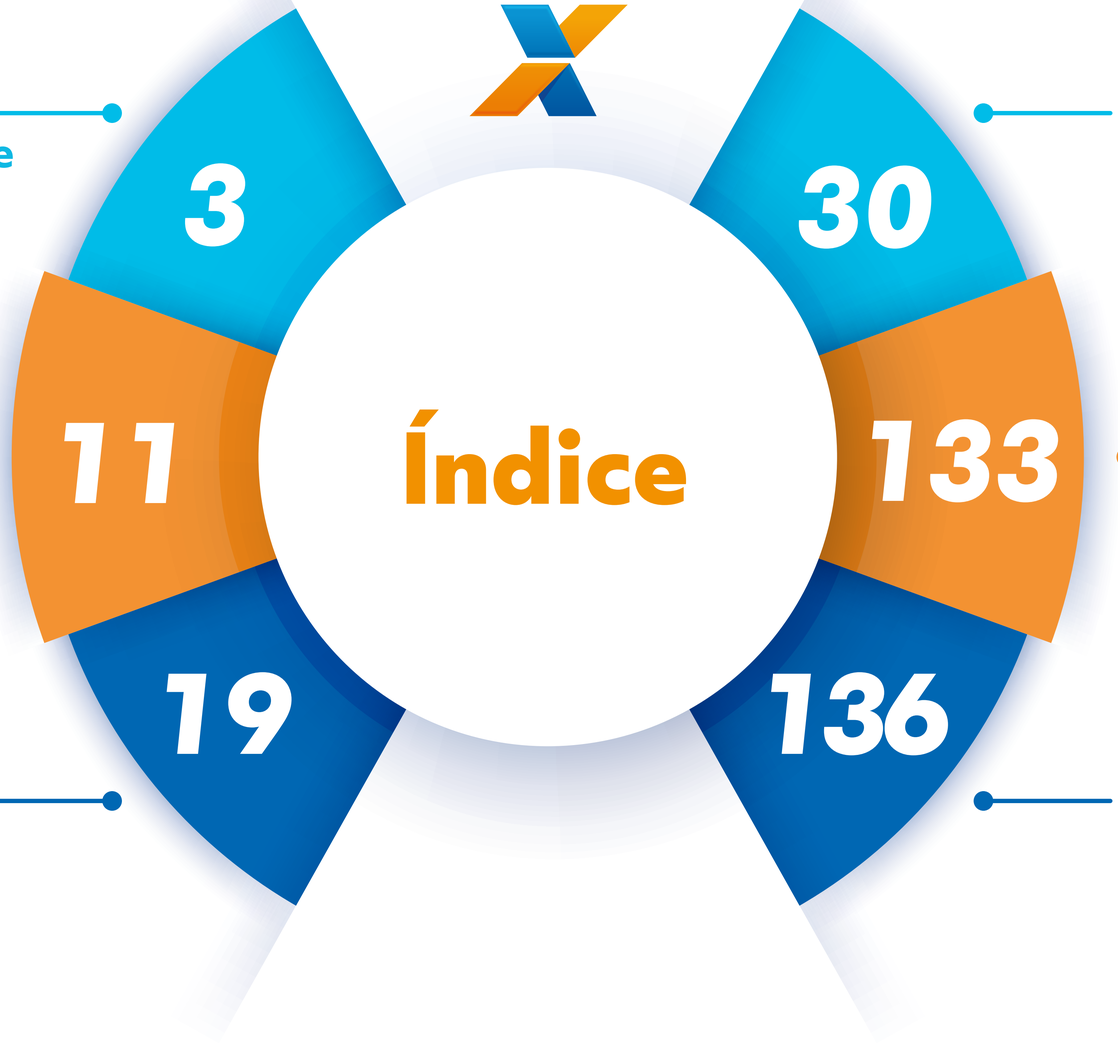
RELATÓRIO INTEGRADO 2025

Índice



Mensagem do Presidente — 3

Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo — 11

Gerenciamento de Riscos — 19

Governança, Estratégia e Desempenho — 30

Informações Orçamentárias — 133

Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa — 136

Mensagem do **Presidente**

Em 2025, a CAIXA viveu um ano marcante de evolução e entrega. Avançamos de forma consistente no nosso processo de transformação digital, organizacional e cultural, com foco permanente na centralidade do cliente, na eficiência e no impacto positivo para a sociedade. A vocação da CAIXA é estar pronta para o Brasil e, ao longo deste último ciclo, a instituição se fortaleceu, se modernizou e se organizou de maneira estratégica assumindo o desafio de transformação interna para continuar transformando o Brasil.

Esse movimento, alinhado aos pilares da Estratégia CAIXA 2030, fortalece nossa capacidade de construir o futuro sem abrir mão da essência que nos define: ser o banco público que apoia, impulsiona e transforma a vida de milhões de brasileiros, em todas as regiões do País. Para tanto, a CAIXA partiu de um processo de escuta ativa dos seus empregados e clientes para entender as necessidades do banco frente às demandas de um mundo mais tecnológico. E foi com coragem que a CAIXA entendeu e assumiu os desafios para definição das iniciativas estratégicas que compõem o portfólio corporativo 2030.

Essa transformação se expressou, de maneira concreta, em resultados robustos e sustentáveis. Em 2025, registramos lucro líquido contábil de R$ 16,1 bilhões e lucro líquido recorrente de R$ 15,5 bilhões. Nosso ROE recorrente atingiu 10,7%, reforçando a disciplina na gestão e a capacidade de gerar valor de forma responsável. No crédito, as contratações totalizaram R$ 690,2 bilhões, o saldo da carteira alcançou R$ 1,4 trilhão e os ativos totais chegaram a R$ 3,9 trilhões, demonstrando crescimento com consistência e contribuição efetiva para a economia real.

Um vetor essencial desse desempenho foi a aceleração da agenda digital. Em 2025, investimos R$ 5,3 bilhões em tecnologia, fortalecendo infraestrutura e plataformas, com ganhos de produtividade e qualidade. A automação de processos gerou economia superior a 34 mil horas de trabalho, liberando equipes para atividades de maior valor agregado.

Expandimos o App CAIXA 5.0 e a Conta Digital, alcançando 2 milhões de contas abertas no ciclo, além de evoluirmos jornadas de contratação e soluções como o Crédito Trabalhador, que somou R$ 3,2 bilhões contratados e mais de 562 mil operações.

Nossa missão pública permaneceu no centro das entregas. Na habitação, reafirmamos a liderança como principal banco do brasileiro na conquista da casa própria, com R$ 246,4 bilhões contratados, 871,5 mil novos contratos, beneficiando 2,6 milhões de pessoas e gerando 2,3 milhões de empregos diretos e indiretos ao longo do ano. Como principal operadora de políticas públicas, ampliamos a atuação em benefícios sociais, com R$ 428,7 bilhões em pagamentos, atendendo 61,9 milhões de famílias e alcançando 5,3 milhões de estudantes no Programa Pé-de-Meia. Mantivemos, ainda, 1,7 milhão de contratos ativos do FIES, contribuindo para o acesso à educação.

Na evolução de nossa estratégia, colocamos o cliente no centro e, em 2025, aprimoramos nosso modelo de segmentação, definindo posicionamento, aspiração e diretrizes de atendimento. O novo modelo direciona a revisão do portfólio de produtos, serviços e canais com foco em modernização, agilidade e adequação ao usuário. Entregas relevantes ampliaram o engajamento e a fidelização de nossos clientes.

No atendimento a pessoas e empresas, avançamos com iniciativas voltadas à relevância de nossas soluções e à inclusão financeira. Estruturamos os Conselhos de Clientes, reforçando a escuta ativa e o aprimoramento de produtos e jornadas a partir da experiência real do usuário.

Para Pessoa Jurídica, evoluímos nosso modelo de relacionamento, com 113 unidades dedicadas ao atendimento especializado e a incorporação de mais de 200 mil novos clientes.

Em inclusão produtiva, apoiamos 316 mil empresas com crédito, sendo 91% micro e pequenas, e alcançamos 9,6 milhões de pessoas no crédito, com 49% de mulheres, ampliando oportunidades e autonomia econômica.

Nesse esforço de acesso a soluções financeiras, fortalecemos a atuação em microcrédito, com foco na inclusão produtiva e no estímulo ao empreendedorismo, apoiando a geração de renda e a formalização de pequenos negócios em todo o País. Em paralelo, expandimos a oferta de soluções de mercado de capitais para empresas e projetos estruturantes, com destaque para a emissão de debêntures e outras operações que totalizaram 55 operações e volume total de R$ 10,7 bilhões, ampliando soluções de *funding* e alternativas de financiamento para a economia real.

Também realizamos a emissão de US$ 700 milhões no mercado de capitais internacional, ampliando a capacidade de atrair recursos e direcioná-los para iniciativas de impacto.

Tudo isso permitiu o fortalecimento do papel da CAIXA como indutora do desenvolvimento e viabilizadora de investimentos estruturantes. No contexto do Novo PAC, contratamos R$ 17,0 bilhões em investimentos, contribuindo para projetos em áreas como educação, saúde, mobilidade, saneamento e contenção de encostas. Também impulsionamos parcerias público-privadas, com R$ 12,5 bilhões, incluindo recorde de 52 contratos assinados e 11,9 milhões de pessoas beneficiadas.

Na agenda ambiental e climática, reforçamos o compromisso com uma transição justa e com a integração de sustentabilidade à estratégia. Em 2025, consolidamos a maior carteira de finanças sustentáveis do mercado, alcançando R$ 867,5 bilhões. Por meio do Fundo Socioambiental, investimos R$ 60 milhões em 21 projetos, com 1,1 milhão de árvores plantadas.

Avançamos no programa Florestas Produtivas, com R$ 50 milhões em 12 projetos voltados à agricultura regenerativa e à recuperação de áreas degradadas, e fortalecemos iniciativas como a Ação Catadores, com R$ 8,3 milhões investidos e acordos já assinados.

Ampliamos também nossa inserção em iniciativas e compromissos internacionais, reforçando o alinhamento às melhores práticas e à agenda global de sustentabilidade.

No eixo social e de presença pública, mantivemos atuação decisiva no apoio a municípios e trabalhadores em situações de emergência, com o FGTS Calamidade em 681 municípios, totalizando R$ 872,3 milhões e beneficiando 283,8 mil trabalhadores. Fortalecemos o atendimento a entes federativos com a expansão da Sala das Cidades e Estados, que já conta com mais de 70 salas em 65 municípios. Investimos também em cultura e esporte: foram R$ 139,9 milhões em patrocínios culturais, 1,2 milhão de visitantes nas unidades da CAIXA Cultural, e R$ 564,4 milhões em investimentos com patrocínios esportivos vigentes. Para inclusão digital, doamos 88,1 mil equipamentos ao programa Computadores para Inclusão.

Nenhuma transformação é sustentável sem bases institucionais sólidas. Por isso, em 2025 avançamos na modernização da governança, com evolução de instrumentos estruturantes, fortalecimento de práticas alinhadas às melhores referências e aprimoramentos organizacionais, incluindo a criação da Diretoria de Segurança Digital, essencial em um ambiente cada vez mais tecnológico e desafiador.

Também seguimos enfrentando, com responsabilidade, temas históricos da instituição, com avanços no equacionamento da FUNCEF, soluções relacionadas ao Porto Maravilha e racionalização do patrimônio imobiliário.

Valorizamos cada vez mais cada um dos 85 mil empregados da CAIXA, entendendo que sem eles o processo de mudança e evolução não é possível, com investimentos históricos em capacitação e na transformação cultural necessária para suportar a estratégia.

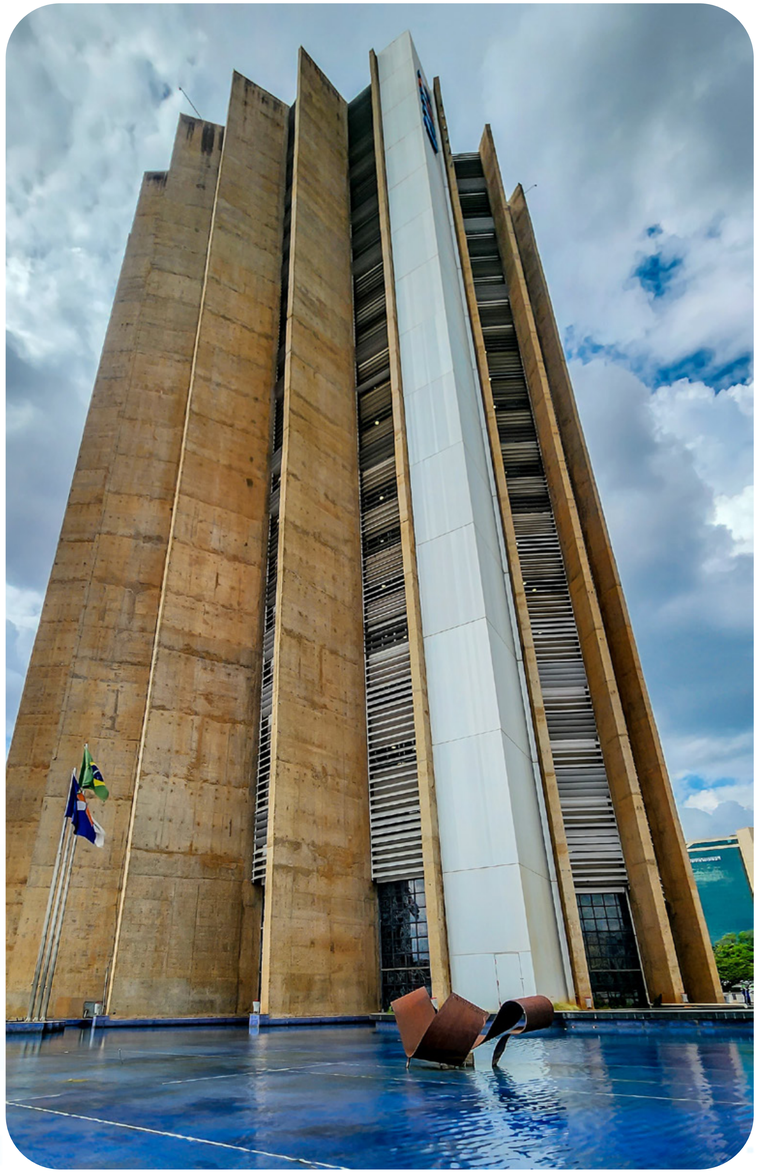
Os reconhecimentos recebidos ao longo do ano reforçam a percepção de que estamos no caminho certo. Foram 28 prêmios, com destaque para avaliações de experiência do cliente, estabilidade e evolução dos canais digitais, incluindo o App CAIXA reconhecido entre os melhores do setor.

Reconhecimentos relacionados à transparência, como o Selo Diamante no Programa Nacional de Transparência Pública reforçam que modernizamos a CAIXA com integridade, responsabilidade e visão de longo prazo.

Por fim, registro meu agradecimento às empregadas e aos empregados da CAIXA, que sustentam essa transformação com dedicação e compromisso público, e aos nossos clientes e parceiros, que confiam diariamente na nossa atuação. Seguiremos, com disciplina e propósito, aprimorando a experiência, ampliando o acesso a soluções financeiras e fortalecendo nosso papel de transformar a vida das pessoas, contribuindo para um Brasil mais justo, inclusivo e sustentável.

Este Relatório Integrado foi validado pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração da CAIXA e elaborado de acordo com os princípios do Relato Integrado, assegurando sua integridade, fidedignidade, precisão e completude.

Carlos Antônio Vieira Fernandes
Presidente da CAIXA Econômica Federal



Sobre o relatório

Apresentamos o Relatório Integrado da CAIXA, documento que tem como objetivo oferecer ao nosso público uma visão abrangente, integrada e transparente sobre a atuação da Caixa Econômica Federal, evidenciando como nossa estratégia, governança, desempenho e alocação de recursos contribuem para a geração de valor para a sociedade no curto, médio e longo prazos.

Mais do que um instrumento de prestação de contas, este relatório reflete o compromisso da CAIXA com a transparência, a responsabilidade institucional e o desenvolvimento sustentável do País, destacando os impactos econômicos e sociais e decorrentes de nossas atividades. Ao longo do documento, buscamos apresentar, de forma clara e acessível, tanto os resultados alcançados quanto os principais desafios e oportunidades que influenciam nossa atuação.

O Relatório Integrado da CAIXA é elaborado com base na Estrutura Internacional para Relato Integrado, à qual a Instituição aderiu como prática de aprimoramento contínuo de sua comunicação corporativa e de sua prestação de contas à sociedade.

O processo de elaboração observa, ainda, os normativos aplicáveis às empresas estatais federais e às instituições financeiras, bem como as melhores práticas de mercado.

O escopo das informações apresentadas abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, podendo incluir, sempre que relevante, eventos posteriores à database, devidamente identificados para fins de contextualização. As informações refletem a atuação da CAIXA e de suas empresas controladas, conforme indicado ao longo do relatório.

Nesse contexto, com relação ao desempenho no exercício anterior, o relatório inicia apresentando as frentes de habitação e benefícios sociais, que constituem as duas esferas de atuação da CAIXA com maior capacidade de transformação social e de promoção da inclusão, da redução das desigualdades e do desenvolvimento sustentável no País.

A partir desses eixos centrais, o relatório apresenta as demais iniciativas e atividades da CAIXA, evidenciando como elas se conectam à estratégia institucional, ao modelo de negócios e aos capitais utilizados e impactados, reforçando a visão de geração de valor no curto, médio e longo prazos.

Convidamos você a conhecer, nas páginas a seguir, como a CAIXA transforma sua missão pública em resultados concretos, reafirmando seu papel estratégico no desenvolvimento econômico e social do Brasil e na promoção de uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.

Materialidade

A Matriz de Materialidade é uma ferramenta estratégica utilizada para identificar e eleger os temas mais relevantes para a empresa e seus *stakeholders*, que são utilizados como referência para compor este relatório.

Para a construção dos temas materiais atuais da CAIXA, foram ouvidos os clientes CAIXA, os membros da Alta Administração (dirigentes, membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento), os fornecedores, os representantes do Governo Federal, os governos estaduais e municipais, os órgãos reguladores, as organizações da sociedade civil, os empregados, os adolescentes aprendizes e os estagiários.

O processo foi complementado pelo levantamento de informações internas e levou em consideração o cenário interno e externo por meio de pesquisas com outras instituições financeiras com foco em sustentabilidade e na materialidade.

Também foram analisados estudos de mercado e de cenários, tendências, pesquisas e demais relatórios relativos ao segmento de negócio CAIXA.

O alinhamento dos temas materiais com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela ONU, especialmente considerando as metas específicas do Brasil, reflete o compromisso com a agenda global de sustentabilidade e o contexto local em que operam. Os ODS fornecem um roteiro abrangente para a ação em áreas-chave para o desenvolvimento sustentável, abordando questões sociais, econômicas e ambientais.

A Materialidade torna o Relatório Integrado um instrumento estratégico, confiável e relevante para a tomada de decisão e para a prestação de contas à sociedade.

Quer saber mais?

Explore a nossa Matriz de Materialidade e descubra os temas que orientam nossas práticas e resultados. Acesse: Matriz de Materialidade CAIXA

Temas Materiais

Desenvolvimento Urbano e Habitação	11 Cidades e Comunidades Sustentáveis
Inovação, Transformação e Educação Digital	4 Educação de Qualidade; 5 Igualdade de Gênero; 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura; 12 Consumo e Produção Responsáveis
Políticas Públicas	5 Igualdade de Gênero; 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico; 10 Redução das Desigualdades
Ética, Integridade e Transparência	16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes
Gerenciamento de Riscos, de Liquidez e de Capital	9 Indústria, Inovação e Infraestrutura; 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis; 12 Consumo e Produção Responsáveis; 17 Parcerias e Meios de Implementação
Relações de Trabalho e Clima Organizacional	5 Igualdade de Gênero; 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico
Rentabilidade, Lucro e Margem Financeira	8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico; 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura; 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis; 12 Consumo e Produção Responsáveis
Respeito aos Direitos Humanos	1 Erradicação da Pobreza; 5 Igualdade de Gênero; 6 Água Potável e Saneamento; 10 Redução das Desigualdades; 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis
Segurança da Informação, Riscos Cibernéticos e de TI	9 Indústria, Inovação e Infraestrutura; 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes; 17 Parcerias e Meios de Implementação
Finanças Sustentáveis e Crédito Verde	8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico; 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura; 12 Consumo e Produção Responsáveis; 17 Parcerias e Meios de Implementação
Risco Ambiental, Climático e Transição Energética	7 Energia Limpa e Acessível; 13 Ação contra a Mudança Global do Clima; 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Quem somos

A CAIXA transforma vidas e realiza sonhos há 165 anos.

Somos uma das maiores instituições financeiras do Brasil, com uma trajetória histórica marcada pela promoção do desenvolvimento econômico e social do País. Como banco público, a CAIXA atua de forma estratégica na execução de políticas públicas e na ampliação do acesso a serviços financeiros, contribuindo para a redução das desigualdades e a inclusão social.

Atendemos pessoas físicas e jurídicas, entes públicos e programas governamentais em todo o território nacional, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços financeiros, que inclui crédito, financiamentos habitacionais, meios de pagamento, investimentos, seguros, previdência, loterias e a gestão de benefícios sociais.

Com uma das maiores redes de atendimento do País, a CAIXA combina presença física e soluções digitais para alcançar milhões de brasileiros, por meio de agências bancárias, agências caminhão, agências barco, unidades lotéricas, correspondentes CAIXA Aqui e plataformas digitais. Essa capilaridade reforça nosso compromisso de estar presente onde o Brasil precisa, atuando como agente financeiro e parceiro do desenvolvimento sustentável.

A vocação da CAIXA é estar sempre pronta para servir o Brasil

1861
Criação da Caixa Econômica e Monte de Socorro

Foco social desde a origem, permitindo inclusive que escravos economizassem para comprar alforria

1874
Expansão às Províncias

Cultura de poupança e crédito a todo o país

1892
Diversificação de Atividades Bancárias

Modernização e apoio ao desenvolvimento econômico nacional

1921
Pioneirismo na Contratação de Mulheres

Inclusão feminina no setor bancário, décadas antes de se tornar comum

1931
Empréstimos Consignados e Carteira Hipotecária

Crédito acessível aos trabalhadores e início do financiamento habitacional popular

1934
Penhor e 1ª Hipoteca Imobiliária

Penhor seguro e início efetivo do crédito habitacional público

1961
Loterias Federais sob gestão da CAIXA

Recursos para esporte, educação, cultura e seguridade social

1969
CAIXA como Empresa Pública Federal

Padronização e fortalecimento da missão social

1970
Unificação Nacional das Caixas Econômicas

Operação integrada em todo o país, ampliando capilaridade

Programa de Integração Social (PIS)

Distribuição de renda e garantia de direitos trabalhistas.

Lançamento da Loteria Esportiva

Financiamento direto ao esporte nacional

1986
Liderança em Habitação

Incorporação do BNH

Consolidação como maior agente financeiro da habitação e saneamento

1990
Centralização do FGTS

Segurança e eficiência na administração do fundo

2003
Inclusão financeira

Lançamento Conta CAIXA Aqui, gerando inclusão financeira de milhões de brasileiros sem acesso bancário

2009
Minha Casa Minha Vida

Milhões de moradias financiadas para famílias de baixa renda

2020
Auxílio Emergencial na Pandemia

Estabilidade social e econômica durante a crise sanitária

2024|25
Transformação Digital, Organizacional e Cultural

Fortalecimento da experiência do cliente, aumento da eficiência operacional e promoção de uma cultura orientada à inovação e inclusão

Nossos números

Financeiro

Os ativos da CAIXA totalizaram
R$ 2,2 trilhões

A nossa carteira de crédito alcançou no exercício a marca de
R$ 1,4 trilhão

Saldo de
R$ 1,9 trilhão
em captações

Saldo de
R$ 110,2 bilhões
em infraestrutura

Saldo de
R$ 867,5 bilhões
em finanças sustentáveis

Concedemos
R$ 690,2 bilhões
em crédito

Somos
67,7%
do mercado imobiliário nacional

O saldo da carteira agro atingiu
R$ 62,9 bilhões

Lucro líquido contábil de
R$ 16,1 bilhões

Social

Pagamento de
R$ 428,7 bilhões
em Benefícios sociais

Mais de **2,3 milhões**
de empregos gerados (direta e indiretamente) por meio de crédito imobiliário

162,9 mil
atendimentos realizados em nossas agências-caminhão

22,1 milhões
famílias beneficiadas pelo programa Bolsa Família

43,3 mil atendimentos
realizados nas agências-barco

157,2 milhões
de clientes

26 municípios atendidos
pelas agências-barco (rotas perenes)

871,5 mil
novos contratos de habitação

2,6 milhões
de pessoas com acesso à moradia própria

Premiações

Selo Diamante
Recebemos o Selo Diamante, no Prêmio Nacional de Transparência Pública (PNTP). A premiação, idealizada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), homenageia órgãos e instituições públicas pela transparência e acesso à informação para os cidadãos.

Sustainable Deal of the Year (Financial Institutions)
Fomos premiados no evento da Latin Finance Capital Markets Dinner com o prêmio ""Sustainable Deal of the Year (Financial Institutions)", com a emissão de US$ 700 milhões.

Prêmio Top of Mind
Somos o banco mais lembrado no produto Poupança, segundo a pesquisa Top of Mind 2025 da Folha de São Paulo. O produto foi destaque pela 24ª vez.

As marcas mais valiosas do Brasil
Fomos reconhecidos na categoria "Marca mais forte do Brasil" pela Infomoney.

Selo FIN Prevenção a Fraudes
Reconhecimento por padrões elevados de segurança e integridade.

Melhor Banco e Plataforma para investir- FGV
1º lugar em fundos de Renda Fixa

2º lugar em fundos Multimercados

Prêmio VALOR Inovação Brasil 2025
Reconhecimento por Fundo Gerido pela CAIXA.

Prêmio Marcas Mais
Nossa marca é a mais lembrada entre os bancos no Prêmio Marcas Mais do Estadão.

Premiação Agilidade Brasil
O Sandbox CAIXA foi premiado em primeiro lugar na Premiação Agilidade Brasil na categoria destinada a empresas públicas – para o Agile Trends GOV 2025.

Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG)
Fomos reconhecidos com o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG), a mais alta classificação concedida às organizações que publicam inventários completos e verificados de emissões de gases de efeito estufa.

Score B em Clima
Conquistamos o Score B em Clima, Florestas e Água no CDP.

Selo Amigo do Catador
Fomos novamente reconhecidos com o Selo Amigo do Catador, concedido durante a ExpoCatadores. Esse reconhecimento reafirma o nosso compromisso com a promoção da inclusão socioprodutiva, a valorização dos catadores e catadoras e o fortalecimento das cooperativas do setor de reciclagem no Brasil.

IA-CM
Conquistamos a certificação internacional Nível 3 de maturidade no Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM), com avaliação conduzida pela Controladoria Geral da União.

Experience Awards
Selo "O cliente recomenda".

RankMyAPP
App CAIXA eleito o 2º melhor aplicativo dentre IFs.

Selos da Autorregulação Bancária – Febraban
Fomos reconhecidos com os Selos da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), nos eixos temáticos Relacionamento com o Consumidor, Prevenção à Ilícitos e Responsabilidade Socioambiental, durante o Seminário de Relacionamento com o Consumidor (Semarc Nacional 2025).

Selo ABRACAM
Recebemos o Selo ABRACAM concedido pela Associação Brasileira de Câmbio (ABRACAM), que certifica e uniformiza as melhores práticas e procedimentos aplicados pelos agentes atuantes no mercado cambial.

Prêmio Conexão Inova 2025
O Sandbox CAIXA foi premiado em 1º lugar na categoria "Projetos de Inovação para Pessoas ou Organizações Públicas", subcategoria "Gestão em Organizações Públicas" da 5ª edição do Prêmio Conexão Inova, promovido pela Rede Conexão Inovação Pública.

GlobalCCU Awards 2025 – Paris, França
A Universidade CAIXA (UC) conquistou na GlobalCCU, o Troféu de ouro na categoria - Overall – Melhor Universidade Corporativa do Mundo.

Trailblazer Awards – Corporate Learning Week 2025, Los Angeles (EUA)
A Universidade CAIXA (UC) conquistou reconhecimento global no Prêmio Trailblazer Awards – vencendo nas categorias: a) melhor time de educação para colaboração e b) Excelência em experiência do empregado.

Prêmio Melhores Empresas para (se) Bem-Estar
Conquistamos o 3º lugar (categoria Bronze) na categoria Saúde Integral no Trabalho do Prêmio Melhores Empresas para (se) Bem-Estar, promovido pela revista VOCÊ RH.

Prêmio Melhores Práticas em ESG
Conquistamos o 1º lugar (categoria Ouro) na categoria Melhores Práticas do prêmio ESG. O reconhecimento foi concedido ao programa CAIXA em Movimento, que se destacou entre quase 300 cases inscritos.

Prêmio P3C - PPPs e Concessões
Prêmio P3C na categoria "Melhor Estruturação de Projetos Municipais", em reconhecimento à nossa atuação na estruturação da Parceria Público-Privada (PPP) de Iluminação Pública do Consórcio Intermunicipal de Desenvolvimento Regional (CONDER/PR).

Concurso de Boas Práticas Correcionais - CGU
Fomos premiados com o 3º lugar na categoria "Prevenção", com a prática Web série de vídeos Jornada do denunciante.

Kwai Summit 2025
O Filme 60" relativo à campanha Quina de São João 2025 das Loterias CAIXA foi a grande vencedora do prêmio KWAI Summit 2025 – Indicação Cases Ad Awards, na categoria "Campanhas sazonais do ano". A premiação reconhece as marcas que souberam aproveitar as principais datas do calendário, com ideias que conectam cultura, oportunidade e resultado.

Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo

Visão Geral, Organizacional e Ambiente Externo

Somos uma Instituição financeira sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Fazenda, regida pelo Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, pelo Estatuto e pelas legislações aplicáveis.

Como instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e auxiliar na execução de políticas do Governo Federal, sujeitamo-nos às normas e decisões dos órgãos competentes e à supervisão do Banco Central do Brasil (Bacen). Também nos submetemos às normas e deliberações da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), ao Conselho Monetário Nacional (CMN), aos órgãos de controle e fiscalização e às demais normas aplicáveis aos participantes do SFN, bem como às orientações e diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

Conforme preconizado no Estatuto CAIXA, o capital social da CEF é de R$ 105.300.000.000,00 (cento e cinco bilhões e trezentos milhões de reais), totalmente subscrito e integralizado pela União.

Nosso propósito

Transformar a vida das pessoas.

É o porquê de existirmos, o que nos move. A CAIXA está presente em todas as etapas da jornada do brasileiro, atuando como agente transformador de vidas e realizador de sonhos.

Nossa visão de futuro

Ser indispensável ao Brasil atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente.

Queremos ir além. Nosso objetivo e ser vital para o progresso e estabilidade do brasileiro, agindo com rapidez, adaptabilidade e inovação, e colocando o nosso cliente no centro de todas as nossas decisões.

Sustentando a base da transformação cultural e orientando comportamentos diários, gerando senso de pertencimento, nossos valores estão alinhados ao que acreditamos: O cliente é o centro de tudo, queremos engajá-los e empoderá-los, para assim transformarmos a sociedade brasileira.

Nossos valores

FAZEMOS A DIFERENÇA PARA O BRASIL

Temos responsabilidade pública e a prosperidade dos brasileiros é o nosso compromisso.

SOMOS UM SÓ TIME QUE FAZ ACONTECER

Valorizamos o protagonismo, trabalhamos juntos, promovendo confiança e empoderamento, comunicação aberta e apoio mútuo.

CUIDAMOS DAS PESSOAS E DO PLANETA:

Acreditamos em um futuro inclusivo, diverso e sustentável e somos um exemplo de responsabilidade ambiental e social.

O CLIENTE GUIA NOSSAS ESCOLHAS:

Ouvimos o cliente e antecipamos as suas necessidades que são o norte para todas as nossas decisões do dia-a-dia.

NOSSA INTEGRIDADE É INEGOCIÁVEL:

Agimos com transparência, ética e responsabilidade e exigimos respeito com nossos clientes e empregados.

NOSSO RESULTADO IMPORTA:

Somos comprometidos com resultados, buscamos eficiência e simplicidade, otimizamos recursos e priorizamos o que gera valor.

TEMOS CORAGEM PARA INOVAR:

Somos ágeis, valorizamos a experimentação e incentivamos a coragem de errar e aprender.

As principais normas direcionadoras da nossa atuação são:

Normas externas

- Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969: autoriza o Poder Executivo a constituir a empresa pública CAIXA Econômica Federal (CEF) e dá outras providências;
- Lei nº 6.404, de 15 dezembro de 1976: dispõe sobre as Sociedades por Ações;
- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016: dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016: regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Decreto nº 11.048, de 18 de abril de 2022: altera o Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, que regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.
- Resolução CMN nº 4.595 de 28/8/2017 dispõe sobre a política de conformidade (*compliance*) das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Normas internas

Internamente, possuímos um conjunto de instrumentos de governança, alinhados às diretrizes legais e regulamentares, que norteiam a atuação dos agentes de governança para garantir a efetividade e a qualidade no nosso processo decisório. Os principais instrumentos utilizados são:

- Estatuto Social: apresenta nosso objeto social e as regras de caráter geral, que tem por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa;
- Políticas: conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos nossos dirigentes, conselheiros e empregados, além das empresas do nosso Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas ainda a parceiros e terceirizados;
- Modelo de tomada de decisão: modelo que considera a diversidade das decisões tomadas diretamente na empresa na condução de seus negócios, que se pautam nos Regimentos Internos dos órgãos colegiados e nos mandatos das nossas unidades;
- Manuais Normativos: conjunto de normas e procedimentos relativos a nossos produtos, atividades, serviços ou assuntos a serem observados pelos nossos empregados e, no que couber, podendo ser estendidas ainda a terceirizados, no exercício de suas atribuições;
- Código de Ética, Conduta e Integridade: sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios do Conglomerado CAIXA, orientando as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos, norteia o comportamento dos agentes públicos na execução das atividades administrativas e negócios realizados em nosso nome, bem como estabelece regras básicas para prevenir situações que possam suscitar conflitos entre os interesses públicos e privados e limitações às atividades profissionais paralelas e posteriores ao exercício do cargo;
- Regime de Alçadas: conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao ordenamento dos nossos negócios;
- Arquitetura Organizacional: estabelece as finalidades e os mandatos das unidades responsáveis pela condução da empresa.

Modelo de Negócios

APLICADOS AOS NOSSOS MEIOS E DIFERENCIAIS...

- 165 anos de atuação
- Confiança da População Brasileira
- Ampla Estrutura Física e Digital
- Principal agente de políticas do Governo Federal
- Protagonista na inclusão financeira
- Principal financiador de moradias no país

...alinhados à nossa visão, valores e propósito

NOSSOS CAPITAIS:

FINANCEIRO
Ativos Próprios: **R$ 2,2 trilhões**
Carteira de Crédito: **R$ 1,4 trilhão**
Carteira de Crédito Imobiliário: **R$ 938 bilhões**
Carteira de Finanças Sustentáveis: **R$ 867,5 bilhões**

MANUFATURADO
24,8 mil pontos de atendimento em todo o Brasil
2 Agências-**Barco**
11 Agências **Caminhão**

INTELECTUAL
Referência em:
-Habitação
- Projeções de **variáveis financeiras e econômicas**
- Principal Parceira do **Governo Federal**

HUMANO
84,4 MIL empregados

NATURAL
Consumo de **água e energia**
Descartes de **resíduos e emissões**

SOCIAL E RELACIONAMENTO
-157,2 milhões de clientes
-61,9 milhões de **Famílias atendidas por Benefícios Sociais**
-Apoiadora do esporte e cultura

ENTREGARAM PARA A SOCIEDADE

- **R$ 690,2 bilhões** de crédito concedido
- **R$ 428,7 bilhões** pagos em benefícios sociais, contribuindo para a erradicação da pobreza e melhoria da distribuição de renda
- **R$16,1 bilhões** de lucro líquido contábil
- **R$ 157,4 bilhões** pagos pelo Bolsa Família
- **R$ 56,2 bilhões** em distribuição de Valor à Sociedade
- **Gestão de 3,9 bilhões** projetos do Novo PAC
- **R$ 556 milhões** em patrocínios
- **2,6 milhões** de pessoas com moradia própria
- **681 munícipios** apoiados em situação de calamidade
- **R$ 91,8 milhões** em educação corporativa.

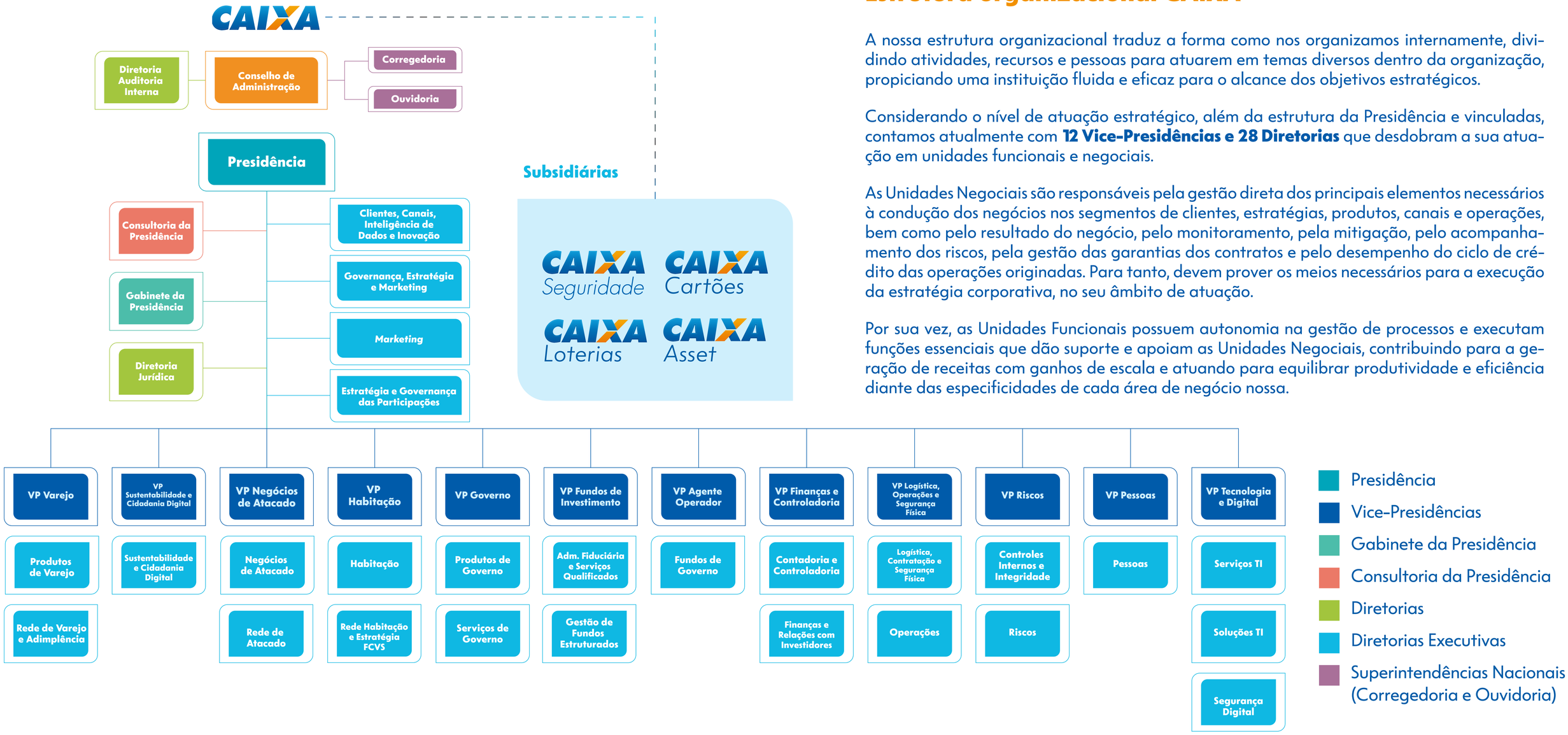
Estrutura organizacional CAIXA

A nossa estrutura organizacional traduz a forma como nos organizamos internamente, dividindo atividades, recursos e pessoas para atuarem em temas diversos dentro da organização, propiciando uma instituição fluida e eficaz para o alcance dos objetivos estratégicos.

Considerando o nível de atuação estratégico, além da estrutura da Presidência e vinculadas, contamos atualmente com **12 Vice-Presidências e 28 Diretorias** que desdobram a sua atuação em unidades funcionais e negociais.

As Unidades Negociais são responsáveis pela gestão direta dos principais elementos necessários à condução dos negócios nos segmentos de clientes, estratégias, produtos, canais e operações, bem como pelo resultado do negócio, pelo monitoramento, pela mitigação, pelo acompanhamento dos riscos, pela gestão das garantias dos contratos e pelo desempenho do ciclo de crédito das operações originadas. Para tanto, devem prover os meios necessários para a execução da estratégia corporativa, no seu âmbito de atuação.

Por sua vez, as Unidades Funcionais possuem autonomia na gestão de processos e executam funções essenciais que dão suporte e apoiam as Unidades Negociais, contribuindo para a geração de receitas com ganhos de escala e atuando para equilibrar produtividade e eficiência diante das especificidades de cada área de negócio nossa.



Estrutura de governança corporativa CAIXA

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, seu sócio único, a União, e a sociedade em geral.

A nossa estrutura de governança corporativa privilegia a deliberação colegiada, ágil e descentralizada por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da Empresa e as subsidiárias.

A estrutura é composta pela Assembleia Geral, pelo Conselho Fiscal, pelo Conselho de Administração (CA), pelos Comitês de Assessoramento ao CA, pelo Conselho Diretor e pelos conselhos ou comitês, conforme demonstrado a seguir:

A **Assembleia Geral** é constituída pela União, controlador único da CAIXA, e é o órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto, nos termos da Legislação e do Estatuto Social.

O **Conselho de Administração**, conforme previsto no nosso Estatuto Social, é o órgão de deliberação estratégica e colegiada da CAIXA e exerce as suas atribuições considerando os interesses de longo prazo da empresa, os impactos decorrentes das suas atividades na sociedade e no meio ambiente e os deveres fiduciários dos seus membros, em alinhamento ao disposto em lei.

Conselho Diretor, conforme previsto no nosso Estatuto Social é o órgão de deliberação colegiada responsável pela gestão e representação da CAIXA, composto pelo nosso presidente e pelos vice-presidentes, exceto os de áreas segregadas, e possui, dentre as suas competências, a de apresentar ao Conselho de Administração o plano de negócios para o exercício anual seguinte e a estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para os próximos cinco anos.

O Conselho Fiscal é o nosso órgão de fiscalização, que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, zela pelos interesses da empresa e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador, em consonância com a legislação aplicável e com as disposições estatutárias e regimentais.

Os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração são órgãos que se reportam ao nosso Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, e têm a finalidade de assessorar o Conselho em temas específicos.

São eles:

- Comitê de Auditoria: órgão colegiado estatutário que se reporta diretamente ao nosso Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, e tem a finalidade de assessorar o CA nas questões relacionadas ao monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente e à integridade, bem como opinar nas matérias submetidas ao CA, no seu âmbito de atuação.

- Comitê Independente de Riscos e Capital: órgão colegiado estatutário que se reporta ao nosso Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, submete-se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional e tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à gestão de riscos e de capital, bem como opinar em matérias submetidas ao Conselho, no seu âmbito de atuação.

- Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração: órgão colegiado estatutário que tem por finalidade assessorar o CA nos processos de indicação, de avaliação, de sucessão, de remuneração e de elegibilidade dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários, bem como analisar e opinar sobre matérias submetidas ao CA, no seu âmbito de atuação, recomendando ou não sua a aprovação.

- Comitê de Sustentabilidade: órgão colegiado que se reporta diretamente ao nosso Conselho de Administração, com independência em relação aos demais órgãos, submete- se à regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tem a finalidade de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática para o conglomerado prudencial, bem como opinar, preferencialmente, sobre matérias submetidas ao Conselho, no seu âmbito de atuação, recomendando ou não a sua aprovação, quando for o caso.

- Comitê de Tecnologia e Inovação: órgão colegiado não estatutário que tem por finalidade assessorar o CA nas questões relacionadas à tecnologia da informação e à inovação, bem como opinar sobre matérias submetidas ao Conselho, no seu âmbito de atuação, recomendando ou não sua aprovação.

O Conselho de Fundos e Recursos de Programas Sociais é o órgão colegiado responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e operacionalização dos fundos e recursos de programas sociais incluindo o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

O Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros é órgão colegiado deliberativo, responsável pela nossa gestão da CAIXA quanto à administração e gestão de ativos de terceiros.

Há também os comitês compostos por vice-presidentes e diretores executivos, que têm por missão atuar como instância decisória da CAIXA em temas específicos de sua competência, buscando o cumprimento da Estratégia Corporativa CAIXA, conforme atribuições dispostas nos respectivos regimentos internos.

Além disso, possuímos outros colegiados estratégicos, de caráter deliberativo e têm como finalidade a realização de negócios e renegociações, nos limites de suas competências e alçadas, garantindo a qualidade e a segurança do nosso processo decisório negocial.

Ambiente externo

Ao longo de 2025, o traço dominante foi a incerteza global, com sinais de acomodação em disputas tarifárias no fim do ano, embora as tensões comerciais permaneçam sem solução definitiva. Conflitos armados e novos focos de instabilidade, incluindo episódios envolvendo os Estados Unidos da América (EUA) e a Venezuela, mantêm a volatilidade elevada nos mercados. Além disso, economias de grande relevância enfrentam desafios fiscais: níveis elevados de dívida e déficits orçamentários persistentes alimentam dúvidas quanto à sustentabilidade da dívida pública.

Nos EUA, ao longo de 2025, a economia mostrou resiliência maior do que se esperava diante de múltiplas incertezas. No fim do ano, a paralisação do governo federal atrasou a divulgação de estatísticas oficiais, reduzindo informações sobre a evolução recente. No mercado de trabalho, observa-se desaceleração da criação de empregos e elevação da taxa de desemprego. Além disso, a inflação permanece acima da meta, em parte devido ao efeito das tarifas sobre os preços.

No fim do ano, o Fed realizou três cortes de 0,25 ponto percentual (p.p.), resultando em intervalo entre 3,50% e 3,75% ao ano (a.a.). O movimento refletiu a preocupação com a desaceleração do mercado de trabalho, apesar da inflação elevada. Em dezembro, o presidente do Fed, Jerome Powell, reforçou cautela e indicou que o comitê aguardará novos dados antes de definir próximos passos.

A China tem sido bem-sucedida em redirecionar exportações para outros mercados diante da retração das vendas para os EUA. Entretanto, os indicadores do varejo sinalizam moderação da demanda doméstica, um dos principais riscos à economia chinesa. Além disso, fragilidades estruturais do setor imobiliário continuam a pressionar a atividade.

No Brasil, a apreciação do real refletiu, em boa medida, o enfraquecimento do dólar no mercado internacional. Nas contas externas, a piora do déficit em transações correntes começou a se acomodar nos últimos meses de 2025, ainda em patamar elevado, com estabilização do superávit comercial, que vinha recuando com o forte avanço das importações. Do lado do financiamento, os investimentos diretos no país apontaram melhora no fim do ano.

Na atividade econômica doméstica, após expansão significativa no primeiro trimestre, sustentada sobretudo pela agropecuária e pela robustez dos serviços, o PIB passou a desacelerar, com o terceiro trimestre próximo da estabilidade. Em termos gerais, juros elevados e o endividamento das famílias explicam a desaceleração do consumo privado, ainda que o crescimento da massa de rendimentos, os programas de transferência de renda e o pagamento de precatórios atenuem, em parte, seus efeitos.

No período, o mercado de trabalho permaneceu robusto, com crescimento da ocupação e do rendimento médio real.
Ao longo de 2025, foram adotadas medidas de suporte à arrecadação com o objetivo de cumprir a meta fiscal. No acumulado até novembro, o resultado primário do Governo Central registrou déficit de R$ 83,8 bilhões. Nesse contexto, a Dívida Bruta do Governo Geral alcançou 79,0% do PIB em novembro de 2025, com alta de 2,8 p.p. no ano.

A inflação em 12 meses permanece elevada, embora já tenha retornado ao intervalo de tolerância, próxima de seu limite superior. Os dados recentes de preços mostram trajetória mais favorável do que a estimada no início de 2025, em contexto de política monetária restritiva. A desinflação em bens industriais, alimentos e combustíveis, explicada por elementos internos e externos, contribuiu para esse movimento, enquanto a inflação de serviços segue elevada, em linha com o mercado de trabalho aquecido.

O ciclo de alta da Selic, iniciado em setembro de 2024, levou a meta para a taxa de juros a 15,00% a.a. em junho de 2025. Desde então, o Copom mantém esse patamar e sinaliza que a convergência da inflação à meta exige política monetária significativamente contracionista por período prolongado, com manutenção do nível corrente. No comunicado mais recente, o Comitê reforçou a vigilância e condicionou os passos futuros à evolução dos dados econômicos.

O saldo de crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN), após registrar forte expansão mesmo em ambiente de juros elevados, vem mostrando sinais de desaceleração.

O endividamento e o comprometimento de renda das famílias permanecem altos, a despeito do crescimento da renda. Ao longo de 2025, a taxa de inadimplência aumentou de forma consistente, ainda que parte desse movimento decorra de mudança regulatória.

Gerenciamento de Riscos

Gerenciamento de Riscos

O gerenciamento de riscos é parte integrante e fundamental das nossas atividades.

Neste capítulo, exploraremos como enfrentamos situações incertas que podem impactar a nossa capacidade de gerar valor e afetar a nossa solvência, liquidez, rentabilidade e estrutura de capital, observando as normas regulatórias, as determinações do controlador e as boas práticas de mercado.

Crédito e Garantias

A gestão do risco de crédito visa manter a qualidade da carteira em níveis coerentes ao nosso apetite por risco, e sua gestão rigorosa e abrangente fornece estabilidade aos resultados financeiros, contribuindo para a geração de valor e consolidação da imagem de banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

Possuímos unidades especializadas na modelagem e avaliação do risco de crédito e gestão de garantias. Contamos, ainda, com estrutura independente de validação e monitoramento dos modelos utilizados no gerenciamento do risco de crédito, visando, dessa forma, evitar conflitos de interesse e resguardar a imparcialidade dos trabalhos executados.

No âmbito do risco de crédito atacado, as análises são efetuadas a partir de abordagens especialista e fundamentalista. São realizadas rotinas de acompanhamento, monitoramento e revisão, sempre que necessário, que constituem mecanismos necessários para o gerenciamento do risco.

Para o segmento de varejo são adotadas soluções de mensuração de risco de crédito baseadas em modelos estatísticos, de forma a disponibilizar insumos para a decisão negocial na concessão e reavaliação dos créditos de varejo nos segmentos Comercial PF, Comercial PJ, Habitacional e Agronegócios.

A seguir, destacamos os principais riscos identificados na gestão do Risco de Crédito, os quais estão alinhados à Declaração de Apetite por Riscos (RAS) desta Instituição:

- Deterioração na qualidade creditícia em função das incertezas associadas a cenários pós-crises em nível mundial (pandemia e conflitos internacionais);
- Elevação dos níveis de inadimplência e ativos problemáticos decorrente de cenários macroeconômicos adversos.

Dentro do arcabouço regulamentar e prudencial, e sob a ótica do risco de crédito, estamos sujeitos ao limite de exposição e ao limite global anual de crédito junto aos órgãos e entidades do setor público, definidos na Resolução CMN nº 4.995/22.

Complementarmente, também temos o dever de cumprir outros limites prudenciais definidos pelo regulador, tais como o limite máximo de exposição por cliente correspondente a 25% do Capital Nível I, conforme previsto na Resolução CMN nº 4.677/18.

Ainda sobre o aspecto de risco, estamos sujeitos à aplicação da Resolução CMN nº 4.966/21, que dispõe sobre os conceitos e os critérios contábeis aplicáveis a instrumentos financeiros, bem como para a designação e o reconhecimento das relações de proteção (contabilidade e *hedge*) pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Concentração

Definimos regras e limites de exposição e de concentração da carteira de crédito na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS).

Ainda, o processo de mensuração dos níveis de concentração na nossa carteira de crédito inclui metodologia de avaliação de impacto nos índices de provisão e de inadimplência em caso de cenário crítico (ocorrência de *default*) nas exposições concentradas.

Também atuamos, preventivamente, por meio do acompanhamento dos níveis de concentração, com reportes tempestivos à Alta Administração e aos gestores responsáveis.

Ademais, é realizado trimestralmente o cálculo do capital econômico para o risco de concentração de crédito, com foco nos segmentos habitacional PF e carteira PJ.

Desafios/Incertezas

A qualidade da carteira de crédito é atrelada às condições econômicas internas e externas, podendo tais situações e condições causarem impacto significativo sobre a carteira de crédito da Instituição.

Os ativos ponderados pelo risco referente às exposições ao risco de crédito (RWACPAD) representam a principal parcela do requerimento de nosso capital regulamentar.

A Resolução BCB nº 229, de 12 de maio de 2022, estabelece os procedimentos para o cálculo da parcela dos ativos ponderados pelo risco (RWA) referente às exposições ao risco de crédito sujeitas ao cálculo do requerimento de capital mediante abordagem padronizada (RWACPAD).

O cálculo da parcela RWACPAD é realizado mensalmente após disponibilização do balancete geral e do balancete prudencial da CAIXA, onde as informações advindas do sistema de avaliação e provisionamento de crédito são validadas com os registros contábeis (COSIF).

Em 2024 o BACEN publicou diversas Instruções Normativas acerca das rubricas contábeis do elenco de contas do Padrão Contábil das Instituições Reguladas pelo Banco Central do Brasil (COSIF), com vigência para janeiro de 2025. Em virtude do novo plano de contas contábil, tornou-se necessário adequar as rotinas operacionais relacionadas às informações da parcela RWACPAD.

A Resolução CMN nº 4.966/2021, publicada em novembro de 2021, dispõe sobre os conceitos e os critérios contábeis aplicáveis a instrumentos financeiros, bem como para a designação e o reconhecimento das relações de proteção (contabilidade de *hedge*) pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Ainda como fator de risco relacionado à carteira de crédito, destacam-se as perdas associadas à eventual concentração da carteira de crédito, principalmente em razão da inadimplência de clientes com exposições elevadas e dos segmentos aos quais se tem exposição de crédito significativa.

Neste contexto, ressaltamos que atuamos preventivamente, por meio do acompanhamento periódico da nossa carteira de crédito em seus níveis de concentração, com reportes tempestivos aos gestores responsáveis, visando o enquadramento dos limites em níveis sustentáveis.

A partir da identificação dos riscos relevantes a que estamos expostos, temos promovido evoluções na estrutura de gerenciamento de riscos. Contudo, existem desafios contínuos para aprimoramento de políticas, processos, procedimentos, sistemas e modelos utilizados nas atividades para mitigar exposições a riscos não categorizados ou não identificados, o que pode impactar os resultados.

Social, Ambiental e Climático

Adotamos mecanismos para identificar e monitorar riscos sociais, ambientais e climáticos relacionados a produtos, serviços, atividades e processos, bem como às operações de contrapartes e fornecedores.

A avaliação desses riscos é parte das nossas decisões estratégicas, abrangendo concessão de crédito, financiamento e estabelecimento de parcerias. Nossas análises seguem critérios que garantem conformidade com a legislação, alinhamento à estratégia corporativa e aderência às melhores práticas de mercado.

Mantemos uma postura ética e transparente, vedando qualquer prática que não esteja em conformidade com nossos padrões sociais, ambientais e climáticos. Essa abordagem reforça nosso compromisso com a preservação do meio ambiente, a promoção da justiça social e a mitigação dos impactos climáticos.

*Para garantir transparência, disponibilizamos o **Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos (GRSAC)** em nosso site. Nele, detalhamos nossas práticas de Governança, Estratégia e Gerenciamento desses riscos.*

Liquidez

Mantemos a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez compatível com a natureza das operações e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos em conformidade ao estabelecido na Resolução CMN nº 4.557/2017, que permite o acompanhamento permanente das posições assumidas em todas as operações praticadas nos mercados financeiros e de capitais, de forma a evidenciar o risco de liquidez decorrente das atividades desenvolvidas.

Os princípios e as diretrizes da gestão do risco de liquidez estão explicitados na Política de Gerenciamento de Riscos do Conglomerado CAIXA.

Realizamos avaliações voltadas à identificação de mecanismos e instrumentos que permitam a obtenção de recursos necessários à reversão de posições que coloquem em risco a nossa situação econômico-financeira, englobando as alternativas de liquidez disponíveis nos mercados financeiros e de capitais.

Utilizamos indicadores de liquidez gerenciais e regulamentares de curto e de longo prazo para identificar com antecedência modificações nas tendências dos nossos fluxos financeiros e no comportamento de mercado, para reconhecer a necessidade de mudanças na nossa estratégia de liquidez e estabelecer o nível de liquidez ótimo.

O Plano de Contingência de Liquidez é desenvolvido com o objetivo de estabelecer responsabilidades, estratégias e procedimentos predefinidos para enfrentar situações de estresse de maneira eficaz. É realizada mensalmente simulação para avaliação do potencial de liquidez de cada ação definida no plano, de modo a facilitar a tomada de decisão da alta administração em caso de eventual acionamento do plano.

Os limites dos indicadores regulamentares Liquidez de Curto Prazo (LCR) e Liquidez de Longo Prazo (NSFR) estabelecidos na nossa Declaração de Apetite por Riscos (RAS) possuem nível de risco prudencial, garantindo que mesmo uma eventual violação dos parâmetros definidos para a liquidez na RAS não incorra, necessariamente, em uma crise de liquidez.

A liquidez da Instituição é acompanhada diariamente pelas áreas responsáveis, determinando ajustes, quando necessários, nas estratégias de captação e aplicação de recursos.

Mercado

Caracteriza-se como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pela Instituição.

A nossa carteira de negociação é composta por operações com títulos e valores mobiliários, incluindo derivativos, detidos com a intenção de negociação ou destinados a *hedge* de outros instrumentos desta carteira, que não estejam sujeitos à limitação da sua negociabilidade.

A identificação do risco se dá pela análise das informações diárias de marcação a mercado e do resultado da concentração de risco por fator por meio do cálculo do CVaR (*Conditional Value at Risk*) e da exposição líquida.

O montante de ativos ponderados pelo risco relativo às exposições ao risco de mercado é composto pelos instrumentos financeiros classificados na carteira de negociação e pelos instrumentos da carteira bancária sujeitos ao risco da variação cambial.

IRRBB

Caracteriza-se pelos descasamentos entre os prazos em que se realizam os ativos e passivos.

Para a mitigação do IRRBB, nós realizamos o *hedge* contábil na carteira bancária para proteção de variações de taxas de juros prefixadas. Os instrumentos de *hedge* são derivativos de bolsa em que inexiste o risco de contraparte. Nós optamos pelo *hedge* contábil de valor justo para eliminar a volatilidade decorrente da marcação a mercado dos derivativos utilizados como instrumentos de *hedge* no seu patrimônio líquido.

Operacional

É a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas, e inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela nossa Instituição, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela nossa Instituição.

A nossa exposição ao risco operacional é evidenciada pelas perdas resultantes da execução das nossas atividades e dos nossos negócios, considerando os canais utilizados e as ferramentas necessárias à mitigação. As informações são acompanhadas por meio da constituição de base de dados de risco operacional - BDRO.

Modelo

Risco de modelo é a possibilidade de ocorrência de perdas ou danos resultantes de decisões baseadas em respostas superestimadas/subestimadas geradas por modelos, devido à redução na acurácia, imprecisões ou falhas no desenvolvimento, na validação, na documentação, na implementação ou no uso inadequado desses modelos.

O processo de validação de modelos busca aferir o nível de exposição ao risco de modelo e fundamenta-se na avaliação da metodologia empregada para desenvolvê-lo, no entorno tecnológico utilizado como suporte ao seu processamento, no teste de uso em processos que se utilizam de seus resultados, na documentação que registra seu desenvolvimento e manutenção e na monitoração realizada pela unidade gestora do modelo.

Além disso, a CAIXA realiza acompanhamento contínuo dos modelos relevantes após sua implantação, com avaliações periódicas de desempenho e monitoramentos automatizados quando aplicável. A unidade responsável registra, supervisiona e conduz processos de revisão, aprimoramento e manutenção dos modelos, garantindo aderência às normas internas e às diretrizes regulatórias vigentes.

TI e Segurança Cibernética

Adotamos um modelo integrado e corporativo para o gerenciamento dos riscos de Tecnologia da Informação, cibersegurança e riscos associados ao uso de Inteligência Artificial, alinhado às boas práticas de mercado e às diretrizes estratégicas da instituição.

A gestão dos riscos de TI segue metodologia estruturada que engloba identificação, avaliação, definição de tratamento e monitoramento contínuo. O uso de ferramentas corporativas, como o Mapa de Riscos de TI, possibilita visão atualizada do nível de exposição dos ativos tecnológicos, permitindo decisões baseadas em criticidade, impactos operacionais e requisitos regulatórios.

No campo da cibersegurança, aprimoramos permanentemente nossos controles, processos e mecanismos de detecção e resposta, incorporando informações sobre incidentes, vulnerabilidades, obsolescência tecnológica e requisitos de alta disponibilidade.

Inteligência Artificial (IA)

Atuamos alinhados às práticas de mercado para gerenciar os riscos inerentes ao desenvolvimento, à implementação e ao uso de tecnologias baseadas em IA, nos processos que impactam os resultados da empresa, de modo a preservar a integridade, a imparcialidade, a autonomia decisória e a qualidade dos processos organizacionais e sociais.

Nesse contexto, o risco associado ao uso de Inteligência Artificial deve ser compreendido como um risco transversal, uma vez que seus efeitos não se restringem a uma única categoria de risco. A adoção, o desenvolvimento ou a utilização de soluções baseadas em IA podem potencializar ou desencadear impactos relevantes sobre outros tipos de risco a que a CAIXA está sujeita, como riscos operacional, legal e regulatório, reputacional, de conformidade, cibernético, estratégico e de modelo.

Contágio

O gerenciamento do risco de contágio avalia a possibilidade de ocorrência de perdas para as entidades integrantes do Conglomerado Prudencial e Conglomerado CAIXA, incluindo a Instituição Financeira (IF) líder decorrentes de seus relacionamentos (contratuais ou não).

Mitigamos esse risco por meio de uma estrutura de governança, que identifica e avalia as áreas envolvidas, define responsabilidades, fluxos de reporte e estabelece limites que são monitorados periodicamente.

Atuarial

Somos mantenedores de benefícios pós-emprego aos nossos empregados, os quais compõem o cálculo atuarial, e estão subdivididos em três grupos:

- Previdência Complementar Fechada, como patrocinadora da Fundação dos Economiários Federais (Funcef).
- Auxílio/Cesta Alimentação, benefício que advém da concessão por via judicial a uma parcela restrita dos nossos empregados.
- Programa de Assistência à Saúde em modalidade autogestão, o Saúde CAIXA.

Definimos o risco atuarial pela variação ou não aderência das premissas e/ou parâmetros adotados no momento do cálculo atuarial, o que decorre, especialmente, da inadequação de hipóteses e premissas atuariais estabelecidas em cenário base, no momento do custeio dos planos, que podem trazer volatilidade aos resultados esperados.

A nossa exposição ao risco atuarial é evidenciada pela condição de patrocinadora e mantenedora de benefícios pós-emprego oferecidos aos nossos empregados. Para fazer frente a esse risco, realizamos provisão em nosso balanço, apurada conforme diretrizes do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC 33 (R1).

Adicionalmente, o regulador (Banco Central do Brasil) exige que as instituições financeiras sejam proativas em identificar potenciais riscos, e, dessa forma, calculamos, monitoramos e reportamos a perda inesperada suportável pela nossa estrutura de capital.

Terceiros

Adotamos a terceirização de serviços e a formação de parcerias como estratégia de gestão na execução de atividades de caráter acessório e secundário em relação ao nosso objetivo principal.

O risco de terceiros abrange potenciais falhas operacionais, financeiras, legais, de reputação e de conformidade, decorrentes da incapacidade dos fornecedores de cumprir suas obrigações ou manter padrões adequados de serviço e conformidade, podendo gerar impactos adversos e prejuízos significativos.

Definimos o Risco de Terceiros como o decorrente da prestação de serviços cuja atividade, dada a sua relevância, constitui elemento estratégico imprescindível para a organização e que, no caso de sua indisponibilidade, pode acarretar riscos para a Instituição.

O gerenciamento dos serviços terceirizados é conduzido com base em políticas e normas que estabelecem papéis e responsabilidades, contemplando uma abordagem abrangente para o monitoramento do risco de terceiros.

Governança

O risco de governança é definido como perdas decorrentes de deficiências nos princípios, regras, estruturas e processos que orientam a governança organizacional, podendo comprometer a estratégia institucional, a conformidade, os princípios éticos e a sustentabilidade da instituição.

As unidades de gestão de risco estão, constantemente, se aprimorando e adequando-se às mudanças regulatórias, avanço do mercado bancário e evolução tecnológica, de forma consistente e em conformidade às normas internas e externas.

No gerenciamento do risco de governança, destacam-se o Comitê de Risco e Capital, responsável por deliberar sobre a gestão integrada de riscos, capital, segurança da informação, empresarial, cibernética e gestão de crise, de forma contínua e integrada; e o Comitê Independente de Riscos e Capital, composto por membros independentes, cuja competências inclui avaliar e reportar ao Conselho de Administração relatórios que tratem de processos de gestão de riscos e de capital.

Privacidade

O nosso compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais, está refletido na nossa Política de Segurança e Informação, que estabelece diretrizes de segurança da informação, segurança cibernética, segurança física de ambientes e de pessoas, segurança de canais, produtos e serviços, privacidade e proteção de dados pessoais, continuidade de negócios, e tratamento de dados e informações aplicáveis a todos os usuários dos ativos de informação, inclusive os do Conglomerado CAIXA.

A referida política é revisada periodicamente e encontra-se disponível em: **http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf**

Em atenção ao princípio da transparência previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), disponibilizamos no nosso sítio eletrônico uma página dedicada à privacidade, contemplando informações relevantes no que se refere ao tratamento de dados pessoais, com destaque para:

- Aviso de privacidade: que visa demonstrar como realizamos o tratamento dos dados pessoais de clientes, usuários, beneficiários de programas sociais ou qualquer pessoa que se relacione com a nossa Instituição
- Canais de atendimento: por meio dos quais os titulares de dados pessoais podem exercer os direitos previstos a LGPD
- Identidade e informações de contato com o encarregado pelo tratamento de dados pessoais, cujas atribuições estão definidas na LGPD e incluem o atendimento às comunicações de titulares e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

Todas as informações e os documentos supracitados estão disponíveis em nossa página: **https://www.caixa.gov.br/privacidade/Paginas/default.aspx**

Dispomos de Programa de Governança em Privacidade que sistematiza e orienta o atendimento dos requisitos da LGPD na instituição.

Relacionamento com Clientes

Para mitigar o risco no Relacionamento com Clientes, adotamos diretrizes estruturadas, que incluem a oferta de canais adequados, acessíveis e multicanais, comunicação clara, transparente e compatível com a capacidade operacional, atendimento baseado em empatia, respeito e resolutividade, uso ético de dados para adequação de produtos ao perfil do cliente e mecanismos contínuos de escuta ativa, como pesquisas de satisfação, *NPS* e análise de *feedbacks*.

Mantemos práticas de governança e controles internos voltados ao relacionamento, como capacitação dos empregados, atenção às reclamações em todos os canais de reclamação e identificação de potenciais conflitos de interesse ou condutas inadequadas.

Estratégia

O risco de estratégia é decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.

O gerenciamento do risco de estratégia segue as etapas definidas para a gestão da estratégia corporativa do Conglomerado CAIXA, com o objetivo de garantir mecanismos que promovam um ambiente sólido para a tomada de decisão, fortalecendo a capacidade de execução e o alcance dos resultados no longo prazo.

A avaliação dos resultados está vinculada ao desempenho de indicadores e à análise de cenários de forma consolidada, permitindo identificar riscos que possam impactar os nossos resultados. Além disso, essa análise aponta desafios e oportunidades para reforçar a posição de destaque da Instituição no proposito de "Transformar a vida das pessoas".

Capital Intelectual

Para nós, o risco de capital intelectual representa a possibilidade de perda, redução ou deterioração do conhecimento organizacional, das competências essenciais, ou da capacidade de inovação e aprendizado, que afetam negativamente a geração de valor e a vantagem competitiva da instituição.

No âmbito do capital humano, a expertise, as habilidades e as experiências dos colaboradores são fundamentais. A capacidade da equipe de aplicar o conhecimento de forma eficaz impulsiona a produtividade, fomenta a inovação e viabiliza a resolução de problemas complexos.

Quanto ao capital estrutural, englobamos processos, sistemas e tecnologias que sustentam a criação, organização e aplicação do conhecimento. Investir na construção e aprimoramento desses ativos tangíveis e intangíveis não apenas otimiza a eficiência operacional, como também estabelece uma base sólida para a inovação contínua.

Político

O risco político é a possibilidade de perdas decorrentes de decisões ou ações de governos e atores públicos que podem afetar diretamente o ambiente de negócios.

Adotamos diretrizes para o preenchimento de cargos estatutários, garantindo que as indicações atendam aos critérios de qualificação necessários. Nos destacamos como uma das principais executoras de políticas públicas no país, mantendo relacionamento estratégico com os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

Reputação

Gerimos o risco decorrente da percepção negativa sobre a nossa Instituição por parte de clientes, empregados, contrapartes, acionistas, investidores, fornecedores ou supervisores por meio de políticas e normas que definem as premissas e diretrizes que norteiam o relacionamento com os diferentes grupos de *stakeholders*.

Mensuramos o risco de reputação ao qual estamos expostos por meio de indicadores que avaliam o nível de satisfação dos nossos *stakeholders* em relação aos processos, produtos e serviços oferecidos pela Instituição.

Regulatório

O Risco Regulatório caracteriza-se como a possibilidade de a Instituição ser penalizada ou sofrer outras consequências negativas devido ao descumprimento de leis e normas externas.

Gerimos o risco por meio do estabelecimento de procedimentos para acompanhamento da adequação da Instituição às regulamentações impostas às atividades que exerce, monitorando o atendimento às exigências normativas junto às unidades de 1ª Linha, mitigando a exposição a possíveis sanções e consolidando a imagem e credibilidade da Instituição frente aos órgãos reguladores e fiscalizadores.

Segurança da Informação

O Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) é um sistema de gestão corporativo voltado para a Segurança da Informação que inclui toda a abordagem organizacional usada para proteger a informação empresarial e seus critérios de Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade e Autenticidade.

O SGSI é composto:

- **pela Política de Segurança e Informação – PO007 e normas complementares;**
- **pelo Plano Diretor de Segurança da Informação – PDSI;pelos Controles Específicos de SI;**
- **pela organização da SI na CAIXA;**
- **pelas estratégias, medidas, controles, e demais instrumentos usados para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar a segurança da informação na CAIXA.**

O processo de organização da SI é obtido por meio da definição da estrutura de governança da SI que orienta e controla as atividades que possam afetar a segurança das informações. Na CAIXA a estrutura de governança da SI é composta:

- pela unidade gestora da segurança da informação na CAIXA, GN Estratégia de Segurança, vinculada à Diretoria de Segurança Digital;
- pela unidade de 2ª linha de defesa na segurança da informação, risco cibernético e de TI, GN Segurança da Informação, Risco Cibernético e de TI, vinculada á Diretoria de Riscos;
- pela Comissão de Segurança da Informação, Privacidade e Governança de Dados - CSIPGD;
- pelo Gestor de Segurança da Informação–GSI;
- pelo Comitê Delegado de Risco e Capital.

A estratégia de Gestão da Segurança da Informação é composta, ainda, pelo instrumento estratégico do Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI 2024 –2027). O PDSI orienta a construção e planejamento de ações que visam a elevar o grau de maturidade da CAIXA em Segurança da Informação.

Toda organização e instrumentos corporativos descritos são balizados por *frameworks* e boas práticas de mercado, visam a constante evolução dos controles relacionados à Segurança da Informação e se traduzem em diversas ações de melhoria da proteção das informações CAIXA.

No que diz respeito aos riscos relacionados à segurança da informação e privacidade, importa reforçar que a efetividade na gestão desses riscos exige o envolvimento e comprometimento de todas as unidades desta instituição, razão pela qual a nossa unidade responsável pela coordenação do Programa de Governança em Privacidade, tem buscado empreender ações contínuas para promoção da cultura da privacidade.

Declaração de Apetite ao Risco (RAS)

Promovemos a gestão de riscos por meio da adoção de medidas de tratamento específicas, tanto no aspecto qualitativo como quantitativo, estabelecendo comportamentos e níveis de aceitação de riscos na atuação e manutenção da sustentabilidade e continuidade dos negócios, alinhados ao posicionamento estratégico institucional.

A RAS traz afirmações que descrevem a maneira de atuação da nossa instituição perante os riscos e indicadores que estabelecem parâmetros quantitativos aos níveis de risco aceitos por nós para a realização dos nossos negócios.

Adotamos medidas necessárias para identificação, análise, mensuração, avaliação, monitoramento e tratamento dos riscos identificados como relevantes.

Observamos o Guia de Práticas de Supervisão (GPS) do Banco Central do Brasil (Bacen), que facilita a compreensão das práticas esperadas no gerenciamento de risco e capital.

Para obter mais informações sobre gerenciamento de riscos e de capital, acesse: https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/gerenciamento-de-riscos-e-capital/

Governança, Estratégia e Desempenho

Governança, Estratégia e Desempenho

Estrutura de governança

Ao nortear a atuação dos agentes de governança na condução dos negócios e no relacionamento com as empresas que compõem o Conglomerado CAIXA, a estrutura de governança CAIXA fornece o suporte necessário à execução dos objetivos estratégicos institucionais e orienta o cumprimento do seu propósito empresarial, assegurando coerência entre a definição da estratégia, a tomada de decisão e a execução.

Esse modelo baliza a atuação dos agentes de governança, promovendo transparência, responsabilidade e integridade na condução dos negócios, além de fortalecer o relacionamento com a sociedade e com as partes interessadas, cujas necessidades e expectativas são consideradas de forma sistemática no processo estratégico.

Adicionalmente, a governança sustenta um ambiente robusto de gestão de riscos e de supervisão da gestão, contribuindo para a perenidade da organização e para a geração de valor público. Por meio de instâncias decisórias claras, mecanismos de controle e monitoramento e fluxos estruturados de informação, asseguramos o acompanhamento efetivo do desempenho estratégico, a mitigação de riscos e a aderência às diretrizes institucionais, reforçando a confiança dos *stakeholders* e a efetividade da estratégia corporativa.

Reforçamos nosso compromisso com uma governança estratégica sólida ao submeter a aprovação do Plano Estratégico Institucional (PEI) e do Plano de Negócios (PN) às instâncias de governança, iniciando no Conselho Diretor e Conselho Segregados, no que pertinente, e culminando no Conselho de Administração. Esse arranjo assegura alinhamento, legitimidade e rigor decisório na definição das diretrizes estratégicas.

Ademais, a estratégia corporativa é objeto de acompanhamento sistemático, por meio de reportes trimestrais sobre sua execução e desempenho apresentados às mesmas instâncias, fortalecendo a supervisão da gestão, a transparência e a tomada de decisão informada ao longo do ciclo estratégico.

Transformation Management Office

A execução da estratégia e das iniciativas é orquestrada pelo TMO (*Transformation Management Office*) conectando iniciativas prioritárias às ambições do plano estratégico. Fóruns de governança, como Comissão de Gestão e fóruns por pilar, funcionam como instâncias de acompanhamento e deliberação, assegurando que as áreas estejam aderentes ao planejado.

Com o propósito de evoluir o modelo de acompanhamento de projetos estratégicos e ao mesmo tempo promover a transformação organizacional e digital, evoluímos do modelo de acompanhamento de *Project Management Office* (PMO) para o método *Transformation Management Office* (TMO), para a gestão do Portfólio CAIXA 2030, estruturado nos moldes de governança adaptativa.

Esse formato combina regras claras e cadências regulares com capacidade de resposta ágil a riscos, oportunidades e interdependências da transformação, assegurando transparência, *accountability* e decisões fundamentadas em informações consolidadas por pilares, objetivos e indicadores.

Realizamos o monitoramento contínuo dos indicadores estratégicos por meio de ferramenta específica e a análise é consolidada trimestralmente à Alta Gestão com dados dos indicadores e iniciativas, curvas de metas e evidências de execução, permitindo ajustes tempestivos e transparência no acompanhamento dos resultados.

A estrutura de governança do Escritório de Transformação Organizacional (TMO) foi concebida para assegurar que a Estratégia CAIXA 2030 seja executada com integridade, transparência e geração de valor para a sociedade e para todas as partes interessadas. Essa governança conecta planejamento estratégico, gestão de iniciativas e gestão da mudança em um modelo integrado, que considera as necessidades e expectativas dos clientes, órgãos reguladores, parceiros e da sociedade na definição das prioridades e na condução das iniciativas. Por meio de mecanismos de escuta ativa, comunicação estruturada e engajamento contínuo, o TMO garante que as decisões estratégicas reflitam compromissos sociais e regulatórios, reforçando o nosso papel público e nossa contribuição para um futuro sustentável e inclusivo.

A supervisão da gestão e a mitigação de riscos são asseguradas por fóruns deliberativos com cadências regulares: Reuniões de Pilar, Comissão de Gestão da Transformação e Conselho Diretor.

Esses fóruns monitoram o andamento das iniciativas, avaliam riscos e interdependências e deliberam sobre ajustes, desbloqueios e priorizações, garantindo agilidade e *accountability*. O fluxo decisório é estruturado para assegurar que cada decisão seja fundamentada em indicadores estratégicos e alinhada aos objetivos corporativos. Painéis integrados e ferramentas de monitoramento reforçam a transparência e a prestação de contas, permitindo acompanhamento contínuo dos resultados e da evolução do Portfólio CAIXA 2030.

Com essa estrutura, fortalecemos nossa governança corporativa, asseguramos a execução eficiente da estratégia e reafirmamos nosso compromisso com a sociedade, promovendo inovação, sustentabilidade e geração de valor para clientes.

Dessa forma, o desdobramento estratégico se materializa em processos e ações que se desdobram e são acompanhados nos ciclos de monitoramento, assegurando a aderência das diretorias às metas *ESG* estabelecidas.

Nesse contexto, a governança corporativa atua com o objetivo de dirigir, monitorar e incentivar a otimização do desempenho e a proteção dos direitos de todas as partes interessas, tendo a ética, enquanto conjunto de princípios morais que se deve observar no exercício de uma profissão, **embasando os cinco princípios norteadores de governança corporativa da CAIXA:**

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 as 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. Essas informações não devem se restringir ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os fatores ambiental, social e de governança. A promoção da transparência favorece o desenvolvimento dos negócios e estimula um ambiente de confiança para o elacionamento de todas as partes interessadas.

Responsabilização

Desempenhar as 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 suas omissões. Além disso, prestar contas da sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, cientes de que as suas decisões podem não apenas responsabilizá-los individualmente, como impactar a CAIXA, as suas partes interessadas e o meio ambiente.

Equidade

Tratar o sócio único e as demais partes interessadas de maneira justa, levando em consideração 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 suas 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.

Estratégia Corporativa

A estratégia corporativa do Conglomerado CAIXA é constituída pelo Plano Estratégico Institucional (PEI), que estabelece as diretrizes e objetivos da organização e orienta o direcionamento estratégico da instituição, e pelo Plano de Negócios (PN) que traduz a estratégia definida em ações táticas e de curto prazo, assegurando a execução eficaz dos objetivos corporativos e alinhando as iniciativas operacionais à nossa visão estratégica.

Nesse sentido, o Propósito "Transformar a vida das pessoas" reflete a essência que orienta a nossa atuação reafirmando nosso compromisso histórico de atender às necessidades fundamentais da sociedade brasileira, promover a inclusão, desenvolvimento social e bem-estar coletivo.

A Visão de "Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente" fortalece o nosso compromisso em nos mantermos como uma instituição financeira relevante e essencial na vida dos brasileiros, sustentando nossa capacidade de adaptação frente às mudanças do mercado e às demandas sociais.

A estratégia CAIXA 2030

A Estratégia CAIXA 2030 representa nosso compromisso com uma transformação profunda e 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).

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.

Plano Estratégico Institucional 2025-2030 - Pilares Estratégicos

Revisão geral do Estatuto Social da Caixa Econômica Federal

Promovemos a revisão geral do Estatuto Social da CAIXA, que, dentre outras alterações estratégicas, estabelece que para composição da Diretoria Executiva, devemos observar que, no mínimo 1/3 dos membros titulares efetivos serão mulheres. Essa mudança reforça nosso compromisso com equidade de gênero e inclusão nos processos decisórios estratégicos, alinhando a instituição às melhores práticas de governança.

Essa iniciativa contribui para decisões mais plurais e inovadoras, nos fortalecendo como referência em responsabilidade social e diversidade, além de consolidar nossa posição como instituição pública comprometida com geração de valor sustentável para a sociedade.

O Estatuto está disponível no endereço eletrônico: **https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Estatuto_Social_da_Caixa_Economica_Federal.pdf**

Desempenho da CAIXA em 2025

Apresentamos a seguir um resumo de nosso resultado financeiro, e a estratégia e resultado de nossas áreas de atuação. Também disponibilizamos uma visão completa de nossos números em nossos instrumentos de divulgação anual, que podem ser consultados no link abaixo:

Para consultar nosso Relatório de Administração e Relatório de Análise de Desempenho, Acesse: **Central de resultados**

Lucro Líquido Contábil

O nosso Lucro Líquido Contábil foi de R$ 16,1 bilhões em 2025, crescimento de 18,7% em relação a 2024.

O Lucro Líquido Recorrente foi de R$ 15,5 bilhões, crescimento de 10,4% em relação ao mesmo período do ano anterior, alinhado a um aumento contínuo do Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) recorrente, que alcançou 10,7%, alta de 0,2 p.p. nos últimos doze meses.

Receitas da intermediação financeira

As receitas de intermediação financeira somaram R$ 65,4 bilhões, aumento de 28,4% em relação ao 4T24 e de 2,0% quando comparado ao 3T25. No acumulado de 2025, essas receitas somaram R$ 244,6 bilhões, aumento de 28,9% em relação ao ano de 2024.

Carteira de crédito

A carteira de crédito encerrou Dez25 com saldo de R$ 1,378 trilhão, crescimento de 11,5% em relação a Dez24 e 3,3% quando comparado a Set25. Destaque para os aumentos em doze meses de 13,0% no setor imobiliário e 1,0% em saneamento e infraestrutura.

No 4T25, foram concedidos R$ 189,5 bilhões em crédito total, aumento de 27,1% em comparação com o mesmo período do ano anterior e de 1,8% em comparação com o 3T25.

Eficiência operacional

As receitas de prestação de serviços (RPS) totalizaram R$ 7,5 bilhões no 4T25, aumento de 1,5% em relação ao 4T24 e de 5,8% na comparação com o 3T25. Em 2025, essas receitas apresentaram o valor de R$ 27,8 bilhões, aumento de 0,1% em relação ao 2024.

As despesas administrativas (despesas de pessoal e outras despesas administrativas) totalizaram R$ 12,8 bilhões no 4T25, aumento de 7,9% em relação ao 4T24 e de 13,5% em comparação ao 3T25. No acumulado de 2025, as despesas administrativas alcançaram R$ 45,7 bilhões, aumento de 1,9% em comparação com o ano de 2024.

Captações

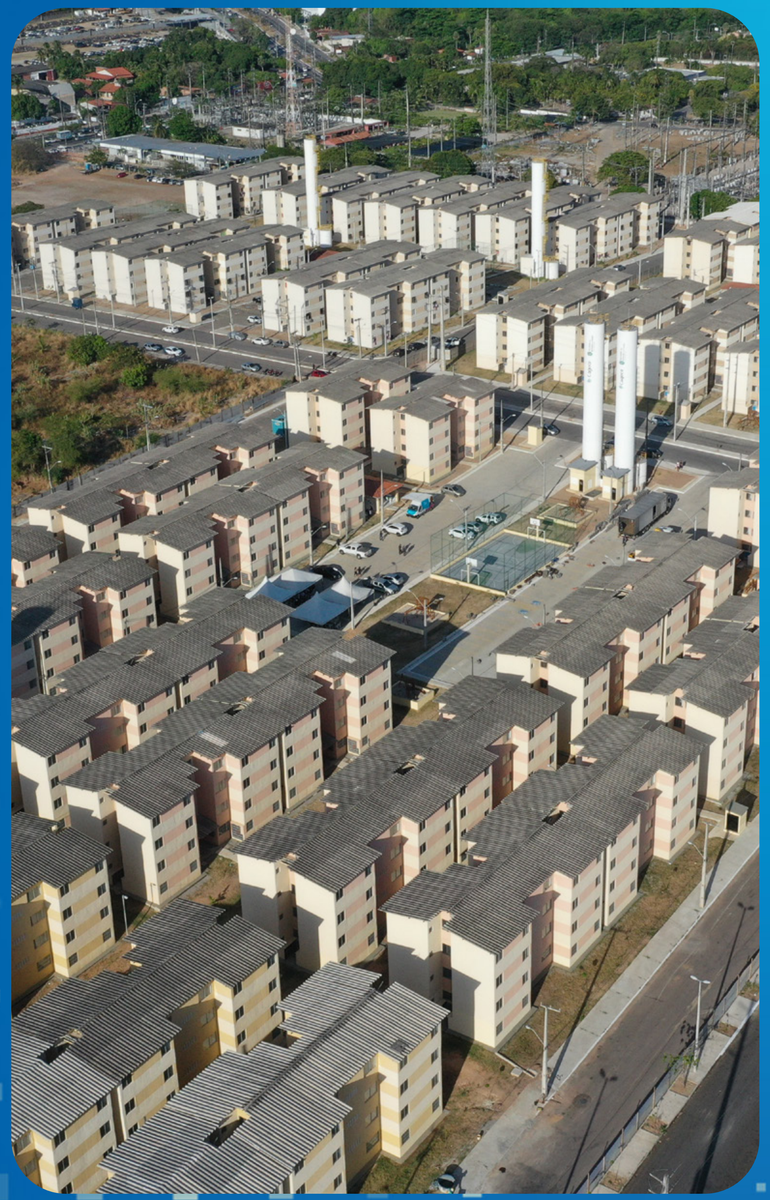
As captações encerraram Dez25 com saldo de R$ 1,902 trilhão, crescimento de 10,0% em relação a Dez24 e redução de 0,2% em relação a Set25, com destaque para a poupança, que representa R$ 396,2 bilhões, aumento de 2,8% na variação anual e de 1,1% na trimestral. Mantemos a liderança no segmento de poupança, aumentando nossa participação de mercado de 37,3% em Dez24 para 38,8% em Dez25.

Ao final de Dez25, as letras alcançaram saldo de R$ 290,5 bilhões, crescimento de 31,1% sobre Dez24 e 6,5% em relação a Set25. Especificamente para as letras imobiliárias, houve crescimento de 36,2% em relação a Dez24 e 7,6% quando comparado a Set25, finalizando Dez25 com saldo de R$ 253,9 bilhões.

Em depósitos a prazo, os CDBs apresentaram crescimento no período, com variação positiva de 14,0% em 12 meses e 1,5% na comparação com Set25, finalizando Dez25 com o saldo de R$ 202,1 bilhões.

Habitação

Desempenhamos um papel fundamental e insubstituível no desenvolvimento da habitação no Brasil, sendo historicamente o principal agente financeiro das políticas públicas habitacionais do país. Com forte atuação no financiamento imobiliário, a CAIXA viabiliza o acesso à moradia para milhões de famílias brasileiras, especialmente as de baixa e média renda, atuando como operadora de programas estruturantes e como indutora do desenvolvimento urbano e social. Sua presença capilarizada em todo o território nacional permite atender realidades regionais diversas, contribuindo para a redução do déficit habitacional e para a promoção do direito constitucional à moradia digna.



Estratégia

Consolidamos um conjunto de ações e metas de curto prazo voltadas para fortalecer nossa atuação no setor habitacional, ampliar o acesso à moradia digna e aprimorar a execução das políticas públicas de habitação. As metas para o exercício incluíram volume de contratações, execução orçamentária dos recursos FGTS, evolução do portfólio SBPE e ampliação da carteira ativa. Entre os resultados anuais obtidos, priorizamos:

- Expansão da carteira habitacional em 13,0%, garantindo crescimento sustentável do estoque e solidez do portfólio.
- Implementação e consolidação da modalidade MCMV Classe Média, permitindo atender público com renda de até R$ 12 mil.
- Criação do Reforma Casa Brasil, com início das contratações em novembro, oferecendo solução de melhoria e qualificação habitacional. O Programa Reforma Casa Brasil, integrante do Minha Casa Minha Vida, consolidou-se como importante solução de melhoria e qualificação habitacional.

Em 2025, investimos R$ 588,3 milhões, resultando em 36,5 mil operações contratadas.

REFORMA CASA BRASIL

A iniciativa amplia o alcance social do MCMV ao permitir que famílias melhorem as condições estruturais de suas moradias, contribuindo para salubridade, segurança, conforto e valorização patrimonial, além de fortalecer a cadeia produtiva de construção civil com pequenas intervenções e reformas. O programa fortalece o nosso papel na execução de políticas integradas de habitação e urbanização, complementando as ações de produção de novas unidades habitacionais com intervenções voltadas à qualificação das moradias já existentes.

Além disso, o Reforma Casa Brasil responde a uma demanda estrutural por melhorias habitacionais, ampliando o papel do MCMV para além da produção de novas unidades e alcançando famílias que necessitam aprimorar suas condições de habitabilidade.

Por envolver intervenções de baixo custo e rápida execução, estimula a economia local e fortalece micro e pequenas empresas do setor. A projeção é de que o programa ganhe ainda mais tração em 2026, ratificando o objetivo de qualificação habitacional integrada às políticas urbanas.

- Reforço das linhas SBPE, considerando mudanças recentes implementadas na regra do Compulsório pelo Bacen.
- Reposicionamento do produto Empréstimo com Garantia de Imóvel, ampliando o acesso ao crédito e promovendo alternativas mais vantajosas aos clientes.

Resultados

Avançamos de forma consistente no cumprimento dos nossos objetivos estratégicos, reforçando o nosso papel como principal executor das políticas públicas de moradia no país. Alcançamos crescimento expressivo da carteira habitacional, que atingiu R$ 938,0 bilhões, um avanço de 13,0% em comparação ao ano anterior, com 7,6 milhões de contratos ativos.

Esse desempenho reflete solidez operacional, alta permanência da carteira e forte aderência das famílias às condições de financiamento.

Os impactos estratégicos do ano incluem:

- R$ 159,7 bilhões em investimentos pelo FGTS, com 684,2 mil unidades financiadas e 2,05 milhões de beneficiários;
- R$ 124,9 bilhões investidos pelo MCMV, com 659,5 mil contratações e impacto estimado em 1,97 milhão de pessoas;
- Consolidação da modalidade MCMV Classe Média, alcançando R$ 8,2 bilhões investidos, 32,4 mil unidades financiadas e 97,2 mil beneficiários;
- Fortalecimento do Fundo Social, cuja primeira contratação ocorreu em 16/06/2025, acumulando R$ 9,4 bilhões em investimentos e 80,6 mil unidades contratadas;
- Crescimento expressivo no SBPE PF, que atingiu R$ 368,7 bilhões de carteira e crescimento de 8,1% no ano.

No campo econômico e social, estimamos que a atuação habitacional tenha gerado 2,3 milhões de empregos diretos e indiretos, impulsionando a cadeia da construção civil e fortalecendo o dinamismo regional. O desempenho evidencia resiliência, aderência da demanda às condições de crédito e nossa relevância para o desenvolvimento do país.

Atuamos como agente estratégico na promoção da habitação de interesse social, contribuindo para a redução do déficit habitacional e para a melhoria da qualidade de vida das famílias brasileiras. Por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV) e outras iniciativas, a instituição fortalece a inclusão social, a sustentabilidade rural e urbana e a geração de oportunidades. Nesse sentido, intensificamos a interlocução com o Ministério das Cidades por meio de agendas periódicas e ações conjuntas, qualificando a orientação técnica aos proponentes e executores dos programas habitacionais.

Os resultados alçados foram além do esperado, consolidando a consecução dos objetivos estratégicos. Contratamos mais de 102,3 mil unidades habitacionais, com recursos subsidiados no âmbito do FAR, Entidades Urbanas e Entidades Rurais.

No Programa Minha Casa Minha Vida com recursos do FAR, foram iniciadas as obras de 705 empreendimento, que representam mais de 106,6 mil unidades habitacionais. Destacamos ainda o enquadramento de 299 mil unidades habitacionais no novo ciclo de contratações do PMCMV iniciado em maio de 2025.

No âmbito do Compra Assistida, ampliamos o atendimento às famílias afetadas por calamidades no Rio Grande do Sul, garantindo acesso rápido e seguro à moradia digna, com foco na eficiência operacional e na transparência, alçando o resultado de 8 mil contratações.

Já o volume contratado pela PJ para produção de unidades habitacionais totalizou R$ 68,41 bilhões.

Iniciativas estruturantes

Destacamos iniciativas estruturantes que fortaleceram a política habitacional e ampliaram o alcance das soluções de crédito:

- Criação do MCMV Classe Média, ampliando o acesso ao financiamento para famílias com renda de até R$ 12 mil mensais.
- Operacionalização do Fundo Social no Programa Minha Casa, Minha Vida, viabilizando habitação para famílias de baixa renda com foco social ampliado.
- Reposicionamento do Empréstimo com Garantia de Imóvel, impulsionado pelo Marco das Garantias (Lei nº 14.711/2023), permitindo acesso ampliado ao crédito, reorganização financeira ou reformas sem necessidade de liquidar o financiamento ativo.
- No Trabalho Social em Habitação são mais de 160 empregados atuando no desenvolvimento de estratégias e na execução de ações de impacto social em todo o território brasileiro. Por meio dessa rede capilarizada, prestamos assistência aos agentes executores do Trabalho Social nas operações de habitação de interesse social, em diálogo contínuo com entes públicos, pessoas jurídicas credenciadas, entidades privadas sem fins lucrativos e movimentos sociais.
- Viabilizamos soluções para obras habitacionais críticas de empreendimentos, o que corresponde a 22.362 unidades habitacionais em benefício a mais de 90 mil pessoas.
- Destacamos a evolução na solução de desimobilização para 15 empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida Recursos FAR que somam 7.670 moradias.

Desenvolvemos solução para encerramento de operações de empreendimentos do legado do Programa Nacional de Habitação Rural – PNHR, cuja retomada se tornou inviável por razões técnicas ou financeiras, com previsão de soluções para 116 operações, das quais, 92 já estão em tratamento.

Aperfeiçoamos as ferramentas dos planos emergenciais para atuação preventiva à paralisação de empreendimentos, com a implementação de modelos padronizados que simplificam e agilizam a implementação destes planos.

Lançamos edital de Manifestação de Interesse Privado (MIP) para verificar soluções tecnológicas disponíveis no mercado que possam ser aplicáveis ao monitoramento de obras e desempenho das construtoras com objetivo de antecipar problemas financeiros que possam impactar nos empreendimentos.

Conduzimos a gestão do nosso maior credenciamento centralizado, com análise de mais de 8,8 mil empresas. Esse processo resultou na contratação de 5,6 mil empresas para atividades essenciais, como análise de projetos, avaliação de imóveis e acompanhamento de obras de habitação e governo. Implementamos uma gestão mais rigorosa, orientada à melhoria contínua, fortalecendo a cultura de excelência e garantindo maior qualidade no atendimento de cerca de 1 milhão de ordens de serviço de engenharia.

Destacamos, também, a otimização implementada a partir do 4º trimestre de 2025 no fluxo de deslocamentos das empresas credenciadas de engenharia e arquitetura, que representou um avanço significativo na eficiência operacional das demandas de contratações de financiamentos para Pessoas Físicas, gerando impactos financeiros expressivos e uma economia mensal estimada em aproximadamente R$ 1,2 milhão para a CAIXA

No ano realizamos 28 eventos de entrega de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida Faixa I, beneficiando mais de 12 mil famílias. As entregas aconteceram em 28 municípios em 17 estados brasileiros, contribuindo para a melhoria da vida de mais de 48 mil pessoas em todas as regiões do país.

Participamos de 20 feiras habitacionais em 10 Estados, com a participação de mais de 210 construtoras. As feiras foram visitadas por mais de 350 mil pessoas e tiveram participação de mais de 210 construtoras com estande próprio, gerando reforço da imagem da Empresa como Banco da Habitação e incremento na realização de negócios de crédito imobiliário

Dando continuidade ao atendimento ao MCMV Reconstrução Rio Grande do Sul, até 31/10/2025, a quantidade total de imóveis avaliados para o programa foi de 9.914 unidades habitacionais, sendo que estes já possibilitaram a contratação de 7.410 compras assistidas.

Aplicamos aproximadamente R$ 1,2 bilhão de recursos FAR e ainda há 849 imóveis em processo de contratação e previsão de avaliar mais 3,3 mil imóveis até o final do Programa.

O MCMV Reconstrução RS passou a ser conhecido como Compra Assistida, e oficializado como produto da habitação, possibilitando a aplicação para outros estados e situações, como ocorreu no Estado de São Paulo, para relocação dos moradores da Favela do Moinho.

Fortalecemos a marca CAIXA como agente financeiro indutor da produção sustentável, inovadora e socialmente responsável, com a criação do Selo Casa Azul UNI lançado durante a COP30, que valoriza propostas de Unidades Habitacionais produzidas com atendimento de critérios *ESG* relacionados aos ODS da ONU, de modo a alinharmos a estratégia de gestão, negócios e produtos para o cliente Pessoa Física às diretrizes gerais que norteiam a responsabilidade social, ambiental e climática da CAIXA.

Reforçamos o compromisso com a sensibilização dos clientes Pessoa Jurídica com a produção sustentável de empreendimentos que mapeiem e reduzam a pegada de Carbono (emissão de CO2) da construção civil, participando da criação da ferramenta BIPc em conjunto com nossa Vice Presidência de Sustentabilidade e Cidadania, em alinhamento com a PRSAC.

Com o objetivo de valorizar soluções de eficiência e sustentabilidade na concepção, construção, uso e manutenção de empreendimentos habitacionais, geramos benefícios ambientais, sociais e econômicos a toda à cadeia de produção até o cliente e usuário final das edificações.

Homologamos 113 empreendimentos com o Selo Casa Azul + CAIXA, acumulando um total de 664 empreendimentos habitacionais certificados e reconhecidos no Selo Casa Azul + CAIXA ao final de 2025.

Incentivamos a cadeia da construção civil voltada a habitação para adotar metodologias construtivas mais sustentáveis, eficientes, racionais e com menor desperdício de materiais a partir da criação de metodologia para a aprovação e desembolso de Sistemas Construtivos *Offsite*.

Emitimos certificação do Nível de Desempenho Técnico (NDT) para 29 Construtoras, somando um total de 51 empresas com NDT 1, 2 e 3, em atendimento à demanda para identificação de empresas voltadas à construção civil com qualificação técnica, no sentido de reduzir riscos e custos operacionais e permitir o atendimento diferenciado, alinhado aos procedimentos internos de compliance e gestão de riscos.

Marcamos presença ativa nas Caravanas Federativas, iniciativa que reforça o nosso compromisso com a proximidade e o diálogo junto ao ente público e entidades sociais. Por meio dessas ações ampliamos nossa presença nos municípios, oferecendo orientação sobre produtos e serviços da habitação, esclarecendo dúvidas e fortalecendo parcerias com gestores locais. Também reorganizamos nossa rede executiva de filiais de engenharia passando a oferecer atendimento técnico especializado no âmbito programa Minha Casa Minha Vida Entidades e Rural.

Recursos Livres Habitação Popular (RLHP)

Lançamos a modalidade Recursos Livres Habitação Popular (RLHP) com o objetivo de ampliar o financiamento à produção de empreendimentos residenciais com valor de unidade até R$ 350 mil, complementando e potencializando a atuação tradicional da CAIXA em habitação.

Ao diversificar as fontes de financiamento e acelerar o ciclo de crédito imobiliário, o RLHP contribui para reduzir o déficit habitacional, aumentar a oferta de moradias adequadas e induzir o desenvolvimento urbano de forma sustentável.

O RLHP eleva a oferta de moradias em faixas de preço compatíveis com a renda das famílias de baixa e média renda, reduzindo déficit habitacional e adensamento precário e estimulando a urbanização planejada, com exigências de regularidade fundiária, licenciamento e conformidade socio-ambiental, em linha com princípios de políticas urbanas.

Além disso, permite continuidade da produção mesmo em períodos de menor disponibilidade de *funding* subsidiado, complementando instrumentos governamentais e reforçando a capilaridade da política habitacional.

O resultado de R$ 8,08 bilhões contratados em 2025 após o lançamento da modalidade demonstra avanço e valida o produto, conduzindo expectativas futuras de expansão com qualidade e controle de risco.

Apoio à Produção – Retro fit

Consolidamos a modalidade Apoio à Produção – Retrofit, com linha de crédito específica para requalificação de imóveis, incluindo financiamento da aquisição e antecipação de até 50% dos recursos. Foram firmadas parcerias com governos locais, como Recife e Rio de Janeiro, e iniciado o primeiro contrato para conversão de edifício em habitação social.

A iniciativa integra o Minha Casa, Minha Vida, com mapeamento de 45 prédios em capitais, reforçando a estratégia de revitalização urbana e ampliação da oferta habitacional sustentável.

Inovação e Digitalização

Consolidamos a implantação da vistoria virtual monitorada nas regiões metropolitanas de Belo Horizonte, Campinas, Curitiba, Brasília, Belém e Recife, totalizando 3.600 vistorias realizadas. Além disso, testamos uma Plataforma Institucional da CAIXA para apoio e realização da Vistoria remota; e efetuamos o design de um orquestrador de agendamento das vistorias (cliente e credenciado de engenharia da CAIXA) para avaliação do imóvel, com a utilização de plataforma de vídeo conferência e integração de sistemas, o que auxiliou na redução dos prazos para realização das avaliações e melhorou a Jornada digital dos nossos clientes.

Concluímos o desenho e implantamos a precificação de imóveis da Carteira da CAIXA, solução que permite a análise das garantias imobiliárias de forma automatizada, digital e sem a realização de vistoria, conforme regulamentado pela Resolução 4.676/18 do BACEN.

Alcançamos 60 empreendimentos analisados sob o fluxo BIM, o que equivale a mais de 23 mil Unidades Habitacionais e R$ 7,2 Bilhões em Valor Global de Vendas. O Fluxo Piloto abrange operações do MCMV Mercado e HIS, e resultou em *feedback* positivo dentre as construtoras participantes do projeto. Além disso, estima-se uma redução de prazo no atendimento da jornada de engenharia em cerca de 52%. A iniciativa, que foca primordialmente na Jornada do Cliente, superou em 4 vezes a meta estipulada pelo MDIC dentro da Estratégia BIM BR para o ano de 2025 e se insere no contexto de transformação digital orientado pela CAIXA.

No âmbito da ampliação das jornadas digitais e da centralidade no cliente, destacam se ainda iniciativas voltadas ao segmento habitacional da pessoa física. Foi entregue uma jornada 100% digital para o programa Reforma Casa Brasil, cuja originação é realizada diretamente pelo site da CAIXA, com gestão integral do processo por meio de um orquestrador responsável pela integração com mais de 20 sistemas corporativos, garantindo alta disponibilidade e desempenho em processos críticos. O orquestrador possibilita, ainda, o tagueamento inteligente da régua de relacionamento, permitindo uma experiência do cliente mais personalizada e eficiente ao longo de toda a jornada digital.

Nesse contexto, concluímos a implantação da régua de comunicação da Habitação, que representa um avanço relevante na gestão do relacionamento com os mutuários. Por meio do uso de automação e ferramentas digitais, a régua viabiliza o envio de mensagens segmentadas e personalizadas ao longo da jornada do cliente, ampliando a transparência, a agilidade e a eficiência da comunicação, com impacto positivo na redução de dúvidas e no aumento da satisfação dos clientes.

Como complemento às ações de digitalização, foi entregue o novo Portal Habitação Digital (www.habitacaodigital.caixa.gov.br), com navegação mais dinâmica, layout modernizado, melhorias nas jornadas e novas funcionalidades. Destaca se o Acesso Rápido, que permite a geração do código de barras da prestação sem necessidade de login, conferindo maior comodidade, autonomia e segurança ao cliente, além de contribuir para a modernização e simplificação dos serviços habitacionais.

Adicionalmente, realizamos a expansão do Nato Digital Individual, possibilitando a contratação de financiamento habitacional digital em todo o território nacional; ampliamos o uso da Assinatura via gov.br, para formulários e contratos do Nato Digital nos níveis prata e ouro; e passamos a permitir que clientes estrangeiros, por meio dos Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), acessem a jornada Nato Digital.

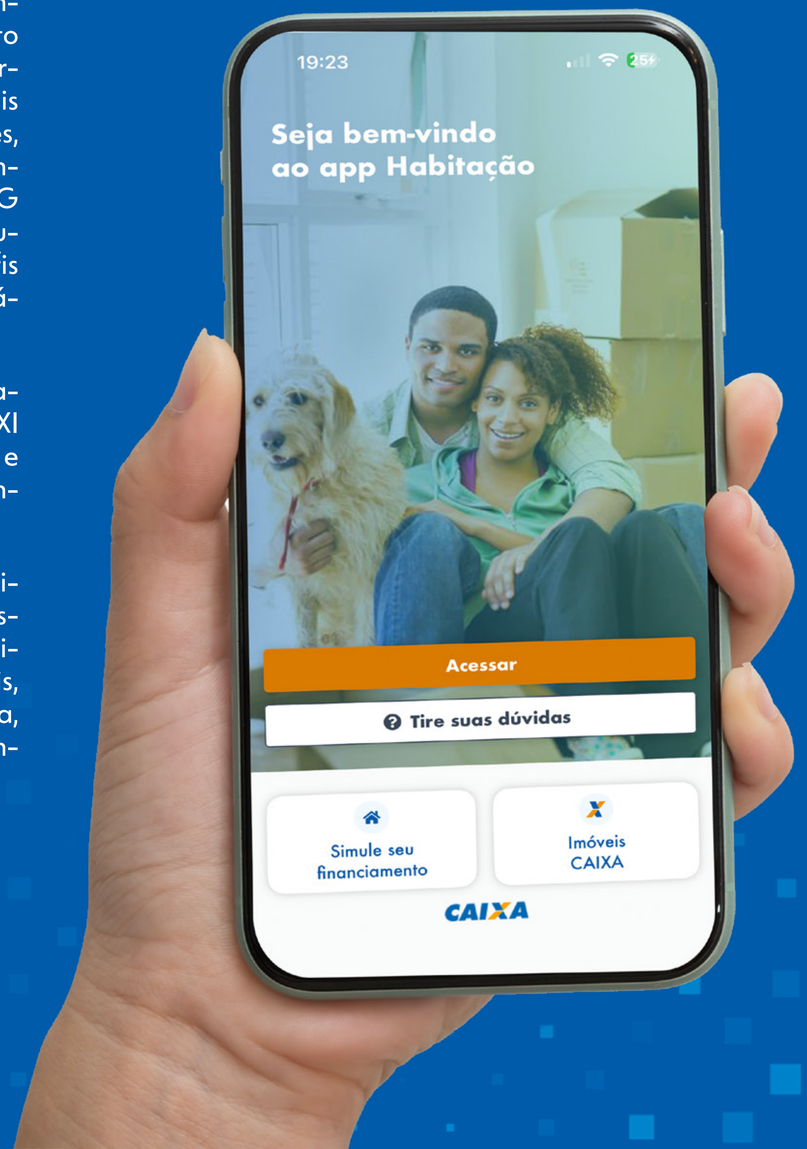
As iniciativas apresentadas reforçam o aprimoramento contínuo dos processos e a digitalização das jornadas, assegurando decisões mais ágeis, transparentes e alinhadas à governança corporativa.

Reconhecimentos

O aplicativo Habitação foi reconhecido com o selo de conformidade WCAG 2.2 nível AA, que atesta o atendimento a critérios fundamentais de acessibilidade digital. Essa certificação garante que o app oferece uma experiência mais inclusiva, com recursos como contraste adequado de cores, compatibilidade com leitores de tela e clareza na apresentação das informações. A aderência às diretrizes da WCAG também torna o aplicativo alinhado à Lei Brasileira de Inclusão (LBI), ampliando sua usabilidade para diferentes perfis de usuários, como idosos, pessoas com limitações temporárias e com baixo letramento digital.

Estivemos presentes em painéis e oficinas de eventos estratégicos como o Encontro de Novos Prefeitos e Prefeitas, o XXI - ENANPUR – Encontro Nacional em Planejamento Urbano e Regional e a Semana de Inovação Enap 2025, o maior evento de inovação pública da América Latina.

Na Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas de 2025, COP30, fortalecemos as parcerias e a nossa relevância na área de sustentabilidade promovendo painéis temáticos em diálogo com as comunidades tradicionais, com foco na defesa da biodiversidade e da justiça climática, e com os catadores e as catadores, discutindo seu papel fundamental na transição ecológica.



Trabalho Social em Habitação

Buscamos a ampliação do repertório técnico do Trabalho Social em Habitação por meio da cooperação com agentes com capacidade de atuar territorialmente nas intervenções de habitação de interesse social.

Ampliamos o diálogo com os movimentos sociais e entes públicos, e organizamos ações em conjunto com o Ministério das Cidades. A convite do Ministério das Cidades, participamos do projeto Simetria Urbana, de Cooperação Sul-Sul para o Futuro das Cidades, um projeto de cooperação trilateral conduzido pela Agência Brasileira de Cooperação do Ministério de Relações Exteriores (ABC-MRE) e o Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-Habitat) no contexto do Projeto-País Cabo Verde.

Avançamos no vínculo cooperativo com instituições estratégicas, sendo destaque o protocolo de intenções com o Conselho Nacional das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (Conif), que congrega instituições federais de ensino presentes em todo o Brasil.

Participamos do Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério da Igualdade Racial, construindo soluções para o melhor atendimento das comunidades quilombolas que apresentam propostas para operações de habitação de interesse social. Atuamos nas ações financiadas pelo Fundo Socioambiental como os projetos Palafitas Dignas, Morar Amazônico e DIST - Desenvolvimento Integrado e Sustentável dos Territórios.

Benefícios Sociais

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
5 IGUALDADE DE GÊNERO
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

Somos o principal agente operador de programas e benefícios sociais do Governo Federal, como Bolsa Família, INSS, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, FIES, Pé-de-Meia, Gás do Povo, entre outros e, por meio dessa atuação, contribuímos para a promoção da inclusão social, redução das desigualdades e garantia de direitos fundamentais a milhões de brasileiros.

Estratégia

Contribuímos para investimentos em infraestrutura, saneamento e geração de renda, impulsionando o desenvolvimento regional, enquanto garantimos acesso a benefícios essenciais que fortalecem cidadania e dignidade. Além disso, aplicamos critérios socioambientais nos financiamentos, incentivando práticas sustentáveis e respeito aos direitos humanos, e nosso objeto social abrange serviços bancários, financeiros e sociais com foco em promover o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

Desempenhamos papel estratégico como agente do Governo Federal na execução de políticas públicas, garantindo segurança, transparência e eficiência na gestão de recursos destinados à educação, saúde e desenvolvimento social. Por meio da custódia e operacionalização de repasses federais, contribuímos para a efetividade das ações governamentais em todo o território nacional.

Nossa estrutura de governança permite rápida adaptação a demandas emergenciais, como o pagamento de benefícios extraordinários em situações de calamidade pública ou emergência, e a implementação de novos programas sociais conforme as necessidades do país. Os mecanismos de controle, acompanhamento e prestação de contas, como contratos de prestação de serviços, regulamentações específicas e relatórios integrados garantem transparência nas operações e confiança dos parceiros.

Resultados

Operação Financiamento Estudantil e Programas ao Trabalhador

Operamos como agente único do novo Fundo de Financiamento Estudantil (Novo FIES), destinado a estudantes selecionados pelo Ministério da Educação (MEC), abrangendo todas as contratações de financiamentos estudantis do Fies realizadas a partir de janeiro de 2018, reforçando nosso papel de principal executor de políticas públicas do Governo Federal e impactando positivamente nos níveis de capacitação e qualificação profissional da população brasileira.

O Programa, regulamentado pela Portaria MEC 209/2018, viabiliza o acesso a cursos superiores não gratuitos com avaliação positiva no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

Dessa forma, a política pública potencialmente promove a redução das desigualdades considerando que é direcionado principalmente a estudantes de famílias com rendas mais baixas, ajudando a reduzir as desigualdades sociais e econômicas ao proporcionar oportunidades educacionais para todos.

Por conseguinte, espera-se que com mais pessoas qualificadas entrando no mercado de trabalho, a produtividade e a inovação aumentem, impulsionando o crescimento econômico do país.

Desde a reformulação da Política, que a partir de 2018 passou a ser denominada Novo FIES, a CAIXA assumiu o papel de Agente Único, atuando como Administradora do Fundo Garantidor, Agente Financeiro e Agente Operador, sendo a atuação dos dois últimos papeis consignados no contrato de prestação de serviços 05/2024.

O Novo Fies alcançou, em 2025, o total de 420 mil estudantes atendidos, tendo sido celebrados 56,3 mil novos contratos, além de terem sido repassados encargos educacionais a 1.142 mantenedoras de instituições de ensino superior, totalizando R$ 4,3 bilhões de repasses efetuados.

Também continuamos implementando a renegociação de contratos por meio do App Fies, beneficiando 162 mil estudantes.

A iniciativa ampliou a adesão, reduziu barreiras de acesso, aumentou a eficiência operacional, reduziu a inadimplência e permitiu a retirada de restrições cadastrais, promovendo inclusão financeira. Essa ação permanece válida, permitindo a adesão à renegociação até 31/12/2026, por meio dos canais digitais do Fies, em especial o App Fies.

Essa iniciativa possibilita a regularização contratual, restauração da capacidade de pagamento, redução do risco de inadimplência recorrente e favorece a sustentabilidade financeira do contrato. Além disso, possibilita a reintegração do estudante ao sistema de crédito, mitiga restrições cadastrais, amplia o acesso a oportunidades econômicas e profissionais.

Do ponto de vista social, fortalece a efetividade da política pública, gera impacto positivo na inserção do estudante no mercado de trabalho e na sua estabilidade socioeconômica.

A renegociação do FIES ampliou o acesso e a regularização dos contratos por meio do aplicativo, reduziu a burocracia e o atendimento presencial com ganhos operacionais, contribuiu para a diminuição da inadimplência e possibilitou a retirada de restrições cadastrais, ampliando o acesso dos clientes a novos créditos.

Até o momento, 7.817 estudantes realizaram a adesão, representando R$ 262 milhões renegociados.

Abono Salarial

Instituído pela Lei nº 7.998/90, o Abono Salarial equivale ao valor de até um salário-mínimo, pago aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos em lei, conforme calendário anual estabelecido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador – CODEFAT.

Realizamos o pagamento de 23,4 milhões de parcelas do Abono Salarial, que totalizaram o montante de R$ 27,1 bilhões.

Seguro-Desemprego

Benefício garantido constitucionalmente que oferece auxílio em dinheiro, por um período determinado, ao trabalhador demitido sem justa causa, ao pescador profissional artesanal durante o período do defeso (período em que atividades de pesca esportiva ou comercial são proibidas ou controladas), ou ao trabalhador resgatado da condição análoga à escravidão.

Realizamos o pagamento de 31,9 milhões de parcelas, totalizando R$ 57,0 bilhões do benefício Seguro-Desemprego.

Benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS

Operamos também como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS, atendendo a 8,0 milhões de beneficiários e ocupando o 2º lugar entre os bancos contratados para realizar os pagamentos.

Disponibilizamos aos beneficiários de programas sociais e previdenciários o App Benefícios Sociais e o Portal do Cidadão, no endereço cidadao.caixa.gov.br, que oportuniza aos beneficiários mais uma opção digital de consulta às informações dos benefícios sociais, trabalhador, previdenciários e ao cadastro de informações sociais do cidadão.

Realizamos o pagamento de 87,3 milhões de parcelas, no montante de R$ 169,4 bilhões em benefícios previdenciários e assistenciais entre janeiro e dezembro de 2025. Destes, R$ 145,7 bilhões foram pagos em contas corrente e poupança dos beneficiários.

Auxílio Extraordinário aos Pescadores

Atuamos no papel de Agente Pagador do benefício instituído pela Medida Provisória nº 1.277, de 128 de novembro de 2024, destinado a beneficiários do Seguro Pescador da região Norte, em razão da situação de emergência decorrente de seca ou de estiagem reconhecida pelo Poder Executivo Federal, que não foram contemplados pela Medida Provisória nº 1.263, de 7 de outubro de 2024.

Realizamos o pagamento de R$ 551,5 milhões do benefício Auxílio Extraordinário aos Pescadores.

Programa Gás Do Povo

O Programa Gás do Povo, na modalidade de gratuidade, possui um impacto social urgente e relevante para o país, visto que amplia os esforços de diminuir a pobreza energética e garantir o acesso ao GLP pela população mais vulnerável.

Com essa nova modalidade, o benefício não poderá ser mais utilizado para outro fim, visto que o beneficiário receberá um vale e retirará a recarga de botijão de gás diretamente no revendedor credenciado.

Sob a perspectiva dos direitos humanos, essa iniciativa busca garantir acesso a combustíveis e tecnologias limpas de cocção, que promove energia confiável e acessível para todos. Em termos ambientais, o programa substitui lenha e carvão por GLP, reduzindo poluição e melhorando a saúde pública.

No âmbito econômico, amplia o alcance do benefício, contribui para a economia nacional e aumenta a demanda no setor de gás, atingindo diretamente 58.000 revendedoras que podem realizar adesões ao Programa.

Com início em novembro de 2025, o Programa já disponibilizou 997,5 mil vales recargas às famílias beneficiadas, correspondendo ao valor de R$ 99,9 milhões, tendo sido retirados, até dezembro de 2025, 376,4 mil vales, no valor total de R$ 37,7 milhões.

Novo Acordo Rio Doce - Programas De Transferência De Renda (PTR) Rural e Pesca

Os Programas de Transferência de Renda Rural e Pesca, criados pelo Novo Acordo Rio Doce, garantem subsistência às famílias afetadas pelo desastre na bacia do Rio Doce, em Mariana/MG, promovendo segurança alimentar e renda para agricultores familiares e pescadores artesanais. Atuamos como agente pagador, reforçando a inclusão financeira e social e contribuindo para a recuperação ambiental, econômica e social das regiões atingidas.

Entre julho e dezembro de 2025, foram pagas 212,9 mil parcelas, totalizando R$ 484,8 milhões.

Bolsa Atleta

Objetiva garantir auxílio financeiro aos atletas de alto rendimento para que eles se dediquem ao treinamento esportivo e possam participar de competições que permitam o desenvolvimento de suas carreiras. O benefício é destinado a praticantes do desporto de rendimento em modalidades olímpicas e paralímpicas, e nas modalidades vinculadas aos Comitês Olímpico e Paralímpico Internacionais.

Realizamos o pagamento de R$ 197,7 milhões do benefício Bolsa Atleta entre janeiro e dezembro de 2025.

Garantia Safra

O benefício Garantia Safra viabiliza condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico, comprovada na forma do regulamento de pelo menos 50% do conjunto da produção de milho, feijão, arroz, mandioca ou algodão.

Pagamos o valor de R$ 807,6 milhões do benefício Garantia Safra.

Bolsa Verde

Atuamos ainda como agente pagador do Programa de Apoio à Conservação Ambiental - Programa Bolsa Verde, que objetiva incentivar a conservação dos ecossistemas, promoção da cidadania e melhoria das condições de vida das populações, a elevação da renda da população em situação de extrema pobreza que trabalhe com a conservação dos recursos naturais no meio rural, o incentivo à participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional.

Realizamos o pagamento de R$ 156,7 milhões do benefício Bolsa Verde.

PRONASCI

O PRONASCI – Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania, foi instituído pela Lei nº 11.530/2007, com gestão do Ministério da Justiça e Segurança Pública, para articular ações de segurança pública para a prevenção, controle e repressão da criminalidade, estabelecendo políticas sociais e ações de proteção às vítimas, visando à melhoria da segurança pública.

O PRONASCI é dividido em duas categorias:

- Bolsa Formação SENASP: tem como objetivo capacitar profissionais de segurança pública para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população. Destina-se a policiais militares, civis, bombeiros militares, peritos criminais e guardas municipais.

- Bolsa Formação SENAPPEN: tem como objetivo capacitar policiais penais para aprimorar a gestão e a segurança no sistema penitenciário. Destina-se policiais penais estaduais e distritais.

Realizamos o pagamento total de R$ 7,0 milhões do PRONASCI.

Benefícios de Transferência de Renda

Atuamos como principal plataforma nacional de operacionalização de políticas de transferência de renda do Governo Federal, assegurando que benefícios sociais alcancem milhões de famílias de forma segura, eficiente, transparente e inclusiva.

Por meio de nossa infraestrutura tecnológica, capilaridade e soluções digitais, viabilizamos a execução de programas que reduzem a pobreza, ampliam o acesso a direitos fundamentais e fortalecem a inclusão financeira, contribuindo diretamente para o desenvolvimento social e econômico do país.

PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

Programa Bolsa Família

O Programa Bolsa Família, maior iniciativa de transferência de renda do Brasil, tem como objetivo garantir renda básica às famílias em situação de pobreza, integrando políticas públicas nas áreas de saúde, educação e assistência social.

Atuamos como agente operador do Programa, sendo responsáveis pela execução dos pagamentos e pela gestão operacional, reforçando nosso papel como principal executora de políticas públicas de transferência de renda e como banco de impacto social.

Impacto em 2025:

- **234,9** milhões de parcelas pagas
- **22,1** milhões de famílias atendidas
- R$ **157,4** bilhões transferidos

Auxílio Gás dos Brasileiros

O Auxílio Gás dos Brasileiros tem como finalidade mitigar o impacto do preço do GLP no orçamento das famílias de baixa renda, contribuindo para a segurança energética e o bem-estar da população vulnerável.

Operacionalizamos o pagamento bimestral do benefício, assegurando regularidade, rastreabilidade e acesso simplificado aos recursos.

Impacto em 2025:

- **30,2** milhões de parcelas pagas
- R$ **3,3** bilhões transferidos

Programa Fomento Rural

O Programa Fomento Rural combina transferência direta de renda e acompanhamento social e produtivo, apoiando famílias rurais em situação de vulnerabilidade no desenvolvimento de projetos produtivos e na geração de renda sustentável.

Atuamos como agente pagador, garantindo a execução financeira do programa de forma eficiente e segura.

Impacto em 2025:

- **62,3** mil parcelas pagas
- R$ **143,7** milhões transferidos

Programa Pé-de-Meia

O Programa Pé-de-Meia incentiva a permanência e a conclusão do Ensino Médio por estudantes da rede pública, por meio de incentivos financeiros condicionados à matrícula, frequência escolar e participação no ENEM.

Atuamos como agente financeiro, sendo responsáveis pela abertura de contas digitais, pela execução dos pagamentos e pela inovação na gestão dos recursos. Em 2025, iniciamos uma jornada totalmente digital pelo App CAIXA Tem, permitindo que os estudantes escolham entre manter os valores na poupança ou investir no Tesouro Direto, promovendo educação financeira e autonomia juvenil.

Impacto em 2025:

- R$ **10,7** bilhões pagos aos estudantes

Programa Auxílio Reconstrução

O Auxílio Reconstrução foi instituído para apoiar famílias desalojadas ou desabrigadas em decorrência das enchentes ocorridas no Rio Grande do Sul em 2024, garantindo apoio financeiro direto para recomposição de bens essenciais.

Operacionalizamos o pagamento do benefício por meio de transferência direta, assegurando agilidade, segurança e controle operacional, inclusive para parcelas remanescentes e judiciais.

Impacto em 2025:

- **23,6** mil parcelas pagas
- R$ **120,2** milhões transferidos

Programa Farmácia Popular do Brasil

O Programa Farmácia Popular do Brasil amplia o acesso da população a medicamentos essenciais, complementando a Atenção Primária à Saúde e promovendo equidade no acesso a tratamentos de saúde.

Desde 2025, atuamos como parceira estratégica do Ministério da Saúde, sendo responsáveis pela operacionalização do Sistema Farmácia Popular (SIFAP). Por meio de um processo totalmente digital, viabilizamos o cadastramento e recadastramento das farmácias credenciadas, ampliando a rede de atendimento com agilidade, transparência e eficiência operacional.

Impacto em 2025

- Mais de **17** mil estabelecimentos farmacêuticos cadastrados

Programas Regionais de Benefícios Sociais

Atuamos como plataforma nacional de operacionalização de políticas públicas regionais, assegurando que programas de benefícios sociais e transferência de renda alcancem seus públicos-alvo com segurança, eficiência operacional, rastreabilidade e inclusão financeira.

Por meio de sua infraestrutura tecnológica, capilaridade e soluções digitais de pagamento, a Instituição viabiliza a execução de políticas públicas locais, fortalecendo a proteção social, o acesso a direitos e o desenvolvimento sustentável nos territórios.

Atualmente, operacionalizamos mais de 50 programas regionais, dos quais se destacam:

Programa Bolsa Escola 10 – AL

O Programa Bolsa Escola 10 é uma iniciativa do Governo do Estado de Alagoas voltada ao combate à evasão escolar, com foco na permanência e conclusão do ensino médio por estudantes da rede pública.

Atuamos como agente operacional de pagamentos, utilizando solução via Pix vinculado ao CPF do estudante ou responsável legal, o que assegura agilidade, transparência e redução de custos operacionais.

Impacto em 2025:

- **1,2** milhão de parcelas pagas
- R$ **212,9** milhões transferidos
- Contribuição direta para a permanência escolar e redução das desigualdades educacionais

Programa Poupança Escola – Niterói (RJ)

O Programa Poupança Escola, do Município de Niterói, incentiva o desempenho e a permanência escolar de estudantes da rede pública, promovendo também educação financeira e autonomia juvenil.

Operacionalizamos os pagamentos e a gestão dos valores acumulados, assegurando controle, rastreabilidade e acesso digital aos recursos.

Impacto em 2025:

- **7,3** mil parcelas pagas
- R$ **3,4** milhões transferidos
- Estímulo à permanência escolar e redução de fatores de risco social

Programa Criança Alagoana (CRIA) – AL

O Programa Criança Alagoana (CRIA) promove o desenvolvimento integral da primeira infância, desde a gestação até os seis anos, por meio de transferência direta de renda às famílias beneficiárias.

Somos responsáveis pela operacionalização dos pagamentos, prioritariamente via poupança social digital, ampliando a inclusão financeira das famílias.

Impacto em 2025:

- **1,5** milhão de parcelas pagas
- R$ **252,3** milhões transferidos
- Fortalecimento da proteção social na primeira infância

Programa Mães de Pernambuco – PE

O Programa Mães de Pernambuco destina-se a mulheres gestantes, mães ou responsáveis por crianças de até seis anos em situação de vulnerabilidade socioeconômica, contribuindo para a segurança alimentar e fortalecimento da renda familiar.

Atuamos como agente pagador, garantindo acesso simplificado aos recursos por meio de contas digitais.

Impacto em 2025:

- **1,2** milhão de parcelas pagas
- R$ **357,6** milhões transferidos
- Apoio direto à renda e à alimentação de famílias vulneráveis

Programa Chapéu de Palha – PE

O Programa Chapéu de Palha mitiga os efeitos do desemprego sazonal entre trabalhadores rurais e pescadores artesanais durante períodos críticos, como entressafra e defeso.

Operacionalizamos os pagamentos por meio de contas digitais, assegurando eficiência e regularidade no acesso ao benefício.

Impacto em 2025:

- R$ **27,7** milhões pagos
- Proteção de renda em períodos de vulnerabilidade econômica

Programa Aquisição de Tênis – PE

O Programa Aquisição de Tênis garante a estudantes da rede pública estadual acesso a itens essenciais do fardamento escolar, promovendo dignidade, inclusão e permanência na escola.

Operacionalizamos os pagamentos por meio de poupança social digital, assegurando controle e alcance do benefício.

Impacto em 2025:

- **493** mil parcelas pagas
- R$ **74,0** milhões transferidos

Programa Bolsa Escola Ipojuca – Ipojuca (PE)

O Programa Bolsa Escola Ipojuca incentiva a permanência de estudantes na rede municipal de ensino, contribuindo para a redução da evasão escolar e fortalecimento da inclusão social.

Atuamos como agente operacional dos pagamentos, utilizando contas digitais para ampliar o acesso financeiro das famílias.

Impacto em 2025:

- **128,0** mil parcelas pagas
- R$ **20,1** milhões transferidos

Programa Poupança Futuro – João Pessoa (PB)

Inspirado no programa federal Pé-de-Meia, o Programa Poupança Futuro incentiva a permanência escolar e o planejamento financeiro de estudantes do Ensino Fundamental II e EJA.

Operacionalizamos o pagamento e a gestão da poupança vinculada ao programa, promovendo educação financeira e inclusão bancária.

Impacto em 2025:

- **59,4** mil parcelas pagas
- R$ **5,9** milhões transferidos

Programa Abono Natalino – Paraíba

O Abono Natalino da Paraíba complementa a renda de famílias beneficiárias do Bolsa Família, reforçando a proteção social em período de maior pressão orçamentária.
Somos responsáveis pela operacionalização segura dos pagamentos, por meio da Poupança CAIXA.

Impacto em 2025:

- **602,0** mil famílias atendidas
- R$ **38,5** milhões transferidos

Programa Primeiro Passo – Salvador (BA

O Programa Primeiro Passo apoia famílias com crianças de 0 a 5 anos que não obtiveram vaga em creches ou pré-escolas públicas, contribuindo para o desenvolvimento infantil e inclusão social.

Operacionalizamos os pagamentos mensais, garantindo acesso regular ao benefício enquanto não há oferta de vagas.

Impacto em 2025:

- **228,6** mil parcelas pagas
- R$ **33,6** milhões transferidos

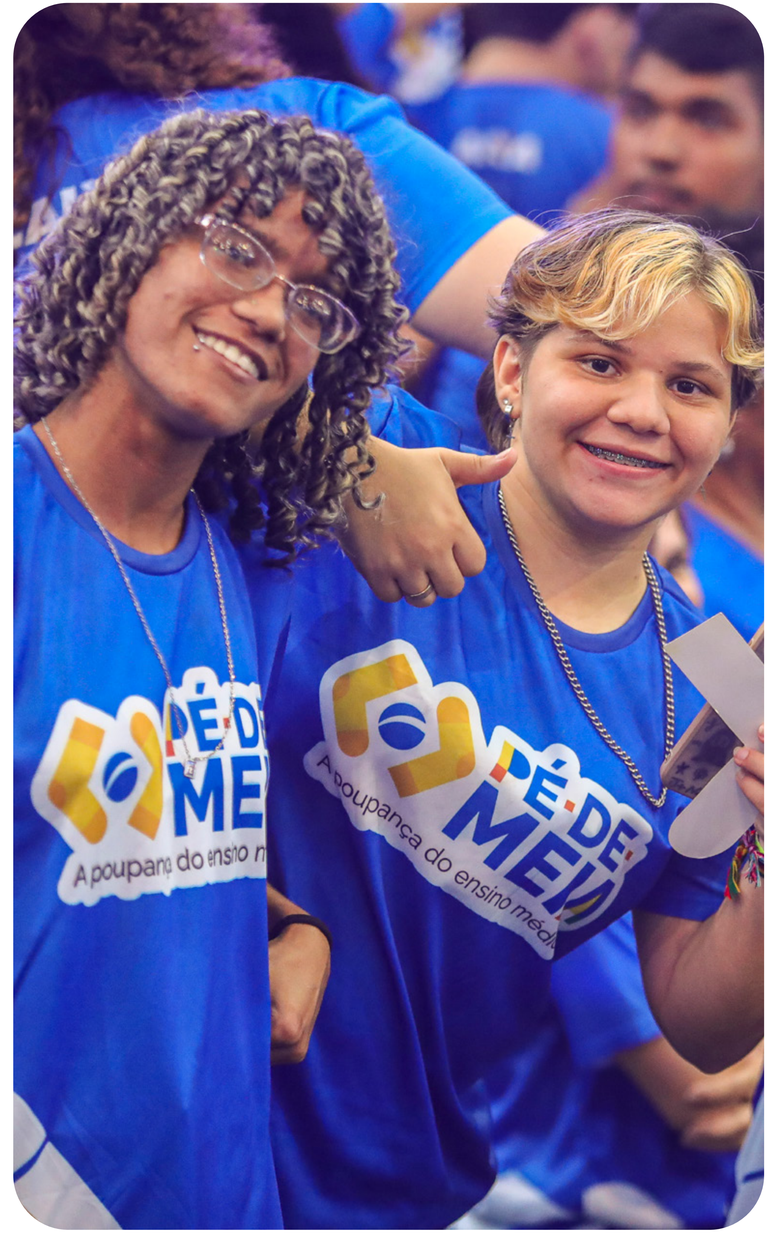
Os benefícios sociais pagos pela CAIXA tem:

Mais de 50 programas regionais operacionalizados

Milhões de parcelas pagas com segurança e rastreabilidade

Inclusão financeira ampliada via contas digitais

Contribuição direta para educação, primeira infância, segurança alimentar e proteção de renda



Governo

Consolidamos nossa atuação como referência nacional em diversas áreas estratégicas do setor público, destacando resultados expressivos em projetos, operações e iniciativas de impacto social e econômico.

Estratégia

Promovemos capacitações dos agentes públicos dos Estados e Municípios, em parceria com o Tesouro Nacional, que nós custeamos, a partir de contrapartidas relacionadas à Portaria nº 808/2023 do Ministério da Fazenda.

No crédito direcionado ao cliente Governo atuamos junto aos Entes Subnacionais, por meio de financiamentos com os *fundings* CAIXA – FINISA e FGTS, cujo desempenho reflete a confiança dos gestores públicos nas soluções ofertadas pela CAIXA como mecanismos viáveis para viabilizar investimentos estruturantes em infraestrutura, saneamento, modernização administrativa e projetos sustentáveis, reforçando o papel da CAIXA como parceira central na execução de políticas públicas e no desenvolvimento socioeconômico do país.

No âmbito da Educação, atuamos como custodiante das transferências da Quota Salário-Educação e do FUNDEB – Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação.

Na área da Saúde, atuamos como custodiante das transferências na modalidade Fundo a Fundo, que consiste na descentralização de recursos da esfera federal para fundos estaduais, municipais e do Distrito Federal, dispensando a celebração de convênios. Esses repasses sustentam ações de assistência social e saúde, garantindo agilidade e transparência na aplicação dos recursos.

Além disso, exercemos papel relevante na custódia dos recursos provenientes das Transferências Especiais da União, contribuindo para que os valores sejam destinados conforme a legislação vigente e com segurança operacional.

Atuamos de forma estratégica na prestação do serviço de arrecadação de tributos federais, estaduais e municipais, buscamos a melhor experiência para o cliente, com agilidade e simplicidade nos recolhimentos na ampla rede de atendimento.

Adotamos a Estratégia de Negociação de Contrapartida para aquisição da folha de pagamento e movimentação financeira da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, mediante contrapartida financeira ao Ente Público.

No segmento Judiciário, buscamos ser o melhor parceiro na administração dos Depósitos Judiciais, Precatórios e Requisições de Pequeno Valor – RPV, com ações orientadas para disponibilização de serviços inovadores, que proporcionem desde facilidade na realização do depósito judicial e agilidade no cumprimento das ordens de saque desses valores pelos vencedores da causa até gestão eficaz desses recursos pela Justiça e pelos Jurisdicionados.

Resultados

No âmbito do Produto OGU, atingimos o valor de R$ **572 milhões em Receita de Prestação de Serviços**, superando em 6% a meta proposta para o exercício. Para potencializar esse resultado, realizamos ações junto às filiais de governo para conclusão das análises dos projetos para a execução das obras engenharia, além da finalização de obras e empreendimentos realizados por meio de contratos de repasse e termos de compromisso, promovendo reuniões periódicas com a rede governo, municípios, estados, ministérios e monitorando as operações por meio de painéis de gestão.

Demos continuidade às melhorias e à inovação dos nossos processos, destacando o apoio e acompanhamento no processo de seleção de *Startup* (Edital 312/2025), que visa desenvolver uma ferramenta para otimizar a aprovação dos Pedidos de Verificação de Limites e Condições (PVL).

Desenvolvemos o Painel de Operações FGTS, atualmente em andamento, para apresentar dados de acompanhamento das operações com essa fonte de recurso. Também estamos desenvolvendo o painel de prospecção dos Estados, ampliando o escopo que antes contemplava apenas dados de Municípios. Disponibilizamos ainda uma planilha da memória de cálculo com dados de juros e amortização de todo o período das operações.

Em relação às obras paralisadas, implementamos medidas estratégicas para aprimorar a gestão dessas obras, buscando maior eficiência, transparência e impacto social. Nossa meta é reduzir o estoque de obras paralisadas, com foco na retomada de empreendimentos prioritários para geração de empregos e entrega de políticas públicas. **Adotamos ações de gestão proativa, inteligência de dados, capacitação e suporte aos gestores públicos.**

Novo PAC

Contratamos mais de 6,1 mil operações do OGU (não PAC e Novo PAC, totalizando cerca de R$ 20,7 bilhões em repasses, beneficiando municípios em projetos de saneamento básico, esporte, turismo, cultura, agricultura e saúde. Realizamos a verificação de 8.886 projetos e termos de referência desenvolvidos por estados e municípios para a execução de obras com recursos federais.

Efetivamos R$ 12,5 bilhões em contratos de operações de crédito (Novo PAC e não PAC), sendo 84 operações do Novo PAC que totalizam R$ 4,56 bilhões. Realizamos ações de inovação e melhoria dos processos, como a Semana da Esteira, que envolveu a Rede Governo e Rede de Negócios, abordando procedimentos e ferramentas para maior celeridade e assertividade na prospecção e efetivação das operações. Entre essas ferramentas, destacamos o Painel de Gestão da Esteira, Página da Esteira de Crédito, modelos de leis, Painel de Prospecção e Estudo sobre Pedidos de Verificação de Limites e Condições (PVL). Simplificamos o processo de consulta das ações judiciais, reduzindo trabalho e tempo das equipes envolvidas.

No âmbito do NOVO PAC, destacamos o FNHIS Sub 50 (Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social para municípios com menos de 50 mil habitantes), uma linha voltada para habitação popular em cidades pequenas, sendo que em 2025, contratamos mais de 53 mil unidades habitacionais, distribuídas em cerca de 1.600 municípios, investindo R$ 7,24 bilhões provenientes do OGU via FNHIS, cujos projetos foram desenvolvidos pela CAIXA em apoio aos municípios, naquilo que convencionamos chamar de "kit FNHIS".

CAIXA Políticas Públicas e Assessoramento Técnico em Concessões e PPPs

Estabelecemos como meta o incremento de 50 novos projetos de estruturação de PPPs e Concessões, priorizando setores estratégicos, como iluminação pública e unidades de educação infantil.

Reafirmamos nosso compromisso em consolidar nossa posição como referência nacional na estruturação de projetos de Parcerias Público-Privadas (PPP) e Concessões, ampliando nossa atuação junto aos entes subnacionais. Priorizamos, em nosso plano de curto prazo, a expansão da carteira de projetos a serem estruturados. Criamos um grupo de trabalho especializado na prospecção e contratação de novos projetos, promovendo maior agilidade e assertividade no atendimento às demandas dos clientes.

Superamos a meta de projetos assinados ao alcançar 52 contratos, com destaque para o modelo de remuneração por sucesso, responsável por 61% das contratações do ano. Esse avanço permitiu ampliar o acesso de estados e municípios à estruturação de projetos de infraestrutura, especialmente em setores como iluminação pública e educação infantil.

O CPP, CAIXA Políticas Públicas, se consolidou como instrumento estratégico para a gestão pública, assessorando estados, municípios e empresas estatais em engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional. Destacamos a parceria com a Itaipu Binacional, contratos vinculados ao FIRECE para infraestrutura e adaptação a eventos climáticos extremos, e contrato com o FNDE para acompanhamento e retomada de obras que estavam paralisadas.

Até o momento contabilizamos 502 contratos assinados e potencial de receita de até R$ 280 milhões para os próximos cinco anos.

SINAPI

O Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI) é resultado da nossa atuação conjunta com o IBGE na elaboração de referências de custos, utilizadas em todo o país para orçamentos de obras públicas. Desenvolvemos o SINAPI e, publicamos mensalmente referências de insumos e composições para todas as unidades da federação.

Somos responsáveis por implementar ações para otimizar e melhorar o acesso às informações para os usuários do Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil (SINAPI), como a adoção de um novo formato de publicação dos Relatórios Mensais, tornando-os mais intuitivos e interativos, e a reformulação da página www.caixa.gov.br/sinapi, o que aprimorou o acesso aos relatórios, cadernos técnicos, especificações de insumos e demais documentações técnicas.

Em dezembro de 2025, o SINAPI contava com 6.383 insumos e 10.025 composições de serviço. As referências e a documentação técnica estão disponíveis em nosso site.

Retomada de obras

Na gestão de obras públicas, implementamos medidas que resultaram na redução do estoque de obras paralisadas, priorizando a retomada de empreendimentos essenciais para geração de empregos e entrega de políticas públicas.

Fortalecemos nossa parceria com o Governo Federal e, devido a alterações nos regramentos dos programas, modernizamos a gestão e os procedimentos das obras paralisadas. Com as mudanças nas Portarias Conjuntas MGI/MF/CGU nº 28 e nº 32, revisamos indicadores e processos internos, exigindo novos procedimentos de notificações, declarações e vistorias in loco.

Como resultado da nossa atuação, ao longo do ano, reduzimos o estoque de obras paralisadas, que em dezembro de 2024 era de 2.075 obras paralisadas (R$ 12,7 bilhões), para 1.685 obras paralisadas (R$ 13,88 bilhões) ao final de dezembro de 2025, uma redução de 18,80%.

Disponibilizamos em nosso portal a cartilha "Obras Paralisadas: Proposições Construtivas", com conhecimento técnico, ações preventivas, esclarecimentos sobre causas de paralisação e sugestões para retomada de obras.

Selo CAIXA Gestão Sustentável

O Selo CAIXA Gestão Sustentável reconhece municípios que adotam boas práticas de Governança, Responsabilidade Socioambiental (*ESG*) e climática, promovendo o desenvolvimento urbano sustentável. O selo reconhece ações alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, possui quatro níveis de reconhecimento e, desde sua criação, certificamos 284 municípios brasileiros, sendo 120 em 2025.

A ação fomenta e reconhece boas práticas de sustentabilidade, possibilita acesso a condições diferenciadas na contratação dos produtos FINISA Verde e Transformação Digital e auxilia municípios na qualificação da gestão. Em 2025, ampliamos o escopo do selo com novos indicadores ambientais e Soluções Baseadas na Natureza (SbN). A COP 30, realizada em Belém, foi importante para a divulgação do selo e entrega de certificações às capitais da Região Norte.

Atuamos com foco em inovação e estratégia, destacando temas como BIM, acompanhamento remoto e gestão técnica das operações estruturadas. O BIM permite o gerenciamento colaborativo da informação da construção, automação de análises quantitativas e antecipação de conflitos de projeto. Mobilizamos nossos clientes para adoção da metodologia, apoiamos projetos referenciais do PAC e participamos de eventos nacionais, reforçando nosso papel como principal parceira do Governo Federal na execução de políticas públicas.

No escopo do Selo CAIXA Gestão Sustentável, houve ampliação dos indicadores ambientais, com inclusão de cobertura vegetal e desmatamento, e validação junto ao Grupo de Trabalho da COP30, reforçando o compromisso com a sustentabilidade e adaptação às mudanças climáticas.

SIGPI - Plataforma de Gestão de Imagens

Lançamos a SIPGI – Plataforma de Gestão de Imagens, utilizada como repositório de imagens das obras vistoriadas, presencial ou remotamente. A plataforma garante integridade, segurança e auditabilidade das imagens, além de permitir análises avançadas e geração de relatórios, qualificando o atendimento aos clientes governo e promovendo a transformação digital.

Acompanhamos operações estruturadas centralizadas, viabilizando o maior desbloqueio do FDA para a obra da Transnorte, que interligou Roraima ao Sistema Interligado Nacional. Marcamos o retorno dos financiamentos ao setor naval, financiando embarcações e expansão de estaleiros.

Fomos credenciados para atuar na qualidade de Mandatários da União, por meio do Termo Único de Credenciamento nº 02/2025, exercendo papel crucial na operacionalização das transferências voluntárias e obrigatórias de recursos federais (contratos de repasse, termos de compromisso) destinadas a entes federados (municípios, estados) e organizações da sociedade civil, conforme estabelecido pela Portaria SEGES/MGI 7.925/2024. Essa função reforça nosso papel como braço operacional do Estado brasileiro na aplicação de políticas públicas e distribuição de recursos do Orçamento Geral da União.

FINISA – Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento

No segmento Governo está disponível o FINISA – Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento, produto de crédito com *funding* próprio, destinado a Estados, Municípios e Distrito Federal, com o objetivo de apoiar investimentos em infraestrutura urbana, saneamento básico e projetos sustentáveis.

Essa linha tem como característica principal o financiamento de obras e investimentos que ampliam ou melhoram a infraestrutura pública e contribuem para a geração de valor público no curto, médio e longo prazos, ao viabilizar obras e investimentos essenciais à qualidade de vida da população.

Principais modalidades de financiamento:

- **FINISA Infraestrutura e Saneamento:** obras de pavimentação, drenagem, iluminação pública, contenção de encostas, abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos, entre outras.
- **FINISA Verde:** projetos sustentáveis, eficiência energética, mobilidade limpa.
- **FINISA Transformação Digital:** modernização da gestão pública e digitalização de serviços.

Os investimentos concentram-se em eixos estruturantes voltados à infraestrutura hídrica e ambiental, mobilidade e logística, infraestrutura social, energia e transição energética, habitação de interesse social, segurança pública e transformação digital, promovendo a melhoria dos serviços essenciais, a modernização urbana e a geração de desenvolvimento econômico e social de forma sustentável.

Em 2025, o FINISA consolidou-se como um dos principais instrumentos de financiamento ao investimento público no país, com volume contratado superior a R$ 7,6 bilhões no segmento Setor Público.

Esse resultado evidencia a relevância estratégica do produto para Estados, Municípios e o Distrito Federal, ao oferecer uma linha de crédito com maior flexibilidade de aplicação, *funding* próprio e aderência às diferentes realidades fiscais dos entes federados.

Linhas de Crédito com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS

Atuamos como parceiro estratégico do Estado brasileiro na execução de políticas públicas, especialmente como agente financeiro das operações de financiamento ao saneamento e à infraestrutura urbana com recursos do FGTS, alinhadas a planos nacionais e setoriais, tais como Política Nacional de Habitação, Política Nacional de Saneamento Básico, Política Nacional de Mobilidade Urbana, Plano Nacional de Desenvolvimento Urbano e NOVO PAC (Programa de Aceleração do Crescimento).

Operacionalizamos as ações por meio das seguintes linhas de crédito: Pró-Moradia, Saneamento para Todos, Pró-Transporte e Pró-Cidades, vinculadas às ações orçamentárias do FGTS para aplicação em saneamento, infraestrutura urbana e habitação. O Pró-Moradia visa ampliar a oferta habitacional e melhorar as condições de moradia da população de baixa renda, por meio da urbanização e regularização de assentamentos precários, produção habitacional e mitigação de riscos. O Saneamento para Todos tem como objetivo a universalização e qualificação dos serviços de saneamento básico, integrando políticas setoriais para promoção da saúde e da qualidade de vida. O Pró-Transporte apoia a implantação de sistemas de transporte coletivo urbano e de mobilidade sustentável, priorizando o transporte público e os modos não motorizados, em consonância com a Política Nacional de Mobilidade Urbana. Já o Pró-Cidades busca fomentar o desenvolvimento urbano integrado, com investimentos em infraestrutura e equipamentos sociais.

As ações estão alinhadas às metas nacionais de redução do déficit habitacional e urbanização de assentamentos precários no eixo de habitação; de universalização dos serviços de saneamento básico até 2033, conforme estabelecido pela Lei nº 14.026/2020; e de expansão de sistemas de mobilidade urbana integrados, com foco na acessibilidade universal e na melhoria da eficiência do transporte coletivo.

Em 2025, os programas de crédito com recursos do FGTS apresentaram desempenho relevante na execução de políticas públicas, com a celebração de 107 contratos de financiamento, que totalizaram R$ 4,89 bilhões em investimentos, representando um crescimento de 174% em relação ao aplicado em 2024.

Esse resultado foi impulsionado significativamente pelas seleções do NOVO PAC e as ações da CAIXA empreendidas para conferir maior celeridade no processo de contratação. As operações enquadradas no programa representaram aproximadamente 93% do valor total contratado no período, evidenciando seu papel estratégico como indutor de investimentos públicos e de fortalecimento da carteira de crédito com recursos do FGTS.

FIIS Automático - Fundo Nacional de Investimento em Infraestrutura Social

Retomamos a operação com recursos do BNDES por meio do Programa do Fundo Nacional de Investimento em Infraestrutura Social (FIIS Automático), instituído pela Lei nº 14.947/2024 e regulamentado pelo Decreto nº 12.157/2024.

O FIIS Automático representa uma oportunidade estratégica para acelerar investimentos sociais, fortalecer parcerias institucionais e nos consolidar como protagonista no desenvolvimento nacional, tendo como objetivo financiar projetos de infraestrutura social e aquisição de máquinas e equipamentos voltados para:

- **Educação:** escolas, creches, transporte escolar, tecnologia educacional.
- **Saúde:** unidades de saúde, equipamentos hospitalares, veículos sanitários.
- **Projetos habilitados no Novo PAC 2025** e Seleções de 2024 não contemplados com recursos, também puderam concorrer

São diferenciais do FIIS Automático a integração com políticas públicas, considerando projetos habilitados no Novo PAC 2025 e seleções anteriores não contempladas poderão concorrer, além do impacto social direto, com a ampliação da infraestrutura essencial para educação e saúde em todo o país.

Capacitação

Em 2025, capacitamos em torno de 500 agentes públicos em temáticas como Liderança Feminina na Gestão Pública, Parcerias Público-Privadas e Inovação, com destaque para a capacitação de liderança femininas, que contou com uma imersão internacional em Harvard e proporcionou às participantes acesso às melhores práticas internacionais.

Repasses Federais

Avançamos na modernização da gestão de repasses federais por meio da integração, via API, com a Plataforma TransfereGov do Governo Federal, solução que permite a abertura de contas e a consulta de extratos de forma mais ágil e segura, garantindo maior eficiência operacional. Além disso, oferecemos à sociedade e aos órgãos de controle mecanismos para acompanhar a correta aplicação dos recursos públicos, reforçando transparência, rastreabilidade e governança.

Com essa iniciativa, consolidamos nossa posição como referência em transformação digital e compliance, fortalecendo a parceria estratégica com o Governo Federal e ampliando a confiança na gestão dos recursos públicos.

Adicionalmente, avançamos na integração com a nova Esteira de Parcerias da TRANSFEREGOV do Governo Federal, visando melhorias no fluxo e modernização para a custódia de repasses de recursos do Fundo a Fundo da Saúde e das Emendas Parlamentares RP6 (Transferências Especiais da União). A integração, prevista para março de 2026, em atendimento à decisão proferida na ADPF nº 854 do STF, contempla a implantação das APIs de contas e da Ordem de Pagamento da Parceria (OPP), ampliando a transparência, a governança e a rastreabilidade dos recursos transferidos.

Arrecadação de Tributos Federais, Estaduais e Municipais

O serviço é ofertado a partir de contrato/convênio firmados com entes públicos, com a possibilidade de pagamento de tributos a serem arrecadados por meio dos canais digitais Internet Banking/Mobile, troca de arquivos (pagamento a fornecedor), além de Salas de Autoatendimento, lotéricos e Correspondentes CAIXA Aqui.

O resultado da arrecadação gerada, facilitada com a nossa capilaridade e melhorias contínuas, como a disponibilização da solução de recebimento via PIX, permite aos entes o desenvolvimento das políticas públicas e servem para custear os gastos de segurança, educação, cultura, transporte, saúde, pagamentos de salários de funcionários públicos em prol da sociedade.

Recebemos em nossos canais, em 2025, aproximadamente, 177,1 milhões de débitos e contribuições governamentais via documentos de arrecadação. O volume financeiro transacionado em tais recebimentos no banco foi de aproximadamente R$ 148,9 bilhões em tributos, os quais foram repassados aos entes e revertidos em benefícios para a população.

Folha de Pagamento e Movimentação Financeira

Em 2025, a carteira vinculada à Estratégia de Negociação de Contrapartidas com Entes Públicos alcançou 797 contratos vigentes, totalizando investimento aproximado de R$ 1,8 bi no exercício.

Desse total, 191 contratos foram assinados em 2025, com investimento de aproximadamente R$ 549,0 milhões.

Depósitos Judiciais

Investimos continuamente na modernização e na gestão dos depósitos judiciais, fortalecendo nossa posição como parceira do Poder Judiciário e, neste contexto, estão em desenvolvimento novas soluções para gestão dos depósitos e garantias judiciais e extrajudiciais, que permitirão a originação, evolução e manutenção de garantias judiciais e extrajudiciais, além de viabilizar a gestão de depósitos, gestão financeira e geração de relatórios, com camadas robustas de segurança e integração com bases legadas e externas.

No âmbito dessa modernização, algumas soluções já foram implementadas:

- **Geração de guia** de depósito judicial e extrajudicial pela internet
- **Depósito judicial** com meio de pagamento via PIX
- **Levantamento** de alvará judicial com crédito em chave PIX

Essas iniciativas contribuem para a redução de prazos, o aumento da transparência, a melhoria da rastreabilidade dos recursos e o fortalecimento da confiança institucional, promovendo maior agilidade na execução das decisões judiciais e eficiência na gestão dos recursos sob responsabilidade do Poder Judiciário.

Varejo

Estratégia

Nosso princípio é a centralidade no cliente, orientando decisões e ações para oferecer experiências que promovam satisfação, confiança e engajamento, com especial atenção aos segmentos de média renda e renda básica, que concentram parcela relevante da população brasileira e refletem o papel histórico da CAIXA como agente de inclusão financeira.

Essa atuação busca reduzir a evasão, fortalecer o relacionamento e ampliar a relevância do Banco junto a esses públicos, em alinhamento aos pilares estratégicos da CAIXA: cliente no centro, eficiência e rentabilidade, tecnologia e inovação, pessoas e cultura, sustentabilidade e atuação em ecossistema.

O modelo estratégico parte do conceito de "momento de vida", que considera as diferentes fases do ciclo do cliente, suas necessidades específicas e sua renda, com foco especial nas jornadas que fazem parte da vida da maioria dos brasileiros, públicos as quais as demandas exigem simplicidade, previsibilidade e orientação financeira.

A partir dessas fases, foram desenvolvidas propostas de valor que contemplam portfólio, canais adequados e comunicação assertiva, garantindo maior compreensão e percepção de valor no relacionamento.

A proposta inclui a digitalização das jornadas como vetor de democratização do acesso, a integração dos canais físicos e digitais, a comunicação personalizada e um modelo de atendimento que valoriza a experiência do cliente, com orientação responsável ao uso de produtos financeiros. O objetivo é entregar excelência no atendimento, ampliar a eficiência e a rentabilidade de forma sustentável, promover inovação e fortalecer o relacionamento com todos os públicos, assegurando relevância para diferentes gerações e perfis socioeconômicos.

Consolidamos o nosso reposicionamento para atender ao perfil do cliente investidor, com um portfólio integrado de iniciativas que reforçam nossa proposta de valor: produção recorrente de conteúdo qualificado (publicação especializada Panorama do Mercado), capacitação contínua da Rede, apoio à ativação de relacionamento por meio dos eventos CAIXA INVESTE e direcionamento comercial orientado às necessidades individuais dos clientes.

Essas ações fortalecem a marca, elevam a experiência do cliente e sustentam metas estratégicas de retenção de passivos e captação de novos recursos nos segmentos Singular e Private, em alinhamento ao princípio de clientecentrismo.

No segmento de Pessoa Jurídica Varejo, atuamos com foco na centralidade no cliente, oferecendo soluções que gerem valor, proximidade e relevância.

A diretriz é sustentada por seis pilares: estratégia corporativa, fases de maturidade empresarial, personas, proposta de valor, transformação digital e inovação e relacionamento personalizado e multicanal.

O modelo de centralidade considera as fases de maturidade, definidas por critérios como faturamento, tempo de constituição e número de empregados. Cada fase tem necessidades específicas, representadas por personas que orientam propostas de valor com produtos, serviços, canais e atendimento adequados.

A estratégia priorizou a personalização da jornada, integração de canais físicos e digitais, atendimento consultivo e soluções financeiras completas (crédito, serviços bancários, seguros, investimentos), sempre com foco em eficiência e crescimento sustentável. Também buscamos a inovação e digitalização para simplificar processos e antecipar tendências.

O objetivo final é fortalecer a competitividade das empresas, promover fidelização e garantir que sejamos parceiro estratégicos em todas as fases, desde a estruturação inicial até a expansão nacional e internacional.

AGRO CAIXA

Reforçamos nosso posicionamento como banco parceiro do agronegócio, promovendo Feiras que contribuíram para cumprimento das exigências previstas no Plano Safra e consolidação da posição competitiva já conquistada no mercado.

Durante o ano, garantimos presença ativa em feiras estrategicamente selecionadas, distribuídas por todas as regiões do país.

A participação ocorreu por meio de ações de promoção e patrocínio, que promoveram fortalecimento da nossa imagem no setor agro e sinergia entre nossas equipes de Varejo e Atacado para impulsionar resultados e ampliar a base de clientes.

Iniciativas e Projetos

Buscamos nos consolidar como banco de varejo, reforçando nossa posição estratégica por meio da ampliação do acesso ao crédito, da digitalização dos serviços e da oferta de soluções inovadoras que atendam às necessidades da população.

Para alcançar esses objetivos, estruturamos um conjunto de iniciativas e projetos que nortearam nossa atuação ao longo do exercício. Entre as principais ações, destacamos:

- Expansão da oferta de crédito em canais digitais: ampliamos a contratação remota de produtos como Crédito Consignado, incluindo o Crédito do Trabalhador, Crédito Pessoal e Antecipação do Saque Aniversário do FGTS, garantindo conveniência e segurança aos clientes.

- Produtos Sustentáveis: oferecemos linhas de crédito como Crédito Energia Renovável, destinada à aquisição e instalação de sistemas fotovoltaicos, reforçando nosso compromisso com práticas sustentáveis. Destacamos também o Crédito PcD CAIXA, uma linha de financiamento voltada para promover inclusão e qualidade de vida, permitindo a aquisição de produtos e serviços de tecnologia assistiva destinados a pessoas com deficiência. Essas iniciativas reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade, a acessibilidade e a cidadania financeira, oferecendo condições que viabilizam autonomia e bem-estar, alinhadas às práticas de responsabilidade social e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente no que tange à redução das desigualdades e promoção da inclusão.

- Fortalecimento do relacionamento com micro e pequenas empresas: oferecemos linhas de crédito para apoiar empresas, como o PRONAMPE, voltada ao desenvolvimento e fortalecimento de micro e pequenas empresas, e a linha de capital de giro com garantia PEAC, que utiliza o Fundo Garantidor para Investimentos (FGI) para ampliar o acesso ao crédito.

Durante o exercício, ampliamos a oferta de crédito para pessoas físicas e micro e pequenas empresas, com destaque para linhas digitais. Esses avanços contribuíram para o crescimento da carteira de varejo e para a inclusão financeira de milhões de brasileiros.

Consolidamos nossa atuação como grande banco de varejo, reafirmando nosso compromisso com a inclusão financeira, a inovação e a sustentabilidade. Nossas ações foram direcionadas para ampliar o acesso ao crédito, fortalecer a digitalização dos serviços e oferecer soluções que atendam às necessidades da população.

Resultados

Crescimento da carteira de crédito: registramos expansão nas operações para pessoas físicas e jurídicas, reforçando nosso papel no desenvolvimento econômico.

Crédito do Trabalhador: nos consolidamos como referência nacional na oferta do Crédito Consignado Crédito do Trabalhador, uma modalidade inovadora que amplia o acesso ao crédito com condições diferenciadas para empregados do setor privado. Essa linha foi desenvolvida para proporcionar taxas competitivas, prazos adequados e segurança na operação, utilizando o desconto direto em folha como garantia, o que reduz risco e viabiliza juros mais baixos. O produto contribui para inclusão financeira, oferecendo alternativas sustentáveis para gestão de orçamento familiar e evitando práticas de endividamento excessivo.

Microcrédito: Intensificamos nossa atuação em microcrédito por meio do Conquista+, programa voltado à inclusão financeira e ao desenvolvimento sustentável em territórios vulneráveis, com foco em orientação ao crédito, acompanhamento pós-operação e educação financeira, contribuindo para a redução das desigualdades e o fortalecimento de cadeias produtivas locais. O Conquista+ consolidou-se como nosso pilar estratégico para reduzir desigualdades, ampliar cidadania financeira e reforçar sua presença institucional em regiões de maior vulnerabilidade.

Digitalização e conveniência: ampliamos a contratação remota de produtos, garantindo agilidade e segurança aos clientes. Ampliamos significativamente a abertura de contas digitais por meio do App CAIXA, que oferece experiência simplificada aos clientes. Integramos ferramentas digitais para simplificar a contratação, como a integração com Open Finance, garantindo agilidade e segurança no processo.

Apoio às micro e pequenas empresas: reforçamos nosso papel como parceira estratégica das micro e pequenas empresas (MPEs), ampliando o acesso ao crédito e oferecendo soluções para capital de giro e investimento. Entre as principais iniciativas, destacamos a atuação no PRONAMPE CAIXA, linha de financiamento destinada a microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte. Essas medidas não apenas viabilizaram liquidez para expansão e manutenção dos negócios, mas também fortaleceram a inclusão financeira e a geração de emprego, nos consolidando como agente essencial no desenvolvimento econômico e na redução das desigualdades.

Transformação Digital e Open Finance: em nossa estratégia de transformação digital e educação financeira, fortalecemos o uso do Minha Carteira, um agregador inteligente que consolida informações de contas, investimentos e dívidas em um único ambiente seguro. Integrado ao ecossistema Open Finance, a ferramenta permite ao cliente visualizar sua capacidade financeira real, evitando decisões impulsivas e reduzindo o risco de endividamento. Incorporamos simuladores de vantagens, que analisam cenários personalizados para crédito e investimento, considerando taxas, prazos e impacto no orçamento. Essa abordagem orientada por dados promove escolhas mais conscientes, reforça a cidadania financeira e contribui para a sustentabilidade econômica das famílias.

Esses resultados refletem nossa capacidade de adaptação às demandas do mercado e nosso compromisso com a geração de valor para a sociedade. Avançamos na digitalização, ampliamos a inclusão financeira e reforçamos nossa atuação em segmentos estratégicos, sempre alinhados às melhores práticas de governança e responsabilidade socioambiental.

Atacado

Atuamos no desenvolvimento e na estruturação de produtos de crédito voltados a empresas com faturamento anual superior a R$ 50 milhões, bem como na oferta de serviços bancários destinados a empresas de todos os portes, além da responsabilidade pela gestão da Tesouraria do banco.

Estratégia

A nossa estratégia de negócios está centrada em ampliar o impacto positivo na sociedade brasileira por meio de soluções financeiras cada vez mais competitivas, eficientes e alinhadas às necessidades dos nossos clientes, atuando de forma integrada com crédito, mercado de capitais, tesouraria, assessoria financeira e serviços bancários. Temos direcionado esforços significativos para expandir e diversificar nossa atuação junto a médias e grandes empresas, com foco na originação e estruturação de operações, no financiamento a setores estratégicos como infraestrutura, saneamento e construção civil, na inovação em produtos e meios de pagamento, e na oferta de soluções que promovam desenvolvimento econômico, sustentabilidade e geração recorrente de receitas, em alinhamento às diretrizes de governança e gestão de riscos da CAIXA

Resultados

No exercício, os produtos e serviços desenvolvidos concentraram-se, de forma prioritária, em iniciativas destinadas ao apoio às empresas e à preservação de empregos, bem como naquelas alinhadas às dimensões ambiental, social e de governança, além dos serviços voltados à ampliação da inclusão digital.

Crédito Comercial

No segmento de crédito comercial, a carteira de crédito apresentou crescimento relevante de 29,5% em relação a 2024, atingindo uma carteira de R$ 49,0 bilhões.

As linhas de crédito com funding do BNDES apresentaram desempenho relevante, totalizando R$ 1,5 bilhão em exposição, distribuído entre as linhas de FINAME – Financiamento de Máquinas e Equipamentos, Giro e Programa Brasil Soberano.

Ampliando o portfólio de produtos, lançamos nova linha de financiamento com funding da FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos, empresa pública brasileira, vinculada ao MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Essa linha visa apoiar empresas em projetos inovadores, aumentando a competitividade, gerando novos produtos/processos para impulsionar o desenvolvimento econômico e social.

Crédito para Infraestrutura

A carteira de produtos, destinada a empresas privadas e a empresas públicas não dependentes, encerrou o exercício de 2025 com uma exposição na ordem de R$ 37,3 bilhões.

No setor de energia, foram contratados R$ 1,7 bilhão, com recursos do FDA – Fundo de Desenvolvimento da Amazônia, destinado a linha de transmissão que conecta Boa Vista/RR a Manaus/AM, promovendo a integração do Estado de Roraima ao Sistema Interligado Nacional, contribuindo para o fornecimento de energia limpa, estável e segura. No setor de saneamento, por intermédio da Linha Saneamento para Todos, foram concedidos R$ 597 milhões em financiamentos, encerrando o exercício com uma carteira total de R$ 14,4 bilhões.

O programa tem por objetivo promover a melhoria da saúde e da qualidade de vida da população urbana e rural, mediante investimentos em saneamento básico, com vistas à universalização e ao aprimoramento dos serviços públicos essenciais.

Já no setor de transportes, foram contratados mais de R$ 259,0 milhões em financiamentos para a modernização de frotas, com impactos positivos na redução de emissões, na qualidade do ar e na promoção da saúde pública.

Serviços Bancários

Lançamos o PIX Automático, solução destinada a empresas de diversos segmentos, que possibilita a realização de recebimentos recorrentes, de forma automática, por meio do PIX, contribuindo para a geração de nova fonte de receita e para a melhoria da experiência de clientes e beneficiários.

As soluções de recebimentos e pagamentos, em conjunto com as tarifas decorrentes da contratação de crédito, configuraram-se como as principais fontes de receita no período, totalizando R$ 1,7 bilhão, distribuídos conforme demonstrado a seguir:

- Arrecadação de Contas - R$ **772,2** milhões;
- Cobrança Bancária - R$ **399,0** milhões;
- Concessão de Crédito e Estruturação de Operações – R$ **236,6** milhões;
- Débito Automático - R$ **245,0** milhões;
- Convênios de Pagamentos - R$ **57,6** milhões.

Operações de Tesouraria

Dentro dos objetivos anuais da Tesouraria, aprovados pela Governança, está a carteira de TVM que fechou em 2025 no valor total de R$ 466,6 bilhões, com destaque para a compra líquida adicional de R$ 100 bilhões em Letras Financeiras do Tesouro (LFT) reforçando a estratégia de expansão para potencializar os ganhos financeiros.

Na Tesouraria alcançamos um resultado financeiro total de R$ 50,5 bilhões. Como destaque, registramos expressivo giro nos papéis LFTs, que proporcionou um ganho de R$ 229 milhões.

Destacamos também os resultados com Operações compromissadas junto ao mercado e clientes que contribuíram com um retorno de R$ 59,4 milhões, o resultado no spread de câmbio nas operações que atingiu R$ 37 milhões.

Esse desempenho evidencia a eficácia da estratégia da Tesouraria, com foco na gestão ativa da carteira, otimização do giro financeiro e aproveitamento das oportunidades de mercado para maximizar retornos.

Principais Projetos

- Realizamos a primeira emissão internacional de Social Bonds - Bônus Sustentáveis com impacto social, totalizando US$700 milhões, com vencimento em cinco anos e cupom de 5,625%. A operação, inicialmente prevista para US$ 500 milhões, foi ampliada para US$ 700 milhões diante da forte demanda, que atingiu aproximadamente US$ 3,5 bilhões, cerca de sete vezes a oferta.
- Finalização da criação da Mesa de Títulos Privados
- A mesa consolidou portfólio de R$ 2,7 bilhões até dez/25, demonstrando eficiência na seleção de investimentos e contribuindo para diversificação da nossa carteira.
- Emissão de Letras Financeiras Subordinadas Nível I – Perpétuas
- Realizamos a emissão de Letras Financeiras Subordinadas Nível I – Perpétuas, no montante de R$ 5,7 bilhões, visando reforço estrutural do capital regulatório (CET1) conforme Basileia III. Apesar da complexidade do instrumento, a operação obteve custo competitivo, refletindo a boa percepção de risco do mercado, e fortaleceu a estrutura de capital e a resiliência da CAIXA.

Contratamos R$ 59,6 bilhões de crédito habitacional em 2025 com as construtoras clientes da Rede Atacado, crescimento de 14,6% em relação ao ano anterior, financiando a produção de 421.437 unidades habitacionais e contribuindo significativamente para redução do déficit habitacional do país.

A Receita de Prestação de Serviços em estruturação de dívidas também atingiu um recorde evoluindo 73% em relação ao realizado em 2024.

No segmento de Médias Empresas, apresentamos crescimento consistente da carteira de crédito, que atingiu R$ 48,5 bilhões em 2025, representando aumento de 18% em relação ao exercício anterior. Esse desempenho reforça a contribuição da CAIXA para o financiamento da atividade produtiva e para o fortalecimento das empresas de médio porte, segmento estratégico para o desenvolvimento econômico regional e nacional.

Paralelamente, a expansão da presença territorial, com a abertura de novas Agências Empresariais nos estados da Paraíba, Piauí e Mato Grosso do Sul fortaleceu a capilaridade da CAIXA e aprimorou o atendimento especializado aos clientes do Atacado.

No segmento Corporativo, os resultados refletiram a diversificação do modelo de negócios e o aumento da eficiência na geração de receitas. Os ativos sob gestão alcançaram R$ 1,16 bilhão, com crescimento de 13%. A carteira comercial corporativa, por sua vez, atingiu R$ 12,5 bilhões, com expressivo crescimento de 69%, refletindo a ampliação do relacionamento com grandes empresas e a oferta de soluções financeiras integradas.

Mercado de Capitais e Fortalecimento do Banco de Investimento

O ano de 2025 representou um marco para o Banco de Investimento da CAIXA, com recorde histórico de contratações de operações de Mercado de Capitais desde a implantação da área, em 2020. Foram realizadas 55 operações, que totalizaram R$ 25 bilhões em ofertas (tanto como Coordenador Líder como Coordenador Contratado), com R$ 10,9 bilhões de originação própria, o que correspondeu a um crescimento de 33% no volume originado e de 37,5% na quantidade de operações coordenadas em relação a 2024.

Destacamos, ainda, o desempenho do segmento Médias Empresas, que em seu primeiro ano de atuação dedicada respondeu por R$ 1,2 bilhão em TVM, lastreadas em 15 operações — evidenciando sua rápida consolidação e relevância estratégica.

Como resultado, a CAIXA passou a integrar o grupo dos dez maiores coordenadores no ranking ANBIMA de Renda Fixa e Híbridos, em volume de originação, fortalecendo seu posicionamento institucional nesse mercado. Esse desempenho foi viabilizado pela atuação integrada entre a vertical de Mercado de Capitais e a Tesouraria, na Vice-Presidência de Atacado, a Diretoria de Operações, na Vice-Presidência de Logística, e as Vice-Presidências de Risco e Finanças, evidenciando a importância da colaboração transversal para a geração de valor sustentável.

O saldo de valores mobiliários originados pela CAIXA e mantidos em Tesouraria alcançou o montante de R$15,4 Bilhões, um crescimento de 63% em relação a 2024.

Em Renda Variável alcançamos o 4º lugar em distribuição e 5º lugar em volume de originação no Ranking ANBIMA, ficando à frente de alguns dos bancos mais tradicionais do segmento no Brasil.

Avançamos com a nossa estratégia de "one stop shop" para o Setor de Construção Civil, concluindo 4 ofertas privadas a investidores por meio da nossa Assessoria Financeira às empresas do setor. Com esta atuação, reduzimos assimetrias entre companhias, mercado e investidores, possibilitando acesso ao Mercado de Capitais a empresas menores, bem como, novas oportunidades ao mercado investidor.

Estruturamos cinco operações de Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI), totalizando R$ 320 milhões, com parte dos recursos encarteirados pela CAIXA e parte distribuída a investidores profissionais.

Rede de atendimento

Estratégia

Somos a instituição financeira pública com maior presença territorial no Brasil, atuando por meio de uma ampla e diversificada rede de atendimento que combina agências, postos de atendimento, unidades móveis, correspondentes, lotéricas e canais digitais.

Estamos presentes em 98% dos municípios brasileiros, com 24,8 mil pontos de atendimento. São 3,9 mil agências e postos de atendimento, 20,9 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, 11 agências-caminhão, 2 agências-barco e 2 agências-contêiner. Ainda, disponibilizamos à população 21,8 mil terminais de autoatendimento (ATMs) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de 26,7 mil terminais da rede Banco24Horas.

Reafirmamos nosso compromisso com o desenvolvimento econômico e social do país, atuando como banco público presente em todos os estados e no Distrito Federal, com papel fundamental na execução de políticas públicas, inclusão financeira e atendimento direto à população.

Tivemos como papel central promover a interlocução entre as unidades de gestão e a rede de atendimento, coordenando, orientando e apoiando essas unidades na implementação das nossas diretrizes estratégicas.

Buscamos o incremento e simplificação das jornadas do cliente e do empregado, utilizando a inovação e eficiência como diretrizes para as entregas.

Assim, fortalecemos a nossa atuação comercial e institucional, sendo fundamental para a execução eficiente de políticas públicas, programas sociais e benefícios, com ampliação da capilaridade e inclusão financeira em todo o território nacional, garantindo atendimento acessível, qualificado e eficiente nos canais físicos, parceiros e remotos, aprimorando continuamente a experiência do cliente.

Nossa Rede de Atendimento participa ativamente na execução dos principais pagamentos de benefícios governamentais, como Gás do Povo, Pé de Meia, Bolsa Família, INSS, PIS, FGTS e PTR Pesca e Rural, além dos programas Reforma Casa Brasil e Crédito do Trabalhador, ampliando acesso ao crédito, à melhoria habitacional e à inclusão produtiva.

Resultados

O ano foi marcado por avanços significativos em atendimento, distribuição e eficiência.

Destacamos as iniciativas estruturantes como a expansão da biometria nos canais, evolução dos indicadores do Reclame Aqui, ampliação da parceria com os Correios, consolidação da utilização da Plataforma. CAIXA nas agências para atendimento mais ágil ao cliente, implantação do Contact Center, além da redução de 26 milhões de atendimentos presenciais, e melhoria de 11 minutos no tempo médio de atendimento nas unidades, comparativamente a 2024.

No âmbito da Rede Lotérica, ampliamos presença, qualificação e a sustentabilidade da rede, em alinhamento ao nosso Planejamento Estratégico 2025-2030.

Avançamos na diversificação dos serviços ofertados nas Lotéricas, com o lançamento dos novos produtos Familhão e Correios Celular, além da parceria CAIXA e BASA – Banco da Amazônia S.A – para os serviços de saque e depósito no canal. Implementamos o atendimento remoto em Libras nas Unidades Lotéricas, ampliando a acessibilidade e reforçando o compromisso social da rede.

Promovemos a expansão territorial por meio da abertura de novas unidades, incluindo localidades antes desassistidas de cobertura bancária, reforçando o papel social das Lotéricas como pontos essenciais de atendimento à população.

Realizamos 21 ciclos do Programa Missão CAIXA que visa atendimento à população em locais de difícil acesso e abrangeu, neste período, 29 municípios o que reforçou a presença social e institucional da Rede.

Na execução das estratégias nas redes sociais, telesserviços e SAC, nossos objetivos estratégicos foram aprimorar a experiência do cliente, elevar satisfação e resolutividade dos atendimentos e fortalecer a gestão reputacional.

Alcançamos o resultado de 90.07% no índice CSAT, com resolutividade de 84,83% (superior à meta institucional de 80%) e evoluímos nossa nota no Reclame Aqui de 1,9 para 7,1, desempenho superior ao dos principais bancos concorrentes.

No Consumidor.gov, realizamos 57.579 atendimentos com nota de satisfação 2,6 de 5, mantendo-se como a melhor avaliação entre as instituições financeiras desde 2023.

No SAC Centralizado, respondemos a 102.463 reclamações, com CSAT de 65,29%, evidenciando avanços em relação a 2024 nos quesitos qualidade de atendimento, transparência e agilidade no atendimento.

Quanto aos Correspondentes Caixa Aqui, buscamos o fortalecimento da liderança da Rede CCA nos produtos habitacionais, expandir a penetração em produtos complementares, elevar a produtividade e diversificar receitas.

Nos canais remotos, nosso objetivo estratégico foi ampliar a eficiência digital e a automação e garantir maior tempestividade no atendimento aos clientes. Ao longo do ano, evoluímos fluxos, produtos e serviços nos canais WhatsApp e WebChat, aprimoramos ferramentas tecnológicas e aperfeiçoamos indicadores e processos operacionais.

Qualificamos equipes e subsidiamos áreas parceiras com análises e insumos decisórios, assegurando uma experiência mais padronizada, segura e eficiente para os clientes.

Realizamos a abertura de 18 novas Unidades de Varejo e 5 Especializadas no segmento Singular, 66 novos pontos de atendimento da CAIXA nos Correios, e cadastramento de 113 novas unidades especializadas no atendimento aos clientes Pessoa Jurídica, denominadas de Plataformas Empresas.

Inauguramos a primeira unidade Conceito da CAIXA – Ver-o-Peso.

A Agência Ver-o-Peso, em Belém (PA), recebeu o título de "Agência Conceito CAIXA", o primeiro espaço da instituição pensado para representar um banco mais próximo, humano, digital e conectado com a comunidade.

Avançamos na ampliação da capilaridade e na modernização dos nossos canais de atendimento, com iniciativas que reforçaram o nosso compromisso com inclusão, eficiência operacional e experiência do cliente.

O ano marcou a implantação do CCA Transacional Simplificado, novo canal voltado especialmente para populações em regiões remotas ou em situação de vulnerabilidade. Foram abertas aproximadamente 20 unidades, que realizaram mais de 7 mil transações e movimentaram cerca de R$ 3 milhões, majoritariamente relacionados ao pagamento de Benefícios Sociais. O modelo demonstrou elevada eficácia e relevância social, ao reduzir deslocamentos e ampliar o acesso a serviços essenciais.

Consolidamos dois importantes canais da Rede Parceira:

• O CCA Digital, desenvolvido no conceito Banco 6.0 com operação 24/7 e comercialização de produtos em plataformas eletrônicas, alcançou resultados expressivos ao vender 383 mil cartões com 82% de ativação e registrar R$ 9,22milhões em contratações de consignado CLT.

• O CCA Master, estruturado no modelo de Corbans de mercado e operado com três parceiros, atingiu R$ 56 milhões em contratações de consignado INSS e CLT, reforçando nossa presença em redes privadas de correspondentes.

Avançamos com jornadas automatizadas, em especial via WhatsApp, com destaque para o Consignado do Trabalhador, que alcançou R$92 milhões em contratações e mais de 31mil contratos totalmente automatizados.

A digitalização da jornada telefônica foi reforçada pela DMA – Interceptação de Chamadas Digitalizadas, que processou 9,59 milhões de chamadas em 2025, evitando 2,63 milhões de atendimentos humanos e garantindo eficiência média de 27,4%.

Nos canais físicos, os Caminhões e Unidades Automatizadas realizaram 162.884 atendimentos, enquanto os Barcos totalizaram 43.309 atendimentos, reforçando a nossa presença em regiões ribeirinhas e localidades sem infraestrutura bancária convencional.

No total, o atendimento físico somou 123.432.104 registros no ano, representando redução de 25,9 milhões em relação a 2024, reflexo direto da migração para canais digitais e remotos mais eficientes.

Realizamos no canal Autoatendimento mais de 952 milhões de transações, oportunizando experiência e conveniência aos clientes e movimentando mais de R$ 207 bilhões de reais que somada com a parceria Banco24Horas totalizaram atendimento em mais de 48,4 mil equipamentos em 23,6 mil pontos.

Implantamos novas formas de apresentação e autenticação para emissão de extratos, saques de FGTS, seguro-desemprego e serviços do INSS, permitindo a realização de operações sem cartão, com autenticação biométrica, aumentando segurança, agilidade e conveniência.

Recuperação de créditos

No âmbito da recuperação de créditos, realizamos mais uma edição da campanha "TUDO EM DIA CAIXA", uma iniciativa própria voltada à quitação de dívidas com descontos, definidos conforme a situação individual de cada contrato. As ações oportunizaram aos clientes a renegociação de suas dívidas em condições diferenciadas, promovendo dignidade financeira e reinserção econômica. A ação resultou em mais de R$ 1 bilhão em valores recebidos por mais de 450 mil clientes que regularizaram suas dívidas.

Rede de Atacado

Como parte de nosso posicionamento estratégico, reforçamos o compromisso de fortalecer e expandir o relacionamento com clientes atuais e potenciais, elevando continuamente nossa competitividade por meio de um portfólio diversificado, integrado e atendimento de excelência voltado à entrega de valor.

Nosso desempenho seguiu os indicadores estabelecidos em nosso Planejamento de Negócios, os quais refletiram diretamente as prioridades estratégicas definidas para o período. Esses indicadores traduzem a capacidade da área em gerar valor, ampliar a competitividade, fortalecer o relacionamento com clientes, diversificar as fontes de funding e a manutenção da qualidade dos ativos. As entregas realizadas ao longo do exercício refletem a integração entre crescimento econômico, gestão prudencial de riscos e atuação colaborativa entre áreas, em consonância com os princípios de governança e eficiência operacional da CAIXA.

Maior rede de atendimento do Brasil

Nossos números

Total de agências e postos de atendimento:
3.925

Total de unidades Digitais, dentre Agências e Plataformas de atendimento remoto:
142

Total de lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui:
7.853 (CCA)
13.002 Lotéricas

Total de agências-caminhão:
11 unidades móveis do tipo caminhão e
2 unidades móveis automatizada

Total de agências-barco:
2 PA-Barcos

Total de terminais de autoatendimento (ATMs):
21.787

Total de terminais de rede Banco 24 horas:
26.705

Canais Físicos

Transações no ATM: **657.808.623**
Transações no B24Horas: **294.253.931**
Agências: **123.432.104**
Unidades Móveis Terrestres (caminhões e unidades automatizadas): **162.884** atendimentos,
114 municípios atendidos
Barcos CAIXA: **43.309** atendimentos,
26 municípios em rotas perenes
Barcos INSS:
Belém I - atendimentos CAIXA: **4.225**
CCA: **69.931.863**

Agências Digitais

Atendimentos realizados pela central 2CX de forma eletrônica: **29.629** atendimentos, com transbordo para as centralizadoras com **10.793, totalizando mais de 40 mil atendimentos**

- Webchat – **11.887.727**, sendo:

10.619.014 atendimentos somente por bot e **1.268.713** de atendimento somente por humano.

WhatsApp:

56.815.517, sendo **51.377.048** atendimentos somente por bot e **5.438.469** de atendimentos somente por humano

Redes Sociais(Instagram e Facebook): 191.825 atendimentos

Reclame Aqui: 56.195

Consumidor.gov: 57.579

Atendimentos via URA: 141,7 milhões de atendimentos, consideradas os canais Alô CAIXA (0800 104 0 104), Caixa Cidadão (0800 726 0207) e Atendimento Bolsa Família (111).

Operacionalmente, apresentamos melhores resultados, com maior conclusão dos atendimentos, redução de abandonos e evolução de tempos de resposta, conforme apresentado a seguir:

INDICADORES DE ATENDIMENTO REMOTO

% Atendimentos Concluídos WhatsApp

Mitigação dos abandonos dos atendimentos realizados via WhatsApp.

92,7% Atend. Concluídos (3º TRI/2025)

99,4% Atend. Concluídos (dez/2025)

% Atendimentos Concluídos Telefonia

Mitigação dos abandonos dos atendimentos telefônicos.

74% (3º TRI/2025)

89,5% (em dez/2025)

Tempo de Espera do Cliente no WhatsApp

Garantia do atendimento tempestivo do cliente em até 5 minutos após entrada em fila.

71,4% (3º TRI/2025)

88,8% média (4º TRI/2025)

Gestão Atendimento Remoto

Avalia o conjunto de indicadores do canal, no âmbito das unidades digitais.

86,66% (3º TRI/2025)

96% (4º TRI/2025)

Nossa gestão de fundos

Somos registrados perante a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e autorizados a prestar os serviços de administração e gestão de carteiras de valores mobiliários, conforme o Ato Declaratório CVM nº 3.241, de 4 de janeiro de 1995, e de acordo com a Resolução CVM nº 21, de 25 de fevereiro de 2021.

Estratégia

Priorizamos o aprimoramento contínuo da experiência do cliente nos canais digitais e canais internos de atendimento da CAIXA, e implementamos melhorias nas jornadas de Fundos de Investimento:

- Oferecemos uma melhor experiência para o cliente investidor por meio da implementação de melhorias na pesquisa por fundos de investimento no canal digital.
- Participamos de forma dedicada na estrutura da TEIA, construindo de forma colaborativa projetos voltados para o aprimoramento da jornada, incluindo melhorias no processo de verificação do perfil de investidor do cliente – Suitability e modernização do módulo de investimento no aplicativo mobile.
- Trabalhamos para melhorar também a jornada do empregado na comercialização dos fundos de investimento; nesse sentido, evoluímos na centralização de transações dos fundos de investimentos na plataforma operacionalizada pelos empregados que atuam nas redes de atendimento aos clientes; também disponibilizamos para as redes de Varejo e Atacado soluções automatizadas de consulta para suporte ao atendimento ao cliente.
- Entregamos o novo sistema de controladoria de passivo de fundos desenvolvido internamente, o que possibilitou o lançamento de dois fundos de investimento em debêntures incentivadas, destinado a pessoas físicas, ampliando a oferta de investimentos aos nossos clientes. Estes fundos oferecem benefício fiscal às pessoas físicas por meio de alíquota zero de imposto de renda sobre os rendimentos obtidos, conforme estabelecido na Lei nº 12.431/11.

Além disso, veículos de investimentos em debêntures incentivadas contribuem para projetos de investimento na área de infraestrutura ou de produção econômica intensiva em pesquisa, desenvolvimento e inovação considerados como prioritários pelo governo federal.

Resultados

No ano tornamos alguns de nossos processos mais eficientes e inovadores, otimizando rotinas e custos operacionais e automatizando tarefas por meio de ferramentas de inteligência artificial e automação.

Cumprimos com sucesso o desafio de adaptar 100% dos nossos Fundos de Investimento às alterações trazidas pela Resolução CVM nº 175, que passou a vigorar integralmente a partir de 30/06/2025.

Em dezembro de 2025, administrávamos aproximadamente 521 Fundos de Investimento, abrangendo diversas classes de ativos e perfis de investidores, com um patrimônio líquido na ordem de R$ 711 bilhões em recursos administrados, de acordo com os critérios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

Somos a sexta maior administradora de fundos de investimento no mercado doméstico com participação de 6,6%, destacando-se no segmento de renda fixa como a terceira maior administradora da classe, com participação de 10,5%.

No segmento de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) somos a segunda maior administradora, com uma representatividade de 36%.

Também ocupamos a segunda posição nos segmentos Varejo e Poder Público, com participação respectiva de 21% e 18%, e a terceira posição no segmento Entidades Fechadas de Previdência Complementar Empresas Públicas (EFPC) com 21% de representatividade.

Atividades de gestão de fundos de investimento

Atuamos na gestão de Fundos Exclusivos, Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), Carteiras Administradas do FGTS, que engloba o FII Porto Maravilha, e do Fundo de Desenvolvimento Social, totalizando no ano um patrimônio líquido na ordem de R$ 218 bilhões em recursos geridos.

Os Fundos Exclusivos geridos possuem como cotistas exclusivamente Fundos Garantidores. Os Fundos Garantidores são constituídos por meio de Legislação, possuem estatuto próprio e tem por finalidade atender às necessidades dos entes federativos.

O FI-FGTS encerrou o exercício de 2025 com Patrimônio Líquido superior a R$ 20 bilhões, representados por diversos investimentos nos setores de energia, ferrovia, rodovia, saneamento e portos. Em termos de rendimentos financeiros, é importante destacar que, ao longo de sua existência, os investimentos da carteira do FI-FGTS já retornaram para o Fundo aproximadamente R$ 36 bilhões na forma de pagamento de juros, amortizações, alienação de ativos, distribuições de dividendos, dentre outros, sem considerar os rendimentos das disponibilidades. Parte desses recursos foi reinvestida em novos projetos que contribuem para a geração de emprego e renda e para o desenvolvimento do País.

No âmbito da operação do Porto Maravilha, por meio do CAIXA Fundo de Investimento Imobiliário Porto Maravilha, avançamos na consolidação da região com a expansão para São Cristóvão. A região do Porto Maravilha tem sido destaque do mercado imobiliário da cidade do Rio de Janeiro nos últimos anos, representando cerca de 25% dos lançamentos residenciais da cidade. Inclusive, no ano de 2025, foi realizada a primeira venda de CEPAC para um novo empreendimento na região expandida do Porto, em São Cristóvão, onde estão previstas 2.700 unidades residenciais.

Outro marco relevante foi a negociação de um terreno onde se previa a construção de uma torre corporativa, mas que agora dará vida a mais dois empreendimentos residenciais, com 2.300 unidades e fachada ativa, através de um novo incorporador, alinhado ao Masterplan da região, elaborado pelo Fundo.

Com essas operações, a região chegará a 16 mil unidades lançadas desde 2021. Atualmente, estão em obras 15 empreendimentos residenciais, totalizando 13 mil unidades, além de outras 3.400 unidades já entregues e com moradores. A CAIXA, enquanto gestora do FII Porto Maravilha, reafirma sua capacidade de gerar valor, recuperar ativos e impulsionar a dinâmica imobiliária da cidade, consolidando o Porto como um vetor de crescimento e inovação na cidade do Rio de Janeiro

Pessoas

5 IGUALDADE DE GÊNERO | 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO | 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Estratégia

Valorizamos e cuidamos das pessoas.

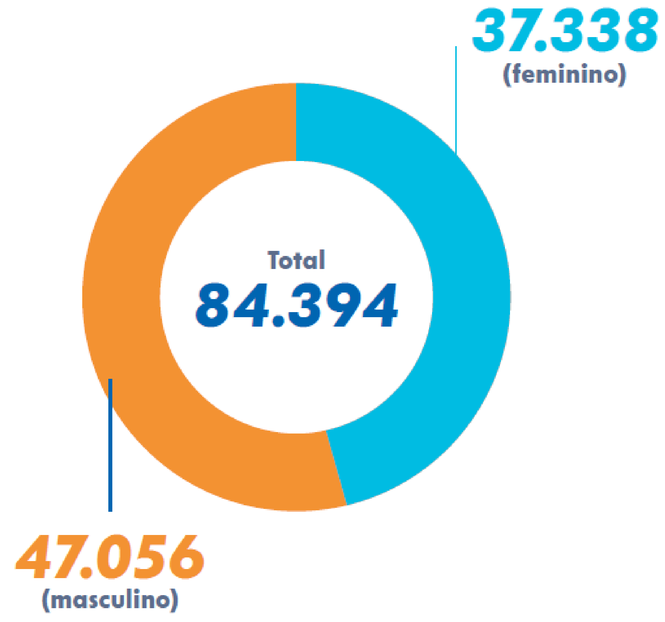
Nosso capital humano é parte da nossa estratégia para a sustentabilidade da CAIXA. Avançamos na modernização dos modelos de trabalho, no fortalecimento da cultura organizacional, no desenvolvimento de lideranças e na promoção do bem-estar, com foco em resultados sustentáveis e na Estratégia CAIXA 2030.

Resultados

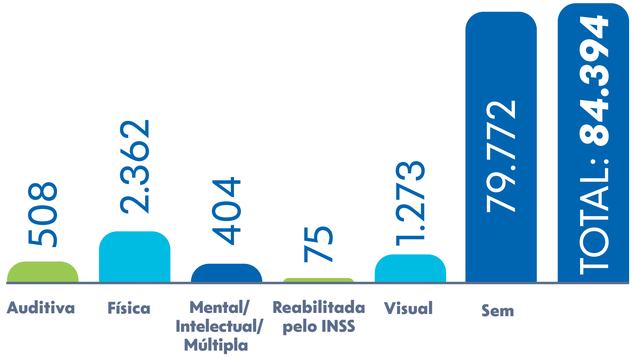
Nosso quadro pessoal

Tivemos uma movimentação no nosso quadro de pessoal: admitidos 1.977 empregados por meio de concurso público e desligados 888 empregados do quadro de pessoal da CAIXA, por diversos motivos.

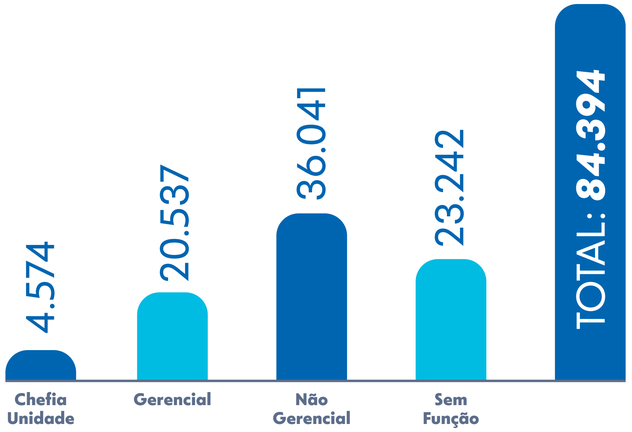
TOTAL DE EMPREGADOS POR GÊNERO



EMPREGADOS POR TIPO DE DEFICIÊNCIA



TIPO DE FUNÇÃO GRATIFICADA



MULHERES, NEGROS E PCD

CONSIDERANDO AS FUNÇÕES GERENCIAIS E DE CHEFIA DE UNIDADE, TEMOS A SEGUINTE DISTRIBUIÇÃO:

MULHERES	**42,60%**
NEGROS	**27,45%**
PcD	**3,17%**

TOTAL DE EMPREGADOS APOSENTADOS EM 2025

181

TOTAL DE EMPREGADOS ADMITIDOS EM 2025

1.977

TOTAL DE EMPREGADOS POR RAÇA/COR

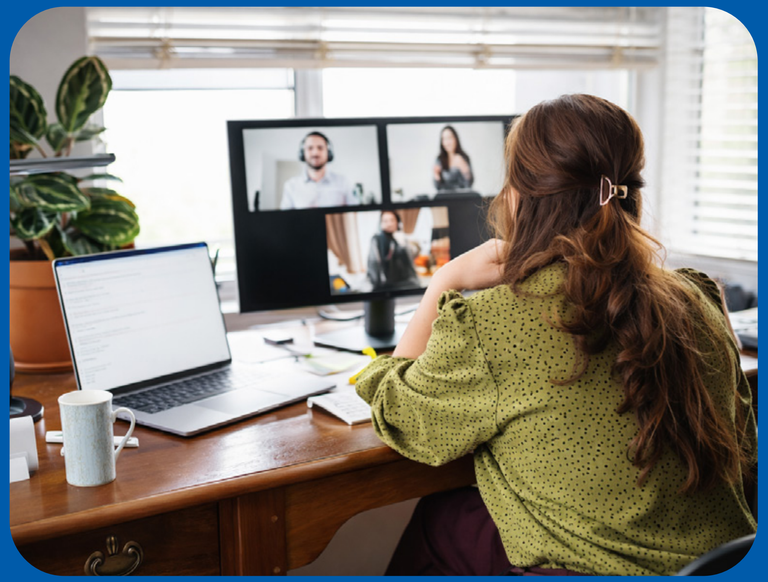
Os dados reforçam os desafios de ampliação da diversidade em posições de liderança, tema prioritário da estratégia de Pessoas.

Novo Modelo de Trabalho Remoto e Aculturamento

Avançamos na consolidação do Trabalho Remoto como modalidade de atuação, alinhando-se à nossa Estratégia. Essa iniciativa busca conciliar interesses pessoais e profissionais, estimulando competências digitais, criatividade, qualidade de vida, fortalecimento da cultura e foco em resultados colaborativos.

Indicadores de Adesão ao modelo de Trabalho Remoto (JAN a DEZ/2025)

29.071 empregados tiveram aditivo de Trabalho Remoto assinado, por pelo menos um dia, representando cerca de 34,4% do quadro funcional.



Gestão do Clima Organizacional na CAIXA

Atuamos desde 2005 com a estratégia de Gestão do Clima Organizacional, tendo como instrumento inicial a Pesquisa de Clima Organizacional (PCO) — iniciativa que permite ouvir empregados e empregadas, compreender percepções sobre o ambiente de trabalho e direcionar ações de melhoria contínua.

A aplicação periódica da PCO permite estabelecer uma relação transparente com nossos empregados, baseada no diálogo e na participação ativa.

Aplicamos a Pesquisa de Clima, que contou com mais de 27 mil respondentes. A partir dos resultados encontrados, foram planejadas ações estruturantes que possibilitarão:

- Ambiente de trabalho mais saudável: ações de bem-estar, melhoria nos processos e fortalecimento das relações entre equipes.
- Maior participação nas decisões: a pesquisa oferece aos colaboradores um canal seguro e estruturado para expressar opiniões.
- Liderança mais preparada: resultados orientam programas de desenvolvimento que aprimoram práticas de gestão.
- Aprimoramento das condições de trabalho: percepções coletadas direcionam investimentos e melhorias estruturais.
- Aumento da satisfação e engajamento, fatores diretamente relacionados à produtividade e ao desempenho das equipes.

Investiremos no desenvolvimento de ações voltadas para o bem-estar e o desenvolvimento de nossos colaboradores. A pesquisa de clima organizacional é parte fundamental desse processo e reforça o compromisso da Empresa em construir um ambiente de trabalho pautado em respeito, inclusão, reconhecimento e desenvolvimento.

Ao ouvir os empregados, reforçamos valores como transparência, respeito e colaboração.

Programa de Transformação Cultural da CAIXA

O Programa de Transformação Cultural é uma iniciativa estratégica para alinhar a Cultura Organizacional à Estratégia Corporativa 2030. Seu objetivo é fortalecer comportamentos, valores e práticas que promovam um ambiente colaborativo, ético, inovador e centrado no cliente, consolidando a Cultura-Alvo como elemento central na tomada de decisão, na gestão de pessoas e na entrega de valor à sociedade.

A transformação é conduzida por meio de ações estruturadas como capacitação de lideranças, ativação de embaixadores culturais, treinamento e mobilização para disseminação da Cultura-Alvo, comunicação interna direcionada e acompanhamento por indicadores específicos.

Uma etapa essencial da transformação é a frente "Liderando pelo Exemplo" dedicada ao fortalecimento e desenvolvimento das lideranças por meio de ações estratégicas como capacitação, coaching, workshops, integração de novos gestores e aconselhamento cultural.

O Workshop "Cultura em Prática" mobilizou líderes e equipes técnicas das nossas Gerências Nacionais para sensibilização e engajamento na Cultura-Alvo, com mais de 120 gerências visitadas. Em dezembro, também foram formados os primeiros 160 Embaixadores da Cultura, ampliando a influência positiva da cultura em todo o nosso território. Essa rede estratégica contribui para a aceleração e disseminação da Cultura-Alvo, fortalecendo a transformação organizacional.

Absenteísmo

O Indicador de Absenteísmo é um elemento estratégico para nós, pois está diretamente relacionado à produtividade, ao bem-estar dos empregados e à gestão de riscos.

Mantemos o menor índice global de absenteísmo entre os grandes bancos, conforme dados de benchmarking de 2021 a 2024. O resultado alcançado em dezembro de 2025 de 3,29% é considerado uma conquista significativa, representando uma redução aproximada de 0,60% em relação ao índice registrado no ano anterior.

Concurso Público de Nível Superior 2025

Lançamos o edital do Concurso Público de Nível Superior 2025, que ofereceu 184 vagas imediatas e 552 oportunidades para cadastro de reserva, distribuídas em quantitativo equivalente a três vezes o número de vagas por cargo. Com abrangência nacional, o certame contempla áreas estratégicas como Engenharia Civil, Arquitetura, Medicina do Trabalho, Engenharia de Segurança, Engenharia Elétrica e Engenharia Mecânica, reforçando a atuação da empresa em projetos essenciais para o desenvolvimento do país. Além de ampliar a força de trabalho em setores prioritários, o concurso marca um avanço histórico ao aplicar, pela primeira vez, a nova legislação de cotas étnico-raciais, reafirmando o compromisso da CAIXA com diversidade, inclusão e responsabilidade social.

DIVERSIDADE
Pela inclusão e respeito

Diversidade

Somos uma instituição financeira pública que reconhece a diversidade a equidade e a inclusão como parte essencial da nossa identidade e do serviço que prestamos ao país. Ao longo do ano, o Programa de Diversidade e Inclusão foi fortalecido e foram desenvolvidas ações e projetos que reforçam e ampliam nosso compromisso com a promoção de um ambiente de trabalho mais inclusivo, plural e respeitoso.

As ações do Programa de diversidade e inclusão foram conduzidas a partir de cinco eixos estratégicos — gênero, raça/cor, pessoas com deficiência, gerações e LGBTQIA+. As ações contemplaram iniciativas de letramento e capacitação, como rodas de diálogo, eventos temáticos, além de sensibilização de lideranças. A CAIXA assumiu e reforçou compromissos públicos com o intuito de promover o fortalecimento de ambientes plurais, seguros e respeitosos, contribuindo para a redução de barreiras históricas e o fortalecimento da cultura de equidade e respeito.

Liderança Feminina

Em alinhamento à Estratégia CAIXA 2030 e aos pilares de diversidade e inclusão, a Universidade CAIXA promoveu em 2025 diversas iniciativas voltadas para a capacitação do público feminino.

Concluímos a formação de dez mulheres em Finanças Públicas, incluindo módulo internacional realizado na Universidade de Harvard; a capacitação de oito mulheres negras no curso "Liderança para Mulheres Negras no Serviço Público" ; e o programa "Impulsionando Mulheres na Liderança", que contemplou 35 gestoras da empresa.

Essas iniciativas fortaleceram o protagonismo feminino, a equidade de gênero e a construção de ambientes mais diversos, inovadores e alinhados aos nossos desafios estratégicos.

universidade CAIXA

Idiomas

A Universidade CAIXA realizou o "Webinar Busuu" – Inglês e espanhol, o primeiro evento em língua estrangeira promovido na CAIXA.

A iniciativa representa um marco na trajetória de capacitação da CAIXA, alinhando-se às diretrizes de desenvolvimento contínuo e internacionalização de competências. O domínio de idiomas é reconhecido como uma competência estratégica, capaz de ampliar horizontes profissionais, fortalecer conexões globais e impulsionar a transformação digital.

O estímulo ao aprendizado de idiomas fortalece a atuação da CAIXA em um cenário cada vez mais globalizado. Além de ampliar a capacidade de comunicação com parceiros internacionais, essa competência estratégica. Ao associar idiomas à transformação digital, a empresa reforça uma cultura que valoriza inovação e adaptabilidade, essenciais para competitividade.

Durante o ano, desenvolvemos diversas ações voltadas ao fortalecimento do Clima Organizacional e da Cultura Organizacional, com foco em integridade, bem-estar e relações saudáveis no ambiente de trabalho.

Desenvolvimento das Lideranças

Concentramos nossas ações no desenvolvimento de lideranças, transformação cultural, inovação, ética, diversidade e competências digitais, por meio de iniciativas presenciais, digitais e híbridas, alcançando gestores, técnicos e administradores.

Foi realizada a Jornada da Liderança CAIXA 2030, a maior iniciativa de capacitação presencial de líderes já conduzida pela Universidade CAIXA, com foco no fortalecimento das competências de liderança dos gestores chefes de unidade, alinhada à Estratégia CAIXA 2030. Estruturada como uma jornada formativa integrada, a ação envolveu cocriação, capacitação de instrutores internos e múltiplas ondas presenciais, alcançando mais de 4.700 gestores em todo o País.

A Universidade CAIXA deu continuidade ao Programa de Mentoria CAIXA, iniciativa da voltada ao desenvolvimento de lideranças e à humanização das relações de trabalho, conectando empregados experientes a profissionais em trajetória de sucessão para chefia de unidade. O programa registrou avanços relevantes, com a formação de 67 mentores, a realização de 114 mentorias finalizadas e 104 em andamento, além do lançamento da Mentoria em Grupo, ampliando o alcance e o aprendizado coletivo.

O investimento total em educação corporativa somou R$ 91,85 milhões.

Essas iniciativas fortaleceram a capacidade organizacional, a adaptação às transformações do setor financeiro e o alinhamento à Estratégia CAIXA 2030.

Saúde e Qualidade de Vida

CAIXA em Movimento

Lançado no ano de 2024, o CAIXA em Movimento atualmente é o nosso principal programa de promoção de hábitos saudáveis. A iniciativa mobilizou milhares de empregados em todo o país, incentivando práticas que fortalecem o bem-estar físico, mental e emocional.

O programa conta com um aplicativo, onde os empregados registram suas atividades, como corrida, treino, caminhada e bicicleta e participam de campanhas associadas ao calendário de saúde anual com sorteio de brindes para incentivo e engajamento.

Como parte dessa estratégia, foram realizados Circuitos Regionais em 18 cidades, ampliando o alcance das ações presenciais de promoção da saúde e do bem-estar. Esses eventos se consolidaram como uma iniciativa estruturante para o fortalecimento da cultura organizacional voltada ao cuidado com as pessoas, estimulando o engajamento e a integração entre as equipes.

Estimulamos a integração, o cuidado com a saúde, e reforçamos nosso compromisso com a qualidade de vida dos empregados.

No ano, contamos com mais de 55 mil empregados cadastrados no app.

Oferecemos aos nossos empregados o benefício corporativo de saúde e bem-estar Wellhub. Além das academias, a plataforma disponibiliza recursos para cuidar da alimentação e da saúde mental, incluindo o Plano Digital gratuito, que oferece acesso a dez aplicativos premium de saúde e bem-estar.

A parceria com o Wellhub está disponível para todos os empregados ativos, aposentados e pensionistas beneficiários do Saúde CAIXA, bem como seus dependentes (filhos e cônjuge/companheiro).

Nutrição e hábitos saudáveis

Para apoiar e motivar a aquisição de hábitos saudáveis, disponibilizamos o Programa de Nutrição de Hábitos Saudáveis, com o objetivo de sensibilizar os empregados para a prática alimentar saudável e mobilizar para a aquisição de melhores hábitos de vida.

Com duração de 15 semanas (15 horas), o programa contempla uma abordagem multiprofissional, composta por seis encontros com nutricionista, cinco com psicólogo e quatro com educador físico. As ações incluem intervenções educativas voltadas à promoção, adequação e aceitação de hábitos alimentares saudáveis, realizadas por meio de palestras e atividades conduzidas por profissionais credenciados.

Saúde da Mulher e do Homem

O programa incentiva o rastreamento precoce do câncer de colo do útero, mama e próstata, como medida essencial de rastreamento.

Custeamos integralmente:

Para empregadas

- Consulta com ginecologista;
- Mamografia convencional ou digital bilateral a partir dos 40 anos;
- Exame Papanicolau a partir dos 18 anos.

Para empregados

- Consulta com urologista a partir dos 40 anos.

Os atendimentos e exames são realizados por meio da Rede Credenciada do Saúde CAIXA.

Atividades Laborais

As atividades laborais têm como objetivo promover a saúde e o bem-estar dos empregados no ambiente de trabalho, por meio de ações como ginástica laboral, realizada em grupo com exercícios de alongamento e relaxamento conduzidos por profissional de educação física, e massagem expressa, aplicada de forma individual por profissionais capacitados. As iniciativas contribuem para a redução do estresse, prevenção de doenças relacionadas ao trabalho e melhoria da qualidade de vida e da convivência nas unidades.

Programa Saúde Emocional

Um benefício corporativo de saúde emocional custeado totalmente por nós que promove bem-estar emocional e pode produzir resultados eficazes na redução dos níveis de estresse e redução de doenças crônicas. O programa oferece o custeio de atendimento nas especialidades de Psicologia e Psiquiatria, em plataforma digital que possibilita que o serviço seja disponível a 100% dos empregados, permitindo realizar o atendimento em qualquer local de maneira on-line.

Poderão ser realizadas no mês até quatro atendimentos psicológicos e um atendimento psiquiátrico, sendo renovada a mesma quantidade de atendimentos nos meses subsequentes. Além disso, o programa disponibiliza o serviço de acolhimento de urgência com atendimento qualificado por estratificação de riscos.

Vacinação Antigripal

A Campanha CAIXA de Vacinação Contra a Gripe é realizada anualmente, em âmbito nacional, para garantir a proteção contra as cepas virais em circulação no país. A iniciativa é destinada a todos os empregados ativos da CAIXA segue as diretrizes do Ministério da Saúde (MS) e da Organização Mundial da Saúde (OMS).

O objetivo da campanha é promover saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho, reduzindo riscos e prevenindo doenças. Imunizamos 39 mil empregados, reforçando o nosso compromisso om o cuidado, o bem-estar e a valorização das pessoas.

CAIXA em Dia

O CAIXA em Dia foi criado para apoiar o empregado nesse momento, oferecendo orientações e ferramentas para recuperar o controle das finanças e fortalecer o equilíbrio emocional. O programa disponibiliza turmas de aconselhamento financeiro conduzidas por psicólogo especializado, com até 30 participantes e duração de até 180 dias. Além disso, a ação também contempla familiares, como cônjuges e filhos, desde que possam participar nos horários das sessões oferecidas. Mediante autorização do empregado, seus dados podem ser encaminhados à nossa área negocial, que entrará em contato pelo canal escolhido para fornecer informações detalhadas sobre o processo de renegociação de dívidas.

Reconectar CAIXA

Lançamos o Programa Reconectar CAIXA, criado para oferecer acolhimento e suporte aos empregados que retornam de longos períodos de afastamento e precisam se readaptar ao ambiente de trabalho de forma saudável e equilibrada. A iniciativa garante um acompanhamento personalizado, respeitando as necessidades individuais, valorizando a saúde e promovendo o bem-estar, para que cada pessoa retome sua rotina com confiança, motivação e segurança.

O participante do programa conta com o apoio de uma equipe multiprofissional durante um ciclo de 90 dias, que pode ser prorrogado conforme avaliação da equipe.

Programas de Acolhimento

Fortalecemos iniciativas voltadas para a escuta ativa, a transparência e a construção de um ambiente inclusivo e respeitoso. Entre os destaques estão:

- Diálogo Seguro: programa dedicado ao acolhimento em situações relacionadas a assédio moral, assédio sexual e discriminação, garantindo suporte especializado e canais seguros para escuta e orientação.
- Acolhe: iniciativa voltada ao acolhimento de empregadas em situação de violência doméstica e familiar, oferecendo apoio psicológico e medidas de apoio.

Esses programas reforçam o nosso compromisso com a promoção de relações de trabalho éticas, seguras e humanizadas, alinhadas às melhores práticas de governança e direitos humanos.

Previdência Complementar

A Previdência Complementar é o benefício disponibilizado aos nossos empregados, possibilitando garantir maior segurança financeira e proteção para suas famílias.

Com a nossa contribuição paritária, os empregados podem assegurar uma aposentadoria mais tranquila, além de benefícios como pensão por morte e invalidez.

A FUNCEF é a 3ª maior EFPC (Entidade Fechada de Previdência Complementar), abrangendo o atendimento a aproximadamente 140 mil pessoas entre ativos, aposentados e assistidos.

Licenças Parentais

Implementamos a flexibilização das regras de fruição das Licenças Parentais, ampliando as possibilidades de prorrogação disponíveis, em busca de uma maior inclusão e equidade.

Dessa forma, cada família, independente da sua configuração, pode escolher o arranjo mais adequado para o cuidado com a criança nos primeiros meses em casa, seja no nascimento ou adoção, promovendo maior compartilhamento de responsabilidades.

Demos mais um passo para oportunizar a Equidade de Gênero na Empresa.

Saúde CAIXA

O Saúde CAIXA é um plano de assistência à saúde instituído e patrocinado por nós, com abrangência nacional e sem fins lucrativos, exclusivo para os nossos empregados, ativos e aposentados, e os seus dependentes.

Ampliamos a rede credenciada em 2.644 municípios com baixa oferta de serviços e incluímos 847 novos credenciados, sendo 308 especializados no atendimento a Transtorno Global do Desenvolvimento (TGD) e Transtorno do Espectro Autista (TEA), para equilibrar e otimizar a capacidade de atendimento, especialmente em regiões afastadas dos grandes centros urbanos.

Com o objetivo de assegurar cuidado responsável e acolhedor, realizamos 6.937 contatos diretos com beneficiários, conduzidos por equipe dedicada, com foco na escuta ativa e no acompanhamento individualizado. A iniciativa está voltada para acolher e redirecionar beneficiários em solicitações de procedimentos de alto custo com utilização de órteses, próteses e materiais especiais (OPME).

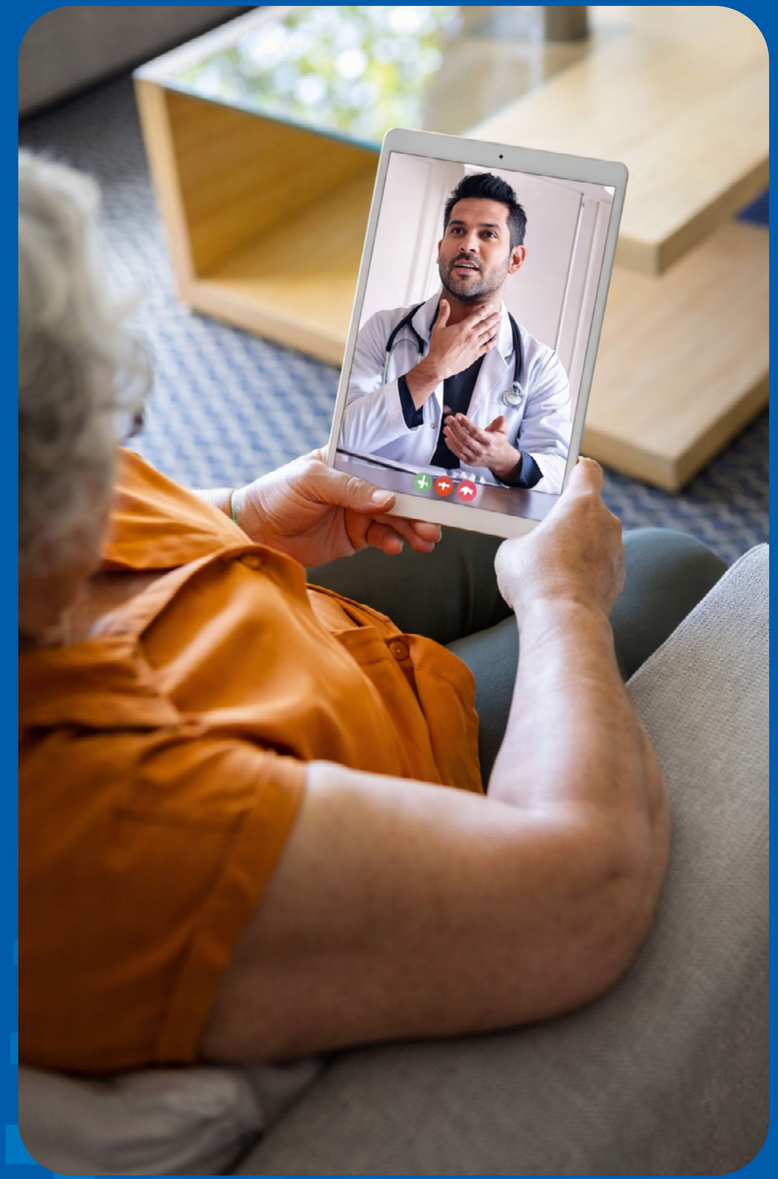
Essa ação viabiliza uma segunda opinião com profissional qualificado, garantindo que os procedimentos sejam avaliados com rigor técnico e em conformidade com as normas reguladoras. Como resultado, redirecionamos 290 beneficiários, representando um custo evitado significativo para o plano. Proporcionamos a todos os beneficiários do plano, um atendimento mais simples, ágil e humano, reafirmando o compromisso do Saúde CAIXA com a qualidade assistencial e o respeito à jornada de cada beneficiário.

Disponibilizamos a plataforma de Autoatendimento Saúde CAIXA, modernizando e simplificando a experiência do beneficiário.

O ambiente digital seguro e intuitivo permite realizar solicitações, acompanhar processos e consultar informações sobre o plano, ampliando a autonomia e a agilidade no acesso a serviços essenciais, como as novas funcionalidades:

- Cadastramento e realização da manutenção de dependentes;
- Solicitação e acompanhamento de autorização prévia de procedimentos;
- Solicitação e acompanhamento de reembolsos.

Implementamos também estratégias para redução de desperdícios e otimização de custos assistenciais. Para os próximos anos, o Saúde CAIXA está orientado por pilares estratégicos de eficiência operacional, experiência do cliente, sustentabilidade e inovação tecnológica, com o propósito de desenvolver soluções que priorizem qualidade no atendimento, gestão preventiva da saúde e bem-estar dos beneficiários, com transparência e responsabilidade.



programa de APRENDIZAGEM CAIXA

Aprendizagem CAIXA

O Programa de Aprendizagem CAIXA tem como propósito promover a inclusão social de adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica, oferecendo oportunidades de ingresso no mercado de trabalho. A iniciativa estimula a prática da cidadania e o desenvolvimento de valores éticos e profissionais, por meio da capacitação em serviços bancários e administrativos.

Mais do que atender à exigência legal de contratação de aprendizes, o Programa está alinhado ao nosso propósito de transformar a vida das pessoas.

Para muitos participantes, essa é a primeira experiência profissional, representando uma importante oportunidade de crescimento, aprendizado e desenvolvimento. Durante o contrato, os jovens aprimoram habilidades pessoais e profissionais, aprendem sobre responsabilidades e se preparam para enfrentar os desafios do mercado formal de trabalho.

De acordo com dados do Sistema de Gerenciamento de Aprendizes (SGA), em dezembro de 2025, contamos com aproximadamente 3.450 aprendizes ativos.

PROGRAMA DE ESTÁGIO CAIXA

Programa de estágio

O Programa de Estágio da CAIXA, instituído nos termos da Lei nº 11.788/2008, integra nossa estratégia de formação de talentos e responsabilidade social. Ofertamos vagas de estágio de nível médio e superior em áreas como Arquitetura, Engenharia, Contábeis, Direito, Economia, Tecnologia da Informação e Projetos Sociais, em consonância com os projetos pedagógicos das instituições de ensino.

A iniciativa promove a capacitação profissional de estudantes por meio de ato educativo supervisionado em ambiente de trabalho, estimulando valores alinhados ao Código de Ética da CAIXA e contribuindo para o desenvolvimento técnico, pessoal e cidadão dos participantes. A contratação ocorre por meio de Agente de Integração, atualmente a Super Estágios, responsável pela seleção, formalização do Termo de Compromisso de Estágio e demais atribuições operacionais.

O Programa de Estágio da CAIXA é uma porta de entrada para a formação de novos profissionais e para o fortalecimento do nosso papel social como empresa pública. Mais do que oferecer oportunidade e aprendizado, o programa conecta a teoria acadêmica à prática profissional, contribuindo para o desenvolvimento pessoal, técnico e cidadão dos estudantes.

Para nós, o Programa de Estágio é uma estratégia essencial de formação de talentos, pois os estagiários trazem inovação, novas perspectivas e contribuem para a melhoria dos processos, ao mesmo tempo que supervisores e gestores fortalecem a cultura de aprendizado contínuo. O programa reforça o compromisso institucional com a responsabilidade social e educacional, apoiando a formação ética, profissional e cidadã dos estudantes.

De acordo com dados do Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE), em dezembro de 2025, contamos com aproximadamente 2.900 estagiários ativos.

Geração de Valor Sustentável por meio das Pessoas

Ao integrar ações de gestão de pessoas, cultura, desenvolvimento, diversidade, saúde e bem-estar, fortalecemos nossa capacidade organizacional e mitigamos riscos associados à sustentabilidade da força de trabalho. O conjunto de iniciativas realizadas no ano contribui para a atração, o desenvolvimento e a retenção de talentos, ao mesmo tempo em que promove ambientes de trabalho mais saudáveis, inclusivos e orientados a resultados.

Dessa forma, a agenda de Pessoas se consolida como um vetor estratégico para a execução da Estratégia CAIXA 2030, assegurando a geração de valor sustentável para a instituição, para os empregados e para a sociedade brasileira no curto, médio e longo prazos.

Marketing

Estratégia

Nossas campanhas de marketing desempenham um papel fundamental para fortalecer a relação da instituição com a sociedade brasileira. Como banco público, temos como desafio de comunicar não apenas produtos e serviços financeiros, mas também iniciativas sociais, programas governamentais e ações que impactam diretamente a vida de milhões de cidadãos. Nesse contexto, o marketing atua como uma ponte estratégica entre a instituição e seus diversos públicos.

As campanhas publicitárias desenvolvidas reforçaram o nosso posicionamento institucional e nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e o fomento à cultura e ao esporte.

Nossos patrocínios e de nossas subsidiárias desempenham papel estratégico na relação do banco com a sociedade brasileira. Mais do que a associação das marcas a eventos e projetos, essas iniciativas materializam a nossa atuação institucional em áreas essenciais para milhões de brasileiros, como o incentivo ao esporte, a valorização da cultura, o apoio a ações socioambientais e o fortalecimento de setores produtivos por meio de eventos mercadológicos.

Resultados

Por meio de campanhas, conseguimos disseminar informações sobre crédito, habitação, programas sociais, incentivos ao empreendedorismo e soluções digitais, contribuindo para a inclusão financeira e para o desenvolvimento econômico do país. Reforçamos a confiança e a credibilidade da marca, destacando seu compromisso com responsabilidade social e transparência.

Assim, as nossas campanhas de marketing são essenciais para ampliar o acesso da população às políticas públicas, fortalecer a imagem institucional e apoiar a missão de promover cidadania, desenvolvimento e bem-estar para todos os brasileiros.

Nossa Comunicação Interna e o Endomarketing desempenharam um papel fundamental para o processo de Transformação Organizacional trazido pela Estratégia CAIXA 2030. Foi por meio das ações de comunicação desenvolvidas que pudemos iniciar o processo de compreensão e incorporação da nova Estratégia Corporativa. Ao longo do ano, produzimos e disseminamos conteúdos consistentes e atrativos sobre o Propósito, a Visão de Futuro, os Valores e os seis Pilares Estratégicos que orientam a jornada da instituição rumo a um novo ciclo de crescimento, eficiência e centralidade no cliente, conectando todas as ações de comunicação da empresa na narrativa do Plano Estratégico.

A divulgação ocorreu por meio de um ecossistema integrado de canais internos, permitindo que as mensagens chegassem de forma segmentada, constante e adequada aos diversos públicos da CAIXA — das unidades administrativas às redes de atendimento. Essa diversidade de formatos e linguagens possibilitou ampliar o alcance das campanhas, reforçando a identidade corporativa e fortalecendo o senso de pertencimento.

Somente na Comunidade CAIXA no Viva Engage, rede social corporativa, foram mais de 15 milhões de visualizações nas publicações realizadas, com um comprometimento de 16% do público geral.

Em relação ao Jornal da CAIXA, atingimos 103 milhões de visualizações de páginas, incluindo home page intranet.caixa.

Publicamos ao longo do ano 2.209 matérias, o que leva a uma média de quase 10 matérias por dia útil, fora outros conteúdos na Intranet, como vídeos, pesquisas e outros conteúdos.

Considerando apenas as matérias, atingimos a marca de mais de 3 milhões de leituras. Além disso, considerando a audiência semanal, no início de 2025, a média chegava a cerca de 50 mil leituras por semana, mas ao longo do ano foi registrado crescimento substancial dos acessos, com o pico de 91 mil leituras semanais.

Publicidade

No eixo ambiental, a campanha de Sustentabilidade – COP30 evidenciou iniciativas voltadas ao desenvolvimento sustentável e à responsabilidade com o futuro do planeta. A campanha ressaltou a mensagem de que "é da nossa natureza fazer acontecer". Em pesquisa realizada pela agência de propaganda após a COP30, 83% dos entrevistados responderam achar que a CAIXA "tem em sua natureza o cuidado com as pessoas e com o meio ambiente".

Com a Campanha Publicitária de Cultura, aumentamos o número de visitantes às unidades da CAIXA Cultural em 68%, em comparação ao ano anterior.

Com a campanha de Esporte reforçamos o nosso apoio "da base ao topo". Com o mote de que o "apoio vira o jogo" melhoramos a percepção da sociedade quanto aos patrocínios realizados por nós. Conforme pesquisa realizada pela Sport-Track, somos a terceira marca mais associada ao Basquete, a quarta mais associada à Corrida de Rua e a segunda mais associada à Ginástica, ficando atrás, em todos os casos, apenas de empresas fornecedoras de material esportivo.

A comunicação sobre o acesso à moradia, trouxe como destaque campanha Minha Casa Minha Vida – Classe Média, com soluções habitacionais alinhadas às necessidades desse público. Bem como a campanha Reforma Casa Brasil que destacou soluções acessíveis para melhorias habitacionais.

Destacamos também as ações voltadas para o Crédito, que possuem o objetivo de impulsionar o empreendedorismo e o desenvolvimento econômico.

E por fim, importante salientar a campanha publicitária da Mega da Virada, que destacou o prêmio recorde de mais de R$ 1 bilhão.

Redes Sociais

Avançamos de forma consistente no fortalecimento do relacionamento com nossos clientes e com a sociedade por meio da ampliação e qualificação de sua presença digital. O lançamento de novos perfis institucionais, com destaque para o CAIXA Esportes no Instagram e para a entrada da marca na plataforma Kwai, ampliando o alcance da comunicação e diversificando os pontos de contato com diferentes públicos, consolidando uma base superior a 12,6 milhões de seguidores ao final do período.

Esse crescimento reflete uma estratégia orientada à centralidade no cliente e à adequação da linguagem institucional aos hábitos contemporâneos de consumo de informação, promovendo maior engajamento, proximidade e reconhecimento da marca CAIXA nos ambientes digitais.

Lançamos o perfil CAIXA Esportes que contribuiu de forma relevante para o fortalecimento da nossa presença institucional no universo esportivo. A estratégia editorial, ancorada no mote "Isso vira o jogo", destacou o nosso apoio histórico ao esporte brasileiro, evidenciando nosso papel no fomento ao desenvolvimento social por meio do patrocínio às confederações e comitês esportivos. O uso de conteúdos dinâmicos, bastidores e colaborações entre perfis ampliou o engajamento e reforçou o vínculo emocional com as audiências.

De forma transversal, a estratégia *Always On* institucional manteve presença contínua nas redes sociais, com foco em conteúdos de utilidade pública e orientação ao cliente, especialmente nos temas de segurança digital, educação financeira e *ESG* (*Environmental, Social and Governance* — Ambiental, Social e Governança).

Em um contexto marcado pela realização da COP 30, as publicações com temática socioambiental figuraram entre as de melhor desempenho, evidenciando o alinhamento da comunicação institucional às expectativas crescentes da sociedade em relação à atuação responsável das organizações.

Exploramos também ações de comunicação de oportunidade com foco em segurança, adotando abordagens mais leves e bem-humoradas, alinhadas ao comportamento digital contemporâneo. Essa estratégia contribuiu para ampliar o engajamento e aproximar ainda mais a comunicação institucional das diferentes audiências, sem perder o caráter educativo e preventivo.

No campo mercadológico, a comunicação digital reforçou o protagonismo dos clientes, que passaram a ocupar o centro da narrativa institucional. Por meio de mais de 400 conteúdos e cerca de 15 milhões de interações, iniciativas como o Momento Empreendedor valorizaram histórias reais e depoimentos inspiradores, ao mesmo tempo em que impulsionaram a divulgação das nossas soluções digitais, incluindo conta digital, open finance e jornadas de contratação de crédito digital, como Crédito do Trabalhador e Reforma Casa Brasil.

Essas iniciativas reforçam o papel da comunicação digital como um vetor estratégico de criação de valor, ao integrar relacionamento, reputação, educação financeira e apoio ao desenvolvimento econômico e social, contribuindo para a sustentabilidade do negócio no curto, médio e longo prazos

A seguir, apresentamos nossa presença digital em redes sociais.

CAIXA (incluindo Loterias e Esportes)	
Período	2025
	3.156.227
	5.812.629
	365.969
	503.478
	2.375.044
	367.292
	22.100
TOTAL	12.602.739

Nosso site oficial consolidou-se como um dos portais mais acessados do país, registrando volume expressivo de visualizações: uma média de 110 milhões/mês. O portal mantém o domínio em rankings globais de destaque na categoria de Finanças no Brasil. Esses destaques refletem a relevância central do portal como plataforma de serviços públicos e bancários, sustentando operações essenciais como consulta de benefícios sociais, contratação de produtos financeiros, acesso ao FGTS, habitação e programas governamentais

Patrocínio

Contratamos 694 patrocínios, abrangendo os eixos prioritários de atuação: mercadológico, socioambiental, cultural e esportivo. Somados, os investimentos totalizaram mais de R$ 556 milhões em valores contratados, dos quais R$ 220 milhões com recursos próprios e R$ 336 milhões com recursos de nossas subsidiárias, incluindo projetos com vigência plurianual, cujos desembolsos ocorrem de forma escalonada ao longo da execução contratual.

No esporte, mantivemos uma atuação histórica. Em 2024, anunciamos o patrocínio ao Comitê Olímpico do Brasil (COB), no valor global de R$ 160 milhões e vigência até o final de 2028, quando ocorrerão os Jogos Olímpicos de Los Angeles. Em 2025, desembolsamos R$ 40 milhões, correspondente às parcelas anuais do contrato.

A mesma estratégia foi adotada na renovação dos patrocínios ao Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB), a Confederação Brasileira de Atletismo (CBAt) e a Confederação Brasileira de Ginástica (CBG), todos com vigência de 2025 até 2028. Os pagamentos realizados neste ano totalizaram R$ 82,5 milhões, sendo esses recursos fundamentais para o fomento do esporte olímpico e paralímpico da base ao alto rendimento.

Apoiamos, ainda, ligas esportivas como o Novo Basquete Brasil (NBB) e a Liga de Basquete Feminino (LBF), projetos como o Brasília Basquete, além de circuitos e provas de corrida de rua em todo o país, reafirmando nosso seu papel como agente de transformação social, promovendo inclusão, saúde, educação e oportunidades para milhares de brasileiros.

Por meio dos patrocínios culturais, expressamos nosso compromisso com a cidadania, a diversidade e o acesso democrático às manifestações artísticas e populares do Brasil, viabilizando ações de relacionamento e experiências para clientes e prospects.

Além de manifestações populares como o carnaval e as festas juninas, que mobilizam milhões de brasileiros, movimentam a economia criativa, estimulam o turismo e reforçam laços comunitários, patrocinamos projetos culturais de excelência, como o Bolshoi no Brasil, reconhecido pela formação artística de alto nível e a Orquestra Criança Cidadã Meninos do Coque, que transforma realidades por meio da música, contribuindo para a inclusão social, a formação cidadã e o desenvolvimento de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade.

Nos eixos mercadológico e socioambiental priorizamos eventos e projetos que geram oportunidades de relacionamento estratégico, prospecção de negócios e fortalecimento da presença institucional em segmentos relevantes, como habitação, construção civil, agronegócio, turismo, inovação, franquias, varejo, setor público e setor jurídico, bem como iniciativas que estimulam acesso à informação, inclusão produtiva, educação financeira, melhoria da infraestrutura social e urbana, alinhando-se à agenda *ESG* e à COP 30, reforçando o posicionamento da CAIXA como banco protagonista em diversos segmentos econômicos.

Investimentos em Patrocínio

A lista dos patrocínios contratados está disponível para consulta na aba Transparência do site **Patrocínios | CAIXA.**

CAIXA Cultural: Impactos e números

Celebramos os 45 anos da inauguração da primeira unidade da CAIXA Cultural e alcançamos um marco histórico ao registrar 1,2 milhão de visitantes, consolidando o maior público de nossa trajetória.

Com investimentos superiores a R$ 102 milhões na programação cultural, reafirmamos nossa posição como a primeira rede de centros culturais vinculada a uma instituição financeira com presença em todas as regiões do País, fortalecida pela inauguração da CAIXA Cultural Belém.

A nova unidade iniciou suas atividades contabilizando 90 mil visitantes apenas no mês da COP30, período em que integrou o circuito oficial de cultura do evento.

Realizamos mais uma edição da Seleção CAIXA Cultural, agora com vigência bienal (2026–2027), reforçando nosso compromisso institucional com a eficiência operacional, a previsibilidade da programação e a democratização do acesso aos mecanismos de fomento cultural. Nessa edição, selecionamos 226 projetos nas áreas de teatro, dança, música, artes visuais e vivências, contemplando iniciativas oriundas de todas as regiões do Brasil.

Geração de empregos

A programação cultural realizada ao longo do ano contribuiu diretamente para a geração de 10.673 empregos na cadeia produtiva da economia da cultura. No âmbito do relacionamento com clientes, promovemos 100 ações exclusivas.

Por meio do Programa Educativo CAIXA Gente Arteira realizamos mais de 700 ações educativas nas oito unidades em funcionamento, impactando aproximadamente 27 mil estudantes. As iniciativas proporcionaram experiências pedagógicas presenciais com obras originais e materiais didáticos desenvolvidos especialmente para potencializar a aprendizagem. Como avanço relevante em inclusão, oferecemos transporte gratuito para escolas públicas e instituições sociais, ampliando o alcance das visitas educativas em todas as unidades.

Resultados digitais

Na atuação digital, contabilizamos 46 milhões de visualizações nos conteúdos das redes sociais e alcançamos 9,3 milhões de contas no Instagram das Unidades CAIXA Cultural, o que representou crescimento de 35% na base de seguidores.

Com o lançamento do videocast Podculturar, ampliamos nossa presença para além dos espaços físicos, difundindo conteúdo cultural qualificado no Spotify e no YouTube, além da exibição em televisão aberta pelo Canal Gov. Foram publicados 23 episódios, que somaram mais de 710 mil visualizações.

Parcerias

No campo das parcerias institucionais, firmamos dois Acordos de Cooperação Técnica, um com o Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM) e outro com o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan). As iniciativas conjuntas já resultaram na realização de oficinas com mestres da cultura popular e na exposição Paisagens em Suspensão, desenvolvida pelo IBRAM. Em parceria com os Correios, transformamos as fachadas das oito unidades em selos comemorativos, disponibilizados para colecionadores em todo o território nacional.

Marketing Promocional

Em 2025, as ações de Marketing Promocional contribuíram de forma consistente para a geração de valor institucional da CAIXA, fortalecendo nossa marca, ampliando o relacionamento com públicos estratégicos e apoiando os objetivos corporativos de negócios, inclusão e desenvolvimento sustentável. Estruturamos as iniciativas de forma integrada, com atuação em diferentes segmentos e alinhamento às diretrizes do Plano Estratégico de Comunicação Integrada, considerando a capilaridade nacional e a diversidade de públicos atendidos.

No segmento do agronegócio, os investimentos alcançaram aproximadamente R$ 13,6 milhões, viabilizando nossa presença institucional em 23 feiras setoriais, com impacto direto no relacionamento com produtores, cooperativas e agentes econômicos, reforçando o papel da CAIXA no fomento ao desenvolvimento regional e ao crédito produtivo. No segmento esportivo, os aportes somaram cerca de R$ 3,2 milhões, direcionados a ações de promoção institucional que ampliaram a visibilidade da marca e fortaleceram sua associação a valores como inclusão, juventude, saúde e alto desempenho.

No âmbito das Loterias CAIXA, investimos aproximadamente R$ 24 milhões em ações promocionais de abrangência nacional, com foco na ampliação do engajamento da sociedade, no fortalecimento da marca e no estímulo à participação nos produtos lotéricos, que desempenham papel relevante no financiamento de políticas públicas. Já no segmento mercadológico, os investimentos superaram R$ 4 milhões, direcionados a ações de relacionamento com clientes, contribuindo para a aproximação institucional, o fortalecimento de parcerias e a geração de oportunidades de negócios.

No segmento institucional, os investimentos totalizaram cerca de R$ 24,8 milhões, contemplando ações de caráter institucional, ativações associadas a patrocínios, iniciativas de relacionamento interno e a produção de materiais institucionais estratégicos. Essas entregas contribuíram para o fortalecimento da identidade corporativa, a disseminação dos valores da CAIXA e o reforço de nosso papel social, cultural e econômico em âmbito nacional, ampliando a percepção de valor junto à sociedade e aos demais *stakeholders*.

Investimentos em Publicidade e Propaganda

Os valores investidos são publicados trimestralmente quando da apresentação dos nossos resultados (Demonstrações Contábeis) no site da CAIXA: **https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/**

Tecnologia e Inovação

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE | 5 IGUALDADE DE GÊNERO | 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA | 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS | 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES | 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

Alinhado ao Plano Estratégico Institucional, nosso Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação orienta a agenda de transformação digital da CAIXA.

Em 2025, intensificamos investimentos em modernização tecnológica, segurança, resiliência e digitalização, superando limitações históricas de infraestrutura e processos.

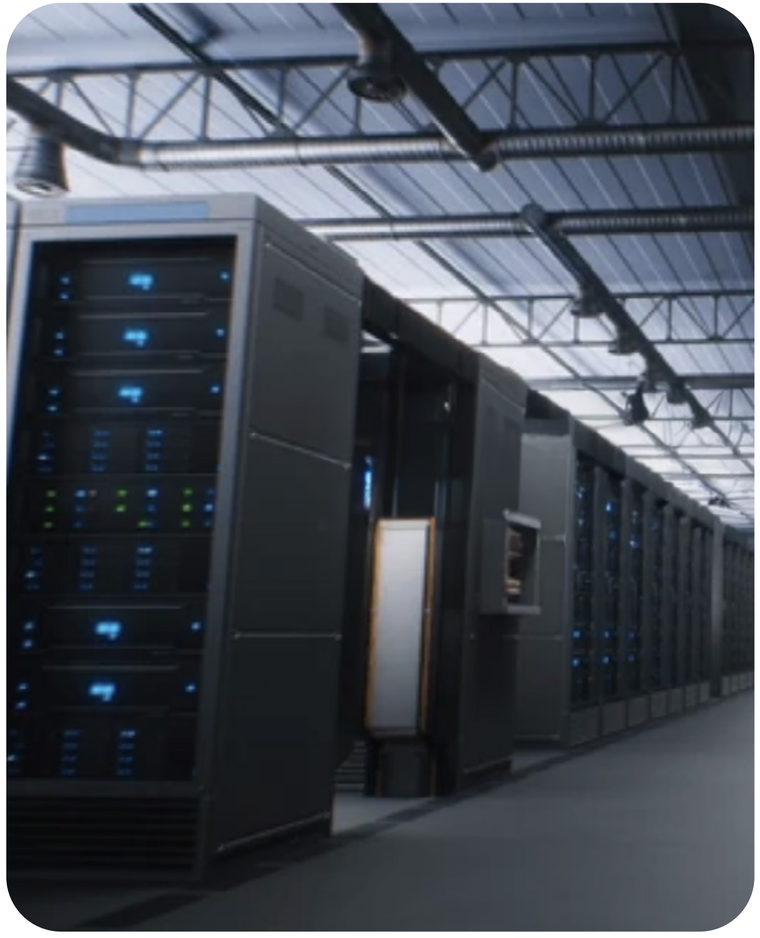
A evolução da TI — com ampliação do uso de nuvem, automação, inteligência artificial e plataformas digitais — fortaleceu a eficiência operacional, a experiência do cliente, a sustentabilidade e a capacidade de operar em larga escala, consolidando a tecnologia como pilar central da geração de valor econômico, social e institucional.

A seguir apresentamos nossas implementações no ano.

Serviços

Foi um ano com bastante trabalho e desafios históricos como dependência de infraestrutura legada, processos manuais, baixa eficiência operacional e limitações tecnológicas.

Dentre alguns dos serviços em tecnologia que modificaram o desempenho para melhor, apresentamos nossos projetos e iniciativas.



Foi um ano com bastante trabalho e desafios históricos como dependência de infraestrutura legada, processos manuais, baixa eficiência operacional e limitações tecnológicas.

Dentre alguns dos serviços em tecnologia que modificaram o desempenho para melhor, apresentamos nossos projetos e iniciativas.

Modernização da infraestrutura de TI para alta disponibilidade e segurança

A modernização da nossa infraestrutura tecnológica proporcionou ganhos significativos em desempenho e estabilidade para aplicações e serviços críticos, garantindo alta disponibilidade e segurança das operações.

A nova estrutura oferece escalabilidade para suportar o crescimento de transações, como no caso do PIX, e promove maior eficiência operacional e energética. A substituição dos balanceadores de carga (ADCs), em operação desde 2013, simplificou a arquitetura e viabilizou a automação da configuração e ativação de serviços.

Com a nova infraestrutura de servidores padrão de mercado (arquitetura x86) ampliamos a capacidade de processamento, modernizamos o ambiente multiplataforma e reduzimos custos com manutenção de servidores antigos, além de aumentar a confiabilidade dos serviços.

A aquisição de novas máquinas mainframe (IBM z17) reforçou a segurança, o desempenho e a modernização dos sistemas legados. A ampliação do uso da solução de recuperação de desastres com perda de dados próxima a zero (Zero *Data Loss Recovery Appliance - ZDLRA), aumentou a resiliência da infraestrutura, permitindo restauração quase em tempo real.*

Modernização dos sistemas de cartões

- **Aumento de 69,5%** de performance na nossa plataforma de processamento de cartões e redução de 60% no tempo de processamento em lote (batch);
- **Melhoria de 68,6%** no tempo de resposta no nosso sistema de atendimento de chamadas do back office e
- **Aumento de 72,69%** na performance do nosso sistema de atendimento de cartões de crédito.

Modernização da gestão de telecomunicações e Wi-Fi para clientes

- **Redução de mais de 60 contratos** para 13 contratos com integradores de conectividade.

- **Wi-Fi gratuito já disponível em 350 Agências**. Dentre os impactos positivos destacamos a melhoria da experiência dos clientes nas agências com acesso à internet rápida e segura.

- **Incentivo ao uso dos aplicativos** CAIXA Tem e App CAIXA, promovendo inclusão e educação financeira digital.

- **Redução de falhas** e indisponibilidade de serviços em localidades com infraestrutura limitada.

- **Análise comportamental** dos clientes para aprimorar estratégias de atendimento.

- Liberação da força de trabalho para atividades de negócio, com redução de demandas operacionais.

Modernização da infraestrutura do Crédito Imobiliário

- **Investimento de R$ 140 milhões** em infraestrutura de recuperação de desastres e ambientes de contingência, ampliando a resiliência e a continuidade dos serviços críticos.

- **Redução de 18%** no valor da fatura mensal associada à infraestrutura anterior.

- **Previsão de retorno** do investimento em 2 anos.

- **Investimento total do projeto**: R$ 3 bilhões, com retorno financeiro estimado em R$ 720 milhões em 7 anos.

- Valor estimado da carteira de crédito imobiliário sob gestão: R$ 938 bilhões.

A iniciativa garante a continuidade dos serviços de Crédito Imobiliário, mitigando riscos de indisponibilidade e fortalecendo a nossa infraestrutura crítica e contribui para a segurança operacional, a eficiência na gestão de ativos e a autonomia tecnológica da instituição.

Instalação automatizada do sistema operacional nos canais físicos

Implantação do processo automatizado de instalação do sistema operacional nos equipamentos (endpoints) para atenderem aos nossos canais físicos. Este processo de atualização do sistema operacional substitui o modelo de instalação presencial, que exigia a visita de um técnico de campo para realização da atividade.

A instalação automatizada apresenta uma abordagem ágil, controlada, segura e eficiente, que é realizada no período noturno, fora da janela de atendimento ao cliente e sem impacto negocial.

A solução foi aplicada inicialmente nos equipamentos (endpoints) que atendem à solução Gerenciador de Atendimento nas agências, resultando na instalação do sistema operacional Linux atualizado nos equipamentos dos tipos Totem - emissor de senha eThin Client - painel de senha.

Considerando o sucesso da implantação nas agências, já está prevista a expansão para os canais Autoatendimento e Lotérico, o que resultará na automatização em 100% do parque de equipamentos de canais sob gestão das nossas gerências de atendimento aos usuários.

Educação Digital

-**Programa Computadores para Inclusão:** atuamos como parceira do MCom no repasse de eletroeletrônicos para recondicionamento e redistribuição a comunidades em situação de vulnerabilidade social. No ano de 2025 mais de 57 mil alunos foram capacitados em 281 cursos oferecidos, 9,5 mil toneladas de resíduos descartados de forma correta e milhares de pessoas impactadas em todo o país.

Copilot Chat – Assistente Virtual Inteligente para empregados CAIXA

O Copilot Chat é um assistente virtual inteligente disponibilizado para todos os nossos empregados, integrado ao Microsoft Teams. A solução oferece funcionalidades como redação e edição de documentos, transcrição e resumo de reuniões (mediante gravação ou transcrição habilitada), além de garantir proteção robusta dos dados corporativos, promovendo produtividade com segurança.

Biometria para Saques sem cartão em Benefícios Sociais

A Biometria para Saques sem Cartão em Benefícios Sociais é uma iniciativa que amplia o uso da autenticação biométrica em terminais de autoatendimento para beneficiários do INSS, Seguro-Desemprego e FGTS. A ação inclui a evolução da interface (API) de validação biométrica e a integração com serviços como o sistema de penhor, promovendo mais segurança, praticidade e inclusão digital no acesso aos benefícios.

Atendimento Multicanal com Contact Center 100% em Nuvem

O Contact Center em Nuvem (SaaS - Software as a Service) é uma solução contratada para modernizar e centralizar o atendimento ao cliente. A plataforma 100% em ambiente de nuvem (cloud) integra inteligência artificial para atendimento automatizado 24/7, conexão com sistemas corporativos e interação multicanal (voz, webchat, mensagerias e redes sociais), promovendo maior eficiência, segurança e redução de custos operacionais.

Dentre alguns dos impactos positivos dessa ação destacamos:

- Experiência do cliente aprimorada com atendimento contínuo (24/7) e multicanal (omnichannel);
- Eficiência operacional com centralização e automação por IA;
- Redução de custos com migração da telefonia tradicional;
- Segurança reforçada e suporte tecnológico robusto;
- Visão 360° do cliente, favorecendo decisões rápidas e personalizadas;
- Unificação dos canais de atendimento das unidades.

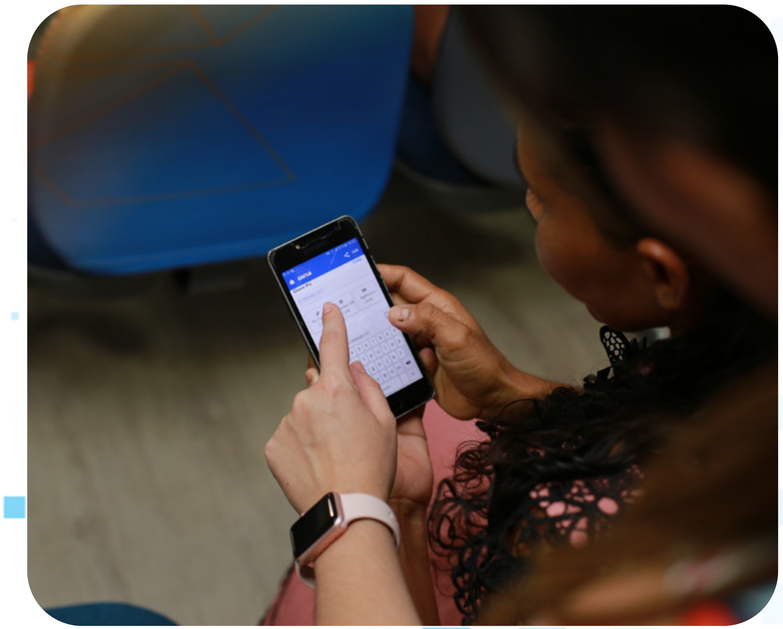
Soluções

Desenvolvemos diversas soluções tecnológicas para atender melhor ao nosso cliente. Destacamos os seguintes projetos e implementações feitas no ano.

Soluções que melhoraram a experiência do cliente

- **Internet Banking CAIXA e CAIXA TEM**

Implantamos novas funcionalidades disponibilizadas aos clientes para agilizar seu dia a dia que incluem: contestação digital PIX, cadastro de Usuários e dispositivos com xID, Home com Saldo consolidado (Contas Open Finance), Portabilidade e Vinculação de Conta salário, Tesouro Direto Pé de Meia (CAIXA Tem) +30.000 solicitações de troca para o Tesouro Direto.



Plataforma.CAIXA

Jornadas atualizadas e simplificadas, entregando a melhor experiência para os colegas da rede e clientes.

895 mil clientes atendidos; 168 mil limites implantados; 24 mil créditos contratados; 35 mil avaliações solicitadas

Reforma Casa Brasil

Disponibilizamos a jornada digital para contratação do produto Reforma Casa Brasil, com tempo médio de contratação reduzido em 90%: 100% JORNADA DIGITAL; R$ 40 bilhões em recursos mobilizados; R$ 580 milhões em recursos já utilizados.

Contrato Habitacional Digital

Formalização do primeiro contrato 100% digital de Habitação, garantindo mais agilidade, segurança e conformidade.

Omnichannel Contact Center

Solução para atendimento integrado - WhatsApp, WebChat, Redes Sociais (Instagram e Facebook), Telefonia, E-mail, SMS e Lojas de Aplicativos.

+4 milhões clientes únicos atendidos / mês; +15 milhões atendimentos automatizados / mês; +4 milhões atendimentos humanos / mês.

Gerenciador Financeiro 2.0

Novas Jornadas com experiência digital simplificada, implantação da Outorga sem Assinatura, Unificação GovConta, QR Code Pix Automático, Autorização Mobile para Governo, Abertura Conta Salário em Lote, Atualização Cadastral PJ

Outras soluções e inovações digitais

Dossiê Digital

Modernização e Ampliação da Solução Dossiê Digital, centralizando e automatizando a gestão de documentos, oferecendo uma visão unificada do cliente e dos dossiês de produto.

95% redução no tempo de análise de conformidade (CROT PJ – Plataforma. Caixa); 67% redução no tempo de atendimento ao cliente (CROT PJ – Plataforma.Caixa); +66 milhões de documentos processados; +40 milhões de dossiês de clientes e produtos.

Projeto Papel Zero

Solução de impressão virtual de documentos com classificação automática, compartilhamento e assinatura eletrônica, visando a redução de papel, toner e energia e maior eficiência nos processos.

Obtivemos uma redução das impressões na ordem de 17%.

Portabilidade de Crédito Via Open Finance

Lançamento simultâneo dos fluxos regulatório (recepção) e negocial (prospecção) para os serviços de Portabilidade de Crédito, com um potencial em empréstimos de R$ 5,4 bilhões.

INICIADORA CAIXA

Iniciadora de pagamentos CAIXA: Cash-In

Lançamento para o público geral do primeiro serviço da Iniciadora de Pagamentos CAIXA: "Trazer Dinheiro" (*Cash-In*)

+3.500 Transações; R$ 4 milhões em movimentações para a CAIXA; R$ 1.100,00 ticket médio.

CAIXA JUD

Modernização dos nossos serviços para a administração de Depósitos Judiciais. Depósito com Cartão Crédito em até 12x, Nova Jornada de Depósito, Pagamento Automatizado de Precatório, Alvará Eletrônico com PIX.

R$ 352 bilhões administrados.

Calculadora de Carbono – COP 30

Criação de uma Plataforma voltada para cálculo e estimativa das emissões de carbono provenientes de viagens aéreas, além de possibilitar contribuições voluntárias para projetos de compensação dessas emissões.

Crédito Trabalhador

Implementação do produto Crédito trabalhador solução inovadora que amplia o acesso ao crédito consignado para milhões de empregados do setor privado. A partir da integração de diversos sistemas, essa solução possibilitou o acesso ao crédito de milhões de Empregados do regime CLT.

Inteligência Artificial

MinhaIA.CAIXA

Lançamos a plataforma MinhaIA.Caixa, iniciativa estratégica voltada para democratizar o acesso às soluções de Inteligência Artificial dentro da instituição. A plataforma foi desenvolvida com foco em automação de processos, análise avançada de dados e melhoria da experiência do cliente, garantindo maior eficiência operacional e inovação nos serviços. Com interface intuitiva e integração segura aos sistemas internos, a MinhaIA.Caixa permite que colaboradores utilizem recursos de IA de forma simples e confiável, promovendo agilidade, redução de custos e sustentabilidade tecnológica.

32 mil empregados capacitados

Esteira de produção de agentes de IA com Low Code

Implementamos uma esteira de produção para criação e publicação de agentes de Inteligência Artificial, utilizando ferramentas Low Code. Essa iniciativa tem como objetivo agilizar o desenvolvimento de soluções inteligentes, garantindo governança, escalabilidade e segurança em todo o processo. A esteira contempla cadastro de projetos, fluxo de aprovação por ambientes e integração com o Copilot Studio, permitindo que equipes desenvolvam e disponibilizem agentes de forma rápida e padronizada.

Resultados

Desafio IA de automação

- 27 projetos;
- 501 inscritos;
- 596 horas de economia

Automação robótica de Processos

- 45 novos robôs;
- 125 robôs ativos;
- 34 mil horas de economia

Segurança Digital

Criamos uma diretoria dedicada à Estratégia de Segurança digital da CAIXA, com as diretrizes de Segurança, com identificação e a investigação avançada de ameaças internas, externas, fragilidades e vulnerabilidades. A unidade tem como projetos para o ano de 2026, evoluir a governança da Segurança digital, robustecer a gestão de vulnerabilidades e Segurança desde a concepção, fortalecer as capacidades de inteligência contra ameaças digitais e promover a cultura e a conscientização em segurança.

Busca por inovação sempre

Criamos o Sandbox CAIXA, uma plataforma de experimentação colaborativa, segura e orientada por metodologias ágeis, que permite testar hipóteses, validar protótipos e cocriar soluções com apoio técnico especializado.

O Sandbox CAIXA consolida-se como uma das nossas principais iniciativas de experimentação estruturada, promovendo a inovação de forma segura, disciplinada e alinhada aos nossos objetivos estratégicos.

Desde sua concepção, o modelo tem evoluído continuamente, incorporando aprendizados institucionais, aprimorando sua governança e ampliando sua capacidade de gerar valor para clientes, empregados e para a sociedade.

Lançamos dois editais de experimentação com foco em colocar o produto na mão do cliente, gerar valor real e acelerar a transformação institucional, em alinhamento ao Planejamento Estratégico Integrado (PEI) e aos objetivos corporativos.

Os times (squads) de inovação têm como objetivo encontrar soluções assertivas para problemas de clientes utilizando metodologias de experimentação por meio da validação de hipóteses e realização de testes, até a criação de um Mínimo Produto Viável (MVP), que será escalado na empresa posteriormente.

Squads relacionados a temas como mercado imobiliário, finanças regenerativas, depósitos judiciais, melhorias habitacionais, carteira digital e Open Finance estiveram em atividade no ano.

As chamadas de startups estão alinhadas aos direcionamentos da transformação digital, com o objetivo de implementar soluções que visem aproveitar as vantagens da tecnologia e oferecer serviços mais ágeis e eficientes aos clientes.

Os desafios lançados no ano incluíram, por exemplo, Melhorias Habitacionais, Crédito Sustentável e Jogos Responsáveis.

Operações Bancárias

Atuamos na coordenação, controle e inovação dos processos bancários e ativos não financeiros mantidos para venda (AMV), garantindo eficiência e segurança na execução das atividades, com foco em simplificar e digitalizar a jornada do cliente tornando-a mais fluída e reduzir riscos operacionais, por meio da modernização contínua e da integração tecnológica.

Implementamos projetos voltados à transformação operacional, como a desoneração de processos físicos e a digitalização de serviços essenciais. Essas iniciativas contribuíram para maior agilidade, redução de custos e melhoria da experiência do usuário.

A Esteira Digital é um dos pilares estratégicos para ampliar a oferta de serviços resolutivos, permitindo que clientes realizem operações de forma prática e segura.

Trabalhamos no curto prazo para aumentar a eficiência operacional com automação e esteiras digitais, transformação digital dos fluxos operacionais para eliminar etapas físicas e ampliar serviços, e ampliar o acesso ao crédito para agroprodutores e habitação de interesse social.

Nossos objetivos anuais buscaram maximizar o retorno financeiro por meio da novação da carteira FCVS, das esteiras digitais e das vendas AMV; reduzir prazos e custos operacionais com automação e ampliar a cidadania e a inclusão por meio de novas jornadas de crédito.

Ativos não financeiros mantidos para venda (AMV) – Possuímos uma das maiores operações de vendas de imóveis do país, consolidando-se como referência no setor imobiliário nacional. Essa atuação vai além das obrigações previstas em legislação específica, representando uma oportunidade estratégica para geração de valor à empresa e para a sociedade, ao promover a circulação de ativos e fomentar o mercado habitacional. Implementamos iniciativas inovadoras, como o novo modelo de atendimento centralizado e automação com Inteligência Artificial, que permitiram maior padronização e eficiência nos processos relacionados.

Backoffice - Consolidação das ações de automação e digitalização voltadas à eficiência operacional:
Esteira Digital integrada com soluções para otimizar processos internos, reduzir prazos e eliminar etapas físicas. As iniciativas incluíram uso intensivo de tecnologia para dossiê digital, assinatura eletrônica, registro eletrônico e esteiras automatizadas para operações comerciais, consignado e contas PJ.

Jornada do Cliente - Integração Omnicanal e Experiência Completa: novas jornadas abertura de contas, habilitação, contratação, liquidação, manutenção e encerramento — com fluxos automatizados e atendimento resolutivo. Expansão da Esteira Digital para os produtos Crédito Consignado, Moradia, Agro, FGTS e Operações PJ, integrando canais físicos, digitais e remotos garantindo experiência completa ao cliente.

Novação da Carteira FCVS - Estratégias para tratar créditos com cobertura do FCVS, garantindo maior eficiência e retorno financeiro.

Doação e gestão sustentável de bens eletrônicos - prorrogação do Acordo de Cooperação Técnica com o MCom, inclusão de 8 mil ATMs no programa e doação acumulada de 100 mil equipamentos desde 2023. Resultando na implantação de laboratórios em 1,2 mil municípios, restauração de 62,5 mil equipamentos, capacitação de 57,7 mil alunos e descarte correto de 9,5 mil toneladas de resíduos.

Superamos nossas metas, com forte impacto na escala digital e na experiência do cliente, consolidando as iniciativas de transformação digital, intensificação da prospecção em segmentos estratégicos e ampliação da oferta de produtos com valor agregado.

Resultados alcançados

ONBOARDING DIGITAL	**Caixa TEM e abertura de contas** (+25 milhões de operações)
CONTA DIGITAL APP CAIXA E ZERO PAPEL NA PLATAFORMA CAIXA	**+ 3 milhões** de operações
HABITAÇÃO CLIENTE PF	**+ 12 milhões** de operações
ESTEIRAS DE CRÉDITO E HABITAÇÃO:	**996 mil** operações no Crédito Comercial e **428 mil** operações de **Moradia**
NO PAGAMENTO DE DESPESAS DOS IMÓVEIS AMV	**houve redução do tempo médio** de atendimento de **120** para **14 dias**, **queda de 84%** nas ocorrências SAC/BACEN e **realização de leilões** para mais de **50 mil imóveis**
PÓS-VENDA RESOLUTIVO:	**+ 500 mil** clientes atendidos e mais de **250 milhões** recebidos em contratos de Moradia utilizando **FGTS**
ASSISTENTE VIRTUAL COM IA	Atendimento inteligente para **Crédito Trabalhador**
NOVAÇÃO DE R$ 8,7 BILHÕES	No ano, **alcançando o dobro** do valor recebido em 2024
DOAÇÃO DE BENS ELETRÔNICOS:	Implantação de laboratórios em **1,2 mil municípios**, restauração de **62,5 mil equipamentos**, capacitação de **57,7 mil alunos** e descarte correto de **9,5 mil toneladas de resíduos**
MAIS DE 34 MILHÕES DE CLIENTES	Atendidos em esteiras digitais (CPF únicos). **Aumento de 47%** em relação à 2024
47,4 MIL VENDAS DE AMV	(somando **R$ 5,8 bilhões** em volume inanceiro) superando a meta de **37 mil** estabelecida para o ano

Sustentabilidade

Estratégia

Reafirmamos nosso papel como agente de transformação e desenvolvimento sustentável por meio dos Compromissos Públicos, que integram o pilar estratégico Sustentabilidade e Cidadania. Esses compromissos refletem nossa intenção de incorporar práticas ambientais, sociais e de governança (ASG) ao centro do negócio, assegurando que cada decisão estratégica contribua para um futuro mais justo, inclusivo e resiliente.

Alinhados à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e às melhores práticas globais, os compromissos assumidos por nós reforçam nossa ambição de gerar impacto positivo para a sociedade e valor sustentável para a sociedade brasileira. Entre os compromissos estabelecidos, destacamos a neutralidade climática (Net Zero) e gestão responsável de resíduos (Zero Waste) até 2050; ampliação da carteira de crédito sustentável; fortalecimento da representatividade feminina em cargos de liderança e aderência a protocolos internacionais reconhecidos, garantindo transparência, credibilidade e convergência com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030.

Essas iniciativas não apenas reforçam a governança corporativa e a mitigação de riscos, mas também nos posicionam como referência em finanças sustentáveis, ampliando oportunidades de negócios e fortalecendo a confiança dos investidores. Nosso objetivo é evoluir continuamente, integrando sustentabilidade à estratégia empresarial e promovendo impacto positivo para clientes, sociedade e mercado.

Resultados

Finanças Sustentáveis

Com o intuito de mobilizar recursos para acelerar o financiamento da Agenda de Sustentabilidade e Cidadania, buscamos fortalecer parcerias estratégicas para ampliar o volume de investimentos destinados a projetos sustentáveis. Entre os principais desafios enfrentados estão as mudanças regulatórias e a necessidade de adaptação às exigências internacionais, enquanto as oportunidades incluem a ampliação da oferta de arranjos financeiros para clima e sustentabilidade e o incremento da quantidade de projetos financiáveis com esses recursos.

Nossa atuação evidencia a capacidade de captar e direcionar investimentos para iniciativas que geram impactos positivos concretos para a sociedade e para o meio ambiente, apontando para perspectivas promissoras de incremento do portfólio de soluções para o financiamento da sustentabilidade e fortalecendo a nossa relevância institucional.

Reforçamos, ainda, o nosso papel como pioneira no mercado de carbono no Brasil, atuando há mais de 15 anos no desenvolvimento e apoio a projetos sustentáveis. Nosso foco é ampliar soluções financeiras para geração e comercialização de créditos de carbono, promover a transição para uma economia de baixo carbono, fortalecer parcerias estratégicas para facilitar o acesso das empresas a esse mercado e implementar ferramentas inovadoras, como a calculadora de emissões utilizada na COP30, além de intermediar a comercialização de créditos de carbono de alta integridade.

- **Captação de recursos:** A CAIXA foi selecionada no 1º Leilão do Programa Eco Invest Brasil – Sublinha Blended Finance. A operação envolve a captação de R$ 950 milhões junto ao Tesouro Nacional, com compromisso de alavancagem de R$ 5,15 bilhões em capital estrangeiro, totalizando R$ 6,1 bilhões destinados ao financiamento de projetos nas áreas de habitação, infraestrutura urbana, saneamento e energia.

- **Emissão de títulos sociais:** realizamos a emissão de títulos temáticos (Social Bonds) no valor total de US$ 700 milhões, reforçando o nosso compromisso com o financiamento de iniciativas de inclusão financeira e fortalecimento das MPE brasileiras.

- **Redução de emissões:** Criamos a ferramenta Benchmark Iterativo para Projetos de Baixo Carbono (BIPc), voltada à mensuração e gestão do carbono incorporado na construção de empreendimentos habitacionais, com o objetivo de apoiar o setor da construção habitacional brasileira a reduzir as emissões de CO^2 e ampliar a adoção de práticas de construção de baixo carbono.

Impacto Gerado para a Sociedade

Adotamos indicadores estruturados para mensurar contribuição ambiental e social de nossas iniciativas, com destaque para o Indicador de Impacto Gerado para a Sociedade (IGS). O IGS tem como propósito mensurar, em valores financeiros, os efeitos positivos e negativos que nossas ações e negócios geram para a sociedade, abrangendo tanto o Impacto Social quanto o Impacto Verde.

Nosso objetivo é ampliar significativamente o impacto social e verde até 2030, com a projeção de crescimento desse indicador acompanhando a meta de lucro líquido da instituição para o período e reforçando nosso compromisso com resultados financeiros sustentáveis e com geração de valor socioambiental.

Avaliamos a contribuição através do impacto gerado pelo FIES e pelo programa Pé de Meia, assim como os benefícios sociais provenientes dos financiamentos do Minha Casa Minha Vida (MCMV). Pretendemos aprimorar o IGS a partir da inclusão de novos subindicadores que contemplem o impacto de outros produtos e serviços da CAIXA. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso institucional com uma atuação responsável, promovendo a integração dos fatores socioambientais à nossa gestão e ampliando os impactos positivos de nossas iniciativas em sustentabilidade.

CAIXA tem!

Tivemos como foco a evolução contínua do aplicativo CAIXA Tem, com a entrega de novos produtos, a modernização de jornadas digitais e a implementação de importantes melhorias de segurança. Todas essas iniciativas tiveram como objetivo gerar mais valor, confiança e engajamento para nossos clientes.

As iniciativas foram orientadas pela transformação digital, pela evolução contínua da experiência do usuário e pela integração do CAIXA Tem às políticas públicas prioritárias.

Avançamos na consolidação de práticas ágeis, no fortalecimento da segurança das operações e na ampliação da inclusão e educação financeira. Esses esforços permitiram alcançar resultados expressivos tanto em indicadores qualitativos quanto quantitativos, reforçando o papel estratégico do aplicativo no nosso ecossistema de serviços.

Nossa atuação teve por base os seguintes pilares: **evolução da segurança e melhorias no acesso ao aplicativo, experiência do cliente, produtos e serviços para microempreendedores e disponibilização de novos produtos aos clientes**.

Implantamos a pesquisa de satisfação do cliente (Customer Satisfaction Score - CSAT) diretamente no aplicativo, permitindo que os próprios usuários nos indiquem prioridades de melhoria.

O índice superior a 90% demonstra a satisfação do público com as jornadas e reflete a evolução percebida nas entregas realizadas ao longo do ano.

Abrimos mais de 76 mil contas PJ MEI ao longo do ano pelo aplicativo, canal que hoje é responsável por mais de 50% das contas abertas para esse segmento. Um avanço que reforça o nosso papel na promoção de oportunidades econômicas e no estímulo à formalização e ao desenvolvimento de microempreendedores no país.

A ampliação do portfólio de produtos no CAIXA Tem reforçou nosso compromisso em promover inclusão bancária, educação financeira e acesso a políticas públicas. Um dos principais avanços foi a disponibilização da modalidade de investimentos para beneficiários do Programa Pé de Meia, permitindo que estudantes apliquem recursos na Poupança ou no Tesouro Direto.

Disponibilizamos no aplicativo o **Programa Reforma Casa Brasil**, trazendo mais agilidade e autonomia para quem busca realizar melhorias habitacionais, com a possibilidade de contratar e acompanhar todas as etapas de forma totalmente digital pelo CAIXA Tem.

Diante de um mercado financeiro cada vez mais competitivo, marcado pela rápida inovação, pela hiperpersonalização das experiências e pela atuação de bancos digitais e fintechs, enfrentamos o desafio permanente de evoluir com agilidade e relevância. Ao mesmo tempo, esse cenário abre uma oportunidade estratégica para fortalecer a fidelização dos clientes e consolidar a marca CAIXA como referência em conveniência, segurança e valor agregado no ambiente digital.

Evoluímos para um modelo mais robusto, alteramos a forma de login do aplicativo para uma solução mais segura e eficaz, e focamos a melhoria de diversas jornadas, equiparando às existentes nos bancos digitais.

Perspectivas

Para os próximos períodos, buscamos consolidar o aplicativo CAIXA Tem como referência no ecossistema de cidadania digital, ampliando a oferta de conteúdos relevantes — como educação financeira e capacitação — e fortalecendo a integração com políticas públicas, gerando impacto direto e positivo na vida dos brasileiros.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental (PRSAC

Publicamos uma nova versão da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), instrumento essencial para orientar nossas práticas de governança e sustentabilidade.

A PRSAC não se limita a atender exigências regulatórias, mas consolida nosso compromisso com a integração de critérios socioambientais e climáticos em todas as decisões corporativas, assegurando que nossas atividades contribuam para a preservação, reparação e recuperação do meio ambiente.

O novo texto incorporou princípios mais específicos e alinhados à nossa Matriz de Materialidade, aos pilares da Agenda 2030 da ONU, aos ODS e ao Plano de Transformação Ecológica do Governo Federal, ampliando o escopo para incluir riscos climáticos, integração aos ODS, à agenda ASG e aos cinco pilares globais: Pessoas, Planeta, Prosperidade, Paz e Parcerias cada um sustentado por eixos que orientam práticas concretas. A política passou a orientar não apenas produtos e serviços, mas também processos internos, governança e relacionamento institucional, orientada pelos eixos:

PILAR	EIXO
Pessoas	Promove diversidade, inclusão e equidade, assegurando que nossas decisões respeitem e valorizem a pluralidade social.
Paz	Reforça ética, transparência e direitos humanos como princípios inegociáveis em todas as relações.
Prosperidade	Integra cidadania e inclusão, emprego e empreendedorismo, finanças sustentáveis e gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, garantindo desenvolvimento econômico responsável.
Planeta	Direciona ações para transição energética, economia circular, bioeconomia e sistemas agroalimentares, além de infraestrutura e adaptação às mudanças climáticas, consolidando nosso compromisso com a preservação ambiental.
Parceria	Fortalece o engajamento com partes interessadas, ampliando a colaboração para soluções sustentáveis.

A estrutura da PRSAC está diretamente alinhada ao objetivo estratégico da empresa de potencializar a sustentabilidade e a impacto social no centro do negócio. O formato da política em pilares e eixos confere clareza, consistência e abrangência à PRSAC, permitindo que a sustentabilidade seja incorporada de forma integrada às estratégias corporativas e às operações do dia a dia. A configuração da atual política confere também maior robustez e direcionamento às práticas socioambientais e climáticas, garantindo que cada dimensão seja tratada de forma integrada e estratégica.

Alinhadas à PRSAC, nossas normas internas também estabelecem impedimentos para contratação com clientes envolvidos em crimes ambientais, exploração sexual ou violações de direitos humanos, como trabalho infantil, trabalho forçado e discriminação de raça ou gênero, conforme previsto no artigo 3º, inciso II, da Lei nº 9.029/95

Política de Educação Financeira

Avançamos no fortalecimento da Educação Financeira como eixo estratégico da nossa atuação. A Política de Educação Financeira da CAIXA foi revisada e estruturada em diretrizes que promovem o planejamento financeiro, a formação de poupança, a prevenção ao endividamento e o estímulo ao consumo consciente e responsável.

Estabelecemos norteadores para a incorporação de medidas de educação financeira nas rotinas e procedimentos de criação e revisão de produtos e serviços, com o objetivo de garantir que essas ações estejam presentes de forma transversal, desde a concepção das soluções até o relacionamento contínuo com clientes e usuários.

Orientamos também a implementação de ações educativas nas diferentes fases do relacionamento, considerando sempre a adequação do conteúdo, da linguagem, dos canais e do momento de interação, de acordo com as características, necessidades e nível de conhecimento financeiro dos públicos atendidos.

O aprimoramento da norma reafirma nosso papel institucional como agente de desenvolvimento sustentável, assegurando que nossos produtos e serviços contribuam de maneira efetiva para o bem-estar financeiro, a autonomia e a qualidade de vida dos nossos clientes e usuários.

COP30 BRASIL AMAZÔNIA
BELÉM 2025

A atuação como correalizadora da COP30 – 30ª Conferência das Partes da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima, realizada em Belém/PA, representou um marco histórico tanto para a agenda climática global quanto para o Brasil. Reforçamos nossa atuação estratégica como articuladores da transição para uma economia de baixo carbono no contexto nacional.

Atuamos ativamente na mobilização de debates estratégicos sobre financiamento climático, economia circular e instrumentos de adaptação voltados a municípios vulneráveis, fortalecendo o papel do setor público no enfrentamento das mudanças climáticas.

O evento consolidou avanços significativos no mercado de carbono nacional, ao mesmo tempo em que impulsionou parcerias estratégicas voltadas ao desenvolvimento de projetos de baixo carbono. Como resultado, a Conferência tende a acelerar investimentos em infraestrutura verde, ampliar a demanda por créditos de carbono certificados e atrair fundos internacionais, reforçando o protagonismo brasileiro no mercado global.

Durante a COP30, fomos reconhecidos como protagonistas da agenda climática ao assegurar a neutralização integral das emissões do evento. **Foram compensadas mais de 130 mil toneladas de CO^2** por meio da comercialização de créditos de carbono oriundos do projeto da Central de Tratamento de Resíduos (CTR) Santa Rosa, integrante do Programa de Atividades (PoA) CAIXA em resíduos sólidos urbanos, registrado nas Nações Unidas. O programa contempla iniciativas de captura, queima e aproveitamento do gás metano em aterros sanitários, contribuindo diretamente para a redução de emissões e para o avanço da descarbonização no país.

Paralelamente à compensação oficial, disponibilizamos plataformas de compensação voluntária das emissões de gases de efeito estufa para participantes e visitantes. A iniciativa contou com a adesão de mais **de 3,2 mil pessoas, que compensaram voluntariamente suas emissões de carbono referentes aos voos realizados para participação no evento**. As viagens compensadas equivalem a aproximadamente 4 milhões de quilômetros percorridos, o que representa cerca de 100 voltas completas ao redor da Terra.

No âmbito internacional, avançamos em acordos estratégicos que ampliam nossa atuação na agenda climática global. Destaca-se a assinatura do Accreditation Master Agreement (AMA) com o Green Climate Fund (GCF), um passo fundamental para o acesso direto a recursos internacionais destinados a projetos climáticos de grande porte, com potencial superior a **US$ 250 milhões**. Esse avanço nos posiciona como uma instituição capacitada a operar em escala global na promoção do desenvolvimento sustentável.

A parceria com o Fundo Verde do Clima (GCF) amplia significativamente nossa capacidade de estruturar e financiar projetos que integrem infraestrutura verde e azul, habitação sustentável e soluções urbanas resilientes. Complementarmente, obtivemos aprovação para acessar recursos não-reembolsáveis do Readiness and Preparatory Support Programme (RPSP), com um projeto no valor de **US$ 741 mil**. Essa iniciativa permitirá o fortalecimento da estrutura institucional, a capacitação de equipes técnicas e o desenvolvimento de competências para a captação e gestão eficiente de projetos climáticos.

Lançamos o Protocolo de Atuação em Desastres Climáticos e Ambientais, que estabelece diretrizes para a nossa resposta em situações de emergência. O instrumento viabiliza ações mais rápidas, coordenadas e eficazes em cenários de desastres, reforçando nosso papel social em momentos críticos e contribuindo para o fortalecimento de uma política nacional mais robusta de mitigação, adaptação e recuperação.

Nossa participação na COP30 foi construtiva, consistente e orientada à ação. Contribuímos para ampliar debates, fomentar parcerias e apoiar caminhos concretos para uma transição justa, resiliente e inclusiva. A articulação com diferentes representatividades ampliou o alcance das discussões e reforçou nosso compromisso com o fortalecimento das agendas ambiental, social e climática no Brasil.

Mais informações sobre a participação da CAIXA na COP30 podem ser observadas no Relatório de Sustentabilidade CAIXA 2025.

Carteira de Finanças Sustentáveis

Utilizamos nossa Taxonomia de Finanças Sustentáveis como ferramenta estratégica para classificar produtos e modalidades conforme sua contribuição para metas sociais, ambientais e climáticas. Com critérios claros e auditáveis, identificamos, mensuramos e reportamos nossa carteira sustentável com total transparência, reforçando nosso compromisso com práticas responsáveis e inovadoras.

Disponibilizamos linhas de crédito para infraestrutura e saneamento por meio do FINISA, apoiando transporte sustentável, abastecimento de água, tratamento de esgoto, drenagem, regularização fundiária e transformação digital.

No segmento de energia renovável, oferecemos o Crédito CAIXA Energia Renovável para financiamento de sistemas fotovoltaicos. Promovemos a ecoeficiência empresarial com linhas de crédito para aquisição de bens que aumentem a eficiência energética, como o BCD Ecoeficiência, que financia até 100% do projeto.

Na habitação, atuamos com produtos voltados à moradia acessível e inclusão social, como o REFORMA CASA BRASIL, que melhora as condições habitacionais com foco em conforto, segurança e dignidade.

Na agricultura sustentável, disponibilizamos linhas específicas, como o PRONAMPE Investimento e programas próprios, para reduzir emissões e fortalecer sistemas produtivos alinhados às práticas ambientais responsáveis.

Nossa Carteira de Finanças Sustentáveis apresentou crescimento consistente, reforçando o nosso compromisso em direcionar recursos para iniciativas que promovem impacto social e ambiental positivo.

Nossa carteira de finanças sustentáveis atingiu **R$ 867,5 bilhões** no ano e seguimos conectando inovação, inclusão e responsabilidade socioambiental.

Impacto

Consolidamos nossa atuação institucional e avançamos no desenvolvimento de projetos estratégicos com participação ativa na Enimpacto, reforçando nosso papel como agente de fomento e articulador no ecossistema nacional, promovendo diálogo e integração com atores-chave do setor. Paralelamente, evoluímos em iniciativas que culminaram na criação da Facility, que é uma plataforma inovadora para mobilização de capital, desenvolvimento e escalabilidade de negócios de impacto, posicionando a CAIXA como protagonista na Economia de Impacto.

Inauguramos o Hub de Impacto em Economia Criativa na Pequena África, região portuária do Rio de Janeiro. O espaço foi concebido para impulsionar a inclusão produtiva, apoiando a profissionalização e a formalização de trabalhadores criativos, microempreendedores e jovens, fortalecendo a economia criativa local como vetor de geração de renda, dignidade e pertencimento.

A atuação do Hub é estruturada por meio de parcerias estratégicas com atores do ecossistema de impacto do território criativo Pequena África, incluindo o Acordo de Cooperação Técnica com BNDES, FIRJAN, SENAC e SEBRAE, que reúne expertises em inovação, capacitação empreendedora, desenvolvimento produtivo e apoio a negócios de impacto. Essa cooperação fortalece a oferta de formações, mentorias, orientação técnica e conexão com mercados, ampliando o alcance das soluções e permitindo sua replicabilidade em outros territórios.

De forma complementar, avançamos na agenda de equidade racial por meio de Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério da Igualdade Racial, estruturado em três frentes: ampliação do acesso a soluções financeiras adequadas a territórios periféricos e comunidades tradicionais; promoção do letramento antirracista e fortalecimento de políticas institucionais de diversidade; e estímulo a ações afirmativas em contratações e apoio a redes produtivas locais.

No âmbito dessa parceria, está prevista a implantação da Casa da Igualdade Racial, futura sede a ser instalada na região portuária do Rio de Janeiro, que atuará como centro de referência em promoção da igualdade racial, formação, inovação e valorização da memória da Pequena África.

Soluções para Habitações de Baixo Carbono (BIPc)

Lançamos o BIPc – Benchmark Iterativo para Projetos Habitacionais de Baixo Carbono <https://bipc.org.br/>, uma ferramenta inovadora desenvolvida por nós em parceria com a Fundação para o Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia - FDTE e a Universidade de São Paulo - USP, que estabelece a linha de base nacional do carbono incorporado na habitação social. O BIPc permite identificar e promover reduções progressivas nas emissões de carbono ainda na fase de projeto, integrando dados de materiais e sistemas construtivos utilizados no PMCMV. Por meio desse projeto, fortalecemos nossa posição no cenário global de finanças sustentáveis e criamos condições para canalizar recursos climáticos para a habitação, fomentando práticas de construção de baixo carbono e alinhando-se às metas de descarbonização.

Carbono

No tocante à promoção da justiça climática, promovemos a transição para uma economia de baixo carbono por meio de projetos de carbono estruturados. O Programa de Atividades (PoA) de resíduos sólidos urbanos, registrado nas Nações Unidas desde 2012, já certificou mais de 5,4 milhões de créditos de carbono, sendo que cada crédito corresponde à redução na atmosfera de uma tonelada de CO^2.

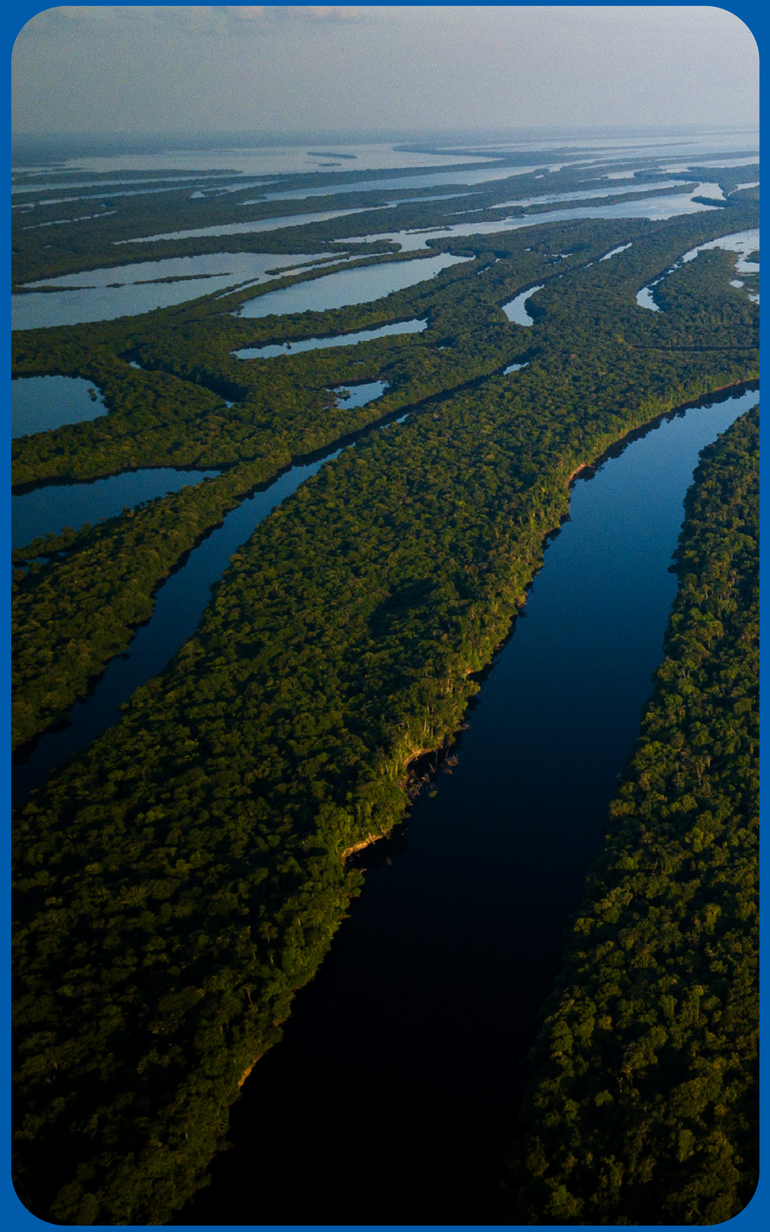
Além de contribuir para a mitigação das emissões de gases de efeito estufa, esse programa viabilizou o encerramento humanizado de lixões e a geração de empregos formais, beneficiando comunidades vulneráveis, promovendo saúde pública e fortalecendo a inclusão social. Essa abordagem evidencia como iniciativas climáticas podem gerar impactos positivos integrados, conciliando sustentabilidade ambiental com desenvolvimento econômico e social.

FUNDO SOCIOAMBIENTAL | CAIXA

Fundo Socioambiental CAIXA

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) é um dos principais instrumentos de investimento socioambiental privado do Brasil, alinhado à Agenda CAIXA 2030 e aos Objetivos para 2050 e Metas para 2030 do Marco Global de Biodiversidade de Kunming-Montreal.

A atuação do Fundo está estruturada em três frentes estratégicas: transição justa, biodiversidade e serviços ecossistêmicos e cidadania e empreendedorismo, com forte apoio a projetos que promovam inclusão social, resiliência ambiental, justiça climática e social e práticas sustentáveis, com foco em populações e territórios prioritários, que se enquadrem na estratégia da CAIXA, visando reduzir desigualdades e acelerar o progresso sustentável do Brasil.



Impactos Reais e Potenciais

O FSA CAIXA promove impactos positivos na economia, meio ambiente e sociedade, priorizando populações vulneráveis e fortalecendo negócios da sociobioeconomia. Os projetos geram inclusão produtiva, recuperação ambiental, educação, inovação e empoderamento feminino, com mitigação de riscos ambientais por meio de certidões públicas e visitas periódicas de validação.

O Fundo é referência nacional em investimento socioambiental, promovendo justiça climática, conservação da biodiversidade, inclusão social e inovação. Seus projetos contribuem diretamente para o desenvolvimento sustentável do país, com resultados mensuráveis e impacto positivo para milhões de brasileiros.

O ano foi marcado por avanços significativos na atuação do Fundo Socioambiental CAIXA – FSA CAIXA, com iniciativas voltadas à promoção da sustentabilidade, inclusão social e fortalecimento da governança.

Lançamos novos editais com linhas temáticas estratégicas, como Agricultura Regenerativa, Economia Circular, Autonomia Feminina e Turismo Regenerativo; e publicamos a versão atualizada do Guia do Fundo Socioambiental CAIXA, com regras detalhadas sobre elegibilidade, execução, monitoramento e prestação de contas. Além disso, o Plano de Aplicação definiu diretrizes, eixos prioritários e volume de recursos, consolidando a estratégia para o período.

O FSA CAIXA já destinou R$ 474 milhões a 228 projetos, beneficiando milhões de pessoas em todo o país. As iniciativas promoveram regeneração ambiental, inclusão social e desenvolvimento sustentável, consolidando o nosso papel como agente de transformação.

Justiça climática e conservação da biodiversidade

Destacamos ainda os projetos que fortalecem a Justiça Climática e a conservação da biodiversidade, pilares essenciais para enfrentar os desafios das mudanças climáticas e garantir a proteção dos ecossistemas.

Teia da Sociobiodiversidade

Com investimento total de R$ 53 milhões, já desembolsamos mais de R$ 39,4 milhões em apoio a práticas produtivas sustentáveis, baseadas no uso responsável da biodiversidade brasileira. A iniciativa beneficia 400 organizações sociais em territórios indígenas, quilombolas e extrativistas, promovendo negócios da bioeconomia, segurança alimentar e soluções baseadas na natureza. Além de gerar renda, o projeto valoriza saberes tradicionais e contribui para a preservação dos biomas.

Agricultura Regenerativa

Com um aporte de até R$ 50 milhões, abrimos uma chamada em 2025 para incentivar a recuperação de áreas degradadas, a restauração de solos e ecossistemas, e o fortalecimento da agricultura familiar, promovendo a conservação ambiental juntamente com a geração de oportunidades econômicas locais.

Economia Circular

Em 2025, lançamos uma chamada voltada à promoção de cadeias produtivas sustentáveis, com foco na economia circular. Com o aporte de até R$ 53,9 milhões, a iniciativa visa reduzir resíduos, incentivar o reuso e a reciclagem, além de ampliar a vida útil de materiais e produtos, aliando inclusão social e resiliência climática, respeitando as especificidades dos biomas brasileiros e integrando desenvolvimento econômico e conservação ambiental.

Turismo Regenerativo - Em 2025, foi lançada uma chamada pública com aporte de até R$ 29,7 milhões para incentivar modelos de turismo que promovem a restauração de ecossistemas, valorizam a cultura local e geram renda para as comunidades. Essa iniciativa contribui para a adaptação climática e para o desenvolvimento territorial sustentável.

Mobilidade Social

O projeto Mais Mulheres em STEM (sigla em inglês para Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática) tem como objetivo estabelecer um programa de inovação aberta de impacto realizado pelo Fundo Socioambiental CAIXA. A iniciativa tem como missão impulsionar soluções inovadoras com potencial de gerar impacto positivo para meninas e mulheres ao longo de sua trajetória educacional e profissional em STEM.

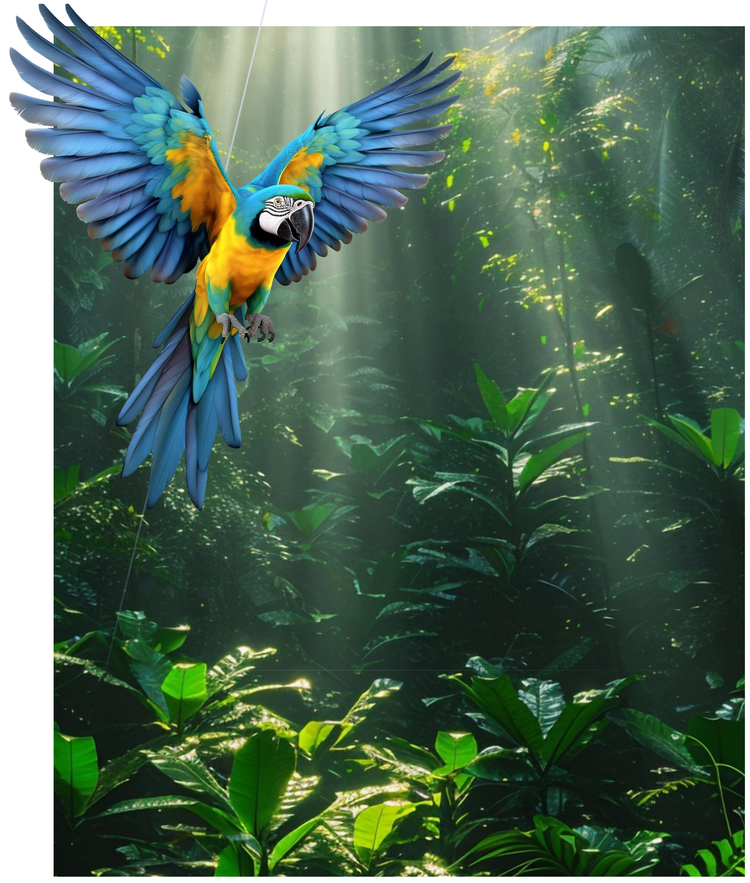
Palafitas Dignas

Este projeto é um exemplo de Justiça Climática aplicada à habitação. Com investimento total de R$ 20 milhões, desembolsamos mais de R$ 7,8 milhões promovendo soluções habitacionais adaptadas a áreas alagáveis da Amazônia Legal, reduzindo vulnerabilidades socioambientais e fortalecendo a adaptação climática e a qualidade de vida das populações atendidas.

Projetos de Reflorestamento e Conservação

Avançamos na restauração ambiental por meio de iniciativas voltadas à recuperação de áreas degradadas com o uso de semeadura direta de espécies nativas. As iniciativas aliam restauração de ecossistemas ao engajamento de comunidades locais, fortalecendo cadeias produtivas sustentáveis e ampliando a cobertura vegetal. Plantamos 3,9 milhões de árvores e recuperamos 721 nascentes, com meta de alcançar 6 milhões de árvores até 2026.

As ações contribuem para a mitigação das mudanças climáticas, a conservação da biodiversidade, o alinhamento às metas da COP30 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), além de valorizar saberes tradicionais e promover uma transição justa, com protagonismo das comunidades nos territórios atendidos.



Plataforma CAIXA de Ativos de Sustentabilidade

Demos um passo histórico ao lançar a Plataforma CAIXA de Ativos de Sustentabilidade, uma solução pioneira para contribuir no reconhecimento e valorização do serviço ambiental prestado por catadoras e catadores em oportunidade concreta de geração de renda. Por meio da negociação dos Certificados de Crédito de Reciclagem de Logística Reversa (CCRLR), a plataforma conecta cooperativas e catadores autônomos a empresas que possuem metas regulatórias de recolhimento de resíduos, criando um mercado estruturado, transparente e justo.

Com tecnologia *blockchain* e integração ao Pix, a plataforma assegura rastreabilidade, segurança e liquidez nas transações, eliminando barreiras históricas e reduzindo assimetrias. Empresas poderão adquirir créditos diretamente na vitrine digital, enquanto cooperativas e catadores terão acesso simplificado para emissão e comercialização dos certificados, com pagamento rápido e previsível. Essa iniciativa, lançada durante a ExpoCatadores 2025, representa um marco para a economia circular e para a inclusão socioeconômica de catadores e catadoras de todo o país.

O projeto piloto, conduzido em parceria com o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA), assegura alinhamento regulatório e integração às diretrizes nacionais de logística reversa. Cada crédito negociado significa mais renda, formalização e dignidade para quem está na linha de frente da reciclagem.

Além da negociação dos créditos de reciclagem, a plataforma também irá realizar a comercialização de créditos de Carbono e poderá , futuramente, estender a atuação para outros ativos de sustentabilidade.

Participação no Piloto da Abordagem LEAP da TNFD e adesão à TNFD

Participamos do piloto da abordagem LEAP da TNFD, organizado pela Global Canopy, reforçando nosso compromisso com a gestão dos riscos e oportunidades relacionados à natureza. Como resultado, aprimoramos nossas metodologias de avaliação de impactos, riscos e dependências ambientais no portfólio de crédito comercial PJ, com destaque para a identificação de exposições relevantes nos biomas Mata Atlântica e Cerrado, e para o fortalecimento das práticas de gestão socioambiental.

Aderimos ao framework internacional da TNFD, tornando-nos o primeiro banco de grande porte (S1) do Brasil a aderir à iniciativa. Destacamos ainda que nosso estudo de caso foi o primeiro de um banco brasileiro publicado no portal da TNFD, evidenciando a nossa liderança em práticas de sustentabilidade no setor financeiro nacional.

A participação no piloto e a adesão ao framework TNFD permitiram avanços importantes, como a integração de critérios ambientais nas análises de crédito, o desenvolvimento de indicadores para gestão de riscos naturais e o alinhamento às melhores práticas internacionais, fortalecendo o compromisso da CAIXA com a sustentabilidade e a transparência.

Participação no Piloto sobre Finanças Livres de Desmatamento

Participamos do piloto de Finanças Livres de Desmatamento, promovido pela Global Canopy, aprofundando o entendimento dos riscos de desmatamento e conversão de vegetação nativa associados ao crédito rural. Durante o projeto, foram identificadas oportunidades de aprimoramento de processos, ferramentas e políticas, que estão em fase de avaliação para futura implementação. A participação nesse piloto reforça o nosso compromisso com a qualificação contínua e a busca pelas melhores práticas no financiamento sustentável, consolidando nossa posição de liderança e responsabilidade na gestão dos impactos ambientais das atividades.

Participação no piloto da ferramenta Nature Align da Nature Finance

Participamos do piloto da ferramenta NatureAlign, promovido pela Nature Finance, voltado ao aprimoramento da identificação e acompanhamento das dependências e impactos das atividades do banco na natureza. A avaliação, realizada sobre o portfólio PJ, permitiu mapear exposições relevantes a setores de alta materialidade ambiental — como tratamento e distribuição de água, construção civil, saneamento, resíduos e processamento de carnes — e identificar oportunidades de fortalecimento dos critérios socioambientais nas análises de crédito e investimentos. A participação nesse piloto reforça o nosso compromisso com a qualificação contínua dos nossos processos que subsidiam a tomada de decisões, bem como a busca por ferramentas inovadoras para gestão de riscos e promoção das melhores práticas em finanças sustentáveis.

Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG)

Temos orgulho de, pelo décimo segundo ano consecutivo, sermos reconhecidos com o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG), a mais alta classificação concedida às organizações que publicam inventários completos e verificados de emissões de gases de efeito estufa. Essa conquista atesta não apenas a excelência técnica do nosso inventário, mas também a verificação independente realizada por terceira parte, garantindo transparência, credibilidade e alinhamento às melhores práticas internacionais. O reconhecimento reforça nosso compromisso contínuo com a gestão responsável das emissões e com a transição para uma economia de baixo carbono.

Parcerias e Cooperações

Consolidamos parcerias estratégicas com organismos como:

Banco Mundial (BIRD - Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento), na qual avançamos na preparação dos Programas de Financiamento da Transição Energética e de Transformação Digital para Estados e Municípios, além de iniciar um novo projeto voltado para habitações sustentáveis – ECOHAB, que também conta com a parceria do IFC - International Finance Corporation, empresa pertencente ao grupo do Banco Mundial.

O nosso projeto de Financiamento da Transição Energética avançou significativamente, estruturando uma operação estimada em US$ 500 milhões para financiar a projetos de eletromobilidade com foco na eletrificação do transporte público urbano. O foco é substituir ônibus movidos a combustíveis fósseis por veículos elétricos, promovendo a redução de emissões de gases de efeito estufa, melhoria da qualidade do ar e inovação nos municípios brasileiros. Além dos benefícios ambientais, o projeto fortalece a governança e as salvaguardas socioambientais, nos consolidando como agente estratégico na promoção de finanças sustentáveis no país.

BID –Banco Interamericano de Desenvolvimento, com quem nós participamos durante a COP 30 do lançamento da marca Amazônia para Todos (iniciativa onde as instituições trabalham para criar um produto de investimento financeiro que irá destinar recursos para projetos sustentáveis na região da Amazônia Legal).

Green Climate Fund (GCF). A parceria com o GCF foi formalizada durante a COP30, em Belém, com a assinatura do *Accreditation Master Agreement* (AMA), nos habilitando a captar e gerir recursos internacionais para projetos de mitigação e adaptação às mudanças climáticas. Com esse acordo, passamos a ter acesso direto a recursos do GCF para financiar iniciativas como infraestrutura verde, habitação sustentável e transição energética.

Com a assinatura do AMA na COP fortalecemos o nosso protagonismo no cenário global de finanças sustentáveis, ampliando o impacto das ações socioambientais e alinhando a instituição aos padrões internacionais de sustentabilidade e justiça climática.

Paralelamente, obtivemos a aprovação do projeto submetido ao *Readiness and Preparatory Support Programme* (RPSP) no valor de no valor de US$ 741 mil. Esse mecanismo disponibiliza recursos não-reembolsáveis para fortalecer capacidades institucionais e prepara entidades acreditadas, como a CAIXA, para acessar financiamento climático.

Essas parcerias ampliam o acesso a conhecimento técnico, fortalecem a imagem institucional e potencializam o impacto socioambiental das nossas ações em todo o país.

Ampliamos nosso alcance no mercado de carbono, ao ofertar créditos de carbono em parceria com a Azul Linhas Aéreas e sua unidade Azul NeoCarbon, voltada à consultoria e comercialização de créditos de carbono. Essa colaboração busca ampliar o acesso ao mercado de carbono para empresas de diferentes portes e oferecer soluções personalizadas para compensação de emissões, com destaque para o escopo 3, que inclui viagens corporativas e logística.

Municipalização dos ODS

Por meio da parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis – ICS, apoiamos os municípios brasileiros na inclusão dos ODS no planejamento local, com uso do IDSC-BR para capacitação e análise de dados, promovendo soluções urbanas sustentáveis.

Entregamos o Relatório Local Voluntário (RLV) aos primeiros 50 municípios que aderiram ao pacto "Meu Município pelos ODS" promovido pela Comissão Nacional para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (CNODS).

O Pacto pelo Desenvolvimento Sustentável - Compromisso "Meu Município pelos ODS" é um marco para acelerar a territorialização dos ODS no Brasil. Essa iniciativa fortalece a capacidade de ação dos municípios brasileiros, oportunizando que prefeitas e prefeitos acessem informações, instrumentos e recursos para implementar políticas públicas alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

O RLV é um mecanismo que permite mapear e analisar a evolução da implementação da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em nível local e regional, além de fortalecer o compromisso e engajamento com a implementação e a disseminação da Agenda e dar visibilidade para as políticas públicas e programas alinhados aos ODS.

Somos a primeira instituição financeira do mundo a apoiar a elaboração de um Relatório Local Voluntário (RLV), posicionando o Brasil como o país com maior número de relatórios emitidos no mundo.

Benchmark Iterativo para Projetos de Baixo Carbono – BIPc

Foi por meio da parceria entre a CAIXA e a Fundação para o Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia - FDTE e a Universidade de São Paulo - USP, que desenvolvemos a plataforma o BIPc – Benchmark Iterativo para Projetos Habitacionais de Baixo Carbono, para o cálculo de emissões de carbono incorporado em projetos de estruturas dos edifícios, integrada ao BIM e a softwares de projeto estrutural.

Adesão aos movimentos Ambição Net Zero e Conexão Circular

Reafirmamos nosso compromisso com as melhores práticas internacionais de sustentabilidade ao aderir aos movimentos Ambição Net Zero e Conexão Circular, em parceria com o Pacto Global da ONU. Essas iniciativas fortalecem nossa meta de alcançar emissões líquidas zero de carbono e reduzir a destinação de resíduos a aterros sanitários até 2050, alinhando nossas estratégias a parâmetros científicos e referências reconhecidas globalmente. A adesão a esses movimentos amplia nosso engajamento com as metas assumidas publicamente, consolidando a integração de práticas sustentáveis em nossas operações.

Licitações e Contratações

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

Nosso processo de Licitações e Contratações é estruturado, transparente e segue a Lei das Estatais nº 13.303/16, o RLCC – Regulamento de Licitações e Contratos CAIXA e normas internas. Somos comprometidos com os mais altos padrões de governança e transparência.

O Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA (RLCC) foi desenvolvido especificamente para atender às peculiaridades e necessidades da nossa instituição e suas subsidiárias, garantindo a conformidade com a legislação vigente e a adoção das melhores práticas de mercado.

Lançamos o **Caderno de Compras Sustentáveis**, que representa um marco na incorporação de práticas sustentáveis nos processos de aquisição de bens e contratação de serviços e obras.

O documento estabelece diretrizes claras para reduzir impactos ambientais, promover consumo consciente e induzir fornecedores a adotarem práticas sustentáveis. A iniciativa reforça o nosso papel como agente indutor de desenvolvimento sustentável, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU.

O Caderno orienta cerca de 11 mil contratações anuais, que somam aproximadamente R$ 10,5 bilhões, transformando o poder de compra da Instituição em um mecanismo estratégico para gerar valor social e econômico, fortalecer a economia local e contribuir para a mitigação das mudanças climáticas.

O documento "Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores" orienta de forma estruturada a incorporação dos aspectos sociais, ambientais e climáticos em todas as etapas do processo de aquisição de bens e serviços e no relacionamento com fornecedores, consolidando a sustentabilidade como princípio transversal e indissociável das nossas contratações.

Etapas do Processo de Contratação

Planejamento da demanda

Avaliação das necessidades institucionais, estimativa de custos e definição dos parâmetros que orientam a contratação.

Formalização da solicitação

A área demandante apresenta a justificativa e os requisitos técnicos do bem ou serviço a ser contratado.

Análise de mercado e governança

Levantamento de referências de preços e aprovação conforme as instâncias e alçadas decisórias.

Instrumentos públicos e transparência

Elaboração e divulgação do edital, assegurando critérios claros, ampla concorrência e igualdade de acesso.

Seleção e contratação

Avaliação das propostas e escolha da mais vantajosa, considerando preço e qualidade, seguida da formalização contratual.

Acompanhamento e fiscalização

Monitoramento da execução contratual para garantir conformidade, qualidade e entrega dos resultados esperados.

As contratações inovadoras são voltadas para soluções diferenciadas e estratégicas. Elas incluem mecanismos de contratação de *startups* e Manifestação de Interesse Privado - MIP, permitindo interação com o mercado para desenvolver projetos que tragam ganho de eficiência e inovação. Nesses casos, publicamos chamamentos, definimos diretrizes e avaliamos propostas com base em critérios técnicos e de viabilidade, garantindo isonomia e transparência.

As contratações finalísticas e oportunidades de negócio visam fortalecer a nossa atuação concorrencial. São parcerias ou contratos que proporcionam diferencial competitivo, acesso a tecnologias, melhoria de performance e retorno financeiro. Essas operações seguem regras específicas, com justificativa da inviabilidade de competição e demonstração da vantagem para a empresa.

A nossa contratação de patrocínios é estruturada para assegurar transparência, integridade e alinhamento estratégico, observando princípios de governança corporativa que orientam desde o recebimento das propostas até sua execução e prestação de contas.

Adicionalmente, editais específicos, como os destinados ao Programa CAIXA Cultural, fornecem diretrizes detalhadas para participação em seleções públicas, reforçando a transparência e o acesso democrático às oportunidades de patrocínio. Essa etapa inicial contribui para a padronização e para a garantia de isonomia no tratamento das demandas apresentadas por entidades de diferentes segmentos.

Paralelamente, são conduzidas verificações de conformidade, integridade e risco, que abrangem a análise documental, diligências cadastrais e a avaliação da regularidade dos atos relacionados à análise de prestação de contas e ao desembolso de patrocínios, contribuindo diretamente para o gerenciamento de riscos reputacionais, a mitigação de riscos operacionais e a observância das normas legais e regulatórias, constituindo frente essencial de governança.

Uma vez concluídas as análises técnicas e de integridade, as propostas seguem para deliberação em instâncias internas, observando-se critérios de alçada, disponibilidade orçamentária e diretrizes de contratação. Essa etapa reforça a segregação de funções e a clareza na cadeia de responsabilização, elementos centrais do modelo de governança aplicado aos patrocínios da CAIXA.

Adicionalmente, informamos que somos membros do *Programa CDP Supply Chain, trabalhando em parceria com o CDP – Carbon Disclosure Project*, uma instituição sem fins lucrativos especializada em relatórios ambientais, para a construção de estratégias de engajamento de fornecedores para obtenção de respostas a questionários sobre gerenciamento das emissões de gases de efeito estufa e uso da água em suas operações, de forma a possibilitar a avaliação da atuação e a identificação de riscos, oportunidades e melhorias.

Modalidade	Quantidade	Valor Total (R$)
Inexigibilidades	3 contratos	2.560.140.864,43
Licitações	9 contratos	1.271.611.619,53
Atuação concorrencial	8 contratos	71.485.449,42
Oportunidade de Negócios	4 contratos	9.996.295,85
Contratos Públicos de Solução Inovadora	6 contratos	7.588.400,00
Contratações de Recuperação de Imóveis com Recursos do FAR	9 contratos	9.257.957,01

Nossos números

No ano de 2025

No ano de 2025 foram assinados **19.104** contratos, com **7.715** fornecedores, somando o total contratado de **R$ 15.014.815.358,38**

O número de contratos vigentes em 2025 foi de **26.978** com **13.401** fornecedores, totalizando **R$ 33.353.477.043,47**

No ano foram concluídos **6.551** atos formais, recuperado o valor de **R$ 34.749.917,50** de multa/ressarcimento

O número de atestes pagos foi de **194.095** de documentos fiscais pagos foi de **370.235**, totalizando **R$ 19,25 bilhões de valor pago**

Para clientes externos e fornecedores interessados, asseguramos transparência e conformidade normativa por meio do Portal de Licitações, onde estão publicados os documentos: RLCC, cartilhas, guias, códigos de conduta e informes que reúnem e explicam todo o nosso processo e processos e regras aplicáveis às contratações.

Para informações detalhadas das nossas contratações acesse: **Licitações CAIXA | Sistema de Compras Eletrônicas.**

Controles Internos

Nosso Sistema de Controles Internos (SCI) é estruturado de modo a promover condições para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição. A responsabilidade pelo adequado funcionamento do SCI CAIXA é de todos os envolvidos, que devem agir com conduta ética e ser diligentes com as suas atividades. Nossa área de Controles Internos atua para o aprimoramento contínuo do SCI, com vistas a subsidiar a Alta Administração nas tomadas de decisão, contribuindo, portanto, para o alcance dos objetivos estratégicos.

Em cumprimento a Política de Controle Interno, Compliance e Integridade da Instituição, bem como a Resolução CMN nº 4.968/2021 temos as seguintes formas de atuação:

- Avaliação Independente: avaliação do ambiente de controle e compliance nos processos, produtos e serviços da CAIXA, cujos temas são obtidos a partir do resultado da aplicação da metodologia de priorização que considera critérios e graduações pré-estabelecidos, de relevância estratégica para a CAIXA.
- *Follow-up*: avaliação de fragilidades identificadas nos trabalhos de avaliação independente classificadas nos níveis de criticidade "alta" e "extrema" ou conforme critérios de priorização e relevância para a CAIXA.
- Consultoria de Controles Internos: realizada com o objetivo de identificar, junto às Unidades Gestoras, oportunidades de melhoria que visem apoiá-las na implementação de progressos em seus processos, produtos e/ou serviços, com vistas a otimizar as atividades, reduzir riscos, fortalecer os controles, aprimorar a eficiência operacional e prezar pelo cumprimento das normas internas e externas.
- Monitoramento da Segregação de Função: monitoramento de eventual conflito de interesses entre áreas, sob a ótica de controle interno, com o objetivo de verificar a observância ao princípio de segregação de funções.
- Monitoramento Contínuo de Controle e Compliance: conduzido por meio da análise de indicadores previamente definidos, abrangendo nossos processos, produtos e serviços.

Possuímos política, procedimentos e controles internos visando à prevenção da sua utilização para a prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016, em consonância com as normas emanadas dos órgãos reguladores aos quais está sujeita. Nesse contexto, adotamos, procedimentos com vistas a conhecer nossos clientes, parceiros e prestadores de serviços terceirizados; registrar todas as operações realizadas em nossos canais e monitorar e reportar situações com indícios de LD/FTP, conforme previsão legal.

Ademais, possuímos Avaliação Interna de Risco que visa identificar e mensurar o risco de utilização de nossos produtos e serviços na prática da LD/FTP e conduzimos testes anuais de efetividade para aprimorar continuamente nossos mecanismos de prevenção e combate à prática dos crimes de LD/FTP.

Realizamos evento alusivo à Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa – PLD/FTP. A continuidade dessa iniciativa mantém a temática na pauta da organização, além de possibilitar o aculturamento e a capacitação de nossos empregados por meio do compartilhamento de melhores práticas em PLD/FTP por autoridades nacionais que atuam diretamente no combate à prática de ilícitos.

Complementarmente, desenvolvemos ações para disseminar a cultura de controle interno, incluindo trilhas de aprendizagem, certificações e workshops, com o objetivo de promover, dentre outros aspectos, o cumprimento às normas.

Nosso compliance

Nosso compliance é um conjunto de práticas e controles que asseguram a conformidade das atividades do banco com normas internas, regulamentações externas e princípios éticos. Essa função é essencial para garantir transparência, integridade e mitigação de riscos, fortalecendo a confiança dos clientes, empregados e órgãos reguladores.

A nossa estrutura de compliance busca prevenir atos lesivos que possam ocasionar perdas financeiras e/ou danos à nossa reputação. Visa, por meio de nossas políticas, normas e procedimentos, contribuir para a sustentabilidade dos negócios e para o fortalecimento da imagem da Instituição.

Adotamos o Modelo das Três Linhas, para operacionalizar a estrutura de gerenciamento de Riscos, Controles Internos e Compliance, pelo qual é responsabilidade das áreas de negócio (1ª Linha) identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos inerentes às suas atividades, enquanto as unidades de controle e risco, entre outras unidades de suporte (2ª Linha) monitoram e avaliam a eficiência dos controles existentes, identificam eventuais fragilidades e demandam as correções das distorções e inconformidades. É responsabilidade da Auditoria Interna (3ª Linha) aferir a atuação das 1ª e 2ª Linhas e reportar os aspectos relevantes à Alta Administração.

.

O compromisso com a conformidade é uma das bases que sustentam nossas operações diárias e, para reforçar essa responsabilidade corporativa, instituímos o Programa de Compliance. Estruturado em pilares que envolvem rotinas, pessoas, processos, documentos e ações que funcionam conjunta e sistematicamente, o Programa traz o direcionamento para condução dos negócios de acordo com as leis, regulamentos e normas aplicáveis, criando um ambiente seguro, ético e eficiente para o alcance dos objetivos estratégicos da Organização, e está disponível para consulta pelo link ***Programa de Compliance CAIXA***.

Ademais, entre as ações relevantes para aprimorar o compliance, destaca-se a conclusão do projeto de disponibilização dos normativos com classificação não confidencial na base de conhecimento do ChatCAIXA, assistente virtual interno acessível pelo Microsoft Teams (seção Aplicativos).

Essa iniciativa teve como objetivo simplificar e agilizar o acesso às informações normativas, consolidando o ChatCAIXA como uma ferramenta estratégica para qualificação dos normativos pelos gestores. Por meio do acompanhamento das dúvidas mais recorrentes e dos *feedbacks* dos empregados, o projeto contribui para maior confiabilidade e clareza das regras aplicáveis. O trabalho foi resultado da atuação conjunta das equipes de *compliance*, Tecnologia e Atendimento, reforçando a integração entre áreas para soluções inovadoras.

Com essa ação, os empregados conseguem localizar informações normativas de forma mais rápida e assertiva, o que favorece o cumprimento das regras e procedimentos com maior eficiência, fortalecendo a cultura de *compliance* na CAIXA.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE CAIXA

A Gestão do Programa de Integridade é conduzida por unidade específica da Empresa e compreende a identificação, monitoramento e avaliação de instrumentos e mecanismos que perpassam unidades da instituição e mitigam o risco de corrupção em suas respectivas áreas de atuação.

O Programa está pautado em cinco pilares - Comprometimento da Alta Administração, Gestão Adequada de Riscos, Protocolos de Integridade, Comunicação e Treinamento, e Monitoramento e Medidas de 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 Correição, de acordo com as orientações emanadas da Controladoria Geral da União – CGU.

Cabe à Unidade Gestora da Integridade (UGI), realizar a gestão e fazer com que os principais atores do Ecossistema, responsáveis pelas atividades, programas e políticas de controles internos, Compliance, auditoria interna, correição, ouvidoria, transparência, prevenção à corrupção e demais áreas afins, 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 nossos negócios e resultados.

A articulação centralizada, pela Vice-Presidência e Diretoria às quais a UGI é vinculada, confere mais transparência e celeridade na nossa atuação 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.

Esses atores integram o Ecossistema de Integridade, representados na figura a seguir, que foram definidos por meio do mapeamento de áreas responsáveis pelos nossos principais protocolos de integridade.

Os atores atuam de forma a identificar fragilidades e práticas dissonantes para implantação de medidas de integridade. A troca das informações permite o aprimoramento dos mecanismos de controle interno, orientados para a geração de resultados de modo sustentável pautados pela ética nos negócios e nos relacionamentos.

As unidades responsáveis pelas atividades que compõem o Programa de Integridade CAIXA devem estabelecer orientações normativas, mantê-las atualizadas, verificar o seu cumprimento, implantar as ações de integridade, definir objetivamente as responsabilidades e fornecer informações destinadas à gestão do Programa.

O monitoramento do Programa de Integridade é realizado por meio da execução das ações do plano de integridade anual, avaliação/performance dos indicadores de gestão do programa, bem como a aplicação das medidas de integridade implantadas ao longo do ano.

Conheça melhor o nosso Programa de Integridade CAIXA, acesse: **https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/integridade/Paginas/default.aspx**

Auditoria

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Nossa Auditoria Interna tem como propósito proteger e gerar valor para o conglomerado CAIXA, fortalecendo a governança corporativa e contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa.

Nossa Diretoria de Auditoria Interna (DIAUD) está vinculada diretamente ao Conselho de Administração da CAIXA (CA), relaciona-se com o Comitê de Auditoria (COAUD) e sujeita-se às orientações e determinações dos órgãos federais de controle e de fiscalização, conforme legislação específica.

Nossos trabalhos abordam temas definidos com base em riscos e são realizados de acordo com o Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), aprovado pela Alta Administração e elaborado anualmente conforme exigências da Controladoria-Geral da União (CGU) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), considerando a Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA 2025-2030, o Plano Orçamentário CAIXA e o Plano de Negócios, bem como as expectativas da Alta Administração e demais partes interessadas.

Fornecemos análises, apontamentos e informações relativas aos exames realizados quanto à adequação e à eficácia dos controles internos, da economicidade na utilização dos recursos, da mitigação de riscos, da qualidade e do desempenho da gestão das unidades, dos processos e dos sistemas, da conformidade e da legitimidade dos atos por ela praticados e da aderência às políticas da empresa.

Possuímos convênio com a CAIXA Cartões, CAIXA Asset e CAIXA Loterias com o objetivo de compartilhar estrutura e serviços da Auditoria Interna, cujos PAINTs são apresentados anualmente aos seus respectivos Conselhos de Administração, para aprovação.

Em observância ao dever legal, realizamos auditorias periódicas na Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF), Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) instituída pela CAIXA, nas quais examinamos aspectos gerenciais e/ou operacionais que possam impactar as atividades da Fundação e/ou afetar o equilíbrio técnico dos planos de benefícios administrados.

Após encerramento dos trabalhos, nossas instâncias de governança e da FUNCEF, os órgãos de fiscalização e os nossos gestores, cujo mandato abranja as atividades de supervisão e fiscalização da patrocinada, são cientificados dos respectivos resultados.

Nosso Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ) consiste em uma avaliação contínua e periódica de todo o espectro do trabalho desempenhado e tem o objetivo de estabelecer atividades de caráter permanente destinadas a avaliar a qualidade, produzir informações gerenciais e promover a melhoria contínua da atividade de auditoria interna.

Em atendimento ao arcabouço regulatório do CMN e Bacen, a Auditoria avalia a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) CAIXA contemplando a avaliação de ações estabelecidas para a implementação da Política e do processo de gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos.

Nossas auditorias

Atuamos de forma independente e objetiva, contribuindo para o aprimoramento da governança corporativa e para o fortalecimento da gestão de riscos e controles internos. Concluímos mais de 1.000 trabalhos de auditoria, abrangendo processos estratégicos, operacionais e de conformidade, com foco na eficiência, transparência e mitigação de riscos.

As atividades contemplaram auditorias integradas em temas relevantes para o Conglomerado, além de consultorias voltadas ao fortalecimento da integridade e da governança. Também realizamos ações de capacitação para auditores e gestores, promovendo conhecimento e alinhamento às melhores práticas do mercado.

Destacamos que, conforme a Instrução Normativa CGU nº 10/2020, nossa Auditoria Interna mensurou benefícios financeiros decorrentes da atuação em processos que resultaram em economia, recuperação de valores e mitigação de riscos para o Conglomerado CAIXA. Esse resultado reforça o impacto positivo da atividade de auditoria na geração de valor e na proteção do patrimônio público.

Para ampliar a efetividade das análises, a Auditoria Interna utiliza tecnologias avançadas, como ferramentas de análise de dados (analytics), inteligência artificial e automação, permitindo maior profundidade técnica, agilidade e precisão na avaliação dos processos e riscos.

A Auditoria Interna manteve atuação colaborativa com órgãos externos e auditoria independente, assegurando suporte especializado no fornecimento de informações e no cumprimento de prazos e determinações. Essa atuação reafirma nosso compromisso com a integridade, a transparência e a geração de valor para a Instituição.

IA-CM nível 3 de maturidade

A Auditoria Interna adota o modelo IA-CM, conforme recomendação da CGU. Essa diretriz orienta as Unidades de Auditoria Interna Governamentais (UAIG) a utilizarem preferencialmente o IA-CM na implementação de seu Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade (PGMQ) e na avaliação externa de qualidade.

O IA-CM é um modelo internacionalmente reconhecido que define os fundamentos necessários para uma Auditoria Interna eficaz, alinhada às melhores práticas profissionais e às necessidades da Alta Administração, contribuindo diretamente para o fortalecimento da governança, da gestão de riscos e dos controles internos nas organizações.

A CGU validou a autoavaliação realizada pela nossa Auditoria Interna com base no modelo IA-CM, reconhecendo a instituição como a primeira do setor financeiro a atingir o nível 3 de maturidade. Para a obtenção do nível 3 foi necessário o cumprimento de 182 atividades essenciais e 25 indicadores-chave de desempenho (KPAs).

Esses critérios abrangem aspectos como avaliação da qualidade dos trabalhos, planejamento baseado em riscos, capacitação técnica dos profissionais de auditoria, entre outros elementos estruturantes. A conformidade com esse nível exige que todos os processos estejam formalmente documentados, efetivamente implementados e integrados à rotina operacional da organização, evidenciando maturidade institucional e compromisso com a melhoria contínua.

O nível 3 de maturidade evidencia que a função de Auditoria Interna está plenamente institucionalizada, com práticas consolidadas e integradas aos processos organizacionais. Esse reconhecimento reafirma o nosso compromisso com a excelência, a conformidade e a melhoria contínua, consolidando a Auditoria Interna como um agente estratégico na geração de valor e no fortalecimento da governança corporativa.

A nossa missão é proteger e gerar valor para o Conglomerado CAIXA.

Corregedoria

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Nossa corregedoria atua de forma estratégica para fortalecer a integridade e a governança corporativa. Integrante do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SISCOR), suas atribuições estão definidas no Estatuto Social da CAIXA e sua atuação vai além da apuração disciplinar, promovendo ações preventivas que consolidam a cultura ética, a transparência e a responsabilidade no serviço público.

Com papel central no ecossistema de integridade, trabalha de forma integrada com as áreas de controle. Conta com 232 empregados dedicados à gestão da Apuração de Responsabilidade Disciplinar e Civil, aos procedimentos de Responsabilização de Pessoas Jurídicas (Lei nº 12.846/2013) e à Recuperação de Prejuízos decorrentes de condutas irregulares.

Também exerce a função de secretariado das Comissões de Ética e de Prevenção ao Conflito de Interesses, garantindo suporte às atividades conforme regulamentações aplicáveis.

Consolidamos avanços relevantes na área correcional, reforçando práticas de integridade, eficiência e governança corporativa. As iniciativas a seguir destacam os principais resultados do período, evidenciando o compromisso da instituição com a ética e a transparência:

Jornada do Denunciante

A webserie "Jornada do Denunciante" retratou a personagem fictícia "Regina" em sua vivência de uma irregularidade, trabalhando não somente o cognitivo, mas também o afetivo.

Destacamos, portanto, o aspecto preventivo da iniciativa, a saber, sua contribuição no âmbito organizacional para:

Reforçar aos empregados os canais de denúncia e acolhimento, bem como os materiais de apoio sobre o tema;

Encorajar os empregados a registrarem sua denúncia nos canais institucionais;

Mitigar o registro de ocorrências que não são realmente denúncias, a exemplo de "reclamações", bem como o registro de denúncias desqualificadas, isto é, cujos relatos carecem de requisitos mínimos de autoria, materialidade e fundamentação;

Evitar os acionamentos desnecessários da unidade correcional enquanto unidade apuratória competente.

Acordo de Cooperação Técnica CAIXA e CEP

Firmamos Acordo de Cooperação Técnica com a Comissão de Ética Pública (CEP) para compartilhar a Prática Conciliatória CAIXA com toda a Administração Pública direta e indireta.

A Prática Conciliatória CAIXA é Instrumento preventivo para casos de denúncia envolvendo conflitos interpessoais, buscando soluções autocompositivas mais ágeis e satisfatórias que o processo ético tradicional.

Seus objetivos são o de promover consciência ética e restabelecer diálogo entre as partes e contribuir para gestão de pessoas e prevenção de assédio.

Reconhecimento: Incluída pelo Conselho de Administração no Plano de Enfrentamento ao Assédio CAIXA como boa prática institucional.

No ano treinamos empregados das áreas de Pessoas, Ouvidoria, Controle e Integridade, além de gerentes da Rede Varejo vinculados à Vice-Presidência da Rede.

Ações "Previne CORED" voltadas para o Conglomerado CAIXA

Ampliamos o alcance das ações do projeto Previne CORED para o Conglomerado da CAIXA. A iniciativa tem como objetivo fortalecer a cultura de integridade, a ética e a prevenção de riscos corporativos.

As ações foram realizadas ao longo do ano com as empresas CAIXA Seguridade, CAIXA Loterias, CAIXA Cartões e CAIXA ASSET, consolidando a ação como uma ferramenta estratégica na promoção de boas práticas e na valorização da integridade em todo o conglomerado:

- ***CAIXA Seguridade e CAIXA Corretora***

A primeira ação ocorreu no mês de maio, em Brasília (DF), em Parceria com a CAIXA Seguridade e CAIXA Corretora, com foco na prevenção de vazamento de informações e Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) de Pessoa Jurídica, ressaltando a importância da segurança da informação e do combate a atos lesivos contra a CAIXA.

- ***CAIXA Asset***

Levamos quatro edições do "PREVINE CORED" voltado para o Conglomerado CAIXA, para os empregados da CAIXA Asset, trazendo orientações sobre integridade e boas práticas para mitigar riscos operacionais e reputacionais.

• ***CAIXA Loterias***

Nos meses de maio, junho, setembro e outubro, o "PREVINE CORED" voltado para o Conglomerado CAIXA, foi realizado com foco nos empregados da CAIXA Loterias, trazendo reflexões importantes sobre assédio no ambiente de trabalho, abordando o que caracteriza esse tipo de conduta, como identificá-la e quais medidas adotar diante dessas situações.

Modelo Preditivo

Inovamos no processo de admissibilidade de denúncias, mediante a criação de um modelo de priorização baseado na análise de riscos por meio de machine learning (aprendizado de máquina).

Com o modelo de priorização ou matriz correcional, as denúncias admitidas pela Corregedoria da instituição são avaliadas e classificadas com base no risco disciplinar e risco de imagem e desta forma, o tratamento é realizado de acordo com o grau de priorização atribuído.

Os ganhos com a implementação do modelo preditivo incluem:

• Alocação otimizada de recursos;

• Priorização de apurações com maior risco;

• Automatização do tratamento;

• Redução do risco operacional no tratamento manual;

• Celeridade na aplicação de critérios gerais de admissão das denúncias;

• Ausência de valores subjetivos (avaliação pessoal);

• Redução do risco de imagem para a CAIXA.

Centralização Denúncias

Centralizamos o processamento de denúncias disciplinares e éticas em nossa unidade interna responsável pelas apurações, integrante da área de correição. Essa iniciativa representa um avanço estratégico na gestão dessas ocorrências, garantindo maior eficiência e transparência. Entre os principais benefícios institucionais, destacamos:

• Padronização e Agilidade;

• Melhoria na Gestão da Informação;

• Redução e Especialização dos Comitês;

• Tratamento Excepcional de Denúncias Institucionais;

• Padronização das Denúncias PAR;

• Desempenho Consistente;

• Ampliação da Competência do Juízo de Admissibilidade;

• Fomento à Conciliação Local.

A centralização conta com uma equipe exclusiva, especializada e dedicada, o que contribui para a qualificação dos processos de apuração.

Norma específica para apuração de Dirigentes – AE165

Promovemos ajustes normativos para fortalecer a governança e a transparência nos processos disciplinares, em conformidade com a Resolução CGPAR nº 48/2023.

Segregação normativa: distinção entre procedimentos aplicáveis a empregados (AE079) e dirigentes, com criação de rito específico.

Publicação do Manual AE165: instituímos o Manual Normativo AE165 – Apuração e Julgamento de Responsabilidade Disciplinar e Civil de Dirigente (PDD), garantindo regras claras para apurações envolvendo membros estatutários.

Impacto institucional: Reforço da governança, maior transparência nos processos decisórios e alinhamento às diretrizes de integridade e responsabilização.

Criação Comitê de Clima Organizacional

Nossa Corregedoria instituiu o seu Comitê do Clima Organizacional. O comitê tem como objetivo propor, acompanhar e implementar ações voltadas ao fortalecimento do clima organizacional da unidade, promovendo a integração e valorização das pessoas. Em suas atribuições, destacam-se a análise de indicadores, a promoção de espaço de escuta e diálogo com os empregados, a elaboração de relatórios, bem como a articulação de iniciativas voltados para o bem-estar no ambiente de trabalho.

Concurso de Boas Práticas Correcionais da CGU – 2025

O concurso promovido pela CGU, tem por objetivo estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas unidades correcionais públicas, que promovem o aprimoramento das apurações de responsabilidade ou a inovação ao combate à corrupção. As unidades correcionais foram incentivadas a inscrever suas melhores iniciativas em três categorias distintas:

Fomos premiados com o 3º lugar na categoria "Prevenção", com a prática Web série de vídeos Jornada do denunciante.

Para mais informações acesse ***Corregedoria CAIXA***.

Transparência

Temos orgulho de registrar a conquista do **Selo Diamante de Transparência** na avaliação conduzida pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), em conjunto com o TCU e o Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso (TCE-MT), alcançando um índice de transparência de 97,22%. Essa distinção nos posicionou como a instituição financeira mais transparente do país, reforçando nosso papel estratégico na promoção da cidadania e na valorização das boas práticas de governança.

Também mantivemos o **primeiro lugar no ranking de transparência ativa da CGU**, com 1**00% de atendimento** aos requisitos avaliados.

Esses resultados consolidam um marco relevante na trajetória de transparência da Instituição, fortalecendo nossa atuação como referência nacional em acesso à informação e governança pública. O amadurecimento dos processos internos, aliado a iniciativas de capacitação e aculturamento, permitiu elevarmos o padrão de divulgação de dados, tornando o Portal da Transparência mais acessível e completo. Essa evolução contribui para fortalecer a confiança de clientes e parceiros e para consolidar uma cultura organizacional orientada pela ética, pela responsabilidade e pelo compromisso com o interesse público.

O avanço da maturidade institucional em transparência amplia o controle social, estimula o engajamento cidadão e contribui para reduzir o tempo de resposta às demandas de acesso à informação. Ao longo do período, eventos realizados em parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU) — como seminários e workshops, incluindo o lançamento da Cartilha LAI x LGPD — promoveram o diálogo entre gestores, especialistas e sociedade civil, ampliando o debate sobre desafios e oportunidades da transparência pública.

Além dos avanços na divulgação espontânea de informações, completamos mais um ano de absoluto comprometimento com a excelência no atendimento ao cidadão por meio dos pedidos da LAI. Todas as demandas foram tratadas de forma tempestiva, garantindo respostas dentro dos prazos legais e com elevado padrão de qualidade. Indicadores da CGU demonstram nosso desempenho consistente, com altos índices de resolutividade, refletindo o zelo e a nossa responsabilidade em assegurar a transparência e fortalecer a confiança da sociedade na instituição.

No ano, nós não apenas cumprimos nossa missão legal, mas superamos as expectativas, tornando-se exemplo de excelência e inovação em transparência para todo o setor público brasileiro.

Selo Diamante de Transparência
97,22%

CGU
100%

9 anos
sem atraso de respostas

Tempo médio de respostas
7,2 dias

Atendimento de Pedidos de Acesso à Informação

Somos uma das instituições do Governo Federal que mais recebe pedidos de acesso à informação. Desde o início da vigência da Lei 12.527/11, já recebemos mais de 45 mil pedidos, número que posiciona a empresa como a **7ª instituição mais acionada pela LAI, dentre 320 órgãos da administração pública**.

O volume de pedidos recebidos evidencia a nossa relevância para a sociedade. Esse número traduz nosso impacto na vida das pessoas e demonstra o interesse da população em acompanhar a gestão da instituição. A expressividade é tamanha que, desde 2012, a quantidade de solicitações de acesso à informação direcionadas a nós supera o total acumulado por todos os demais bancos públicos monitorados pela CGU.

Apesar de receber um volume expressivo de solicitações, mantemos um desempenho exemplar no tempo médio de atendimento. No ano, nosso prazo médio para resposta foi de apenas 7,2 dias. Esse indicador reforça nosso compromisso com a agilidade e a transparência, garantindo que a sociedade tenha acesso rápido às informações de interesse.

Além da celeridade, buscamos assegurar qualidade e clareza nas respostas. No ano, dos **2,7 mil pedidos recebidos**, 60 resultaram em recursos à CGU, pouco mais de **2%**, evidenciando que a ampla maioria das demandas é atendida de forma satisfatória, sem necessidade de instâncias recursais.

Esse desempenho no ano confirma a robustez de um processo que é conduzido com efetividade reconhecida na administração pública em uma longa sequência histórica. Há nove anos não perdemos o prazo de nenhum pedido da LAI. A combinação de alto volume, rapidez e baixa taxa de recursos reflete um modelo eficiente e confiável, que fortalece a nossa imagem como instituição comprometida com a transparência e com a satisfação do cidadão. Cada indicador reafirma nosso zelo em garantir que o direito à informação seja exercido de forma plena e qualificada.

Transparência Ativa

Além de todas as ações estratégicas que culminaram na conquista do Selo Diamante no PNTP, mantivemos, de forma ininterrupta, o a**tendimento integral aos 49 itens obrigatórios de transparência ativ**a monitorados pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA).

Essa manutenção, alcançada ainda em 2024, reforça o compromisso inegociável desta gestão com a Lei de Acesso à Informação e com as diretrizes do Guia de Transparência Ativa da CGU, em mais uma demonstração nossa de liderança no campo de transparência.

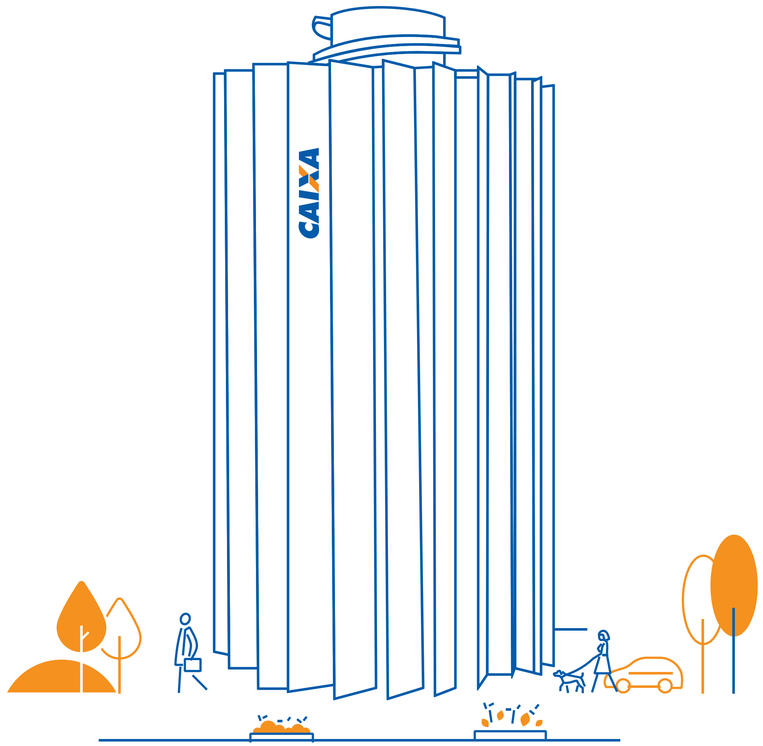
O ano de 2025 nos consagrou como líder nacional em transparência ativa, resultado de uma estratégia institucional robusta, interlocução qualificada com órgãos controladores e compromisso com a melhoria contínua.

A conquista do Selo Diamante no PNTP é o reconhecimento público de uma trajetória de evolução, maturidade e responsabilidade, que nos posiciona como referência para todo o setor público brasileiro.

Subsidiárias

Conglomerado CAIXA

É o conjunto de empresas formado pela CAIXA e suas participações societárias diretas ou indiretas. Sua constituição teve como premissas a otimização de oportunidades de negócio, a complementariedade de produtos e serviços e a ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias.



ESTRUTURA DO CONGLOMERADO

Participações Indiretas

- CAIXA Pré-Pagos — 75%
- ELO — 33,33%

Subsidiárias

- CAIXA Cartões — 100%
- CAIXA Seguridade — 80%
- CAIXA Loterias — 100%
- CAIXA Asset — 100%

Participações Minoritárias

- Núclea — 8,17%
- QuOD — 15,29%
- Tecban — 13,01%

Participações Indiretas

- CAIXA Consórcio — 80%
- CAIXA Residencial — XS3 SEGUROS | 75%
- CAIXA Capitalização — XS4 CAPITALIZAÇÃO | 75%
- CAIXA Assistência — XS6 ASSISTÊNCIA | 75%
- CAIXA Vida e Previdência — 60%
- CNP — SEGUROS HOLDING – 48,25%
  - CAIXA seguradora — 100%
  - YOUSE — 100%

Obs: (1) As Participações Diretas CAIXA Imóveis, BIAPE e Negócios Digitais se encontram em processo de liquidação e não foram ilustradas; (2) As participações indiretas CNP Brasil Participações Securitárias e Youse Digital são companhias limitadas e não foram ilustradas; (3) As subsidiárias da CAIXA Cartões, CAIXA Adquirência, CAIXA Fidelidade, CAIXA PAT e CAIXA Contas e Pagamentos não estão em fase operacional e não estão ilustradas no desenho; (4) As Participações indiretas CAIXA Holding Securitária, TOO Seguros, PAN Corretora de Seguros, XS1 Holding Vida e Previdência e Elo Holding Ltda. são Paper Companies e não foram ilustradas; (5) A Paranapanema, Participação Direta da CAIXA por composição de carteira TVM, não está ilustrada.

Subsidiárias

CAIXA Seguridade (Caixa Seguridade Participações S.A.)

Constituída em maio de 2015, a CAIXA Seguridade passou a ser listada na Bolsa de Valores em abril de 2021, mantendo a CAIXA como sua controladora, com participação acionária de 82,75%. Em março de 2025, a Companhia concluiu uma oferta pública de distribuição secundária de ações, e a nossa participação passou a representar 80% do capital social total.

A Companhia tem como objetivo consolidar, em uma única sociedade, todas as atividades da CAIXA nos ramos de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades afins, proporcionando ganhos de escala nas operações do segmento de seguridade.

CAIXA Cartões (Caixa Cartões Holding S.A.)

A CAIXA Cartões foi constituída em 2018 como uma sociedade por ações de capital fechado e nossa subsidiária integral. Suas operações tiveram início em janeiro de 2020, com o objetivo de alavancar a participação do Conglomerado CAIXA no mercado de meios de pagamento, com agilidade e atuação dedicada à realização de negócios que contribuam para a complementariedade dos nossos negócios.

CAIXA Asset (Caixa Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.)

A CAIXA Asset, constituída em setembro de 2021, é uma sociedade por ações de capital fechado, subsidiária integral da CAIXA, que atua com exclusividade na prestação de serviços de gestão de recursos de terceiros em veículos de investimento, e detém destacada atuação com clientes do segmento Governo e com Regimes Próprios de Previdência Social, possuindo portfólio de produtos reconhecidos em publicações especializadas sobre gestão de investimentos.

CAIXA Loterias (CAIXA Loterias S.A.)

Constituída em janeiro de 2016, a CAIXA Loterias é uma sociedade por ações de capital fechado, subsidiária integral da CAIXA, com a finalidade de administrar, com exclusividade, os serviços das loterias federais, nos termos da legislação vigente. Em abril de 2024, foi aprovado pela CAIXA a migração da vertical de produtos loterias e a empresa tornou-se operacional. Com isso, iniciou-se uma nova vertical de negócios que foram as loterias instantâneas, marcando um novo ciclo de expansão operacional. A companhia tem como objetivo ampliar continuamente seu portfólio de produtos, oferecendo ao povo brasileiro soluções de entretenimento responsáveis, seguras e alinhadas às melhores práticas do setor de jogos e apostas.

Participações diretas minoritárias

QUOD – Gestora de Inteligência de Crédito S.A

A QUOD, constituída em 2017 na forma de sociedade anônima de capital fechado, tem por objetivo fornecer serviços sobre dados de cadastro positivo e negativo para instituições financeiras creditícias. A CAIXA detém 15,29% de participação acionária.

Núclea – CIP S.A.

A Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), atualmente denominada Núclea, foi constituída em abril de 2001 com o objetivo de atuar na transferência de fundos e outros ativos financeiros, bem como na compensação e liquidação no âmbito do Sistema de Pagamentos Brasileiros. A CAIXA detém 8,17% de participação acionária na Companhia.

TecBan – Tecnologia Bancária S.A

A TecBan foi constituída em 1982, com foco na prestação de serviços de autoatendimento bancário por meio de ATMs externos. Seu principal objetivo é atuar como rede complementar dos bancos no relacionamento com seus respectivos clientes por meio da prestação de serviços, planejamento e desenvolvimento de tecnologia nas áreas bancária, comercial, industrial e de serviços. A CAIXA detém 13,01% de participação acionária.

Galgo - Sistemas de Informações S.A.

A Galgo foi constituída em julho de 2016, sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, e tem por objeto social administrar sistemas informatizados destinados à padronização e otimização das transferências de informações entre instituições que atuam ou prestam serviços nos mercados financeiros e de capital. Em maio de 2025, concluímos a alienação da totalidade de sua participação acionária na Companhia, correspondente a 6,67%, para a empresa RTM – Rede de Telecomunicações para o Mercado Ltda, em uma operação realizada de forma coordenada com os demais acionistas da Galgo.

Outras Participações

Paranapanema S.A. - sociedade anônima de capital aberto que atua na fundição e refino de cobre primário, bem como na produção de semimanufaturados de cobre e suas ligas. A CAIXA teve durante o exercício 2025 redução de sua participação na companhia para 5,8255% , em razão de conversões de dívida em capital, conforme previsto em seu plano de recuperação judicial.

Na CAIXA as ações da Paranapanema estão classificadas contabilmente na carteira de TVM.

Caixa Imóveis S.A. - sociedade anônima de capital fechado com a finalidade de atuar no mercado imobiliário. Desde outubro de 2025 a empresa encontra-se em processo de liquidação.

Negócios Digitais S.A. - sociedade por ações de capital fechado, sem operações desde a sua constituição. Encontra-se, atualmente, em processo de dissolução e liquidação.

Biape International Bank Ltd – companhia firmada com o objetivo de cooperar para o desenvolvimento do mercado interamericano de poupança. Encontra-se, atualmente, em processo de liquidação.

Modelo de Governança do Conglomerado

A gestão do Conglomerado CAIXA é pautada pela Política Institucional e pelas Políticas Corporativas, com destaque para as Políticas de Controle Interno, Compliance e Integridade, Gerenciamento de Risco do Conglomerado CAIXA, Transações com Partes Relacionadas, Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da CAIXA, além do Código de Ética e de Conduta da CAIXA.

Adotamos práticas de governança e controle proporcionais à relevância, à materialidade e aos riscos dos negócios e estão estabelecidos procedimentos e rotinas cujo propósito é garantir o alinhamento estratégico e o alcance de resultados sustentáveis para o Conglomerado.

No papel de controladora, é realizada a supervisão e o monitoramento periódico das empresas do Conglomerado para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e aderência estratégica das Participações, contemplando os aspectos relacionados às perspectivas de governança, negocial, econômico-financeira, alinhamento estratégico, controle interno, PLD/FTP, PRSAC e riscos especiais. Em decorrência desses processos são realizados reportes aos órgãos de governança internos para assegurar alinhamento das estratégias das participações às diretrizes do Conglomerado CAIXA.

Nossas decisões de investimento e desinvestimento baseiam-se na oportunidade de negócio, na complementariedade dos produtos e serviços, na similaridade e na ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias, sendo norteadas por regras e práticas de governança corporativa, transparência e pela independência e autonomia das empresas envolvidas.

No papel de acionista, temos a prerrogativa de fazer a indicação de dirigentes e conselheiros para os órgãos de governança de suas Participações Societárias de acordo com a previsão estatutária e os acordos de acionistas, todavia, embora exerça tal direito, os administradores atuam de forma independente, voltada aos interesses das Companhias conforme previsão legal.

Além disso, participamos das Assembleias Gerais das empresas das quais nós detemos a Participação Direta para deliberação sobre matérias previstas na legislação vigente e nos estatutos das Companhias.

CAIXA Asset

CAIXA Asset

Somos a gestora de recursos de terceiros da CAIXA, responsável pela gestão de fundos de investimento e carteiras administradas dos mais de um milhão de cotistas pessoas física, jurídica pública e jurídica privada.

Com atuação estratégica no mercado financeiro, oferecemos soluções inovadoras e seguras para investidores, alinhadas aos princípios de solidez, transparência e responsabilidade que caracterizam a marca CAIXA.

Em fevereiro de 2025, recebemos o prêmio Melhor Banco e Plataforma para Investir ("MBPI"), que nasceu na revista Você S.A., com a 3ª colocação de melhores gestoras de fundos de investimento nas categorias Multimercado, Ações e Renda Fixa. Ainda naquele mês a Moody's Local Brasil consolidou nossa posição de destaque em ranking de gestoras com melhores desempenhos para os cotistas de seus fundos com base num estudo que mediu o risco/retorno das gestoras, e reforçou o posicionamento dos últimos três anos.

Obtivemos destaque também em diversos rankings entre as instituições com as melhores projeções macroeconômicas no Ranking da Pesquisa Focus do Banco Central do Brasil (BCB), no Ranking Prisma Fiscal, elaborado e publicado pelo Ministério da Fazenda e no Ranking AE Projeções da Agência Estado.

No ano, obtivemos também três participações no Ranking da Pesquisa Focus, 20 participações no Ranking Prisma Fiscal e uma participação do Ranking da Agência Estado.

A CAIXA Asset recebeu o reconhecimento do prêmio Melhor Banco para Investir (MBI/MBPI), iniciativa do FGVcef – Centro de Estudos em Finanças da FGV/SP, que avalia instituições a partir de dados de merca-do do ano anterior. Na edição baseada em 2025, a instituição conquistou o 1º lugar em Fundos de Renda Fixa e o 2º lugar em Fundos Multimercados, reforçando a consistência das soluções oferecidas e o alinhamento ao perfil de seus clientes.

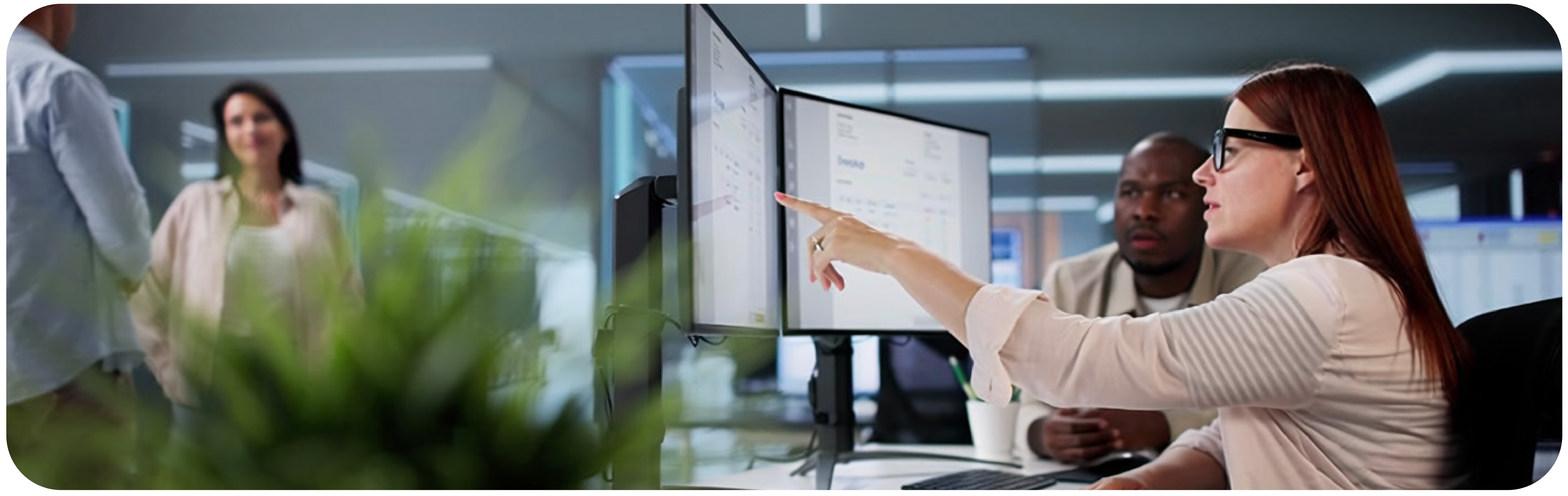
Reconhecendo a importância de práticas responsáveis e conscientes, promovemos ações em sustentabilidade e educação financeira, que não beneficiam apenas nossos clientes, mas também geram externalidades positivas para a sociedade brasileira, em linha com a Missão Social da CAIXA.

Dentre as diversas ações realizadas, destacamos a adesão aos Princípios para Investimento Responsável (PRI), a filiação à Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC) e a adesão ao Código Brasileiro de Stewardship e Princípios.

Além disso, promovemos iniciativas de educação financeira junto às comunidades e ações de promoção da diversidade, equidade e inclusão, bem como o programa de engajamento em ações socioambientais e apoio ao voluntariado CAIXA ASSET.

Implementamos também o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e avançamos na integração e incorporação de critérios ASG em nossas políticas, diretrizes e processos.

Para conhecer mais sobre a empresa e acessar seus documentos e informações detalhadas acesse:
https://www.caixa.gov.br/caixa-asset



CAIXA Cartões

CAIXA Cartões

A CAIXA Cartões tem como propósito organizacional "Revolucionar a experiência de pagamentos e transformar a vida das pessoas", de modo a alcançar a Visão de "Ser Referência em Soluções de Meios de Pagamento".

Objetivos estratégicos:

- Ser relevante no mercado de Meios de Pagamento
- Ser relevante no Conglomerado CAIXA, inclusive sob aspectos ambientais, sociais, governança (ASG) e integridade.
- Superar as necessidades e expectativas dos clientes e empregados

Valores

Fazemos a diferença para o Brasil

- Somos um só time que faz acontecer
- Cuidamos das pessoas e do planeta
- O cliente guia as nossas escolhas
- Temos coragem para inovar
- Nossa integridade é inegociável
- Nosso resultado importa

A CAIXA Cartões atuou nos segmentos de negócio Cartão de Crédito e Débito, Adquirência, Pré-Pagos, Bandeira e nas oportunidades de negócios no mercado de Fidelidade.

Cartões de Crédito

No ano de 2025, apresentou desempenho superior à média do mercado, com crescimento de 17,2% em comparação a 2024, frente aos 14,5% do mercado, superando os demais bancos tradicionais.

Ao todo, foram contratados 2,6 milhões de cartões de crédito, sendo 60% na rede física da CAIXA e 40% por meio dos canais digitais, com crescimento de 229% desses canais em relação a 2024.

O lançamento do Cartão de Crédito CAIXA Ícone Visa é um exemplo da capacidade de inovação e competitividade da CAIXA Cartões nesse mercado. O novo cartão é exclusivamente para clientes pessoa física, com limite mínimo de crédito superior a R$ 100 mil, tendo figurado no ranking dos melhores cartões do mercado, segundo a mídia especializada, além de apresentar um volume de contratações superior à previsão inicial, totalizando 4 mil novas contratações e 6,8 mil pedidos de alterações para o produto.

Adquirência

Em 2025, a azulzinha da CAIXA consolidou sua posição como solução estratégica para inclusão financeira e inovação em meios de pagamento. A participação no Programa **Gás do Povo** refo rça o papel social da CAIXA, viabilizando a transferência direta de recursos entre beneficiários e revendedores através da adquirência, garantindo agilidade, rastreabilidade e segurança nas recargas.

No âmbito da sustentabilidade, o marco foi a presença da azulzinha na COP30, como solução de pagamento para compensação de emissões de CO_2, integrando-se ao esforço nacional que garantiu a neutralização de 130 mil toneladas de carbono durante o evento e reforçando o compromisso com a agenda climática global.

Outras entregas relevantes impactaram positivamente os resultados da CCH, como o lançamento da tecnologia Clover para clientes PJ, que disponibiliza um ecossistema de soluções, trazendo vantagem competitiva além de condições diferenciadas em adquirência para ramos prioritários.

Também foram realizadas inciativas destacando a azulzinha como indutora de negócios do segmento PJ, com pacote de valor contemplando: fundo de investimento (CAIXA AZULZINHA FIC FIF RF SIMPLES); ofertas de Cross-Sell com produtos de crédito; isenção da anuidade do Cartão de Crédito e desconto no Seguro de Vida Empresarial.

O faturamento anual foi de R$ 28,6 bilhões, representando um aumento de 31% em relação ao mesmo período do exercício anterior.

Pré-pagos

Avançamos na linha de produtos, reforçando a estratégia de oferecer soluções completas e integradas aos clientes. Entre os principais marcos do ano, destacam-se:

Início da comercialização da tagCAIXA Pessoa Física nas agências da CAIXA, ampliando a conveniência para os clientes;

Lançamento de oferta da tagCAIXA Pessoa Física em conjunto com o Rapidex Assistência, agregando valor e benefícios adicionais aos usuários;

Fortalecimento do portfólio, com foco em soluções integradas e estímulo ao Cross-Sell com produtos bancários, promovendo sinergia comercial e aumento da capilaridade;

Os cartões CAIXA Refeição e CAIXA Alimentação mantiveram protagonismo na geração de receita operacional dentro da linha de Pré-Pagos.

Como resultado dessas ações, a CAIXA Pré-Pagos ultrapassou a marca de 1,5 milhão de clientes e alcançou faturamento superior a R$ 6,8 bilhões em 2025, um aumento de 22,3% em relação ao exercício anterior.

Seus pontos viram vantagens para o seu dia a dia. Simples assim. A CAIXA Cartões lançou, em outubro de 2025, o Programa de Vantagens Uau CAIXA.

Criado para promover o engajamento, a fidelização e o reconhecimento dos clientes da CAIXA, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, o Programa possui Marketplace robusto, com resgate para companhias aéreas, parceiros de varejo e experiências exclusivas, além de um Clube de Assinatura que proporciona descontos, bônus e pontuação diferenciada.

No ano de 2025, os dividendos recebidos pela CAIXA Cartões totalizaram R$ 158,61 milhões. No mesmo exercício, a Elo registrou lucro líquido de R$ 586,66 milhões, com crescimento de faturamento de cartões de crédito em 11,71%.

Sustentabilidade

Entre as ações de iniciativas ambientais, sociais e de governança (ASG), destacamos a Campanha de Doação de Livros para bibliotecas de escolas públicas do Distrito Federal, promovida por meio do Programa Voluntariado CAIXA, com ampla participação de empregados e colaboradores da Companhia.

No mesmo ano, a CAIXA Cartões conquistou o Selo Ouro ao auditar seu Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (IGEE) referente a 2024, o que posiciona a Companhia como referência em práticas sustentáveis.

Elaboramos um Plano de Ação ASG, com o objetivo de internalizar esses temas por meio de iniciativas práticas em todas as áreas da organização. Publicamos o Relatório Integrado 2024, evidenciando nosso compromisso contínuo com a sustentabilidade e alinhamento às diretrizes de responsabilidade corporativa e à missão social da Controladora CAIXA.

Resultado

Alcançamos um marco em nossa trajetória financeira, com a apuração de lucro líquido de R$ 703,70 milhões, representando um crescimento de 143% em relação ao ano de 2024. Esse desempenho reflete a estratégia da CAIXA Cartões, sobretudo no que se refere à verticalização das operações de cartões de crédito e débito, ocorrida em 1º de abril de 2025, que ampliou os produtos e serviços disponibilizados, refletindo diretamente no resultado.

Nesse contexto, a expansão do faturamento do produto Cartões de Crédito foi um dos principais destaques do período. O volume transacionado atingiu R $ 91,75 bilhões, crescimento de 17,23% em relação a 2024, o que resultou em um incremento de R$ 1,136 bilhão nas receitas de serviços no período de 1º de abril de 2025 a 31 de dezembro de 2025.

Os produtos Pré-Pago também apresentaram desempenho melhor, com volume total de R$ 6,83 bilhões, correspondente a um crescimento de 21% em comparação ao ano de 2024. A maior parcela dessas receitas foi originada dos serviços de comissão dos Cartões CAIXA Alimentação e Refeição, que se consolidaram como produtos mais importantes de Pré-Pagos da CAIXA Cartões, fortalecendo a posição competitiva no mercado de Cartões Alimentação e Refeição.

Adicionalmente, a CAIXA Cartões registrou avanço no segmento de Adquirência, impulsionado pelas estratégias comerciais e operacionais implementadas ao longo do período. Essas iniciativas contribuíram para ganhos de eficiência, ampliação da base de clientes e elevação do nível de satisfação, culminando na maior receita já registrada nesse segmento.

O faturamento da Adquirência alcançou R$ 28,65 bilhões, representando um crescimento aproximado de 31% em relação ao mesmo período do ano anterior. Em termos de receita, o segmento apresentou aumento de 18% em relação a 2024, totalizando R$ 48,38 milhões, evidenciando a capacidade da CAIXA Cartões de executar sua estratégia e de se adaptar a um ambiente de negócios dinâmico e em constante transformação.

CAIXA Loterias S/A

A CAIXA Loterias S.A. ("CAIXA Loterias") é uma sociedade por ações, subsidiária integral da CAIXA, sediada em Brasília, Distrito Federal. A Companhia foi criada por deliberação do Conselho de Administração da CAIXA em 1º de outubro de 2015.

A CAIXA Loterias tem como objeto social administrar, com exclusividade, os serviços das loterias federais, bem como operar serviços de loterias, jogos e atividades correlatas.

A empresa está inscrita sob o CNPJ nº 24.038.490/0001-83, encontra-se devidamente registrada na Junta Comercial do Distrito Federal sob nº 5330001700-0 e é regida por seu Estatuto Social e pelas demais disposições legais que lhe sejam aplicáveis, sendo seu prazo de duração indeterminado.

O Estatuto Social atualmente vigente foi aprovado em Assembleia Geral realizada em 25/11/2024.

Para mais informações sobre a empresa acesse: ***https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa/caixa-loterias***

CAIXA Seguridade

A CAIXA Seguridade Participações S.A., holding controlada pela CAIXA, desenvolve e implementa a estratégia comercial para a distribuição dos produtos de seguridade da CAIXA. A companhia dispõe de um portfólio amplo e diversificado de produtos, que inclui seguros, previdência privada, capitalização, consórcios e serviços de assistência. Adicionalmente, a CAIXA Seguridade aufere receitas de corretagem e de distribuição e uso da marca CAIXA, decorrentes da oferta desses produtos por meio da extensa rede de agências e correspondentes bancários da CAIXA.

A companhia celebrou em 2025 seu décimo aniversário de operação, reforçando sua posição entre os maiores grupos de seguros do país. O ano foi marcado por avanços corporativos relevantes, entre os quais se destaca a conclusão da Oferta Pública Secundária de Ações, que elevou o volume das ações em circulação (*free float*) para 20%, ampliando a liquidez das ações e a base acionária da companhia.

A CAIXA Seguridade encerrou o ano com um lucro líquido gerencial de **R$ 4,3 bilhões**, o maior resultado histórico da companhia, que representou um crescimento de 14,9% em relação ao ano anterior. O desempenho reflete a consistência da execução estratégica e a maturidade do modelo operacional da CAIXA Seguridade, além da solidez de sua estrutura de parcerias.

Mais informações sobre a empresa podem ser obtidas nos seus relatórios detalhados, disponíveis em: ***https://www.ri.caixaseguridade.com.br/***

Informações Orçamentárias, *Financeiras e Contábeis*

Como empresa pública, devemos apresentar, anualmente, o nosso orçamento ao Governo Federal, cujo processo de elaboração orçamentária observa as seguintes normas e orientações do Governo:

- Art. 165, § 5º, Inciso II da Constituição Federal, Lei nº. 4.320/64;
- Lei das Diretrizes Orçamentárias – LDO;
- Lei Orçamentária Anual – LOA;
- Estatuto Social da Caixa Econômica Federal - alínea "b", inciso XVI, do art. 38.

O fluxo e as responsabilidades do planejamento orçamentário são disciplinados em Norma Interna e conta com a participação dos gestores da matriz que, cientes dos desafios, políticas e estratégias corporativas, propõem os objetivos negociais.

A proposta orçamentária é elaborada de forma alinhada ao Plano Estratégico Institucional (PEI), Plano de Negócios (PN), Declaração de Apetite por Risco e ao Plano de Capital da CAIXA, e é pautada na responsabilidade empresarial, na conduta ética dos negócios e no crescimento sustentável, com promoção do desenvolvimento econômico e social do país.

No processo de elaboração orçamentária, os indicadores de Capital e Riscos, ALM (Assets and Liabilities Management – Gestão de Ativos e Passivos) e Rentabilidade e Eficiência são avaliados pelas áreas de risco e finanças, respectivamente, além da avaliação da aderência ao PEI e PN pela área de Estratégia, para só então, a proposta ser encaminhada para deliberação ou opinião dos órgãos colegiados (Conselho Diretor, Comitês de Auditoria e Tecnologia, Conselho de Administração e Conselho Fiscal).

Após aprovado o Orçamento empresarial, nós encaminhamos o orçamento de acordo com a estrutura do orçamento da União, conforme metodologia do Programa de Dispêndios Globais – PDG do Ministério da Gestão e Inovação/SEST e com a Estrutura Programática de Investimentos para compor o Projeto de Lei Orçamentária Anual - PLOA.

Estrutura

SUCON
Superintendência de Contabilidade e Tributos
Ana Paula F. de Rezende Soares

GEINC
Gerência Nacional de Contabilidade CAIXA

Definição de políticas contábeis e implementação das normas contábeis.

Vanessa Herculano de Oliveira

GECOR
Gerência Nacional de Registro e Controle

Gestão do registro e consistência contábil, apuração de resultados contábeis e definição da estratégia de conciliação contábil.

Felippe Leonardo Moleiro de Oliveira

GEVID
Gerência Nacional de Análise e Evidenciação

Gestão das informações e demonstrações contábeis, com análise e reporte.

Thiago Prata Feres Ragil

GETRI
Gerência Nacional de Tributos

Definição e gestão do cumprimento de obrigações tributárias

Cristiane Fragoso de Souza Nelson

Demonstrações Contábeis

Nossas demonstrações contábeis são elaboradas a partir das diretrizes contábeis emanadas das Leis nº 4.595/1964 (Lei do Sistema Financeiro Nacional) e nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações), Resolução CMN nº 4.966/2021 – que dispõe sobre os critérios contábeis aplicáveis a instrumentos financeiros, Resolução CMN nº 4.818/2020 – que consolida os critérios gerais para elaboração e divulgação de demonstrações contábeis individuais e consolidadas e em conformidade com a regulamentação emanada pelo Banco Central do Brasil (Bacen) – Resolução BCB nº 2/2020 e Resolução BCB nº 352/2023 e adicionalmente as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) no que não for conflitante com as normas emitidas pelo Bacen, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

As demonstrações contábeis consolidadas incluem a CAIXA e as entidades controladas: Caixa Loterias, Caixa Cartões, Caixa Seguridade, Caixa Asset, o Fundo de Investimento Caixa Ibirapuera Renda Fixa, o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios ACR IV e o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Ânima COOASGO.

Explore nossas Demonstrações contábeis.
Acesse: Central de Resultados

Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

Apresentação da empresa

Somos uma instituição financeira pública, de capital fechado, dotada de personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, vinculada ao Ministério da Fazenda e integrante da administração indireta, inscrita no **CNPJ nº 00.360.305/0001-04**, sob o **NIRE nº 5350000038-1** e sede em Brasília, Distrito Federal.

Temos por finalidade:

a) Receber em depósito sob a garantia da União, economias populares, incentivando os hábitos de poupança;

b) Conceder empréstimos e financiamentos de natureza assistencial, cooperando com as entidades de direito público e privado na solução dos problemas sociais e econômicos;

c) Operar no setor habitacional, como sociedade de crédito imobiliário e principal agente do Banco Nacional de Habitação, com o objetivo de facilitar e promover a aquisição de sua casa própria, especialmente pelas classes de menor renda da população;

d) Explorar, com exclusividade, os serviços da Loteria Federal do Brasil e da Loteria Esportiva Federal nos termos da legislação pertinente;

e) Exercer o monopólio das operações sobre penhores civis, com caráter permanente e da continuidade;

f) Prestar serviços que se adaptem à sua estrutura de natureza financeira, delegados pelo Governo Federal ou por convênio com outras entidades ou empresas;

g) Realizar, no mercado financeiro, como entidade integrante do Sistema Financeiro Nacional, quaisquer outras operações, no plano interno ou externo, podendo estipular cláusulas de correção monetária, observadas as condições normativas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional; (Incluído pelo Decreto-Lei nº 1.259, de 1973);

h) Realizar, no mercado de capitais, para investimento ou revenda, as operações de subscrição, aquisição e distribuição de ações, obrigações e quaisquer outros títulos ou valores mobiliários, observadas as condições normativas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional; (Incluído pelo Decreto-Lei nº 1.259, de 1973);

i) Realizar, na qualidade de Agente do Governo Federal, por conta e ordem deste, e sob a supervisão do Conselho Monetário Nacional, quaisquer operações ou serviços nos mercados financeiro e de capitais, que lhe forem delegados, mediante convênio. (Incluído pelo Decreto-Lei nº 1.259, de 1973).

No exercício de nossa função pública, desempenhamos múltiplos papéis institucionais que sustentam a execução das políticas públicas federais e ampliam a capacidade de atuação de estados e municípios:

- **Mandatária da União:** atuamos na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral da União (OGU), assegurando assistência técnica de engenharia e social adequada à realidade local, bem como a correta aplicação dos recursos públicos segundo parâmetros técnicos, orçamentários e regulatórios definidos pelos ministérios gestores e órgãos fiscalizadores;

- **Agente operador:** somos executores de políticas públicas, administrando fundos e operando programas delegados pelo Governo Federal ou concedidos mediante contrato ou convênio firmado com outros entes subnacionais e entidades da Federação, com destaque para o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), atuando na viabilização de investimentos em habitação, saneamento e infraestrutura;

- **Agente financeiro**: estruturamos e financiamos operações de crédito voltadas ao desenvolvimento urbano, social e econômico;

- **Prestadora de serviços ao setor público:** atendemos a União, estados, municípios, o Judiciário e os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), com reconhecida expertise na gestão de cadastros sociais e no pagamento de benefícios de programas regionais de transferência de renda.

Fazer a diferença para o Brasil e transformar a vida das pessoas. Celebramos 165 anos de uma trajetória que se constrói em conjunto com a história do Brasil, marcada por conquistas, desafios e, acima de tudo, por uma atuação permanente na construção de um Brasil cada vez melhor.

Somos a principal parceira do Governo Federal na execução de políticas públicas e uma das maiores instituições financeiras do país.

Nossa atuação contribui diretamente para a redução das desigualdades, o fortalecimento da cidadania e o avanço social e econômico do país, alcançando milhões de brasileiros em todas as regiões.

Como agente operador de relevantes programas sociais do Governo Federal, bem como de iniciativas de transferência de renda nos âmbitos estadual e municipal, reafirmamos nosso papel histórico como instrumento de políticas públicas e como ponte entre o Estado e a população.

O nosso objeto social inclui, além das atribuições previstas em lei, a prática de todas as atividades facultadas às instituições bancárias, bem como atuar na execução de políticas públicas e, como agente financeiro, dos programas sociais e projetos de caráter socioambiental, que visam reduzir desigualdades e melhorar a qualidade de vida dos brasileiros.

Nossa estrutura organizacional contempla subsidiárias e participações societárias, diretas e indiretas, alinhadas às premissas de maximização de oportunidades de negócio e fortalecimento do suporte aos macroprocessos e às nossas estratégias corporativas.

> Por meio da nossa atuação, transformamos recursos em oportunidades, políticas em resultados e compromissos em impacto social concreto, contribuindo para um Brasil mais inclusivo, sustentável e desenvolvido.

Em 2025, alcançamos resultados econômico-financeiros que reforçam a sustentabilidade do nosso modelo de negócios e sustentam o cumprimento do nosso papel como principal agente financeiro das políticas públicas do Governo Federal.

Encerramos o exercício com lucro líquido recorrente recorde de R$ 15,5 bilhões, crescimento de 10,4% em relação a 2024;

Lucro líquido contábil de R$ 16,1 bilhões, refletindo maior eficiência operacional, disciplina na gestão de riscos e evolução da rentabilidade;

Nosso ROE recorrente atingiu 10,7%, evidenciando a capacidade de gerar resultados de forma equilibrada e sustentável;

Alcançamos R$ 1,378 trilhão em carteira de crédito, com crescimento de 11,5%;

Atingimos o saldo de R$ 938,0 bilhões em nossa carteira de crédito imobiliário;

As contratações totais de crédito somaram R$ 690,2 bilhões, ampliando o acesso de famílias, empresas e entes públicos a soluções financeiras essenciais ao desenvolvimento econômico e social do País;

Consolidamos a maior carteira de finanças sustentáveis do mercado, alcançando saldo de R$ 867,5 bilhões.

Também fortalecemos a nossa base de captação e da intermediação financeira, pela ampliação das receitas de prestação de serviços e pelo avanço consistente da transformação digital, que elevou a eficiência dos processos, reduziu custos operacionais e aprimorou a experiência dos clientes. Esses avanços contribuíram para nosso resultado recorrente, mesmo em um ambiente macroeconômico desafiador.

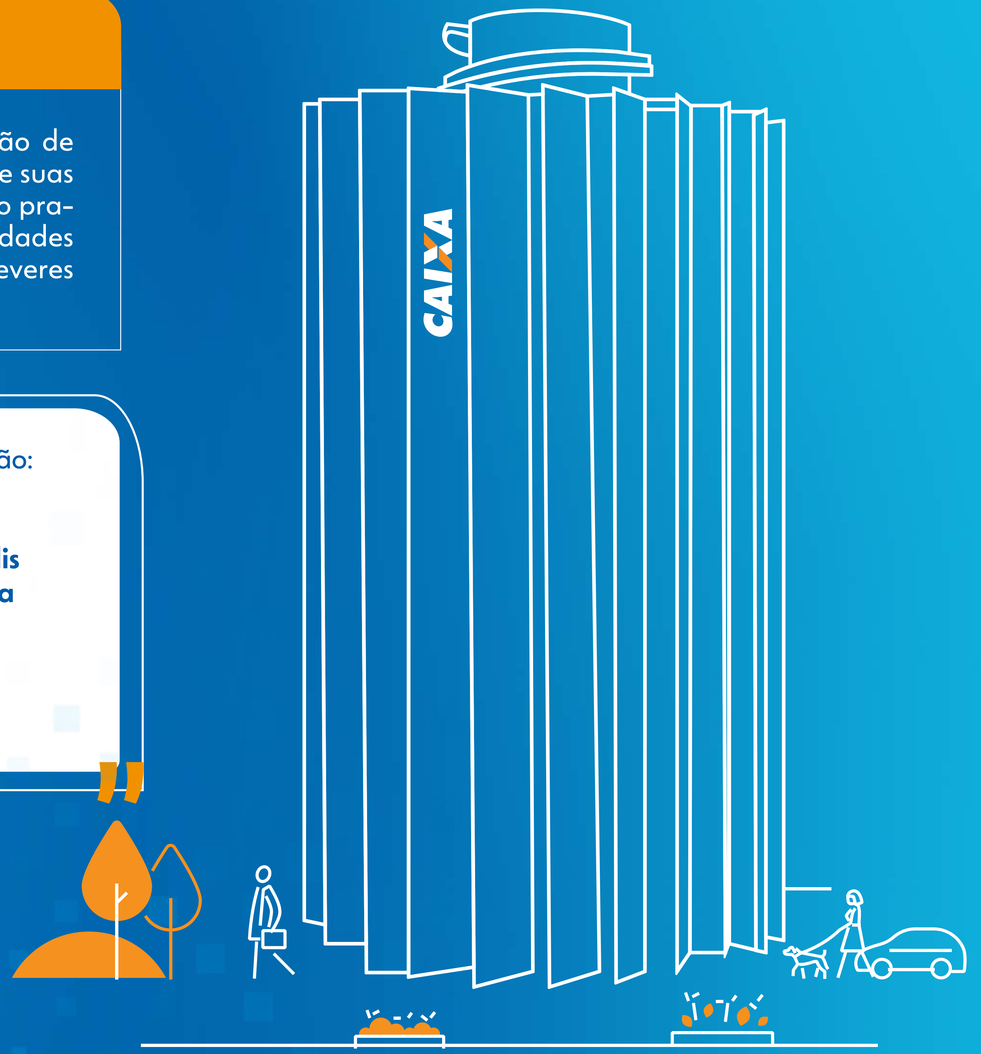
Os resultados de 2025 reafirmam nossa atuação como banco público, sustentável e indispensável ao Brasil, e garantindo as bases financeiras necessárias para a continuidade e o aprimoramento das políticas públicas sob nossa responsabilidade para a transformação da vida dos nossos clientes.

Este documento, referente ao exercício social de 2025, é subscrito pelos membros do nosso Conselho de Administração e estruturado para reunir, de forma clara, organizada e acessível, as principais informações que orientam a nossa atuação institucional. Sua construção busca oferecer uma visão integrada sobre o nosso papel, no contexto das políticas públicas e sobre os fundamentos que norteiam nossa gestão e governança.

Você sabia?

O nosso Conselho de Administração é o órgão de deliberação estratégica e colegiada que exerce suas atribuições considerando os interesses de longo prazo, os impactos decorrentes das nossas atividades junto à sociedade, ao meio ambiente e aos deveres fiduciários de seus membros.

Atualmente os Conselheiros de Administração são:
Carlos Antônio Vieira Fernandes
Daniel Cardoso Leal
Francisco Petros Oliveira Lima Papathanasiadis
Isadora Maria Belém Rocha Cartaxo de Arruda
José Luiz Trevisan Ribeiro
Pedro Luiz Costa Cavalcante
Raquel Nadal Cesar Gonçalves
Sandro Jardel Pompeu de Brito



Contribuições para as políticas públicas

Nossa trajetória é marcada por conquistas, desafios e, acima de tudo, por transformações na vida de milhões de pessoas. É por isso que somos mais que um banco, somos uma instituição movida por pessoas que cuidam de pessoas, construindo pontes para um futuro melhor.

Em cada decisão, cada projeto e cada atendimento, nos colocamos ao lado de quem acredita que os sonhos podem se tornar realidade, e reafirmamos nosso propósito de transformar a vida das pessoas.

Assim, reforçamos a integração entre a estratégia, o interesse público e a geração de impacto social, econômico, ambiental e climático para a sociedade promovendo a inclusão social por meio de programas sociais e benefícios que atendem milhões de brasileiros em situação de vulnerabilidade, bem como fomentando o desenvolvimento econômico e impulsionando a economia.

Os produtos e serviços elencados a seguir representam aqueles que mais contribuem para a implementação de políticas públicas, refletindo o nosso papel estratégico como instituição financeira pública e agente operador do Estado.

Bolsa Familia, Auxílio Gas e Gás do Povo

Aquisição de tênis, Poupança Futuro, Abono Natalino da Paraíba, Bolsa Escola 10, Poupança Escola, Chapéu de Palha, Cartão Família Carioca, Bolsa Escola do Ipojuca, Nota Fiscal Solidária, Primeiro Passo, Criança Alagoana, Mães de Pernambuco, etc.

Abono Salarial, Seguro-Desemprego, Benefícios Previdenciários e Assistenciais geridos pelo INSS

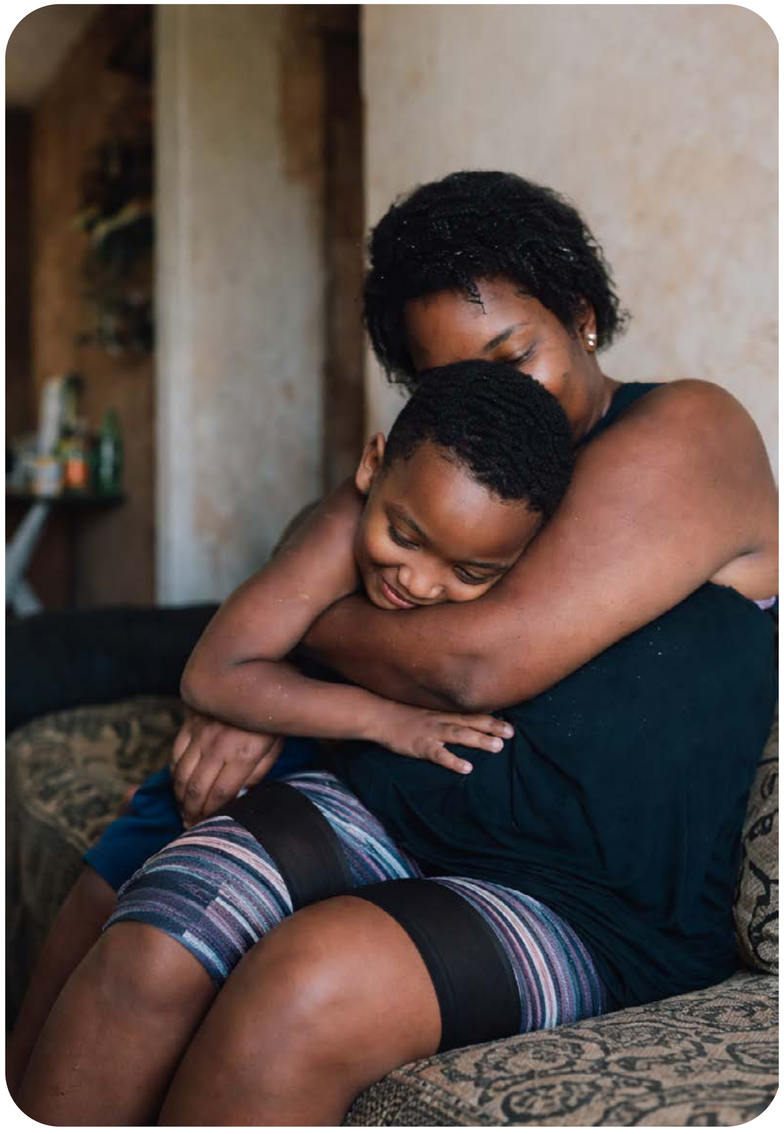
Bolsa Atleta, Bolsa Verde, Garantia Safra, PRONASCI e PTR Rural e Pesca

Financiamento para o Setor Público, Linhas de Crédito Rural, PRONAMP e PRONAF, Caixa Políticas Públicas – CPP, Repasse do Orçamento Geral da União para Estados e Muniícipios, Assessoramento Técnico em Concessões e Parceria Público-Privadas e Relatórios Locais Voluntários (RLVs) e Programa Bota pra Andar - BPA

Crédito PcD

Programa Minha Casa Minha Vida, Programa Minha Casa Minha Vida – Cidades Contrapartidas e Programa Minha Casa Minha Vida Reconstrução – Rio Grande Do Sul

PRONAMPE, PROCRED 360, Microcrédito Repasse e Giro Caixa FGI



Pé de Meia e Novo FIES

Aplicativo Caixa Tem, Poupança, Carbono, Fundo Ambiental, Negócios de Impacto de Participação da Enimpacto, BCD Modalidades de Ecoeficiência e Energia Renovável

Farmácia Popular,
Caixa Hospitais e Caixa Giro SUS

Fundo Arrendamento Residencial – FAR
Fundo Desenvolvimento Social - FDS

Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS,
Fundo Garantidor da Habitação Popular – FGHab,
Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo – FGEDUC,
Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS
Antecipação Saque Aniversário FGTS (ASA FGTS)

Fundo de Compensação Ambiental – FCA,
Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e Parceria Público Privada – FEP,
Fundo de Custeio da Poupança de Incentivo à Permanência e Conclusao Escolar para Estudantes do Ensino Médio – FIPEM
Fundo Garantia-Safra – FGS
Fundo Social - PMCMV Faixa 3 e Reforma Casa Brasil

Programas de Transferência De Renda

Os programas de transferência de renda consistem em políticas públicas voltadas ao repasse direto de recursos financeiros a indivíduos ou famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica, com a finalidade de reduzir a pobreza, mitigar desigualdades sociais e assegurar condições mínimas de subsistência.

Atuamos na implementação e operacionalização desses programas, viabilizando a execução das transferências de renda e contribuindo para a efetividade das políticas governamentais de combate à pobreza e de promoção do desenvolvimento social.

Mantemos diversos contratos com a União, estados e municípios para operacionalização de diversos programas de transferência de renda, emergenciais e ao trabalhador.

Bolsa Família

(ODS 1, 3, 7, 10, 14 e 15)

O Bolsa Família, maior programa de transferência de renda do Brasil, atende famílias inscritas no Cadastro Único do Governo Federal com renda mensal de até R$ 218 por pessoa, integrando ações nas áreas de saúde, educação e assistência social.

O programa prevê regra de proteção que permite a permanência temporária de famílias que superam o limite de renda, por até 12 meses, com recebimento de 50% do benefício, evitando a exclusão abrupta e incentivando a autonomia financeira.

Atuamos de forma exclusiva na operacionalização dos pagamentos do Bolsa Família, garantindo capilaridade e acesso por meio de nossa rede de atendimento e canais digitais.

Entre janeiro e dezembro de 2025, foram pagas 234,9 milhões de parcelas a 22,1 milhões de famílias, totalizando R$ 157,4 bilhões.

Saiba mais em: **https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-familia/Paginas/default.aspx**

Auxílio Gás

(ODS 1, 3, 7, 10, 14 e 15)

O Auxílio Gás dos Brasileiros, instituído pela Lei nº 14.237/2021, tem como objetivo mitigar o impacto do preço do gás de cozinha (GLP) no orçamento das famílias de baixa renda.

O benefício é pago de forma bimestral e corresponde a 100% da média nacional do preço do botijão de 13 kg, mantendo relevância como política de proteção social diante da inflação energética.

Em 2025, foram pagas 30,2 milhões de parcelas, totalizando R$ 3,3 bilhões.

Em 2026, o benefício será substituído gradualmente pelo programa Gás do Povo.

Saiba mais em: **https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/programa-gas-do-povo/Paginas/default.aspx**

Gás do Povo
(ODS 1, 3, 7, 10, 14 e 15)

O Gás do Povo é a nova política pública criada para ampliar e fortalecer o acesso ao gás de cozinha no Brasil. O programa substitui o Auxílio Gás dos Brasileiros (Lei nº 14.237/2021) de forma gradual, garantindo mais justiça social, saúde e dignidade às famílias de baixa renda. A iniciativa visa garantir a gratuidade da recarga do botijão de gás (GLP), alcançando aproximadamente 50 milhões de pessoas em todo o país.

O programa fortalece a cadeia produtiva e alcança cerca de 58 mil revendas de GLP, com maior transparência garantida pelo vale-recarga, utilizado exclusivamente para aquisição do botijão, com pagamento às revendas realizado pela CAIXA.

Essa atuação integra o mandato público e o nosso planejamento estratégico, conforme contrato com o Ministério de Minas e Energia e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Em 2025, realizamos 376,4 mil pagamentos, totalizando R$ 37,7 milhões, a partir da disponibilização de 1 milhão de vales-recarga.

Para 2026, continuaremos responsáveis, de forma exclusiva, pela disponibilização dos vales, pelo credenciamento das revendas e pelos pagamentos da recarga, assegurando a continuidade e a institucionalização da política pública.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/programa-gas-do-povo/Paginas/default.aspx

Programas Regionais de Benefícios Sociais e Transferência de Renda

Somos, também, instituição parceira estratégica de estados, municípios e do Distrito Federal, operacionalizando mais de 50 programas regionais de transferência de renda e benefícios sociais, como Criança Alagoana (AL), Mães de Pernambuco (PE), Chapéu de Palha (PE), Bolsa Escola do Ipojuca (PE), Primeiro Passo (BA), Poupança Futuro (PB) e outros. Essa atuação assegura que os recursos cheguem aos beneficiários de forma rápida, segura e eficiente, promovendo inclusão financeira e mobilidade social.

Por meio da nossa rede de atendimento e de soluções tecnológicas de pagamento, ampliamos o acesso a serviços financeiros e consolidamos nosso papel como agente indutor de políticas públicas regionais.

Em 2025, realizamos 6,5 milhões de pagamentos relativos a programas regionais, totalizando R$ 1,2 bilhão.

Para os programas regionais, estão previstos o cumprimento dos contratos vigentes e de novos contratos firmados com os entes públicos, mantendo os compromissos com eficiência, transparência e conformidade na execução das políticas públicas.

Programas Regionais:

ALAGOAS
- Programas Sociais Maceió
- Aux Moradia
- Criança Alagoana
- Bolsa EJA Olho D'Água das Flores
- Auxílio Rural Girau do Ponciano
- Bolsa Viva Bem Atalaia
- Bolsa EJA São Sebastião
- Campestre Solidária
- Bolsa Escola 10
- Bolsa Auxílio Permanência Murici
- Programa Bolsa Cidadã

AMAZONAS
- Itamarati Cidadão
- Auxilio Municipal Manicore

BAHIA
- Primeiro Passo
- Bolsa Família Municipal
- Conceição da Feira
- EJAI Coração de Maria

CEARÁ
- Sobral
- Auxílio Croatá
- Bolsa Família Municipal Cartão Gente
- Pé de Meia Crateús

MINAS GERAIS
- Programas Sociais de Juiz de Fora
- Estamos Juntos Belo Horizonte
- Renda Municipal Ouro Branco
- Programa Renda Básica - Araxá
- Programas de Sao Goncalo do Rio Abaixo

PARAÍBA
- Auxílio Natalino PBF do Damião
- Pró Renda Zabelê
- Programa Acolhimento Social GURJÃO
- Programa Abono Natalino
- Programa Educador Social
- Programa Iniciativa Futuro
- Pé de Meia Municipal
- Cheque Natalino

PERNAMBUCO
- Bolsa Escola do Ipojuca
- Mães de Pernambuco
- Programa de Aquisição de Tênis
- Chapéu de Palha

PIAUI
- Curral Novo

RIO DE JANEIRO
- Aluguel Social 2025 -Região Serrana
- Aluguel Social 2025 -Manguinhos
- Aluguel Social 2025 -São Gonçalo
- Aluguel Social 2025 -Niterói

RIO DO GRANDE DO NORTE
- Programa Jovem do Futuro
- Programa de Apoio ao Estudante - PAE

SERGIPE
- Programa de Auxilio Estudantil de Laranjeiras

SÃO PAULO
- Programa de Apoio ao Desempregado PAD - Monte Alto
- Renda Mínima Municipal II Itapeva
- Renda Campinas 2023
- Auxílio Moradia Guarulhos
- Bolsa Auxílio Mensal
- Auxílio Social de Itapira
- Cartão Auxílio Segurança Alimentar
- Cartão Auxílio Natalidade
- Cartão Auxílio Calamidade
- Ourinhos SP

TOCANTINS
- Bolsa Aprendizagem

Benefícios ao Trabalhador

Como principal agente pagador de diversos benefícios sociais e trabalhistas, somos responsáveis pela operacionalização de pagamentos a programas como o Abono Salarial, o Seguro-Desemprego, dentre outros, desempenhando um papel fundamental na promoção do bem-estar social e na garantia de direitos trabalhistas no Brasil.

Asseguramos que milhões de trabalhadores brasileiros tenham acesso rápido, seguro e eficiente a vários benefícios que contribuem para a proteção do trabalhador em momentos de necessidade, a valorização do emprego formal e o fortalecimento da cidadania.

Abono Salarial

(ODS 8, 10 e 16)

O Abono Salarial, instituído pela Lei nº 7.998/90, assegura aos trabalhadores que recebem de empregadores que contribuem para o Programa de Integração Social (PIS) ou para o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP) o valor de até um salário-mínimo, conforme calendário anual definido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT), de modo a complementar a renda dos trabalhadores de baixa remuneração, promovendo maior justiça social e apoio financeiro.

Atuamos como agente pagador, conforme contrato vigente com o Ministério do Trabalho e Emprego, garantindo que o benefício alcance os trabalhadores elegíveis por meio da nossa rede de agências, correspondentes e canais digitais, promovendo inclusão financeira e redução das desigualdades.

Em 2025, realizamos 23,4 milhões de pagamentos, totalizando R$ 27,1 bilhões.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/beneficios-trabalhador/abono-salarial/Paginas/default.aspx

Seguro-Desemprego

(ODS 8, 10 e 16)

Atuamos como agente pagador do Seguro-Desemprego, benefício constitucional destinado ao trabalhador formal e doméstico demitido sem justa causa, ao pescador artesanal durante o período do defeso e ao trabalhador resgatado de condição análoga à escravidão, assegurando amparo financeiro temporário a públicos em situação de vulnerabilidade.

A atuação no programa está alinhada ao nosso propósito estratégico de transformar a vida das pessoas e à visão de ser indispensável ao Brasil, fundamentada em valores que reafirmam nossa responsabilidade pública.

Em 2025, realizamos 31,9 milhões de pagamentos, totalizando R$ 57,0 bilhões.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/beneficios-trabalhador/seguro-desemprego/paginas/default.aspx

Benefícios Previdenciários e Assistenciais Geridos pelo INSS

(ODS 2, 3, 8 e 13)

Atuamos como agente pagador dos benefícios previdenciários e assistenciais do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, atendendo 8,0 milhões de beneficiários em todo o país e ocupando a segunda posição entre os bancos contratados para realizar esses pagamentos.

Nossa rede de agências, correspondentes e canais digitais, garante capilaridade, acessibilidade e inclusão financeira, reforçando nosso compromisso com a redução das desigualdades e com o atendimento às populações mais vulneráveis.

Em 2025, realizamos 87,3 milhões de pagamentos, totalizando R$ 169,4 bilhões.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/beneficios-trabalhador/inss/Paginas/default.aspx

Demais Programas Sociais

Em 2025, realizamos, em diversos outros programas sociais, 1,6 milhão de pagamentos, totalizando R$ 2,6 bilhões, demonstrando nossa capacidade operacional e o alinhamento da nossa atuação ao interesse público.

Dentre os demais programas sociais, destacamos:

Bolsa Atleta

(ODS 2, 3, 8 e 13)

O Bolsa Atleta garante auxílio financeiro a atletas de alto rendimento, que não têm patrocínio, para que se dediquem ao treinamento e à participação em competições nacionais e internacionais.

O benefício, gerido pelo Ministério do Esporte com pagamento operacionalizado pela CAIXA, contempla esportistas de modalidades olímpicas, paralímpicas e vinculadas aos Comitês Olímpico e Paralímpico Internacionais, apoiando o desenvolvimento de suas carreiras esportivas.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/esportes/bolsa-atleta/Paginas/default.aspx

Bolsa Verde

(ODS 2, 3, 8 e 13)

O Programa de Apoio à Conservação Ambiental ou Programa Bolsa Verde é voltado ao incentivo à conservação ambiental, garantindo apoio financeiro a famílias em situação de extrema pobreza que atuam na proteção dos ecossistemas em áreas rurais.

O programa estimula a geração de renda, a melhoria das condições de vida e a participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional.

O programa é gerido pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima com pagamento operacionalizado pela CAIXA.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-verde/Paginas/default.aspx

Garantia Safra

(ODS 1, 2, 5 e 8)

O Garantia Safra, criado em 2002, assegura condições mínimas de subsistência a agricultores familiares de municípios sujeitos a perdas recorrentes de safra por estiagem ou excesso de chuvas, contemplando culturas como milho, feijão, arroz, mandioca e algodão.

O benefício, gerido pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar – MDA e com pagamento operacionalizado pela CAIXA, apoia famílias rurais em regiões de maior vulnerabilidade climática, contribuindo para a segurança alimentar e a estabilidade socioeconômica no campo.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/poder-publico/infraestrutura-saneamento-mobilidade/area-rural/garantia-safra/Paginas/default.aspx

PRONASCI – Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania

(ODS 8, 10 e 16)

O Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania - PRONASCI, instituído pela Lei nº 11.530/2007, promove ações de prevenção, controle e repressão à criminalidade, integrando políticas sociais e iniciativas de proteção às vítimas.

Nesse programa, atuamos como agente pagador da Bolsa Formação, benefício voltado à qualificação profissional de policiais militares e civis, bombeiros, peritos e agentes penitenciários, contribuindo para a valorização desses profissionais e o fortalecimento da segurança pública.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/pronasci/Paginas/default.aspx

PTR Rural e Pesca

(ODS 1, 3, 7, 10, 14 e 15)

Os Programas de Transferência de Renda Rural e Pesca (PTR Rural e PTR Pesca) foram instituídos a partir de acordo judicial e destinam-se a pescadores artesanais, agricultores familiares e assentados de reforma agrária residentes nas regiões impactadas por danos socioambientais causados pelo rompimento da barragem de Fundão, em Mariana, MG.

Atuamos como agente pagador, assegurando que os benefícios cheguem às populações impactadas e contribuindo para a recuperação social, econômica e ambiental desses territórios.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/ptr-rural/Paginas/default.aspx ou https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/ptr-pesca/Paginas/default.aspx

Resumo da execução de Programas Sociais

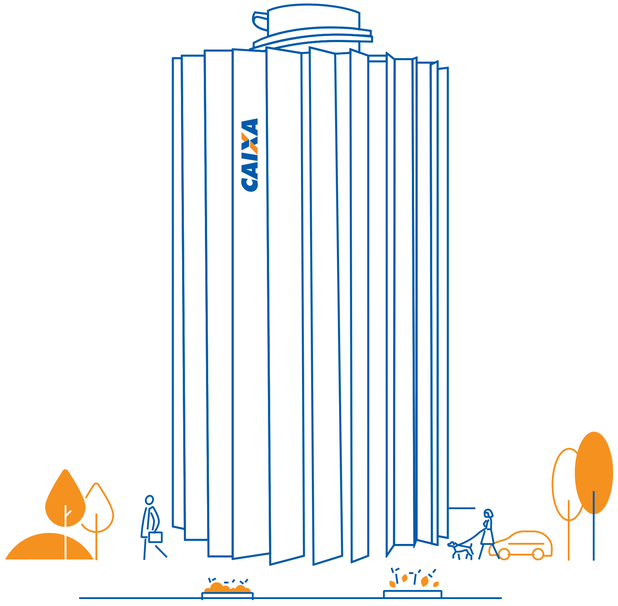
PROGRAMA	QUANTIDADE TOTAL DE PAGAMENTOS	QUANTIDADE DE PAGAMENTOS *(em milhões)*	VALORES TOTAIS PAGOS	VALOR PAGO *(em bilhões)*	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS
BOLSA FAMÍLIA	234.948.973	234,9	R$ 157.422.432.575,00	157,4	22.133.204
AUXÍLIO GÁS	30.173.251	30,2	R$ 3.256.381.838,00	3,3	5.475.860
GÁS DO POVO	376.394	0,4	R$ 37.712.861,71	0,04	376.394
PROGRAMAS REGIONAIS	6.549.984	6,5	R$ 1.173.489.156,15	1,2	1.710.276
ABONO SALARIAL	23.361.593	23,4	R$ 27.074.313.996,00	27,1	22.887.062
SEGURO-DESEMPREGO	31.924.638	31,9	R$ 57.026.657.214,95	57,0	9.320.599
INSS	87.340.726	87,3	R$ 169.384.885.634,51	169,4	8.032.562
DEMAIS PROGRAMAS SOCIAIS	1.617.413	1,6	R$ 2.649.881.516,73	2,6	1.117.049
TOTAL	**416.292.972**	**416,2**	**R$ 418.025.754.793,05**	**418,0**	71.053.033*

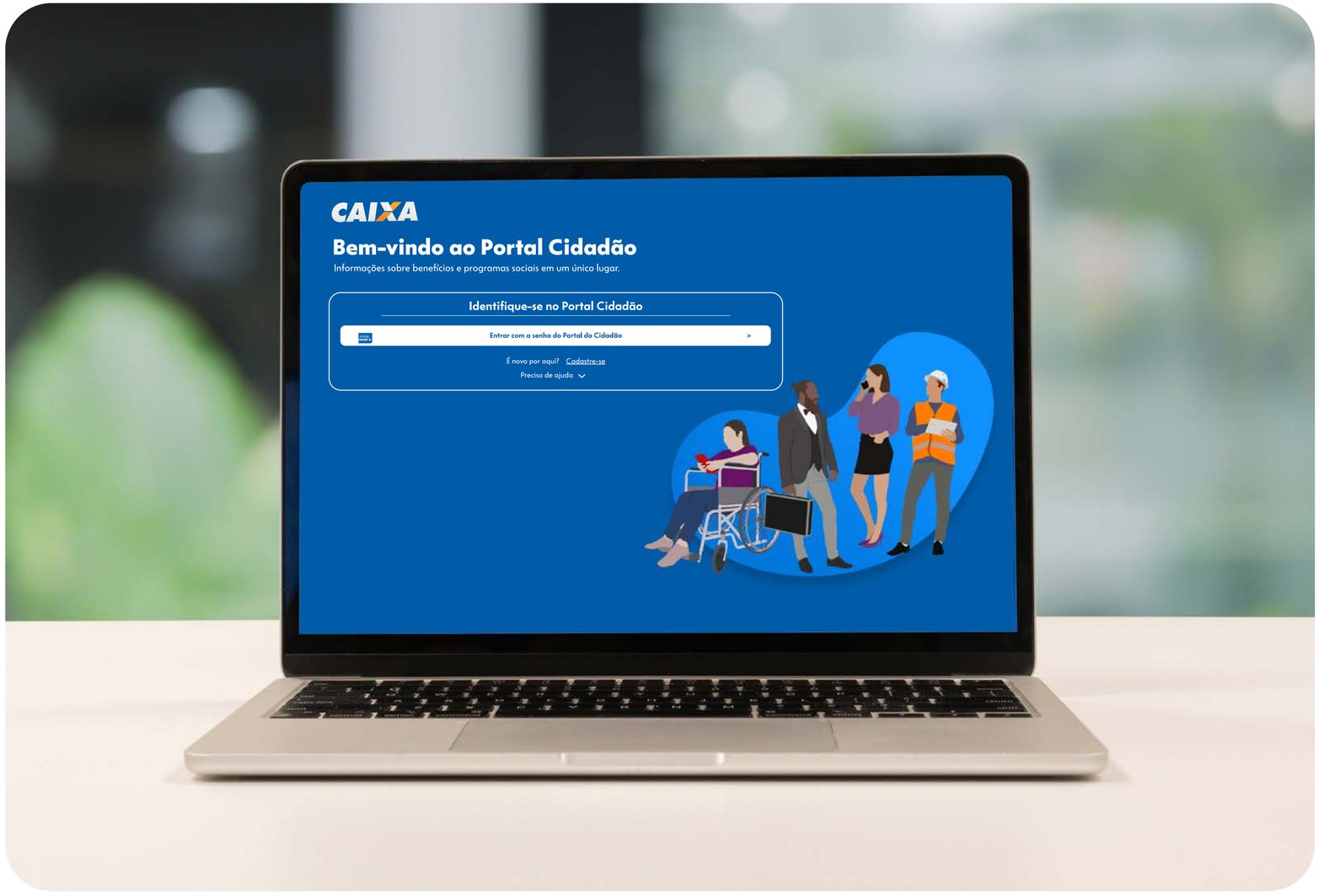
*Um beneficiário pode estar dentro de um ou mais programas

Portal Cidadão

Para aprimorar a experiência do cidadão e fortalecer o acesso às políticas públicas, disponibilizamos aos beneficiários de programas sociais e previdenciários o Portal do Cidadão, no endereço https://cidadao.caixa.gov.br/

A plataforma reflete o nosso compromisso com a excelência no atendimento a beneficiários de programas sociais, ao oferecer um canal digital seguro, completo, confiável e acessível para consulta às informações de benefícios trabalhistas, sociais e previdenciários, bem como para o gerenciamento e atualização dos dados dos beneficiários.





Desenvolvimento Regional, Territorial e Urbano

Financiamento para o Setor Público

(ODS 6, 7, 9, 11 e 13)

Atuamos como agente financeiro de linhas de crédito estruturantes destinadas ao financiamento do setor público, com operações lastreadas tanto em recursos do FGTS quanto em recursos próprios, viabilizando investimentos em habitação, saneamento básico, mobilidade urbana, infraestrutura social e modernização da gestão pública.

Pró-Moradia

O Pró-Moradia utiliza recursos do FGTS para viabilizar investimentos voltados à produção habitacional e à urbanização, contribuindo para a redução do déficit habitacional e a promoção de moradia digna, em alinhamento à Política Nacional de Habitação e ao NOVO PAC.

Destaques 2025

- Operações do programa Pró-Moradia somaram mais de R$ 898,3 milhões
- Prioridade para regiões de maior vulnerabilidade social
- Projetos habitacionais vinculados ao NOVO PAC

Perspectivas 2026

- Manutenção do patamar elevado de investimentos, condicionada à alocação orçamentária do FGTS
- Continuidade das contratações vinculadas às seleções do NOVO PAC
- Contribuição à redução do déficit habitacional

Saneamento para Todos

O Saneamento para Todos utiliza recursos do FGTS para financiar ações de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem urbana.

Destaques 2025

- Contribuição de R$ 2,4 bilhões contratados pelo programa Saneamento para Todos com estados, DF e municípios, operado com recursos do FGTS.
- Expansão da infraestrutura sanitária em diversos estados.
- Contribuição direta ao Marco Legal do Saneamento.

Perspectivas 2026

- Continuidade das contratações, observadas as restrições eleitorais e orçamentárias.
- Foco na expansão de redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Contribuição à meta de universalização do saneamento até 2033.

Pró-Transporte e Pró-Cidades

As linhas Pró-Transporte e Pró-Cidades utilizam recursos do FGTS para apoiar investimentos em mobilidade urbana e infraestrutura urbana sustentável, com foco na melhoria do transporte coletivo, acessibilidade e qualidade dos espaços urbanos.

Destaques 2025

- Participação no conjunto de operações dos programas Pró-Transporte e Pró-Cidades no valor de R$ 1,6 bilhão.
- Apoio a projetos estruturantes de mobilidade urbana.
- Alinhamento às diretrizes do NOVO PAC.

Perspectivas 2026

- Continuidade da contratação de projetos de mobilidade urbana sustentável.
- Prioridade para implantação de corredores de transporte coletivo e infraestrutura cicloviária.
- Implementação de projetos integrados de infraestrutura urbana em cidades de médio porte.

FINISA – Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento

O FINISA utiliza recursos provenientes da nossa tesouraria e é destinado ao financiamento de despesas de capital de estados, municípios e do Distrito Federal, voltado à execução de obras e investimentos em infraestrutura urbana, saneamento, mobilidade, infraestrutura social e modernização da gestão pública.

Destaques 2025

- Operações contratadas somaram R$ 7,6 bilhões.
- Participação aproximada de 28% no mercado de financiamento ao setor público.
- Apoio à execução de políticas públicas estruturantes.
- Incentivo a projetos sustentáveis e de transformação digital.

Perspectivas 2026

- Ampliação da carteira do produto no mercado de financiamento para entes públicos.
- Prioridade para projetos sustentáveis e eficiência energética, modernização da gestão pública, obras de saneamento, mobilidade e infraestrutura social.
- Estratégia voltada a estados e municípios de porte I.

Fundo Nacional de Investimento em Infraestrutura Social – FIIS

O FIIS é uma linha de crédito voltada ao financiamento de projetos de investimento e à aquisição de máquinas e equipamentos nas áreas de educação e saúde, fortalecendo a infraestrutura social e o desenvolvimento humano.

Destaques 2025

- Retomada da operação da Linha de Recursos BNDES.
- Foco em projetos nas áreas de educação e saúde.
- Consolidação da nossa atuação no financiamento à infraestrutura social.

Perspectivas 2026

- Previsão de aplicação de até R$ 10,0 bilhões, distribuídos entre os agentes financeiros habilitados.
- Continuidade da atuação em projetos de educação e saúde.
- Fortalecimento das parcerias institucionais com entes subnacionais.

Programa Nacional de Apoio à Modernização Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros – PNAFM

O PNAFM tem como principal objetivo a modernização e o fortalecimento da gestão administrativa e fiscal dos municípios, promovendo maior eficiência, transparência e capacidade institucional. Atuamos como agente financeiro do Programa, em parceria com o Ministério da Fazenda.

O Programa foi estruturado em três fases. A primeira (2001-2012) concentrou-se na implantação inicial de projetos de modernização administrativa e fiscal dos municípios. A segunda fase (2010-2017) ampliou e aprofundou as ações de fortalecimento da gestão fiscal, com foco no aumento da eficiência arrecadatória e do gasto público. A terceira fase (2017-2025) teve como objetivo consolidar a autonomia fiscal municipal, por meio da integração da gestão administrativa, financeira e patrimonial e do fortalecimento institucional, encontrando-se em etapa final de execução, com encerramento previsto para dezembro de 2025.

Destaques das três fases do programa

- 201 contratos firmados.
- R$ 1,5 bilhão em investimentos.
- 169 municípios beneficiados em todo o país.

Perspectivas 2026-2041

- A fase de retorno do PNAFM III está prevista para encerrar em 2041, com cobranças semestrais. Não há desembolso previsto para o ano de 2026, considerando que os contratos de subempréstimos assinados estão em fase de retorno.

LINHAS DE CRÉDITO RURAL

(ODS 2, 8 e 12)

O Crédito Rural configura-se como instrumento estratégico de execução de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento econômico e social do país.

Alinhadas ao nosso objeto social, suas diversas modalidades apresentam impacto regionalizado, promovendo o desenvolvimento local, a inclusão produtiva e a geração de renda no meio rural.

Nossa atuação é orientada por critérios socioambientais e de governança, incentivando práticas sustentáveis e a mitigação de impactos ambientais.

Para 2026, nossa expectativa é de continuidade das operações com recursos próprios e em conformidade com a política nacional de crédito rural, reforçando o papel do Crédito Rural como base estruturante para um agronegócio sustentável, competitivo e socialmente inclusivo.

Ao contribuir diretamente para a segurança alimentar e a estabilidade econômica, essas operações sustentam, de forma integrada, todo o ciclo do agronegócio — da produção à comercialização e industrialização.

Crédito Rural

Industrialização

A linha de industrialização financia atividades de transformação e beneficiamento de produtos agropecuários, agregando valor à produção e fortalecendo as cadeias produtivas do agronegócio. Essa linha possibilita que cooperativas promovam a geração de emprego, o aumento da competitividade do setor agroindustrial, maior eficiência produtiva e a redução de desperdícios, fortalecendo setores como alimentos, biocombustíveis e produtos derivados.

Comercialização

A linha de comercialização destina-se a financiar a estocagem e a venda da produção agropecuária, garantindo liquidez ao produtor e maior estabilidade nos preços de mercado. Ao assegurar condições adequadas para a comercialização, essa linha evita perdas, assegura renda, mantém a oferta regular de alimentos e matérias-primas e reduz oscilações bruscas de preços, fortalecendo a cadeia produtiva do agronegócio e nos integrando, em todas as regiões do país, a setores como grãos, carnes e produtos derivados, em alinhamento com as diretrizes governamentais para a segurança alimentar e o desenvolvimento rural.

Custeio

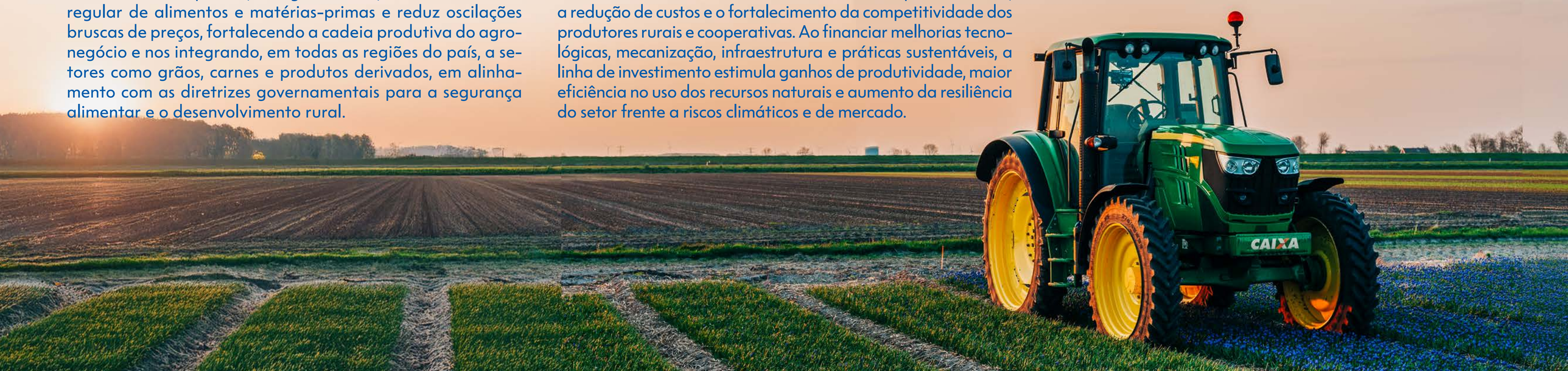
A linha de custeio financia despesas relacionadas à produção agropecuária, como aquisição de insumos, sementes, defensivos, fertilizantes, alimentação animal e demais custos operacionais necessários para garantir o ciclo produtivo. Essa linha assegura a regularidade e continuidade da produção de alimentos, fortalece a segurança alimentar e contribui para a estabilidade econômica nacional, nos integrando às cadeias produtivas do agronegócio e fortalecendo setores essenciais como grãos, carnes, leite e hortifrutigranjeiros, com impacto regionalizado, geração de renda e inclusão produtiva, especialmente em municípios com forte dependência da atividade agropecuária.

Investimento

A linha de investimento viabiliza o aumento da produtividade, a redução de custos e o fortalecimento da competitividade dos produtores rurais e cooperativas. Ao financiar melhorias tecnológicas, mecanização, infraestrutura e práticas sustentáveis, a linha de investimento estimula ganhos de produtividade, maior eficiência no uso dos recursos naturais e aumento da resiliência do setor frente a riscos climáticos e de mercado.

Para 2026, os recursos serão empregados conforme a regulamentação vigente, sem contrato específico com a União para pagamento por serviço prestado, uma vez que as operações decorrem da política nacional de crédito rural.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/agro/Paginas/default.aspx



PRONAMP E PRONAF

(ODS 2 e 8)

O Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural - PRONAMP tem como finalidade apoiar médios produtores rurais na ampliação da produção agropecuária, modernização tecnológica e melhoria da competitividade impulsionando a produção em escala intermediária, garantindo maior eficiência e competitividade.

Já o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - PRONAF é voltado para agricultores familiares, visando fortalecer a agricultura de base familiar, promover inclusão produtiva e garantir segurança alimentar, fortalecendo a agricultura familiar, essencial para abastecimento interno e segurança alimentar.

Essas linhas de crédito viabilizam recursos com condições diferenciadas para segmentos estratégicos do agronegócio e estão voltadas ao desenvolvimento econômico e social, ao fomentar a produção de alimentos, a geração de emprego e renda no campo e a redução de desigualdades regionais, em alinhamento com as diretrizes governamentais para o setor agropecuário.

Assim, o impacto dessas operações é regionalizado, uma vez que os financiamentos são direcionados a produtores de todas as regiões do país, promovendo inclusão produtiva e a dinamização das economias regionais.

Mantemos o compromisso com oferta das operações do PRONAMP e PRONAF, consolidando-os como instrumentos estratégicos para o desenvolvimento rural sustentável com a expectativa de manter a oferta de crédito para agricultores familiares e médios produtores, priorizando projetos que promovam sustentabilidade, inovação tecnológica e agregação de valor à produção, empregando recursos próprios para o ano de 2026.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/agro/investimento/Paginas/default.aspx

CAIXA POLÍTICAS PÚBLICAS – CPP

(ODS 8, 9, 10, 11 e 17)

O CAIXA Políticas Públicas consiste na prestação de serviços de análise, acompanhamento, assessoria e consultoria em políticas públicas, relacionados às atividades de engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional e destina-se aos órgãos e entes públicos das esferas Federal, Estadual, Municipal, Judiciário Federal e Estadual e Empresas Estatais

Essa iniciativa apoia a execução de políticas públicas por meio de suporte técnico e operacional na execução de projetos estratégicos voltados para infraestrutura, habitação, saneamento, saúde e educação, em todo o país, potencializando a nossa atuação como elo entre os entes públicos e as soluções financeiras e técnicas necessárias, garantindo que os recursos sejam aplicados de forma eficiente e transparente, em conformidade com as diretrizes governamentais, reduzindo desigualdades e fortalecendo a gestão pública, nos integrando às cadeias produtivas locais e à execução efetiva das políticas.

Em 2025, cumprimos a meta de 500 contratos firmados, projetando R$ 280 milhões em receitas nos próximos cinco anos, demonstrando continuidade e institucionalidade, que sustentam a expectativa de ampliação da carteira, capacitação técnica e maior eficiência.

Para 2026, os recursos decorrem de contratos de prestação de serviços, incluindo contratos com a União e acordos relevantes, como o da Itaipu Binacional, com repasses superiores a R$ 1,7 bilhão.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/poder-publico/modernizacao-gestao/servicos-caixa/caixa-politicas-publicas/Paginas/default.aspx

REPASSE DO ORÇAMENTO GERAL DA UNIÃO PARA ESTADOS E MUNICÍPIOS

(ODS 1, 3, 4, 6, 10, 11, 13 e 16)

Atuamos como mandatária da União, desde 1996, na gestão operacional de repasses do Orçamento Geral da União (OGU), realizando análise de projetos, acompanhamento de obras e prestação de contas, viabilizando políticas públicas definidas pelos ministérios.

No âmbito do Novo PAC, operacionalizamos investimentos em habitação, saneamento, drenagem, cultura, educação, esporte, justiça social e saúde.

Em 2025, foram destinados R$ 5,5 bilhões do Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social – FNHIS para contratação de mais de 40 mil unidades habitacionais em cerca de 1.380 municípios.

Esses repasses têm como objetivo apoiar municípios e estados no desenvolvimento de ações voltadas às linhas de atendimento de produção ou aquisição de unidades habitacionais, regulares e dotadas de serviços públicos, em localidades urbanas de municípios com população inferior ou igual a cinquenta mil habitantes, e destinadas a famílias cuja renda bruta familiar mensal esteja enquadrada na Faixa Urbano 1 ou 2.

Nossa atuação integra cadeias produtivas de engenharia, construção e serviços, com impacto regionalizado em todo o país, apoiada por uma rede de 72 Escritórios de Governo, com cobertura em 100% do território nacional.

A continuidade institucional é assegurada por credenciamento, Contratos de Prestação de Serviços (CPS) e normativos (IN nº 2/2018, Portaria MGI nº 7.925/2024 e Portaria Conjunta nº 28/2024), com resultados de 2024–2025 sustentando expectativas de ampliação das entregas em 2026.

As atividades de 2026 serão executadas com recursos do Orçamento Geral da União (OGU) previstos na Lei Orçamentária Anual (LOA), com remuneração via Contratos de Prestação de Serviços (CPS) quando houver contrato com a União, abrangendo contratação e acompanhamento de novas operações do Novo PAC, liberação de repasses e orientação técnica aos entes.

ASSESSORAMENTO TÉCNICO EM CONCESSÕES E PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS

(ODS 7, 8, 10 e 11)

Prestamos assessoramento técnico a governos na preparação de projetos de concessão e Parcerias Público-Privadas (PPPs), ajudando a planejar, organizar e acompanhar todas as etapas do processo.

Esse apoio inclui a análise e a validação conjunta dos estudos e documentos necessários — como os técnicos, jurídicos, ambientais, sociais, de comunicação e financeiros — para garantir que os projetos sejam bem estruturados, viáveis e seguros antes de serem implementados.

Nossa atuação viabiliza projetos em saneamento, iluminação pública, mobilidade, resíduos sólidos e infraestrutura social, em todas as regiões do país, inclusive em municípios de pequeno e médio porte.

Assim, integramos cadeias produtivas ao conectar entes públicos, consultorias, operadores privados e financiadores, gerando investimentos privados, empregos locais e melhoria dos serviços públicos, em alinhamento ao seu objeto social e às políticas públicas.

Em 2025, foram assinados 52 contratos, com consolidação da remuneração por sucesso, sustentando expectativas de crescimento em 2026, com a meta de estruturar e levar a leilão dezenas de projetos.

Os recursos de 2026 decorrem de receitas de prestação de serviços (inclusive por sucesso) e de parcerias e acordos de cooperação técnica (como PBH Ativos). A atuação mantém continuidade institucional por processos padronizados, capacitação e indicadores.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/poder-publico/modernizacao-gestao/parcerias-publico-privadas/Paginas/default.aspx

RELATÓRIOS LOCAIS VOLUNTÁRIOS (RLVS)

(ODS 11 e 17)

Relatórios Locais Voluntários são ferramentas utilizadas por governos locais (prefeituras e municípios) para avaliar, monitorar e relatar o progresso na implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU em seu território, em suma, funcionam como um instrumento de gestão, viabilizando o desenvolvimento sustentável por meio de ações locais.

Apoiamos os municípios brasileiros na capacitação e análise de dados, estimulando soluções urbanas sustentáveis, a partir da elaboração e entrega de Relatórios Locais Voluntários - RLVs àqueles que aderiram ao pacto "Meu Município pelos ODS", iniciativa da Comissão Nacional dos ODS – CNODS, fortalecendo a governança e a gestão municipal ao integrar os ODS ao planejamento local.

Por meio de diagnósticos automatizados e personalizados, apoiamos políticas de desenvolvimento urbano sustentável e inclusão social, geramos impacto regionalizado e asseguramos continuidade institucional, com um total de 50 municípios capacitados.

Com atuação inicial em 2025, atuamos para a ampliação do alcance e a consolidação da iniciativa nos exercícios seguintes.

Para 2026, está prevista a extensão das capacitações e do suporte aos municípios, com a expectativa de elaboração de novos RLVs e identificação de Programas e Ações nos níveis Federal e Estadual, assim como produtos e serviços CAIXA que contribuam para o atingimento dos ODS e desenvolvimento sustentável das cidades brasileiras.

PROGRAMA BOTA PARA ANDAR – BPA

(ODS 1, 10, 11 e 16)

O Programa Bota para Andar (BPA), instituído pelo Ministério das Cidades, visa à retomada e conclusão de obras habitacionais paralisadas do PMCMV – Faixa I, vinculadas ao Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) e Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR), por meio da superação de entraves técnicos, jurídicos, financeiros e administrativos, contribuindo para a redução do déficit habitacional e o acesso à moradia digna para famílias de baixa renda.

Como gestora do FAR e Agente Financeiro, atuamos de forma integrada com o Ministério das Cidades, realizando ações presenciais nos Estados para definição de estratégias e prazos para solução de empreendimentos com dificuldades operacionais ou legais, fortalecendo a cadeia produtiva da construção civil e promovendo desenvolvimento regional.

Em 2025, concentramos nossas ações nos Estados do Maranhão, São Paulo, Pernambuco e Amazonas, com impactos na revitalização urbana, melhoria da infraestrutura e fortalecimento social. Como resultado, foram solucionados 17 empreendimentos, beneficiando mais de 6.450 moradias e aproximadamente 25,8 mil pessoas, assegurando a continuidade da política habitacional e orientando expectativas futuras de manutenção e ampliação dessas entregas no exercício subsequente.

Acessibilidade

CRÉDITO PcD

(ODS 3, 10 e 11)

O Crédito PcD tem como finalidade oferecer condições facilitadas para a aquisição de bens e serviços de tecnologia assistiva que promovam acessibilidade e qualidade de vida para pessoas com deficiência. A iniciativa busca reduzir barreiras sociais e ampliar a autonomia das pessoas com deficiência, evidenciando a nossa atuação como agente executor de políticas públicas voltadas à inclusão social e financeira, à promoção da cidadania, da acessibilidade e da igualdade de oportunidades, em alinhamento às diretrizes governamentais e à legislação de proteção às pessoas com deficiência.

Essa modalidade de crédito nos integra às cadeias produtivas de tecnologia assistiva, estimulando setores especializados e promovendo o desenvolvimento econômico com impacto regionalizado, abrangendo todo o território nacional, com atendimento presencial e remoto, garantindo acesso às pessoas com deficiência em áreas urbanas e rurais e fortalecendo a inclusão produtiva e social.

Em 2026, empregaremos recursos próprios, com condições diferenciadas de taxa e prazo na concessão das operações, mantendo o compromisso com a ampliação do Crédito PcD, consolidando-o como instrumento estratégico para a inclusão social, com a expectativa de ampliação da base de clientes atendidos pelo programa.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/voce/credito-financiamento/financiamentos/credito-pcd/paginas/default.aspx

Acesso à Moradia

PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA

(ODS 1, 8, 10, 11 e 13)

Minha Casa Minha Vida

O Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV) tem como finalidade promover o acesso à moradia digna para famílias brasileiras, especialmente de menor renda, atuando na redução do déficit habitacional, na melhoria das condições de vida e na promoção da inclusão social, como instrumento estruturante da política habitacional do Governo Federal.

Nossa atuação como agente financeiro do Programa contribui com a execução das diretrizes governamentais com alcance nacional, reforçando nosso objeto social, e nos integra de forma intensa à cadeia produtiva da construção civil, mobilizando construtoras, entidades organizadoras, profissionais técnicos, fornecedores e mão de obra local, com impactos econômicos e sociais relevantes e regionalizados, fortalecendo economias locais e contribuindo para a geração de empregos em municípios de todos os portes

Em 2025

- O Programa registrou investimentos de R$ **124,9** bilhões (oneroso e subsídios);
- Foram **659,5** mil contratações;
- Cerca de **1,9** milhão de beneficiários;
- **29** eventos de entrega com recursos do FAR e FDS, em **28** cidades de **18** estados, beneficiando **12,1** mil famílias (mais de **48** mil pessoas).
- Houve aporte de R$ **15** bilhões do Fundo Social
- Foi criada a modalidade para a Classe Média, Faixa 4
- Foi lançado o programa Reforma Casa Brasil com disponibilização de recursos de R$ **30** bilhões.
- Dos empreendimentos FAR contratados no ciclo 2024/2025, **570** tiveram as obras iniciadas, totalizando **85.000** unidades habitacionais em execução.

O programa, ainda, favorece a inclusão social por meio de condições especiais de financiamento para famílias com renda até R$ 9,6 mil.

Para 2026, o planejamento prevê R$ 142,1 bilhões do FGTS e R$ 30 bilhões do Fundo Social, manutenção do volume de contratações de 2025, contratação de 30 mil unidades na modalidade Rural e 21.282 na modalidade Entidades, contribuindo para a meta governamental de 3 milhões de moradias contratadas até o final do ano.

Destacamos, ainda, práticas abrangentes de construção sustentável como os Selos Casa Azul + CAIXA e Casa Azul Uni, e do lançamento da ferramenta BIPc, que funcionam como ferramentas estratégicas para elevar o padrão de sustentabilidade da habitação no Brasil, reforçando o nosso papel institucional como indutora de boas práticas ambientais, sociais e climáticas no setor da construção civil.

A BIPC (Benchmark Iterativo para Projetos de Baixo Carbono) é uma ferramenta técnica criada para estudar e comparar o carbono incorporado em empreendimentos habitacionais, permitindo avaliar o impacto ambiental dos projetos construtivos ao longo de seu ciclo de vida. Seu uso apoia a indução de soluções construtivas com menor emissão de carbono, contribuindo para edificações mais eficientes e alinhadas à agenda climática e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O Selo Casa Azul + CAIXA é um instrumento de classificação socioambiental de adesão voluntária, criado para reconhecer e incentivar empreendimentos habitacionais que adotem soluções sustentáveis na concepção, construção, uso e manutenção. O selo avalia critérios como qualidade urbana, eficiência energética, gestão da água, produção sustentável, aspectos sociais e inovação, gerando benefícios ambientais, sociais e econômicos para toda a cadeia da construção e para os moradores.

O Selo Casa Azul Uni é uma certificação voltada à construção individual de moradia por cliente pessoa física, especialmente associada a operações de financiamento imobiliário com critérios de sustentabilidade. Ele reconhece projetos que incorporam soluções eficientes do ponto de vista ambiental e construtivo, podendo ser exigido ou utilizado como referência em determinadas linhas de crédito da CAIXA, inclusive com impactos nas condições de financiamento.

Você sabia?

Selos e certificações sustentáveis, como os que promovemos, vêm se consolidando no Brasil e no mundo como ferramentas estratégicas para elevar a qualidade, eficiência e resiliência das habitações, além de facilitar o acesso ao financiamento climático.

Também unimos esforços ao Grupo Banco Mundial (WBG), para fomentar e financiar projetos de habitação acessível, edifícios verdes e retrofit, utilizando blended finance por meio do programa Ecoinvest — uma iniciativa do governo brasileiro que mobiliza recursos do setor privado nacional e internacional, coordenada pelo Tesouro Nacional e pelos Ministérios.

Nossa atuação ocorre sob estrutura institucional consolidada, reflete a nossa estabilidade operacional com critérios técnicos, transparência e estímulo à gestão pública sustentável, assegurando continuidade, previsibilidade e efetividade da política pública habitacional.

Conheça, a seguir, outras modalidades do programa

PROGRAMA MINHA CASA, MINHA VIDA RURAL (PMCMV RURAL)

Criado em 2009 pela Lei nº 11.977/2009, amplia o acesso à moradia digna para agricultores familiares, trabalhadores rurais e comunidades tradicionais, promovendo inclusão social, permanência no campo e fortalecimento da agricultura familiar. Operado por nós com recursos do Orçamento Geral da União, o Programa assegura governança, transparência e eficiência, integra-se às cadeias produtivas locais e gera impacto regional ao dinamizar economias rurais e reduzir desigualdades territoriais.

Em 2025, no âmbito do PMCMV Rural, administramos cerca de R$ 920 milhões, viabilizando a contratação de 49.139 unidades habitacionais e a entrega de cerca de 3.445 unidades.

Para 2026, a Lei Orçamentária Anual prevê R$ 1,5 bilhão para o Programa, garantindo a continuidade institucional das políticas habitacionais rurais, cuja expectativa é atingir a meta de contratação definida pelo Órgão Gestor de 30 mil unidades habitacionais, impulsionando a expansão do atendimento às famílias agricultoras, trabalhadores rurais e comunidades tradicionais.

PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA - CIDADES CONTRAPARTIDAS

(ODS 1, 10 e 11)

Operacionalizamos o Programa Minha Casa, Minha Vida Cidades Contrapartidas como agente operador para gestão dos recursos aportados por entes públicos subnacionais, viabilizando a concessão de subvenções habitacionais à população de baixa renda, em alinhamento ao nosso objeto social de inclusão social, desenvolvimento urbano e redução do déficit habitacional.

Ao direcionar recursos para áreas de maior vulnerabilidade, com efeitos econômicos e sociais locais, integramos a cadeia produtiva da construção civil, gerando impacto regionalizado.

Nosso planejamento institucional assegura a continuidade e o aprimoramento do programa, com melhoria de processos e desenvolvimento de ferramentas tecnológicas para qualificar o atendimento aos entes públicos, utilizando os resultados de exercícios anteriores como base para as expectativas futuras.

Em 2025 registramos a adesão de 02 Estados e 04 Municípios, totalizando R$ 132 milhões em aportes, sendo concedidos R$ 2,6 milhões em subsídios para 178 beneficiários.

Em 2026, os recursos a serem empregados decorrem exclusivamente dos aportes dos entes públicos subnacionais, sendo a execução condicionada, quando aplicável, às restrições legais do período eleitoral.

PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA RECONSTRUÇÃO - RIO GRANDE DO SUL

(ODS 1, 10 e 11)

O Programa Minha Casa, Minha Vida Reconstrução Rio Grande do Sul, por meio da modalidade Compra Assistida FAR, atende famílias com moradias destruídas ou interditadas em razão dos eventos que levaram à decretação do Estado de Calamidade pública no Rio Grande do Sul, em 2024.

Ao final de 2025, foram concluídas contratações que possibilitaram o atendimento de 9.569 famílias, mediante aquisição de imóveis novos ou usados custeados pelo Fundo de Arrendamento Residencial (FAR).

Como gestora do FAR, operacionalizamos a política pública habitacional, atuando de forma integrada à cadeia da construção civil e ao mercado imobiliário local, gerando empregos, movimentando a economia regional e fortalecendo negócios nas áreas afetadas.

Nossa atuação regionalizada permite respostas ágeis às demandas emergenciais, viabilizando o uso de diferentes tipologias de imóveis, incluindo unidades produzidas com recursos do FAR, imóveis retomados, além de imóveis públicos e privados.

Todo esse processo observa rigorosamente critérios de habitabilidade e a legalidade urbana, assegurando a efetividade das soluções habitacionais ofertadas, contribuindo para a redução do déficit habitacional e a reconstrução socioeconômica das comunidades.

Empreendedorismo e Microcrédito

PRONAMPE

(ODS 9)

O Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - PRONAMPE tem como finalidade oferecer crédito com condições diferenciadas para micro e pequenas empresas, visando garantir capital de giro, manutenção de empregos e continuidade das atividades produtivas, fortalecendo o segmento que representa a maior parte dos negócios no Brasil.

Como agente executor de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento econômico e social, contribuímos para a inclusão produtiva, a geração de emprego e renda e a estabilidade econômica nacional, ao viabilizar crédito com garantia do Fundo Garantidor de Operações (FGO), reduzindo barreiras de acesso para empresas com menor capacidade de oferecer garantias.

Essa atuação nos integra às cadeias produtivas locais, fortalece setores como comércio, serviços e indústria e assegura que os recursos alcancem todas as regiões do país, inclusive áreas menos favorecidas, promovendo desenvolvimento equilibrado e inclusão econômica.

Assim, mantemos o compromisso com a ampliação do PRONAMPE, consolidando-o como instrumento estratégico para o fortalecimento das micro e pequenas empresas, com a previsão de utilização de recursos próprios em 2026, garantidos pelo FGO, conforme a regulamentação vigente, e expectativa de ampliação da oferta de crédito.

PROCRED 360

(ODS 9)

O PROCRED 360 é uma solução de crédito estruturada para oferecer às empresas condições flexíveis e integradas de financiamento, contemplando capital de giro, antecipação de recebíveis e linhas para investimento, com a finalidade de apoiar a sustentabilidade financeira, garantir liquidez e ampliar a capacidade de expansão dos negócios, favorecendo a nossa atuação como agente executor de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento econômico e social.

O produto, ao fortalecer micro, pequenas e médias empresas, promove a geração de emprego, competitividade e inclusão produtiva, em alinhamento às diretrizes governamentais de estímulo à economia, contribuindo para as políticas públicas ao ofertar crédito com condições diferenciadas e soluções integradas que atendem às necessidades das empresas em diferentes fases do ciclo produtivo, nos posicionando como parceira estratégica das cadeias produtivas e estimulando setores como comércio, serviços e indústria.

Mantemos compromisso com a manutenção do PROCRED 360, consolidando-o como instrumento estratégico para o fortalecimento das empresas brasileiras e em 2026, empregaremos recursos próprios, garantidos por fundos garantidores, com a expectativa de manter a oferta de crédito integrado às empresas.

MICROCRÉDITO REPASSE

(ODS 1, 8 e 10)

O Microcrédito Repasse tem como finalidade disponibilizar recursos para instituições parceiras que operam o microcrédito produtivo orientado, ampliando a oferta de crédito para empreendedores formais e informais de baixa renda, fomentando pequenos negócios, promovendo a inclusão financeira e estimulando a geração de renda, contribuindo para a redução de desigualdades e a dinamização da economia local.

Como agente executor de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento econômico e social, por meio do microcrédito, apoiamos microempreendedores que tradicionalmente enfrentam barreiras de acesso ao crédito, alinhando-se às diretrizes do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO).

Essa atuação nos integra às cadeias produtivas locais, fortalecendo setores como comércio, serviços e produção artesanal com impacto em diferentes regiões do país, garantindo capilaridade e inclusão produtiva em áreas urbanas e rurais, especialmente em comunidades vulneráveis.

Em 2026, serão empregados recursos para repasse às instituições parceiras, em conformidade com as diretrizes do PNMPO, com foco na manutenção da oferta de microcrédito e na priorização de operações que promovam a inclusão produtiva e a geração de renda, reafirmando o compromisso com a continuidade do produto e com sua consolidação como instrumento estratégico de inclusão financeira e de desenvolvimento social.

GIRO CAIXA FGI

(ODS 8 e 10)

O GIRO CAIXA FGI é uma linha de crédito destinada a micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) para a manutenção de suas atividades, oferecendo capital de giro com garantia do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI), destinada a ampliar o acesso ao crédito para empreendedores que enfrentam restrições de garantias, promovendo a inclusão financeira e a sustentabilidade dos negócios, preservando empregos, fomentando a atividade produtiva e contribuindo para a retomada econômica, alinhando-se às diretrizes governamentais de apoio às MPMEs.

O produto viabiliza crédito com condições diferenciadas e nos integra às cadeias produtivas locais, fortalecendo setores estratégicos como comércio, serviços e agronegócio, com impacto regionalizado, já que a distribuição do crédito considera a nossa capilaridade de rede, presente mais de 98% dos municípios do país, garantindo que recursos cheguem a regiões menos favorecidas e promovendo desenvolvimento equilibrado.

Nossa expectativa é manter a oferta de crédito para MPMEs, contribuindo com os setores que impactam na geração de emprego e renda, ao mesmo tempo em que mantemos o compromisso com a melhoria contínua, ampliando canais digitais e simplificando processos para maior acessibilidade.

Para 2026, estimamos a alocação de recursos próprios, complementados pelo FGI, para garantir operações de crédito com menor exigência de garantias reais, assegurando a continuidade do GIRO CAIXA FGI como instrumento de apoio às MPMEs

Educação

PÉ DE MEIA

(ODS 1, 4, 5 e 10)

O Pé-de-Meia, instituído pela Lei nº 14.818/2024, tem como objetivo incentivar a permanência e a conclusão de estudantes no ensino médio público, por meio de apoio financeiro.

O programa atende jovens de 14 a 24 anos, com pagamentos mensais e anuais realizados via CAIXA Tem, incluindo parcelas vinculadas à conclusão, que podem ser direcionadas à Poupança Social ou ao Tesouro Direto, fortalecendo a educação financeira dos beneficiários.

Atuamos de forma exclusiva na operacionalização dos pagamentos do Pé-de-Meia, assegurando capilaridade, acesso e eficiência por meio de nossa rede de atendimento e canais digitais.

Em 2025, realizamos

R$ 39,4 milhões de pagamentos, totalizando R$ 10,7 bilhões

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/programas-sociais/pe-de-meia/Paginas/default.aspx

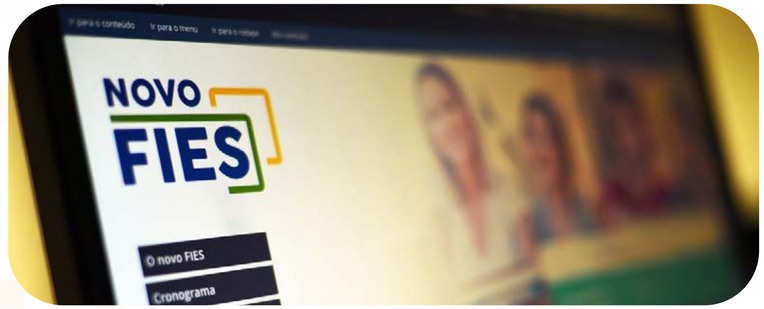
NOVO FIES

(ODS 1, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 13, 16 e 17)

O programa viabiliza o acesso ao ensino superior não gratuito, gerando impacto regional ao ampliar a qualificação profissional e reduzir desigualdades, especialmente por atender prioritariamente estudantes de famílias de menor renda ao possibilitar juros zero a quem mais precisa, e uma escala de financiamento que varia conforme a renda familiar do candidato.

Atuamos como Agente Único do Novo FIES desde janeiro de 2018 e somos responsáveis pela administração do Fundo Garantidor, que, desde 2018, viabiliza a política pública e assegura a sustentabilidade do Novo FIES, pela atuação como agente financeiro e pela atuação como agente operador do programa, sendo estas duas últimas atribuições formalizadas no Contrato de Prestação de Serviços nº 05/2024, firmado com o Ministério da Educação.

Nessa condição, executamos integralmente a política pública, oferecendo suporte a instituições de ensino e estudantes, assegurando conformidade legal, transparência e eficiência, além de gerir a custódia dos Certificados Financeiros do Tesouro – Série E (CFT-E), os processos de recompra, repasse e pagamento de tributos, bem como os aditamentos contratuais no SIFES, nos integrando à cadeia produtiva da educação e gerando impacto regional por meio da manutenção de instituições de ensino, da geração de empregos e da formação profissional.



Resultados em 2025

Registramos carteira ativa de **420,0 mil** contratos, totalizando **R$ 27,0 bilhões,** o que evidencia a institucionalidade e a perenidade da política.

Houve a integralização das **cotas pela União** e pelas **Mantenedoras.**

Aprovação da política de recuperação de **créditos honrados,** alinhando as **renegociações** às condições do FIES.

Disponibilizamos a renegociação de contratos **via App FIES.**

Perspectivas para 2026

Cumpriremos o contrato vigente do **Novo FIES** com o **MEC/FNDE,** competindo a nós, a execução operacional do programa com eficiência e rentabilidade.

Realizaremos a manutenção de sistemas e a ampliação de **soluções digitais.**

Prevê-se aporte superior a **R$ 1,0 bilhão, proveniente da União** e das Mantenedoras, incluindo **R$ 880,6 milhões** do orçamento do MEC, com o objetivo de garantir o financiamento de **112,0 mil estudantes.**

Com base no nosso planejamento estratégico e na Estratégia CAIXA 2030, asseguramos a continuidade institucional do programa com a meta de firmar contratos com 91% dos estudantes selecionados pelo Ministério da Educação, mantendo o programa como instrumento de inclusão social, ampliando o número de vagas e intensificando a recuperação de créditos honrados.

Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

CAIXA tem!

APLICATIVO CAIXA TEM

(ODS 1, 4, 8, 9, 10 e 16)

O CAIXA TEM, lançado em 2020 com o objetivo de viabilizar o pagamento digital do Auxílio Emergencial, consolidou-se como o principal canal digital de pagamentos sociais do país. O aplicativo operacionaliza mensalmente mais de 23 milhões de benefícios, movimentando recursos expressivos em programas de alcance nacional, como Bolsa Família, PIS, Seguro-Desemprego, Pé-de-Meia e Reforma Casa Brasil, além de iniciativas de caráter regional.

Em 2025, o **CAIXA TEM registrou a marca de 80,5 milhões de usuários** transacionando no aplicativo, com a realização de **3,1 bilhões de transações**, reafirmando sua relevância como plataforma estratégica para a execução de políticas públicas e para a ampliação do acesso aos serviços financeiros digitais.

No período, foram implementadas diversas melhorias com foco no aprimoramento da experiência do usuário, incluindo a revitalização de jornadas, a disponibilização de novo *onboarding* digital, a implementação do Pix Recorrente e do Pix Automático, bem como a ampliação do acesso a Programas Governamentais, como o Reforma Casa Brasil, e a oferta de soluções de investimento associadas ao Programa Pé-de-Meia.

Para 2026, o planejamento prevê a continuidade institucional dessas iniciativas, com ênfase no aprimoramento das jornadas de pagamento de benefícios, na usabilidade do aplicativo e na integração com novas iniciativas de cidadania digital, em consonância com as nossas diretrizes estratégicas.

Por meio do CAIXA TEM, promovemos inclusão financeira e digital em escala nacional, com impacto regionalizado, tendo o App viabilizado o primeiro acesso bancário para milhões de brasileiros, inclusive em contextos emergenciais, contribuindo de forma relevante para a redução de desigualdades e para a ampliação do exercício da cidadania.

POUPANÇA

(ODS 1, 8 e 10)

A Poupança CAIXA é um produto financeiro destinado à formação de reservas pelos clientes, com rendimento mensal e segurança garantida pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC). Sua finalidade é incentivar a cultura de poupança, promover educação financeira e assegurar liquidez para famílias e indivíduos, fortalecendo a nossa missão de fomentar a inclusão financeira e apoiar políticas públicas voltadas à estabilidade econômica e ao desenvolvimento social.

Como um instrumento seguro e acessível para acumulação de recursos, a Poupança contribui para a redução da vulnerabilidade financeira e para a mobilização de recursos que financiam setores estratégicos, como habitação e saneamento, por meio do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), contribuindo para políticas públicas ao viabilizar recursos para programas habitacionais, como o Minha Casa Minha Vida, e para investimentos em infraestrutura urbana.

Além disso, promove inclusão financeira ao disponibilizar contas simplificadas e digitais, ampliando o acesso em regiões menos favorecidas, dado que a nossa capilaridade, presente em 98% dos municípios do país, permite que a poupança seja acessível a todos os brasileiros, fortalecendo economias locais e nos integrando de modo regional e nacional às cadeias produtivas da construção civil e do setor imobiliário.

Mantemos o compromisso com a ampliação da poupança, priorizando a digitalização e a integração com aplicativos reforçando a expectativa de continuidade em 2026, com foco na educação financeira e na integração com canais digitais.

Para o período de janeiro a dezembro de 2026, os recursos captados por meio da poupança serão direcionados predominantemente para operações de crédito habitacional, conforme regulamentação.

CARBONO

(ODS 7, 9 e 13)

No mercado de carbono, temos uma atuação estratégica, consistente e vanguardista, voltada à promoção de soluções que apoiam a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) e fortalecem a transição para uma economia de baixo carbono nos posicionando como agente de transformação, conectando sustentabilidade, desenvolvimento econômico e impacto positivo para a sociedade.

Nossa atuação no mercado de carbono ocorre de forma estruturada e integrada, apoiando clientes públicos e privados em todo o ciclo do carbono, desde o planejamento até a compensação das suas emissões de gases de efeito estufa.

Somos pioneiros no tema e detentores do primeiro programa brasileiro de créditos de carbono registrado na ONU, voltado à temática de resíduos sólidos urbanos, estruturado como Programa de Atividades (PoA). Trata-se do maior programa em larga escala do mundo nesse segmento, consolidando-nos como referência no mercado regulado de carbono.

Nosso produto Carbono fomenta projetos de saneamento, infraestrutura e gestão de resíduos sólidos urbanos, contribuindo para a transição para uma economia de baixo carbono, o desenvolvimento sustentável e a inclusão social.

Iniciados em 2025, os projetos estão alinhados à Política Nacional de Resíduos Sólidos e à Política Nacional sobre Mudança do Clima, com foco na redução de emissões de metano, no fortalecimento da capacidade de estados e municípios para cumprir metas climáticas e na ampliação do acesso ao mercado de carbono, sendo os créditos de carbono receitas acessórias.

Em 2026, os recursos serão direcionados ao registro e à expansão dos projetos e participantes, demonstrando continuidade e institucionalidade das políticas.

FUNDO SOCIOAMBIENTAL

(ODS 1, 5, 6, 7, 11, 12, 13 e 15)

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA CAIXA) apoia projetos voltados à inclusão social, justiça climática, conservação da biodiversidade e desenvolvimento sustentável, em alinhamento ao nosso objeto social e às políticas públicas de habitação, saneamento, educação, geração de renda e bioeconomia.

Nossa atuação integra cadeias produtivas por meio do apoio a cooperativas, negócios de impacto, comunidades tradicionais e iniciativas urbanas e rurais, com presença em todas as regiões do país e impacto regionalizado na geração de trabalho, renda e melhoria da qualidade de vida.

Asseguramos a continuidade dessa iniciativa por meio de planejamento estratégico, editais anuais, monitoramento de resultados e prestação de contas.

Em 2025 foram assinados **21 Acordos de Cooperação Financeira**, destinando **R$ 60.205.559,16**. Estima-se o impacto positivo em **15.664 beneficiários diretos e 522.619 de forma indireta**.

Para o exercício de 2026, espera-se apoiar dezenas de novos projetos, ampliar o impacto em áreas prioritárias (justiça climática, biodiversidade, inclusão produtiva), fortalecer cadeias produtivas e entregar resultados mensuráveis em geração de renda, capacitação, restauração ambiental e inclusão social.

DOTAÇÃO TOTAL:
R$ 210.627.828,56

Turismo Regenerativo
R$ 29.751.579,29, 15 projetos

Economia Circular
R$ 53.911.873,20, 13 projetos

Agricultura Regenerativa
R$ 50 milhões, 12 projetos

Autonomia Feminina
R$ 62.334.185,41, 14 projetos

Desenvolvimento Integrado e Sustentável dos Territórios (DIST)
R$ 14.630.190,66, 4 projetos

NEGÓCIOS DE IMPACTO E PARTICIPAÇÃO NA ENIMPACTO

(ODS 9, 10, 11 e 12)

Atuamos em Negócios de Impacto para fortalecer iniciativas com impacto social e ambiental positivo, alinhadas às políticas públicas de desenvolvimento sustentável, inclusão produtiva e inovação social.

Nossa atuação integra financiamento, apoio técnico e articulação institucional a cadeias produtivas, com impacto regionalizado em comunidades urbanas e rurais, assegurando continuidade e institucionalidade por meio de planejamento, monitoramento de indicadores, relatórios de impacto e parcerias, com expansão das ações a partir dos resultados anteriores.

Para 2026, está previsto o dispêndio de R$ 3.721.478,00, destinados à assistência técnica aos negócios de impacto e à transferência de conhecimento da coalizão parceira para a CAIXA. Esses recursos sustentam a ampliação do número de iniciativas apoiadas e a geração de resultados em inclusão, inovação e sustentabilidade, em aderência às políticas públicas.

Saiba mais sobre Negócios de Impacto em: https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade/negocios-sustentaveis/negocios-impacto-social/Paginas/default.aspx

BCD MODALIDADES DE ECOEFICIÊNCIA

(ODS 7, 12 e 13)

As Modalidades de Ecoeficiência do BCD (Banco de Crédito Direto) têm como finalidade financiar projetos e investimentos voltados à eficiência energética, à redução de impactos ambientais e ao uso sustentável de recursos naturais, incluindo a aquisição de equipamentos de baixo consumo, sistemas de energia renovável, tratamento de resíduos e adoção de tecnologias limpas.

Essas modalidades contribuem para as políticas públicas ao viabilizar investimentos em tecnologias sustentáveis, apoiando metas nacionais de redução de emissões e de eficiência energética e integrando-nos às cadeias produtivas verdes, estimulando setores como a construção civil, a indústria e o agronegócio a adotarem práticas mais limpas, com destaque para projetos que promovem desenvolvimento local sustentável, geração de empregos verdes e melhoria da infraestrutura ambiental.

Como agente executor de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável e à mitigação de riscos socioambientais, por meio desse programa, incentivamos práticas empresariais responsáveis, redução de emissões de gases de efeito estufa e contribuímos para acelerar a transição para uma economia de baixo carbono, em alinhamento às diretrizes governamentais e aos compromissos climáticos assumidos pelo Brasil.

Mantemos o compromisso com a manutenção das modalidades de Ecoeficiência, consolidando-as como instrumentos estratégicos para a agenda ESG e para o cumprimento das metas climáticas nacionais e, em 2026, empregaremos recursos próprios com a expectativa de manutenção da oferta de crédito para projetos de ecoeficiência.

ENERGIA RENOVÁVEL

(ODS 7, 12 e 13)

Nossa linha Energia Renovável tem como finalidade financiar projetos voltados à geração de energia limpa e sustentável, como sistemas fotovoltaicos, destinados a pessoas físicas com o objetivo de reduzir a dependência de fontes não renováveis, promover eficiência energética e contribuir para a transição energética no Brasil.

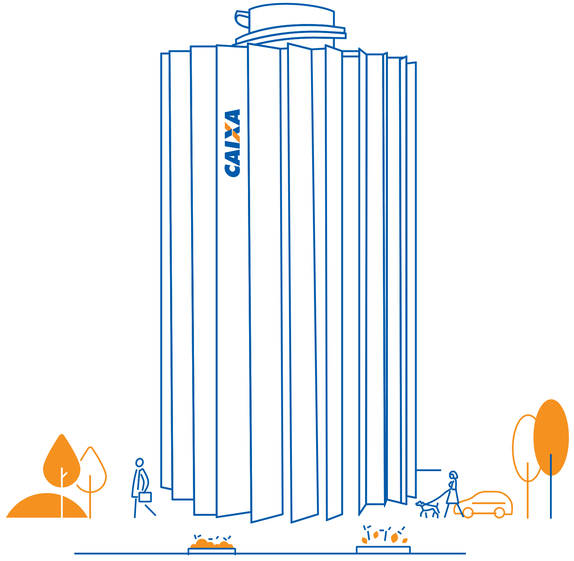
Como agente executor de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento econômico e social, incluindo iniciativas sustentáveis, incentivamos práticas que reduzem impactos ambientais, promovem economia de energia e contribuem para as metas nacionais de descarbonização, em alinhamento às diretrizes governamentais e aos compromissos climáticos do país viabilizando investimentos em geração distribuída e eficiência energética, apoiando o Plano Nacional de Energia e as metas do Acordo de Paris, nos integrando às cadeias produtivas verdes, estimulando setores como construção civil, indústria e agronegócio a adotarem soluções sustentáveis.

Com financiamentos direcionados a projetos em todas as regiões do país, promovendo desenvolvimento local sustentável, geração de empregos verdes e melhoria da infraestrutura energética, mantemos o compromisso com a manutenção da linha Energia Renovável, consolidando-a como instrumento estratégico para a agenda ESG e para o cumprimento das metas climáticas nacionais.

Em 2026, empregaremos recursos próprios, além de possíveis parcerias voltadas à sustentabilidade, com expectativa de manutenção da oferta de crédito para projetos de energia renovável, priorizando operações que promovam geração distribuída, redução do consumo energético e uso de fontes limpas.

MEDIDAS ADOTADAS NO ÂMBITO DO PACTO PELA DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

No âmbito do Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão, adotamos um conjunto de medidas estruturadas voltadas ao fortalecimento da cultura organizacional e ao cumprimento dos compromissos assumidos. Dentre as principais ações, destacam-se a realização de diagnósticos periódicos do perfil de diversidade do corpo funcional, ações contínuas de disseminação e sensibilização por meio de campanhas, calendário anual de diversidade e atuação das Comissões Regionais de Diversidade, o desenvolvimento e disponibilização de conteúdos institucionais, a manutenção de canais oficiais de acolhimento e denúncia, bem como a formalização e o acompanhamento dessas iniciativas em instrumentos de governança institucional, em alinhamento aos compromissos públicos assumidos pela empresa, observando o princípio do "pratique ou explique".



Saúde

FARMÁCIA POPULAR

(ODS 3, 9 e 16)

No Programa Farmácia Popular, atuamos no credenciamento e na renovação dos estabelecimentos farmacêuticos, recepcionando, conferindo e validando, de forma centralizada e digital, a documentação necessária, como CPF, CNPJ e certidões. Essa atuação fortalece a política pública de saúde ao ampliar o acesso da população de baixa renda a medicamentos essenciais, com maior agilidade, segurança e redução de burocracias.

Saiba mais em: https://www.caixa.gov.br/empresa/farmacia-popular/Paginas/default.aspx

CAIXA HOSPITAIS E CAIXA GIRO SUS

(ODS 3 e 10)

Nossos produtos CAIXA Hospitais e CAIXA Giro SUS apoiam políticas públicas de saúde ao conceder capital de giro a entidades sem fins lucrativos e privadas conveniadas ao SUS, com créditos a receber do Ministério da Saúde, assegurando a continuidade dos serviços e a sustentabilidade financeira da rede assistencial, especialmente em regiões vulneráveis.

Essa atuação nos integra à cadeia produtiva da saúde como agente financeiro, com impacto social e regional ao fortalecer hospitais e clínicas em todo o país.

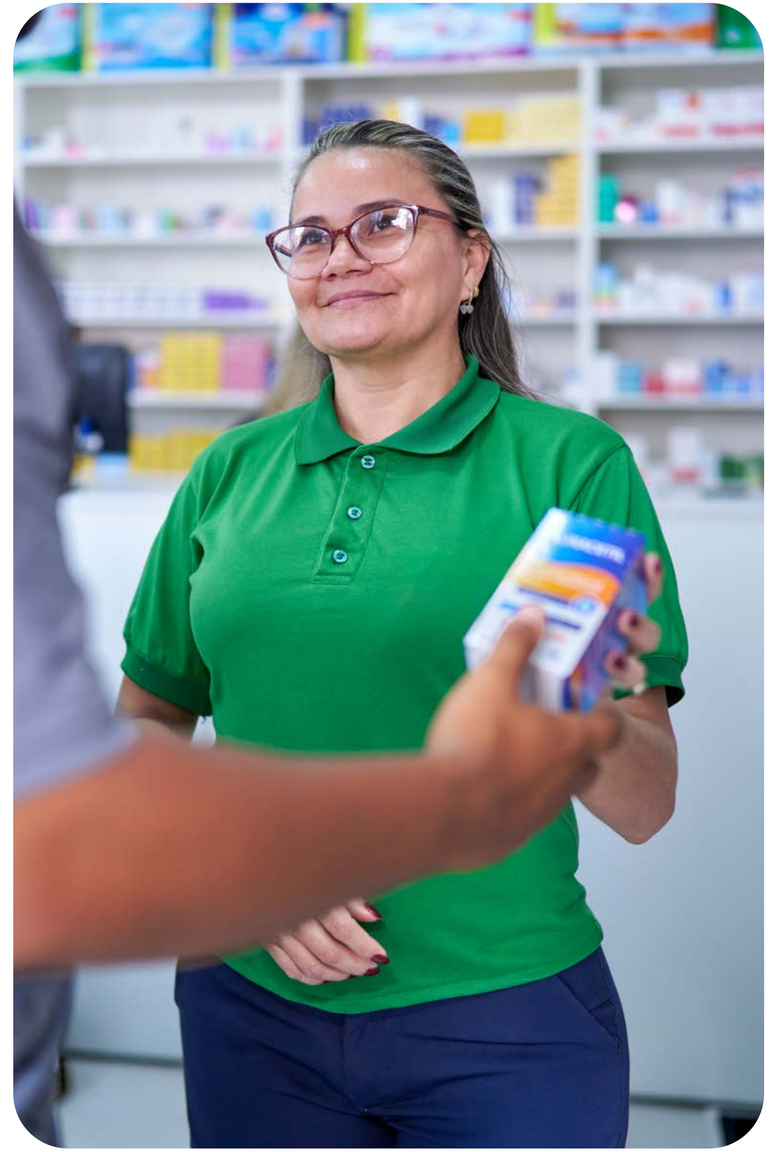
No 33º Congresso Nacional das Santas Casas, foram anunciados avanços na linha CAIXA Hospitais, com ampliação de prazos, melhores condições, renegociação de dívidas e expansão do atendimento especializado.

Destaques 2025

- Em 2025, a carteira consolidada apresentou exposição total de R$ 5,37 bilhões, atendendo mais de 560 hospitais filantrópicos e privados vinculados ao SUS.

Perspectivas 2026

- Para 2026, manteremos recursos próprios nas linhas, com meta de saldo de R$ 5,5 bilhões ao final do exercício, crescimento de 2,48% em relação a 2025, prevendo incremento no volume de operações e ampliação do impacto social.



Fundos de Financiamento Habitacional

FUNDO ARRENDAMENTO RESIDENCIAL – FAR

(ODS 1, 10 e 11)

O Fundo de Arrendamento Residencial (FAR) foi instituído pela MP nº 1.823, de 1999 e Lei nº 10.188, de 2001, para prover recursos aos programas habitacionais do Governo Federal para realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários (unidades habitacionais), edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação, conforme previsão legal, mediante constituição de carteira diversificada de ativos imobiliários, financeiros e/ou modalidades operacionais disponíveis no âmbito do mercado financeiro.

O Fundo atua como instrumento fundamental para viabilizar programas habitacionais do Governo Federal, alinhando-se diretamente às políticas públicas voltadas à promoção do direito à moradia, à inclusão social e ao desenvolvimento urbano sustentável. Por meio do aporte de recursos, o fundo viabiliza tanto a produção de unidades habitacionais quanto a construção de equipamentos públicos complementares, como escolas, unidades de saúde e infraestrutura de serviços essenciais, conforme estabelecido na legislação vigente.

Como agente operadora e gestora desses recursos, nos integramos de forma estratégica às cadeias produtivas do setor da construção civil, mobilizando fornecedores, construtoras, prestadores de serviços e demais agentes econômicos locais e regionais. Essa atuação estimula a geração de empregos, renda e o fortalecimento da economia nas diversas regiões do país, promovendo impacto direto no desenvolvimento regionalizado e contribuindo para a redução do déficit habitacional e para a melhoria da qualidade de vida da população.

Destaques 2025

- No âmbito do PMCMV, foram quitados mais de 50% da carteira do PMCMV, sendo contratos de famílias beneficiárias do Bolsa Família e BPC e, ainda, contratos com 60 prestações pagas (Portaria MCID nº 1.248/2023) e contratadas mais de 21.787 unidades habitacionais, assegurando continuidade e institucionalidade das políticas.

Perspectivas 2026

- Para 2026, a Lei Orçamentária Anual destina R$ 5,8 bilhões ao FAR, sob nossa gestão, para contratação, acompanhamento e entrega de moradias de interesse social.

FUNDO DESENVOLVIMENTO SOCIAL – FDS

(ODS 1, 10, 11 e 16)

O Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) é voltado ao financiamento de projetos de investimento de interesse social nas áreas de habitação popular por meio dos programas: Minha Casa, Minha Vida - Entidades (PMCMV-E), Crédito Solidário (PCS) e Programa de Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional (REGMEL), promovendo a ampliação do acesso à moradia digna, fortalecendo a inclusão social e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de famílias de baixa renda organizadas em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil.

Você sabia?

Programa Minha Casa, Minha Vida - Entidades (PMCMV-E): O PMCMV-E é uma modalidade do Programa Minha Casa, Minha Vida destinada a financiar a produção de moradias para famílias de baixa renda em áreas urbanas, organizadas por entidades privadas sem fins lucrativos (como associações e cooperativas).

Programa Crédito Solidário (PCS): É um programa que permite as famílias agrupadas por uma cooperativa, associação ou entidade privada sem fins lucrativos, com renda mensal familiar de até R$ 1.125,00, financiar a aquisição de moradias, geralmente em áreas urbanas.

Programa de Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional (REGMEL): É um programa voltado para a regularização fundiária de assentamentos urbanos e a melhoria habitacional com o objetivo de garantir a segurança jurídica da posse e promover melhorias nas condições de moradia de famílias de baixa renda, por meio de ações como regularização de terrenos, melhorias em infraestrutura, acessibilidade, saneamento, entre outros.

O FDS desempenha um papel relevante na promoção do desenvolvimento sustentável ao viabilizar soluções habitacionais que fortalecem a coesão comunitária, estimulam a regularização fundiária e impulsionam melhorias urbanas.

Administramos o Fundo desde sua criação, em 1991, garantindo governança, transparência e eficiência na aplicação dos recursos, realizando acompanhamento técnico dos empreendimentos, contribuindo continuamente para a promoção do bem-estar social, soluções habitacionais, cidades mais inclusivas, sustentáveis e resilientes, integrando-nos à cadeia produtiva da Habitação.

Destaques 2025

- O Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) recebeu cerca de R$ 171 milhões em aportes da União destinados ao PMCMV-Entidades
- No REGMEL, o volume de recursos geridos alcançou cerca de R$ 737 milhões
- A ampliação do escopo de atuação do Fundo decorreu da regulamentação do Programa Periferia Viva – Regularização e Melhorias, formalizada pela Instrução Normativa MCID nº 40/2025, que estabeleceu as diretrizes e os procedimentos para a execução de ações de regularização fundiária urbana e de melhorias habitacionais em territórios periféricos.

Com base nesse desempenho, os compromissos futuros concentram-se na expansão do apoio às políticas de acesso à moradia, na ampliação da regularização fundiária e na intensificação do acompanhamento técnico e social dos empreendimentos.

Para o exercício de 2026, a Lei Orçamentária Anual (LOA) destinará R$ 500 milhões ao Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) para execução das ações do Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades (PMCMV-E). Esses recursos serão aplicados na contratação, acompanhamento e entrega de unidades habitacionais de interesse social, fortalecendo a política de produção social da moradia voltada a famílias de baixa renda organizadas em entidades comunitárias. Na condição de agente operador do FDS, seremos responsáveis pela gestão integral dessa dotação, assegurando eficiência, governança e transparência em todas as etapas.

Nossa expectativa é de que, por meio do FDS, o PMCMV-Entidades busque atingir a meta de contratação definida pelo Órgão Gestor de 21 mil unidades habitacionais, impulsionadas pelos recursos previstos na Lei Orçamentária Anual (LOA) 2026.

Fundos Garantidores

FUNDO DE COMPENSAÇÃO DE VARIAÇÕES SALARIAIS – FCVS

(ODS 8, 10, 11, 16 e 17)

O FCVS realiza o ressarcimento, aos agentes financeiros, das dívidas relativas aos saldos devedores remanescentes da liquidação de contratos de financiamentos habitacionais firmados com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e assume os direitos e obrigações da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do SFH (SH/SFH), que contava com garantia de equilíbrio permanente em âmbito nacional até 31 de dezembro de 2009.

No contexto do nosso objeto social, nossa atuação confere segurança jurídica e financeira à concessão de financiamentos imobiliários, contribui para a estabilidade do SFH, assegura previsibilidade aos fluxos financeiros e viabiliza a continuidade do crédito habitacional, nos integrando à cadeia produtiva do crédito habitacional e do financiamento público, com impacto econômico relevante e regionalizado, refletido em cifras da ordem de bilhões de reais.

Nesse contexto, são diretamente beneficiados estados, municípios e institutos de previdência de diferentes entes federativos que, ao longo do tempo, adquiriram contratos FCVS de terceiros como ativos financeiros, além de demais agentes financeiros.

- Em 2025, realizamos novações no montante aproximado de R$ 21 bilhões, correspondentes a 362 processos.

Os resultados alcançados nos exercícios anteriores evidenciam a capacidade operacional instalada e a nossa maturidade institucional para o cumprimento dessa expectativa, conferindo segurança e efetividade à execução da política pública de novação de dívidas FCVS.

Para 2026, a perspectiva está assentada na otimização da performance do processo de novação do FCVS, com vistas ao cumprimento do prazo estabelecido no inciso I do § 2º do art. 1º da Lei nº 10.150, de 2000, para a conclusão das novações do Fundo. Adicionalmente, prevê-se a tramitação à CGU e à STN da totalidade dos processos de novação que disponham de parecer de auditoria apto no período.

Estima-se que, para o mesmo exercício, sejam reservados aproximadamente R$ 561 milhões para o custeio das despesas relativas à taxa de administração e para as atividades finalísticas do fundo. A Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2026 preveem dotação estimada de R$ 37 bilhões para a realização de novações de créditos do FCVS ao longo do exercício.

FUNDO GARANTIDOR DA HABITAÇÃO POPULAR – FGHAB

(ODS 1, 10 e 11)

O Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab) foi criado com a finalidade de garantir o pagamento aos agentes financeiros das parcelas de financiamento habitacional, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento, assumir o saldo devedor do financiamento habitacional, em caso de morte ou invalidez permanente, as despesas de recuperação relativas a danos físicos ao imóvel e garantir, direta ou indiretamente, parte do risco em operações contratadas a partir de 01/06/2022.

Assim, o Fundo viabiliza a execução da política habitacional federal ao reduzir o risco de crédito e garantir continuidade de pagamento em situações de vulnerabilidade.

Como administradora do FGHab e principal agente financeiro do Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV), operamos no centro da cadeia produtiva, e somos indispensáveis para dinamizar e fortalecer a política habitacional para dinamizar e fortalecer a política habitacional como uma política continuada.

Em 2025, a publicação da Lei nº 15.164, ampliou as atribuições do FGHab, especialmente para permitir sua atuação como instrumento de mitigação de risco de crédito em políticas públicas habitacionais, inclusive em programas de melhorias habitacionais e de requalificação de moradias.

Com o reforço legal conferido pela Lei nº 15.164/2025, o FGHab passou a atuar predominantemente como fundo garantidor de risco de crédito, assegurando parcial ou totalmente o adimplemento das obrigações financeiras assumidas por mutuários em operações habitacionais enquadradas nos programas federais, inclusive aquelas realizadas no âmbito do Programa Reforma Casa Brasil, para faixa de renda 1. Toda essa expansão reforça o nosso papel como parceira do Estado brasileiro na redução do déficit habitacional.

Perspectivas 2026

- Para o exercício de 2026, a expectativa é de concessão de aproximadamente **190.000 garantias** pelo Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab), destinadas ao programa Reforma Casa Brasil. Cada garantia deverá contemplar operações com **ticket médio de valor financiado de R$ 15.000,00** cobrindo **80% do risco de crédito de cada contrato**.

FUNDO DE GARANTIA DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO EDUCATIVO – FGEDUC

(ODS 1, 4, 10 e 17)

O FGEDUC é um instrumento diretamente vinculado à execução de políticas públicas educacionais e tem como finalidade garantir, parcialmente, ao FIES, o crédito das operações contratadas até o segundo semestre de 2017, em caso de inadimplência dos estudantes, e integralizar cotas no Fundo de Custeio e Gestão da Poupança de Incentivo à Permanência e Conclusão Escolar para Estudantes do Ensino Médio – FIPEM, no montante de até 6 bilhões de reais.

Ao administrar o FGEDUC, fortalecemos o nosso papel institucional ao fomentar a educação, ampliando o acesso ao ensino superior por meio do crédito ao viabilizar financiamentos estudantis do FIES para estudantes que não têm condições de apresentar fiador, reduzindo barreiras históricas de entrada e promovendo inclusão social.

Assumimos a administração do FGEDUC em 2018, por decisão da União, nos integrando a diversas cadeias produtivas e institucionais ligadas à execução das políticas públicas educacionais e financeiras do Estado.

Destaque 2025

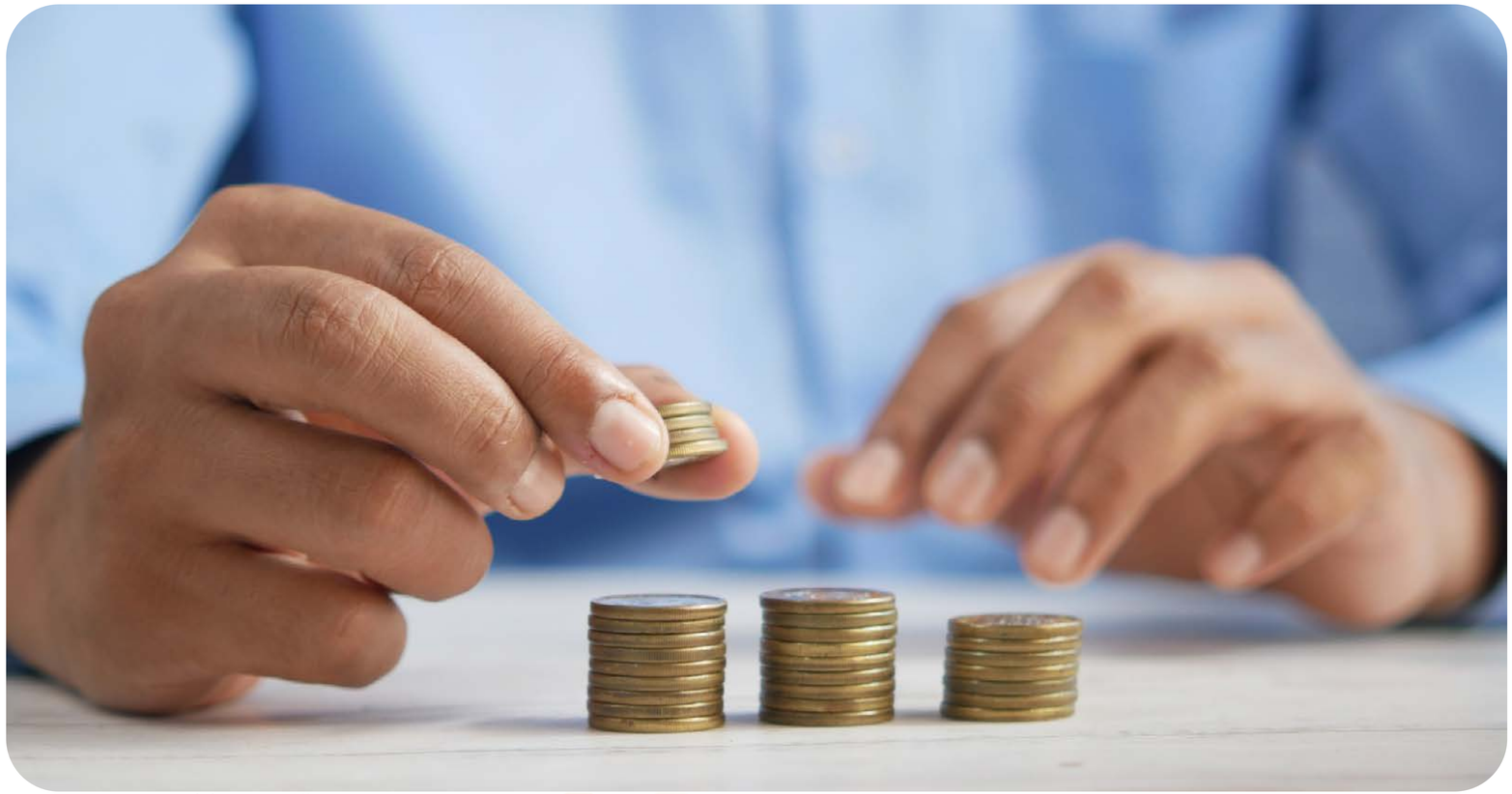
- Em 2025, os pagamentos de honras do FGEDUC ao FIES totalizaram o montante de cerca de R$ 43,5 milhões

Perspectiva 2026

- Em 2026, o FGEDUC continuará empenhado em recuperar o crédito honrado, possibilitando a liberação de margem para novas honras ao FIES.

Você sabia?

Programas de educação apoiados pelo FGEDUC ajudam a ampliar o acesso de grupos socioeconômicos vulneráveis, fortalecendo a redução de desigualdades estruturais.



FUNDO GARANTIDOR DE CRÉDITO PARA PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS - FGC3P

(ODS 1, 3, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 16 e 17)

O Fundo Garantidor de Crédito para Parcerias Público-Privadas (FGC3P), lançado em 2025, na COP30 (Belém, PA), tem como objetivo fomentar o mercado de concessões e Parcerias Público-Privadas (PPPs) ao atuar estrategicamente no fornecimento de garantias em operações de crédito realizadas por empresas que executam projetos sustentáveis em concessões e PPPs no Brasil.

Essas garantias facilitam o acesso de empresas ao crédito, ampliando-se o potencial de novas PPPs e multiplicando-se o número de projetos a serem executados, o que se reverte em maior capacidade de execução dos projetos, beneficiando estados e municípios com obras de melhor qualidade e serviços mais eficientes.

São projetos inovadores em áreas como saneamento básico, infraestrutura sustentável e iluminação pública eficiente, entre outros, com impactos sociais e ambientais positivos e reais. Todos os projetos apoiados pelo FGC3P são alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e aos compromissos assumidos pelo Brasil na COP30.

O FGC3P está intimamente ligado à nossa estratégia de políticas públicas, sustentabilidade e governança robusta, o que assegura continuidade e previsibilidade na sua operação ao longo dos próximos exercícios.

Em 2025, estruturamos e realizamos o lançamento do produto, iniciamos a captação de recursos com âncora de sustentabilidade e *pipeline* voltado a PPPs prioritárias (incluindo projetos estruturados via FEP), criando trilhas de operacionalização para 2026.

Em 2026 prevemos a expansão de *funding* e garantias, redução de custo de crédito, mais competição e aceleração de obras de alto impacto social/ambiental, com prestação de contas contínua, especialmente com a previsão de:

- Captação inicial de R$ 100 milhões e estabilização do patrimônio inicial para início das concessões de garantias;
- Primeiras operações garantidas, ainda que em volume parcial, condicionadas ao fluxo de captação e ao *pipeline* de PPPs habilitadas;
- Garantias direcionadas às primeiras PPPs estruturadas pelo FEP, ampliando a taxa de bancabilidade dos projetos;
- Entrada de Pequenas e Médias Empresas (PMEs) nos certames e primeiras operações garantidas para empresas de médio porte durante 2026.
- Primeiro ciclo de prestação de contas do FGC3P, com divulgação pública de métricas e governança.

Essas entregas alinham-se plenamente àquilo que foi anunciado por nós e pelo governo durante o lançamento do FGC3P e refletem a vocação do Fundo como instrumento de viabilização financeira da infraestrutura sustentável do país.

FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO – FGTS

(ODS 1, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15)

O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) foi instituído para proteção do trabalhador nos casos de demissão sem justa causa, doença grave, aposentadoria, dentre outras hipóteses previstas em Lei, por meio da formação de uma reserva financeira composta por depósitos mensais, realizados pelo empregador, em conta vinculada ao empregado.

Além de sua função de proteção ao trabalhador, esses recursos fomentam investimentos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura para a melhoria da qualidade de vida da população brasileira.

Em relação a esse Fundo, atuamos como Agente Operador do FGTS e Agente Financeiro tendo como atribuições:

Agente operador:

Manter e controlar as contas vinculadas dos trabalhadores, arrecadar os recursos depositados pelos empregadores e operacionalizar a execução dos programas de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana, estabelecidos conforme diretrizes do Conselho Curador do FGTS (CCFGTS).

Agente financeiro:

Utilizar os recursos do fundo para financiar habitação, saneamento e infraestrutura, observadas as condições definidas pelo CCFGTS e as políticas públicas setoriais.

Destaques 2025

- O FGTS executou o maior orçamento de sua história que totalizou R$ 164,3 bilhões.
- Os investimentos realizados somaram R$ 153,5 bilhões em números preliminares.
- Financiou 607,6 mil unidades habitacionais (R$ 144,7 bilhões) em todas as regiões do país.
- Investiu R$ 3,7 bilhões em infraestrutura urbana.
- Investiu R$ 5,1 bilhões em saneamento básico.
- Superou R$ 101 bilhões em empréstimos consignados com 17,0 milhões de contratos firmados e 8,5 milhões de trabalhadores beneficiados, a uma taxa média de juros de 3,2% ao mês.
- Em resposta a medida provisória 1290/2025, 10,8 milhões de trabalhadores efetivaram o saque de suas contas vinculadas, totalizando R$11,2 bilhões, com cerca de 87% dos pagamentos realizados de forma totalmente digital.
- Por sua vez, a Medida Provisória 1.331/2025, alcançou 12,6 milhões de trabalhadores com liberação estimada de R$ 8,4 bilhões.
- Liberou R$ 872 milhões a 283 mil trabalhadores em 676 municípios atingidos por eventos extremos, os quais foram habilitados ao saque, no apoio a calamidades.

Para 2026, o orçamento operacional do FGTS prevê cerca de R$ 160,5 bilhões em contratações, sendo R$ 144,5 bilhões para habitação, R$ 8,0 bilhões para saneamento e R$ 8,0 bilhões para infraestrutura urbana, além de R$ 12,5 bilhões em descontos habitacionais.

A programação para 2026 reforça a modernização digital dos serviços, a melhoria da experiência do usuário e a execução das aplicações plurianuais, consolidando o FGTS como instrumento permanente de desenvolvimento urbano sustentável, inclusão social e redução das desigualdades regionais.

Saiba mais em: **https://www.fgts.gov.br/Paginas/home.aspx**

Antecipação Saque Aniversário FGTS (ASA FGTS)

(ODS 1, 3, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 16 e 17)

O ASA FGTS é uma linha de crédito para pagamento por serviço prestado, que permite ao trabalhador antecipar os valores do Saque-Aniversário do FGTS, oferecendo liquidez imediata com condições acessíveis, proporcionando ao cidadão maior autonomia financeira, favorecendo a inclusão financeira e o desenvolvimento social.

O programa, ao disponibilizar recursos para consumo, quitação de dívidas ou investimentos pessoais, contribui para a movimentação da economia e para políticas públicas de proteção ao trabalhador ao ampliar o acesso ao crédito com base em um direito trabalhista, sem necessidade de garantias adicionais.

O ASA FGTS é um produto estratégico no portfólio de crédito para pessoas físicas e nos integra às cadeias produtivas ao estimular setores como comércio e serviços com impacto regionalizado, considerando a abrangência nacional do FGTS e a nossa capilaridade.

Para o período de janeiro a dezembro de 2026, a expectativa é priorizar a digitalização do processo e a redução do tempo de liberação do crédito com o emprego de recursos próprios para concessão das operações.

Outros Fundos

FUNDO DE COMPENSAÇÃO AMBIENTAL – FCA

(ODS 6, 11, 13, 14 e 15)

O Fundo de Compensação Ambiental (FCA) é um fundo privado cujos recursos advêm de compensações ambientais aportadas por empreendedores públicos e privados, em razão de empreendimentos que geram significativo impacto ambiental, nos termos do art. 36 da Lei nº 9.985/2000.

Atuamos na condição de administrador dos recursos financeiros do Fundo, assegurando governança, transparência e eficiência na aplicação dos recursos, de modo a contribuir para a preservação ambiental e para o fortalecimento do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC).

Ao receber recursos oriundos da compensação ambiental e aplicá-los na implantação e manutenção das Unidades de Conservação instituídas pela União e em ações de preservação das áreas protegidas sob gestão do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), contribuímos tanto para a preservação ambiental quanto para o fortalecimento das cadeias produtivas associadas à conservação da natureza em diferentes regiões do país.

Você sabia?

A ampliação da utilização dos recursos é fundamental para a melhoria das condições de preservação da natureza no Brasil.

A continuidade e a institucionalidade dessa política pública são evidenciadas pelos resultados já alcançados.

- Alcançamos, em 2025, a marca de R$ 2,6 bilhões em disponibilidade financeira, para destinação final às Unidades de Conservação Federais
- Estimamos a execução do orçamento de R$ 100 milhões para 2026
- Prevemos a aplicação de R$ 266 milhões para o período de 2025–2027

Alinhado à nossa estratégia de sustentabilidade, o FCA reforça o nosso compromisso institucional de integrar responsabilidade social, ambiental e climática aos nossos processos e operações, contribuindo para a educação ambiental, a melhoria da qualidade de vida das populações e a adoção de medidas voltadas à preservação do meio ambiente, entre outros aspectos.

FUNDO DE APOIO À ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS DE CONCESSÃO E PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA – FEP

(ODS 4, 6, 7, 9, 10, 11 e 17)

O FEP é um fundo de natureza jurídica privada e patrimônio dividido em cotas, que tem por finalidade exclusiva financiar serviços técnicos profissionais especializados, com vistas a apoiar a estruturação e o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em regime isolado ou consorciado.

A atuação do fundo abarca os setores de iluminação pública, resíduos sólidos urbanos, água e esgoto, unidades socioeducativas, locação social, geração distribuída, educação infantil e hospitais.

Atualmente, a carteira do FEP conta com 83 projetos, nas cinco regiões do Brasil, mais de 380 municípios beneficiados, quase 32 milhões de brasileiros beneficiados e R$ 37,5 bilhões de investimento total.

No Plano Estratégico 2024–2026, o FEP assumiu compromissos como a ampliação do apoio à estruturação, fortalecimento da governança, expansão da carteira, cooperações técnicas, comunicação institucional e captação de recursos.

Representamos o Fundo, na condição de Administradora, e realizamos, em 2025, a assinatura de 13 novos contratos para estruturação de projetos, realizamos a publicação de nova versão do Estatuto do Fundo, com a possibilidade de inclusão de novos agentes estruturadores, realizamos pesquisa de satisfação com a estruturação do Projeto pelo FEP, e tivemos quase R$ 24 milhões de aporte ao Fundo pela Portaria MF 808/2023.

Para 2026, há expectativa de realização de cerca de 20 leilões, contratação de novos agentes estruturadores, assinatura de contrato na área de saúde, novos acordos com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) visando a elaboração de projetos-tipo de educação infantil e ainda, ampliarmos a capacitação de agentes públicos relacionados à estruturação de projetos de concessão e Parcerias Público-Privadas (PPPs).

Você sabia?

O FEP é o elo entre a demanda pública e a capacidade técnica necessária para viabilizar concessões e PPPs com alto impacto social, ambiental e econômico.

FUNDO DE CUSTEIO DA POUPANÇA DE INCENTIVO À PERMANÊNCIA E CONCLUSÃO ESCOLAR PARA ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO – FIPEM

(ODS 4 e 10)

O FIPEM tem por finalidade mitigar os efeitos das desigualdades sociais na permanência e na conclusão do ensino médio, reduzindo as taxas de retenção, de abandono e de evasão escolar e contribuindo para a promoção da inclusão social pela educação. Além disso, busca-se promover o desenvolvimento humano com atuação sobre determinantes estruturais da pobreza extrema e de sua reprodução intergeracional, além de estimular a mobilidade social.

O Fundo é instrumento estruturante da política pública educacional do Programa Pé-de-Meia, ao garantir o custeio contínuo da poupança-incentivo prevista na Lei nº 14.818/2024, com impacto nacional na redução da evasão, abandono e retenção no ensino médio e na promoção da inclusão social e mobilidade social de milhões de estudantes.

Operamos o fundo assegurando pagamentos regulares em escala nacional, integrando-nos à cadeia de execução da política educacional por meio de governança institucionalizada, controles internos e conformidade legal, o que demonstra continuidade e estabilidade da política.

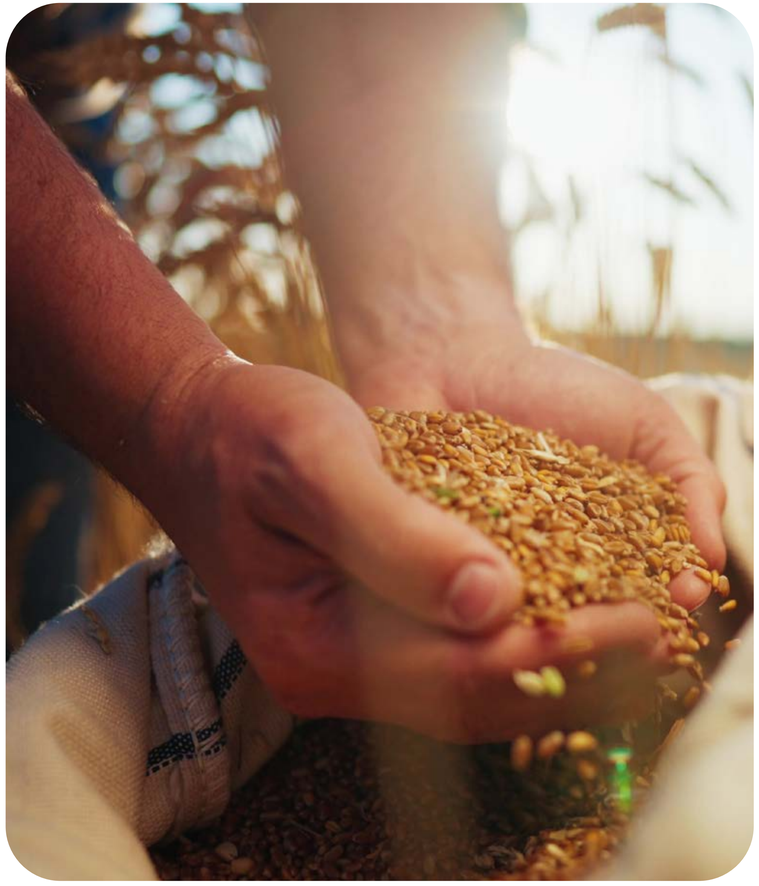
Nossos compromissos, no âmbito do FIPEM, demonstram continuidade e institucionalidade das políticas públicas que sustentam o Programa Pé-de-Meia. A estrutura de governança do Fundo, integrada ao nosso modelo corporativo — com segregação de funções, comitês e controles internos — garante estabilidade operacional e conformidade com normas legais e de transparência.

Os aportes expressivos da União, FGEDUC e FGO asseguraram liquidez ao Fundo e evidenciaram o compromisso permanente com a manutenção do programa, projetando a continuidade dos incentivos educacionais e execução regular dos pagamentos, assegurada pela gestão de liquidez e planejamento rigoroso do fluxo de caixa.

Em 2025, foram operacionalizadas aproximadamente R$ 3,9 milhões em parcelas de Incentivo Matrícula e cerca de R$ 5 milhões em parcelas de Incentivo Frequência, asseguradas por meio do CAIXA Tem, ampliando o acesso e facilitando a mobilidade financeira de famílias de baixa renda, com pagamentos mensais estáveis e capilaridade nacional via CAIXA Tem.

Em 2026, o FIPEM contará com saldo financeiro de R$ 1 bilhão, destinado à manutenção dos incentivos educacionais e às despesas operacionais, reforçado por receitas financeiras atreladas à taxa Selic.

Esses recursos serão continuamente reforçados pelas receitas financeiras oriundas da remuneração das disponibilidades do FIPEM pela taxa Selic, além de eventuais devoluções de subvenção registradas no curso da operação.



FUNDO GARANTIA-SAFRA – FGS

(ODS 1, 2, 10, 11, 16 e 17)

O Fundo Garantia-Safra (FGS) assegura renda mínima a agricultores familiares de municípios sujeitos à perda de safra por estiagem ou excesso hídrico nas áreas da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE (Nordeste, Norte de Minas, Vale do Jequitinhonha e municípios do ES), incluindo o Amazonas desde a safra 2021/2022, por força da Portaria nº 27/2021, garantindo renda mínima para manter o consumo e evitar o colapso produtivo em períodos de perda, permitir que produtores continuem adquirindo insumos para o próximo plantio e manter fluxo de recursos nas economias locais de municípios rurais.

O Fundo centraliza a arrecadação e a gestão financeira para pagamento do Benefício Garantia-Safra, promovendo proteção social, segurança alimentar, mitigação de riscos climáticos e desenvolvimento regional, com impacto direto nas economias rurais ao manter consumo, aquisição de insumos e fluxo de recursos locais.

Administramos o fundo, alinhados à nossa estratégia corporativa e a políticas institucionais de governança, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, dando continuidade aos resultados de exercícios anteriores e sustentando expectativas de ampliação de eficiência, alcance e impacto social, nos integrando diretamente à cadeia produtiva da agricultura familiar e ampliando o impacto regionalizado do programa, fortalecendo a economia rural, garantindo fluxo financeiro em períodos críticos e cumprindo seu papel social como banco público.

A execução bem-sucedida de programas como o Garantia-Safra no exercício anterior contribui para metas futuras de maior eficiência, alcance e impacto social.

Em 2025, foram disponibilizados mais de R$ 800 milhões para pagamento de benefícios, contemplando quase 700 mil agricultores familiares, assegurando resiliência econômica em regiões afetadas por desastres climáticos.

Para 2026, há expectativa de adesão de aproximadamente 900 mil safristas ao FGS. Empregaremos recursos operacionais, tecnológicos e humanos para realizar pagamentos via rede CAIXA e Caixa Tem, conforme orientações do MDA.

Ainda, há expectativa de arrecadação das contribuições dos safristas via PIX, com integração aos sistemas de gestão do Programa Garantia-Safra, garantindo a identificação automática do contribuinte, registro de transação e conciliação bancária.

FUNDO SOCIAL - PMCMV FAIXA 3 E REFORMA CASA BRASIL

(ODS 1, 10 e 11)

O Fundo Social é um fundo de natureza contábil e financeira, vinculado à Presidência da República, que tem dentre suas diversas finalidades, constituir fonte de recursos a ser empregada no desenvolvimento da habitação de interesse social, por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) – Faixa 3 e Reforma Casa Brasil.

O Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) – Faixa 3 é uma linha de financiamento para pessoas físicas com renda de até R$ 9.600,00, com o objetivo de oferecer taxas de juros reduzidas, tornando mais acessível a aquisição de habitações populares no âmbito nacional.

O Reforma Casa Brasil é uma iniciativa que oferece crédito facilitado para a reforma de moradias, garantindo condições dignas com conforto, segurança e acessibilidade.

A partir desses programas, nos integramos à cadeia da construção civil ao atuar como gestora operacional dos recursos do Fundo Social e como agente financeiro viabilizando os financiamentos. Assim, promovemos o desenvolvimento urbano, a inclusão social e o direito à moradia adequada para que a população de baixa renda e de classe média enfrente os desafios da inadequação de domicílios por meio da melhoria habitacional.

Em 2025, houve o repasse de R$ 11 bilhões para as linhas de atendimento financiadas pelo Fundo Social.

Em 2026, há a expectativa de execução de R$ 38,6 bilhões do Fundo Social, além de credenciamento de novos agentes financeiros para execução do programa Reforma Casa Brasil. Espera-se também o crescimento do número de financiamentos e início da modalidade de financiamento para produção de unidades habitacionais para pessoa física, no âmbito do programa MCMV – Faixa 3.

Estratégia e Governança Corporativa

ESTRATÉGIA

Dispomos de uma estrutura institucional e estratégica orientada à entrega de resultados para públicos específicos — pessoas físicas, empresas de pequeno, médio e grande portes, microempreendedores e empreendedores individuais, além de entes públicos de todas as esferas — e para a população brasileira em geral, em consonância com a nossa missão pública e com o nosso papel de agente de políticas sociais, econômicas e de desenvolvimento.

Essa estrutura tem como referência o Plano Estratégico Institucional 2025–2030, elaborado a partir de uma visão de futuro que nos reafirma como uma instituição indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente, com o propósito de transformar a vida das pessoas.

O plano integra propósito público, valores empresariais e objetivos de longo prazo, orientando decisões, investimentos e prioridades organizacionais para assegurar relevância, solidez e impacto positivo à sociedade e está organizado em seis pilares estratégicos, que direcionam a atuação do conglomerado e a geração de valor de forma integrada:

- Cliente no Centro;
- Eficiência e Rentabilidade;
- Tecnologia e Inovação;
- Pessoas, Cultura e Agilidade;
- Sustentabilidade e Cidadania; e
- Atuação em Ecossistema.

Esses pilares refletem escolhas estratégicas que equilibram resultados econômico-financeiros, inovação tecnológica, desenvolvimento organizacional e compromisso socioambiental, garantindo que atendamos às demandas de nossos diversos públicos sem perder de vista nossa função social.

A partir desses pilares, definimos objetivos estratégicos, que traduzem os principais desafios institucionais e orientam a implementação de iniciativas em toda a organização. Tais objetivos conectam a estratégia à execução, impulsionando avanços em temas como experiência do cliente, eficiência operacional, transformação digital, inclusão financeira, sustentabilidade e fortalecimento da cultura organizacional.

Para assegurar a entrega tempestiva e consistente dos resultados, contamos com um modelo de governança estruturado, baseado em instâncias colegiadas, processos decisórios claros e mecanismos de monitoramento de desempenho. Nesse contexto, destaca-se a atuação do Escritório de Transformação Organizacional, responsável por coordenar as iniciativas estratégicas, acompanhar indicadores e promover o alinhamento entre planejamento, execução e resultados. Esse modelo assegura transparência, alinhamento e a capacidade de adaptação, permitindo que respondamos rapidamente às demandas do mercado e da sociedade.

A estratégia institucional também prioriza a evolução tecnológica e a integração de canais físicos e digitais, ampliando o acesso, a conveniência e a qualidade dos serviços prestados à população, especialmente em regiões e segmentos historicamente menos atendidos. Adicionalmente, prioriza a atuação em ecossistema, estabelecendo parcerias e conexões que potencializam soluções inovadoras e ampliam a capilaridade do conglomerado.

No campo social, nossa estrutura estratégica reafirma o compromisso com a cidadania, a sustentabilidade, e promove o crédito responsável, inclusão financeira e iniciativas que contribuem para o desenvolvimento do país.

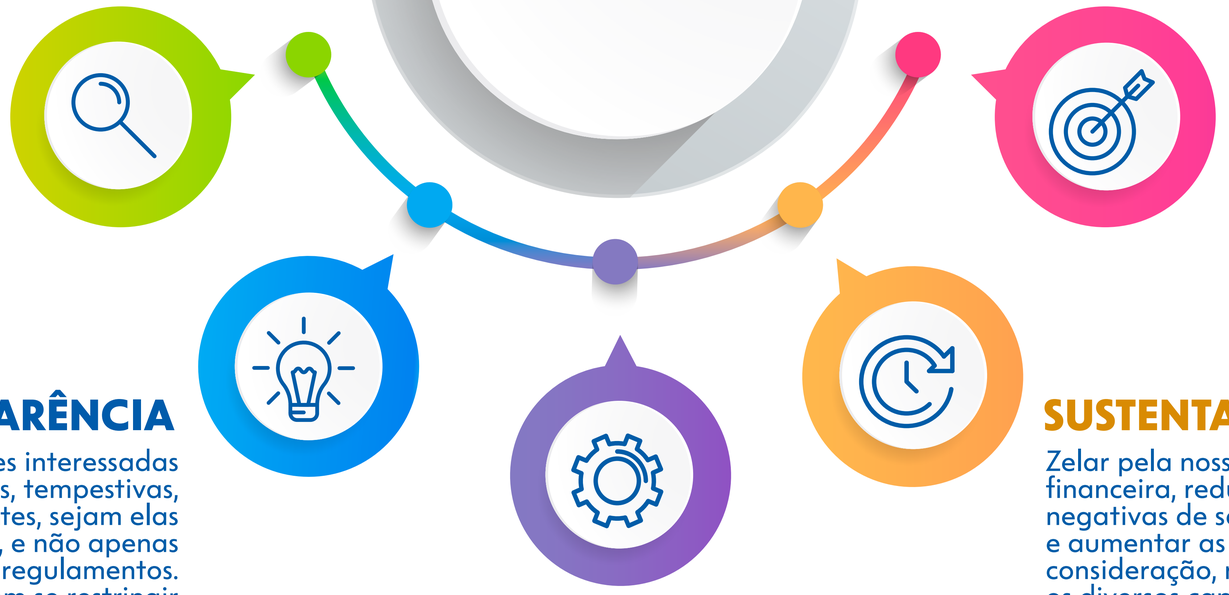
O alcance do planejamento estratégico exige não apenas a definição de objetivos e iniciativas, mas também um sistema de governança capaz de sustentar sua execução ao longo do tempo.

Mais informações sobre Estratégia podem ser encontradas a partir da página 30 deste documento.

GOVERNANÇA

O nosso sistema de governança é estruturado com princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos, pelo quais somos dirigidos e monitorados, com vistas à proteção dos direitos de todas as partes interessadas e à geração de valor sustentável para nós, para a União e para a sociedade em geral, com a ética, embasando os cinco princípios norteadores da nossa governança:

ÉTICA



INTEGRIDADE

Praticar e promover o contínuo aprimoramento da nossa cultura ética, 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 as partes interessadas, com a sociedade em geral e com o meio ambiente.

EQUIDADE

Tratar o sócio único e as demais partes interessadas de maneira justa, levando em consideração 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.

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. Essas informações não devem se restringir ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os fatores ambientais, sociais e de governança. A promoção da transparência favorece o desenvolvimento dos negócios e estimula um ambiente de confiança para o relacionamento de todas as partes interessadas.

SUSTENTABILIDADE

Zelar pela nossa viabilidade econômico-financeira, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e suas 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 atuamos em uma relação de interdependência com os ecossistemas social, econômico, climático e ambiental.

RESPONSABILIZAÇÃO

Desempenhar as 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 suas omissões. Além disso, prestar contas da sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, cientes de que as suas decisões podem não apenas responsabilizá-los individualmente, como impactar a CAIXA, as suas partes interessadas e o meio ambiente.

Os princípios são observados por meio de boas práticas de governança corporativa, as quais os convertem em recomendações objetivas na Instituição, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico e social da Organização, para que sejamos cada vez mais capazes de contribuir com produtos e serviços que impactam a melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira.

Privilegiamos a deliberação colegiada, ágil e descentralizada por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da Empresa e suas participadas.

Essa estrutura de fóruns e comitês compreende a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal, o Conselho de Administração (CA), os Comitês de Assessoramento ao CA, o Conselho Diretor e os demais conselhos ou comitês.

Mais informações sobre a estrutura de colegiados CAIXA podem ser encontradas a partir da página 16 deste documento.

Estrutura organizacional CAIXA

O alcance da estratégia institucional, orientado pelo sistema de governança corporativa, requer uma organização interna compatível com os objetivos estratégicos e com os mecanismos de deliberação e controle por nós adotados.

Desta forma, asseguramos a adequada distribuição de responsabilidades, a segregação de funções e o suporte necessário à implementação, ao monitoramento e à avaliação das iniciativas estratégicas, nos organizamos internamente, dividindo atividades, recursos e pessoas para atuarem em temas diversos dentro da organização, propiciando uma estrutura fluida e eficaz para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

Considerando o nível de atuação estratégico, além da estrutura da Presidência e vinculadas, contamos atualmente com **12 Vice-Presidências e 28 Diretorias** que desdobram a sua atuação em unidades funcionais e negociais.

• As Unidades Negociais são responsáveis pela gestão direta dos principais elementos necessários à condução dos negócios nos segmentos de clientes, estratégias, produtos, canais e operações, bem como pelo resultado do negócio, pelo monitoramento, pela mitigação, pelo acompanhamento dos riscos, pela gestão das garantias dos contratos e pelo desempenho do ciclo de crédito das operações originadas. Para tanto, devem prover os meios necessários para a execução da estratégia corporativa, no seu âmbito de atuação.

• As Unidades Funcionais possuem autonomia na gestão de processos e executam funções essenciais que dão suporte e apoiam as Unidades Negociais, contribuindo para a geração de receitas com ganhos de escala e atuando para equilibrar produtividade e eficiência diante das especificidades de cada uma das nossas áreas de negócio.

Dessa maneira, demonstramos organização e capacidade para entregar resultados que atendem simultaneamente às necessidades de nossos clientes específicos e ao interesse público em geral. A combinação de estratégia de longo prazo, governança sólida, transformação digital, cultura orientada a pessoas e responsabilidade socioambiental sustenta a geração de valor e consolida a relevância da instituição para a sociedade brasileira.

Mais informações sobre Governança podem ser encontra-das a partir da página 30 deste documento.

Informações Societárias e Governança Corporativa

Nossas informações societárias refletem a estrutura organizacional e o modelo de atuação do conglomerado, evidenciando como nos organizamos para cumprir nosso objeto social, apoiar a execução de políticas públicas e fortalecer nossas estratégias de negócio.

Possuímos uma estrutura de subsidiárias e participações societárias diretas ou indiretas. As decisões de investimento e desinvestimento são baseadas em oportunidades de negócio, observadas as premissas de otimização dessas oportunidades, complementação de produtos e serviços e ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias.

O organograma a seguir apresenta as nossas participações societárias diretas e indiretas e respectivos percentuais de participação econômica.

ESTRUTURA DO CONGLOMERADO

Nossa atuação se estende por um conjunto relevante de participações indiretas, que reforçam a capilaridade e a diversificação do Conglomerado e ampliam a nossa presença em cadeias complementares do sistema financeiro e de pagamentos, bem como em segmentos especializados, contribuindo para a eficiência operacional, a inovação e a sustentabilidade dos negócios, em alinhamento ao nosso papel institucional.

Destacamos as nossas subsidiárias diretas, que ampliam a nossa atuação em segmentos estratégicos. Por meio da CAIXA Seguridade, concentramos os negócios de seguros, previdência, capitalização e consórcios; com a CAIXA Asset, exercemos a gestão de recursos e fundos de investimento; por intermédio da CAIXA Loterias, respondemos pela operação das loterias federais; e, com a CAIXA Cartões e suas controladas, atuamos nos meios de pagamento, adquirência, fidelização e contas digitais.

Ampliando a integração com as empresas do Conglomerado, consolidamos uma atuação mais articulada e estratégica.

Para 2025, destacam-se avanços relevantes:

- Readequação da estrutura do Conglomerado por meio de iniciativas de desinvestimento e estabelecimento de novas parcerias;
- Fortalecimento da gestão integrada, aprimorando o assessoramento e o monitoramento para garantir maior efetividade no desenvolvimento empresarial e reforçar o nosso papel como controladora;
- Intensificação da integração estratégica e negocial, promovendo melhoria na qualidade do atendimento e na geração de resultados.

Dados econômico-financeiros e fatores de risco

Dados econômico-financeiros

Em 2025, obtivemos um lucro líquido recorrente de R$ 15,5 bilhões, com crescimento de 10,4% em relação a 2024, e lucro líquido contábil de R$ 16,1 bilhões, aumento de 18,7%.

Esse desempenho reflete a execução da estratégia empresarial, a disciplina na gestão de riscos e a melhoria contínua da eficiência operacional. O ROE recorrente atingiu 10,7%, com elevação de 0,3 ponto percentual, evidenciando nossa capacidade de gerar resultados e fortalecer a rentabilidade do patrimônio, mesmo em um ambiente macroeconômico desafiador.

Expandimos a carteira de crédito em linha com o *guidance* programado, encerrando o ano com R$ 1,378 trilhão em saldo, alta de 11,5% em relação ao exercício anterior. O desempenho foi impulsionado principalmente pelo crédito imobiliário, que alcançou R$ 938,0 bilhões, crescimento de 13,0%, reafirmando nossa liderança nesse segmento estratégico.

As contratações totais de crédito somaram R$ 690,2 bilhões, com crescimento de 12,2%, demonstrando a efetividade das diretrizes comerciais e o alinhamento entre desempenho econômico-financeiro, apoio ao desenvolvimento do País e a transformação da vida dos nossos clientes.

Também em linha com o *guidance*, avançamos na eficiência operacional e no fortalecimento da estrutura de receitas, apoiados pela transformação digital e pela modernização dos processos internos. Os ganhos de produtividade, aliados ao controle das despesas administrativas, contribuíram positivamente com o resultado recorrente.

Esses avanços permitiram elevar a eficiência da Instituição, ampliar a capacidade operacional e sustentar o crescimento dos negócios com maior racionalidade de custos e foco no cliente.

Para 2026, apresentamos as seguintes previsões:

Indicadores	Projeções 2026 (Variação % 2025)
Carteira de Crédito Total	9,0% a 13,0%
Carteira de Finanças Sustentáveis	9,0% a 13,0%
Habitação Recursos CAIXA	9,5% a 13,5%
Habitação FGTS	8,0% a 12,0%
Saneamento e Infraestrutura	5,0% a 9,0%
Despesas Administrativas	3,0% a 7,0%
Margem Financeira Bruta	11,5% a 15,5%

Os nossos demonstrativos financeiros e contábeis completos, bem como as notas explicativas e informações detalhadas sobre o desempenho econômico-financeiro, estão disponíveis no site de Relações com Investidores, no endereço: **https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/**

Fatores de Risco

Nossas atividades estão sujeitas a fatores de risco que podem afetar o desempenho operacional, financeiro, econômico e reputacional.

Atuamos de forma abrangente na identificação, avaliação e gestão dos riscos relevantes aos nossos negócios, contemplando riscos financeiros, operacionais, tecnológicos, socioambientais, climáticos, estratégicos, regulatórios e reputacionais.

Contribuímos para o fortalecimento das práticas de governança e de gestão de riscos, em conformidade com as diretrizes do BACEN e com a Declaração de Apetite ao Risco da instituição, incorporando práticas avançadas, especialmente nos campos de tecnologia, segurança cibernética e inteligência artificial.

Reconhecemos, ainda, que as mudanças climáticas impõem desafios significativos ao setor financeiro e às cidades, com impactos sobre a infraestrutura urbana, a mobilidade, o saneamento, os recursos naturais e a inclusão social.

Nesse contexto, reforçamos iniciativas voltadas à resiliência, à sustentabilidade e à adaptação regulatória, de modo a mitigar riscos sistêmicos, sociais e reputacionais, fortalecendo a solidez, a transparência e o nosso papel institucional como principal executora de políticas públicas.

Mais informações sobre risco podem ser consultadas na página 19 deste documento.

Composição da remuneração da administração

A remuneração global dos membros dos nossos órgãos estatutários foi aprovada pela Assembleia Geral realizada em 28 de março de 2025, nos termos da Nota Técnica nº 8421 (SEI 49362475), da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), conforme os limites a seguir estabelecidos:

- Administradores (Presidente, Vice-Presidentes, Diretores e membros do Conselho de Administração): até R$ 75.955.838,21 (setenta e cinco milhões, novecentos e cinquenta e cinco mil, oitocentos e trinta e oito reais e vinte e um centavos);
- Conselho Fiscal: até R$ 257.133,60 (duzentos e cinquenta e sete mil, cento e trinta e três reais e sessenta centavos);
- Comitê de Auditoria: até R$ 3.360.232,62 (três milhões, trezentos e sessenta mil, duzentos e trinta e dois reais e sessenta e dois centavos);
- Comitê Independente de Riscos: até R$ 2.569.589,64 (dois milhões, quinhentos e sessenta e nove mil, quinhentos e oitenta e nove reais e sessenta e quatro centavos);
- Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração: até R$ 122.444,64 (cento e vinte e dois mil, quatrocentos e quarenta e quatro reais e sessenta e quatro centavos).

Você sabia?

A administração da CAIXA é composta pelos conselheiros membros do Conselho de Administração, o Presidente, os Vice-Presidentes e os Diretores Executivos.

A Remuneração Variável dos Dirigentes (RVD) integra a Remuneração Global dos Dirigentes (RGD), composta por Remuneração Fixa, Remuneração Variável e Benefícios, conforme as normas internas vigentes.

O Programa de Remuneração Variável dos Dirigentes observa as orientações anuais da Sest e as disposições da Resolução CMN nº 5.177/2024, tendo como objetivo estimular o alcance dos nossos objetivos estratégicos, de forma alinhada a uma gestão prudente dos riscos de curto, médio e longo prazos. O Programa de RVD CAIXA 2025 foi aprovado pelo Conselho de Administração, conforme Extrato da Ata CA nº 918, da reunião ordinária realizada em 19 de maio de 2025.

No exercício de 2025, o Programa de RVD contemplou três indicadores relacionados às políticas públicas por nós executadas, correspondentes a 50% do valor total da remuneração variável percebida pelos Dirigentes, quais sejam:

- Contratação FGTS;
- Efetividade de Contratação do Novo PAC;
- Contratação de crédito sustentável.

Plano de Benefícios de Assistência à Saúde

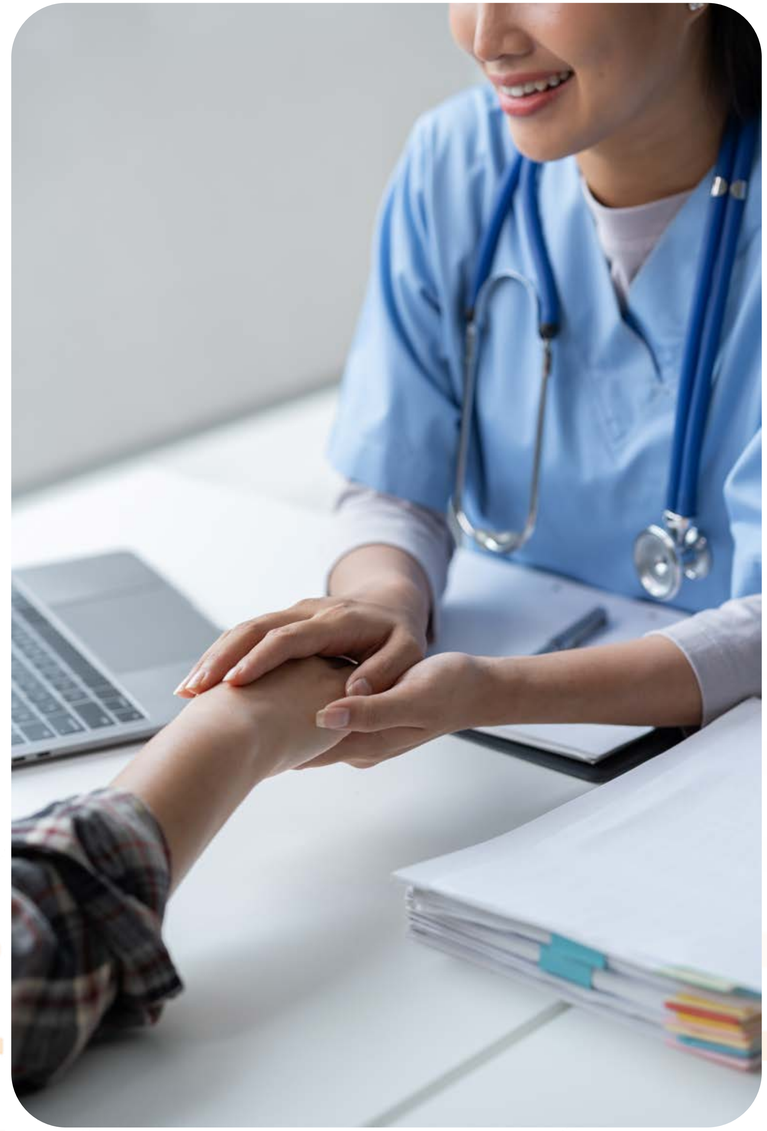
Avaliação e monitoramento da gestão das operadoras de autogestão que administram os planos de benefício de assistência à saúde.

Em atendimento ao disposto na Resolução CGPAR nº 36/2022, nosso relatório técnico sobre o benefício de assistência à saúde – ano-base 2024 foi apreciado pelo Conselho Diretor, Comitê de Auditoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, e aprovado sem ressalvas ou apontamentos de medidas corretivas, haja vista o cumprimento das demandas regulatórias.

O plano de metas aprovado é composto por três indicadores:

- Tempestividade da autorização prévia do Saúde CAIXA: visa à qualidade do atendimento aos beneficiários e à conformidade quanto ao regramento do disposto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- Satisfação do usuário do Saúde CAIXA: visa mensurar a qualidade do atendimento e o nível de satisfação do beneficiário com o Saúde CAIXA.
- Gestão do custo do Saúde CAIXA: visa à sustentabilidade do plano e à mitigação de riscos financeiros à CAIXA e aos beneficiários do Saúde CAIXA.

A avaliação dos três indicadores permeia os pilares de atendimento, mantendo o beneficiário como pilar mais relevante do atendimento, observando a conformidade em relação às regras dispostas pela ANS, pelos conselhos de classes e pelos demais órgãos regulatórios de saúde, além do pilar financeiro, que tem como princípio o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade do Saúde CAIXA.



Inovações e boas práticas

Aprimoramento do arcabouço normativo e institucional

Em aderência à Lei nº 13.303/2016 e às boas práticas de governança corporativa, em 2025, revisamos e atualizamos o nosso Estatuto Social. Entre as atualizações de maior relevância, destaca-se a previsão de que a Diretoria Executiva deve contar com, no mínimo, 1/3 de mulheres em cargos de liderança, reforçando o compromisso institucional com equidade de gênero, diversidade e inclusão nos processos decisórios estratégicos.

Essa medida favorece decisões mais plurais e qualificadas, alinhadas aos princípios ESG e consolida a nossa atuação como instituição pública comprometida com a geração de valor sustentável para a sociedade.

Fortalecimento da governança negocial e da tomada de decisão

Implementamos uma ação estratégica voltada ao aumento da eficiência e da agilidade na realização dos negócios: a revisão da Governança Negocial.

Em setembro de 2025, foram revisados os Colegiados Negociais, com avanços relevantes, visando simplificação de rotinas e melhorias operacionais.

Essas medidas resultaram em maior clareza de papéis, aumento da eficiência decisória, redução de complexidade e impactos positivos na qualidade e na tempestividade das decisões relacionadas à realização de negócios e renegociações.

A iniciativa aproximou ainda mais os temas negociais da visão estratégica, centrada no cliente, reforçando uma atuação ágil, eficiente e orientada a resultados.

Capacitação e cultura de governança

Como reforço à cultura de governança, foi realizado o Encontro de Capacitação de Administradores e Líderes, que abordou governança corporativa e compliance como competências transversais. Na ocasião, a unidade de governança respondeu a questionamentos sobre governança, transparência, compliance e responsabilidades dos administradores, temas essenciais para a credibilidade e a eficácia da instituição.

Essa iniciativa reforça a visão de que a governança deve permear todas as decisões organizacionais, promovendo clareza de responsabilidades, prestação de contas e engajamento institucional.

Programa Onboarding para Dirigentes

Em 2025, implementamos o Programa de *Onboarding* para novos Dirigentes, membros dos Comitês de Assessoramento, Conselheiros de Administração e do Conselho Fiscal como iniciativa estratégica para o fortalecimento da governança corporativa.

O programa tem como finalidade ampliar a compreensão dos agentes de governança sobre os nossos principais temas de interesse e sobre a atuação das Vice-Presidências e Diretorias Executivas, inclusive as vinculadas à Presidência e ao Conselho de Administração, contribuindo diretamente para a qualificação do processo decisório.

O programa foi estruturado de forma personalizada, de acordo com o mandato de cada membro entrante. A ação tem gerado retornos positivos, evidenciados pelo maior domínio do nosso funcionamento propiciando análises mais consistentes das pautas, além da redução do tempo de maturação necessário ao pleno exercício dos deveres fiduciários, reforçando a efetividade e a responsabilidade na atuação dos órgãos de governança.

Reconhecimento em Governança

No exercício 2025/2026, participamos do 7º Ciclo do Indicador de Governança e Políticas Públicas (IG-SEST), instrumento da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST/MGI) voltado à avaliação da maturidade das empresas estatais federais em governança corporativa, boas práticas com foco em inovação e aderência às políticas públicas.

O ciclo foi marcado pela metodologia atualizada, que ampliou a avaliação para além da conformidade normativa, incorporando critérios relacionados à efetividade das práticas, à capacidade de entrega de valor público e ao alinhamento às políticas públicas federais, com base no princípio do "Pratique ou Explique", segundo o qual a empresa deve demonstrar a adoção das práticas avaliadas ou, alternativamente, apresentar justificativa fundamentada quando não aplicáveis à sua realidade institucional.

Nesse contexto, obtivemos resultado enquadrado no maior nível de maturidade: a faixa de Excelência, evidenciando o avanço institucional de suas práticas de governança, o fortalecimento da transparência e a consolidação de mecanismos voltados à integridade, à inovação e à efetividade na execução das políticas públicas, reafirmando seu papel estratégico no desenvolvimento nacional.

Reconhecimento em Transparência

Destacamos, ainda, a conquista do selo Diamante no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) 2025, que evidencia o compromisso da Empresa com a divulgação qualificada de informações, o acesso à informação e a adoção de boas práticas de accountability.

Mais informações sobre reconhecimentos que obtivemos ao longo do ano podem ser consultadas na página **11** deste relatório.

Parcerias e compromissos em ESG

No campo das parcerias estratégicas, aderimos ao Programa ESG20+, alinhando-nos aos 20 Princípios Norteadores para o Desenvolvimento Sustentável. A adesão reforça o nosso compromisso com práticas ambientais, sociais e de governança e nos posiciona como protagonista na agenda de finanças sustentáveis.

O programa estimula a colaboração entre os setores público, privado e a sociedade civil e estabelece um plano de ação com horizonte de 20 anos.

O conteúdo do programa encontra-se em consulta pública no endereço: **https://esg20.org/.**

Governança da estratégia e da transformação institucional

No ciclo estratégico de 2025 — abrangendo formulação, desdobramento, avaliação e monitoramento — nossa estratégia institucional foi revisada em conformidade com a Lei nº 13.303/2016, por meio de equipes dedicadas a cada um dos seis pilares estratégicos: Cliente no Centro; Eficiência e Rentabilidade; Pessoas, Cultura e Agilidade; Tecnologia e Inovação; Sustentabilidade e Cidadania; e Atuação em Ecossistema.

O processo envolveu workshops com lideranças, pesquisas internas e externas, aplicação de matriz de materialidade, qualificação de indicadores e participação ativa dos colegiados, incluindo o Conselho de Administração, assegurando prática de escuta ativa e melhoria contínua.

Como evidência desse engajamento, pesquisa interna realizada em setembro de 2025, com cerca de 13 mil empregados, indicou elevada identificação com o propósito, a visão e os nossos valores, bem como maior compreensão dos objetivos estratégicos e do compromisso com a Transformação 2030.

Governança do Portfólio CAIXA 2030 e do TMO

O Portfólio CAIXA 2030 reúne o conjunto dinâmico de iniciativas estratégicas que materializam os pilares do Plano Estratégico Institucional 2025-2030. As iniciativas são priorizadas com base em critérios objetivos, como impacto estratégico, esforço, contribuição para metas do Plano Estratégico Institucional (PEI)/Plano de Negócios (PN), custo, duração e interdependências, sendo periodicamente revisadas para garantir alinhamento e adaptação ao contexto interno e externo.

Para orquestrar a execução da estratégia, estruturamos o Escritório de Transformação Organizacional (TMO), que integra governança estratégica, Gestão de Projetos (PMO) e Gestão da Mudança (GMO). Essa estrutura assegura transparência, mitigação de riscos e foco na geração de valor.

O modelo de governança do TMO é sustentado por fóruns corporativos recorrentes e complementares:

- Reuniões de Pilar (quinzenais): instâncias que reúnem líderes e patrocinadores dos pilares para detalhar o andamento das iniciativas vinculadas a cada pilar do Plano Estratégico. Nessas reuniões, são discutidos status, riscos e necessidades de desbloqueio, garantindo alinhamento tático e engajamento das áreas;

- Comissão de Gestão da Transformação (semanal): fórum executivo para monitoramento da entrega de valor, deliberar sobre ajustes e priorizações e endereçar riscos críticos;

- TMO no Conselho Diretor (semanal): apresentação consolidada do status da transformação, indicadores estratégicos e deliberação sobre iniciativas de maior impacto.

Esses fóruns operam com ritos específicos de governança caracterizados pela agilidade e simplicidade procedimental, com cadência distinta das rotinas ordinárias, formando um ciclo de governança adaptativa que garante decisões fundamentadas, escalonadas e alinhadas aos objetivos corporativos.

Com esse conjunto de práticas, consolidamos um portfólio único, integrado e dinâmico de iniciativas estratégicas, reforçando nossa governança corporativa, nossa capacidade de execução e nosso compromisso com inclusão social, sustentabilidade, eficiência e excelência na experiência do cliente, em benefício da sociedade e das partes interessadas.

No exercício contribuímos para o fortalecimento da governança, da transparência e da nossa credibilidade institucional.

Destaques econômicos

No âmbito do mercado de capitais, a obtivemos reconhecimento internacional ao receber o prêmio "Sustainable Deal of the Year (Financial Institutions)", concedido pela LatinFinance, em razão da emissão inaugural de US$ 700 milhões, realizada em 2025. A premiação destacou a operação como referência no mercado latino-americano, com base em critérios como inovação, impacto social, qualidade da execução, relevância estratégica e alinhamento às melhores práticas de governança e sustentabilidade. Esse reconhecimento reforça a nossa capacidade de acessar o mercado internacional com transparência, rigor técnico e foco em impacto social, fortalecendo a nossa imagem institucional e o nosso papel estratégico como banco público.

Além disso, recebemos 19 destaques em rankings de projeções econômicas, avaliados por Banco Central, Ministério da Fazenda e Agência Estado. Esse resultado evidencia a capacidade técnica, a qualidade metodológica e a credibilidade das estimativas produzidas internamente, reafirmando o nosso papel como referência qualificada na formulação e acompanhamento do cenário econômico nacional.

Inovações em Sustentabilidade

Consolidamos nossa liderança em sustentabilidade por meio de governança pioneira, transparência e entregas estruturantes de alto impacto.

No eixo de plataformas, lançamos a Plataforma CAIXA de Ativos de Sustentabilidade, um ecossistema digital que conecta quem gera ativos de sustentabilidade e/ou impacto com quem quer gerar impacto socioambiental, garantindo transparência, rastreabilidade e integridade. Com uso de *blockchain* e Pix, promovendo economia circular, rastreabilidade e geração de renda para catadores, com piloto em parceria com o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima - MMA e expansão prevista para créditos de carbono e outros ativos.

Em finanças sustentáveis, mobilizamos volumes expressivos de recursos e soluções inovadoras: R$ 6,1 bilhões no primeiro leilão do Eco Invest e R$ 3,5 bilhões no segundo, com restauração de 230 mil hectares; US$ 500 milhões para transformação digital de estados e municípios; US$ 400 milhões para o programa Ecohab; e US$ 741,6 mil do GCF para estruturar o Programa Cidades Resilientes CAIXA, com potencial inicial de R$ 3 bilhões em investimentos climáticos. Integram esse eixo iniciativas como o Benchmark Iterativo para Projetos de Baixo Carbono (BIPC) para habitação de baixo carbono, projetos de eletromobilidade e o Produto Carbono CAIXA, que amplia a geração e comercialização de créditos de carbono, incluindo projetos agrupados e ferramentas inovadoras como a calculadora de emissões utilizada na COP30.

No apoio à governança e planejamento sustentável, nos tornamos a primeira instituição financeira a fomentar a elaboração de Relatórios Locais Voluntários (RLVs), apoiando os municípios brasileiros e posicionando o Brasil como referência global em ODS.

Já na inclusão digital, a modernização do app CAIXA Tem ampliou o acesso seguro a serviços bancários, beneficiando milhões de usuários em todo o país com validação via WhatsApp, biometria facial e soluções digitais que reduzem a necessidade de atendimento presencial, permitindo a regularização do uso do aplicativo sem a necessidade de ir a uma Agência CAIXA, um avanço importante na oferta de serviços digitais mais rápidos, seguros e inclusivos.

Inovações em Gestão de Pessoas

Adotamos práticas de governança corporativa voltadas à gestão de pessoas, alinhadas aos princípios de diversidade, equidade, qualidade de vida e fortalecimento do clima organizacional.

Entre as iniciativas em curso, destacam-se rodas de diálogo sobre combate ao racismo e à discriminação, apoio à parentalidade e enfrentamento ao assédio moral e sexual, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo e seguro.

Com o objetivo de fortalecer a diversidade, os Incentivos à Educação Formal de 2025 previram pontuação adicional em todas as sistemáticas de incentivos para mulheres, pessoas negras, pardas ou indígenas, com base em informações cadastrais e autodeclaradas, conforme regras estabelecidas nos respectivos editais.

Também integra esse conjunto de ações a websérie "Jornada do Denunciante", voltada ao fortalecimento da cultura de integridade, ética e proteção contra práticas abusivas, bem como cursos e programas de capacitação focados em liderança inclusiva, equidade de gênero, desenvolvimento de competências gerenciais e promoção da qualidade de vida no trabalho, alinhados às melhores práticas globais. Somam-se a essas iniciativas ações voltadas ao engajamento, bem-estar e valorização da diversidade, com foco no fortalecimento do clima organizacional.

Adicionalmente, como boas práticas de gestão de pessoas, adotamos o trabalho remoto nos modelos híbrido e integral, com critérios claros, mitigação de riscos e incentivo à transformação organizacional. Nesse contexto, foram implantadas condições especiais, como redução de jornada e/ou mobilidade, para empregados com dependentes PcD, contribuindo para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, o engajamento, a inclusão, a eficiência e o fortalecimento da cultura organizacional.

Essas práticas evidenciam o nosso compromisso com uma governança corporativa responsável, inclusiva e orientada ao desenvolvimento sustentável das pessoas.

No âmbito da sucessão, publicamos, em julho de 2025, a Política e o Plano de Sucessão de Administradores, reforçando o nosso compromisso com boas práticas de governança corporativa e com a promoção da diversidade, da equidade e da liderança feminina na alta administração. A partir da previsão estatutária, a política estabelece diretrizes para assegurar que, no mínimo, um terço da Diretoria Executiva seja composto por mulheres, conforme previsto no Estatuto Social.

O Plano de Sucessão complementa essas diretrizes por meio de ações concretas, como programas de capacitação e desenvolvimento voltados à formação executiva de mulheres, especialmente no âmbito do Programa de Sucessão de Administradores, garantindo sua participação nos ciclos sucessórios e possibilitando, inclusive, a formação de turmas exclusivas. Tais iniciativas fortalecem a equidade de gênero na alta administração e contribuem para a sustentabilidade organizacional.

Essas ações consolidam os pilares de diversidade, equidade, qualidade de vida, liderança inclusiva e clima organizacional saudável, em alinhamento com os nossos princípios de governança e com as expectativas do mercado e da sociedade.

Boas práticas em controles internos

Disponibilizamos Canal de Denúncias para que os públicos interno e externo possam cadastrar denúncias sobre atos ilícitos, incluindo o recebimento de relatos sobre violação aos direitos humanos.

O canal de denúncia é hospedado em ambiente externo e independente, sendo operado por empresa externa que garante aos denunciantes de boa-fé (empregados, clientes, usuários, terceirizados, parceiros), transparência, sigilo, segurança e idoneidade na recepção de denúncias sobre atos suspeitos de ilicitude.

As denúncias podem reportar atos ilícitos cometidos por empregados e estatutários ocupantes de qualquer função hierárquica, nossos representantes, do conglomerado, além de empresas terceirizadas, fornecedoras e parceiros comerciais.

As denúncias podem ser feitas de maneira anônima, por opção do denunciante, e devem estar relacionadas às nossas atividades, sobre situações com indícios de ilicitude que envolvem a conduta de nossos empregados.

As denúncias podem ser realizadas utilizando-se os meios:

Página da internet: https://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx ou https://canalconfidencial.com.br/caixa/

Email: **canaldedenunciascaixa@canalconfidencial.com.br**

Por telefone: **0800 721 07 38**

Ao denunciante é oferecida a garantia de anonimato e proteção ao denunciante de boa-fé contra qualquer tipo de retaliação, conforme previsto em normas internas, além da confidencialidade das informações prestadas.

É vedada qualquer espécie de retaliação a empregado que registre demanda no canal de denúncias, o denunciante de boa-fé que sofrer retaliação deve abrir nova denúncia descrevendo a retaliação sofrida para que sejam tomadas as medidas cabíveis. A denúncia de retaliação é recepcionada com celeridade e a apuração realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Ainda, ao longo de 2025, foram realizadas, pelos atores do Ecossistema de Integridade, diversas ações para disseminação da cultura de Integridade, e, em todas elas, o canal de denúncias foi divulgado.

Boas práticas em integridade

Reafirmamos o nosso compromisso com a ética, a transparência e a governança corporativa por meio do Programa de Integridade, alinhado à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), à Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e aos princípios da Política de Controles Internos e Compliance.

O Programa reúne mecanismos e procedimentos voltados à prevenção, detecção e combate à corrupção e demais ilícitos, consolidando políticas, protocolos e ações que orientam a conduta de dirigentes, empregados, parceiros e fornecedores, promovendo um ambiente corporativo ético e seguro.

Entre os principais protocolos e iniciativas do Programa destacam-se:

- Campanhas institucionais e ações educativas: Promoção da cultura de integridade por meio de iniciativas como a "Semana da Integridade" e a campanha "Integridade, essa linha não se cruza", com o patrocínio ativo da alta Administração, voltadas à prevenção de assédio, discriminação e fraudes.
- Fortalecimento do Canal de Denúncias: Plataforma independente, com garantia de anonimato e proteção ao denunciante.
- Due Diligence de Integridade (DDI): Avaliação de riscos de integridade em contratações diretas, patrocínios e doações, visando mitigar o risco à integridade e fortalecer a integridade corporativa.
- Cláusulas contratuais de integridade: Exigências para terceiros e fornecedores, incentivando práticas éticas e sustentáveis.
- Background check de integridade: Avaliação para subsidiar nomeações e designações para cargos estratégicos, garantindo segurança e conformidade com a legislação, sem prejuízo da meritocracia.
- Indicadores e monitoramento: Inclusão do "Selo de Integridade" na avaliação de desempenho das nossas unidades.

Essas ações reforçam o nosso compromisso com a disseminação de boas práticas de gestão, sustentabilidade e proteção dos direitos humanos, contribuindo para um relacionamento responsável com empresas que adotem sistemas para anticorrupção e integridade. O Programa de Integridade evidencia o compromisso da Instituição no combate ao envolvimento em atos ilícitos, irregularidades, seja ativa ou passivamente, e contribui para garantir transparência, ética e confiança em todas as operações do nosso Conglomerado.

Boas práticas em auditoria

Nossa Auditoria Interna atua como um pilar essencial para a governança corporativa, assegurando transparência, integridade e conformidade nos nossos processos.

Em alinhamento às melhores práticas do mercado e às diretrizes dos órgãos reguladores, a unidade tem investido em iniciativas que reforçam a credibilidade e a eficiência operacional.

Entre as principais boas práticas, destacam-se:

- Adoção de metodologias baseadas em risco: priorizando áreas estratégicas e processos críticos, garantindo maior efetividade na mitigação de riscos.
- Conformidade com padrões internacionais: observância às normas do Instituto dos Auditores Internos (IIA), fortalecendo a qualidade e independência das avaliações.
- Capacitação contínua: programas de treinamento e atualização para auditores, assegurando conhecimento técnico e aderência às inovações regulatórias.

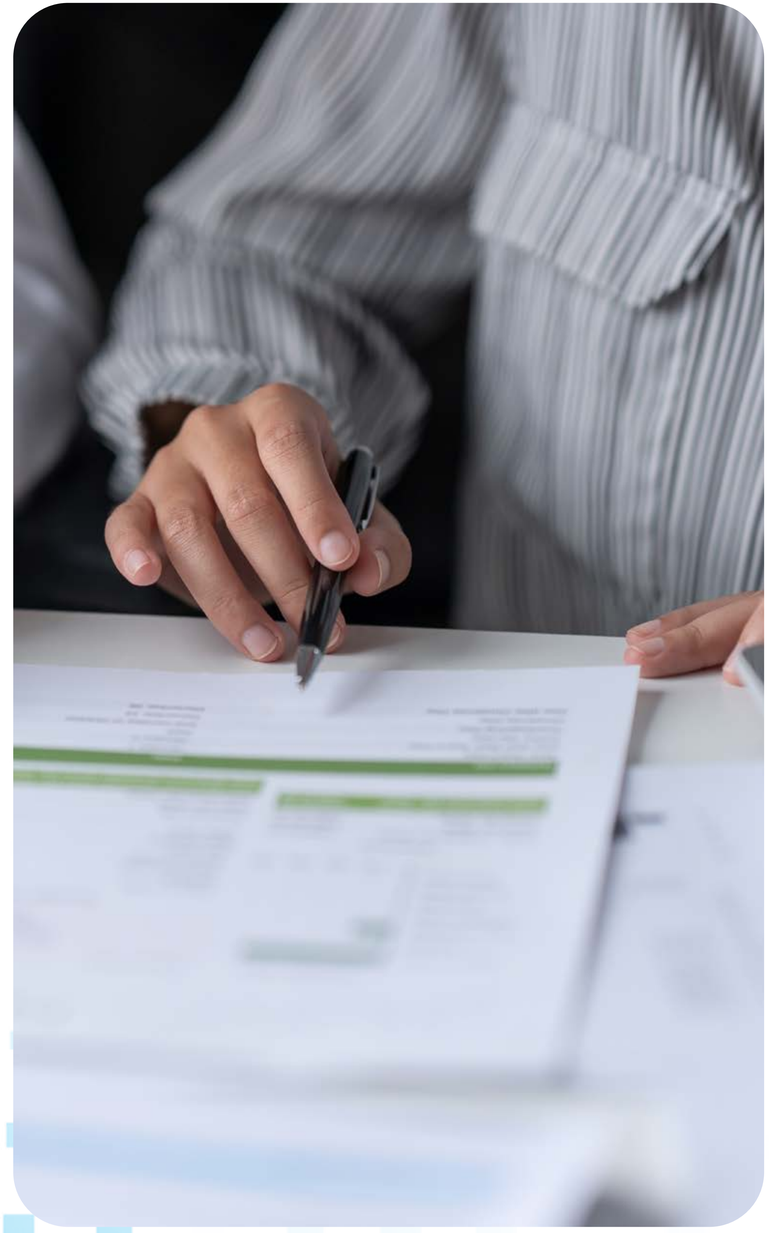
No campo das inovações, a Auditoria Interna tem avançado com:

- Uso de ferramentas de análise de dados e inteligência artificial: aplicação de técnicas de mineração de dados para identificar padrões e indícios de inconsistências, ampliando a capacidade preventiva.
- Automação de testes e monitoramento contínuo: redução de tempo e aumento da precisão nas verificações, permitindo respostas mais ágeis.
- Integração com sistemas corporativos: garantindo maior rastreabilidade e confiabilidade das informações auditadas.

Nossa Auditoria Interna conquistou a certificação nível 3 do IA-CM (Internal Audit Capability Model), reconhecimento internacional que atesta a maturidade e excelência da função de auditoria interna, tornando-nos a primeira Instituição Financeira a alcançar esse nível de maturidade.

Esse marco reforça o nosso compromisso com práticas robustas de governança e com a melhoria contínua dos seus processos. Essas práticas e conquistas nos consolidam como referência no setor financeiro, fortalecendo a confiança da sociedade e reafirmando seu papel estratégico na gestão pública.

Também possuímos uma auditoria independente, essencial para fortalecer a transparência e a credibilidade das organizações, ela reforça a governança e assegura a integridade das informações que sustentam as decisões estratégicas da instituição. Nosso auditor independente é o Sr. André Dala Pola - apola@kpmg.com.br - (61) 3362-3701.



Comentários dos Administradores

Apresentamos esta Carta Anual de Políticas Públicas como expressão do compromisso institucional da Empresa com o interesse público, a boa governança e a geração de valor econômico e social para o Brasil. O documento reflete a atuação da CAIXA no exercício de 2025, em um contexto desafiador, marcado por contínuos avanços e conquistas, reafirmando o interesse coletivo da empresa e o propósito de transformar a vida das pessoas, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente.

Ao longo do exercício, o Conselho de Administração acompanhou a execução da estratégia institucional, os resultados alcançados e o fortalecimento da governança corporativa, assegurando que as decisões estratégicas considerassem os impactos de longo prazo para a sociedade, o meio ambiente e a sustentabilidade da Empresa. Destacam-se os avanços em governança, transparência, integridade e gestão de riscos, reconhecidos por avaliações externas e pelo amadurecimento dos processos internos.

A Estratégia CAIXA 2030, estruturada em pilares que equilibram eficiência, inovação, centralidade no cliente, sustentabilidade e atuação em ecossistema, orientou as decisões estratégicas e os investimentos da Empresa.

Os resultados alcançados em 2025 refletem um processo contínuo de fortalecimento da atuação da CAIXA como agente executor de políticas públicas e refletem o equilíbrio entre missão pública e sustentabilidade da instituição. A CAIXA registrou lucro líquido recorrente recorde de R$ 15,5 bilhões, crescimento de 10,4% em relação ao exercício anterior, com ROE recorrente de 10,7%. A expansão da carteira de crédito, que alcançou R$ 1,378 trilhão, com destaque para o crédito imobiliário, reforça a relevância da Instituição no financiamento ao desenvolvimento e na promoção do acesso à moradia.

A atuação da CAIXA transcende a lógica estritamente mercadológica, estando diretamente associada ao objeto social, ao contribuir com a execução de políticas públicas de Estado e a preservação da capacidade do País de formular e implementar instrumentos estratégicos de desenvolvimento, coesão social e redução das desigualdades.

Em 2025, essa atuação traduziu-se em resultados concretos, com a execução de mais de 416 milhões de pagamentos sociais, totalizando R$ 418 bilhões e alcançando aproximadamente 71 milhões de beneficiários em todo o país. A CAIXA foi responsável pela operacionalização de programas estruturantes de transferência de renda, proteção ao trabalhador, educação e habitação, assegurando capilaridade, eficiência, controle e acesso por meio de sua rede de atendimento e plataformas digitais, em especial o CAIXA Tem. Esses números evidenciam a capacidade da Instituição de converter diretrizes governamentais em impacto social efetivo.

A presente Carta Anual de Políticas Públicas consolida os principais resultados, iniciativas e perspectivas da CAIXA no exercício de 2025 e reafirma o compromisso da Instituição com a execução responsável, eficiente e transparente das políticas públicas sob sua responsabilidade.

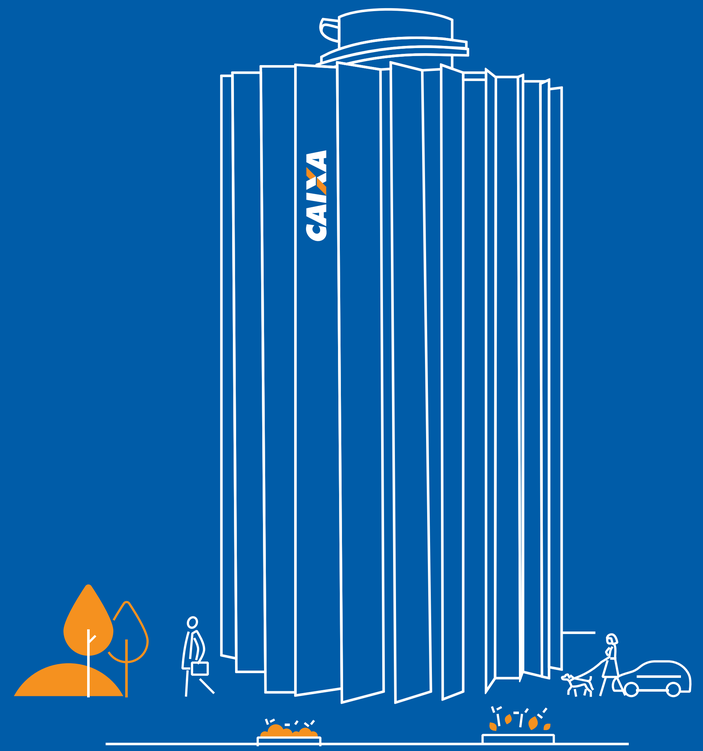
Este Conselho reconhece o empenho da Administração, do corpo técnico e de todos os empregados da CAIXA na condução de suas atividades com responsabilidade, profissionalismo e compromisso com a sociedade brasileira.

Ao subscrever este documento, reiteramos a convicção de que a CAIXA seguirá desempenhando papel essencial para o desenvolvimento do País, transformando políticas públicas em resultados concretos para a sociedade brasileira e reafirmamos o compromisso do Conselho de Administração com a supervisão estratégica, a geração de valor sustentável e o fortalecimento permanente da CAIXA como instrumento de desenvolvimento econômico, social e ambiental, a serviço do Estado e da sociedade.

Conselho de Administração CAIXA

Para a elaboração da presente, foram utilizadas as informações de 2025 disponibilizadas pelos atuais gestores e disponíveis nos controles e relatórios da Empresa.

Mais informações sobre o Conselho de Administração podem ser consultadas em:
https://ri.caixa.gov.br/conselho/



CAIXA