

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2021

Senhoras e Senhores Acionistas,

Apresentamos o Relatório da Administração da CAIXA Cartões Holding S.A. ("CAIXA Cartões" ou "Companhia") relativo ao exercício de 2021, de acordo com as exigências da Lei das Sociedades por Ações, da Lei das Estatais, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do seu Estatuto Social, acompanhado de Demonstrações Contábeis, Parecer dos Auditores Independentes e respectivas Notas Explicativas.

Elaboramos as Demonstrações Financeiras em conformidade com as práticas contábeis comumente adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

## AMBIENTE MACROECONÔMICO

Os indicadores de atividade econômica mostram que a economia mundial continuou em expansão no fim de 2021, ainda que, com ritmo menor de crescimento quando comparado ao observado no primeiro semestre do mesmo ano, diante do recrudescimento da Covid-19 e da continuidade de gargalos em importantes cadeias globais de produção.

No que tange à dinâmica dos preços, a recuperação mais rápida da demanda, as mudanças no padrão de consumo e os choques de oferta provocaram aumento da inflação mundial. Nesse contexto, alguns bancos centrais de economias avançadas iniciaram o processo de normalização da política monetária. O Federal Reserve (Fed) iniciou o processo de redução do programa de compra de ativos em novembro e anunciou, em dezembro, aceleração do seu ritmo, a partir de janeiro de 2022, enquanto bancos centrais de países emergentes avançaram no processo de elevação de suas taxas básicas de juros.

No Brasil, após crescimento mais forte no início do ano de 2021, a atividade econômica veio abaixo das expectativas do mercado. Contribuíram para esse movimento os impactos desfavoráveis das adversidades climáticas sobre a produção da agropecuária e dos desajustes nas cadeias produtivas globais sobre a dinâmica da indústria, que também foi impactada pela considerável restrição hídrica que afetou o setor elétrico. Já o comércio varejista apresentou variação mais errática ao longo do ano, em contexto de preços mais elevados, de devolução em algumas atividades do crescimento mais forte de 2020, de escassez de oferta em determinados segmentos e de massa de rendimento do trabalho aquém do nível observado antes da pandemia.

Por sua vez, a prestação de serviços seguiu em recuperação com a melhora da mobilidade social, em virtude da evolução do processo de vacinação e da melhora dos indicadores epidemiológicos no país, ao longo do ano de 2021. Com o consequente avanço no processo de normalização de atividades, em especial em determinados segmentos dos serviços, o mercado de trabalho seguiu se recuperando dos efeitos da pandemia, com expressiva melhora no número de pessoas ocupadas, tanto no mercado formal, como no informal.

No que se refere à dinâmica dos preços, assim como na economia mundial, a inflação doméstica apresentou alta relevante. A elevação dos custos de produção manteve os preços industriais pressionados no Brasil e no mundo. As cotações do petróleo no mercado internacional e o nível da taxa de câmbio provocaram reajustes importantes dos combustíveis no mercado doméstico, enquanto a escassez hídrica pressionou significativamente o custo da energia elétrica. As adversidades climáticas, com a estiagem e as geadas, associadas às cotas de commodities e do câmbio, pressionaram os preços dos alimentos. Além disso, a retomada das atividades relacionadas ao setor de serviços elevou os preços nesse segmento. Assim, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) registrou alta de 10,06% no ano de 2021, ficando acima do limite superior do intervalo de tolerância da meta, que era de 5,25%. Nesse contexto, o Comitê de Política Monetária (Copom), em sua reunião de MAR 21, iniciou um ciclo de ajuste das condições monetárias do país, que levou a alta de 7,25 pontos percentuais na meta da taxa Selic em sete reuniões, alcançando 9,25% ao ano, em DEZ 21.

## DESCRITÃO E ESTRUTURA DOS NEGÓCIOS

A CAIXA Cartões é uma holding mista, subsidiária integral da CAIXA, constituída para o ser o ecossistema de meios de pagamento do Conglomerado, oportunizando, por meio da dedicação exclusiva e atuação integrada em diferentes verticais de negócio, a geração de resultados sólidos e sustentáveis, a partir das forças da marca, base de clientes e balcão CAIXA.

Desde sua operacionalização, em 2020, a Companhia vem se consolidando como conglomerado empresarial que contribui para o alcance da estratégia de sua Controladora, com vistas a fortalecer a governança, rentabilidade e eficiência do Conglomerado CAIXA.

## VERTICAIS DE NEGÓCIOS

Para a estruturação do referido ecossistema, a CAIXA Cartões busca atuar em verticais estratégicas do negócio de meios de pagamento, integradas de maneira transversal para assegurar a visão sistêmica como competência essencial da Companhia na geração de valor agregado.

Como destaque de 2021, ressalta-se a conclusão dos processos de seleção dos parceiros estratégicos e estruturação das verticais de negócio sob diferentes modelos de atuação, privilegiando a governança, a eficiência e o fortalecimento do business no Conglomerado.

Na vertical de Adquirência, conforme fato relevante divulgado em abril de 2021, a CAIXA Cartões selecionou a FISERV, líder global em pagamentos e serviços financeiros, para parceria estratégica comercial, com objetivo de ofertar soluções de pagamentos aos clientes da CAIXA pelos próximos 20 anos, com exclusividade.

A parceria contribuirá para participação efetiva da CAIXA no setor, unindo o banco que possui a maior capilaridade do País a uma das maiores empresas de serviços financeiros do mundo, com foco em tecnologia, inovação e portfólio de produtos e serviços que atenda às necessidades das empresas e empreendedores brasileiros.

O mercado de Pré-Pagos encontra-se em franca expansão, acelerado pelo cenário recente que favoreceu a adoção de novas tecnologias e a ampliação dos meios eletrônicos de pagamento.

Neste sentido, com objetivo de otimizar a captura de valor para a vertical, foi celebrado, em DEZ 21, o fechamento da parceria societária com o consórcio composto por VR Benefícios & FLEETCOR ("VR-FLEETCOR"), empresas amplamente reconhecidas em suas linhas de atuação e que agregarão expertise e tecnologia às forças da marca e balcão CAIXA.

A parceria se dará por meio da nova Companhia CAIXA Cartões Pré-Pagos S.A. ("CAIXA Pré-Pagos"), cuja gestão será compartilhada entre a CAIXA Cartões e a VR-FLEETCOR.

Na vertical Bandeira, exercida por meio da participação societária na ELO Serviços S.A. ("ELO"), o destaque é o aumento do percentual de participação da CAIXA para 41,415%, decorrente da aquisição de 4,526% das ações da ELO mediante exercício do direito previsto no mecanismo de variabilidade, conforme fato relevante divulgado ao mercado em AGO 21.

A ELO é uma bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de arranjos de pagamento é responsável por gerir as regras do arranjo e a relação entre os diversos participantes, acumulando crescimento consistente neste mercado, desde o início de suas operações.

Em Fidelidade, o resultado do aprofundamento dos estudos realizados pela Companhia definiu o modelo de negócio a ser adotado para este segmento, sendo que as ações decorrentes desta decisão serão apresentadas ao longo de 2022.

Além dos negócios em operação, a Companhia mantém-se atenta aos movimentos do mercado de meios de pagamento, reconhecido por sua constante transformação. Neste contexto, a CAIXA Cartões acompanha, de maneira recorrente, as inovações e tendências desse mercado com o objetivo de propiciar a integração de novas soluções à holding e capturar valor continuamente para a consecução de seus objetivos estratégicos.

## DESTAQUES DO PERÍODO

As receitas de equivalência patrimonial das participadas da CAIXA Cartões atingiram a marca histórica de R\$ 195 milhões no ano de 2021. Abaixo apresentamos o resultado:

Demonstração de resultado	01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021		01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020	
	Individual	Consolidado	Individual	Consolidado
<b>Receitas operacionais</b>	<b>231.125</b>	<b>231.125</b>	<b>236.215</b>	<b>236.215</b>
Resultado de investimentos em participações societárias	195.075	195.075	157.789	157.789
Prestação de serviços	36.050	36.050	78.426	78.426
<b>Custos dos serviços prestados</b>	<b>(3.661)</b>	<b>(3.661)</b>	<b>(3.537)</b>	<b>(3.537)</b>
<b>Resultado bruto</b>	<b>227.464</b>	<b>227.464</b>	<b>232.578</b>	<b>232.578</b>
<b>Despesas operacionais</b>	<b>(51.275)</b>	<b>(51.275)</b>	<b>(39.697)</b>	<b>(39.697)</b>
Despesas de pessoal	(34.626)	(34.626)	(23.188)	(23.188)
Despesas administrativas	(9.928)	(9.928)	(5.310)	(5.310)
Despesas tributárias	(6.721)	(6.721)	(11.199)	(11.199)
<b>Resultado antes das receitas e despesas financeiras</b>	<b>176.189</b>	<b>176.189</b>	<b>192.981</b>	<b>192.981</b>
<b>Resultado financeiro</b>	<b>4.977</b>	<b>4.977</b>	<b>485</b>	<b>485</b>
Receitas financeiras	5.903	5.903	492	492
Despesas financeiras	(926)	(926)	(7)	(7)
<b>Resultado antes de impostos e contribuições</b>	<b>181.166</b>	<b>181.166</b>	<b>193.466</b>	<b>193.466</b>
Impostos e contribuições sobre o lucro	(810)	(810)	(12.106)	(12.106)
<b>Lucro líquido</b>	<b>180.356</b>	<b>180.356</b>	<b>181.360</b>	<b>181.360</b>
Quantidade de ações	477.247	477.247	348.208	348.208
<b>Lucro básico por ações em R\$</b>	<b>377,91</b>	<b>377,91</b>	<b>520,84</b>	<b>520,84</b>

O resultado de investimentos em participações societárias apresentou incremento de R\$ 37.286 mil (24%).

Em linha com o crescimento das participadas, o resultado dos investimentos em participações foi de R\$ 195.075 mil em DEZ 21.

## DESTAQUES DO PERÍODO

As receitas de prestação de serviços totalizaram R\$ 36 milhões no ano 2021.

Em JAN 21 foi outorgado pela CAIXA à CAIXA Cartões o direito de exploração do Acordo Comercial com a VR Benefícios.

Em ABR 21 foi celebrado o Acordo de Associação Estratégica com FISERV para venda das "maquininhas da CAIXA Pagamentos", cuja expansão nacional das vendas ocorreu a partir de AGO 21.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

O sistema de governança corporativa da Companhia executa a tomada de decisão de forma colegiada, cumprindo as disposições legais e de seu Estatuto Social. É composto pela Assembleia Geral e pelos órgãos estatutários da Administração (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada), Fiscalização (Conselho Fiscal) e órgãos auxiliares de Administração (Comitê de Elegibilidade e Comitê de Auditoria).

Ademais, a Companhia possui um Comitê de Estratégia, Negócios e Operações, órgão de apoio à Diretoria Colegiada, de caráter estratégico, deliberativo, opinativo e propositivo, subsidiando e agilizando o processo de tomada de decisões.

Durante o ano de 2021, a CAIXA Cartões continuou reforçando e robustecendo sua estrutura e arcabouço próprios de governança, alinhada às melhores práticas e comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

Priorizou-se o aprimoramento dos documentos de governança corporativa e gestão societária, que consolidam as regras vigentes e norteiam a atuação dos agentes de governança.

Foi definida, no Planejamento Estratégico para o ano de 2021, a estratégia de "implantar a Governança Ágil", portanto, a CAIXA Cartões atuou, destacadamente na revisão de seus instrumentos de governança, como Regimentos e Normas Internas referentes ao Funcionamento dos seus órgãos colegiados, com o propósito de garantir a simplificação de processos e, ao mesmo tempo, a segurança na tomada de decisão.

Ainda, foi divulgada, em JUN 2021, a primeira Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa da Companhia, referente ao exercício 2020, buscando elucidar as questões relacionadas às políticas públicas que são realizadas pela CAIXA Cartões, em apoio à sua Controladora, em atendimento aos objetivos preconizados pela legislação vigente e às melhores práticas.

A Companhia possui 05 Políticas Corporativas, aprovadas pelo Conselho de Administração, que consolidam as bases da organização e que são pilar essencial no sistema de governança corporativa, vez que estabelecem diretrizes para toda a Companhia, orientando a atuação de todos os envolvidos, a saber: Política Institucional, Política de Controles Internos e Compliance, Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação, Política de Gestão de Pessoas e Política Financeira, todas disponíveis para consulta no site da CAIXA Cartões.

Importante destacar que o Conselho de Administração, em NOV 2021, aprovou a implantação do Comitê de Auditoria próprio da CAIXA Cartões, com o intuito de estabelecer um colegiado cada vez mais capaz de proporcionar supervisão independente e objetiva em relação aos negócios da Companhia, e ainda, trazer mais agilidade ao processo decisório, atuação focada e mais próxima, além de maiores benefícios com a especialização nos negócios.

Em suma, o ano de 2021 representou a estruturação da cadeia de governança da CAIXA Cartões com foco na simplificação de processos já estabelecidos na Companhia e em uma modelagem voltada para a instalação e manutenção dos órgãos estatutários de Administração, Fiscalização e de Apoio à Gestão, buscando uma maior eficiência dentro do Conglomerado CAIXA e CAIXA Cartões.

Em relação à arquitetura organizacional, que tem como objetivo tornar eficiente a execução da estratégia corporativa e estabelecer com clareza as fronteiras organizacionais dos macroprocessos, processos e unidades, a Companhia realizou a revisão geral dos mandatos e processos inicialmente estabelecidos, considerando as principais mudanças no contexto de seus negócios, destacadamente, a formação de parcerias estratégicas e a nova estratégia de exploração da vertical de Fidelidade. Tal revisão objetivou, além de refletir o novo contexto das unidades internas, robustecer a metodologia de mapeamento de processos para uma efetiva gestão de riscos.

Neste contexto, a CAIXA Cartões participou do 5º ciclo de avaliação do Indicador de Governança IG-Sest, instrumento instituído pela SEST para garantir o cumprimento, pelas estatais, dos requisitos da Lei nº 13.303/16, do Decreto nº 8.945/16 e das diretrizes estabelecidas nas Resoluções da CGPAR.

A Companhia foi avaliada em relação aos aspectos de governança, transparência, gerenciamento de riscos e controles internos, e alcançou a 2ª maior nota, dentre as 60 empresas avaliadas, e o 4º lugar geral, o que evidencia a robustez da estrutura de governança instalada na CAIXA Cartões e o compromisso de fomentar a implementação das melhores práticas e elevar o seu nível de excelência em governança corporativa.

Visando cumprir com diligência o papel de holding, em consonância com o Estatuto Social, a CAIXA Cartões concentra suas atividades no segmento de meios de pagamento e atua por meio de parcerias estratégicas.

Nesse sentido, possui um modelo de gestão e acompanhamento das participações societárias, por meio de uma estrutura de governança corporativa e em conformidade com os acordos societários celebrados, a fim de viabilizar o alinhamento estratégico e o alcance de resultados sustentáveis, além de subsidiar a administração para a tomada de decisões relacionadas à condução dos negócios, à manutenção de participações societárias, bem como relacionadas a desinvestimentos.

Evidencia-se o compromisso da CAIXA Cartões para adoção das melhores práticas de governança e transparência na gestão, alinhadas à atuação de mecanismos de controles internos e de gestão de riscos, que garantem proteção, valorização e sustentabilidade para a Companhia.

## GESTÃO DE RISCOS, CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

A Gestão de Riscos é um processo contínuo que consiste na estruturação e execução de ações visando identificar, analisar, avaliar, priorizar, tratar, monitorar, administrar e controlar potenciais eventos ou situações capazes de afetar os objetivos, programas, projetos ou processos da Companhia, fornecendo razoável certeza quanto ao alcance dos seus objetivos.

A CAIXA Cartões adota o modelo das três linhas para gerenciamento de riscos, cujos papéis e responsabilidades estão descritos a seguir.

A primeira linha identifica, avalia e controla os riscos, sendo composta pelos controles operacionais e internos. Os gestores que detêm os riscos do negócio são responsáveis por gerenciá-los e por implementar medidas corretivas nos processos e nos controles deficientes.

A segunda linha compreende as áreas de gerenciamento de riscos, controles internos e Compliance da Companhia, que é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos.

A terceira linha é exercida pela auditoria interna, responsável por fornecer aos órgãos de governança da Companhia a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança.

Assim, todos os empregados são gestores de riscos, fortalecendo a cultura e ambiente de Gerenciamento de Riscos e contribuindo para o crescimento sustentável da Companhia.

Em linha com as Políticas de Gestão de Riscos e Segurança da Informação, Controles Internos e Compliance, são apresentadas a seguir as ações realizadas em 2021 no âmbito da Companhia.

Publicação da Metodologia de Gerenciamento de Riscos (MGR), que permite identificar e mensurar os riscos estratégicos, operacionais (de processos), de programas e projetos, bem como suas respectivas causas e consequências, seus mitigadores e a necessidade de implementação de medidas de controle para minimizar ou eliminar os impactos e a probabilidade de materialização dos riscos identificados.

Publicação do Programa de Segurança da Informação da CAIXA Cartões (PRSI), que estabelece as normas, procedimentos, papéis e responsabilidades para a gestão da Segurança da Informação da Companhia, visando mitigar possíveis eventos relacionados a Risco Operacional e Cibernético.

Adicionalmente, o Projeto de Adequação da CAIXA Cartões à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/18) foi finalizado e contemplou o diagnóstico e planos de ação pertinentes aos processos que tratam dados pessoais. Este tema é objeto de atuação contínua da área de riscos para manutenção e monitoramento da conformidade da CAIXA Cartões à LGPD.

A CAIXA Cartões implementou o Programa de Gestão de Crises Continuidade dos Negócios, que contempla a criação do Grupo de Gestão de Crises e os procedimentos a serem adotados em situações de crise, bem como a metodologia para identificação dos processos críticos e as diretrizes para elaboração e teste dos Planos de Continuidade de Negócios (PCN), visando garantir que os processos da Companhia, se interrompidos, mantenham um nível de funcionamento adequado até o retorno à situação normal em um prazo aceitável.

A CAIXA Cartões estabeleceu regras, procedimentos e metodologias para a Gestão do Risco Operacional nas atividades da Companhia, de forma a manter e definir a base de dados de riscos e perdas operacionais, a grade de perdas operacionais, o fluxo de reconhecimento de perdas decorrentes de materialização de perdas operacionais e o fluxo de alçadas para autorização e reporte dos prejuízos e respectivas medidas de mitigação.

Em 2021 foi aprovada a nova versão da Declaração de Appetite por Riscos (Risk Appetite Statement - RAS), de modo a promover o alinhamento da estratégia com a gestão de riscos, determinando os níveis de risco a que a Companhia está disposta a assumir. Os indicadores que compõem a RAS são continuamente monitorados e reportados às instâncias de governança da CAIXA Cartões.

Tendo em vista que, em dezembro de 2020, a CAIXA Cartões passou a deter participação acionária da Elo Serviços S.A. ("ELO"), em 2021 foram implementados processos para Gerenciamento de Riscos, Controles Internos, Compliance e Integridade das participações, visando mitigar o Risco de Contágio.

Ainda em 2021, foi implementado o processo de monitoramento de normas externas, de modo a acompanhar as legislações e demais regimentos que podem gerar impacto na Companhia. Tal medida contribui para a evolução do ambiente de Compliance, permitindo identificar necessidades de adequação relacionados aos seus processos e negócios.

Encontra-se disponível no sítio eletrônico da CAIXA Cartões o Programa de Integridade, que apresenta a evolução do ambiente de Riscos, Controles Internos, Compliance e Integridade, bem como o canal de denúncias para recebimento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias relativos às atividades da CAIXA Cartões.

Importante ressaltar que a CAIXA Cartões realiza ações contínuas de capacitação e aculturação em Gestão de Riscos, Controles Internos, Compliance e Integridade, disseminando estes temas a todos os empregados, administradores e membros de seus conselhos e comitês estatutários.

## DESEMPENHO COLIGADAS E CONTROLADAS

A Elo apresentou lucro líquido gerencial de R\$ 472,4 milhões no exercício de 2021, aumento de 10,0% na comparação anual. O resultado apurado se deve, principalmente, ao aumento na receita bruta (7,7%) e do aumento do resultado financeiro (30,2%) quando comparado com 2020.

Em DEZ 21, a CAIXA Pré-Pagos tornou-se Joint Venture. Com o aporte de capital realizado pelo sócio, houve ajuste reflexo que incrementou o Patrimônio Líquido da CAIXA Cartões na medida de sua participação na CAIXA Pré-Pagos (R\$ 314 milhões).

A CAIXA Cartões Adquirência, CAIXA Cartões PAT, CAIXA Cartões Fidelidade e CAIXA Cartões Contas de Pagamento permaneceram em fase pré-operacional.

## PESSOAS

As práticas de gestão de pessoas são orientadas pela convergência entre competências organizacionais e pessoais e pelo reconhecimento e valorização do mérito profissional, sendo difundidas entre todos os componentes do seu quadro organizacional. A atividade organizacional é pautada pela ética e conduta íntegra nos negócios e relacionamentos.

Os colaboradores da CAIXA Cartões são empregados disponibilizados pela CAIXA para a Companhia, mediante ressarcimento integral dos custos e manutenção dos benefícios concedidos pela controladora, notadamente os planos de saúde e de previdência complementar.

Assim, todos os empregados são cobertos pelo Acordo de Negociação Coletiva assinado pela CAIXA, à exceção dos dirigentes, que possuem vínculo estatutário.

O desenvolvimento da equipe tem como base a continuidade dos negócios. Assim, investir nesse aspecto é uma forma de manter a Companhia competitiva. Para a composição do quadro da Companhia, buscam-se empregados com expertise em áreas de atuação diversas, o que permite que a empresa alcance resultados impulsionados por equipes enxutas e com alta performance em suas diferentes áreas de atuação.

A CAIXA Cartões fechou DEZ 21 com três dirigentes e sessenta e sete empregados em seu quadro próprio, com idade média de 37 anos.

A equidade de gênero é um valor observado e promovido pela Companhia, composta por distribuição equivalente de homens e mulheres entre seus empregados.

A oportunidade de desenvolvimento é oferecida a todos, independentemente da posição que ocupam, sendo personalizada de acordo com as especificidades das áreas de atuação, equipes e atribuições de cada empregado.

As ações do Pensa foram executadas no decorrer do ano de 2021 e contaram com a participação de todos os empregados da Companhia.

## BENEFÍCIOS

Considerando que os colaboradores da CAIXA Cartões são empregados da CAIXA, em disponibilidade para a Companhia, os benefícios são definidos e oferecidos pela própria CAIXA e ressarcidos pela CAIXA Cartões pelo convênio de compartilhamento de serviços.

Além dos benefícios legais trabalhistas, a CAIXA oferece benefícios estratégicos, com vantagens adicionadas à lei, definidos pelas convenções coletivas de trabalho e outros de iniciativa exclusiva da empresa, como incentivo à escolaridade, idiomas, Saúde Caixa – Plano de Saúde, Plano de Previdência Complementar – FUNCEF, antecipação do salário mensal, programa de reabilitação ocupacional, dentre outros.

Os benefícios concedidos pela CAIXA visam promover a qualidade de vida de seus empregados e o fortalecimento do vínculo com a empresa; por isso, são adotados como princípios: bem-estar no trabalho, qualidade de vida, segurança, sustentabilidade, respeito e valores éticos.

Além dos benefícios concedidos pela CAIXA, a Companhia oferece também o incentivo ao desenvolvimento individual, por meio do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), em que os empregados têm a possibilidade de participar de eventos ou cursos externos patrocinados pela Companhia.

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O desenvolvimento dos talentos individuais e das competências empresariais, bem como os valores e as orientações para resultado das equipes, em todos os níveis da empresa, são fatores preponderantes para os resultados dos negócios.

Além das diretrizes estratégicas e liderança, os resultados são fortemente direcionados pela cultura da organização, pela forma de gestão das equipes, definição de atividades, execução e avaliação de resultados individuais.

Para fortalecer organizacionalmente a CAIXA Cartões, foi implantado, em 2021, o programa de avaliação de resultados individuais, decorrente dos indicadores coletivos e estratégicos.

A Metodologia busca individualizar a importância do papel de cada um nas conquistas corporativas, e reconhecer, de forma transparente, atuações de excelência, com critérios pré-definidos e divulgados.

A sistemática de gestão de desempenho de pessoas contempla uma fase de planejamento e acordo de objetivos, seguida da execução acompanhada, e uma fase de avaliação e consolidação do desempenho, que culmina com *feedback* aos empregados.

São ciclos anuais, em que os empregados são avaliados pelas entregas realizadas, em acordo com o gestor e pelas competências ou estilo.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A Responsabilidade Socioambiental é um dos pilares estratégicos da CAIXA Cartões, constando entre os seis valores definidos pela Companhia em sua estratégia de longo prazo e balizando os negócios, governança, processos e relacionamentos, de modo a assegurar a atuação sustentável e a contribuição para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do País. Para garantir a aplicabilidade das ambições estratégicas da Companhia neste sentido, o Plano de Negócios é amplamente conectado à Política de Responsabilidade Socioambiental vigente.

Estas são as diretrizes da CAIXA Cartões para o tema:

- adotar estratégias para estimular a adesão das partes interessadas às boas práticas socioambientais, bem como à legislação inerente ao tema;
  - observar a promoção da cidadania e democratização do acesso a produtos e serviços relacionados ao seu objeto social, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e de uma economia mais justa e inclusiva;
  - incentivar o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;
  - atuar colaborativamente junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da Cadeia de Valor, a fim de promover, por meio dos seus serviços e relacionamentos, o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender às necessidades das futuras gerações.
- A volatilidade e complexidade do ambiente de negócios exigem das organizações um estado de prontidão para a geração de valor aos seus públicos de relacionamento. Empresas precisam estar cada vez mais prontas ao atendimento de expectativas sociais, de clientes, empregados, parceiros e investidores. A atuação responsável neste sentido resultou na definição da Matriz de Materialidade da CAIXA Cartões, que escolheu os temas mais relevantes relacionados às atividades da empresa, considerando a opinião de seus públicos de interesse.

A publicação do Relatório de Sustentabilidade 2020 consolida o desempenho da CAIXA Cartões no período de 20 de janeiro de 2020 à 31 de fevereiro de 2020, demonstrando a solidez na reorganização das participações da CAIXA no mercado de meios de pagamento. Seu objetivo é demonstrar a relevância dos negócios estratégicos da Companhia para o Conglomerado CAIXA, evidenciando sua capacidade de geração de valor para as partes interessadas.

Para trazer materialidade aos temas materiais escolhidos pela Companhia, considerando seus públicos de relacionamento, foi publicado o primeiro Manual de Boas Práticas em Responsabilidade Socioambiental da CAIXA Cartões, iniciando a difusão desta cultura de incorporação dos temas ambientais, sociais e de governança aos negócios, processos, governança e relacionamentos.

Neste cenário, a CAIXA Cartões avança em sua trajetória no mercado de meios de pagamento deixando claro suas expectativas com a manutenção da qualidade de vida das gerações futuras, indo além da mitigação dos riscos decorrentes de sua atividade de holding mista, contribuindo com a formação de uma cultura de responsabilidade socioambiental em seu ecossistema de atuação.

## INVESTIMENTO EM COLIGADAS E CONTROLADAS

Em cumprimento ao art. 243 da Lei No 6.404/76, informamos que os investimentos diretos em sociedades coligadas e controladas em conjunto atingiram R\$ 619,7 milhões em 31 DEZ 21 e relacionamos as modificações ocorridas durante o exercício:

Empresas	Segmento	Participação (%)	R\$ mil			
			Resultado de MEP			
			Saldo do Investimento <sup>1</sup>	Resultado de MEP		
			31/12/2021	31/12/2020		
ELO Serviços S.A.	Bandeira	41,41%	304.362	496.958	195.075	157.789
Caixa Cartões Pré-Pagos S.A.	Pré-Pago	75%	315.150	20	-	-
Caixa Cartões Adquirência S.A.	Adquirência	100%	200	20	-	-
Caixa Cartões Contas de Pagamento S.A.	Conta de pagamento	100%	20	20	-	-
Caixa Cartões Fidelidade S.A.	Fidelidade	100%	20	20	-	-
Caixa Cartões PAT S.A.	PAT	100%	20	20	-	-
<b>Total</b>			<b>619.772</b>	<b>497.058</b>	<b>195.075</b>	<b>157.789</b>

<sup>1</sup> Saldo final do investimento na posição considerando eventuais outras movimentações além dos resultados de equivalência patrimonial, tais como: pagamento de dividendos e redução de capital.

A CAIXA Cartões adquiriu 4,526% das ações preferenciais da Elo Serviços no montante de R\$ 60,9 milhões. Assim, atualmente, detém o total de 41,415% do capital social da Elo.