esfera de produtos, foram lançados o Consórcio da Gente (direcionado para as classes C e D, microempreendedores individuais e microempresas), o Rapidex MEI para Microempreendedor Individual e o Rapidex do Bem (que destina 1% do lucro para uma instituição de caridade), os seguros de Vida Proteção Executiva e Vida Sênior, novas categorias de títulos de capitalização, nova categoria Especial+ de assistência residencial, novos serviços para os planos de assistência residencial já existentes, além da ampliação do portfólio de fundos de previdência PF.

Em 2023 foram implementados projetos de fortalecimento das bases de governança com atuação voltada para a Sustentabilidade, com destaque para a Gestão Ambiental, Engajamento dos Stakeholders e Gestão em Sustentabilidade.

CAIXA Asset

Ao final do 4T23 a CAIXA Asset alcançou um total de R\$ 522,35 bilhões de ativos sob gestão, o que representa um crescimento de 4,24% no ano. A Companhia encerrou o mês de dezembro com 6,02% de *market share*, e manteve o 4º lugar no ranking ANBIMA das

maiores gestoras de recursos de terceiros do país, sendo a 2ª maior gestora nos segmentos Varejo, Setor Público e em Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS).

Em relação a quantidade de cotistas, houve uma variação positiva no ano de 6,97% da base de cotistas, ultrapassando a marca de 2,5 milhões de investidores nos fundos de investimento geridos.

Ainda no 4T23, a CAIXA Asset lançou 2 novos fundos para compor o portfólio de produtos. No mês de novembro foi apresentado o CAIXA FIC ESMERALDA CORP RF, fundo de renda fixa crédito privado destinado ao público PJ. Em dezembro ocorreu o lançamento do fundo CAIXA INFLAÇÃO 2024 FIF RF, destinado prioritariamente aos segmentos *private* e varejo alta renda. A Companhia finalizou o ano com um portfólio de 436 produtos sob gestão.

A CAIXA Asset foi destaque em matéria publicada em 21/12 no Portal do Valor Investe, pela qualidade de crédito das carteiras de Fundos de Investimento em 2023 segundo a Fitch Ratings.

Em alinhamento ao planejamento estratégico da Companhia, a CAIXA Asset aderiu ao *Principles for Responsible Investment* (PRI) em 2023, assumindo o compromisso público com os princípios que norteiam as ações da iniciativa e busca desenvolver a integração de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) nas análises e processos de investimentos.

CAIXA Cartões

No 4T23, em adquirência, a Companhia registrou faturamento acumulado de R\$ 4,53 bilhões, e para a Pré-Pagos, o faturamento acumulado no 4T23 alcançou a marca de R\$ 1,26 bilhão. Foi o melhor trimestre da operação em ambos os segmentos de atuação.

Para a vertical de Pré-Pagos, no 4T23 ocorreu o lançamento dos seguintes produtos de mobilidade:

- tagCAIXA Empresas, solução que possibilita pagamento automático em pedágios e estacionamento e o frotaCAIXA, que facilita a gestão de abastecimento para a frota de veículos de empresas. Inicialmente, esses produtos estão disponíveis em 34 agências, com previsão de expansão nacional no 1T24.
- Comercialização da tagCAIXA Pessoa Física nas Lotéricas da CAIXA, inicialmente a nível de piloto em 44 unidades, com previsão de expansão para toda a rede lotérica no 1T24.

Em relação às ações contínuas de melhoria na qualidade do serviço e atendimento da azulzinha, houve continuidade ao aperfeiçoamento da jornada e da experiência do cliente, refletindo positivamente na evolução do indicador *Net Promoter Score* (NPS).

No aspecto da Responsabilidade Socioambiental, a CAIXA Cartões realizou a divulgação do Relatório de Sustentabilidade de 2022, na página da Companhia, no seguinte endereço: <https://www.caixacartoes.caixa.gov.br/a-companhia/sustentabilidade/>.

Governança Corporativa

A Governança Corporativa da CAIXA é o sistema formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelo qual a organização é dirigida e monitorada, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para o banco.

A ética, enquanto conjunto de princípios morais que se deve observar no exercício de uma profissão, embasa os princípios de governança corporativa: integridade; transparência; equidade; responsabilização (*accountability*) e sustentabilidade, abrangendo as melhores práticas para alcançá-los.

Informações adicionais sobre a Governança Corporativa da CAIXA podem ser acessadas por meio do endereço: caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa.

Integridade

A CAIXA adota processo de melhoria contínua em seu ambiente anticorrupção e anti-assédio 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.

A CAIXA possui Programa de Integridade, que tem como objetivo prevenir, detectar e corrigir atos ilícitos praticados, na forma ativa ou passiva, garantindo a aplicação efetiva dos códigos de Ética, de Conduta, Políticas e Diretrizes, por meio da integração dos instrumentos e das atividades de controle voltados à gestão de riscos de integridade.

Informações adicionais sobre o Programa de Integridade podem ser acessadas por meio de endereço: caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/integridade.

Canal de Denúncias

A CAIXA possui Canal de Denúncias administrado por empresa externa e independente, onde podem ser registradas com sigilo e segurança demandas com indícios de crimes, infrações à legislação vigente, lavagem de dinheiro, assim como outros ilícitos que possam estar relacionados às atividades da CAIXA.

Ouvidoria

O *feedback* dos clientes e dos órgãos reguladores em números:

- 121,4 mil demandas de clientes tratadas nos canais da Ouvidoria CAIXA, PROCON e BACEN, de janeiro a dezembro de 2023, representando um aumento de 2% no volume em relação ao mesmo período do ano anterior.
- A CAIXA ocupou a 7ª colocação no *Ranking* de Reclamações do BACEN, com um índice de 11,52 infrações por milhão de clientes. O *ranking* é formado a partir das reclamações do público, registradas nos canais de atendimento do BACEN, e a classificação das instituições se dá em ordem decrescente do índice reclamações, ou seja, da mais reclamada para a menos reclamada.

Rotineiramente são produzidas informações quantitativas e qualitativas pela Ouvidoria com relação às reclamações registradas, as quais são encaminhadas aos principais Comitês, além de todos os dirigentes e gestores de produtos e serviços para avaliação e desenvolvimento de ações que visem aprimorar a jornada dos clientes com a CAIXA.

Auditoria Independente

A CAIXA possui processo para a contratação de Auditoria Independente considerando aspectos de transparência, conformidade, objetividade e independência do Auditor Independente, bem como, para a observância da não contratação da mesma empresa para outros serviços que possam configurar eventual conflito de interesse e perda de independência ou objetividade na execução de suas atividades.

As informações relacionadas aos honorários da empresa de auditoria são publicadas anualmente no Diário Oficial a cada contrato ou aditivo.

Agradecimentos

O desempenho alcançado no período reflete a estratégia corporativa alinhada ao engajamento e trabalho de todos os empregados e colaboradores, aos quais a CAIXA agradece o empenho e comprometimento. A CAIXA agradece também a todos os clientes e parceiros pela confiança e fidelidade que a impulsionam nesta constante busca pelo aprimoramento tão essencial ao seu desenvolvimento e do Brasil.

Administração.

Glossário

Adquirência: Atividade de intermediação de pagamentos realizados por meio de cartões de crédito e de débito, conectando negócios, bandeiras dos cartões e bancos emissores.

Blockchain: Encadeamento de blocos de informações criptografadas e validadas de forma compartilhada, sincronizada e consensual nos múltiplos nós de uma mesma rede.

Cobertura da Provisão: Saldo de provisão para crédito de liquidação duvidosa dividido pelo saldo inadimplente.

Derivativos: Contratos financeiros em que seu valor deriva de um ativo subjacente, taxa ou índice de referência.

Inadimplência: Relação percentual do somatório do saldo das operações de crédito com atraso acima de 90 dias e não baixado em prejuízo pelo saldo total da carteira de crédito.

Índice de Basileia: Índice que permite avaliar a capacidade de uma instituição financeira para enfrentamento aos riscos de crédito, mercado e operacional.

Margem financeira: Diferença entre receitas e despesas de intermediação financeira, antes da provisão para perdas associadas ao risco de crédito.

Market Share: Participação de mercado.

Net Promoter Score (NPS): Metodologia de pesquisa para mensurar o nível de satisfação dos clientes de uma organização.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Representam um plano de ação global para eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecer educação de qualidade ao longo da vida para todos, proteger o planeta e promover sociedades pacíficas e inclusivas até 2030.

Rating: Nota de classificação do risco de crédito, funcionando como um indicador do nível de qualidade de um crédito, título ou emissor.

Saque Calamidade: O Saque Calamidade do FGTS é uma modalidade em que o trabalhador tem direito a sacar o saldo da conta do FGTS por necessidade pessoal, urgente e grave decorrente de desastre natural que tenha atingido a sua área de residência.

Stakeholders: Partes envolvidas direta ou indiretamente com as atividades da organização, a exemplo de clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição; comunidade interna à instituição; os fornecedores e os prestadores de serviços terceirizados relevantes da instituição; os investidores em títulos ou valores mobiliários emitidos pela instituição; e as demais pessoas impactadas pelos produtos, serviços, atividades e processos da instituição, segundo critérios por ela definidos.

Taxonomia: Ciência da classificação de acordo com um sistema predeterminado, com catálogo resultante usado para fornecer uma estrutura conceitual para a discussão, análise ou gestão de conhecimento ou informação. A taxonomia, no contexto das finanças (sustentáveis), é um sistema de classificação que permite identificar atividades, ativos e/ou projetos que apresentem objetivos sustentáveis (ambientais e/ou sociais) com base em métricas e/ou metas preestabelecidas.

Tokenização: Processo que transforma um bem ou direito em uma representação digital. Chamada de token digital, ela é registrada e negociada na rede *blockchain*.

Valores Mobiliários: Valores mobiliários são todos aqueles itens do artigo 2º, da Lei nº 6.385/76, tais como ações, derivativos e cotas de fundos de investimento.

CAIXA