

Além do propósito de trazer soluções para as principais necessidades das entidades filantrópicas de todo o país, a doação tem o objetivo de beneficiar entidades cujo objeto social seja compatível com os eixos finalísticos de educação, saúde, esportes, pessoas com deficiência, meio ambiente ou outros objetos alinhados à Política de Responsabilidade Socioambiental da CAIXA.

O processo de doação será permanente, com abertura de novos ciclos no ano de 2021, e a distribuição dos itens entre as entidades habilitadas ocorrerá até o limite do estoque disponível.

#### PIX

Primeira colocada dentre os grandes bancos, a CAIXA atingiu o número de 26,5 milhões de chaves cadastradas no PIX, o novo sistema de pagamentos e transferências do Banco Central. Até o dia 31/12/2020, 50% desse total de chaves haviam sido originadas no CAIXA Tem. Durante o mesmo período foram transacionados R\$ 4,6 bilhões entre contas CAIXA e R\$ 26,7 bilhões entre contas da CAIXA e outros bancos.

O serviço está disponível a todos os clientes, principalmente àqueles que possuem conta corrente, poupança e poupança social digital, podendo ser cadastrado por meio dos App CAIXA, CAIXA Tem e do *Internet Banking* CAIXA.

#### Cartão de Débito Virtual

Com 105,3 milhões de transações realizadas, R\$ 38,0 bilhões em recursos transacionados, e 96,8 milhões de cartões emitidos até dezembro de 2020, a CAIXA, desde o lançamento da plataforma digital CAIXA Tem, aprimorou seu cartão de débito virtual com a finalidade de permitir seu uso pelos beneficiários dos programas sociais em mais de 1 milhão de lojas físicas e virtuais.

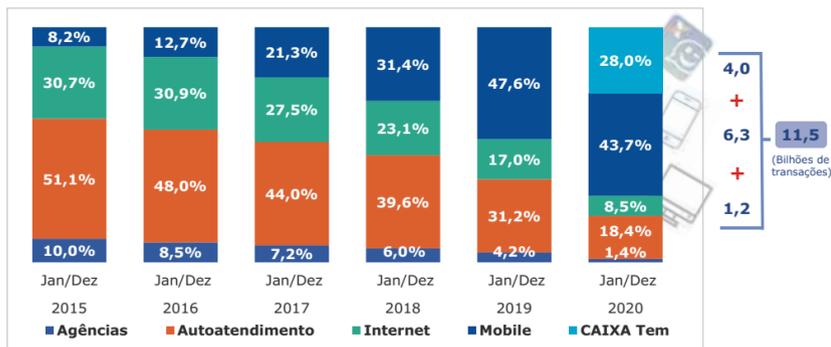
#### Funcionalidade QR Code no App CAIXA Tem

Até dezembro de 2020 foram pagos mais de R\$ 13,6 bilhões, por meio de mais de 104,5 milhões de transações via QR Code. Seu uso é possível em lojas físicas que possuem equipamentos com tecnologia compatível para efetuar as transações. No App também é possível que seus usuários enviem e recebam recursos entre si sem a necessidade de digitar dados bancários do destinatário dos recursos.

#### Canais Digitais da CAIXA

Compostos pelo CAIXA Tem, *Internet banking* e App CAIXA, os meios de pagamentos digitais vêm sendo aprimorados continuamente pela CAIXA e obtiveram, no 4T20, 80,2% de participação no total de transações efetuadas, excluindo-se aquelas realizadas nas unidades lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui e rede parceira compartilhada. Somente nos canais *mobile* e no App CAIXA Tem foram realizadas 10,3 bilhões de transações.

## Transações por canal



Fonte: CAIXA

### VI. EIXOS DE GESTÃO - Integração entre Empregados, Lotéricos e Correspondentes Exclusivos CAIXA Aqui

#### Loterias CAIXA

Em 2020 foi realizado o maior pagamento de prêmio único das Loterias CAIXA. A modalidade Mega da Virada, realizada em 31 de dezembro, premiou dois apostadores com o valor total de R\$ 325,2 milhões. Foram realizadas mais de 260 milhões de apostas, totalizando R\$ 1,2 bilhão em arrecadação.

#### Reabertura do Plano de Saúde para Novos Empregados

Beneficiando até 10 mil novos usuários, a CAIXA reabriu seu plano de saúde para empregados e dependentes, atendendo a um pleito de seus empregados, que foi possível em função do novo formato de custeio, definido no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) 2020-2022, que permite o equilíbrio financeiro do plano. A reabertura do plano beneficia os empregados que foram admitidos após 31/08/2018, a maior parte deles Pessoas com Deficiência (PcD).

#### Eventos Liderança Feminina

Em 2020, aconteceu a 4ª edição nacional do evento de Liderança Feminina com a participação de mulheres da alta gestão do Banco. O evento contou com a participação do Presidente, Vice-Presidentes, Diretoras, Superintendentes, Gerentes Nacionais, Consultores Jurídicos e de Dirigentes, entre outros. Durante o evento foram discutidos os desafios do dia-a-dia e elaboradas propostas para fomentar e ampliar a liderança feminina na Instituição, abrangendo estilos de liderança, jornada, uso do tempo e cultura CAIXA. Como reflexo dessa iniciativa, ao final de 2020, a CAIXA contava com 14 lideranças femininas, entre Vice-Presidentes e Diretoras.

#### Programa CAIXA Mais Brasil

Com a presença do presidente, dirigentes da CAIXA e convidados institucionais, o programa CAIXA Mais Brasil percorreu todos os estados brasileiros. Foram mais de 210 mil km percorridos, conhecendo a realidade nos municípios, especialmente os mais carentes, onde a presença da CAIXA é determinante. Em 87 edições (de 2019 até dezembro de 2020), foram visitadas mais de 300 agências, mais de 20 mil empregados, mais de 150 parceiros lotéricos e correspondentes CAIXA Aqui, além de inúmeros clientes.

A CAIXA promoveu a continuidade das ações desenvolvidas em 2019, bem como das que já vêm ocorrendo desde janeiro de 2020, relacionadas à nova fase do programa CAIXA Mais Brasil. Voltada às unidades no interior do país, a nova fase mantém o objetivo de promoção de encontros com os seus empregados de todos os níveis hierárquicos, visando aproximá-los da alta administração; com parceiros (lotéricos e CCAs); com autoridades municipais e estaduais; lideranças regionais; entidades locais; empresários dos ramos de infraestrutura, indústria, habitação, agronegócios e comércio; prestadores de serviços; clientes e associações locais, entre outros. O programa busca fortalecer o relacionamento institucional e a identificação de como a CAIXA pode contribuir com o desenvolvimento local por meio da compreensão das necessidades regionais, de forma a identificar as ações desta empresa pública durante a pandemia, visando a sua participação na melhoria das condições de pessoas e empresas e estreitamento do relacionamento com esses atores.

No quarto trimestre de 2020 ocorreram 14 encontros CAIXA Mais Brasil, em que foram visitadas as seguintes cidades: Arapiraca, Maceió, São Sebastião e Campo Alegre/AL, Breves e Belém/PA, Itapipoca e Fortaleza/CE, Oeiras e Teresina/PI, Manacapuru e Manaus/AM, Itabuna, Ilhéus e Salvador/BA, Aracaju, Itabaiana e Frei Paulo/SE, Cuiabá, Barão do Melgaço e Poconé/MT, Vacaria/RS, Tabatinga e Carereira do Várzea/AM, Juazeiro do Norte, Missão Velha e Barbalha/CE, Arquemes, Itapuaçu do Oeste e Porto Velho/RO, Recife e Jaboatão dos Guararapes/PE, totalizando 33 cidades visitadas no 4º trimestre e 153 cidades visitadas em 2020.

Durante os encontros foram adotados protocolos e procedimentos de segurança recomendados inerentes à prevenção de contágio por COVID-19 para as equipes e atendimento aos clientes, evitando eventos e aglomerações, adotando medida de redução da equipe que acompanha o programa.

#### COMENTÁRIO ECONÔMICO

Em 2020, a economia global apresentou expressiva contração da atividade, decorrente da pandemia de Covid-19 e do isolamento social. A pandemia tem mostrado dinâmicas distintas entre os países, sendo que em muitos deles o ano se encerrou com crescimento expressivo de novos casos. Por outro lado, destaca-se o início da vacinação em um número crescente de países, o que contribuiu para a redução de incertezas no mercado.

Para evitar uma queda maior da atividade e auxiliar na recuperação, as principais economias efetuaram políticas monetárias e fiscais expansionistas. No Brasil, o governo adotou medidas que contemplaram aumento de gastos com saúde, com programas de assistência social e de manutenção do emprego, bem como medidas para liberação de liquidez, para a ampliação do crédito e para o apoio às micro e pequenas empresas. Além disso, o Banco Central do Brasil reduziu a taxa básica de juros para 2% ao ano, o menor patamar da série histórica. As medidas de estímulo fiscal, embora necessárias, resultaram em forte crescimento da dívida pública.

No que se refere à atividade econômica, o Produto Interno Bruto brasileiro apresentou considerável contração na passagem do primeiro para o segundo trimestre. A partir de maio, iniciou um processo de recuperação, com importante contribuição das medidas de estímulo, como o auxílio emergencial. Embora a recuperação da economia tenha sido desigual entre os setores, com destaque para as dinâmicas positivas do comércio e da indústria, que contrastam com a recuperação mais lenta no setor de serviços, o ritmo de retomada surpreendeu positivamente muitas das avaliações iniciais.

A inflação doméstica refletiu a recuperação desigual entre os setores da economia, ficando em patamar baixo para os serviços e mais elevada para os bens. Nos últimos meses de 2020, a inflação acelerou influenciada por fatores como os aumentos de preços dos alimentos e de itens administrados por contratos.

#### ANÁLISE DE DESEMPENHO - RESULTADO

O lucro líquido da CAIXA foi de R\$ 5,7 bilhões no quarto trimestre de 2020 e totalizou R\$ 13,2 bilhões no ano.

Em R\$ milhões	4T20	3T20	Δ%	4T19	Δ%	2020	2019	Δ%
Margem Financeira	10.585	9.553	10,8%	11.090	-4,5%	39.735	54.572	-27,2%
Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito	(2.635)	(3.671)	-28,2%	(1.608)	63,9%	(11.135)	(10.765)	3,4%
<b>Resultado Intermediária Financeira</b>	<b>7.950</b>	<b>5.882</b>	<b>35,2%</b>	<b>9.482</b>	<b>-16,2%</b>	<b>28.600</b>	<b>43.806</b>	<b>-34,7%</b>
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	6.205	6.113	1,5%	6.847	-9,4%	23.502	27.003	-13,0%
Despesas Administrativas	(10.046)	(8.546)	17,6%	(8.797)	14,2%	(43.999)	(33.071)	5,1%
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(1.318)	(1.549)	-14,9%	(1.831)	-28,0%	(6.240)	(6.240)	-29,5%
Despesas Tributárias	(858)	(894)	7,2%	(842)	13,5%	(3.768)	(4.238)	-11,1%
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	495	533	-7,1%	323	53,4%	1.804	1.486	21,4%
Outros	(871)	(1.108)	-21,3%	(2.765)	-68,5%	(2.266)	(6.394)	-64,6%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>1.456</b>	<b>431</b>	<b>237,6%</b>	<b>2.417</b>	<b>-39,7%</b>	<b>8.704</b>	<b>22.353</b>	<b>-61,1%</b>
<b>Resultado Não Operacional</b>	<b>4.434</b>	<b>442</b>	<b>903,1%</b>	<b>(96)</b>	-	<b>46</b>	<b>67</b>	-
Imposto de Renda, Contrib. Soc. e Part. nos Lucros	(219)	1.017	-	2.578	-108,5%	(461)	(1.363)	-66,2%
<b>Lucro Líquido Contábil Consolidado</b>	<b>5.671</b>	<b>1.890</b>	<b>200,0%</b>	<b>4.899</b>	<b>15,8%</b>	<b>13.169</b>	<b>21.057</b>	<b>-37,5%</b>

A margem financeira alcançou R\$ 10,6 bilhões no quarto trimestre de 2020, aumento de 10,8% se comparado ao trimestre anterior, consequência do crescimento de 8,4% nas receitas das operações de crédito; e reduções de 7,6% nas despesas com recursos de clientes e de 3,2% nas despesas com recursos de instituições financeiras e oficiais.

No 4T20, as receitas provenientes das operações de crédito habitacionais totalizaram R\$ 8,9 bilhões, aumento de 5,6% em relação ao 3T20. Essas receitas representam 51,8% do total das receitas de crédito. Destaca-se ainda, o crescimento de 35,9% nas receitas com operações de crédito comercial pessoa jurídica, 6,0% em crédito rural e 5,6% em crédito comercial pessoa física.

No trimestre, as despesas de captação foram impactadas principalmente pelas reduções de 6,4% com as operações de poupança, 15,1% com CDB, 11,8% com operações compromissadas e 17,6% em depósitos judiciais. O comportamento dessas despesas reflete o forte crescimento nas linhas de menor custo aliado ao cenário atual da taxa básica de juros da economia.

No quarto trimestre de 2020 as receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 6,2 bilhões, crescimento de 1,5% quando comparado ao terceiro trimestre de 2020. Destaca-se no período o aumento de 5,4% em serviços de governo, 3,2% em cartões, 0,6% em crédito e 0,3% nas receitas com conta corrente.

A forte expansão digital da base de clientes e contas já reflete na performance dessas receitas. Com isso, o índice de cobertura das despesas administrativas atingiu o valor de 67,6% e o índice de cobertura das despesas de pessoal totalizou 103,4%.

#### ANÁLISE DE DESEMPENHO - ATIVOS E PASSIVOS

O total de ativos administrados somou R\$ 2,5 trilhões, representando um aumento de 8,4% em relação a dezembro de 2019 e estável quando comparado a setembro de 2020, dos quais R\$ 1,5 trilhão de ativos próprios e R\$ 1,1 trilhão de ativos de terceiros.

Em relação aos ativos de terceiros, destacou-se o FGTS, com saldo de R\$ 550,1 bilhões, e os fundos de investimento, que totalizaram R\$ 495,7 bilhões, e cresceram 9,7% em relação ao mesmo trimestre de 2019 e 3,7% em relação ao trimestre anterior.

Principais linhas do balanço da CAIXA:

Em R\$ milhões	Dez20	Set20	Δ%	Dez19	Δ%
<b>Ativos Totais</b>	<b>1.450.767</b>	<b>1.473.794</b>	-1,6	<b>1.294.246</b>	<b>12,1</b>
Carteira de Crédito Amplia	787.422	756.488	4,1	693.724	13,5
TVM e Derivativos	245.927	247.037	-0,4	216.133	13,8
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(34.571)	(34.047)	1,5	(35.032)	-1,3
Passivo	1.357.946	1.386.250	-2,0	1.213.593	11,9
Depósitos	619.413	621.539	-0,3	534.950	15,8
Letras	39.354	44.501	-11,6	50.676	-22,3
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>92.821</b>	<b>87.544</b>	<b>6,0</b>	<b>80.654</b>	<b>15,1</b>

\* Exclui o Patrimônio Líquido.

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,5 trilhão, representando um crescimento de 12,1% em 12 meses, influenciado pelo aumento de 13,5% na carteira de crédito ampliada, 13,8% na carteira de títulos de valores mobiliários e derivativos e crescimento de 18,6% em aplicações interfinanceiras de liquidez.

#### Carteira de Crédito Ampliada

A carteira de crédito ampliada encerrou 2020 com um saldo de R\$ 787,4 bilhões, crescimento de 13,5% em relação a 2019 e 4,1% no trimestre.

Durante o ano de 2020, foram concedidos R\$ 426,5 bilhões em crédito para a população brasileira, valor que representa um crescimento de 12,4% em relação ao ano de 2019, demonstrando a forte recuperação no ritmo de concessão de crédito da Instituição. Somente no quarto trimestre de 2020 a CAIXA contratou R\$ 112,6 bilhões em crédito, alta de 10,0% em relação ao quarto trimestre de 2019.

Resultado da alta qualidade da carteira da CAIXA, a inadimplência da carteira fechou o quarto trimestre de 2020 em 1,73%, redução de 0,44 p.p. em relação ao mesmo período do ano anterior. A cobertura da provisão cresceu 20,1 p.p. em 12 meses e atingiu 252,9%.

No período, não houve alterações no processo de apuração da provisão de risco de crédito, bem como a constituição de provisão prudencial, além das já existentes, fundamentada nas características das operações da CAIXA que são concentradas em operações de longo prazo, com garantias reais e com 92,1% das operações classificadas em níveis de riscos entre AA e C. A CAIXA continuará acompanhando as operações de crédito, em especial quanto aos reflexos da pandemia de COVID-19 na economia.

#### Crédito Imobiliário

O saldo da carteira de crédito habitacional cresceu 9,8% em 12 meses, totalizando R\$ 510,6 bilhões em dezembro de 2020, dos quais R\$ 317,7 bilhões foram concedidos com recursos FGTS e R\$ 193,0 bilhões com recursos CAIXA/SBPE. A CAIXA detém a liderança desse mercado, com 68,8% de participação, praticamente estável em 12 meses.

No ano de 2020, foram concedidos R\$ 116,0 bilhões em crédito imobiliário pela CAIXA, um aumento de 28,6% em 12 meses com destaque para as contratações com recursos SBPE, que totalizaram R\$ 53,7 bilhões, representando um crescimento de 99,5% quando comparado ao ano de 2019.

Somente no quarto trimestre de 2020 foram disponibilizados R\$ 34,6 bilhões para habitação, alta de 17,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, destacando-se as concessões com recursos SBPE, que totalizaram R\$ 18,8 bilhões, aumento de 94,7% em relação ao mesmo período de 2019.

Para o Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV) e Casa Verde e Amarela, no ano de 2020, foram contratados R\$ 59,3 bilhões pela CAIXA, o equivalente a 353,3 mil novas unidades habitacionais.

Esse resultado demonstra o direcionamento da CAIXA em relação ao foco negocial com o segmento de habitação, o que reforça sua atuação no setor de crédito imobiliário com recursos SBPE e habitação popular.

#### Crédito Infraestrutura

As operações de infraestrutura alcançaram um saldo de R\$ 90,5 bilhões em dezembro de 2020, com uma evolução de 7,7% se comparado ao ano anterior, sendo que as contratações nesse segmento cresceram 14,9% em 2020 e totalizaram um valor de R\$ 9,5 bilhões. Pela grande relevância e protagonismo que possui, e por estar intrinsecamente ligado ao desenvolvimento econômico nacional, essas operações estão inseridas no escopo de atuação estratégica da CAIXA.

#### Crédito Rural

O crédito rural CAIXA atingiu um saldo de R\$ 7,7 bilhões no ano de 2020, crescimento de 43,0% em 12 meses, com destaque para a modalidade para pessoa física, que totalizou R\$ 4,2 bilhões, aumento de 39,0% em relação a 2019. Com esse saldo, a CAIXA detém 2,8% de participação nesse mercado.

Durante o ano de 2020, a CAIXA contratou o montante de R\$ 7,7 bilhões, 70,3% acima do contratado no mesmo período do ano passado. Somente no quarto trimestre foram contratados mais de R\$ 2,0 bilhões aos produtores rurais.

Para o ano agrícola de 2020/2021, no primeiro semestre de 2021, a CAIXA projeta aplicar aproximadamente R\$ 6,5 bilhões (20% maior que o ano agrícola anterior). Isso denota a importante atuação da CAIXA no setor do agronegócio. Os recursos serão destinados para diferentes linhas e finalidades, especialmente para financiar as despesas do ciclo de produção das principais culturas do país, como soja, milho, algodão, arroz, feijão, mandioca e café, bem como atividades pecuárias.

#### Captações

A tabela abaixo apresenta a evolução nas principais linhas de *funding* da Empresa em 12 meses:

Captações (R\$ milhões)	Dez20	Set20	Δ%	Dez19	Δ%
Depósitos de Poupança	389.771	387.614	0,6	321.189	21,4
Depósitos a Prazo	160.242	168.841	-5,1	166.765	-3,9
Letras <sup>1</sup>	39.354	44.501	-11,6	50.676	-22,3
Depósitos à Vista	57.314	54.080	6,0	35.776	60,2
Outros Depósitos	12.086	11.004	9,8	11.220	7,7
Emissões Internacionais	2.722	2.979	-8,6	2.058	32,3
Empréstimos e Repasses	342.073	335.776	1,9	320.717	6,7
<b>Total</b>	<b>1.003.563</b>	<b>1.004.795</b>	<b>-0,1</b>	<b>908.400</b>	<b>10,5</b>

<sup>1</sup> inclui letras imobiliárias, hipotecárias, financeiras e agrícolas.

As captações totais ultrapassaram o saldo de R\$ 1,0 trilhão em dezembro de 2020, com um crescimento de 10,5% em relação a dezembro de 2019. A poupança apresentou saldo de R\$ 389,8 bilhões, com evolução de 21,4% em 12 meses. Com esse saldo de poupança, a CAIXA manteve-se na liderança do mercado com 37,6% de participação.

Em dezembro de 2020, a Empresa registrou 196,7 milhões de contas poupança, incluindo as contas abertas para o recebimento do Auxílio Emergencial e do saque emergencial do FGTS.

#### Patrimônio Líquido

A Empresa encerrou o quarto trimestre de 2020 com um patrimônio líquido de R\$ 92,8 bilhões, aumento de 15,1% em 12 meses.

#### Circular BACEN 3.068/2001

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a CAIXA declarou ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 17,2 bilhões no período, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

#### BASILEIA

Em dezembro de 2020, a CAIXA registrou um Índice de Basileia de 17,62%, sendo superior em 7,37 pontos percentuais ao mínimo de 10,25% regulamentado pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional nº 4.192 e 4.193, que normatizam as recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia relativas à estrutura de capital das instituições financeiras.

O Índice de Basileia, alcançado por meio da geração de lucros recorrentes e da monetização de ativos, reforça a capacidade da CAIXA de oferecer continuidade, de maneira sustentável, ao seu planejamento estratégico.

O índice de imobilização foi de 12,06%, mantendo a CAIXA enquadrada na forma definida pela Resolução CMN nº 2.669/1999, a qual estabelece o limite de 50,0%.

#### LOTÉRIAS

As Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 17,1 bilhões no ano de 2020. Dentre os valores arrecadados no período, cerca de R\$ 8,0 bilhões foram transferidos aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de segurança social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde. O maior repasse já feito em toda a sua história, crescimento de 1,6% em relação ao ano anterior.

Destinação das Loterias (R\$ milhões)	4T20	3T20	Δ%	4T19	Δ%	2020	2019	Δ%
Destinação Social <sup>1</sup>	2.297	2.066	11,2	2.045	12,3	8.047	7.921	1,6
Prêmios	1.951	1.542	26,5	1.685	15,8	5.787	5.595	3,4
Custeio e Manutenção	1.005	854	17,7	882	13,9	3.272	3.197	2,3
<b>Total Arrecadado</b>	<b>5.253</b>	<b>4.462</b>	<b>17,7</b>	<b>4.612</b>	<b>13,9</b>	<b>17.106</b>	<b>16.713</b>	<b>2,4</b>

<sup>1</sup>Inclui o valor de tributos.

#### OUTRAS DISPOSIÇÕES USUAIS

#### Governança

A governança da CAIXA tem como objetivo dirigir, monitorar e incentivar a otimização do desempenho e proteção dos direitos de todas as partes interessadas. Está pautada nos princípios da transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas e alinhada aos Objetivos Empresariais, com vistas a maximizar os resultados econômico-sociais.

Para alcançar seus objetivos, a CAIXA atua com foco em liderança, estratégia, sustentabilidade negocial, cliente, gestão de riscos, controle e integridade, consolidando os mecanismos envolvidos em um ambiente integrado e interdependente.

