



# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

1T24

# Sumário

Relatório da Administração .....	3
Destaques .....	3
Estrutura de Atendimento.....	11
Estratégia .....	11
Sustentabilidade.....	12
Pagamento de Benefícios Sociais.....	16
Apoio aos Programas de Governo .....	18
Análise de Desempenho e Resultado .....	18
Loterias.....	24
Conglomerado CAIXA .....	25
Governança Corporativa.....	27
Gestão de Pessoas .....	29
Integridade, Riscos e Controles Internos .....	31
Distribuição de Dividendos .....	34
Auditoria Independente .....	34
Agradecimentos.....	34
Glossário .....	35

## Relatório da Administração

À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes, a CAIXA apresenta o Relatório da Administração relativo ao primeiro trimestre de 2024, de acordo com as práticas e normas contábeis estabelecidas no país, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

### Destaques

No 1T24, a CAIXA reafirmou seu compromisso como principal parceiro estratégico do governo na operacionalização de políticas públicas e gerenciamento de programas sociais. No período, iniciou-se o pagamento do novo programa de incentivo para a educação, Pé-de-Meia, com alcance de 2,5 milhões de estudantes do ensino médio. Ainda, houve avanços para realização de novos contratos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), que totalizarão R\$ 35 bilhões de reais em investimentos viabilizados pelo Banco.

Foi celebrado protocolo de intenções com os Correios para compartilhamento de estrutura, processos e serviços, proporcionando ainda mais capilaridade para a CAIXA em sua rede de atendimento, diminuindo tempo e custos de deslocamento para os clientes.

Alinhada ao seu planejamento estratégico, a CAIXA intensificou a agenda de modernização tecnológica. No 1T24 foi criado o Programa TEIA, acrônimo de Transformação, Engajamento, Inovação e Aprendizado, visando acelerar o processo de transformação digital do Banco, envolvendo 2 mil empregados dedicados ao projeto. Adicionalmente, destaca-se o protagonismo da CAIXA no projeto piloto do Drex, o Real Digital, por meio de ações realizadas junto ao consórcio firmado com a Elo e a Microsoft.

Apoiando o acesso à moradia digna para a população brasileira, a CAIXA mantém seu crescimento no segmento imobiliário. O início das contratações com a utilização do FGTS Futuro contribuirá para a aquisição da casa própria pelas famílias de baixa renda, além de estimular o crescimento do mercado.

A CAIXA investe no fomento ao esporte e na difusão da cultura como formas de incentivar a promoção da cidadania. O Banco anunciou a renovação de patrocínio com a Liga de Basquete Feminino (LBF) e ampliou a prestação de serviços ao governo no âmbito do Programa Bolsa Atleta. Na agenda cultural, além do início da restauração de prédios, no 1T24 houve crescimento de 78,5% na quantidade de visitantes nos espaços da CAIXA Cultural em relação ao mesmo período do ano anterior, resultado de investimentos realizados no segmento pelo Banco, proporcionando programação de qualidade, com preços acessíveis ou gratuitos à população.

## CAIXA inicia pagamento do programa Pé-de-Meia para estudantes do ensino médio

Instituído pela Lei nº 14.818/2024 em 16 de janeiro, o Pé-de-Meia é um programa de incentivo financeiro-educacional, destinado a promover a permanência e a conclusão escolar de estudantes matriculados no ensino médio público. O programa visa democratizar o acesso e reduzir a desigualdade social entre os jovens do ensino médio, bem como promover mais inclusão pela educação, estimulando a mobilidade social.

O programa Pé-de-Meia prevê o pagamento anual - a título de incentivo matrícula - e mensal - a título de frequência - no valor de R\$ 200,00, que pode ser sacado a qualquer momento, além do direito de R\$ 1.000,00 ao final de cada ano concluído, que só poderão ser movimentados após a conclusão do Ensino Médio. Considerando as dez parcelas de incentivo, os depósitos anuais e, ainda, o adicional de R\$ 200,00 pela participação no Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), os valores podem chegar a R\$ 9.200,00 por aluno.

A CAIXA atua como agente operador do Fundo de Custeio da Poupança de Incentivo à Permanência e Conclusão Escolar para Estudantes do Ensino Médio (FIPEM) e exerce também a função de agente financeiro, realizando os pagamentos em conta poupança digital aberta em nome do estudante, com depósitos em caráter pessoal e intransferível.



Em março, a CAIXA iniciou o pagamento do programa Pé-de-Meia, conforme calendário estipulado pelo Ministério da Educação, alcançando 2,5 milhões de estudantes do ensino médio.

Com a participação no programa, a CAIXA apoia a inclusão bancária dos jovens brasileiros e fideliza clientes pertencentes à nova geração.

## Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) – Desenvolvimento e Sustentabilidade

O Novo PAC é um programa de investimentos coordenado pelo Governo Federal em parceria com o setor privado, estados, municípios e movimentos sociais. O esforço conjunto visa acelerar o crescimento econômico e inclusão social, gerando emprego e renda, reduzindo desigualdades sociais e regionais.

A CAIXA possui contratos do Novo PAC assinados com o Ministério da Saúde, Ministério das Cidades e Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). Novos contratos

serão assinados com os Ministérios da Justiça, Cultura e Esporte para operacionalização de mais de quatro mil termos de compromisso. Ao todo, serão R\$ 35 bilhões para os projetos como policlínicas, maternidades, creches, entre outros.



O Novo PAC foi estruturado em medidas institucionais e nove eixos de investimento, contemplando as grandes áreas de organização do programa que reúne todas as obras e serviços destinados à população. A previsão é que o programa tenha R\$ 1,7 trilhão em investimentos entre recursos públicos e privados, com geração de 4 milhões de empregos em todo país.

No contexto do Programa, a CAIXA exercerá atuação de destaque, seja por meio dos repasses de recurso do Orçamento Geral da União (OGU), na aplicação de recursos próprios, operações de financiamento com recursos do FGTS e pelo assessoramento técnico aos estados e cidades.

## Parceria com os Correios

Em março, a CAIXA e os Correios assinaram protocolo de intenções que prevê a implementação de soluções para o compartilhamento de suas estruturas, processos e serviços, facilitando o acesso da população a produtos financeiros e postais.

Com a parceria, a CAIXA poderá oferecer e realizar atendimentos utilizando os espaços dos Correios, com empregado do Banco realizando atendimento remoto ou presencial. Dessa forma, com maior agilidade, qualidade e inovação, será possível ampliar o acesso a serviços de benefícios sociais como Bolsa Família, FGTS, PIS e Seguro-Desemprego. Adicionalmente, as unidades lotéricas poderão oferecer à população os serviços de postagem e retirada de encomendas, atuando como ponto de coleta, aprimorando a experiência dos clientes.

Além de ampliar a capilaridade do Banco ofertando serviços para a população brasileira, a parceria é uma oportunidade de reduzir despesas. A parceria também permitirá à CAIXA, oferecer serviços em todas as cidades do país até o fim do ano, priorizando localidades que não possuem ponto de atendimento atualmente.





A ampliação da rede de atendimento auxilia o Banco na execução de políticas públicas do governo e fortalece a presença da CAIXA em todo o território nacional, proporcionando cidadania, inclusão e acesso aos produtos e serviços bancários, beneficiando principalmente as camadas da população que mais necessitam.

## Programa TEIA

Como medida de modernização tecnológica, com vistas em promover a oferta de soluções inovadoras em negócios e a geração de valor nos relacionamentos com os clientes, no 1T24, a CAIXA lançou o programa TEIA, representado pelo acrônimo dos princípios de Transformação, Engajamento, Inovação e Aprendizado.



O programa busca acelerar a transformação digital no Banco, incentivando novas formas de pensar e de fazer e uma cultura de agilidade, experimentação e aprendizagem contínua.

Com 2 mil empregados atuando em equipes multidisciplinares dedicadas à entrega de soluções em áreas estratégicas para o Banco como: habitação, cartão de crédito, relacionamento digital e crédito, o TEIA é um movimento orgânico e sistêmico da CAIXA conectado com o futuro, tendo o empregado como elemento principal.

Em aderência ao contexto de transformação digital da sociedade, a CAIXA se posiciona para acelerar o movimento de modernização do Banco, com investimentos contínuos em capacitação de pessoal e ampliação do uso de instrumentos de inteligência de dados.

## 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 do consórcio firmado com 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 o Drex e uso de tecnologias *blockchain* e "tokenização" é de que os serviços financeiros possam ser melhorados, barateados e democratizados.

Com a iniciativa, o Banco reitera seu compromisso com a inovação e a modernização do Sistema Financeiro Nacional (SFN) para liderar o movimento de transformação digital que beneficiará a população brasileira e a economia como um todo, ao agregar eficiência nas transações financeiras.

## Habitação

O financiamento habitacional desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país por meio da geração de emprego e renda. No 1T24 a CAIXA foi responsável pela criação de mais de 402,9 mil 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 1,38 p.p. sua liderança no segmento habitacional em comparação a março de 2023, alcançando 67,7% de participação de mercado. Ao final de março de 2024, o Banco registrou a marca de R\$ 754,3 bilhões na carteira de crédito imobiliária.

No 1T24, foram realizados 183,2 mil contratos habitacionais, com a originação de R\$ 51,3 bilhões em crédito, beneficiando 733 mil 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.

## FGTS Futuro

Ampliando as medidas para fomentar a aquisição da casa própria pelas famílias de baixa renda, a partir de abril a CAIXA inicia a contratação de financiamentos imobiliários com a utilização do FGTS Futuro, que está disponível aos trabalhadores com renda de até R\$ 2.640,00 para aquisição e imóveis novos e usados pelo Programa Minha Casa, Minha Vida.

Para os trabalhadores com carteira assinada, é depositado no FGTS, todos os meses, o equivalente a 8% de seu salário. Por meio do FGTS Futuro, é facultado ao trabalhador utilizar esse valor para comprovar sua renda para financiamentos habitacionais. Dessa

forma, o FGTS passa a compor a renda mensal do mutuário, possibilitando, assim, a aprovação de financiamento de imóveis com valores mais altos, e prestações compatíveis com o orçamento das famílias.

A CAIXA, enquanto agente operador do FGTS, repassará automaticamente os depósitos futuros do empregador no Fundo de Garantia para o banco que concedeu o financiamento habitacional. O trabalhador continuará a arcar com o valor restante da prestação.

Se o trabalhador for demitido, ele não poderá sacar o saldo da conta que estiver comprometido com o financiamento do imóvel. Todo o excedente disponível na conta de FGTS é utilizado para reduzir a dívida, com exceção do recolhimento da multa rescisória de 40% no caso de demissão, que é exclusiva do trabalhador.

Salienta-se que a adesão ou não a essa modalidade é uma decisão exclusiva do trabalhador e a medida é válida apenas para novos contratos de financiamento.



**Maior acesso à moradia digna** para famílias de baixa renda

**Ampliação** do valor financiado

**Preservação** da capacidade de pagamento dos proponentes

**Reforço do papel social** do FGTS na moradia



A opção pelo FGTS Futuro só pode ser feita no momento da contratação da operação. Caso o cliente não opte nesse momento, posteriormente poderá fazer uso dos recursos depositados em sua conta vinculada do FGTS, conforme demais modalidades previstas em lei.

Mais informações sobre o crédito imobiliário na CAIXA estão disponíveis no site: <https://www.caixa.gov.br/voce/habitacao>.

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

A CAIXA tem operacionalizado 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**

O Governo Federal, por intermédio do programa "Desenrola Brasil", tem 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 a campanha Tudo em Dia, que permite a negociação de dívidas e os contratos podem ser negociados pelo aplicativo Cartões CAIXA, site, WhatsApp, telefone, Caminhão da Adimplência, Agências CAIXA e Lotéricas.

Desde o início da participação no Programa Desenrola e da Campanha de Recuperação de Crédito Tudo em Dia, a CAIXA alcançou R\$ 9,0 bilhões em dívidas renegociadas para 704,0 mil clientes, viabilizando a regularização de 793,8 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. Até o final do 1T24, foram R\$ 7,8 bilhões renegociados, beneficiando 177,7 mil pessoas.

Assim, somando-se o Programa Desenrola, Tudo em Dia e FIES, foram mais de R\$ 16,8 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.



## 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.

Pela primeira vez desde sua criação em 2005, o programa contemplará gestantes e puérperas, atletas surdos e guias e auxiliares do esporte paralímpico. Em 2024, a expectativa é contemplar 10 mil pessoas com investimento de R\$ 162 milhões. A operacionalização de políticas públicas destinadas a este segmento ratifica o compromisso do Banco com o desenvolvimento do esporte nacional.

O Bolsa Atleta é um dos maiores programas de patrocínio individual a atletas no mundo, permitindo que representantes de modalidades olímpicas e paralímpicas se dediquem com exclusividade ao treinamento.



Adicionalmente, no 1T24 a CAIXA renovou o patrocínio à Liga de Basquete Feminino (LBF), no valor de R\$2,5 milhões, para mais uma temporada. Salienta-se que o Banco também possui patrocínio vigente com a Confederação Brasileira de Atletismo (CBAt), a Confederação Brasileira de Ginástica (CBG), o Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) e o Novo Basquete Brasil (NBB).

Ao investir no esporte brasileiro, o Banco propicia condições essenciais de treinamento e competição aos atletas de alta performance, valoriza a inclusão social, a educação, o convívio e a descoberta de novos talentos.

## Patrocínios e Investimento em Cultura

A CAIXA Cultural começou o ano de 2024 operando com ampla atuação no território nacional, oferecendo programação de qualidade, com ingressos a preços acessíveis ou gratuitos, iniciando restaurações dos prédios históricos, novidades na programação *on-line* e divulgação de mais projetos selecionados para programação de suas sete unidades.

Durante o 1T24, os espaços da CAIXA Cultural receberam mais de 143 mil visitantes, aumento de 78,5% em relação ao mesmo período do ano passado.

Em março foi divulgado o resultado da segunda fase do Programa de Ocupação dos espaços da CAIXA Cultural para compor a programação de abril até dezembro de 2024. Foram selecionados 67 projetos nas áreas de música, artes visuais, teatro, dança, cinema e vivências.

O Programa de Ocupação – 2023/2024 proporciona o investimento de R\$ 50 milhões. Destaca-se que, conforme estimativas das produções, a pauta tem potencial de geração de 8.490 postos de trabalhos (diretos e indiretos) para execução dos projetos.



Ainda, a unidade de Recife passou por revitalização em suas galerias, teatro e nova iluminação na fachada. As próximas revitalizações estão programadas nas unidades de Brasília, Fortaleza, São Paulo e Rio de Janeiro, evidenciando o compromisso da CAIXA na preservação do patrimônio histórico e cultural do país.

## Estrutura de Atendimento

Para melhor atender seus 154,0 milhões de clientes, dos quais 152,1 milhões são pessoas físicas e 1,9 milhão de pessoas jurídicas, a rede da CAIXA está presente em 99% dos municípios do país, com 26,4 mil pontos de atendimento. São 4,3 mil agências e postos de atendimento, 22,2 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, 10 agências-caminhão e 2 agências-barco. Ainda, a CAIXA disponibiliza à população 25,8 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.

## Estratégia

A estratégia da CAIXA delineada para o período de 2023-2028 demonstra o avanço que se deseja imprimir para ocupar o protagonismo como a principal parceira do Estado e agente transformador para uma sociedade mais justa e menos desigual. Traz como principais direcionadores sete objetivos institucionais, abordados em grandes temas: Pessoas, Clientes, Habitação, Governo, Governança, Sustentabilidade e Tecnologia.

A fim de alcançar os objetivos estratégicos e impulsionar sua vocação histórica de gerar valor à sociedade, a estratégia de longo prazo projeta grandes avanços institucionais, a fim de traduzi-los em respostas efetivas às oportunidades de evoluir e de consolidar cada vez mais a CAIXA como Instituição Financeira pública e sólida, em pleno desenvolvimento, diversificação e ampliação de sua atuação.

Dessa forma, para o período de 2023-2028, revitalizou-se a identidade estratégica institucional, mediante aprovação em seu Conselho de Administração, com a definição de

novo Propósito, Visão de Futuro, Valores Empresariais, Objetivos Estratégicos e Posicionamentos de Negócios e Corporativos, que representam as diretrizes e prioridades na condução dos negócios.

O Propósito de “Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas” constitui a razão de existir da CAIXA e expressa a história construída ao longo de seus mais de cento e sessenta anos, por meio da realização de sonhos dos brasileiros.

A Visão de Futuro de “Ser referência para a sociedade brasileira pelo relacionamento social e comercial, viabilizando cidadania financeira, desenvolvimento sustentável e excelência na execução de políticas públicas, com eficiência e rentabilidade” fortalece a atuação da CAIXA como importante agente promotor da integração social e da construção de um mercado financeiro inclusivo, com respeito à natureza e à eficiência empresarial.

Buscando uma conexão duradoura com os clientes, conforme suas necessidades e preferências, objetivando garantir relevância em todos os seus momentos de vida, o exercício de 2023 materializou importantes diretrizes institucionais. Em dezembro, a partir da centralidade do cliente, foram definidas declarações de ambições mercadológicas e objetivos táticos que orientarão, ao longo de 2024, a execução de ações essenciais para a transformação da CAIXA, para o estimular a inovação, o pensamento ao futuro e a adaptação dinâmica dos negócios.

## 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\$ 787,0 bilhões em negócios ao final de Mar24.



## Acordo de Cooperação Financeira para capacitar cooperativas de catadores

A CAIXA firmou Acordo de Cooperação Financeira no valor de R\$ 9,7 milhões com o Instituto GEA – Ética e Meio Ambiente, para capacitar cooperativas de catadores em todo o Brasil. O projeto foi assinado em 01 de março, data em que se comemora o Dia Mundial dos Catadores de Materiais Recicláveis.

O objetivo do projeto é oferecer capacitação e estruturação a cooperativas de catadores e catadoras de todas as capitais brasileiras e do Distrito Federal, para a destinação ambientalmente segura e economicamente rentável dos resíduos eletroeletrônicos, inclusive eletrodomésticos, oferecendo à população uma possibilidade para o descarte adequado desses resíduos.

Ao apoiar o projeto, além do benefício direto para catadores e cooperativas, a CAIXA gera um impacto positivo para a população das cidades contempladas, alcançando mais de 45 milhões de pessoas. Contribui também para o meio ambiente, pois o descarte correto e a venda dos resíduos reduzem a necessidade de consumo de recursos naturais para produção de novos equipamentos, além de evitar a contaminação com os componentes tóxicos, quando destinados de forma incorreta.

O aporte financeiro ocorrerá por meio do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), alinhado com a Agenda de Sustentabilidade 2030, na frente “Trabalho e Renda Sustentáveis” no tema “Catadores”. O FSA tem como objetivo apoiar projetos de caráter social e ambiental que se enquadrem nas ações e programas do Banco vinculados ao desenvolvimento sustentável para beneficiar, prioritariamente, a população de baixa renda.



A iniciativa reflete a atuação da CAIXA e sua preocupação com o meio ambiente e a responsabilidade social, promovendo o desenvolvimento sustentável com impacto positivo para a população brasileira.

## Memorando de Entendimentos com a Agence Française de Développement

Em março, a CAIXA e a Agence Française de Développement (AFD) assinaram um Memorando de Entendimentos (MoU) para cooperação entre as instituições visando o apoio conjunto para implementação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável.

A Agence Française de Développement é uma instituição financeira de desenvolvimento bilateral do governo francês. O grupo financia e acompanha as transições rumo a um mundo mais justo e sustentável, estando envolvida com mais de 4,2 mil projetos e presente em 150 países.

Projetos dos setores de água e saneamento, habitações verdes e sociais, energia renovável, resíduos sólidos, bioeconomia, cidades sustentáveis e inclusão social serão o foco da cooperação, que em sua primeira operação de captação pode ultrapassar a marca de R\$ 1 bilhão.

O MoU ainda prevê a cooperação institucional para apoiar o Banco na agenda internacional e nacional para o desenvolvimento sustentável, assim como fortalecer parcerias com participantes franceses.

O acordo fortalece o posicionamento da CAIXA na agenda de sustentabilidade um ano antes da COP30, que será realizada em 2025, no Brasil; buscando apoiar as soluções de questões sociais e econômicas para os objetivos da Agenda 2030.

## Projeto Brazil Towards Low Carbon

Mediante parceria firmada com a Embaixada do Reino Unido da Grã-Bretanha e Irlanda do Norte, a ERM NINT e o Instituto Talanoa irão apoiar a CAIXA na implementação do projeto Brazil Towards Low Carbon, um portfólio de nove frentes de trabalho com foco em cooperação técnica executadas por meio do UK PACT (Partnership for Accelerated Climate Change), programa do Reino Unido de apoio aos países com alto potencial na redução das emissões.

O projeto, lançado em março de 2024 durante o evento "*UK and Brazil: Partners in Green and Inclusive Growth*", apoiará o desenvolvimento da agenda de sustentabilidade e inovação de impacto da CAIXA, ratificando seu posicionamento como um Banco comprometido com as ações climáticas e inclusão social e de gênero, além de contribuir para o alcance dos ODS e para a realização dos compromissos do Brasil perante os demais países para redução de emissões de gases de efeito estufa.

O principal objetivo é fortalecer suas políticas, estratégias e ferramentas relacionadas ao clima, ao mesmo tempo em que fomenta a criação de novos produtos e soluções financeiras sustentáveis e resilientes ao clima.

A implementação dessas medidas contribui para o avanço nas práticas ASG (Ambiental, Social e Governança) da CAIXA, além de promover um olhar social para alcançar as metas climáticas e impulsionar o direcionamento de recursos para uma transição justa no país.

## 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. 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 entes públicos na qualificação da sua gestão. Até o final do 1T24, foram certificados 117 municípios brasileiros.



## Selo Casa Azul + CAIXA

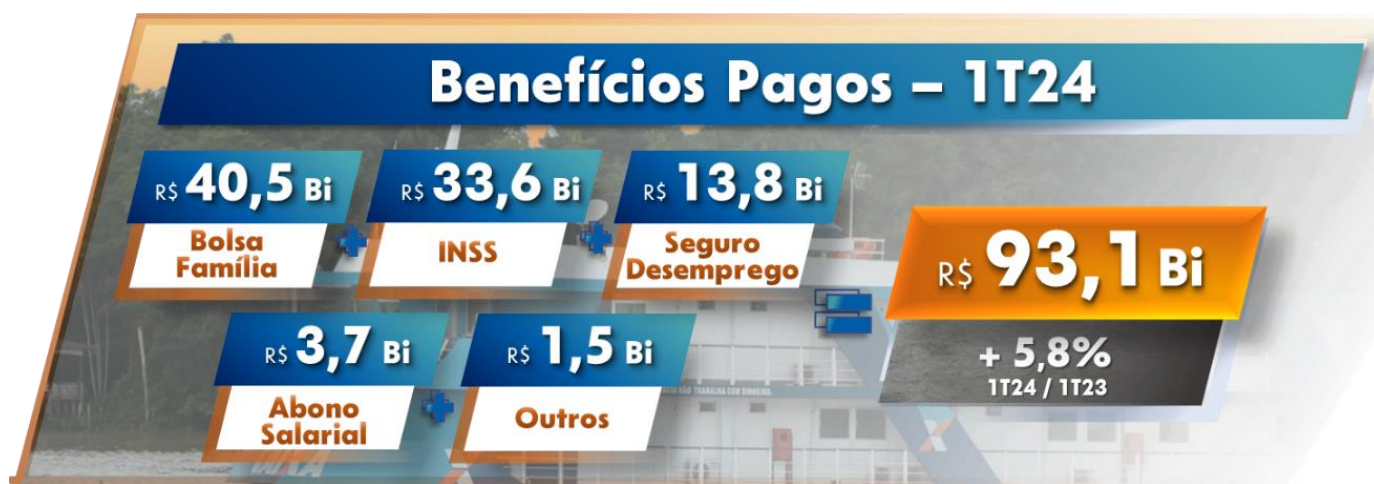
O Selo Casa Azul + CAIXA é um instrumento de classificação ASG destinado a propostas de empreendimentos habitacionais que adotem soluções eficientes na concepção, execução, uso, ocupação e manutenção das edificações.

A adesão é voluntária e são elegíveis projetos novos em fase de análise ou já analisados e contratados. Até o final do 1T24, mais de 102,5 mil unidades habitacionais foram reconhecidas em 460 empreendimentos.

## 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, no 1T24 a CAIXA realizou o pagamento de benefícios no montante de R\$ 93,1 bilhões, distribuídos em 101,3 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\$ 40,5 bilhões do Bolsa Família, distribuídos em 61,8 milhões de parcelas para 21,1 milhões de famílias; para o pagamento de R\$ 33,6 bilhões do INSS, distribuídos em 19,8 milhões de parcelas para 6,2 milhões de beneficiários; e para o pagamento de R\$ 13,8 bilhões em Seguro Desemprego, distribuídos em 8,4 milhões de parcelas para 3,8 milhões de beneficiários.

A CAIXA iniciou em fevereiro de 2024 o pagamento do Abono Salarial, onde foram pagos R\$ 3,7 bilhões para 3,4 milhões de beneficiários no 1T24; e adicionalmente, no mês de março, também iniciou o pagamento do programa Pé-de-Meia e operacionalizou ao longo do 1T24 os pagamentos do Auxílio Gás e outros programas sociais e regionais no valor de R\$ 1,5 bilhão.

## Apoio às regiões atingidas por calamidades

A CAIXA se solidariza com o Rio Grande do Sul neste momento de adversidade em função das enchentes de maio de 2024 e reforça seu compromisso em apoiar a população gaúcha por meio de ações solidárias, soluções financeiras, atendimentos especiais, bem como auxiliando o Governo Federal na execução das políticas públicas destinadas ao Estado.

Somente no 1T24, a CAIXA apoiou 171 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 a CAIXA 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\$ 6.220,00 para o trabalhador, limitado ao saldo disponível na sua conta vinculada ao FGTS. No 1T24 foram realizados 118,0 mil pagamentos do saque calamidade, totalizando o valor de R\$ 293,1 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.

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 1T24 foram celebrados 25 novos contratos, totalizando o valor de R\$ 240,8 milhões.

Dos 25 novos contratos, 10 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.

No 1T24, a carteira de crédito com os Entes Públicos totalizou 4,2 mil operações ativas, com saldo de R\$ 65,1 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.

No 1T24, foram concluídas 942 obras, totalizando o valor de R\$ 1,2 bilhão em contratos de repasse. No mesmo período, foram celebrados 111 novos contratos, totalizando R\$ 454,7 milhões em investimentos. Destaca-se também a retomada de 962 obras de financiamento e de repasse que estavam paralisadas, com investimentos de R\$ 4,1 bilhões.

## Análise de Desempenho e Resultado<sup>1</sup>

### Lucro Líquido

O lucro líquido recorrente da CAIXA foi de R\$ 2,9 bilhões no 1T24, aumentos de 49,0% em relação ao apresentado no 1T23 e 0,5% quando comparado ao 4T23.

<sup>1</sup> Informações com maior nível de detalhamento acerca do desempenho operacional e financeiro da CAIXA no período estão disponíveis no Relatório de Análise de Desempenho, podendo ser acessado no site eletrônico: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.



Em R\$ milhões	1T24	4T23	Δ%	1T23	Δ%
Margem Financeira	15.278	17.532	-12,9	13.898	9,9
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(4.946)	(4.353)	13,6	(4.991)	-0,9
<b>Resultado Intermediação Financeira</b>	<b>10.333</b>	<b>13.179</b>	<b>-21,6</b>	<b>8.907</b>	<b>16,0</b>
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	6.629	6.712	-1,2	6.202	6,9
Despesas Administrativas	(11.419)	(11.512)	-0,8	(9.948)	14,8
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(1.563)	17	-	(1.778)	-12,1
Despesas Tributárias	(1.243)	(1.195)	4,0	(1.157)	7,4
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	677	916	-26,1	658	2,9
Constituição e reversão de provisões	(1.713)	(5.414)	-68,4	(1.509)	13,6
<b>Resultado Operacional</b>	<b>1.701</b>	<b>2.704</b>	<b>-37,1</b>	<b>1.376</b>	<b>23,7</b>
<b>Resultado Não Operacional</b>	<b>124</b>	<b>(818)</b>	<b>-</b>	<b>(56)</b>	<b>-</b>
IR, CSLL, Part. nos Lucros e Part. dos Controladores	637	2.090	-69,5	615	3,5
<b>Lucro Líquido Contábil Consolidado</b>	<b>2.462</b>	<b>3.975</b>	<b>-38,1</b>	<b>1.934</b>	<b>27,3</b>
Eventos não recorrentes	(422)	1.106	-	-	-
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>2.883</b>	<b>2.869</b>	<b>0,5</b>	<b>1.934</b>	<b>49,0</b>

A margem financeira alcançou R\$ 15,3 bilhões no 1T24, aumento de 9,9% em comparação ao 1T23 e redução de 12,9% em relação ao 4T23. O aumento em 12 meses é influenciado pelo crescimento de 0,2% nas receitas provenientes da carteira de crédito e pela redução nas despesas com recursos de Instituições Financeiras e Oficiais em 18,1%.

No 1T24, as receitas provenientes da carteira de crédito alcançaram o valor de R\$ 29,3 bilhões, com destaque para os aumentos, em 12 meses, de 3,0% nas receitas em comercial pessoa jurídica e 26,6% em agronegócio.

As despesas de captação alcançaram R\$ 30,4 bilhões no 1T24, reduções de 3,3% em relação ao 1T23 e 0,4% quando comparado ao 4T23.

As despesas administrativas (despesas de pessoal e outras despesas administrativas) totalizaram R\$ 11,4 bilhões, aumento de 14,8% em relação ao 1T23 e redução de 0,8% quando comparado ao 4T23.

As provisões para créditos de liquidação duvidosa alcançaram o valor de R\$ 4,9 bilhões no 1T24, redução de 0,9% em relação ao 1T23 e aumento de 13,6% quando comparado ao 4T23.

As receitas de prestação de serviços (RPS) alcançaram o valor de R\$ 6,6 bilhões no 1T24, alta de 6,9% em relação ao 1T23 e redução de 1,2% quando comparado ao 4T23. Destaque para o aumento, em 12 meses, de 15,0% em serviços de operações de crédito, além do crescimento de 8,9% em receitas de produtos de seguridade e 8,2% em conta corrente e tarifas bancárias.

## Ativos



Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,9 trilhão em Mar24, aumento de 13,9% em relação ao mesmo período do ano anterior e 2,8% em relação a Dez23. O crescimento em 12 meses foi influenciado pelo aumento de 10,4% na carteira de crédito, representando 60,8% do total de ativos.

A carteira de TVM e derivativos cresceu 15,3% nos últimos 12 meses, representando 15,3% dos ativos CAIXA, enquanto os Outros Ativos aumentaram 22,8%, representando 23,9% do total de ativos.

## Carteira de Crédito

A carteira de crédito encerrou Mar24 com um saldo de R\$ 1,144 trilhão, crescimento de 10,4% em relação a Mar23 e 2,2% quando comparado a Dez23. Destaque para os aumentos em doze meses de 14,4% no setor imobiliário, 31,7% em agronegócio para pessoa física e 2,9% no saneamento e infraestrutura.

No 1T24, foram concedidos R\$ 143,0 bilhões em crédito total, aumento de 13,3% em comparação com o mesmo período do ano anterior e 0,7% em comparação com o 4T23.



\*Inclui cartões, crédito adquiridos e créditos securitizados

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 67,7% de market share em financiamentos imobiliários totais e protagonista no Programa MCMV, com 99,4% de share.

Também se destaca a qualidade da carteira imobiliária, com 96,3% dos contratos com rating entre AA-C, além do índice de inadimplência da carteira em 1,7%.



O saldo da carteira imobiliária finalizou Mar24 com o valor de R\$ R\$ 754,3 bilhões, crescimento de 14,4% em relação a Mar23 e 2,9% quando comparado a Dez23. No 1T24 foram R\$ 51,3 bilhões em contratações (considerando recursos SBPE e FGTS), crescimento de 24,0% em relação ao 1T23 e 5,8% quando comparado ao 4T23.

O segmento de crédito comercial PF encerrou o trimestre com R\$ 134,0 bilhões de saldo em carteira, reduções de 2,7% em relação a Mar23 e de 0,5% quando comparado a Dez23. O destaque permanece sendo o crédito consignado, com R\$ 102,5 bilhões de saldo (76,5% da carteira comercial PF). Com relação às contratações no segmento PF no 1T24, estas alcançaram o valor de R\$ 62,7 bilhões, aumentos de 15,0% na comparação com o 1T23 e 3,6% em relação ao 4T23.

Em relação ao crédito comercial PJ, o saldo da carteira encerrou Mar24 com R\$ 98,0 bilhões, crescimentos de 3,9% em relação a Mar23 e de 0,7% quando comparado a Dez23; tendo como destaque as linhas de capital de giro, com saldo de R\$ 79,0 bilhões ao final do período. Referente às contratações do 1T24, estas somaram R\$22,9 bilhões, um aumento de 15,2% em comparação com o 1T23 e redução de 2,5% em relação ao 4T23.

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 1T24. Salienta-se que a CAIXA possui 29% de participação em volume concedido para o PRONAMPE desde a criação da linha.

As operações de infraestrutura alcançaram saldo de R\$ 100,3 bilhões ao final de Mar24, crescimento de 2,9% em relação ao mesmo período do ano anterior e 1,9% quando comparado a Dez23. 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.

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\$ 57,8 bilhões ao final de Mar24, aumento de 20,7% em comparação com Mar23 e 2,9% em relação a Dez23. No segmento Pessoa Física (PF), os crescimentos, em 12 meses e no trimestre, foram de 31,7% e 4,5%, respectivamente, totalizando R\$ 47,3 bilhões.

O 1T24 apresentou contratações agro no valor de R\$ 5,9 bilhões. Desse total, foram destinados R\$ 3,1 bilhões para custeio, R\$ 1,5 bilhão para investimento, R\$ 769,4 milhões para comercialização e R\$ 471,6 milhões para industrialização.

## Qualidade da Carteira

A inadimplência da carteira de crédito total fechou Mar24 em 2,34%, redução de 0,39 p.p. em relação a Mar23 e aumento de 0,18 p.p. quando comparado a Dez23. A cobertura da provisão finalizou o trimestre em 189,4% crescimento de 17,4 p.p. em comparação a Mar23 e redução de 17,0 p.p. em relação a Dez23. O *rating* da carteira total possui 93,6% das operações classificadas em níveis de riscos entre AA e C, crescimentos de 1,14 p.p. em 12 meses e 0,24 p.p. no trimestre, demonstrando qualidade e solidez dos empréstimos concedidos.

A carteira de crédito total da CAIXA possui 92,3% de seu saldo com garantias, com grande concentração em operações de longo prazo, principalmente por conta da carteira imobiliária, que corresponde a 65,9% da carteira total.

Assim, o Banco apresenta R\$ 1,779 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\$ 1,144 trilhão, representando uma relação de 155,4% do valor da garantia sobre o saldo devedor.

## Captações

As captações encerraram Mar24 com um saldo de R\$ 1,5 trilhão, crescimento de 20,2% em relação a Mar23 e 2,4% em relação a Dez23, com destaque para a poupança, que representa R\$ 358,7 bilhões, aumentos de 2,7% na variação 12 meses e 0,1% na trimestral. A CAIXA se mantém líder no segmento de poupança, aumentando sua participação de mercado de 36,1% em Mar23 para 36,8% em Mar24.

Ao final de Mar24, as Letras da CAIXA alcançaram saldo de R\$ 179,1 bilhões, crescimento de 72,9% sobre Mar23 e 8,3% em relação a Dez23, impulsionadas pelo cenário favorável à rentabilidade em produtos de renda fixa isentos de imposto de renda. Especificamente

para as letras imobiliárias, houve crescimento de 69,2% em relação a Mar23 e 8,0% quando comparado a Dez23, finalizando Mar24 com um saldo de R\$ 158,2 bilhões.

## Patrimônio Líquido

A CAIXA encerrou o Mar24 com um patrimônio líquido de R\$ 132,3 bilhões, crescimento de 6,2% em 12 meses e 3,0% no trimestre.

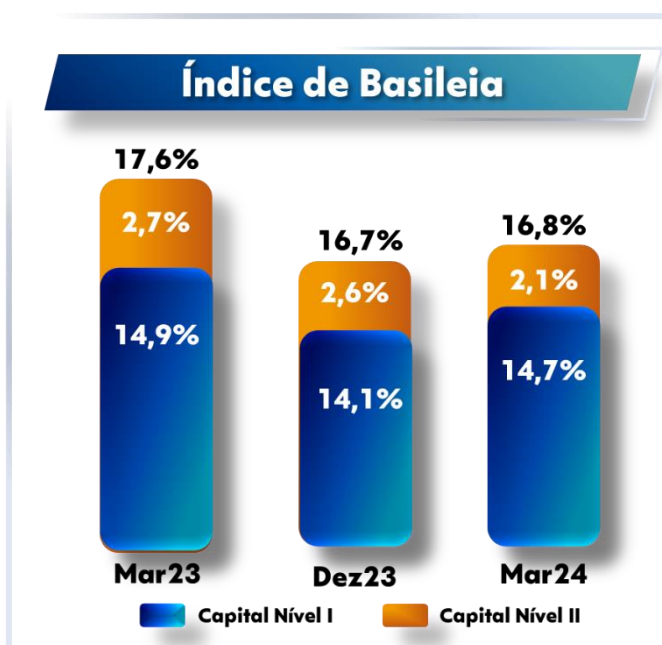
## Liquidez

No 1T24, a CAIXA totalizou um Índice de liquidez de curto prazo (LCR<sup>2</sup>) de 192,7%, aumento de 1,4 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 16,8% ao final de Mar24, superior em 5,3 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 Federal

A CAIXA participa de agendas com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), Secretaria do Tesouro Nacional (STN), Receita Federal do Brasil (RFB) e Advocacia-Geral da União (AGU), no sentido de identificar e regularizar o enquadramento dos depósitos judiciais previstos nas Leis 9.703/98 e 12.099/09 realizados indevidamente pelos depositantes no ato de efetivação do depósito. A relação das contas com indícios de enquadramento nas respectivas Leis foi compartilhada com PGFN/AGU para avaliação do enquadramento.

<sup>2</sup> 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.



Desde o início das ações de regularização, a CAIXA promoveu, aproximadamente, R\$ 6,2 bilhões em transferências judiciais de depósitos de contas identificadas pela PGFN/AGU com enquadramento nas referidas leis, para a conta única do Tesouro Nacional.

A partir da identificação de novos depósitos pela PGFN/AGU, a CAIXA realizará as ações de regularização e repasse do valor à União.

## 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

No 1T24, as Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 6,1 bilhões, valor 22,0% maior que o apurado no mesmo período do ano anterior. O total de premiação líquida entregue aos apostadores no período foi de R\$ 2,0 bilhões.

Em R\$ milhões	1T24	4T23	Δ %	1T23	Δ %
Prêmio Líquido	1.977	2.653	-25,5	1.462	35,2
Destinação Social	2.353	2.800	-16,0	1.965	19,7
Seguridade	1.038	1.231	-15,7	845	22,8
Segurança	620	733	-15,4	506	22,5
Esporte	431	517	-16,6	364	18,3
Educação	88	110	-19,8	105	-15,8
Cultura	174	206	-15,8	141	23,0
Saúde	2	2	12,5	2	-7,1
Outros	1	1	-51,1	2	-67,6
Tributos (IR sobre prêmio)	624	392	59,3	634	-1,5
Custeio e Manutenção	1.171	1.383	-15,3	960	22,0
<b>Total Arrecadado*</b>	<b>6.126</b>	<b>7.228</b>	<b>-15,3</b>	<b>5.022</b>	<b>22,0</b>

\*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. No 1T24, foram destinados R\$ 2,4 bilhões, o equivalente a 38,4% do total arrecadado, aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, valor este 19,7% superior ao destinado no 1T23, 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\$ 2,4 bilhões no 1T24, o que representa um aumento de 6,3% em relação ao mesmo período de 2023, com destaque para o crescimento nos segmentos Habitacional (+10,3%), Residencial (+15,8%) e Prestamista (+0,9%), além de Assistência (+59,7%).

Líder de mercado no ramo Habitacional, a Caixa Seguridade manteve a curva de crescimento de prêmios emitidos, atingindo R\$ 855,5 milhões no 1T24, reflexo do crescimento da carteira de crédito imobiliário na CAIXA. Para o ramo Residencial, a Companhia emitiu R\$ 211,8 milhões em prêmios, com destaque para a ampliação das coberturas básicas e acessórias, além de inclusão de disponibilização de opções de cobertura para os novos itens, como celular, smartphone, smartwatch, videogame, notebook, tablet, máquina fotográfica, instrumentos musicais e bicicleta.

Os negócios de acumulação apresentaram crescimento de 10,0% em relação ao mesmo período de 2023, com destaque para os recursos coletados de Consórcio, e crescimento de 7,2% na comparação com o último trimestre de 2023.

As contribuições de previdência, no montante de R\$ 6,4 bilhões para o 1T24, cresceram 2,5% em relação ao 1T23, contribuindo para o atingimento de R\$ 159,6 bilhões em reservas, volume 15,4% superior ao de março de 2023. Ainda que o segmento de previdência concorra com outros produtos de captação do Banco, a Companhia implementou ações comerciais de incentivo à venda no trimestre, contribuindo para o incremento da captação líquida, que cresceu 70,8% em relação ao primeiro trimestre de 2023. Assim, as receitas com taxa de administração, no valor de R\$ 419,2 milhões neste trimestre, cresceram 6,2% em relação ao mesmo período do ano passado.

As cartas de crédito de Consórcio comercializadas, no volume de R\$ 4,0 bilhões no trimestre, cresceram 16,9% em relação ao início de 2023, resultando em um estoque de R\$ 22,6 bilhões em cartas de consórcio administradas. Dessa forma, as receitas com taxa de administração apresentaram crescimento de 66,5% em relação ao mesmo período de 2023, com a manutenção da curva de crescimento histórica.

Com um montante de R\$ 389,3 milhões no 1T24, as arrecadações do segmento de Capitalização cresceram 30,5% em relação ao mesmo período de 2023. No período, destaque para o desempenho da modalidade de pagamento mensal, com crescimento de 39,1% em relação ao 1T23, e representando 65,4% do total arrecadado até março de 2024.

## CAIXA Asset

Ao final de Mar24 a CAIXA Asset alcançou um total de R\$ 542,2 bilhões de ativos sob gestão, o que representa um crescimento de 3,8% no ano, encerrando o trimestre com 6,0% de *market share*, e mantendo 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, em Mar24, os fundos geridos pela CAIXA Asset têm mais de 2,5 milhões de investidores, por meio dos 437 produtos sob gestão e distribuídos na CAIXA.

A Companhia foi destaque na Revista Investidor Institucional, principal publicação brasileira voltada aos profissionais de fundos de pensão e mercado de investimentos, ficando em 2º lugar geral como melhor gestora do mercado, com 37 fundos classificados como EXCELENTES nos períodos avaliados, no *ranking* dos Melhores Fundos de Institucionais publicado na edição de março/2024.

A empresa foi ainda escolhida como a 2ª melhor gestora do Brasil na categoria Money Market no *ranking* Melhor Banco e Plataforma para Investir (MBPI) 2023, uma iniciativa do Centro de Estudos em Finanças da FGV/SP e da revista Isto é Dinheiro, divulgado também em fevereiro.

## CAIXA Cartões

O 1T24 da CAIXA Cartões foi marcado pela continuidade da curva ascendente de resultados, aumentando o valor gerado pela Companhia. Em aquisição, a CAIXA Cartões registrou faturamento acumulado de R\$ 4,26 bilhões, representando um incremento de 14% em relação ao 1T23. Em relação à vertical de Pré-Pagos, a Companhia alcançou faturamento de R\$ 1,22 bilhão, resultando num aumento de 58% na comparação ao 1T23.

No aspecto de Responsabilidade Socioambiental, alinhada à missão de “Promover soluções de pagamento que impactem o desenvolvimento sustentável da sociedade, de maneira acessível, inclusiva e transparente” descrita no Planejamento Estratégico 2024-2028, a Companhia realizou a adesão ao Programa Brasileiro GHG Protocol, entidade ligada ao World Resources Institute (WRI) e World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), utilizada como base metodológica para estimativas de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

As ações executadas no 1T24 evidenciam o papel da CAIXA Cartões de alavancar a geração de valor na indústria de meios de pagamento e impulsionar a participação do conglomerado CAIXA nesse mercado, reforçando o propósito de ser protagonista na simplificação da experiência de pagamento de todas as pessoas.

## 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 a CAIXA.

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

- **Integridade:** praticar e promover o contínuo aprimoramento da cultura ética na CAIXA, evitando decisões sob a influência de conflitos de interesses, mantendo a coerência entre discurso e ação e preservando a lealdade à organização e o cuidado com suas partes interessadas, com a sociedade em geral e com o meio ambiente;
- **Transparência:** disponibilizar para as partes interessadas informações verdadeiras, tempestivas, coerentes, claras e relevantes, sejam elas positivas ou negativas, e não apenas aquelas exigidas por leis ou regulamentos;
- **Responsabilização:** desempenhar suas funções com diligência, independência e com vistas à geração de valor sustentável no longo prazo, assumindo a responsabilidade pelas consequências de seus atos e omissões;
- **Equidade:** tratar o controlador único e demais partes interessadas de maneira justa, levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas, como indivíduos ou coletivamente pressupondo uma abordagem diferenciada conforme as relações e demandas de cada parte interessada com a CAIXA, motivada pelo senso de justiça, respeito, diversidade, inclusão, pluralismo e igualdade de direitos e oportunidades;
- **Sustentabilidade:** zelar pela viabilidade econômico-financeira da CAIXA, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e operações, e aumentar as positivas, levando em consideração, no seu modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, intelectual, humano, social, natural, reputacional) no curto, médio e longo prazos, compreendendo que a CAIXA atua em uma relação de interdependência com os ecossistemas social, econômico, climático e ambiental.

Destacam-se os principais instrumentos de Governança Corporativa da CAIXA, que norteiam a atuação dos agentes de governança para garantir a qualidade e efetividade do processo decisório:

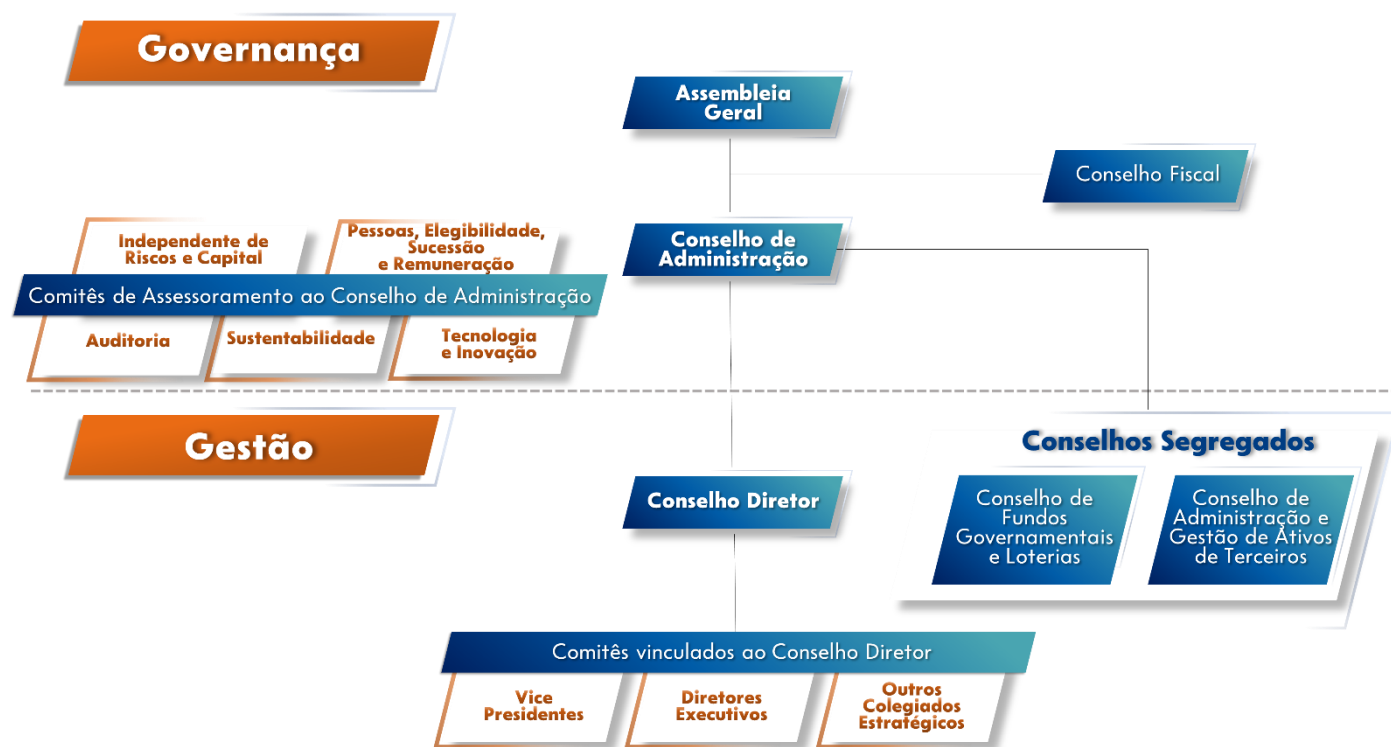
- Estatuto Social;
- Políticas;

- Modelo de tomada de decisão;
- Manuais Normativos;
- Código de Ética, Conduta e Integridade;
- Regime de Alçadas;
- Arquitetura Organizacional.

## Estrutura de Órgãos Colegiados da Alta Administração

A administração da CAIXA está estruturada de forma a privilegiar a deliberação colegiada, ágil e descentralizada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar a necessária sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da CAIXA e das subsidiárias.

Apresenta-se, a seguir, a configuração dos Órgãos Colegiados da Alta Administração da CAIXA, os quais possuem competências e funcionamento regulamentados por Regimentos Internos:



## Revisão do Modelo de Colegiados CAIXA

O novo modelo de Colegiados da CAIXA visa aperfeiçoar o processo de tomada de decisão da Alta Administração com a otimização da sua atuação, agregando efetividade e fluidez, em alinhamento ao mercado, à Estratégia Corporativa, e ao Estatuto Social CAIXA.



Dentre as principais alterações, destacam-se:

- O fortalecimento de temas atuais que compõem posicionamentos corporativos e objetivos estratégicos da CAIXA, tais como tecnologia e transformação digital, sustentabilidade, pessoas e governança, para os quais se propôs o protagonismo estratégico do Conselho Diretor na deliberação destas matérias;
- Simplificação da estrutura dos comitês de gestão, com a redução de 12 para 6 comitês, observando, especialmente, a sinergia de matérias e especialização de temas, com vistas a alcançar maior clareza, efetividade e celeridade no processo de tomada de decisão;
- Deliberação colegiada visando a centralidade no cliente, com a criação de comitê dedicado;
- Adequação do rito decisório, alcançando maior celeridade, sem prejuízo à tomada de decisão, considerando o amadurecimento do processo de submissão das matérias.

## Gestão de Pessoas

As atividades na área de pessoas perpassam por toda a estratégia para que a CAIXA se mantenha como a principal parceira da União, estados e municípios na execução de políticas públicas, além de humanizar relações de trabalho, fortalecer o relacionamento com os clientes, viabilizar o acesso à moradia digna, fortalecer a governança e a eficiência operacional, promover políticas de sustentabilidade e gerar valor nos relacionamentos ao ofertar soluções inovadoras em negócios, tecnologia e ambiência.

Em Mar24, a CAIXA contava com 86,8 mil empregados atuando nas agências, filiais e matriz; sendo 47,7 mil são homens e 39,1 mil mulheres. Desse total 4,4 mil são empregados Pessoa com Deficiência (PcD), o que corresponde a 5,1% do quadro do Banco, denotando medidas de inclusão.

Com relação à distribuição entre homens e mulheres nas funções gerenciais do Banco, são 14,6 mil homens em funções gerenciais e 10,6 mil mulheres.

Adicionalmente, o Banco disponibiliza oportunidades aos jovens da nova geração: são 7,8 mil novos profissionais que atuam como estagiários e aprendizes em todas as regiões do Brasil.

## Concurso Público

Buscando fortalecer a rede de atendimento e gerar mais eficiência nas atividades, a CAIXA lançou concurso público para mais de 4 mil vagas em todo o Brasil, incluindo cadastro reserva. Cerca de 1,2 milhão de pessoas estão inscritas para a prova.

Serão oferecidas vagas para Técnico Bancário para encarreiramento geral e específico na área de Tecnologia da Informação (TI), além de vagas de nível superior para médicos do trabalho e engenheiros de segurança. Do total de vagas, 6% serão destinados para PcD, acima do mínimo legal estabelecido de 5%.

## Liderança Feminina

As ações de equidade de gênero têm como um dos seus principais objetivos promover e articular adequações em práticas de gestão de pessoas, quando necessário, visando à igualdade de condições e oportunidades para mulheres e homens em sua atuação profissional, bem como desmistificar estereótipos de gênero e fomentar o aumento de mulheres em posições de liderança.

Nesse sentido, seguem as principais ações realizadas no 1T24:

- **Março Mulheres Plurais**

Em celebração ao Dia Internacional da Mulher foram realizadas diversas ações, tais como *lives*, *podcasts*, elaboração de vídeos institucionais, palestras e treinamentos.

- **Programa Mentoria**

O Programa é uma forma de instrumentalizar e potencializar a atuação da mulher na sua trajetória. Mais de 90 mulheres CAIXA foram mentoradas por mentoras CAIXA formadas para essa finalidade. Há previsão de novas turmas para o 2T24.

- **Adesão à 7ª Edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça**

Foi realizada a adesão ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça (7ª Edição) do Ministério das Mulheres. O Programa consiste em reconhecer com o selo Pró-Equidade empresas comprometidas com equidade de gênero e raça. As empresas devem elaborar plano de trabalho com ações a serem realizadas no prazo de dois anos.

A CAIXA elaborou seu plano de trabalho, contendo 11 ações que serão realizadas e que contribuirão para a equidade de gênero e de raça. Além disso, constituiu comitê gestor do Programa Pró-Equidade composto por 11 empregados de diferentes áreas da CAIXA.

A Instituição já foi reconhecida nas 6 edições do Programa, e reforça seu pioneirismo e protagonismo na promoção da equidade de gênero e raça no mundo do trabalho.

## Integridade, Riscos e Controles Internos

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.

O Banco 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.

O Programa está alinhado aos princípios e diretrizes da Política de Controle Interno, Compliance e Integridade da CAIXA, observando também as diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes (disponíveis para acesso no link: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/estatuto-politicas>).

Salienta-se que o Programa está estruturado em cinco pilares: (i) Comprometimento da Alta Administração; (ii) Gestão Adequada de Riscos; (iii) Protocolos de Integridade; (iv) Comunicação e Treinamento; e (v) Monitoramento e Medidas Disciplinares, que funcionam de forma conjunta e sistêmica, se interrelacionando e possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Integridade CAIXA.



Esses pilares perpassam os três eixos de atuação: Prevenção, Detecção e Correição, de acordo com as orientações emanadas pela Controladoria Geral da União.

O modelo de gestão do Programa ocorre por meio da coordenação, monitoramento, controle e avaliação de instrumentos e mecanismos transversais sob responsabilidade dos atores do Ecossistema de Integridade, que contribuem para mitigar o risco à integridade em suas respectivas áreas de atuação, à medida em que identificam fragilidades e práticas contrárias à integridade.

Assim, é um processo dinâmico que fomenta os principais atores do Ecossistema de Integridade, para que trabalhem juntos e de forma coordenada, a fim de garantir a

efetividade do Programa, o aprimoramento dos mecanismos de controles internos e uma atuação pautada em relacionamentos éticos e na sustentabilidade dos negócios e resultados CAIXA.



A articulação centralizada pela Vice-Presidência de Riscos/Diretoria de Controles Internos e Compliance confere maior transparência e celeridade na atuação da CAIXA para contribuir com os procedimentos adotados pelos atores do Ecossistema, visando fortalecer a imagem e reputação da empresa em patamares de excelência e de reconhecimento pela sociedade e pelo mercado.

## Gerenciamento de Riscos e Controles Internos

A CAIXA adota o Modelo das Três Linhas para o gerenciamento de riscos, que atribui papéis e responsabilidades a todos os níveis da organização para além da área de riscos e auditoria. Esse modelo fortalece a governança e contribui para o alcance dos objetivos organizacionais, minimizando perdas.

A estrutura de gerenciamento de riscos e de capital da CAIXA possui modelos, metodologias, sistemas, rotinas, e indicadores que possibilitam a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle e reporte para a mitigação de efeitos adversos resultantes dos riscos incorridos, inclusive em cenários de normalidade e de estresse.

Destaca-se que o gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das atividades do Banco, que implementa medidas de prevenção, identificação, monitoramento e mitigação dos principais riscos aos quais está exposto.

## Principais Riscos



Adicionalmente, o Banco implementa o Sistema de Controles Internos (SCI), uma importante ferramenta de gestão, composto por um conjunto de políticas, metodologias, procedimentos e atores institucionais em busca de um interesse comum: a consecução dos objetivos estratégicos da organização.

A importância do SCI é corroborada pela publicação da Resolução CMN nº 4.968/2021, que dentre as principais disposições destaca o foco no monitoramento contínuo das atividades de controle, a adequada segregação de funções e a independência das áreas com vistas a evitar situações de conflito de interesses e o papel da Alta Administração no fortalecimento do SCI CAIXA.

### 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:

- 29,8 mil demandas de clientes tratadas nos canais da Ouvidoria CAIXA, PROCON e BACEN, de janeiro a março, representando um aumento de 10% no volume de reclamações em relação ao mesmo período do ano anterior.
- A CAIXA ocupou a 8ª colocação no *Ranking* de Reclamações do BACEN do 1T24, com um índice de 10,3 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.

## Distribuição de Dividendos

A CAIXA, conforme disposto no Decreto nº 2.673/1998 e no seu Estatuto Social (Art 86), distribui à União no mínimo 25% do lucro líquido ajustado, apurado em cada exercício social.

No 1T24, a título de distribuição de resultados ao controlador, a CAIXA pagou à União o valor de R\$ 2,8 bilhões, na forma de juros sobre capital próprio, referente ao exercício de 2023.

## 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.

**Memorando de Entendimentos (MoU):** Contrato preliminar que funciona entre duas ou mais partes, com objetivo de alinhar expectativas, direitos e deveres das partes envolvidas, formalizando o que foi acordado.

**Modelo das Três Linhas:** Modelo de gerenciamento de riscos adotado pela CAIXA organizado em três linhas que possuem papéis e responsabilidades específicas sobre gestão de riscos e ambiente de controle.

**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.

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

**CAIXA**