



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

TT25

Sumário

| | |
|--|----|
| Relatório da Administração..... | 3 |
| Destaques..... | 3 |
| Programa de Transformação Digital..... | 4 |
| Habitação..... | 7 |
| Novo PAC – Desenvolvimento e Sustentabilidade..... | 8 |
| Parcerias Público Privada (PPP)..... | 9 |
| Patrocínios e Investimento no Esporte..... | 10 |
| Patrocínios e Investimento em Cultura..... | 11 |
| Estrutura de Atendimento..... | 12 |
| Estratégia..... | 12 |
| Sustentabilidade..... | 13 |
| Pagamento de Benefícios Sociais..... | 16 |
| Apoio aos Programas de Governo..... | 17 |
| Análise de Desempenho e Resultado..... | 18 |
| Conglomerado CAIXA..... | 23 |
| Governança Corporativa..... | 27 |
| Gestão de Pessoas..... | 28 |
| Integridade, Riscos e Controles Internos..... | 30 |
| Distribuição de Dividendos..... | 34 |
| Auditoria Independente..... | 34 |
| Agradecimentos..... | 34 |
| Glossário..... | 35 |

Relatório da Administração

À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes, apresentamos o Relatório da Administração relativo ao primeiro trimestre de 2025, de acordo com as práticas e normas contábeis estabelecidas no país, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Destaques

Com uma atuação baseada nos pilares de Pessoas, Processos e Resultados, o 1T25 foi marcado pela continuidade nos avanços na agenda de transformação digital e modernização tecnológica do banco, com a implementação de reformas estruturantes para fomentar o modelo de centralidade no cliente e o alcance de resultados sustentáveis. Destacamos o Lucro Líquido Contábil de R\$ 5,8 bilhões no 1T25, alta de 133,9% em relação ao 1T24. O Lucro Líquido Recorrente foi de R\$ 4,9 bilhões, crescimento de 71,5% em relação ao mesmo período do ano anterior, alinhado a um aumento contínuo do Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) recorrente, que alcançou 11,8%, alta de 2,8 p.p. nos últimos doze meses.



Em consequência das ações implementadas para melhoria de processos e foco na satisfação dos nossos clientes, alcançamos a 13ª posição entre as 15 maiores instituições financeiras e de pagamento do país no *Ranking* de Reclamações do 1T25 realizado pelo BACEN, sendo que a classificação ocorre em ordem decrescente, ou seja, da mais reclamada para a menos reclamada. Trata-se da nossa melhor posição na história do *Ranking*. Adicionalmente, iniciamos atendimento na plataforma Reclame Aqui, ampliando canais de comunicação e resolução de problemas, reforçando nosso compromisso com a excelência.

Reforçando nosso compromisso com a diversidade e excelência no atendimento, no 1T25 iniciamos o serviço de tradução e interpretação em Libras por videochamada nas agências, promovendo inclusão e acessibilidade para clientes surdos ou com deficiência auditiva, garantindo comunicação eficiente e humanizada.

No 1T25 reafirmamos nossa atuação como principal parceiro estratégico do governo na operacionalização de políticas públicas e gestão de programas sociais. Foram R\$ 104,6 bilhões em pagamentos de benefícios sociais, totalizando 108,2 milhões de parcelas. Ainda, destacamos os repasses para contratos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), sendo empenhadas 875 novas propostas selecionadas do Novo PAC com recurso do Orçamento Geral da União (OGU), que totalizarão R\$ 4 bilhões em investimentos. A nossa carteira de PPPs e Concessões possui 84 projetos distribuídos em setores como saneamento, habitação, iluminação pública, educação e resíduos sólidos, impactando mais de 28,5 milhões de habitantes em 378 municípios brasileiros.

O alcance desses resultados expressivos é impulsionado pelos avanços nas agendas de inovações tecnológicas e transformação digital, aprimorando continuamente as jornadas do cliente. Os investimentos em qualificação do atendimento aliados à adoção de ferramentas de inteligência artificial, melhorias de sistemas e digitalização de processos fomentam a criação de soluções inovadoras e a geração de valor nos relacionamentos com nossos clientes, ratificando nosso propósito de “Transformar a vida das pessoas”.

Programa de Transformação Digital

Como medida de modernização tecnológica, com vistas a promover soluções inovadoras e a geração de valor nos relacionamentos com os clientes, destacamos a contribuição do Programa TEIA, que tem acelerado a transformação digital em nossos processos, incentivando novas formas de pensar, de fazer e uma cultura de agilidade, experimentação e aprendizagem contínua.



A TEIA é o movimento de Transformação Digital com mais de mil empregados atuando em equipes multidisciplinares dedicadas à entrega de soluções em áreas estratégicas, tais como: conta, cartão de crédito, moradia, crédito comercial e cidadania.

A iniciativa está alinhada com nossos valores empresariais, voltados para o cliente no centro de nossas decisões. Para tanto, estão sendo realizados, dentre outras ações, os Conselhos de Clientes, onde estes são ativamente ouvidos, tendo seus *feedbacks* diretamente incorporados em nossos processos e estratégia.

Destacamos a disponibilização do novo aplicativo CAIXA 5.0 (em expansão para todos os clientes), oferecendo mais modernidade, usabilidade, segurança e desempenho. Até o final do 1T25, mais de 26 milhões de clientes utilizavam o novo App. Também está sendo disponibilizada uma nova funcionalidade, o Gerenciador Pessoa Física Open Finance, com a possibilidade de gerir dados de todas as contas e cartões de dentro e fora da CAIXA.

Destacamos também a possibilidade de contratação de crédito consignado de forma digital para clientes que recebem INSS na CAIXA, além do próprio Crédito do Trabalhador, com a CAIXA sendo pioneira ao disponibilizar a contratação em canais remotos.

Ainda no 1T25, disponibilizamos o Novo *Onboarding* no CAIXA Tem, que leva mais comodidade e facilidade ao cliente, por meio de jornadas 100% digitais e alta efetividade com a identificação biométrica. *Onboarding* é o nome dado ao processo de acesso de novos clientes às soluções digitais da CAIXA, compreendendo todas as etapas percorridas para realização do *login*, tais quais inserção de CPF, definição de senha, validação de dispositivo e biometria; além de todo o processo de recuperação de acesso ao aplicativo. Mais de 93% dos solicitantes foram aprovados no novo fluxo de ingresso no App, evitando 1,4 milhão de atendimentos nas agências por mês, além de redução significativa do número de fraudes.

Lançamos o novo aplicativo Benefícios Sociais, que substitui o antigo App CAIXA Trabalhador, em alinhamento com a modernização de serviços e centralidade no cliente. O novo App aprimora os serviços e amplia o acesso às informações de benefícios sociais, com melhorias em acessibilidade e usabilidade, além de incluir o programa Pé-de-Meia.

O Programa de Transformação Digital acelera nosso movimento de modernização, com investimentos contínuos em capacitação de pessoal e ampliação do uso de competências digitais, como experiência do cliente, inteligência artificial e inteligência de dados. Tendo a cultura e o modelo ágil como pilares fundamentais, foram realizadas ações de capacitação por nossas equipes em *design* e agilidade, com a formação de novos *squads* atuando no digital e a adoção de Framework Ágil Escalado.

Real digital – Drex

Após executar com sucesso todos os casos de uso sugeridos pelo BACEN na primeira fase do Piloto Drex, o Consórcio da CAIXA, em parceria com Elo e Microsoft, teve a proposta de “Tokenização Habitacional” selecionada em setembro de 2024. Este trabalho piloto está sendo realizado em conjunto com o Banco do Brasil, Sistema Financeiro Cooperativista (SFCoop), Operador Nacional do Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (ONR) e BACEN.

Realizamos com sucesso a execução completa do processo de interveniente quitante, no qual simulamos a seguinte operação: um cliente da CAIXA adquire um imóvel de um vendedor cujo financiamento estava ativo em outra Instituição Financeira. Nessa operação, efetuamos a transferência da alienação do imóvel para a CAIXA, quitamos o financiamento junto à outra IF, repassamos os valores ao vendedor e financiamos o saldo remanescente para o cliente CAIXA. Todo esse processo foi executado no ambiente Drex do BACEN e integrado a ONR, permitindo a transmissão da escritura de forma digital, com a migração da propriedade da carteira digital do vendedor para o comprador.

A proposta visa otimizar o processo de registro de compra e venda de imóveis, assegurando que tanto compradores quanto vendedores possam realizar as transferências de valores e o registro dos imóveis com mais agilidade e segurança.

Além dos testes na plataforma Drex, temos nos posicionado de forma proativa ao testar tecnologias complementares à CBDC¹, como as soluções de pagamento *offline*. Embora esse tipo de solução não esteja entre os casos de uso priorizados na fase 2 do Projeto Piloto do Banco Central do Brasil, identificamos o potencial estratégico do pagamento *offline*, especialmente para atender regiões com baixa conectividade e difícil acesso a canais bancários.

Com essa visão, foram conduzidos dois testes, com o objetivo de avaliar a viabilidade técnica e social dessa tecnologia. O primeiro foi realizado em junho de 2024, em ambiente controlado *sandbox*. A versão inicial da tecnologia permitiu a execução de funcionalidades básicas, integradas a uma infraestrutura de orquestração e gestão das carteiras em blockchain. Essa fase teve como principal objetivo validar os aspectos técnicos da solução em laboratório.

Já em abril de 2025, um segundo teste foi realizado em ambiente real, no município de São Sebastião da Boa Vista (PA), localizado na região insular do arquipélago do Marajó. A cidade, que conta com mais de 7,0 mil beneficiários de programas sociais, apresenta apenas 54% de cobertura de internet e não possui agência física da CAIXA, sendo atendida exclusivamente por uma agência-barco itinerante. A prova de conceito foi conduzida com dois usuários reais, residentes em uma comunidade ribeirinha próxima ao município, e consistiu na realização de uma transação *offline* utilizando a solução testada. O cenário escolhido trouxe desafios logísticos e estruturais, como baixa conectividade, transporte fluvial e distanciamento geográfico de grandes centros, proporcionando uma visão concreta dos obstáculos enfrentados por populações que estão à margem de serviços financeiros básicos.

¹ Central Bank Digital Currency

A iniciativa demonstrou não apenas a viabilidade funcional da solução em contexto adverso, mas também o seu potencial de transformação social ao oportunizar a comunidades ribeirinhas o acesso à infraestrutura tradicional bancária.

Adicionalmente, destacamos que há um processo de seleção de empresas para o desenvolvimento de soluções inovadoras de uma Carteira de Custódia Digital que funcionará tanto para o Real Digital, Títulos Públicos Federais Tokenizados (TPFt) e outros ativos digitais (LCI Tokenizada, Imóveis Tokenizados e outros). O processo de seleção encontra-se na fase final para realização de contrato de experimentação com as três empresas resultados da chamada de *startup*.

A estratégia é proporcionar aos nossos clientes uma solução confiável e regulamentada para o gerenciamento de ativos digitais, ao mesmo tempo em que nos preparamos para um futuro em que essas tecnologias se tornarão cada vez mais integradas ao ecossistema financeiro, tanto nacional quanto internacional.

Esses avanços refletem o nosso compromisso com a transformação digital e a modernização do sistema financeiro brasileiro, abrindo caminho para novas oportunidades de negócios.

Habitação



Jan25 – Mar25

O financiamento imobiliário desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país, gerando emprego e renda. No 1T25, a CAIXA foi responsável pela criação de mais de 528,9 mil empregos diretos e indiretos, por meio da originação de crédito para o segmento imobiliário. Esses financiamentos também impactam positivamente diversos setores, gerando demanda por materiais de construção, móveis e eletrodomésticos, estimulando a construção civil e impulsionando o crescimento das cidades e a economia.

Ao final de Mar/25, com saldo de R\$ 850,4 bilhões na carteira de crédito imobiliário, crescimento de 12,7% em 12 meses, mantivemos nossa liderança no segmento habitacional com 66,8% de participação de mercado.

No 1T25 realizamos 164,2 mil contratos habitacionais, originando R\$ 49,3 bilhões em crédito, beneficiando mais de 656,7 mil pessoas com o acesso à casa própria, reforçando nossa atuação para ampliar o acesso à moradia digna e auxiliar na redução do déficit habitacional no país, fomentando a melhoria na qualidade de vida da população, principalmente a de baixa renda.

Novo PAC – Desenvolvimento e Sustentabilidade

No 1T25, foram empenhadas 875 novas propostas selecionadas do Novo PAC, com recursos do Orçamento Geral da União (OGU), junto ao Ministério das Cidades, que totalizarão R\$ 4 bilhões em investimentos na construção de casas, mobilidade urbana e demais programas.

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



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

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

O Novo PAC foi estruturado em medidas institucionais e nove eixos de investimento, contemplando as grandes áreas de organização do programa, que reúne todas as obras e serviços destinados à população. A previsão é que o programa tenha R\$ 1,7 trilhão em investimentos, entre recursos públicos e privados, até 2026, com geração de 4 milhões de empregos em todo país.

No contexto do Programa, exercemos atuação de destaque, seja por meio dos repasses de recurso do OGU, na aplicação de recursos próprios, operações de financiamento com recursos do FGTS e pelo assessoramento técnico aos estados e cidades.



Parcerias Público Privada (PPP)

Nossa carteira de PPPs e Concessões atualmente possui 84 projetos, distribuídos em setores como saneamento, habitação, iluminação pública, educação e resíduos sólidos. Desse total, 55 estão em fase de estruturação e 29 já foram leiloados.

Os projetos em carteira possuem perspectiva de investimentos privados na ordem de R\$ 38,2 bilhões, impactando mais de 28,5 milhões de habitantes em 378 municípios brasileiros.

As PPPs possuem importante papel ao fomentar e viabilizar projetos estratégicos para o Brasil, promovendo o desenvolvimento econômico, geração de emprego e renda, além de proporcionar melhora na qualidade de vida da população. A capilaridade, capacidade técnica e relacionamento com o ente público são nossos diferenciais na modelagem e estruturação dessas parcerias.



Somos referência no desenvolvimento de projetos de PPP e Concessões para modernização da infraestrutura econômica e social. Prestamos assessoramento aos municípios durante todo o processo de estruturação, desde a fase inicial dos estudos técnicos, jurídicos e fiscais, passando pelas etapas de desenvolvimento do edital até a realização do leilão e assinatura do contrato do município com o parceiro privado.

Patrocínios e Investimento no Esporte

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

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



Investimento no Esporte



Além de projetos sociais e esportivos, possuímos patrocínios com o Comitê Paralímpico Brasileiro, o Comitê Olímpico do Brasil (COB), a Confederação Brasileira de Atletismo (CBAAt), a Confederação Brasileira de Ginástica (CBG) e o Novo Basquete Brasil (NBB). Destacamos ainda o anúncio da renovação ao patrocínio da Liga de Basquete Feminino (LBF), reforçando nosso posicionamento nessa modalidade com o apoio à principal liga nacional de basquete feminina.

Salientamos os investimentos destinados às corridas de rua no 1T25, com apoio à 18ª Meia Maratona Internacional de São Paulo, a Corrida do Galo da Madrugada, a Corrida de São Sebastião e a Meia Maratona da Chapada.

Ao investir no esporte brasileiro, reforçamos nosso compromisso com a inclusão e a promoção do esporte, consolidando nossa imagem como um banco que busca servir à sociedade brasileira e impactar positivamente a vida de todos os brasileiros.

Patrocínios e Investimento em Cultura

A CAIXA Cultural iniciou as celebrações dos seus 45 anos com o conceito “Culturando no Brasil”, onde os sete espaços da CAIXA Cultural ofereceram uma programação comemorativa, com projetos de qualidade e mérito cultural, com ingressos a preços acessíveis ou gratuitos.

O início oficial aconteceu em um dos maiores festivais de teatro da América Latina, o Festival de Curitiba. A CAIXA Cultural se posicionou como a “Casa do Festival”, recebendo mais de 13 mil pessoas, entre artistas e público do festival. A CAIXA Cultural Curitiba sediou ainda rodadas de negócios, que tiveram mais de 70 participantes registrados, gerando 380 oportunidades de negócios, somando até R\$ 18 milhões. Na ocasião, também foi gravada a primeira temporada do PodCulturaR, o primeiro videocast da CAIXA Cultural, com episódios semanais nas plataformas da CAIXA no Spotify e no YouTube.



Desde o início do 1T25, todas as unidades da CAIXA Cultural deram início à programação da temporada 2025, com os projetos inscritos na Seleção CAIXA Cultural para esta finalidade. São exposições de artes visuais, espetáculos de dança, teatro, vivências, mostras de cinema e shows de música que já atraíram mais de 200 mil pessoas, um crescimento de 37% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Em fevereiro, assinamos um Termo de Compromisso com o governo do estado da Bahia, o Ministério da Cultura e o Instituto Nacional do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), para a expansão da CAIXA Cultural Salvador, com cessão pelo Governo do Estado do prédio do Liceu de Artes e Ofícios para a CAIXA. O acordo responde a uma demanda recorrente da cidade pela expansão da CAIXA Cultural, que foi a primeira unidade cultural do banco na região nordeste, inaugurada há 25 anos.

Dessa forma, ratificamos nosso compromisso com a preservação do patrimônio histórico e nacional do país, contribuindo para democratizar o acesso à cultura para a população brasileira.

Estrutura de Atendimento

Estamos aprimorando continuamente nossa estrutura de atendimento e processos, visando sempre permitir que nossos 155,4 milhões de clientes possuam a melhor experiência ao acessar nossos produtos e serviços. É nesse contexto que diversas soluções digitais têm sido implementadas, tais como a assinatura digital em contratos para pessoa jurídica, maior digitalização dos processos de financiamento habitacional e a abertura de conta de forma 100% digital.

Além da possibilidade de atendimento nos canais digitais, estamos presentes em 98% dos municípios brasileiros, com 25,8 mil pontos de atendimento. São 4,2 mil agências e postos de atendimento, 21,5 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, 11 agências-caminhão e 2 agências-barco. Ainda, disponibilizamos à população 24,1 mil terminais de autoatendimento (ATM's) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de 24,3 mil terminais da Rede Banco 24 horas.

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

Estratégia

Em dezembro de 2024, foi aprovado novo Plano Estratégico Institucional do Conglomerado CAIXA (PEI) 2025-2030 e o Plano de Negócios para o exercício de 2025.

A revisão da estratégia contemplou a atualização do propósito, da visão de futuro e dos valores empresariais. A nova declaração de Propósito, "Transformar a vida das pessoas", e atender às necessidades da sociedade é a nossa razão de ser. Estamos presente em todas as etapas da vida do brasileiro, atuando como agente transformador e realizador de sonhos.

A Visão de Futuro, "Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente", orienta a transformação organizacional necessária para manter nossa relevância como instituição financeira na vida dos brasileiros e assegura nossa perenidade.

Os valores são a base da transformação cultural, orientam comportamentos que geram senso de pertencimento, sustentam a mudança e a geração de valor no longo prazo. Foram definidos com contribuições dos empregados e priorizados pelos líderes da instituição. Nossos valores são:

- 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 partir da definição desses valores, da visão de futuro e do propósito, definimos as prioridades da nossa empresa e os projetos importantes para concretização da estratégia. A execução desses projetos é conduzida pelos líderes da empresa, com apoio e orientação do Escritório de Transformação Organizacional. Há ainda o envolvimento ativo do Conselho de Administração no acompanhamento de cada passo da transformação e na aprovação das principais decisões estratégicas.

Sustentabilidade

Carteira de Finanças Sustentáveis

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

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

Consideramos os produtos de crédito em sentido amplo dos segmentos Habitação, Comercial, Agro e Saneamento e Infraestrutura. Após levantamento do volume de negócios dos produtos identificados, a Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA soma R\$ 795,7 bilhões² ao final de Mar25.

² Houve revisão de metodologia da Carteira de Finanças Sustentáveis, passando a mensurar apenas a carteira comercial de crédito da CAIXA, excluindo FIES e MCMV Faixa 1.



Eco Invest

No 4T24, fomos contemplados no 1º Leilão Eco Invest, com um aporte de R\$ 950 milhões na linha *Blended Finance*, mobilizando R\$ 5,15 bilhões adicionais em capital externo. Esses recursos estão direcionados aos eixos estratégicos de "Transição Energética", "Economia Circular" e "Nova Infraestrutura Verde e Adaptação Climática", conforme Lei nº 14.995/24. O Eco Invest Brasil é uma iniciativa do Governo Federal, criada no âmbito do Fundo Nacional sobre Mudança do Clima (FNMC), que visa alavancar investimentos voltados à sustentabilidade e facilitar a gestão de riscos cambiais. O programa Eco Invest reforça a integração entre recursos públicos e privados para financiar projetos alinhados ao Plano de Transformação Ecológica do governo federal.

Os contratos celebrados entre a União, por intermédio do Banco do Brasil, na qualidade de Agente Operador do Programa Eco Invest Brasil, e a Caixa Econômica Federal, na qualidade de Agente Financeiro, no âmbito da Linha de Mobilização de Capital Privado Externo e Proteção Cambial do Programa Eco Invest Brasil, foram firmados no 1T25.

Enquanto agente financeiro, desempenhamos um papel crucial na mobilização de capital privado externo, promovendo a transformação ecológica do país através de projetos que abrangem desde a eletrificação da infraestrutura de transporte público até iniciativas de economia circular e infraestrutura verde.

A participação no Programa destaca nosso compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental. Ao integrar recursos públicos e privados, não só ampliamos o financiamento a projetos sustentáveis, mas também contribuímos significativamente para o desenvolvimento econômico e ambiental do Brasil, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e à Agenda 2030.

Soluções Inovadoras para Moradia na região Norte

Por meio do Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), realizamos a assinatura de Acordo de Cooperação Financeira para inovação de moradia na região amazônica, visando introduzir inovação como o uso de madeira industrializada e técnicas construtivas

vernaculares, aliadas a metodologias contemporâneas. A sustentabilidade será assegurada pela participação ativa da comunidade e pela criação de uma cadeia construtiva local baseada em madeira certificada.

O projeto "Amazônia, morar sustentável", assinado no 1T25, apresenta investimento de R\$ 9,9 milhões, com o objetivo de promover processos inovadores de moradia digna com inclusão social, geração de renda e sustentabilidade ambiental em comunidades do município de Tefé, Amazonas.

Selo CAIXA Gestão Sustentável

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

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

Considerando a relevância da temática ASG para nós e para a sociedade, a ação, além de fomentar e reconhecer as boas práticas de sustentabilidade dos municípios avaliados, possibilita aos certificados acesso a condições diferenciadas na contratação de serviços e produtos do banco. Da mesma forma, podemos auxiliar os municípios a melhorarem os resultados dos seus indicadores com produtos e soluções associados a cada indicador, apoiando entes públicos na qualificação da sua gestão.

Certificamos 212 municípios desde a criação do Selo até Mar/25, sendo que 20 municípios conquistaram o Selo no último trimestre.



Pagamento de Benefícios Sociais

Por meio dos canais de atendimento físicos e digitais e da rede parceira, no 1T25 realizamos o pagamento de benefícios no montante de R\$ 104,6 bilhões, distribuídos em 108,2 milhões de parcelas de transferência de renda, programas sociais, benefícios ao trabalhador e benefícios do INSS em todos os municípios brasileiros.



Destacamos o pagamento total de R\$ 41,3 bilhões do Bolsa Família, distribuídos em 61,9 milhões de parcelas para 20,7 milhões de famílias; o pagamento de R\$ 37,6 bilhões do INSS, distribuídos em 21,2 milhões de parcelas para 6,7 milhões de beneficiários; e o pagamento de R\$ 15,9 bilhões em Seguro Desemprego, distribuídos em 9,2 milhões de parcelas para 3,9 milhões de beneficiários.

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

Apoio às regiões atingidas por calamidades

Durante o 1T25, apoiamos 311 municípios de diversas regiões do país que foram atingidos por calamidades por meio do Saque Calamidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). Enviamos empregados especialistas para prestar apoio técnico às prefeituras da região e realizar atendimento e suporte à população afetada. Ainda, possuímos Caminhões-Agência, que podem ser utilizados para oferecer apoio às populações dos municípios afetados.

Mobilizamos equipe especializada na liberação do Saque Calamidade do FGTS, possibilitando o saque de até R\$ 6.220,00 para o trabalhador, limitado ao saldo disponível na sua conta vinculada ao FGTS.

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

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

Apoio aos Programas de Governo

Programas de Crédito para Entes Públicos

Em relação à carteira de crédito com os Entes Públicos (Estados, Distrito Federal e Municípios), no 1T25 foram celebrados 10 novos contratos, totalizando R\$ 664,3 milhões.

Ao final do 1T25, a carteira de crédito com os Entes Públicos totalizou 4,2 mil operações ativas, com saldo de R\$ 72,4 bilhões, atendendo a 1,7 mil clientes do segmento Governo em todo o Brasil.

Programas de Crédito do Trabalhador

Firmamos parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego, lançando o Crédito do Trabalhador para apoiar empregados celetistas, incluindo trabalhadores domésticos, rurais e assalariados de microempreendedores individuais. Desde o lançamento do Programa, em 21 de março, até o final do trimestre, contratamos mais de R\$ 500 milhões, beneficiando 40 mil clientes em mais de 3 mil municípios. Inicialmente disponível pelo aplicativo CTPS Digital, agora o crédito é oferecido pelos canais das instituições financeiras. A operação, atualizada pela MP 1.092/25, que alterou a Lei 10.820/03, reforça nosso papel como agente de apoio e desenvolvimento social, fomentando o crescimento sustentável do país

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

Atuamos como mandatária da União na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral, permitindo que municípios de todo o país tenham acesso aos recursos

públicos por meio de assistência técnica de engenharia e social adequadas à realidade de cada município, além de garantir a aplicação do recurso público dentro dos parâmetros técnicos e orçamentários regulamentados pelos ministérios gestores das políticas públicas e órgãos fiscalizadores.

No 1T25, foram concluídas 917 obras, totalizando R\$ 967,2 milhões em contratos de repasse. No mesmo período foram celebrados 24 novos contratos, totalizando R\$ 58,2 milhões em investimentos.

Destaca-se também para o 1T25 a retomada de 640 obras de financiamento e de repasse que estavam paralisadas, com investimentos de R\$ 2,0 bilhões.

Análise de Desempenho e Resultado³

Lucro Líquido

Alcançamos um lucro líquido recorrente de R\$ 4,9 bilhões no 1T25, aumento de 71,5% na comparação com o 1T24 e 7,9% em relação ao 4T24. O lucro líquido contábil alcançou R\$ 5,8 bilhões no 1T25, aumento de 133,9% na comparação com o 1T24 e 27,5% na comparação com o 4T24.

| Em R\$ milhões | 1T25 | 4T24 | Δ% | 1T24 | Δ% |
|--|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Margem Financeira | 16.008 | 16.332 | -2,0 | 15.278 | 4,8 |
| Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito | (2.093) | (4.672) | -55,2 | (4.946) | -57,7 |
| Resultado da Intermediação Financeira | 13.915 | 11.660 | 19,3 | 10.333 | 34,7 |
| Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias | 6.535 | 7.387 | -11,5 | 6.629 | -1,4 |
| Despesas Administrativas | (10.861) | (11.832) | -8,2 | (11.419) | -4,9 |
| Outras Receitas e Despesas Operacionais | (612) | (1.735) | -64,7 | (1.563) | -60,9 |
| Despesas Tributárias | (1.153) | (1.183) | -2,5 | (1.243) | -7,2 |
| Resultado de Part. em Coligadas e Controladas | 865 | 806 | 7,3 | 677 | 27,7 |
| Constituição e Reversão de Provisões | (1.211) | (529) | 128,9 | (1.713) | -29,3 |
| Resultado Operacional | 7.478 | 4.574 | 63,5 | 1.701 | 339,6 |
| Resultado Não Operacional | 17 | 101 | -83,0 | 124 | -86,2 |
| IR, CSLL, PLR e Part. dos não Controladores | (1.738) | (160) | 989,4 | 637 | - |
| Lucro Líquido Contábil Consolidado | 5.758 | 4.515 | 27,5 | 2.462 | 133,9 |
| Eventos Não Recorrentes* | 813 | (66) | - | (422) | - |
| Lucro Líquido Recorrente | 4.945 | 4.581 | 7,9 | 2.883 | 71,5 |

*Programa de Desligamento Voluntário (PDV), avaliação atuarial extraordinária do REG/REPLAN e oferta pública secundária da CAIXA Seguridade Participações S.A.

³ Informações com maior nível de detalhamento acerca do desempenho operacional e financeiro da CAIXA no período estão disponíveis no Relatório de Análise de Desempenho, podendo ser acessado no sítio eletrônico: <https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.

A margem financeira alcançou R\$ 16,0 bilhões no 1T25, aumento de 4,8% na comparação com o 1T24, influenciado pelo aumento das receitas da intermediação financeira. Na comparação com o 4T24 houve redução de 2,0%.

No 1T25, as receitas de intermediação financeira somaram R\$ 55,1 bilhões, aumento de 20,7% em relação ao 1T24 e de 8,2% quando comparado ao 4T24.

As despesas de intermediação financeira alcançaram R\$ 39,1 bilhões no 1T25, crescimento de 28,8% em relação ao 1T24 e 12,9% em comparação ao 4T24.

A provisão para perdas associadas ao risco de crédito alcançou o valor de R\$ 2,1 bilhões no 1T25. A redução nas despesas relacionadas à constituição de provisões para perdas esperadas associadas ao risco de crédito, reflete a maior acurácia dos modelos internos de mensuração de risco, em conformidade com os critérios estabelecidos pela Resolução CMN nº 4.966/21. Tal evolução evidencia a robustez da carteira de crédito e a efetividade das práticas de gestão de riscos implementadas no contexto preparatório para a adoção integral dos dispositivos normativos mencionados.

O desempenho da margem financeira aliado à redução de provisão para perdas associadas ao risco de crédito contribuiu para que o resultado da intermediação financeira obtivesse crescimentos de 34,7% na variação 12 meses e de 19,3% no trimestre, alcançando R\$ 13,9 bilhões.

As receitas de prestação de serviços (RPS) totalizaram R\$ 6,5 bilhões no 1T25, reduções 11,5% no trimestre e 1,4% em 12 meses. Destacam-se os aumentos de 9,3% em receitas de produtos de seguridade, 8,0% em receitas com contas correntes e tarifas bancárias e 6,0% em receitas com cartões quando comparado ao 1T24.

As despesas administrativas (despesas de pessoal e outras despesas administrativas) totalizaram R\$ 10,9 bilhões no 1T25, reduções de 4,9% em relação ao 1T24 e de 8,2% quando comparado ao 4T24. No trimestre a redução foi impactada pelas reduções de 15,5% em outras despesas administrativas e 4,6% em despesas de pessoal.

Ativos

Nossos ativos totalizaram R\$ 2,1 trilhões em Mar25, aumento de 11,1% em relação ao mesmo período do ano anterior e de 3,0% em relação a Dez24. O crescimento em 12 meses foi influenciado pelo aumento de 10,7% na carteira de crédito, representando 60,6% do total de ativos.

A carteira imobiliária representa 40,7% dos ativos totais, um crescimento de 0,6 p.p. na comparação com Mar24.

Carteira de Crédito

A carteira de crédito encerrou Mar25 com saldo de R\$ 1,266 trilhão, crescimento de 10,7% em relação a Mar24 e 2,4% quando comparado a Dez24. Destaque para os aumentos em doze meses de 12,7% no setor imobiliário, 9,9% em agronegócio e 6,7% no saneamento e infraestrutura.

No 1T25 foram concedidos R\$ 151,5 bilhões em crédito total, aumento de 5,7% em comparação com o mesmo período do ano anterior e de 1,7% em comparação com o 4T24.



*Inclui cartões, crédito adquiridos e créditos securitizados

Somos o banco que apoia o brasileiro na conquista da casa própria, mantendo a liderança de mercado no segmento imobiliário, com 66,8% de *market share* em financiamentos imobiliários totais, além de principal operador do Programa MCMV, com mais de 99% de *share*. O índice de inadimplência da carteira foi de 1,42% ao final de Mar25, redução de 0,3 p.p. na comparação com Mar24.



O saldo da carteira imobiliária finalizou Mar25 com o valor de R\$ 850,4 bilhões, crescimento de 12,7% em relação a Mar24 e 2,2% quando comparado a Dez24. No 1T25 foram R\$ 49,3 bilhões em contratações (considerando recursos SBPE e FGTS), redução de 4,6% em relação ao 1T24 e aumento de 4,6% quando comparado ao 4T24.

O segmento de crédito comercial PF encerrou Mar25 com R\$ 141,3 bilhões de saldo em carteira, aumento de 5,5% em relação a Mar24 e de 5,4% quando comparado a Dez24. O destaque permanece sendo o crédito consignado, com R\$ 106,3 bilhões de saldo (75,3% da carteira comercial PF). Com relação às contratações no segmento PF, no 1T25 estas alcançaram o valor de R\$ 71,7 bilhões, aumentos de 14,4% na comparação com o 1T24 e 3,9% em relação ao 4T24.

O saldo da carteira de crédito comercial PJ encerrou Mar25 com R\$ 103,9 bilhões, crescimento de 6,0% em relação a Mar24 e 3,5% quando comparado a Dez24. Referente às contratações do 1T25, estas somaram R\$ 26,2 bilhões, aumentos de 14,1% em comparação com o 1T24 e 0,8% em relação ao 4T24.

As operações de infraestrutura alcançaram saldo de R\$ 107,0 bilhões ao final de Mar25, crescimento de 6,7% em relação ao mesmo período do ano anterior e redução de 0,2% quando comparado a Dez24.

No agronegócio, o saldo da carteira atingiu R\$ 63,5 bilhões ao final de Mar25, aumento de 9,9% em comparação com Mar24 e 1,5% em relação a Dez24. Destaque para o segmento Pessoa Física, com crescimentos, em 12 meses e no trimestre, de 10,0% e 1,8%, respectivamente, totalizando R\$ 52,9 bilhões.

Qualidade da Carteira

O índice de inadimplência da carteira de crédito total encerrou Mar25 em 2,49%, aumento de 0,15 p.p. em relação a Mar24 e 0,51 p.p. quando comparado a Dez24. A cobertura da provisão finalizou o trimestre em 173,9%, redução de 15,5 p.p. em comparação a Mar24 e de 30,2 p.p. em relação a Dez24.

A carteira de crédito total da CAIXA possui 92,1% de seu saldo com menor risco, com grande concentração em operações de longo prazo, principalmente por conta da carteira imobiliária, que corresponde a 67,2% da carteira total. Os demais itens que compõem a carteira garantida estão no segmento de infraestrutura e saneamento e na carteira agro, assim como o crédito consignado PF e créditos vinculados ao PRONAMPE, FGI, penhor e CAIXA Hospitais.

Apresentamos R\$ 2,072 trilhões em garantias avaliadas na data de concessão do crédito, ou seja, sem considerar eventual valorização destas frente ao saldo da carteira de R\$ 1,266 trilhão, representando uma relação de 163,6% do valor da garantia sobre o saldo devedor.

Captações

As captações encerraram Mar25 com um saldo de R\$ 1,703 trilhão, crescimento de 12,0% em relação a Mar24 e de 0,5% em relação a Dez24, com destaque para a poupança, que representa R\$ 379,4 bilhões, aumento de 5,8% na variação anual e redução de 1,5% na trimestral. Mantemos a liderança no segmento de poupança, aumentando nossa participação de mercado de 36,8% em Mar24 para 37,8% em Mar25.

Ao final de Mar25, as letras alcançaram saldo de R\$ 248,7 bilhões, crescimento de 38,8% sobre Mar24 e 12,2% em relação a Dez24. Especificamente para as letras imobiliárias, houve crescimento de 34,7% em relação a Mar24 e 14,4% quando comparado a Dez24, finalizando Mar25 com saldo de R\$ 213,2 bilhões.

Em depósitos a prazo, os CDBs apresentaram crescimento no período, com variação positiva de 33,3% em 12 meses e 5,0% na comparação com Dez24, finalizando Mar25 com o saldo de R\$ 186,1 bilhões.

Patrimônio Líquido

Encerramos Mar25 com um patrimônio líquido de R\$ 140,8 bilhões, crescimento de 6,5% em 12 meses e 0,5% no trimestre.

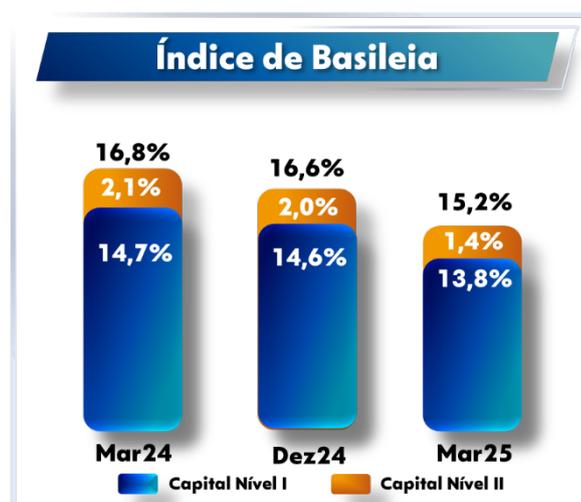
Liquidez

No 1T25, o índice de liquidez de curto prazo (LCR) foi de 235,7%, aumento de 43,0 p.p. em 12 meses. Conforme Resolução BACEN nº 54/20, os indicadores de liquidez de curto prazo são calculados a partir da média simples dos valores diários observados no trimestre referente à data-base informada.

Basileia

Registramos o Índice de Basileia de 15,2% ao final de Mar25, superior em 3,7 p.p. ao mínimo de 11,5% regulamentado pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.955 e nº 4.958, de 21 de outubro de 2021, que normatizam as recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia relativas à estrutura de capital das instituições financeiras.

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



Gestão de Depósitos Judiciais da Justiça Federal

O depósito judicial é instrumento legal que garante o pagamento de uma obrigação financeira dentro de um processo. A modalidade também preserva bens disputados, efetua quitações judiciais e garante a segurança financeira durante o pleito.

Em relação aos depósitos judiciais e extrajudiciais de que tratavam as Leis 9.703/1998 e 12.099/2009, revogadas pela Lei 14.973/2024, informamos que Participamos de agendas com a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), Secretaria do Tesouro Nacional (STN), Receita Federal do Brasil (RFB) e Advocacia-Geral da União (AGU), no sentido de identificar e regularizar o enquadramento dos depósitos judiciais realizados indevidamente pelos depositantes no ato de efetivação do depósito, cujos valores regularizados, desde 2023, alcançaram o montante de aproximadamente R\$ 12 bilhões.

Cenários Econômicos

Começamos 2025 com grande representatividade nos principais *rankings* de projeções macroeconômicas do Brasil, consolidando nossa posição como uma das instituições mais precisas nesse campo. No 1T25 fomos destaque tanto nos *rankings* do Ministério da Fazenda, pelo Prisma Fiscal, quanto nas avaliações do Banco Central.

No Prisma Fiscal, conquistamos seis posições de destaque, incluindo três primeiros lugares: Despesa Total do Governo Central, no Podium Anual de Longo Prazo, e Resultado Nominal do Governo Central, nos Podiums Mensal e Anual de Curto Prazo. Além disso, alcançamos três segundos lugares nos indicadores Resultado Nominal do Governo Central, no Podium Mensal de Curto Prazo, e Receita Líquida do Governo Central e Arrecadação das Receitas Federais, ambos no Podium Anual de Longo Prazo.

Já nos *rankings* do Banco Central, marcamos presença três vezes no Top 5 Focus Anual, ficando em quarto lugar para o IPCA e IPCA Cesta e em quinto lugar para o Câmbio.

Esses resultados destacam nossa excelência técnica, reafirmando a relevância na formulação de projeções e no acompanhamento dos principais indicadores econômicos do país.

Conglomerado CAIXA

CAIXA Seguridade

A CAIXA Seguridade apresentou um lucro líquido gerencial de R\$ 1,0 bilhão no 1T25, crescimento de 9,2% em relação ao 1T24. Na visão contábil, a Companhia auferiu um lucro líquido de R\$ 1,1 bilhão no período, crescimento de 22,8% em relação ao 1T24.

No 1T25, para o segmento de seguros, destaque para o desempenho na emissão de prêmios dos ramos Habitacional (+12,4%), e Residencial (+26,5%), além de Assistência (+52,6%), em relação ao 1T24. Na visão agrupada do segmento de seguros, os prêmios emitidos do 1T25 apresentaram redução de 1,2% em relação ao mesmo período de 2024, efeito do menor volume de prêmios de seguros prestamista.

No segmento de acumulação, as contribuições de previdência do 1T25 apresentaram crescimento de 8,5% em relação ao mesmo período de 2024, contribuindo para o montante de R\$ 179,0 bilhões em reservas, um aumento de 12,1% em relação ao final de março de 2024.

As cartas de crédito de Consórcio comercializadas, no volume de R\$ 5,5 bilhões no 1T25, representaram um crescimento de 37,8% em relação ao mesmo período de 2024, com destaque para as cartas de crédito de imóveis, que representaram 73,5% do total, com crescimento de 50,7% entre os períodos.

Os recursos arrecadados de Capitalização registraram o maior montante trimestral histórico na CAIXA Capitalização, R\$ 423,0 milhões no 1T25, um crescimento de 8,7% em relação ao mesmo período de 2024, com destaque para o desempenho da modalidade de pagamento mensal, que apresentou crescimento de 55,5% entre os períodos.

Em 25 de março, foi concluída a Oferta Pública Secundária de Ações Ordinárias da CAIXA Seguridade, resultando na adição de 82,4 milhões ações ao mercado. Um resultado significativo dessa oferta é que a CAIXA Seguridade atingiu o percentual mínimo de 20% de ações em *free float*, conforme exigido pelo regulamento do segmento Novo Mercado da B3.

Em consonância com o Plano de Sustentabilidade 2024-2025, o Plano Estratégico Institucional e o compromisso contínuo com práticas empresariais responsáveis, a Caixa Seguridade implementou novas iniciativas sobre o tema no primeiro trimestre de 2025. Na gestão climática, a companhia adquiriu 3.000 créditos de carbono, garantindo a compensação de 3 anos de emissões da *Holding* e Corretora. Por fim, a inclusão no índice ICO2 B3 demonstra o comprometimento com a eficiência na emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e na adoção de práticas de gestão que conduzam a uma maior eficiência nessas emissões.

CAIXA Asset

Ao final do 1T25, a CAIXA Asset alcançou um total de R\$ 547,9 bilhões de ativos sob gestão, o que representa um crescimento de R\$ 5,6 bilhões em relação ao ano anterior, encerrando o mês de março com 5,6% de market share, e mantendo o 4º lugar no ranking

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

Em relação à quantidade de cotistas, no 1T25 os fundos geridos pela CAIXA Asset encerraram o período com 1,7 milhões de investidores, por meio dos 443 produtos sob gestão e distribuídos na CAIXA. Neste trimestre, a CAIXA Asset lançou dois novos fundos de investimento, com foco nos segmentos de Varejo, Private e RPPS.

As premiações também foram uma constante para a instituição e fizeram parte do 1T25. Divulgado pelo BACEN, a CAIXA Asset recebeu o Certificado de 1º lugar no Top 5 Focus Anual para IPCA Administrados, Longo Prazo - Ano Seguinte e 5º lugar no Top 5 Focus, referente ao mês de fevereiro, para Selic Curto Prazo.

Além disso, o Ministério da Fazenda publicou os resultados dos *Rankings Prisma Fiscal* referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2025. Foram, no total 9 colocações nestes *Rankings*. Nestas edições, a CAIXA Asset alcançou participação no Podium Mensal de Curto Prazo para Receita Líquida do Governo Central (1º lugar em janeiro e março e 2º lugar em fevereiro), Despesa Total do Governo Central (3º lugar em janeiro) e Resultado Primário do Governo Central (3º lugar em janeiro, 4º lugar em fevereiro e 2º lugar em março). Já no Podium Curto Prazo Anual alcançou em janeiro a 1ª colocação no indicador Arrecadação das Receitas Federais. E no Podium Longo Prazo Anual, divulgado em janeiro, alcançou a 5ª posição no item Despesa Total do Governo Central.

Adicionalmente, em fevereiro de 2025 houve a divulgação pela FGV do Melhor Banco e Plataforma para Investir ("MBPI"), considerado o principal Guia de Fundos para investidores do varejo, sendo a CAIXA Asset premiada com a 3ª colocação de melhores gestoras de fundos de investimento das categorias Multimercado, Ações e Renda Fixa, além da premiação no critério de eficiência na qualidade de atendimento.

CAIXA Cartões

O 1T25 foi marcado por uma curva ascendente no faturamento da Azulzinha, alcançando R\$ 6,55 bilhões, um aumento de 54% em comparação ao mesmo período de 2024. Este crescimento foi impulsionado pela implementação de novos produtos e pela maturação do portfólio comercializado. Adicionalmente, em comparação ao 1T24, houve uma evolução de 89% na quantidade de novos credenciamentos, totalizando 15,2 mil no trimestre.

A vertical pré-pagos continuou a crescer no 1T25, com um faturamento de R\$ 1,5 bilhão, um aumento de 27% em comparação ao mesmo período de 2024. A CAIXA Pré-Pagos consolidou sua parceria e expandiu seus canais de venda com a disponibilização do

produto tagCAIXA PF para comercialização na sua rede de agências, com possibilidade de débito em conta ou no cartão de crédito CAIXA.

CAIXA Loterias

Arrecadamos R\$ 5,5 bilhões no 1T25 por meio das Loterias CAIXA, valor 10,1% menor que o apurado no mesmo período do ano anterior. O total de premiação líquida entregue aos apostadores no período foi de R\$ 2,1 bilhões, aumento de 8,2% em relação ao 1T24⁴.

| Em R\$ milhões | 1T25 | 4T24 | Δ % | 1T24 | Δ % |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Prêmio Líquido | 2.138 | 2.692 | -20,6 | 1.977 | 8,2 |
| Destinação Social | 2.125 | 2.962 | -28,3 | 2.353 | -9,7 |
| Seguridade | 929 | 1.322 | -29,7 | 1.038 | -10,5 |
| Segurança | 532 | 767 | -30,7 | 620 | -14,2 |
| Esporte | 389 | 551 | -29,4 | 431 | -9,8 |
| Educação | 118 | 100 | 18,2 | 88 | 33,6 |
| Cultura | 155 | 221 | -29,8 | 174 | -10,6 |
| Saúde | 0,4 | 1,1 | -67,0 | 1,9 | -80,7 |
| Outros | 1,7 | 0,4 | 338,3 | 0,5 | 210,9 |
| Tributos (IR sobre prêmio) | 631 | 616 | 2,3 | 624 | 1,0 |
| Custeio e Manutenção | 1.052 | 1.483 | -29,1 | 1.171 | -10,2 |
| Total Arrecadado* | 5.504 | 7.754 | -29,0 | 6.126 | -10,1 |

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

As Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento social do Brasil. No 1T25, foram destinados R\$ 2,1 bilhões, o equivalente a 38,6% do total arrecadado, aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

Destacam-se ainda os primeiros repasses sociais realizados no 1T25 advindos da Loteria Instantânea Exclusiva (LOTEX), que, a partir do lançamento do produto, em novembro 2024, registrou arrecadação na ordem de R\$ 64 milhões, enfatizando-se, assim, o impacto positivo para o Conglomerado CAIXA e para a sociedade. Dessa forma, a expansão do portfólio da CAIXA Loterias não apenas fortalece a Instituição, mas também gera impactos reais no desenvolvimento social do país. Com o lançamento e a arrecadação da LOTEX, as Loterias CAIXA reafirmam seu compromisso com a inovação, o crescimento sustentável e a geração de valor para toda a sociedade.

⁴ Alteração na metodologia de cálculo de custeio e manutenção, podendo gerar diferenças em valores de prêmio líquido e tributos informados em períodos anteriores.

Governança Corporativa

A nossa Governança Corporativa constitui 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.

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

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

Destacamos os nossos principais instrumentos de Governança Corporativa, que norteiam a atuação dos agentes de governança para garantir a qualidade e efetividade do processo decisório:

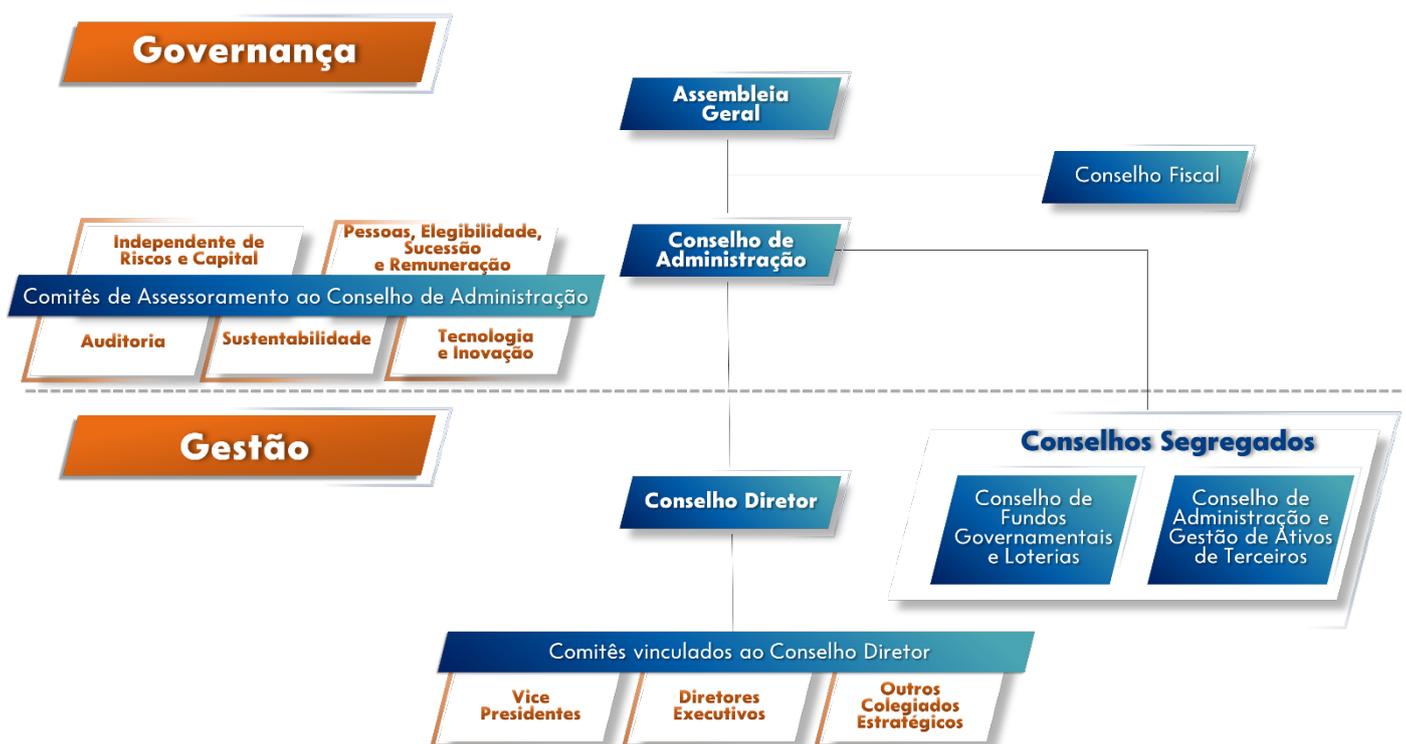
- Estatuto Social;
- Políticas;

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

Estrutura de Órgãos Colegiados da Alta Administração

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

Apresentamos a seguir, a configuração dos Órgãos Colegiados da Alta Administração, os quais possuem competências e funcionamento regulamentados por Regimentos Internos e previsões estatutárias:



Gestão de Pessoas

As atividades na área de pessoas perpassam por toda nossa estratégia para mantermos o protagonismo como a principal parceira da União, Estados e Municípios na execução de políticas públicas, além de humanizar relações de trabalho, fortalecer o relacionamento

com os clientes, viabilizar o acesso à moradia digna, fortalecer a governança e a eficiência operacional, promover políticas de sustentabilidade e gerar valor nos relacionamentos ao ofertar soluções inovadoras em negócios, tecnologia e ambiência.

Em Mar25, contávamos com 83,8 mil empregados atuando nas agências, filiais e matriz; sendo 46,4 mil homens e 37,3 mil mulheres. Desse total, 4,5 mil são Pessoas com Deficiência (PcD), o que corresponde a 5,4% do quadro do banco.

Com relação à distribuição entre homens e mulheres nas funções gerenciais do banco, são 14,5 mil homens e 10,7 mil mulheres.

Adicionalmente, destacam-se as oportunidades disponibilizadas aos jovens: são 6,4 mil novos profissionais que atuam como estagiários e aprendizes em todas as regiões do Brasil.

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

Transformação Digital – Certificações

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

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

Liderança Feminina

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

Nesse sentido, por meio do Programa Mentoria CAIXA um(a) empregado(a), com experiência e formação (mentor/mentora), auxilia outro(a) para o seu desenvolvimento profissional e pessoal - mentoreado/mentoreada. A ação é uma forma de instrumentalizar e potencializar a atuação da mulher em sua trajetória, além de auxiliar na preparação de

sucessoras, ao passo que permite a transferência de conhecimento, de habilidades e de experiências.

No 1T25, a Universidade CAIXA viabilizou a participação de mulheres em ações educacionais como formação de Lideranças Femininas em Finanças Públicas, no Insper.

Diversidade na CAIXA

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

Integridade, Riscos e Controles Internos

Adotamos processo de melhoria contínua em nosso ambiente anticorrupção e antiassédio por meio de mecanismos, procedimentos e ações que orientam os empregados, líderes, terceirizados e fornecedores, em comprometimento com as boas práticas de governança corporativa, transparência, integridade e promoção de conduta ética e responsável na condução de suas atividades.

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

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

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



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

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

Assim, é um processo dinâmico, em que os principais atores do Ecosistema trabalham juntos e de forma coordenada, a fim de garantir a efetividade do Programa, o aprimoramento dos mecanismos de controles internos e uma atuação pautada em relacionamentos éticos e na sustentabilidade dos nossos negócios e resultados.



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

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

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

Por meio de modernas técnicas e metodologias de *analytics*, *data science* e *machine learning*, identificamos situações suspeitas e as reportamos ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), contribuindo para a proteção do Sistema Financeiro Nacional.

Gerenciamento de Riscos e Controles Internos

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

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

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



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

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

Canal de Denúncias

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

O canal é hospedado em ambiente seguro, fora do ambiente tecnológico da CAIXA e administrado pela empresa Aliant (integrante do grupo ICTS), com gestão operacional pela unidade de Ouvidoria.

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

Ouvidoria

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

- 32,1 mil demandas de clientes tratadas nos canais da Ouvidoria CAIXA, PROCON e BACEN, de janeiro a março, representando uma redução de 7% no volume de reclamações em relação ao mesmo período do ano anterior.
- Ocupamos a 13ª colocação no *Ranking* de Reclamações do BACEN do 1T25, com um índice de 22,91 infrações por milhão de clientes. O *ranking* é formado a partir das reclamações do público, registradas nos canais de atendimento do BACEN, e a classificação das instituições se dá em ordem decrescente do índice reclamações, ou seja, da mais reclamada para a menos reclamada. Nessa edição, a CAIXA evoluiu em sua posição, comparando-se ao último ranqueamento do Regulador, alcançando a 13ª posição entre as 15 maiores instituições financeiras e de pagamento do país, o que representa a melhor posição histórica ocupada pela CAIXA nesse *Ranking*.

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

Distribuição de Dividendos

Conforme disposto no Decreto nº 2.673/1998 e no Estatuto Social (Art 80), distribuímos à União no mínimo 25% do lucro líquido ajustado, apurado em cada exercício social.

Durante o 1T25 não houve pagamento de Dividendos e Juros Sobre Capital Próprio (JCP).

Auditoria Independente

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

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

Agradecimentos

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

Administração.

Glossário

Accountability. Termo em inglês utilizado para descrever as práticas relacionadas à prestação de contas para as partes interessadas.

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

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

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

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

Drex: Moeda real em formato digital tendo o mesmo valor e a mesma aceitação do real tradicional, regulado pelo BACEN e emitido somente em sua plataforma.

Fundo Socioambiental CAIXA (FSA): Instrumento financeiro constituído com o objetivo de realizar aplicações de recursos financeiros, sejam elas reembolsáveis ou não reembolsáveis, para apoiar projetos e investimentos de caráter socioambiental.

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

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

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

Letra de Crédito Imobiliário (LCI): Títulos de renda fixa emitidos por instituições financeiras, que conferem aos seus titulares direito de crédito pelo valor nominal, juros e, se for o caso, atualização monetária.

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

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

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

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

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

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

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

CAIXA