



IT26

RELATÓRIO DA **ADMINISTRAÇÃO**



Sumário

Relatório da Administração	3
Destaques.....	3
Estratégia	7
Habitação	8
Novo PAC – Desenvolvimento e Sustentabilidade.....	9
Patrocínios e Investimento no Esporte	10
Patrocínios e Investimento em Cultura.....	12
Estrutura de Atendimento.....	12
Sustentabilidade.....	13
Pagamento de Benefícios Sociais	15
Apoio aos Programas de Governo	17
Análise de Desempenho e Resultado	18
Conglomerado CAIXA	22
Governança Corporativa	25
Gestão de Pessoas	26
Integridade, Riscos e Controles Internos	28
Auditoria Independente	32
Agradecimentos	32
Glossário	33

Relatório da Administração

À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes, apresentamos o Relatório da Administração relativo ao primeiro trimestre de 2026, de acordo com as práticas e normas contábeis estabelecidas no país, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Destaques

O primeiro trimestre do ano foi marcado por avanços nas frentes institucionais de transformação organizacional, digital e cultural, mobilizando milhares de empregados, clientes e toda a alta liderança com foco em nosso propósito de transformar a vida das pessoas.

Seguimos avançando na modernização tecnológica com a implementação de plataformas habilitadoras, melhoria na estabilidade dos canais digitais e evolução contínua das jornadas digitais prioritárias. Mantivemos a liderança em financiamentos imobiliários, com 68,0% de *market share*, com destaque para a evolução do processo de concessão, onde **50% das contratações de 2026 foram nato-digitais, proporcionando jornadas mais ágeis e eficientes aos nossos clientes.**

Lançamos o **novo simulador de habitação** no 1T26, uma plataforma totalmente redesenhada para **colocar o cliente no centro da experiência digital**. A nova solução integra simplicidade, transparência e personalização, consolidando-se como a principal porta de entrada para o financiamento habitacional no nosso ambiente digital.

A experiência do novo simulador é acompanhada pela **assistente virtual Ca da CAIXA**, que atua como ponto de apoio permanente. Ela explica termos técnicos, orienta escolhas e ajuda o usuário a avançar com segurança, sem necessidade de recorrer a canais externos, reforçando nosso compromisso com um **atendimento acessível e cada vez mais humanizado.**

Com Assistente Virtual
Ca da CAIXA!

Oi, eu sou a Ca!
Posso ajudar?



Evoluímos a jornada da **portabilidade de crédito salário e vinculação de conta salário no App**, agora **100% digitais**. Esse novo fluxo ocorre em ambiente logado, com jornada simples, mais comodidade e rapidez, garantindo melhor experiência ao cliente, além de maior eficiência na gestão das folhas de pagamento e desoneração no atendimento do banco, proporcionando a redução de filas nas agências.

Em 2025, houve a expansão da abertura de conta digital para todos os clientes por meio do novo aplicativo, com alcance de **3,4 milhões de contas digitais abertas até Mar26**, sendo **49% delas com público pertencente à geração Z**, representando rejuvenescimento da base de clientes e oportunidades para a construção de um relacionamento sólido e sustentável com a nova geração. No 1T26, foram abertas 1,6 milhão de contas, reforçando nosso alinhamento à transformação digital no banco.



O cliente é quem guia nossas escolhas e o **Conselho de Clientes** consolidou-se como o espaço para isso: escuta ativa entre clientes e executivos do banco, onde **sugestões, percepções e experiências compartilhadas têm contribuído diretamente para a melhoria de produtos, serviços e jornadas**. Essa iniciativa traz mais proximidade, inovação e alinhamento de ações estratégicas para geração de valor aos nossos clientes. No 1T26 foram realizadas 4 reuniões nas cidades de Belo Horizonte, São Paulo, Belém e João Pessoa.

Por meio de nosso CCA¹ Digital e CCA Master, foram realizados **R\$ 21 milhões em contratações do crédito ao trabalhador** no 1T26 em **jornada 100% digital**, ampliando ainda mais nossa atuação para além dos canais convencionais como agências físicas.



Fortalecendo as ações de acessibilidade e inclusão, destacamos a **possibilidade de atendimento com intérpretes em Libras** nos Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), nas agências da CAIXA e nas mais de 13 mil lotéricas espalhadas pelo país. Adicionalmente, a partir de escuta ativa e participação de empregados com deficiência visual no processo, **retomamos a emissão de extratos bancários em braile** para Contas Poupança PF no 4T25. O serviço é gratuito e pode ser solicitado na agência, e nos meses seguintes o cliente passa a receber o extrato mensalmente no endereço cadastrado.

¹ CCA: Correspondente CAIXA Aqui

No 1T26 estamos realizando os trabalhos para expandir a disponibilização desse serviço também para as Contas Corrente PF e PJ, com previsão para o segundo trimestre desse ano.

A partir de recursos do FSA CAIXA² e parceria com o Fundo Casa, foram selecionados 203 projetos no trimestre **para compor Teia da Sociobiodiversidade**³. Ao todo, apoiaremos 405 iniciativas e destinaremos R\$ 40 milhões de reais, com o potencial de beneficiar diretamente 384 mil pessoas, podendo chegar a 1,7 milhão de pessoas impactadas, considerando os impactos indiretos de todos os projetos.

Com a **maior carteira de finanças sustentáveis do mercado**, que atingiu R\$ 886,1 bilhões em Mar26, seguimos conectando inovação, inclusão e responsabilidade socioambiental. Ainda, em reconhecimento à atuação na agenda de finanças sustentáveis, **fomos premiados pela LatinFinance com o Sustainable Deal of the Year (Financial Institutions)**, devido a emissão inaugural de US\$ 700 milhões em título social como referência no mercado de capitais latino-americano, reforçando nosso propósito de transformar a vida das pessoas, ao ampliar o financiamento ao Microempreendedor individual e Pequenas Empresas, promovendo a inclusão financeira.



Em Mar26, ocorreu o Fórum de Integração e Desenvolvimento Regional, promovido pelo Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), onde recebemos o **troféu do Prêmio Parceiro Estratégico do Brasil Regional**, reconhecendo nosso compromisso com o desenvolvimento do país, redução de desigualdades e transformação social.

² FSA CAIXA: Fundo Socioambiental CAIXA

³ O Projeto Teia da Sociobiodiversidade foi criado para apoiar e monitorar 400 projetos relacionados a negócios da sociobiodiversidade e soluções baseadas na natureza. Cada iniciativa recebe até R\$ 100 mil e tem a segurança alimentar como dimensão transversal. Os dois editais fortalecem e apoiam organizações de comunidades tradicionais e locais.

No 1T26, realizamos R\$ 105,5 bilhões em pagamentos de benefícios sociais, totalizando 106,0 milhões de parcelas. Ainda, finalizamos a análise técnica de 1,1 mil projetos vinculados ao Novo PAC, alcançando o valor de R\$ 8,7 bilhões em investimentos, possibilitando a abertura do processo licitatório e, na sequência, o início dessas obras. Os recursos para esses projetos provêm do Orçamento Geral da União (OGU). Tais números reforçam nossa atuação como principal parceiro estratégico do governo na operacionalização de políticas públicas e na gestão de programas sociais.

O crescimento sustentável dos nossos resultados está diretamente associado ao fortalecimento contínuo de práticas estruturantes de transparência, governança corporativa, gestão de riscos, controles internos, compliance e integridade. No 1T26, fomos reconhecidos pela Microsoft como **case global de sucesso em modernização de cibersegurança**, destacando-se que apresentamos a nossa jornada de segurança digital na RSA Conference 2026, realizada em Mar26, em San Francisco (EUA), integrando painel executivo do Pre-Day Microsoft, ao lado de representantes da Microsoft e da ManpowerGroup, fortalecendo nosso posicionamento institucional como referência internacional em segurança digital.

Foi divulgado no 1T26 o resultado do Indicador de Governança e Políticas Públicas das Empresas Estatais (IG-Sest), referente ao exercício de 2025, destacando-se que alcançamos a faixa de excelência (maior nível) nas três dimensões avaliadas, evidenciando a maturidade da nossa governança corporativa, o alinhamento às políticas públicas prioritárias, bem como a adoção de boas práticas e inovação em consonância com a agenda ASG.



Após alcançar 19 posições de destaque nos principais rankings de projeções macroeconômicas do país ao longo de 2025, permanecemos em evidência no início do ano, tendo conquistado até o final do trimestre 12 rankings. No âmbito do Prisma Fiscal, do Ministério da Fazenda, estivemos presentes em dez oportunidades, além da conquista de duas primeiras colocações na variável Selic no Top 5 Mensal divulgado pelo Banco Central. Esse conjunto de resultados evidencia a consistência metodológica, a capacidade

técnica e analítica no acompanhamento e na formulação de projeções para os principais indicadores macroeconômicos do país.

Os avanços e reconhecimentos atingidos no período estão amparados por ações consistentes de treinamento e desenvolvimento. Nesse contexto, destacamos o **aniversário de 25 anos da Universidade CAIXA** em Jan26, que desde a sua fundação promove iniciativas voltadas à formação, capacitação e transformação de colaboradores, sempre com foco em excelência e entrega de valor aos nossos clientes. Em 2025 fomos premiados como **a melhor universidade corporativa do mundo**, ao receber o prêmio ouro no Global CCU Awards 2025, em Paris. A qualificação contínua de nossos empregados contribui para fomentar a cultura de excelência e inovação.

O alcance desses resultados expressivos é impulsionado pelos avanços nas agendas de inovações tecnológicas e transformação digital, visando alinhar nossas ações às expectativas dos nossos clientes. Os investimentos em qualificação do atendimento, aliados à adoção de ferramentas de inteligência artificial, melhorias em sistemas e digitalização de processos fomentam a criação de soluções inovadoras e a geração de valor nos relacionamentos com nossos clientes.

Estratégias

A Estratégia CAIXA 2030 representa nosso compromisso com uma transformação sustentável, estruturada em seis pilares que orientam nossas ações: Cliente no Centro, Eficiência e Rentabilidade, Tecnologia e Inovação, Pessoas, Cultura e Agilidade, Sustentabilidade e Cidadania e Atuação em Ecossistema.



Cada pilar estratégico traduz uma dimensão essencial da transformação e do nosso futuro, com um conjunto integrado de iniciativas orientadas à geração de impacto concreto, sustentável e alinhado ao nosso propósito institucional. Esses pilares funcionam como vetores de mudança organizacional, conectando diretrizes estratégicas e atuando como instrumentos efetivos de materialização do Plano Estratégico Institucional (PEI).

De forma transversal aos pilares estratégicos, o Portfólio CAIXA 2030 contempla os Programas de Transformação Digital, Transformação Organizacional, Transformação Cultural e o Programa de Eficiência. Esses programas estruturantes atuam de maneira integrada para modernizar modelos de atuação e fortalecer capacidades institucionais.

⁴ Informações com maior nível de detalhamento sobre estratégia corporativa, propósito, visão e valores podem ser acessadas no site eletrônico: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/apresentacao/Paginas/default.aspx>.

Os avanços desses programas apoiam a geração de resultados sustentáveis, em alinhamento à nossa missão pública.



O objetivo é nos posicionar como referência em experiência do cliente, eficiência operacional, inovação digital, impacto social e sustentabilidade. Ao traduzir a estratégia em execução com foco em resultados concretos, adotamos um portfólio centralizado de iniciativas que asseguram o desdobramento das diretrizes estratégicas em ações coordenadas, promovendo a integração entre os objetivos de longo prazo, o desempenho operacional e a sustentabilidade financeira. Dessa forma, fortalecem o alinhamento entre visão de futuro, eficiência na gestão e geração de valor para a sociedade, garantindo que cada iniciativa contribua diretamente para o alcance das metas estabelecidas no PEI.

Habitação



O financiamento imobiliário desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país, gerando emprego e renda. No 1T26, fomos responsáveis pela criação de mais de 517 mil 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 e impulsionando o crescimento das cidades e da economia.

Ao final do 1T26, com saldo de R\$ 966,2 bilhões na carteira de crédito imobiliário, crescimento de 13,9% em 12 meses, mantivemos nossa liderança no segmento habitacional com 68,0% de participação de mercado.

No 1T26, realizamos 234,1 mil contratos habitacionais, originando R\$ 64,2 bilhões em crédito, beneficiando mais de 702,4 mil pessoas com acesso à casa própria, reforçando nossa atuação para ampliar o acesso à moradia digna e auxiliar na redução do déficit habitacional no país, fomentando a melhoria na qualidade de vida da população, principalmente a de menor renda.

Em 2026, iniciamos as contratações de nova linha de financiamento de construção de imóveis acima de R\$ 2,25 milhões, no âmbito do Sistema Financeiro Imobiliário, com recursos do SBPE, agora vinculada a critérios de sustentabilidade. A modalidade irá alcançar construções que adotem eficiência energética, mitigação de impactos ambientais e soluções tecnológicas sustentáveis. A ampliação do escopo de atuação é viabilizada pelas alterações promovidas pelo BACEN nas regras do depósito compulsório, que aumentaram a disponibilidade de recursos do SBPE, contribuindo para fortalecer o relacionamento com clientes alta renda e fomentar o crescimento do mercado imobiliário.

Novo PAC – Desenvolvimento e Sustentabilidade

Durante o 1T26, finalizamos a análise técnica de 1,1 mil projetos vinculados ao Novo PAC, que representam um investimento total de R\$ 8,7 bilhões. Nesse mesmo período, iniciamos o processo licitatório de 2,2 mil instrumentos, o que viabiliza a contratação das empresas responsáveis pela execução das obras, que somam R\$ 13,6 bilhões em investimentos.

Além disso, mais de 800 operações receberam autorização para o início das obras, totalizando R\$ 7 bilhões em investimentos. Esses avanços evidenciam a evolução da carteira, composta atualmente por 8,6 mil instrumentos, o que representa o valor global de R\$ 66,4 bilhões em investimentos destinados à execução de políticas públicas.



Os recursos para esses instrumentos provêm do Orçamento Geral da União. 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 a inclusão social, gerando emprego e renda, reduzindo desigualdades sociais e regionais.

Atualmente, possuímos contratos do Novo PAC celebrados junto ao Ministério da Saúde, Ministério das Cidades, Ministério da Cultura, Ministério da Justiça, Ministério do Esporte e Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

Assim, a nossa atuação no âmbito do Programa contribuiu para a construção de hospitais, maternidades, policlínicas, creches e escolas de educação infantil, além do fomento às obras de infraestrutura do país, abrangendo drenagem, mobilidade, contenção de encostas, urbanização de favelas, espaços esportivos, de convivência e culturais em mais de mil municípios no país.

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, até 2026, com geração de 4 milhões de empregos em todo o país.



No contexto do Programa, exercemos atuação de destaque, seja por meio dos repasses de recursos do OGU, na aplicação de recursos próprios, operações de financiamento com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e pelo assessoramento técnico aos estados e municípios.

Patrocínios e Investimento no Esporte

Destacamos a relevância dos repasses sociais realizados para o esporte por meio das apostas lotéricas e da nossa atuação como agente pagador do Bolsa Atleta, programa de patrocínio individual a atletas brasileiros, mantido pelo Governo Federal. 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.



No cenário esportivo nacional, o 1T26 foi marcado pelo patrocínio às modalidades coletivas e aos eventos de participação, com ênfase no basquete e nas corridas de rua. Entre as iniciativas estruturantes, destaca-se o fortalecimento do basquete nacional por meio do apoio às ligas oficiais. Em Mar26, formalizamos patrocínio à Liga de Basquete Feminino (LBF) para as temporadas 2026 e 2027, reafirmando o compromisso com a valorização do esporte feminino, a formação de atletas e a ampliação da visibilidade da modalidade em âmbito nacional.

No segmento das corridas de rua, seguimos como uma das principais patrocinadoras do calendário esportivo nacional, apoiando eventos distribuídos por diferentes regiões do país, como a Meia Maratona de Recife, a Corrida do Galo da Madrugada e o Circuito das Estações em Brasília. Essas iniciativas reforçam o estímulo à prática esportiva, à promoção da saúde e ao incentivo ao esporte amador e profissional.

Ainda no período, nossa atuação no esporte de alto rendimento incluiu o apoio ao Time Brasil nos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Inverno Milão-Cortina 2026, no âmbito da parceria estruturante mantida com o Comitê Olímpico do Brasil (COB) ao longo do ciclo olímpico vigente. A iniciativa contemplou o suporte à maior delegação brasileira já enviada a uma edição de inverno, fortalecendo nosso posicionamento institucional na promoção do esporte de excelência e na presença do país em competições internacionais.

O conjunto dessas ações evidencia o nosso papel como agente indutor do desenvolvimento esportivo, contribuindo para a consolidação de modalidades estratégicas, a inclusão social por meio do esporte e a ampliação do acesso da população a eventos esportivos de alcance nacional e regional.

Patrocínios e Investimento em Cultura

No 1T26, recebemos as chaves do Palacete Saldanha, localizado no Centro Histórico de Salvador, marcando o início da implantação da nova unidade da CAIXA Cultural Salvador. Em Jan26, foram iniciadas também as contratações e realizações dos projetos culturais da Seleção CAIXA Cultural 2026 e 27, que renovam a programação das oito unidades da CAIXA Cultural.



Além disso, no dia 20 de janeiro, ocorreu a abertura da exposição "Reinado do Riso", em Acordo de Cooperação Técnica com o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), na CAIXA Cultural Brasília. Neste trimestre, houve também a inauguração do café cultural na CAIXA Cultural Recife, o encerramento da segunda temporada do videocast PodCulturaR e o início das transmissões do videocast no Canal Gov.

No Programa Educativo CAIXA Gente Arteira, foram realizadas 445 atividades de arte-educação. O número de visitantes na CAIXA Cultural no primeiro trimestre de 2026 foi de 283,6 mil pessoas, um crescimento de 30% em relação ao 1T25.

Estrutura de Atendimento

Estamos aprimorando continuamente nossa estrutura de atendimento e processos, visando sempre permitir que nossos 159,2 milhões de clientes tenham a melhor experiência ao acessarem nossos produtos e serviços. É nesse contexto que diversas soluções digitais têm sido implementadas, tais como a assinatura digital em contratos para pessoa jurídica, maior digitalização dos processos de financiamento habitacional e abertura de conta de forma 100% digital.

Além da possibilidade de atendimento nos canais digitais, estamos presentes em 97% dos municípios brasileiros, com 24,6 mil pontos de atendimento. São 3,9 mil agências e postos de atendimento, 20,7 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, 11 agências-caminhão, 2 agências-barco e 3 agências-contêiner. Ainda, disponibilizamos à população 20,7 mil

terminais de autoatendimento (ATMs) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de 27,3 mil terminais da rede Banco24Horas.

Nossa ampla rede de atendimento e extensa capilaridade apresentam aderência à atuação do banco, visando o fortalecimento nas relações com o cliente e alcance para operacionalização das políticas públicas do governo.

Sustentabilidade

Carteira de Finanças Sustentáveis

Identificamos em nosso portfólio de produtos e serviços o montante e percentual de recursos alocados em iniciativas e setores que promovem a transição para uma sociedade mais justa e sustentável, classificando os negócios a partir da colaboração com as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), o que, consequentemente, causa impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e no clima.

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

Consideramos produtos de crédito em sentido amplo nos segmentos Habitação, Comercial, Agro e Saneamento e Infraestrutura. Após levantamento do volume de negócios dos produtos identificados, a Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA soma R\$ 886,1 bilhões ao final de Mar26.



Projetos em execução apoiados pelo Fundo Socioambiental (FSA) CAIXA⁵

Desde a sua criação, o FSA CAIXA comprometeu mais de R\$ 473 milhões em 245 projetos voltados ao apoio à inclusão socioeconômica, às inovações para políticas e negócios da CAIXA e ao incentivo à construção de políticas públicas urbanas e ambientais.

Atualmente, o FSA conta com 39 projetos em execução em sua carteira, sendo que no 1T26 foram desembolsados R\$ 12,8 milhões a 13 projetos, que realizam atividades sociais e ambientais nas diversas regiões do Brasil.

Aprovação da proposição de captação com a *International Finance Corporation* (IFC) para a ECOHAB

Em Mar26, aprovamos a captação junto à IFC de US\$ 200 milhões para formação de um *blended finance* que irá viabilizar a criação de uma linha de crédito voltada para a construção e o *retrofit* de unidades habitacionais com certificação ambiental. Isso representa um marco estratégico ao fortalecer a diversificação de fontes de *funding* e ampliação de atuação em finanças sustentáveis.

A operação está estruturada no âmbito do Hab-Ecoinvest e alinhada à nossa estratégia institucional de promoção da habitação digna e sustentável, com redução de emissões de gases de efeito estufa, estímulo à inovação tecnológica na construção civil e mobilização de capital privado, além de reforçar o relacionamento com organismos multilaterais e consolidar a credibilidade perante parceiros e a sociedade em geral, demonstrando nossa capacidade de escalar soluções habitacionais ambientalmente responsáveis no país.

Selo CAIXA Gestão Sustentável

O Selo CAIXA Gestão Sustentável é um reconhecimento concedido aos 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 da qualidade de vida aos cidadãos, 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 dois indicadores de avaliação, classificados em quatro aspectos: Ambiental, Social, Governança e Climático.

Considerando a relevância da temática ASG para nós 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

⁵ Informações com maior nível de detalhamento sobre o FSA CAIXA podem ser acessados no sítio eletrônico: <https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade/fundo-socioambiental-caixa/Paginas/default.aspx>

produtos do banco. Da mesma forma, podemos 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.

Certificamos 305 municípios desde a criação do Selo até Mar26, sendo que 38 municípios conquistaram o Selo no último trimestre, com 19 municípios no nível Cristal; 11 no nível Topázio e 8 municípios no nível Safira.



Pagamento de Benefícios Sociais

Por meio dos canais de atendimento físicos, digitais e da rede parceira, realizamos o pagamento de benefícios no montante de R\$ 105,5 bilhões no 1T26, distribuídos em 106,0 milhões de parcelas de transferência de renda, programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do INSS em todos os municípios brasileiros.



Destacamos o pagamento total de R\$ 38,4 bilhões pelo Bolsa Família, distribuídos em 57,2 milhões de parcelas para 19,0 milhões de famílias; o pagamento de R\$ 42,8 bilhões do INSS, distribuídos em 22,7 milhões de parcelas para 7,1 milhões de beneficiários; e o

pagamento de R\$ 13,5 bilhões em Seguro Desemprego, distribuídos em 7,1 milhões de parcelas para 3,6 milhões de beneficiários.

Realizamos o pagamento do Abono Salarial, contemplando o valor de R\$ 4,6 bilhões para 3,6 milhões de beneficiários no 1T26. Adicionalmente, foram R\$ 4,1 bilhões pagos no âmbito do Programa Pé-de-Meia, beneficiando 4,9 milhões de estudantes de todo o país. Os pagamentos do Auxílio Gás e de outros programas sociais e regionais registraram o valor de R\$ 2,1 bilhões.

Apoio às regiões atingidas por calamidades

No 1T26, apoiamos 260 municípios de diversas regiões do país que foram atingidas por calamidades por meio do Saque Calamidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). Enviamos empregados especialistas para prestar apoio técnico às prefeituras e realizar atendimento e suporte à população afetada. Ainda, possuímos Caminhões-Agência, que podem ser utilizados para oferecer apoio às populações dos municípios afetados.

Mobilizamos 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 conta vinculada ao FGTS.

Nossas equipes também prestam orientação aos municípios quanto ao preenchimento dos documentos que tornam o município elegível para essa modalidade de saque do FGTS. Nossas unidades também deram suporte aos clientes para acionamento de seguro habitacional e procedimentos para pagamento de indenizações de forma imediata.

No apoio aos governos locais, oferecemos assessoria técnica para operacionalização dos 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, entre outras.

O saque-calamidade é fundamental para garantir proteção social e resiliência econômica em momentos críticos. Ele oferece um alívio financeiro imediato às famílias afetadas por desastres naturais, permitindo que cubram necessidades básicas sem recorrer a endividamento. Além de cumprir sua função de segurança econômica, essa modalidade reforça nossa responsabilidade social e do FGTS, alinhando-se aos princípios ESG ao apoiar comunidades vulneráveis diante de eventos climáticos extremos, que tendem a se intensificar com as mudanças ambientais.



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 1T26 foram celebrados 90 novos contratos, totalizando R\$ 3,2 bilhões.

Ao final do 1T26, a carteira de crédito com os Entes Públicos totalizou 4,4 mil operações ativas, com saldo de R\$ 73,0 bilhões e atendimento a 1,8 mil clientes do segmento Governo em todo o Brasil. A carteira com operações de crédito encerrou o trimestre com um índice de adimplência de 99,9%.

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

Atuamos como mandatária da União na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral da União, permitindo que municípios de todo o país tenham acesso aos recursos públicos por meio de assistência técnica de engenharia e social adequadas 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 1T26, foram celebradas 659 novas operações de repasse, totalizando R\$ 2,31 bilhões de Investimento. Nesse mesmo período, foram concluídas 679 obras, totalizando o valor total de R\$ 1,16 bilhão em investimentos.



Análise de Desempenho e Resultado⁶

Lucro Líquido

Alcançamos um lucro líquido contábil de R\$ 3,5 bilhões no 1T26, redução de 43,2% na comparação com o 1T25 e aumento de 38,5% em relação ao 4T25. O lucro líquido recorrente no 1T26 foi de R\$ 3,5 bilhões, redução de 34,4% na comparação com 1T25 e aumento de 25,4% em relação ao 4T25.

Em R\$ milhões	1T26	4T25	Δ%	1T25	Δ%
Margem Financeira	18.280	17.543	4,2	16.351	11,8
Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito	(6.518)	(5.356)	21,7	(2.093)	211,5
Resultado da Intermediação Financeira	11.762	12.188	-3,5	14.259	-17,5
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	7.355	7.498	-1,9	6.535	12,5
Despesas Administrativas	(11.511)	(12.767)	-9,8	(10.861)	6,0
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(3.696)	(3.541)	4,4	(612)	504,2
Despesas Tributárias	(1.451)	(1.390)	4,4	(1.153)	25,8
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	988	867	14,0	865	14,3
Constituição e Reversão de Provisões	(787)	(309)	154,6	(1.211)	-35,0
Resultado Operacional	2.660	2.546	4,5	7.822	-66,0
Resultado Não Operacional	(70)	(90)	-22,0	17	-
IR, CSLL, PLR e Part. dos não Controladores	879	47	1774,3	(1.738)	-
Lucro Líquido Contábil Consolidado	3.469	2.504	38,5	6.101	-43,2
Eventos Não Recorrentes	-	(263)	-	813	-
Lucro Líquido Recorrente	3.469	2.767	25,4	5.289	-34,4

A margem financeira alcançou R\$ 18,3 bilhões no 1T26, aumento de 11,8% na comparação com o 1T25 e 4,2% em relação ao 4T25.

No 1T26, as receitas de intermediação financeira somaram R\$ 65,1 bilhões, aumento de 18,1% em relação ao 1T25 e redução de 0,6% quando comparado ao 4T25.

As despesas de intermediação financeira alcançaram R\$ 46,8 bilhões no 1T26, crescimento de 20,8% em relação ao 1T25 e redução de 2,3% em comparação ao 4T25.

A despesa de provisão para perdas associadas ao risco de crédito alcançou R\$ 6,5 bilhões no 1T26, aumento de 21,7% quando comparada ao 4T25. A comparação com o 1º trimestre de 2025 deve ser feita considerando a adoção da Resolução CMN nº 4.966/21, em 1º de janeiro de 2025.

⁶ 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 sítio eletrônico: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.

A referida norma promoveu alterações relevantes nos critérios de mensuração, reconhecimento e constituição de provisões para perdas associadas ao risco de crédito, substituindo o modelo anterior, baseado predominantemente em perdas incorridas, por uma metodologia prospectiva fundamentada no conceito de perda esperada.

Dessa forma, as variações observadas entre os períodos refletem, essencialmente, os efeitos da transição regulatória, não devendo ser interpretadas como evolução direta do risco de crédito ou do desempenho da carteira.

As receitas de prestação de serviços (RPS) totalizaram R\$ 7,4 bilhões no 1T26, aumento de 12,5% em relação ao 1T25 e redução de 1,9% na comparação com o 4T25.

As despesas administrativas (despesas de pessoal e outras despesas administrativas) totalizaram R\$ 11,5 bilhões no 1T26, aumento de 6,0% em relação ao 1T25 e redução de 9,8% em comparação ao 4T25.

Ativos

Nossos ativos totalizaram R\$ 2,4 trilhões em Mar26, aumento de 12,9% em relação ao mesmo período do ano anterior e de 6,2% frente a Dez25. O crescimento em 12 meses foi influenciado pelo aumento de 11,3% na carteira de crédito e de 43,8% na carteira de TVM e derivativos.

Carteira de Crédito

A carteira de crédito encerrou Mar26 com saldo de R\$ 1,410 trilhão, crescimento de 11,3% em relação a Mar25 e 2,3% quando comparado a Dez25. Destaque para os aumentos em doze meses de 13,9% no setor imobiliário e 2,2% em agronegócio.

No 1T26, foram concedidos R\$ 179,4 bilhões em crédito total, aumento de 17,9% em comparação com o mesmo período do ano anterior e redução de 6,4% em comparação com o 4T25.



Somos o banco que apoia o brasileiro na conquista da casa própria, mantendo a liderança de mercado no segmento imobiliário, com 68,0% de *market share* em financiamentos imobiliários totais, além de principal operador do Programa MCMV, com mais de 99% de *share*. O índice de inadimplência da carteira foi de 1,60% ao final de Mar26, aumento de 0,18 p.p. na comparação com Mar25.

O saldo da carteira imobiliária finalizou Mar26 com o saldo de R\$ 966,2 bilhões, crescimento de 13,9% em relação a Mar25 e 3,0% quando comparado a Dez25. No 1T26 foram R\$ 64,2 bilhões em contratações (considerando recursos CAIXA e FGTS), aumento de 30,6% em relação ao 1T25 e redução de 11,9% quando comparado ao 4T25.



O segmento de crédito comercial PF encerrou Mar26 com R\$ 154,9 bilhões de saldo em carteira, aumento de 10,4% em relação a Mar25 e de 1,9% quando comparado a Dez25. O destaque permanece sendo o crédito consignado, com R\$ 114,2 bilhões de saldo, crescimento de 7,6% em comparação a Mar25, e representando 73,7% da carteira comercial PF. Com relação às contratações no segmento PF, no 1T26 estas alcançaram o valor de R\$ 82,1 bilhões, aumento de 14,0% na comparação com o 1T25 e de 3,1% em relação ao 4T25.

O saldo da carteira de crédito comercial PJ encerrou Mar26 com R\$ 114,3 bilhões, crescimento de 8,8% em relação a Mar25 e redução de 0,4% quando comparado a Dez25. Referente às contratações do 1T26, estas somaram R\$ 25,4 bilhões, redução de 4,3% em comparação com o 1T25 e de 15,5% em relação ao 4T25.

As operações de infraestrutura alcançaram saldo de R\$ 109,8 bilhões ao final de Mar26, crescimento de 0,5% em relação ao mesmo período do ano anterior e redução de 0,4% quando comparado a Dez25.

No agronegócio, o saldo da carteira atingiu R\$ 64,9 bilhões ao final de Mar26, aumento de 2,2% em comparação com Mar25 e de 3,2% em relação a Dez25.

Qualidade da Carteira

O índice de inadimplência da carteira de crédito total encerrou Mar26 em 3,71%, aumento de 1,22 p.p. em relação a Mar25 e 0,64 p.p. quando comparado a Dez25. O índice de provisão encerrou Mar26 em 4,73%, aumento de 0,54 p.p. em relação a Mar25 e de 0,18 p.p. quando comparado a Dez25. A cobertura da provisão finalizou o trimestre em 127,7%, redução de 46,2 p.p. em comparação a Mar25 e de 21,9 p.p. em relação a Dez25.

A carteira de crédito total da CAIXA possui 91,0% de seu saldo em Estágio 1 (classificação de menor risco), com grande concentração em operações de longo prazo, principalmente em razão da carteira imobiliária, que corresponde a 68,5% da carteira total. Além da carteira imobiliária, as operações com garantias se concentram nos segmentos de Infraestrutura e Saneamento, Governo, Agronegócio, Créditos Comerciais cobertos por Fundos Garantidores, Penhor e CAIXA Hospitais.

Captações

As captações encerraram Mar26 com saldo de R\$ 2,034 trilhão, crescimento de 13,7% em relação a Mar25 e de 6,9% em relação a Dez25, com destaque para a poupança, que representa R\$ 392,4 bilhões, aumento de 3,4% na variação anual e redução de 1,0% na trimestral. Mantemos a liderança no segmento de poupança, aumentando nossa participação de mercado de 37,8% em Mar25 para 39,2% em Mar26.

Ao final de Mar26, as letras alcançaram saldo de R\$ 302,1 bilhões, crescimento de 21,5% sobre Mar25 e 4,0% em relação a Dez25. Especificamente para as letras imobiliárias, houve crescimento de 24,6% em relação a Mar25 e 4,6% quando comparado a Dez25, finalizando Mar26 com saldo de R\$ 265,6 bilhões.

Em depósitos a prazo, os CDBs apresentaram crescimento no período, com variação positiva de 12,1% em 12 meses e 3,3% na comparação com Dez25, finalizando Mar26 com o saldo de R\$ 208,7 bilhões.

Liquidez

No 1T26, o índice de liquidez de curto prazo (LCR) foi de 266,0%, aumento de 30,4 p.p. em 12 meses e redução de 2,0 p.p. no trimestre.

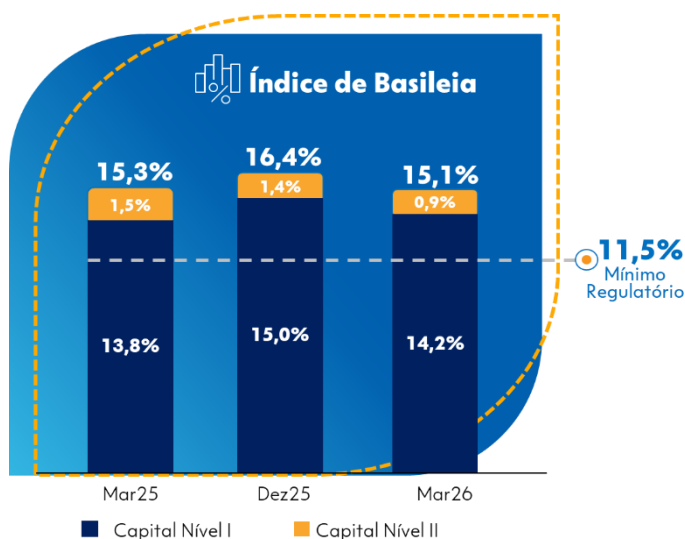
Conforme Resolução BACEN nº 54/20, os indicadores de liquidez de curto prazo são calculados a partir da média simples dos valores diários observados no trimestre referente à data-base informada.

Patrimônio Líquido

Encerramos Mar26 com um patrimônio líquido de R\$ 153,2 bilhões, crescimento de 8,5% em 12 meses e aumento de 2,3% no trimestre.

Basileia

Registramos o Índice de Basileia de 15,1% ao final de Mar26, superior em 3,6 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.



Destacamos a boa estrutura de capital, reforçando a capacidade de executar nosso planejamento estratégico de maneira sustentável.

Conglomerado CAIXA

CAIXA Seguridade

A CAIXA Seguridade iniciou o ano de 2026 registrando o maior desempenho trimestral de sua história, evidenciando a solidez e o elevado grau de maturidade de seu modelo de negócios. No 1T26, o Lucro Líquido Gerencial atingiu R\$ 1.143,0 milhões, representando um crescimento de 13,2% em relação ao mesmo período do ano anterior e um avanço de 1,6% na comparação com o último trimestre de 2025.

O desempenho reflete a execução consistente da estratégia e a robustez de sua estrutura de parcerias, que seguem sustentando a geração de valor e a entrega recorrente de resultados. Sob a ótica contábil, em conformidade com a norma CPC 50 (IFRS 17), o lucro líquido auferido no período totalizou R\$ 1.150,3 milhões, representando um crescimento de 9,5% tanto em relação ao primeiro trimestre de 2025 quanto ao quarto trimestre de 2025.

No 1T26, o resultado financeiro, na visão agrupada — que considera o efeito de todas as participações na proporção atribuível à CAIXA Seguridade — apresentou crescimento de 18,2% em relação ao 1T25, representando 31,8% do Lucro Líquido do período. Essa variação decorre de variações de taxas de juros nos períodos e do aumento no saldo médio das aplicações financeiras, com destaque para a Caixa Vida e Previdência, a participação mais relevante e responsável por aproximadamente metade desse montante. Como reflexo, o Índice Combinado Ampliado (ICA) apresentou melhora de 3,3 pontos

percentuais na mesma base de comparação, em função do aumento do resultado financeiro e da redução da sinistralidade entre os períodos.

CAIXA Asset

Ao final do 1T26, a CAIXA Asset alcançou um total de R\$ 632,92 bilhões de ativos sob gestão, o que representa um crescimento de R\$ 28,94 bilhões em relação ao fechamento do exercício do ano anterior. Ao final de Mar26, a instituição alcançou 5,52% de market share, reconhecida como uma 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 à quantidade de cotistas, no 1T26, os fundos geridos pela CAIXA Asset encerraram o período com 1,66 milhão de investidores, por meio dos 448 produtos sob gestão e distribuídos na CAIXA.

As premiações também foram uma constante para a instituição e fizeram parte do 1T26. O Ministério da Fazenda publicou os resultados dos rankings Prisma Fiscal de novembro e dezembro de 2025, assim como o *ranking* de janeiro de 2026. No total, foram 6 participações nesses rankings de projeções. Nesses meses, a CAIXA Asset alcançou o Podium Mensal de Curto Prazo para a População Ocupada (1º lugar em novembro e dezembro e 3º lugar em janeiro de 2026), para o Resultado Nominal do Governo Central (4º lugar em novembro e 2º lugar em dezembro) e para a Taxa de Desemprego (2º lugar em janeiro). Além disso, a Caixa Asset figurou no ranking Top 5 da Pesquisa Focus, obtendo o 1º lugar nas projeções para a Taxa Selic, referentes à última reunião de 2025 e à primeira reunião de 2026.

CAIXA Cartões

No 1T26, o faturamento de cartões de crédito avançou 16,5% na comparação com o 1T25, alcançando R\$ 24,2 bilhões. O desempenho dos canais digitais contribuiu para o aumento de 15,5% na base de clientes ativos em relação ao mesmo período do ano anterior.

O trimestre também foi marcado por avanços na experiência do cliente, com o *Customer Satisfaction Score* (CSAT) de cartões de crédito atingindo 90,55% ao final do 1T26. Adicionalmente, observou-se redução de 12% no volume de infrações registradas junto ao Banco Central do Brasil em relação ao 4T25, evidenciando a evolução dos controles internos, do monitoramento operacional e do cumprimento regulatório no âmbito das operações de cartões.

A vertical de Pré-Pagos manteve trajetória de crescimento no período, com faturamento de R\$ 1,8 bilhão, aumento de 21,2% em comparação ao 1T25. As receitas dessa vertical

totalizaram R\$ 27,3 milhões, resultado 15,1% superior ao registrado no mesmo período do ano anterior.

No segmento de aquisição, o faturamento alcançou R\$ 7,3 bilhões no trimestre, avanço de 11,1% frente ao 1T25. A receita da vertical atingiu R\$ 14,4 milhões, crescimento de 25,5% na comparação anual, refletindo a expansão da atuação comercial do portfólio de produtos.

CAIXA Loterias

No 1T26, as Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 5,97 bilhões, representando um crescimento de 8,4% em relação ao mesmo período de 2025. Os produtos Mega-Sena e Lotofácil responderam por 74,8% da arrecadação, com crescimento conjunto de 15,45%. A Mega-Sena, com 39,8% de participação, cresceu 30,3%, em relação ao mesmo período de 2025, impulsionado pela sequência de concursos acumulados, com destaque para os concursos 2978 e 2979, que superaram, respectivamente, R\$ 123,6 milhões e R\$ 124 milhões em arrecadação. A Lotofácil, responsável por 35% da arrecadação, apresentou crescimento de 2,2% no período.

Os demais produtos arrecadaram R\$ 1,5 bilhão, no primeiro trimestre de 2026, com destaques para Quina, Lotomania e +Milionária, que juntas somaram R\$ 1,05 bilhão.

Em R\$ milhões	1T26	4T25	Δ%	1T25	Δ%
Prêmio Líquido*	2.526	3.133	-19,4	2.138	18,1
Destinação Social	3.167	3.314	-4,4	2.125	49,0
Seguridade	1.006	1.436	-29,9	929	8,3
Segurança	572	820	-30,2	532	7,6
Esporte	431	630	-31,6	389	10,9
Educação	75	183	-59,2	118	-36,6
Cultura	168	239	-30,0	155	7,9
Saúde	0,6	1,9	-69,2	0,4	56,7
Outros	1,1	4,5	-76,4	1,7	-36,9
Tributos (IR sobre prêmio)	914	433	110,9	631	44,9
Custeio e Manutenção	1.141	1.648	-30,7	1.052	8,5
Total Arrecadado**	5.967	8.614	-30,7	5.504	8,4

*Pode contemplar prêmios decorrentes de apostas realizadas no trimestre anterior, pois considera a data de pagamento do prêmio.

**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 1T26, foram destinados R\$ 3,2 bilhões aos beneficiários legais para aplicação nos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde. Esse valor equivale a 53,1% do total arrecadado no período.

Durante o trimestre, no que se refere à atuação da CAIXA Loterias no âmbito dos temas riscos, compliance e integridade, foram realizados trabalhos com foco nas práticas voltadas à gestão da Segurança da Informação, visando manutenção das Certificações ISO/IEC 27001 e WLA-SCS. A obtenção, pela CAIXA Loterias, do mais alto nível de certificação da WLA - nível 2 - acrescenta o atendimento e certificação pelo Padrão ISO/IEC 27001 para sistemas de gerenciamento de segurança da informação nos processos de gestão de sorteios, apuração e pagamentos de prêmios sob a responsabilidade das Loterias CAIXA.

Ao se certificar no nível máximo e implementar continuamente os controles das normas ISO/IEC 27001 e WLA-SCS, as Loterias CAIXA garantem a conformidade dos seus processos com requisitos legais e melhores práticas mundiais, ratificam seu compromisso com a sociedade em geral em relação à transparência e segurança dos processos, e solidificam a credibilidade de sua imagem como operadora de jogos, fortalecendo a confiança de clientes apostadores e demais partes interessadas.

A Companhia possui certificação de Nível 3 de Jogo Responsável, emitida pela WLA, validando internacionalmente a eficácia das ações adotadas no âmbito do Programa Jogo Responsável. Esse programa busca inibir o comportamento compulsivo, prevenir o jogo para menores de 18 anos e orientar as pessoas quanto à existência de tratamento e prevenção de danos relacionados a jogos.

Governança Corporativa⁷

A nossa Governança Corporativa constitui o sistema formado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos pelos quais a organização é dirigida e monitorada, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável.

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

- **Integridade:** praticar e promover o contínuo aprimoramento da cultura ética, evitando decisões sob a influência de conflitos de interesses, mantendo a coerência entre discurso e ação, preservando a lealdade à organização e o cuidado com suas partes interessadas, com a sociedade em geral e com o meio ambiente;

⁷ Informações com maior nível de detalhamento sobre a governança corporativa CAIXA podem ser acessadas no sítio eletrônico: <https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/paginas/default.aspx>.

- **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 sócio único e demais partes interessadas de maneira justa, levando em consideração: direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas, como indivíduos ou coletivamente;
- **Sustentabilidade:** zelar pela viabilidade econômico-financeira, reduzir as externalidades negativas de nossos negócios e operações e aumentar as positivas, levando em consideração, no modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, intelectual, humano, social, natural, reputacional) no curto, médio e longo prazos.

Destacamos os nossos principais instrumentos de Governança Corporativa, 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.

Gestão de Pessoas

As atividades na área de pessoas perpassam toda nossa estratégia para mantermos o protagonismo 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 Mar26, contávamos com 84,3 mil empregados atuando nas agências, filiais e matriz; sendo 47,0 mil homens e 37,3 mil mulheres. Desse total, 4 mil são Pessoas com Deficiência (PcD).

Adicionalmente, destacam-se as oportunidades disponibilizadas aos jovens: são 5,6 mil novos profissionais que atuam como estagiários e aprendizes em todas as regiões do Brasil.

Tendo em vista que as ações de treinamento e capacitação são fundamentais para a transformação digital no banco, atuamos continuamente na qualificação de nossos empregados, ofertando soluções educacionais que favorecem o desenvolvimento de capacidades digitais.

Transformação Digital – Certificações

Visando promover a capacitação contínua dos nossos empregados com os modelos, estruturas e premissas das organizações voltadas à transformação digital, disponibilizamos aos empregados certificações externas reembolsáveis para os profissionais atuantes no programa, assim como a relação de certificações aprovadas segundo o papel desempenhado na unidade ágil.

As certificações ajudam a preparar os empregados para o futuro do trabalho, contribuem com nossa competitividade no mercado bancário, estimulam a inovação e criatividade, além de melhorarem a produtividade e eficiência das equipes, promovendo redução de custos e uma maior adaptação às mudanças.

Seleções Talentos Digitais

Em Mar26, foi lançada a modalidade de seleção Talentos Digitais, com o objetivo de identificar, habilitar e alocar pessoas em papéis críticos para a transformação digital da CAIXA, vinculados às unidades ágeis (Capítulos e Centros de Excelência – CoE).

A iniciativa integra as ações estratégicas voltadas ao fortalecimento da transformação digital do banco, ao possibilitar a identificação de empregados com perfil de competências e nível de prontidão aderentes às exigências dos papéis ágeis.

Essa nova forma de seleção contribui para a redução de tempo, custos e retrabalho nos processos seletivos, acelera o provimento de capacidades digitais críticas e estabelece um fluxo contínuo de identificação de talentos, alinhado às necessidades atuais e futuras do negócio e à Estratégia CAIXA 2030.

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 cenário, a Universidade CAIXA desempenha papel estratégico ao desenvolver e ofertar ações educacionais voltadas à sensibilização, formação e capacitação dos

empregados, com foco na promoção da equidade de gênero e no fortalecimento de uma cultura organizacional mais inclusiva, viabilizando a participação de mulheres em ações educacionais como o Programa de Mentoria CAIXA.

Diversidade na CAIXA

Fomentamos a cultura do respeito e da valorização das diferenças por meio do programa Diversidade e Inclusão, que é estruturado nos eixos temáticos prioritários da equidade de gênero, pessoas com deficiência, LGBTQIA+, raça/cor e gerações. O programa tem como objetivo integrar a diversidade, equidade e inclusão em nossa governança, influenciando o planejamento estratégico e as práticas de gestão.

Apoio à Parentalidade

Intensificamos nossas ações de apoio à parentalidade, reconhecendo seu papel na promoção da equidade de gênero e na construção de uma cultura organizacional mais humanizada. Implementamos regras mais flexíveis para as licenças maternidade, paternidade e adoção, e promovemos iniciativas de sensibilização, como a Roda de Diálogo de Apoio à Parentalidade.

Integridade, Riscos e Controles Internos

Adotamos um processo de melhoria contínua do ambiente anticorrupção e prevenção ao assédio por meio de mecanismos, procedimentos e ações que orientam os 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 nosso Programa de Integridade tem como objetivo prevenir, detectar e corrigir atos ilícitos, praticados na forma ativa ou passiva, assegurando 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 às diretrizes da nossa Política de Controle Interno, Compliance e Integridade, observando também as diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA (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, interrelacionando-se e possibilitando o aperfeiçoamento contínuo do Programa de Integridade CAIXA.



Esses pilares perpassam os três eixos de atuação: Prevenção, Detecção e Correção, 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 ilícitas.

Assim, é um processo dinâmico, em que os principais atores do Ecossistema trabalham 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 nossos negócios e resultados.

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

Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa – PLD/FTP

Atuamos em estrito cumprimento às normas de PLD/FTP, em especial as emanadas do BACEN e da Comissão de Valores Mobiliários. Nesse sentido, dispomos de política, procedimentos e controles internos voltados para a temática com o intuito de prevenir sua utilização para a prática destes ilícitos.

Investimos na aplicação das mais modernas técnicas e metodologias de *analytics*, *data science* e *machine learning* para a constante evolução dos mecanismos de monitoramento e controle, visando à identificação de situações suspeitas, que são devidamente reportadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), contribuindo para a integridade e proteção do Sistema Financeiro Nacional.

A gestão da cultura e a capacitação nesta temática são instrumentos fundamentais para assegurar o cumprimento da nossa Política de PLD/FTP. Promovemos continuamente treinamentos e capacitação aos empregados, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura organizacional consciente e proativa na prevenção de atividades ilícitas.

Ademais, no primeiro trimestre de 2026, ocorreu a renovação do Selo ABRACAM de Conformidade do Mercado de Câmbio, concedido após auditoria que atestou, entre outros aspectos, a excelência dos nossos procedimentos de PLD/FTP.

Gerenciamento de Riscos e Controles Internos

Adotamos 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.

Por meio da nossa estrutura de gerenciamento de riscos e de capital, são implementados 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.



Monitoramos e avaliamos periodicamente o modelo de gestão de riscos, visando elevar a maturidade da sua estrutura, em aderência às melhores práticas e conformidade às normas internas.

Adicionalmente, possuímos 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 pelas publicações da Resolução CMN nº 4.968/2021 e da Resolução CMN nº 5.178/2024, que, dentre as principais disposições, destacam 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 assegurar o envolvimento ativo da Alta Administração no fortalecimento de nossos controles internos.

Realizamos a supervisão dos controles internos das participações societárias, da Fundação dos Economistas Federais (FUNCEF) e dos processos de Mercado de Capitais, contemplando a intermediação, custódia e ofertas públicas de valores mobiliários, bem como o monitoramento de indicadores de 1ª linha, de acordo com as atividades mandatórias, reforçando nosso compromisso com a conformidade regulatória.

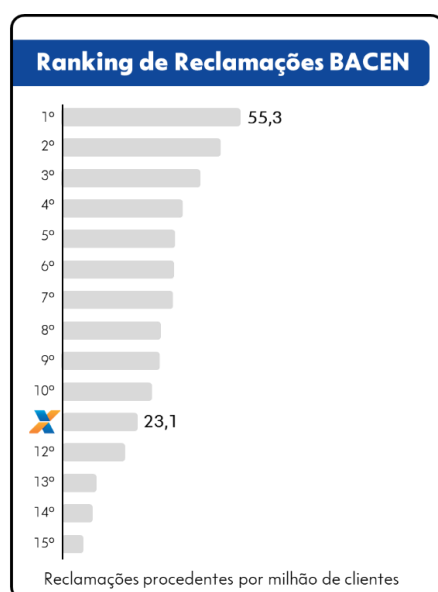
Canal de Denúncias⁸

O Canal de Denúncias é um mecanismo para recebimento de denúncias internas e externas, anônimas ou não, sobre a colaboração ou a prática de atos suspeitos de corrupção ou de outros atos lesivos à Administração Pública nacional ou estrangeira, com o estabelecimento de regras de não retaliação e proteção ao denunciante de boa fé.

O canal é hospedado em ambiente seguro, fora do ambiente tecnológico da CAIXA e administrado pela empresa Aliant (integrante do grupo ICTS), com gestão operacional pela unidade de Ouvidoria, que pode sugerir melhorias no processo/sistema, enquanto unidade de 1ª linha. Ainda, há unidade de 2ª linha que avalia se o processo de recepção e apuração de denúncias está adequado, a fim de mitigar riscos operacionais e de integridade.

Por meio do referido canal, empregados, ex-empregados, membros estatutários, colaboradores, prestadores de serviço, clientes, parceiros, fornecedores ou qualquer cidadão pode reportar as denúncias com indícios da prática de irregularidade ou de ato ilícito envolvendo a CAIXA.

Ouvidoria



O feedback dos nossos clientes e órgãos reguladores em números:

- 38,3 mil demandas de clientes tratadas nos canais da Ouvidoria CAIXA, PROCON e BACEN, de outubro a dezembro, representando um aumento de 19% no volume de reclamações em relação ao mesmo período do ano anterior.
- Mantivemo-nos na 11ª colocação no Ranking de Reclamações do BACEN do 1T26. O ranking é formado a partir das reclamações do público, registradas nos canais de atendimento do BACEN, e a classificação das

⁸ O canal de denúncias pode ser acessado no site eletrônico: <https://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/paginas/default.aspx>

instituições se dá em ordem decrescente do índice de reclamações, ou seja, da instituição 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 nossos clientes.

Auditoria Independente

Possuímos 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 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 agradecemos o empenho e comprometimento. Agradecemos também a todos os clientes e parceiros pela confiança e fidelidade, que nos impulsionam nesta constante busca pelo aprimoramento, tão essencial ao nosso desenvolvimento e do Brasil.

Administração.

Glossário

Ambiental Social e Governança (ASG): Métodos para medir as práticas ambientais (inclusive relacionados ao clima), sociais e de governança de uma empresa, podendo ser usado para investimentos com critérios de sustentabilidade

Bolsa Atleta: Programa que ajuda financeiramente esportistas olímpicos e paralímpicos de alto desempenho, que sejam indicados por suas respectivas federações e que apresentem bons resultados em competições.

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

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.

Juros sobre Capital Próprio (JCP): Juros pagos ou creditados de maneira individualizada a titular, sócios ou acionistas, a título de remuneração do capital próprio, calculados sobre as contas do patrimônio líquido.

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

Market Share: Indicador de mercado que calcula a porcentagem de participação de uma empresa no seu segmento de atuação.

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.

Net Promoter Score (NPS): Métrica utilizada para medir a satisfação e lealdade dos clientes em relação a uma empresa, produto ou serviço.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Plano de ação global para eliminar a pobreza extrema e a fome, oferecendo educação de qualidade ao longo da vida para todos, protegendo o planeta e promovendo sociedades pacíficas e inclusivas até 2030.

Pé-de-Meia: Programa que oferece incentivo financeiro a estudantes do ensino médio de colégios públicos para estimular a permanência e a conclusão dos estudos, além da participação em exames educacionais nacionais e subnacionais.



Saque Calamidade: 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.



CAIXA

É POR VOCÊ. É POR TODO O BRASIL.



ri.caixa.gov.br

