



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



MINISTÉRIO DA FAZENDA

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 legalidade 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 da CAIXA, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e operações, e aumentar as positivas, levando em consideração, no seu modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, intelectual, humano, social, natural, reputacional) no curto, médio e longo prazos, compreendendo que a CAIXA atua em uma relação de interdependência com os ecossistemas social, econômico, climático e ambiental.

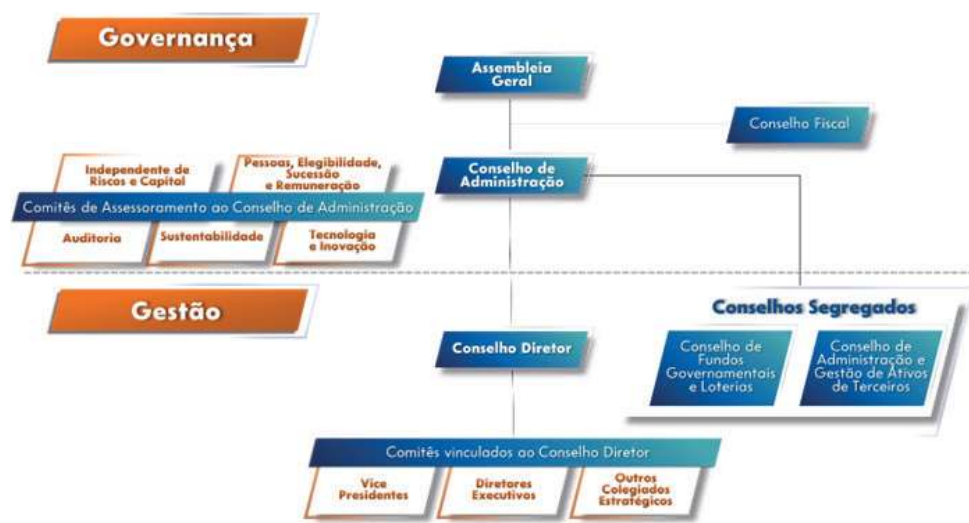
Destacamos os principais instrumentos de Governança Corporativa da CAIXA, que norteiam a atuação dos agentes de governança para garantir a qualidade e efetividade do processo decisório:

- 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 da CAIXA, os quais possuem competências e funcionamento regulamentados por Regimentos Internos:



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 Dez24, contávamos com 83,3 mil empregados atuando nas agências, filiais e matriz; sendo 46,0 mil homens e 37,3 mil mulheres. Desse total, 4,4 mil são Pessoas com Deficiência (PcD), o que corresponde a 5,3% do quadro do banco.

Com relação à distribuição entre homens e mulheres nas funções gerenciais do banco, são 14,5 mil homens e 10,6 mil mulheres.

Adicionalmente, destacam-se as oportunidades disponibilizadas aos jovens: são 8,2 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 – Incentivo à Pós-Graduação

Visando promover a capacitação contínua dos nossos empregados com os modelos, estruturas e premissas das organizações voltadas à transformação digital, a Universidade CAIXA divulgou edital de incentivo à pós-graduação lato sensu voltado exclusivamente para temáticas da transformação digital.

A iniciativa visa contribuir com a orientação estratégica, a busca de conhecimentos técnicos aprofundados às melhores práticas de mercado, além de possibilitar que o empregado tenha acesso às tendências emergentes, com foco em elaboração de uma visão alinhada com os objetivos de negócios e direcionamento para a implementação eficiente de tecnologias inovadoras.

Premiação Internacional – CLN Trailblazers Awards

Por meio da Universidade CAIXA (UC), fomos reconhecidos internacionalmente durante o evento Corporate Learning Week (CLW), realizado em Atlanta, Estados Unidos, entre os dias 7 e 9 de outubro.

A CLW é o principal evento de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) da América do Norte, reunindo palestrantes, líderes de pensamento e equipes das áreas de gestão de pessoas. O prêmio foi na categoria T&D Time do Ano - Colaborador, que reconhece as iniciativas em treinamento e desenvolvimento que incentivam a inovação, a criatividade e uma cultura positiva no local de trabalho, utilizando métodos cooperativos de resolução de problemas para superar desafios e produzir resultados.

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.

Além disso, em 2024, a Universidade CAIXA viabilizou a participação de mulheres em ações educacionais como: Liderança para Mulheres Negras no Serviço Público, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e 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 voltadas 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>).

Saliena-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 Ecossistema 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 Ecossistema 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 Ecossistema, visando fortalecer nossa imagem e reputação em patamares de excelência e de reconhecimento pela sociedade e pelo mercado.

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, implementamos o 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.

Por meio do referido canal, que é hospedado em ambiente seguro, fora do ambiente tecnológico da CAIXA e administrado por terceiros, empregados, ex-empregados, membros estatutários, colaboradores, prestadores de serviço, clientes, parceiros, fornecedores ou qualquer cidadão pode reportar as denúncias com indícios de prática de irregularidade ou de ato ilícito envolvendo a CAIXA.

Ouvidoria

O feedback dos nossos clientes e órgãos reguladores em números:

- 27,8 mil demandas de clientes tratadas nos canais da Ouvidoria CAIXA, PROCON e BACEN, de outubro a dezembro, representando uma redução de 6% no volume de reclamações em relação ao mesmo período do ano anterior.
- Ocupamos a 12ª colocação no Ranking de Reclamações do BACEN do 4T24, com um índice de 21,3 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.

Routineiramente 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 seu Estatuto Social (Art 86), distribuímos à União no mínimo 25% do lucro líquido ajustado, apurado em cada exercício social.

Durante o ano de 2024, a título de distribuição de resultados ao controlador, pagamos à União o valor de R\$ 2,8 bilhões, na forma de juros sobre capital próprio (JCP), referente ao exercício de 2023.

Em Mar24 foi pago à União R\$ 604 milhões referente aos juros remuneratórios dos contratos de Instrumento Híbrido de Capital e Dívida (IHCD). Adicionalmente, em Nov24, foram pagos R\$ 400 milhões relativos à devolução de valores de IHCD.

Auditoria Independente

Possuimos 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.
- Derivativos:** Contratos financeiros em que seu valor deriva de um ativo subjacente, taxa ou índice de referência.
- 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.
- Financiamento Estudantil (FIES):** Programa do Ministério da Educação (MEC), com o objetivo de conceder financiamento a estudantes em cursos superiores não gratuitos.
- Fundo Sociambiental 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.
- GHG Protocol:** Pacote de padrões, orientações, ferramentas e treinamentos para que empresas e governos mensurem e gerenciem as emissões antropogênicas responsáveis pelo aquecimento global. Abrange padrões de contabilização de emissões e remoções de gases de efeito estufa para cidades, setor corporativo, cadeia de valor, agropecuária, ciclo de vida do produto, entre outros.
- 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.
- Pê-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.
- Rating:** Conceito ou nível de classificação de risco de um tomador ou de uma operação que reflete a probabilidade de não cumprimento das obrigações do crédito. Quanto menor a probabilidade de perda ou o não cumprimento das obrigações por parte do objeto de classificação, maior é o nível de rating.
- 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.

BALANÇOS PATRIMONIAIS (Em milhares de reais)

ATIVO	Nota	INDIVIDUAL		CONSOLIDADO	
		31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023
DISPONIBILIDADES	4	10.344.380	10.384.753	10.441.953	10.384.821
ATIVOS FINANCEIROS		1.964.064.587	1.774.323.587	1.965.724.169	1.775.771.079
Aplicações interfinanceiras de liquidez	5	225.463.876	180.978.966	225.463.876	180.978.966
Depósitos no Banco Central	6	144.991.062	133.393.149	144.991.062	133.393.149
Títulos e valores mobiliários	7	302.976.857	281.716.676	303.542.203	281.956.233
Instrumentos financeiros derivativos	8	5.303	163.206	5.501	163.206
Carteira de crédito	9	1.235.210.330	1.119.820.258	1.236.157.425	1.120.867.849
Outros ativos financeiros	10	62.020.518	63.448.618	62.167.461	63.608.962
(Perdas por redução ao valor recuperável)	7 e 10	(6.603.359)	(5.197.286)	(6.603.359)	(5.197.286)
PROVISÃO PARA PERDAS ASSOCIADAS AO RISCO DE CRÉDITO	9	(49.786.948)	(49.842.524)	(49.786.948)	(49.842.524)
ATIVOS FISCAIS		71.515.311	65.117.197	71.515.311	65.124.192
Correntes	10	4.685.993	3.430.608	4.685.993	3.437.596
Diferidos	20	66.829.318	61.686.589	66.829.318	61.686.596
INVESTIMENTOS	11	12.859.093	12.511.643	13.200.592	13.496.314
Investimentos em controladas, coligadas e controladas em conjunto		12.857.601	12.510.151	13.198.873	13.494.595
Outros investimentos		1.492	1.492	1.752	1.752
(Perdas por redução ao valor recuperável)				(33)	(33)
IMOBILIZADO DE USO	12	3.910.896	2.902.726	3.910.903	2.902.737
Imobilizações de uso		12.246.059	11.492.081	12.246.118	11.492.147
Depreciação acumulada		(8.301.265)	(8.549.844)	(8.301.317)	(8.549.899)
(Perdas por redução ao valor recuperável)		(33.898)	(39.511)	(33.898)	(39.511)
INTANGÍVEL	13	3.300.799	2.999.931	3.330.799	2.999.931
Ativos intangíveis		7.712.808	6.753.853	7.742.808	6.753.853
Amortização acumulada		(4.376.752)	(3.727.371)	(4.376.752)	(3.727.371)
(Perdas por redução ao valor recuperável)		(35.257)	(26.551)	(35.257)	(26.551)
OUTROS ATIVOS	14	12.834.820	11.683.116	12.378.637	10.941.466
(OUTRAS PERDAS POR REDUÇÃO AO VALOR RECUPERÁVEL)	14	(604.001)	(1.042.719)	(604.001)	(1.042.719)
T O T A L		2.028.438.937	1.829.037.710	2.030.111.415	1.830.735.297

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	Nota	INDIVIDUAL		CONSOLIDADO	
		31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023
PASSIVOS FINANCEIROS		1.842.515.086	1.653.210.170	1.807.586.280	1.619.260.350
Recursos de clientes	15	778.173.254	714.074.459	778.172.566	714.074.077
Recursos de instituições financeiras e outras	16	773.349.552	665.024.676	732.381.979	664.122.848
Recursos de emissões de títulos e valores mobiliários	17	293.342.198	237.169.479	259.414.234	204.121.736
Instrumentos financeiros derivativos	8				87
Outros passivos financeiros	18	37.650.082	36.941.556	37.617.501	36.941.602
PROVISÕES	19	12.535.270	13.617.174	12.535.270	13.617.174
Fiscais, cíveis e trabalhistas		10.576.664	11.594.348	10.576.664	11.594.348
Outras provisões		1.958.606	2.022.826	1.958.606	2.022.826
PASSIVOS FISCAIS		6.402.340	6.535.631	6.577.203	6.671.166
Correntes		1.615.281	1.580.030	1.790.010	1.715.558
Diferidos	20	4.787.059	4.955.601	4.787.193	4.955.608
PASSIVOS ATUARIAIS	21	23.786.802	25.360.640	23.786.802	25.360.640
OUTROS PASSIVOS	22	39.231.316	37.093.556	39.474.096	37.350.707
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	23	103.968.123	93.220.539	140.151.764	128.475.260
Capital		96.000.000	81.858.410	96.000.000	81.858.410
Instrumento elegível ao capital principal				33.927.964	33.047.743
Reservas de avaliação		206.885	215.884	206.885	215.884
Reservas de lucros		16.118.618	20.325.908	16.118.618	20.325.908
Outros resultados abrangentes		(8.357.380)	(9.179.663)	(8.357.380)</	