



CNPJ 00.360.305/0001-04
SBS Quadra 04 Lotes 3/4 - Brasília-DF

MINISTÉRIO DA
FAZENDA



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Relatório da Administração

À sociedade brasileira, empregados, colaboradores, investidores e clientes, apresentamos o Relatório da Administração relativo ao quarto trimestre de 2024, 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 ano foi marcado por 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 Recorrente anual de R\$ 14,0 bilhões, crescimento de 31,9% em relação a 2023, alinhado a um aumento contínuo do ROE recorrente, que alcançou 10,4%, alta de 2,0 p.p. nos últimos doze meses.

Fortalecendo a rede de atendimento e gerando mais eficiência nas atividades, destacamos que, após dez anos, realizamos concurso público para provimento de mais de 4 mil vagas em todo o Brasil, sendo 2 mil voltadas para a área de tecnologia. Ainda, 2024 foi o ano com maior investimento em capacitação e desenvolvimento da história da CAIXA, aprimorando continuamente a jornada de trabalho nas agências, com foco na visão integrada do cliente.

Além do maior orçamento da história para investimentos em tecnologia e inovação, em 2024 lançamos o programa TEIA (acrônimo dos princípios de Transformação, Engajamento, Inovação e Aprendizado), com a participação de mais de 1,3 mil empregados no projeto, proporcionando soluções inovadoras e a geração de valor nos relacionamentos com nossos clientes.



Nesse contexto, destacamos que a otimização de processos desencadeou entregas relevantes, tais como a abertura de conta digital utilizando biometria facial, o lançamento de financiamento habitacional nato-digital, com a análise de crédito habitacional 100% digital, a antecipação de saque-aniversário e a contratação do Financiamento Estudantil (FIES) de forma totalmente digital, a possibilidade de assinatura digital em contratos PJ, o lançamento de Carteira Digital para os Cartões CAIXA e a possibilidade de saque por biometria. Como consequência dessas ações, salientamos a redução significativa de filas nas agências, sendo 8,9 milhões de atendimentos migrados para o digital. Ainda, destacamos a redução no número de fraudes, influenciada pela transformação e automação dos processos.

O novo Pacote Digital PJ MEI apresentou um portfólio de soluções desenhadas para microempreendedores, sendo mais de 104 mil contas digitais abertas em 2024, fomentando o acesso ao crédito para empresas, a gestão financeira e o crescimento econômico do país. Adicionalmente, em 2024 aprovamos novo modelo de negócios de microcrédito, que contempla linhas de microcrédito urbano e rural com várias fontes de recursos, incluindo *fundings* próprios, fundos constitucionais e Orçamento Geral da União.

Contribuindo para o nosso processo de modernização alinhado ao alcance de resultados sustentáveis, destacamos o fortalecimento das práticas de transparência, governança corporativa, riscos, controles internos, *compliance* e integridade. Fomos reconhecidos com o Selo Ouro na avaliação realizada pelo Programa Nacional de Transparência Pública (PNT) 2024, além do alcance de 100% em transparência ativa dos itens monitorados pela Controladoria Geral da União (CGU).

Recebemos o Selo de Prevenção a Fraudes pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), destacando nosso alinhamento às melhores práticas de mercado em segurança e proteção ao cliente. Adicionalmente, fomos reconhecidos com o Prêmio Rede de Governança Brasil (RGB) 2024, na categoria "Estatais, Sociedades de Economia Mista e Paraestatal". Também atingimos o Nível 5 do Modelo Maturidade Correcional (CRG-MM), a mais alta classificação atribuída pela CGU, posicionando o banco como referência em integridade e governança no setor público brasileiro.



Em 2024 reafirmamos nosso compromisso como principal parceiro estratégico do governo na operacionalização de políticas públicas e gerenciamento de programas sociais. Foram R\$ 404,1 bilhões em pagamentos de benefícios sociais, totalizando 452,9 milhões de parcelas pagas. Ainda, destacamos os repasses para novos contratos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), sendo realizados 3,9 mil novos contratos de obras do Novo PAC com recurso do OGU, totalizando R\$ 40,1 bilhões.

Abrangendo 67,2% de *market share* no segmento imobiliário, salientamos a contratação recorde de R\$ 223,6 bilhões em 2024, crescimento de 20,8% em relação ao ano anterior, contribuindo para a geração de emprego e renda no país.

Fazendo mais, para quem precisa e do jeito certo, seguimos fortalecendo nosso protagonismo como principal parceiro estratégico do governo na operacionalização de políticas públicas e gerenciamento de programas sociais, ratificando nosso propósito de "Transformar a vida das pessoas".

Programa de Transformação Digital

Como medida de modernização tecnológica, com vistas a promover oferta de soluções inovadoras em negócios e a geração de valor nos relacionamentos com os clientes, destacamos a contribuição do Programa TEIA para acelerar a transformação digital no banco, incentivando novas formas de pensar, de fazer e uma cultura de agilidade, experimentação e aprendizagem contínua.

Destacamos a atuação dos 1,3 mil empregados atuando em equipes multidisciplinares dedicadas à entrega de soluções em áreas estratégicas para o banco, tais como: habitação, cartão de crédito, relacionamento digital e crédito comercial, o TEIA é um movimento orgânico e sistêmico conectado com o futuro.

A iniciativa está alinhada com nossos valores empresariais voltados para o cliente no centro de nossas decisões. Para tanto, foi criado, dentre outras ações, o Conselho de Clientes, onde estes são ativamente ouvidos, tendo seus *feedbacks* diretamente incorporados em nossos processos e estratégia. Entre as diversas entregas do ano, disponibilizamos novo aplicativo CAIXA 5.0, oferecendo mais modernidade, usabilidade, segurança e desempenho. A principal novidade é a abertura de conta digital utilizando biometria facial. Até o final de 2024, mais de 25 milhões de clientes utilizavam o novo App, e mais de 150 mil contas foram abertas na ferramenta.

Inauguramos o Espaço TEIA, primeiro local destinado a reunir *startups* de GovTech de todo o país. Denominado como Hub de Inovação aberta, esse ambiente busca propiciar um ambiente físico e digital dedicado à conexão CAIXA, interligando empresas voltadas para serviços públicos, infraestrutura e saneamento, buscando melhorias e auxiliando na logística de trabalho e inovação para a gestão na esfera federal, estadual e municipal, gerando benefícios para toda a sociedade. Já foram selecionadas 15 GovTechs, além de contarmos com a parceria de 4 Bigtechs. Salientamos o recebimento do Prêmio Inovativos, que promove conexões entre inovadores, investidores, empresas e instituições governamentais. Conquistamos o terceiro lugar na Categoria Reinvenção das Organizações com o projeto Sandbox CAIXA.

O Programa TEIA acelera nosso movimento de modernização, com investimentos contínuos em capacitação de pessoal e ampliação do uso de competências digitais, como experiência do cliente (CX), inteligência artificial (IA) e inteligência de dados. A cultura e o modelo ágil são pilares fundamentais, proporcionando 9 mil horas de capacitação em *design* e agilidade, a formação de 100 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 ocorrendo em conjunto com o Banco do Brasil, Sistema Financeiro Cooperativista (SFCoop), Operador Nacional do Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (ONR) e BACEN, e atualmente estamos na fase de definição de requisitos e desenho do fluxo, incluindo o ONR e Instituições Financeiras.

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, o Consórcio está explorando soluções de pagamentos *offline*, utilizando a mesma tecnologia *blockchain* do projeto do BACEN.

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 (TPF) e outros ativos digitais (LCI Tokenizada, Imóveis Tokenizados e outros). O processo de seleção encontra-se na fase de negociação com as empresas classificadas.

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.

Habitação



Este avanço reflete o nosso compromisso com a transformação digital e a modernização do sistema financeiro brasileiro, em alinhamento às melhores práticas globais, abrindo caminho para novas oportunidades de negócios e crescimento econômico.

O financiamento imobiliário desempenha papel fundamental no desenvolvimento do país por meio da geração de emprego e renda. Em 2024, a CAIXA foi responsável pela criação de mais de 1,9 milhão de 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, impulsionando o crescimento das cidades e a economia.

Ampliamos em 0,4 p.p. nossa liderança no segmento habitacional em comparação com 2023, alcançando 67,2% de participação de mercado. Ao final de 2024, registramos o saldo de R\$ 832,1 bilhões na carteira de crédito imobiliário.

Em 2024 realizamos 803,4 mil contratos habitacionais, crescimento de 15,7% em relação ao ano anterior, originando R\$ 223,6 bilhões em crédito, beneficiando mais de 3,2 milhões de pessoas com o acesso à moradia, reforçando nossa atuação como principal parceira do Governo Federal 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.

No 4T24, lançamos linha de crédito imobiliário para pessoas físicas, com taxa de juros pós-fixada indexada ao CDI. A nova modalidade vem como alternativa para atender clientes que queiram financiar imóveis acima de R\$ 1,5 milhão ou que já tenham financiamento habitacional ativo na CAIXA, com prazo para pagamento de até 360 meses. As condições são válidas para imóveis residenciais novos e usados.

Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) – Desenvolvimento e Sustentabilidade

Em 2024, foram realizados 3,9 mil novos contratos de obras do Novo PAC com recurso do OGU, totalizando R\$ 40,1 bilhões.

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 contribui 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 diversas 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 Orçamento Geral da União (OGU), na aplicação de recursos próprios, operações de financiamento com recursos do FGTS e pelo assessoramento técnico aos estados e cidades.

Programa Computadores para Inclusão

Assinamos Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o Ministério das Comunicações para a doação de equipamentos no âmbito do Programa Computadores para Inclusão.



Destacamos a doação de 23 mil equipamentos até o final de 2024. As máquinas são destinadas aos Pontos de Inclusão Digital (PID), que são escolas e instituições de rede de educação básica, do ensino fundamental, médio e superior e do ensino técnico, com entidades de pesquisa e extensão, bibliotecas e laboratórios de informática, entre outros pontos de promoção do acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, contribuindo para a capacitação de jovens em situação de vulnerabilidade e promovendo inclusão digital.

A contribuição para o Programa reforça nosso papel social e oferece oportunidades para que os jovens ampliem suas ferramentas de aprendizagem, fomentando a educação no país.



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 Novo Atletas, 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. Prestes a comemorar 20 anos de existência do Programa, destacamos que nos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de Paris 100% dos medalhistas tinham o DNA do Bolsa Atleta.

Em 2024 anunciamos patrocínio ao Comitê Olímpico do Brasil e ao Campeonato Brasileiro de Futsal, além da renovação com a Liga de Basquete Feminino (LBF). Também patrocinamos o Comitê Paralímpico Brasileiro desde 2004, sendo o mais duradouro patrocínio de um comitê nacional na história do paradesporto mundial. Nossas ações contribuem para a manutenção de 72 Centros de Referência distribuídos pelo país e para o atendimento a 3,5 mil atletas.



Adicionalmente, temos patrocínio vigente com a Confederação Brasileira de Atletismo (CBAT), a Confederação Brasileira de Ginástica (CBG), o Novo Basquete Brasil (NBB), além de projetos sociais e eventos esportivos.

Salientamos o retorno do Circuito de Corridas CAIXA, além da nossa presença no Circuito das Estações em 3 cidades: Brasília, Salvador e Belo Horizonte. Somando a outros eventos, o calendário de corridas de rua patrocinadas pela CAIXA teve mais de 60 corridas em 2024, abrangendo todas as regiões do Brasil.

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

Os eventos disponibilizados pela CAIXA Cultural apresentaram ampla atuação no território nacional ao longo de 2024, oferecendo programação de qualidade, com ingressos a preços acessíveis ou gratuitos, iniciando restaurações dos prédios históricos, novidades na programação *on-line* e divulgação de mais projetos selecionados para programação de suas sete unidades.

Durante 2024, os espaços da CAIXA Cultural receberam mais de 750 mil visitantes, aumento de 46% em relação ao mesmo período do ano passado.

Em novembro a CAIXA Cultural divulgou o resultado da Seleção CAIXA Cultural, que atingiu o número de 6.144 inscrições nas áreas de artes visuais, cinema, dança, música, teatro e vivências. Desse total foram selecionados 138 projetos que irão compor a programação das sete unidades, no ano em que a CAIXA Cultural irá comemorar 45 anos de atuação.

Entre tantos projetos apresentados, o CAIXA de Natal, ocorrido na CAIXA Cultural Recife, completou 10 anos e foi reconhecido como patrimônio cultural imaterial da cidade, com recorde de público de mais de 100 mil espectadores no marco zero, onde está localizada a CAIXA Cultural.

Ratificamos o 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 153,7 milhões de clientes possuam a melhor experiência do usuário ao acessar nossos produtos e serviços. E 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 99% dos municípios brasileiros, com 26,1 mil pontos de atendimento. São 4,3 mil agências e postos de atendimento, 21,8 mil lotéricos e correspondentes CAIXA Aqual, 11 agências-caminhão e 2 agências-barco. Ainda, a CAIXA disponibiliza à população 24,4 mil terminais de autoatendimento (ATMs) disponíveis nos postos e salas de autoatendimento, além de 23,8 mil terminais da Rede Banco 24 horas.

A ampla rede de atendimento e capilaridade sem igual da CAIXA 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 aprovamos o novo Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA 2025-2030 e o Plano de Negócios Integrado para o exercício de 2025. Desse modo, efetuamos uma revisão aprofundada em nossa estratégia corporativa para direcionar a transformação no âmbito do nosso conglomerado para o período compreendido entre 2025-2030. Destaca-se que, para avaliar o propósito, a visão de futuro e os valores empresariais, foi realizada pesquisa com empregados e participação de nossas lideranças.

A nova declaração de Propósito com vigência em 2025 é: "Transformar a vida das pessoas" e expressa, de forma objetiva, o que nos define e qual necessidade da sociedade atendemos, sem, contudo, renunciar ao caráter atemporal de nossa razão de existir, consolidada nos últimos 164 anos, pois estamos presentes em todas as etapas da jornada do brasileiro, atuando como agente transformador de vidas e realizador de sonhos.

A Visão de Futuro de "Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente" fortalece a transformação organizacional necessária para nossa perenidade e centralidade no cliente, de modo a nos manter como uma instituição financeira capaz de continuar sendo relevante na vida dos brasileiros.

Os valores são a base da transformação cultural e orientam comportamentos diários que geram senso de pertencimento e sustentam a mudança e geração de valor no longo prazo, e foram elaborados com contribuições de nossos empregados e priorizados pelos nossos líderes. Destacamos abaixo nossos valores:

- Fazemos a diferença para o Brasil
- Somos um só time que faz acontecer
- Cuidamos das pessoas e do planeta
- O cliente guia nossas escolhas
- Temos coragem para inovar
- Nossa integridade é inegociável
- Nosso resultado importa

O monitoramento e avaliação da Estratégia do nosso conglomerado tem por objetivo acompanhar a execução da Estratégia Corporativa, buscando alinhamento às diretrizes do Plano Estratégico e do Plano de Negócios. É um processo contínuo e sistemático de acompanhamento e análise dos objetivos estratégicos, garantindo a execução de nossa Estratégia Institucional, subsidiando a Alta Administração quanto à avaliação dos resultados e cumprimento das metas estabelecidas na estratégia de longo prazo.

Sustentabilidade

Carteira de Finanças Sustentáveis

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

A metodologia utilizada considerou como produtos e serviços sustentáveis aqueles que beneficiam socialmente a população e/ou diretamente o meio ambiente, 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, Saneamento e Infra, Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e Minha Casa Minha Vida (MCMV) Faixa 1.

Os produtos FIES e MCMV Faixa 1 foram incluídos, pois somos responsáveis pela gestão dos contratos e seus desdobramentos, e ambos os produtos têm impactos sociais altamente relevantes.

Após levantamento do volume de negócios dos produtos identificados, a Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA soma R\$ 853,7 bilhões ao final de Dez24.



Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para a execução dos programas do Governo Federal

Assinamos, em conjunto com o BNDES, um Acordo de Cooperação Técnica para viabilizar a execução de programas do Governo Federal, com ênfase nas regiões da Amazônia. O protocolo traz iniciativas que tenham convergência com os objetivos do Brasil na realização da 30ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP 30).

As ações previstas no acordo contemplam investimentos e cooperação nos programas Nova Indústria Brasil (NIB), Novo Programa de Aceleração do Crescimento (Novo PAC) e Plano de Transformação Ecológica (PTE).

Com o acordo, os bancos irão desenvolver projetos que viabilizem a construção de habitações populares, de saneamento ambiental e mobilidade urbana. A iniciativa irá contribuir para a carteira de projetos de investimentos e para a identificação de fontes de recursos alternativas ao FGTS e ao SBPE.

Além disso, por meio de parcerias público-privadas (PPPs) e Concessões, serão estruturados projetos de investimentos em infraestrutura, com fonte de recursos específicos, tais como: Fundo de Universalização de Serviços e Telecomunicações, Fundo Nacional de Mudanças Climáticas, Fundo Geral de Turismo, e Fundo de Investimento em Infraestrutura Social (FIS).

A celebração desse protocolo fortalece nossa parceria com o BNDES para alavancar a agenda de desenvolvimento do Brasil.

G20 Social: Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o Ministério da Igualdade Racial (MIR)

Durante a programação do G20 Social, assinamos Acordo de Cooperação Técnica em conjunto com o Ministério da Igualdade Racial para a criação de soluções financeiras decoloniais que incorporem os princípios da economia solidária em prol de comunidades invisibilizadas no sistema bancário tradicional.

A parceria prevê a criação de soluções para a promoção da cidadania financeira de grupos minorizados. Por meio do ACT, serão desenvolvidos projetos, produtos e serviços bancários para promover a inclusão socioproductiva e empreendedorismo sustentável das comunidades negras, quilombolas, ciganas e de matriz africana, além da capacitação de nossos empregados, em relação ao treinamento racial.

As iniciativas fortalecem o nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, reafirmando nossa atuação em temáticas atinentes ao desenvolvimento sustentável, inclusão social e transição justa.

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.