

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

20 24



INTRODUÇÃO

MENSAGEM DO PRESIDENTE
SOBRE O RELATÓRIO
DESTAQUES 2024

01

05

RESPONSABILIDADE SOCIAL

INCLUSÃO SOCIAL
CALAMIDADE PÚBLICA E ESTADO DE EMERGÊNCIA
PROJETOS PATROCINADOS
FUNDO SOCIOAMBIENTAL CAIXA
JOGO RESPONSÁVEL
PRODUTOS E SERVIÇOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS
CAIXA POLÍTICAS PÚBLICAS (CPP): APOIAMENTO TÉCNICO
PARA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

A CAIXA

A CAIXA POR DENTRO
CADEIA DE VALOR
CARTEIRA DE CRÉDITO
DESEMPENHO ECONÔMICO
DIRETRIZES CONTÁBEIS
COMPROMISSO COM A ATUAÇÃO RESPONSÁVEL
E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
INOVAÇÃO

02

06

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

CONTRIBUIÇÕES AMBIENTAIS
PRODUTOS E SERVIÇOS COM BENEFÍCIOS AMBIENTAIS
CRÉDITO RURAL PARA OS PEQUENOS, MÉDIOS
E GRANDES PRODUTORES RURAIS
OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS RELEVANTES
COM BENEFÍCIOS AMBIENTAIS
HABITAÇÃO SUSTENTÁVEL

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

MATERIALIDADE
GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
PARCERIAS E COOPERAÇÕES

03

07

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
TRANSPARÊNCIA
GESTÃO DE RISCOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS
EMPREGADOS
CLIENTES
GESTÃO DE PARCEIROS
FORNECEDORES
GOVERNO

04

08

CONTEÚDOS ADICIONAIS

GLOSSÁRIO
RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI E SASB
CRÉDITOS





01

INTRODUÇÃO

Mensagem do presidente
Sobre o Relatório
Destaques 2024

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 2-22

A CAIXA É UM BANCO DIFERENCIADO. O BRASIL INTEIRO SABE DISSO. SÓ A CAIXA CONSEGUE SE REINVENTAR PARA TRANSFORMAR A REALIDADE DO NOSSO PAÍS E SUA RELAÇÃO COM O RESTO DO MUNDO.

O ano de 2024 foi transformador: incrementamos nossos investimentos em tecnologia, colocamos em prática a premissa de centralidade no cliente, fomos o primeiro banco a criar uma vice-presidência de sustentabilidade, aprimoramos processos internos e reforçamos nosso foco no desenvolvimento de pessoas, o que nos fez alcançar marcos significativos, reposicionando o banco frente ao mercado e à sociedade.

Somos reconhecidamente uma das empresas com melhor reputação em aspectos ASG no Brasil, uma vez que a temática sempre esteve no DNA da CAIXA, e atuamos como indutora do desenvolvimento sustentável e econômico do país, com papel de destaque na microeconomia. Apoiamos projetos de inclusão socioeconômica e inovação, pelo Fundo Socioambiental (FSA), que, ao longo de sua história, comprometeu mais de R\$ 402 milhões em 219 projetos. Além disso, nosso portfólio de finanças sustentáveis foi de R\$ 853,7 bilhões, um crescimento de 10,1% nos

12 meses de 2024, impulsionando a responsabilidade socioambiental no mercado, junto a nossos clientes.

Reafirmando o compromisso de alinhar nossas estratégias e operações às boas práticas globais de sustentabilidade, aderimos aos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), elaborados pela Iniciativa Financeira do UNEP-FI, e à Parceria para Contabilidade Financeira de Carbono - *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF).

Os PRB estabelecem diretrizes para alinhar os negócios do setor bancário ao Acordo de Paris e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU, abrangendo a estratégia empresarial e seu portfólio de produtos e serviços. A PCAF é a principal iniciativa global entre bancos, investidores e gestores de fundos que desenvolveu uma metodologia para mensurar e divulgar as emissões de carbono geradas pelas atividades financiadas pelas instituições.

CARLOS VIEIRA
Presidente da CAIXA



INTRODUÇÃO

[A CAIXA](#)[SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS](#)[RELACIONAMENTO
DA CAIXA](#)[RESPONSABILIDADE
SOCIAL](#)[RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA](#)[GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE](#)[CONTEÚDOS
ADICIONAIS](#)

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Nossa atuação na assistência aos territórios afetados por tragédias, como a do Rio Grande do Sul, reafirma nossa função pública e evidencia o compromisso da CAIXA de ser uma instituição financeira pública dedicada à inclusão e ao desenvolvimento sustentável, transformando a vida de pessoas. Contribuímos de diversas formas na recuperação dos municípios, enviando equipes para atender os atingidos, criando agências temporárias, apoiando mutirões de ajuda e firmando parcerias com cooperativas na construção de moradias. Além disso, antecipamos benefícios sociais, facilitamos o acesso ao crédito para comerciantes e disponibilizamos o saque emergencial do FGTS para os trabalhadores, entre outras ações essenciais.

Ao longo do ano, mais de 23 milhões de famílias foram beneficiadas pelo pagamento dos programas sociais, ultrapassando R\$ 404 bilhões em transferência de renda. É uma garantia para que pessoas de baixa renda saiam da situação de vulnerabilidade e possam sonhar com uma vida mais digna e de futuro próspero para os mais jovens.

Junto com o Governo Federal, reafirmamos nosso compromisso com uma educação de excelência como um tema crucial para a formação da cidadania. Nesse sentido, alcançamos mais de 4 milhões de estudantes de escolas públicas por meio do programa Pé-de-Meia e do financiamento estudantil FIES, que além de novos créditos concedidos, teve mais de R\$ 11,3 bilhões

renegociados, oferecendo mais oportunidade para os recém-formados iniciar suas carreiras sem dívidas. A CAIXA esteve sempre ao lado desses estudantes, apoiando seu acesso à educação e ao futuro.

Essas ações também reforçam a importância central da nossa empresa como viabilizadora de políticas públicas, parceira indispensável das esferas municipal, estadual e federal de governo.

A habitação é a nossa operação mais vultosa, com todos os benefícios e impactos positivos que traz. As contratações de crédito imobiliário somaram R\$ 223,6 bilhões, 20,6% maior que em 2023, um recorde de contratação. Tivemos 803,4 mil novos contratos em 2024. Em média, a destinação foi de quase R\$ 1 bilhão injetados por dia na economia, o que reflete o nosso compromisso com o acesso de todos à moradia segura, adequada e a preço acessível. Um direito universal assegurado pela nossa Constituição. Historicamente, tivemos ainda a menor inadimplência da carteira de crédito imobiliário. Nosso compromisso com a sustentabilidade também está na habitação. Com o Selo Casa Azul, temos incentivado o setor da construção civil a inovar em busca do desenvolvimento sustentável.

Cientes de nossa importante contribuição para a cultura e o esporte, nos orgulhamos das 89 medalhas conquistadas pelo Brasil nas Paralimpíadas de Paris,

um recorde do Comitê Paralímpico Brasileiro, nosso parceiro desde 2004. Essa conquista passa pelo apoio da CAIXA ao esporte brasileiro desde a base até a alta performance. A inclusão social pelo esporte foi viabilizada em centros vinculados às entidades parceiras, Centros de Referência do Paradesporto, Centros de Excelência da Jovem Promessa da Ginástica e Centros de Formação de Atletismo, que são vinculados às suas respectivas Confederações. Fechamos também patrocínio com o Comitê Olímpico Brasileiro para o período de 2024 a 2028, seguindo ao lado dos atletas brasileiros e dividindo com eles o peso das 20 medalhas também conquistadas em Paris.

Em 2024, tivemos o maior investimento em tecnologia de toda nossa história para fazer frente às necessidades da cultura digital, em pleno crescimento na sociedade. Nesse contexto, realizamos concurso público com oportunidades específicas destinada à área de TI, além de vagas para as demais atividades do banco. As contratações encontram-se em andamento.

Destacamos o lançamento do Programa de Transformação Digital CAIXA, denominado TEIA, um instrumento de mudança que congrega agilidade, autonomia e colaboração. Trata-se de um programa orgânico, sistêmico, conectado com o futuro, que tem o empregado CAIXA como elemento principal e o cliente, mais uma vez, no centro da estratégia.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

“AFIRMAMOS QUE O ANO DE 2024 FOI MARCADO POR CONQUISTAS E MUDANÇAS POSITIVAS. INVESTIMOS EM ASSISTÊNCIA AOS MAIS NECESSITADOS, APRIMORAMOS A TECNOLOGIA E IMPULSIONAMOS A CIRCULAÇÃO DE RECURSOS NO PAÍS. NOSSO ESFORÇO COMBINA TRADIÇÃO E INOVAÇÃO, SEMPRE COM A DEDICAÇÃO INCANSÁVEL DE NOSSOS EMPREGADOS EM BENEFÍCIO DA SOCIEDADE BRASILEIRA.”

Uma das iniciativas da TEIA foi a realização de cinco edições do Conselho de Clientes, reunindo pessoas que têm relacionamento com a CAIXA para debaterem sobre experiência digital e atendimento, cartão de crédito, moradia, empréstimo pessoal e para pessoas jurídicas. Esses debates trazem para dentro da empresa uma configuração mais fiel do que os nossos stakeholders pensam e esperam da nossa atuação, servindo como bússola para a construção dos nossos desafios futuros e melhorando continuamente a qualidade de nossos produtos e serviços.

Desde março de 2024, a parceria entre a CAIXA e os Correios tem ampliado o acesso da população a serviços bancários em diversas regiões do Brasil, principalmente em municípios que não contam com agências físicas. Essa solução de compartilhamento de espaço, processos e serviços contribui para a qualidade de vida e garantia de acesso a direitos, gerando aumento do poder de consumo das famílias que utilizavam cerca de um terço dos repasses do Governo Federal para poderem se deslocar e sacar o benefício. Com isso, as economias locais também foram impactadas, com a valorização do comércio das comunidades e o fortalecimento da circulação de bens no local onde as famílias de fato habitam e consomem.

A adoção da identificação por biometria no aplicativo CAIXA Tem permitiu a redução das filas nas agências e a otimização dos serviços oferecidos aos clientes. Ações dessa natureza têm impacto positivo na vida de todos, em especial de comunidades tradicionais, reduzindo custos com deslocamentos e impactando a economia local.

Outro destaque de 2024 foi nosso pioneirismo no lançamento do Pacote PJ MEI, que oferece conta 100% digital aos microempreendedores, que representam 20% da população brasileira. Mais de 104 mil contas já foram abertas e, em 2025, teremos ainda recursos e oportunidades para aumentarmos o acesso ao microcrédito.

Diante de tudo isso, afirmamos que o ano de 2024 foi marcado por conquistas e mudanças positivas. Investimos em assistência aos mais necessitados, aprimoramos a tecnologia e impulsionamos a circulação de recursos no país. Nosso esforço combina tradição e inovação, sempre com a dedicação incansável de nossos empregados em benefício da sociedade brasileira. Com união e comprometimento, seguimos avançando com firmeza, tendo como objetivo transformar a vida dos cidadãos, sem deixar ninguém pra trás, e promover um futuro mais justo e desenvolvimento em todo o ciclo de vida de quem está no centro da nossa estratégia: todos os brasileiros.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

A CAIXA TEM A HONRA DE APRESENTAR SEU RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2024!

O Relatório de Sustentabilidade da CAIXA celebra as conquistas e avanços alcançados em 2024 e reafirma o compromisso da Empresa com a transparência e a sustentabilidade.

Anualmente, o documento destaca as principais iniciativas e resultados em sustentabilidade, considerando aspectos de responsabilidade social, ambiental, climática e de governança. Elaborado de forma independente do Relatório Integrado, oferece um espaço exclusivo para abordar essas temáticas estratégicas, com os mesmos princípios e rigor técnico adotados no relato financeiro.

Os dados apresentados refletem o desempenho da CAIXA, mas não incluem as entidades que compõem o Conglomerado CAIXA, visto que cada empresa vinculada é responsável por elaborar seu próprio relato.

As informações são apresentadas com base nas normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) e incorporam padrões e boas práticas globais e setoriais de relatos empresariais de sustentabilidade. Nesta versão, foi incluído o padrão *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), com

objetivo de ampliar a abrangência das informações voltadas ao sistema financeiro.

Este documento foi assegurado externamente pela KPMG Auditores Independentes e aprovado pelo Conselho de Administração. Todo o processo foi supervisionado pelo Conselho Diretor e pelo Comitê de Sustentabilidade, que desempenham papel essencial na governança da sustentabilidade.

O Conselho Diretor define diretrizes estratégicas e supervisiona a integração das práticas ASG aos negócios do Banco, enquanto o Comitê de Sustentabilidade assessora o Conselho de Administração nas questões relacionadas a sustentabilidade e a responsabilidade social, ambiental e climática para o Conglomerado Prudencial da CAIXA. Além disso, ambos avaliam o grau de aderência das ações implementadas à PRSAC e propõem recomendações de aperfeiçoamento.

O Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes está disponível [na página 196](#).

Boa leitura!

COMO LER ESTE RELATÓRIO:

Ao longo do Relatório, são utilizados ícones para indicar os conteúdos referentes às metodologias utilizadas.



Abaixo do título de cada tópico e subtópico, são apontados os indicadores GRI reportados.



Abaixo de cada tópico macro, é destacada a relação do conteúdo com os ODS da Agenda 2030¹ priorizados pela CAIXA. (Saiba mais na página 39).



Todas as siglas e seus significados estão disponíveis no Glossário. (Saiba mais na página 191).



Para elogios, dúvidas, reclamações ou sugestões, envie mensagem para gersa@caixa.gov.br.

¹ Agenda 2030: plano global adotado pela ONU em 2015, composto por 17 ODS, que visam à proteção social, ambiental e climática e o desenvolvimento sustentável.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

DESTAQUES 2024

Prêmios e reconhecimentos obtidos no ano

› **Prêmio Banking Transformation** – vencedora na categoria *Banking Anywhere* com o projeto Contrato Nato-Digital, que permite a contratação de financiamento habitacional 100% digital. O prêmio destaca a inovação e o impacto positivo da CAIXA na transformação digital do setor bancário. Em 2024, foram mais de 125 mil contratos assinados e R\$ 23,5 bilhões financiados.

› **Finalista na categoria Inovação em Crédito com o projeto Nova Plataforma de Crédito** – lançamento da Antecipação de Saque-Aniversário totalmente digital, que reduziu custos operacionais, melhorou a precificação e aprimorou a experiência do cliente.

› **Finalista na categoria Meios de Pagamento** – com o projeto Cartão de Débito Pré-Impresso simplificou a emissão de cartões para clientes da

Poupança Social Digital CAIXA Tem, agilizando o atendimento e sendo essencial para o auxílio às vítimas da enchente no Rio Grande do Sul.

› **Prêmio Agilidade Brasil 2024** – 5ª colocação entre os mais inovadores do setor público, na categoria Empresa Pública do *Agile Trends GOV 2024*, com o case Nova Plataforma de Crédito.

› **Prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI 2024** – finalista no Prêmio As 100+ Inovadoras no Uso de TI, com o projeto Análise de Processos do FCVS – Fracionamento e Classificação de Documentos por meio de Inteligência Artificial, que teve como objetivo acelerar os processos relacionados à inovação FCVS usando IA, engenharia de dados e UX. O prêmio, realizado anualmente pela IT Forum, analisa o ambiente inovativo e o protagonismo da área de TI em inovação nas maiores empresas do país.

› **Selo Abracam de Conformidade** – renovação do Selo Abracam de conformidade contemplando o Programa de PLD/FT e os procedimentos e controles voltados às operações cambiais.

› **Selo Melhores Práticas de Mercado** – concedido pela CNF em parceria com a Febraban. Esse selo destaca a atuação da Empresa na adoção de elevados padrões de governança, segurança e qualidade no setor financeiro.

› **2º Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Colaboradores** – reconhecida por sua excelência na comunicação interna com os empregados. Esse prêmio destaca empresas que implementam práticas eficazes de comunicação e promovem um ambiente de trabalho mais colaborativo e transparente.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

- › **Prêmio Ciee 2024** – premiada na 15ª edição do Prêmio Centro de Integração Empresa Escola (Ciee) Melhores Programas de Estágio. Esse reconhecimento é baseado na avaliação dos próprios estagiários e reflete a satisfação e o aprendizado proporcionados pela Empresa.
- › **CLN Trailblazers Awards** – 1º Semestre – A Universidade CAIXA (UC) conquistou o 1º lugar na categoria T&D (Treinamento e Desenvolvimento) durante o *Corporate Learning Week (CLW)*, realizado em Las Vegas, EUA. Esse prêmio internacional reconhece iniciativas que promovem a inovação, a criatividade e uma cultura positiva no ambiente de trabalho.
- › **CLN Trailblazers Awards** – 2º Semestre – 2º lugar na categoria Time do Ano – Colaboração durante evento realizado em Atlanta, EUA. A premiação destacou projetos colaborativos de grande impacto, como o *Scrum Game Challenge* e a transformação digital TEIA, que impulsionam a integração e a inovação dentro da Empresa.
- › **Prêmio Conexão UX** – O Aplicativo Saúde CAIXA conquistou o 1º lugar na categoria Melhores Práticas em Experiência do Usuário (UX). A solução obteve nota 4,9 na App Store e 4,7 na Play Store.
- › **Reconhecimento ASG** – por suas práticas de sustentabilidade de diversas instituições. Em 2024, foi destacada no Anuário Integridade ESG, publicado pela Insight Comunicação, alcançando a 5ª posição entre as 100 empresas com melhor reputação em questões ambientais, sociais e de governança no Brasil.
- › **Medalha de Ordem do Mérito da AGU** – por sua atuação técnica na defesa do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), especialmente na ADI 5090, que determinou que a remuneração anual das contas do FGTS deve incluir a Taxa Referencial (TR) + 3% e a distribuição de resultados e que deve garantir ao trabalhador a reposição da inflação medida pelo IPCA. O prêmio reconhece a excelência da CAIXA na gestão e governança do Fundo.
- › **Prêmio IESGo 2024** – Avaliação de Governança Organizacional – 1ª posição entre as instituições financeiras e a 4ª posição entre os 387 órgãos participantes da avaliação de governança organizacional – IESGo, realizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU), com o objetivo principal de avaliar a eficiência administrativa das instituições públicas e, a partir das dimensões ASG, promover a governança alinhada às melhores práticas globais de atuação responsável e sustentável das organizações.
- › **Prêmio Rede Governança Brasil (RGB) 2024** – em sua 5ª edição, com um excelente resultado na avaliação de Governança e Gestão Pública do TCU. O Prêmio objetiva fomentar boas práticas de governança, estimulando as competências gerais, que articulam e mobilizam princípios, atuação ética e de governança, e visa atribuir mérito a atuação relevante na esfera pública do país.
- › **Selo Ouro no Programa GHG Protocol²** – recebido pelo 11º ano consecutivo, esse selo reconhece as instituições que se destacam na quantificação e divulgação de suas emissões de gases de efeito estufa de forma transparente.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

- › **Nota B pelo Carbon Disclosure Project (CDP)** – o reconhecimento reflete o bom desempenho da Empresa em estratégias e práticas voltadas para a sustentabilidade e mitigação das mudanças climáticas.
- › **Prêmio Lusófonos da Criatividade** – A 1ª Bienal do Livro de 2024 conquistou quatro bronzes e uma prata no Prêmio Lusófonos da Criatividade. O festival internacional de criatividade, sediado em Portugal, é o único mundialmente dedicado exclusivamente a premiar, homenagear e debater os mercados publicitários e de comunicação dos países de língua oficial portuguesa.
- › **Selo de Prevenção a Fraudes (Febraban/CNF)** – iniciativa do setor financeiro para fortalecer a integridade das operações no Brasil. O selo reconhece instituições que se destacam no cumprimento de requisitos rigorosos de prevenção, repressão e conscientização sobre fraudes e golpes digitais.

- › **Selo Ouro no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) 2024** – que visa padronizar, orientar, estimular, induzir e fiscalizar a transparência em todos os níveis da administração pública. O PNTTP é coordenado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), em parceria com os 33 Tribunais de Contas do país. O projeto tem como foco a fiscalização do cumprimento da transparência ativa, que considera os dados que devem ser publicados por todos os órgãos e instituições públicas, mesmo que não haja requerimento específico.

- › **Rankings de projeções macroeconômicas** – em 2024, o Banco conquistou 22 reconhecimentos, entre eles *rankings* do Banco Central, do Ministério da Fazenda e da Agência Estado.

- › **Selo Amigo do Catador na ExpoCatadores 2024** – pelo seu compromisso com o fortalecimento dos trabalhadores e cooperativas do setor de reciclagem. O selo valoriza a inclusão socioproductiva e a valorização dos catadores, contribuindo para uma sociedade mais justa e sustentável.

- › **Prêmio Top Of Mind** – Na 34ª edição na Categoria Poupança, realizado pelo Grupo Folha. A CAIXA é o o banco mais lembrado no produto Poupança, segundo a Pesquisa Top of Mind 2024, da Folha de São Paulo. O produto foi destaque pelo 23º ano consecutivo. A CAIXA venceu todas as edições, desde que a categoria passou a fazer parte do prêmio.

- › **Prêmio Inovativos** – O Sandbox CAIXA foi premiado com o 3º lugar no Prêmio Inovativos, na categoria Reinvenção das Organizações Capacitação Digital. A premiação ocorreu no dia 1/11, em São Paulo. O Prêmio Inovativos é uma celebração da inovação digital aplicada ao desenvolvimento sustentável dos negócios.

² Programa Brasileiro GHG Protocol: iniciativa que visa promover a mensuração e a gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) no Brasil, adaptando a metodologia internacional GHG Protocol para a realidade nacional. Para mais informações, acesse www.ghgprotocol.org.br.



INTRODUÇÃO

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 11 >

A CAIXA

A CAIXA por dentro

Cadeia de valor

Carteira de crédito

Desempenho econômico

Diretrizes contábeis

Compromisso com a atuação responsável
e o desenvolvimento sustentável

Inovação

N/M LAND II

A CAIXA POR DENTRO

GRI 2-1, 2-6, G4-FS13, ODS

Fundada em 1861, a CAIXA (Caixa Econômica Federal) é uma empresa financeira pública vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede em Brasília (DF) e presença em todo o Brasil. Integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN), a CAIXA apoia a implementação de políticas anticíclicas do Governo Federal, conforme as diretrizes do Ministério da Fazenda. Sendo uma empresa estatal, a CAIXA possui autonomia administrativa e oferece uma estrutura de serviços equivalente à de outros bancos, estando, no entanto, sujeita à regulação do Banco Central (BC) e demais órgãos competentes. Criada com a missão de garantir a igualdade de direitos, sem distinção entre cidadãos, a CAIXA sempre buscou assegurar que a cidadania e a dignidade fossem acessíveis a todos. Chega ao século XXI mantendo firme esse propósito, que continua a guiar sua história e a sua atuação.

Com um papel único no país, a CAIXA é responsável pela administração e implementação de importantes programas sociais, como o Bolsa Família, Pé-de-meia, Abono Salarial, Bolsa Atleta, entre outros. Além disso, é o principal banco da poupança popular, sendo o único a garantir 100% dos depósitos, e ainda desempenha o

papel de Agente Operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Sua atuação abrange diversos segmentos, incluindo Governo, Habitação, Varejo e Atacado. A Empresa atua em linha com as orientações da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e Administração de Participações Societárias da União (CGPAR) e sua estrutura organizacional é definida por resolução do Conselho de Administração (CA) ou dos



A CAIXA É RESPONSÁVEL PELA ADMINISTRAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE IMPORTANTES PROGRAMAS SOCIAIS, COMO O BOLSA FAMÍLIA, PÉ-DE-MEIA, ABONO SALARIAL, BOLSA ATLETA, ENTRE OUTROS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

órgãos colegiados de sua estrutura de governança e segue as definições da Lei das Estatais.

Para o alcance dos desafios e resultados estratégicos, notadamente aqueles relacionados à centralidade no cliente, sustentabilidade, soluções inovadoras em negócios, e fortalecimento da governança e eficiência operacional, a Alta Administração da CAIXA aprovou a reorganização da sua estrutura, em 2024, propiciando um ambiente favorável para a transformação digital.

O movimento de reorganização da estrutura da CAIXA teve como principais alterações a criação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital, a criação da Diretoria de Estratégia de Clientes e Canais, Canais Digitais, Inteligência de Dados e Inovação, a criação da Diretoria de Estratégia e Governança das Participações, a centralização da rede e dos produtos de varejo, na Vice-Presidência (VP Varejo).

A CAIXA se destaca como uma das maiores e mais confiáveis instituições financeiras do país, oferecendo atendimento a correntistas e não correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais, empreendedores individuais,

micro, pequenas e grandes empresas, além de municípios e estados.

Sua rede de atendimento cobre 99% dos municípios brasileiros, dos grandes centros urbanos às regiões mais remotas do país.

A ampla gama de serviços é oferecida por meio de agências físicas e digitais, lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), canais de autoatendimento, caminhões-agência e agências-barco que promovem o atendimento de populações ribeirinhas da Amazônia. No setor habitacional, a CAIXA encerrou 2024 na liderança, com 67,2% do crédito habitacional no Brasil. Além disso, cumpre papel crucial na inclusão social e na oferta de benefícios à população mais vulnerável. As medidas incluem políticas públicas nas áreas de educação, saúde, infraestrutura e saneamento, segurança pública, cultura e esporte.

As Loterias CAIXA também desempenham um papel fundamental na geração de recursos para o desenvolvimento social e econômico do Brasil. Desde a criação da primeira Loteria Federal, em 1962, a CAIXA tem lançado diversos produtos lotéricos, como a Mega-Sena, Lotofácil, Quina e

Lotomania, que não apenas oferecem a chance de ganhar prêmios milionários, mas também contribuem significativamente para áreas como educação, saúde, segurança e esportes, por meio dos repasses sociais.

Desde sua fundação, a CAIXA tem sido um pilar fundamental no desenvolvimento econômico e social do Brasil. Ao longo de sua trajetória, esteve presente nas principais transformações políticas e econômicas do país, com papel central nas políticas públicas e na redução das desigualdades. Sua extensa capilaridade, aliada à atuação em regiões pouco atendidas por bancos privados, garante o acesso de milhões de brasileiros a serviços financeiros essenciais e a benefícios do Governo Federal. Assim, a Empresa contribui de forma decisiva para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

**NO SETOR HABITACIONAL, A CAIXA
ENCERROU 2024 NA LIDERANÇA,
COM 67,2% DO CRÉDITO
HABITACIONAL NO BRASIL.**



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Propósito, Visão de Futuro e Valores

A CAIXA é uma instituição que goza de ampla confiança entre os brasileiros, construída ao longo de seus 164 anos de história. Como uma das marcas mais fortes e valiosas do país, se destaca pela sua capacidade de oferecer segurança e confiabilidade aos seus clientes. Essa confiança é reforçada por sua atuação em importantes políticas públicas, como o Bolsa Família e o FGTS, que impactam diretamente a vida de milhões de brasileiros. Além disso, é reconhecida por sua solidez financeira e pela transparência em suas operações, o que contribui para a manutenção

de uma reputação positiva no mercado. A dedicação da CAIXA em atender às necessidades de seus clientes e a sua presença em todo o território nacional fazem dela uma instituição única e essencial para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

A identidade corporativa da CAIXA é moldada pelo Plano Estratégico Institucional 2023-2028 do Conglomerado CAIXA, que define diretrizes claras e consistentes.



Propósito

Ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas.



Valores

- **Espírito público** – servimos para atender à sociedade brasileira. Somos a CAIXA, empresa pública. Todas as nossas ações visam um impacto positivo na sociedade brasileira. Representamos a CAIXA com orgulho, força e união. Enfrentamos juntos os desafios, com excelência nas nossas relações.
- **Integridade** – agimos com integridade e ética. Nossas ações representam os valores e princípios éticos. As pessoas na CAIXA tratam todos com respeito, transparência e honestidade. Repudiamos condutas que possam caracterizar preconceito, discriminação e assédio de qualquer natureza.



Visão de Futuro

Ser referência para a sociedade brasileira pelo relacionamento social e comercial, viabilizando cidadania financeira, desenvolvimento sustentável e excelência na execução de políticas públicas com eficiência e rentabilidade.

- **Sustentabilidade** – atuamos no desenvolvimento sustentável. Nossas relações externas e internas valorizam princípios sustentáveis. Transformamos a sociedade, equilibrando aspectos sociais, culturais, econômicos e ambientais, para o atendimento às necessidades das gerações atuais, e para prover as necessidades das gerações futuras.
- **Inclusão** – praticamos a inclusão. Respeitamos e valorizamos as características individuais. Praticamos a inclusão social, equidade e diversidade em todas as nossas relações. Estimulamos e valorizamos a criatividade e a inovação.

Somos guardiões e exemplos desses Valores.
Esse é o jeito CAIXA de ser!



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA e Plano Estratégico Institucional

A Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA passou por transformações nos últimos anos para fortalecer e consolidar a Instituição Financeira como uma empresa financeira de impacto social, ambiental e climático. Desde 2022, as diretrizes aprovadas para o quinquênio 2023-2027, pelas instâncias de governança, direcionam a atuação social, ambiental e climática como um dos principais pilares da estratégia empresarial, reforçando a importância da sustentabilidade para os próximos anos. De forma a orientar essas ações, o Plano Estratégico Institucional da CAIXA foi estruturado para alinhar suas operações e objetivos com as demandas sociais e ambientais mais urgentes, assegurando que cada iniciativa esteja integrada ao compromisso de promover o desenvolvimento sustentável e inclusivo. Esse plano visa consolidar a atuação da CAIXA como protagonista em finanças verdes, inclusão social e soluções financeiras acessíveis, alinhando-se às melhores práticas globais e reforçando seu papel no fortalecimento da economia e da sociedade.

Por meio de seu Plano Estratégico Institucional, a CAIXA se compromete a transformar positivamente a realidade de seus clientes, com equilíbrio entre os

aspectos sociais, econômicos, ambientais e climáticos. Como responsável pela gestão e operacionalização de recursos públicos e pela oferta de crédito acessível, especialmente no segmento imobiliário, a CAIXA reforça seu papel como agente indutor da inclusão social e do desenvolvimento nacional.

Em 2023, a estratégia foi revisada e atualizada para abranger o período 2023-2028. Essa reformulação resultou em diretrizes que orientam o Conglomerado. A gestão da estratégia é estruturada por ciclos de formulação, execução e monitoramento, o que garante a capacidade de reagir a quebras de premissas ou mudanças no ambiente de negócios, que são avaliadas tempestivamente e, quando necessário, novas ações são determinadas.

Em 2024, a CAIXA deu um passo à frente com uma nova transformação estratégica, com o objetivo de estruturar e impulsionar a Empresa rumo a 2030, assegurando sua adaptação às demandas futuras, modernização e relevância no mercado. Com isso, a Empresa também se alinha às tendências globais, como sustentabilidade e transformação digital.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

CADEIA DE VALOR

GRI 2-6, ODS

A cadeia de valor da CAIXA reflete seu papel fundamental no desenvolvimento social e econômico do Brasil. A Empresa oferece soluções e serviços que transformam vidas e atende a diversos públicos, incluindo:

- › Clientes que consomem produtos bancários e financeiros, ampliando acesso a crédito, investimentos e serviços de pagamento;
- › Beneficiários de programas sociais, atendidos por meio de diversos canais CAIXA, promovendo inclusão e dignidade;
- › Governo, que, em diversas esferas do Executivo, contrata a CAIXA para operacionalizar programas sociais, realizar transferências de recursos da União e financiar obras de infraestrutura, como habitação, mobilidade urbana e saneamento básico.

Além disso, a CAIXA mantém relações estratégicas com lotéricos, correspondentes bancários, investidores, e empresas do Conglomerado CAIXA, em uma rede robusta e de amplo alcance. Essa estrutura garante eficiência operacional, excelência nas entregas e impacto positivo em áreas cruciais para o desenvolvimento do país.

Em 2024, a CAIXA deu um passo importante para fortalecer seu alinhamento às diretrizes estratégicas do Plano Estratégico Institucional 2023-2028, com foco em sustentabilidade e impacto social. Um marco significativo desse esforço foi a transferência, em abril de 2024, das operações de Loterias da CAIXA para a CAIXA Loterias S.A., sua subsidiária integral. Essa mudança visa aumentar a especialização e eficiência no setor, tendo

A CADEIA DE VALOR DA CAIXA REFLETE SEU PAPEL FUNDAMENTAL NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DO BRASIL. A EMPRESA OFERECE SOLUÇÕES E SERVIÇOS QUE TRANSFORMAM VIDAS E ATENDE A DIVERSOS PÚBLICOS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

compromisso com a modernização, desenvolvimento de novas soluções e jornadas, além da busca pela melhor experiência possível aos clientes apostadores.

Em seu primeiro ano de atuação, a CAIXA Loterias aprimorou sua capilaridade para venda de produtos através do seu *marketplace*, tendo como destaque o Bolão Online, lançado em maio de 2024. Essa funcionalidade mostra sintonia com o mercado, alinhando estratégias de e-commerce e, ao mesmo tempo, fortalece as Unidades Lotéricas, que adicionaram mais um canal para comercialização dos bolões de jogos.

Outro destaque é a volta da Instantânea. Lançada em novembro de 2024, a modalidade, que já foi comercializada pela CAIXA, retorna com grande sucesso, novo visual e muito mais prêmios. Parte da arrecadação das apostas também é destinada a repasses sociais e, assim como todos os jogos da CAIXA Loterias, cumpre importante papel na promoção da cidadania e inclusão social.

Também em 2024, a CAIXA Loterias obteve, através da Portaria SPA/MF 2.104, de 30 de dezembro de 2024, a outorga provisória para operar as apostas de cota fixa. Com esse importante marco, obteve permissão para se inserir em um nicho de mercado

que vem apresentando um crescimento recorrente nos últimos anos, ao mesmo tempo em que assumiu a responsabilidade de quebrar paradigmas, mostrando que é possível atuar com as premissas do Jogo Responsável em uma modalidade que ainda vem tendo a sua regulação construída.

Conheça os principais segmentos de atuação da CAIXA:

Governo

A CAIXA é reconhecida pela sua sólida atuação em apoio ao Governo e é uma empresa confiável na execução de políticas públicas e na gestão eficiente de transferências de recursos. Além de atender ao setor público em diversas esferas, como estados e municípios, presta serviços ao Judiciário e aos Regimes Próprios de Previdência Privada (RPPS) dos entes federados.

Possui ampla expertise na gestão de cadastros sociais e no pagamento de benefícios de programas regionais de transferência de renda. Entre janeiro e dezembro de 2024, efetuou o pagamento de 6,8 milhões de parcelas, totalizando R\$ 1,1 bilhão. A CAIXA mantém contratos com entes públicos municipais e estaduais para a operacionalização de Programas Regionais de Transferência de Renda, consolidando sua posição de líder competitivo no segmento.

Habitação

A CAIXA lidera o mercado de financiamento habitacional no Brasil, e possui papel essencial na realização do sonho da casa própria para milhões de brasileiros. Com processos eficientes e taxas competitivas, o Banco se consolida como principal fonte de financiamento imobiliário no país.

Atacado

Voltado para médias e grandes empresas, detém soluções financeiras personalizadas para os mais variados setores de atuação, tais como crédito comercial, infraestrutura e saneamento, comércio exterior e gestão de cash. Possui time especializado e oferece suporte a transações relevantes em áreas estratégicas, como indústrias, agronegócio, construção civil e saneamento, além de estruturação de operações de mercado de capitais.

Varejo

Com a maior base de clientes pessoa física do Brasil, se destaca pela capilaridade e abrangência de mais de 153 milhões de clientes. Tem o desafio de rentabilizar esse vasto público, proporcionando uma experiência bancária completa e acessível por meio de produtos e serviços que atendem às diferentes necessidades financeiras dos brasileiros.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



Principais números em 2024

151,6 MILHÕES
CLIENTES PESSOA FÍSICA (PF)

MAIS DE **2** MILHÕES
CLIENTES PESSOA JURÍDICA (PJ)



23,7 MIL
TERMINAIS DE
AUTOATENDIMENTO
(ATM)

4,3 MIL
AGÊNCIAS E POSTOS
DE ATENDIMENTO

21,8 MIL
LOTÉRICAS E
CORRESPONDENTES
CAIXA AQUI

INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

CARTEIRA DE CRÉDITO

ODS

A CAIXA conta com uma carteira de crédito ampla e diversificada, projetada para atender às necessidades de diferentes públicos, de pessoas físicas e microempreendedores a grandes empresas e setores essenciais como habitação, infraestrutura, saneamento e agronegócio.

No segmento de pessoas físicas, o financiamento habitacional consolida a CAIXA como a maior financiadora de imóveis do país. A Empresa oferece programas acessíveis a famílias de baixa renda como o Minha Casa, Minha Vida (MCMV), que possibilitam a realização do sonho da casa própria com condições facilitadas e taxas de juros competitivas. Além disso, promove inclusão financeira ao disponibilizar linhas de crédito pessoal, consignado e financiamento educacional.

Em infraestrutura, a CAIXA incentiva projetos estratégicos nas áreas de saneamento básico, mobilidade urbana e desenvolvimento sustentável e assim contribui para a melhoria da qualidade de vida da população e a geração de empregos.

Para o setor empresarial, a CAIXA oferece soluções específicas para micro e pequenas empresas (MPE), além de instituições médias e grandes. Suas linhas de crédito incluem capital de giro, antecipação de recebíveis e financiamentos destinados à expansão e modernização de negócios.

Como parceira estratégica do agronegócio, oferece crédito para custeio, investimento, comercialização e

industrialização. Assim, contribui diretamente para o crescimento do setor e a segurança alimentar do país.

A CAIXA também desempenha um papel relevante no comércio exterior, disponibilizando financiamento e apoio técnico para empresas que desejam expandir suas operações internacionais.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Negócio de crédito 2024

A CAIXA mantém um compromisso sólido com o desenvolvimento econômico e social do Brasil. A carteira de crédito é diversificada e atende a diferentes segmentos da população e setores estratégicos da economia. Em 2024, a carteira de crédito da CAIXA alcançou **R\$ 1,236 trilhão e cresceu 10,4%** em relação ano anterior.

O crédito habitacional permanece como principal destaque, com saldo de R\$ 832,1 bilhões na carteira de crédito imobiliário em 2024, o que corresponde a 67,3% da carteira total. O avanço de 13,5%, em comparação ao ano anterior, consolida a CAIXA como a maior financiadora de imóveis no país e reafirma seu compromisso em facilitar o acesso à moradia.

A CARTEIRA DE FINANÇAS SUSTENTÁVEIS DA CAIXA FORTALECE O COMPROMISSO DA EMPRESA COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NO BRASIL, INTEGRANDO ASPECTOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CLIMÁTICOS À SUA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS.

Carteira de Finanças Sustentáveis

GRI 3-3 do tema Finanças sustentáveis e crédito verde, ODS

A Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA fortalece o compromisso da Empresa com o desenvolvimento sustentável no Brasil, integrando aspectos sociais, ambientais e climáticos à sua estratégia de negócios. Orientada por políticas negociais estruturadas e pelo Plano de Negócios Integrado, a CAIXA busca ampliar a participação de financiamentos sustentáveis no total de crédito concedido.

Além disso, conta com canais de atendimento que possuem prazos e procedimentos estabelecidos para a comunicação com clientes e resolução de problemas, garantindo eficiência e qualidade no relacionamento com o público.

Entre as principais medidas adotadas para enfrentar impactos negativos reais, destacam-se:

Concessão de Crédito ao Setor Privado

A CAIXA utiliza dispositivos contratuais, como cláusulas de covenants, que permitem suspender desembolsos ou antecipar o vencimento de dívidas caso os recursos sejam usados de forma inadequada. Além disso, inclui cláusulas sociais, ambientais e climáticas, assegurando que os financiamentos estejam alinhados com práticas sustentáveis e responsabilidades social, ambiental e climática.

Certificação Selo Casa Azul +

ODS

Durante o processo de certificação, cláusulas contratuais garantem o cumprimento dos critérios ambientais estabelecidos. O monitoramento contínuo e a análise detalhada da documentação asseguram a conformidade com as normas vigentes. Caso sejam identificados descumprimentos, ajustes são realizados em conjunto com os construtores para assegurar a adequação ao projeto.

Créditos para equipamentos ecoeficientes

ODS

Na modalidade Ecoeficiência, a concessão de crédito exige a comprovação de que os equipamentos financiados reduzem o impacto ambiental, atendendo a funcionalidades como geração de energia renovável, aquecimento solar de água, controle de gases e partículas, tratamento e reciclagem de resíduos, reutilização de águas residuais, eficiência energética com economia mínima de 20%, controle de poluição da água e remediação de áreas contaminadas. A comprovação é realizada por meio de laudos técnicos, orçamentos, notas fiscais e documentos detalhando as especificações dos equipamentos.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Em novembro de 2024, a CAIXA foi contemplada no 1º Leilão Eco Invest, com um montante de R\$ 950 milhões na sublinha *Blended Finance* e uma alavancagem de R\$ 5,15 bilhões em capital externo para composição de *funding* de operações de crédito sustentável. Esses recursos serão direcionados aos eixos estratégicos de Transição Energética, Economia Circular e Nova Infraestrutura Verde e Adaptação Climática, conforme a Lei 14.995/24. O Programa Eco Invest reforça a integração entre recursos públicos e privados para financiar projetos alinhados ao Plano de Transformação Ecológica do Governo Federal.

O Eco Invest Brasil visa alavancar investimentos voltados à sustentabilidade e facilitar a gestão de riscos cambiais. A CAIXA, como agente financeiro, desempenha um papel crucial na mobilização de capital privado externo, promovendo a transformação ecológica do país por meio do financiamento de projetos que abrangem a eletrificação da infraestrutura de transporte público, a gestão de resíduos sólidos, o gerenciamento eficiente de água e esgoto e a resiliência climática de edificações, entre outras iniciativas sustentáveis.

A participação da CAIXA no Eco Invest Brasil destaca seu compromisso com a sustentabilidade

e a responsabilidade socioambiental. Ao integrar recursos públicos e privados, a CAIXA não só amplia o financiamento a projetos sustentáveis, mas também contribui significativamente para o desenvolvimento econômico e ambiental do Brasil, alinhando-se aos ODS e à Agenda 2030.

Destaques crédito – segmento PF

O segmento de crédito comercial PF encerrou 2024 com R\$ 134 bilhões de saldo em carteira. Destaque para carteira de crédito consignado, que representa 75,8% da carteira comercial PF, totalizando R\$ 101,5 bilhões. O *market share* da CAIXA nesse produto totalizou 15%.

Destaques crédito – segmento PJ

Com relação ao crédito comercial PJ, o saldo da carteira encerrou o ano com R\$ 100,4 bilhões, crescimento de 3,2% em relação a 2023. No acumulado de 2024, houve R\$ 97,8 bilhões em contratações, crescimento de 13,4% em relação ao ano anterior.

Crédito para infraestrutura e saneamento

ODS

As operações de infraestrutura e saneamento alcançaram saldo de R\$ 107,3 bilhões em dezembro de 2024, crescimento de 9,0% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Essas operações, por sua relevância, protagonismo e contribuições diretas para o desenvolvimento econômico nacional, estão inseridas no escopo de atuação estratégica da CAIXA.

Carteira do agronegócio

ODS

No agronegócio, o saldo da carteira atingiu R\$ 62,6 bilhões ao final de 2024, um aumento de 11,4% em comparação a 2023. No segmento PF, o crescimento em 12 meses foi de 14,5%.

A PARTICIPAÇÃO DA CAIXA NO PROGRAMA ECO INVEST BRASIL DESTACA SEU COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE E A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Melhora crescente na qualidade da carteira de crédito

Acerca dos dados de inadimplência da carteira de crédito total, 2024 foi encerrado em 1,97%, o que representa redução de 0,18 p.p. em relação a 2023. A cobertura da provisão finalizou o ano em 204,1%. O *rating* da carteira total possui 94,6% das operações classificadas em níveis de riscos entre AA e C, superando em 1,2 p.p. o *rating* apresentado no encerramento do ano anterior, demonstrando crescente qualidade e solidez.

A carteira de crédito total da CAIXA, ao final do ano, apresentava R\$ 1,07 trilhão de cobertura de garantias frente ao saldo total da carteira de R\$ 1,24 trilhão, representando 86,65% da carteira com cobertura de garantias. Há grande concentração em operações de longo prazo, principalmente por causa da carteira imobiliária para financiamento habitacional de PF, que corresponde a 65,5% da carteira total.

Assim, ao final do ano a Instituição apresentava R\$ 2,027 trilhões em garantias avaliadas na data de concessão do crédito, ou seja, sem considerar eventual valorização das garantias, frente ao saldo da carteira de R\$ 1,236 trilhões, representando uma relação de 164,0% do valor da garantia sobre o saldo devedor.

Captações

Foi registrado saldo de captações totais de R\$ 1,7 trilhão no final de 2024, crescimento de 14,2% em comparação com 2023. Os principais propulsores foram letras, empréstimos, repasses e mercado aberto, que, no mesmo período de comparação, cresceram, respectivamente, 34,0%, 15,7% e 12,9%. A relação entre captações totais e a carteira de crédito corresponde a 137%.

Gerenciamento de risco e de capital

GRI 3-3 do tema Gerenciamento riscos, liquidez e de capital, SASB FN-MF-270a.3

Em 2024, os Ativos Ponderados pelo Risco (RWA) totalizaram R\$ 822,03 bilhões, enquanto o Patrimônio de Referência (PR) fechou em R\$ 136,18 bilhões. Isso resultou em índices de Capital Principal, Nível I e Basileia de 14,4%, 14,6% e 16,6%, respectivamente, permanecendo acima do mínimo regulatório. A CAIXA adota a Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes, seguindo as principais normas que orientam suas práticas, tais como:

➤ **Resolução CMN 4.557/2017:** estabelece diretrizes para a estrutura de gerenciamento de riscos, capital e divulgação de informações;

- **Resolução CMN 4.943/2021:** altera a Resolução 4.557, atualizando as definições dos riscos sociais e ambientais e introduzindo o risco climático, classificado em risco físico (impactos diretos das mudanças climáticas) e risco de transição (mudanças econômicas e regulatórias para uma economia de baixo carbono);
- **Resolução CMN 4.945/2021:** define a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC);
- **Recomendação do Conselho da OCDE sobre Integridade Pública (2018) e Portaria CGU 1.089/2018:** orientam a gestão estratégica de riscos para garantir a integridade pública, com destaque para o Programa de Integridade instituído pelo Decreto 11.129/2022;
- **Resolução CGPAR 48/2023:** determina a implementação da política de gerenciamento de riscos nas estatais federais;
- **Resolução BC 111/2021 e Resolução CMN 4.926/2021:** estabelecem requisitos de governança e diretrizes para o gerenciamento de instrumentos sujeitos a riscos de mercado e de capital.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Além disso, vale ressaltar que, em 2024, a CAIXA pagou aproximadamente R\$ 16 milhões em condenações em processos judiciais relacionados à consolidação de propriedade e/ou revisão de cláusulas contratuais, nos quais se alegou abusividade de juros.

Por fim, a CAIXA possui Processo de Identificação e Definição dos Riscos Relevantes da Empresa, com objetivo de aprimorar a gestão de riscos de forma integrada, com desdobramentos nas informações que subsidiam os direcionamentos de apetite por riscos e adequação de capital, contribuindo de forma relevante para a tomada de decisões e otimizando o desempenho na realização dos objetivos estratégicos corporativos.



Para saber mais, acesse a Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital.

Ativos

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 2,0 trilhões em dezembro de 2024, aumento de 10,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, influenciado pela elevação de 10,4% na carteira de crédito, representando 60,9% do total de ativos. A carteira de TVM e derivativos reduziu 0,4p.p. nos últimos 12 meses, representando 15,0% dos ativos CAIXA, enquanto a carteira imobiliária aumentou 0,9 p.p., representando 41,0% do total de ativo.

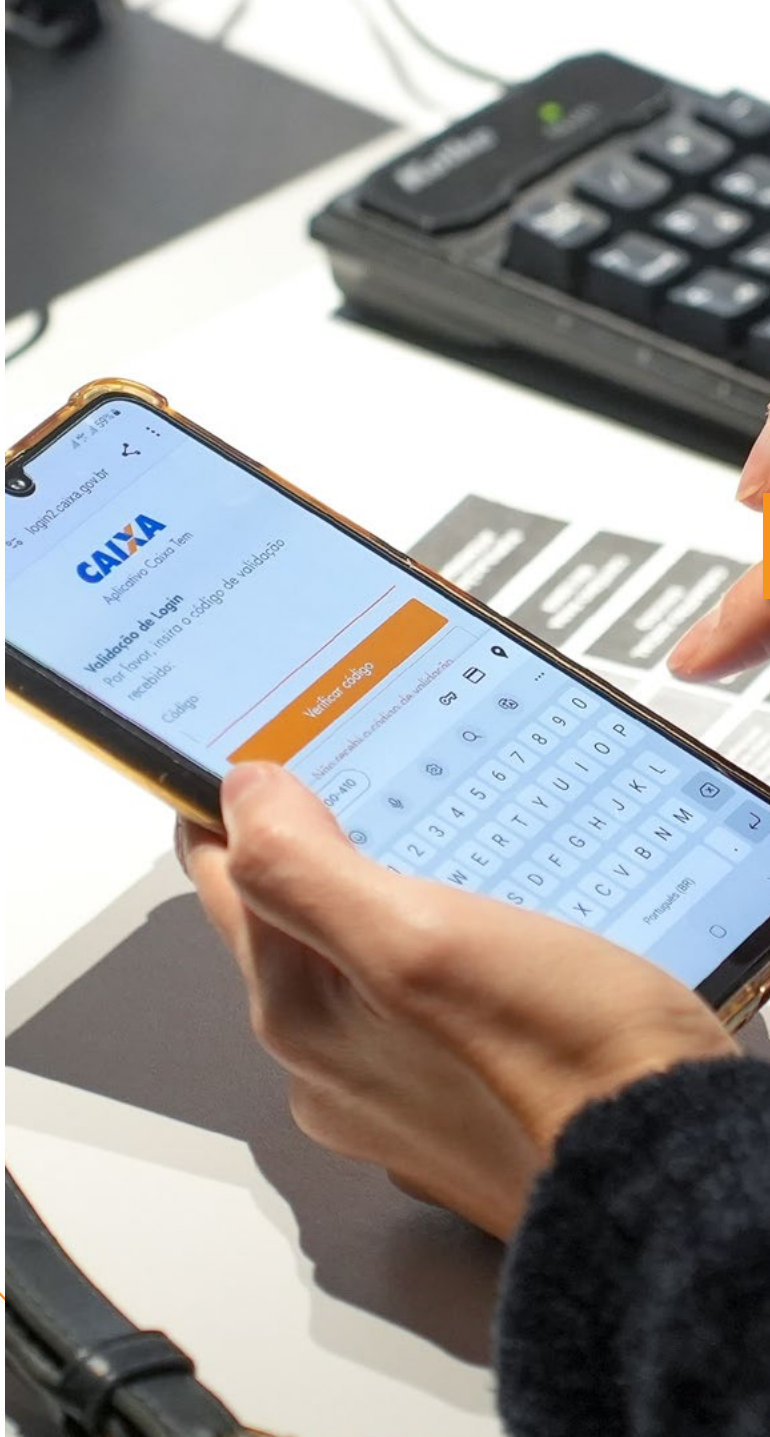
Regularização cadastral

No ano, a CAIXA seguiu com resultados importantes no âmbito do Programa Desenrola Brasil, instituído pela Medida Provisória 1.176/2023, com o objetivo de incentivar a renegociação de dívidas de natureza privada de pessoas físicas inscritas em cadastros de inadimplentes, para reduzir o endividamento e facilitar a retomada do acesso ao mercado de crédito.

O Programa contribui para a reestruturação financeira das famílias, além de potencializar as outras iniciativas de renegociação do Banco, representando uma oportunidade aos clientes da CAIXA de regularizar seus débitos.

Também foram registradas renegociações relativas ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), contemplando contratos firmados até 31/12/2017 e que estavam em fase de amortização na data de 30/06/2023. Ao final de 2024, foram R\$ 11,3 bilhões renegociados, beneficiando 261.008 pessoas.

Esses números reforçam o papel da CAIXA como agente de políticas públicas do Estado, promovendo condições para que os brasileiros tenham um melhor controle do orçamento familiar e maior dignidade financeira.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 3-3 do tema Rentabilidade, lucro e margem financeira, 201-2, ODS

A estratégia da CAIXA define diretrizes focadas em rentabilidade e eficiência, pilares essenciais para alcançar resultados financeiros sólidos e sustentáveis. Trimestralmente, o Banco divulga suas demonstrações financeiras, e realiza interações com a mídia e com o mercado para esclarecer aspectos do desempenho e reforçar sua transparência, em uma iniciativa que vai além das exigências regulatórias.

Para assegurar uma gestão eficaz, o Banco conta com estruturas específicas que monitoram aspectos estratégicos, riscos e desempenho econômico-financeiro. Essa abordagem permite identificar proativamente possíveis desafios e implementar ações preventivas ou corretivas.

PARA ASSEGURAR UMA GESTÃO EFICAZ, O BANCO CONTA COM ESTRUTURAS ESPECÍFICAS QUE MONITORAM ASPECTOS ESTRATÉGICOS, RISCOS E DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO.

A CAIXA monitora a eficácia de suas ações de maneira robusta e em constante melhoria. Esses processos estão integrados a sua governança e abrangem:

- Definição das metas de Objetivos e Resultados Chave (OKRs), objetivos orçamentários e limites estabelecidos pela Declaração de Apetite ao Risco (RAS);
- Monitoramento contínuo e reporte sistemático à governança, alinhado às expectativas planejadas;
- Revisão periódica das metas, utilizando séries históricas e lições aprendidas como base para aprimorar políticas e práticas.

Para identificar os eventos de risco SAC, a CAIXA considera o uso da classificação das atividades econômicas organizadas conforme a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), sob responsabilidade da Concla e amplamente adotada pelo setor bancário e economia real. Para os riscos climático e ambiental, foi utilizada a classificação apresentada pela Febraban em seu trabalho Taxonomia Verde. O documento foi elaborado

pela Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, coordenada pela Federação, com a participação de 15 instituições financeiras signatárias, contando, também, com o apoio técnico da então SITAWI – Finanças do Bem, Organização Social de Interesse Público (Oscip), pioneira no desenvolvimento de soluções financeiras inovadoras para impacto social.

Quanto à exposição às mudanças climáticas, a classificação usou como base o documento de



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), que identifica os setores com maior probabilidade de sofrer impactos financeiros relacionados às mudanças climáticas, considerando em sua avaliação as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), uso de energia e água. O cálculo da exposição climática considerou códigos de CNAE com alta exposição ao risco climático.

Os métodos utilizados para gerenciamento do risco climático são:

- o monitoramento das exposições significativas por setor econômico da carteira de crédito PJ CAIXA que, para este risco, apresentou o setor de construção como a maior exposição na data-base de 31/12/2024;
- a definição de indicadores com estabelecimento de valores de alerta e de limite na Declaração de Apetite por Risco (RAS) da Empresa, que mantiveram-se dentro dos limites revistos e estabelecidos ao longo de todo o ano de 2024.



Mais informações disponíveis no Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC), disponível [aqui](#).

Valor econômico direto gerado e distribuído | GRI 201-1

(R\$ milhares)

	2022	2023	2024
Valor adicionado a distribuir	42.551.524	44.047.540	49.990.847
Receita líquida e resultado equivalência	178.815.331	212.421.221	217.267.406
Desp intermed, retenções e insumos adquiridos	-136.263.807	-168.373.681	-167.276.559
Valor econômico distribuído	42.551.524	44.047.540	49.990.847
Pessoal (remuneração e benefícios)	23.977.177	26.478.477	28.551.026
Impostos, taxas e contribuições	6.063.399	2.826.936	5.358.008
Remuneração de capitais de terceiros	2.171.947	2.342.547	1.901.891
Remuneração de capitais próprios	10.339.001	12.399.580	14.179.922

QUANTO À EXPOSIÇÃO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS, A CLASSIFICAÇÃO USOU COMO BASE O DOCUMENTO DE RECOMENDAÇÕES DA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DIRETRIZES CONTÁBEIS

GRI 2-2, ODS

As demonstrações contábeis da CAIXA são elaboradas com base em diretrizes e normas que asseguram altos padrões de transparência, precisão e conformidade regulatória. Esses princípios garantem a integridade das informações financeiras e permitem que acionistas, investidores e outros *stakeholders* obtenham dados confiáveis e consistentes sobre sua situação econômico-financeira.

O processo de preparação segue os marcos legais e regulatórios que estruturam o sistema financeiro no Brasil. Entre eles estão a Lei 4.595/1964, que institui o SFN e regula as operações e práticas contábeis das instituições financeiras, e a Lei 6.404/1976, que organiza as Sociedades por Ações e estabelece normas para a elaboração e divulgação de demonstrações financeiras.

A CAIXA também segue rigorosamente os regulamentos emitidos por órgãos supervisores,

como o CMN, responsável pela Resolução CMN 4.818/2020, que define padrões específicos para instituições financeiras; o BC que, por meio da Resolução BC 2/2020, complementa e aprimora as diretrizes contábeis; e o Conselho Federal de Contabilidade, que alinha as práticas contábeis às normas técnicas brasileiras.

As demonstrações contábeis consolidadas abrangem as demonstrações da CAIXA e de suas controladas diretas e indiretas, assim como os fundos de investimento exclusivos e o fundo de investimento em direitos creditórios. A consolidação inclui as seguintes entidades: Caixa Econômica Federal, Caixa Loterias, Fundo de Investimento CAIXA Extramercado Exclusivo Loterias, Caixa Cartões, Fundo de Investimento CAIXA Extramercado Exclusivo Cartões, Caixa Seguridade, Caixa *Holding*, Caixa Corretora, Fundo de Investimento CAIXA Extramercado Exclusivo Seguridade, Fundo de Investimento CAIXA

Extramercado Exclusivo Corretora, Caixa Asset, Fundo de Investimento CAIXA Ibirapuera Renda Fixa e o FIDC ACR IV - Fundo de Investimento em Direitos Creditórios ACR IV.

As demonstrações contábeis consolidadas são preparadas utilizando práticas contábeis uniformes. Os saldos das contas patrimoniais e de resultado e os valores das transações entre as empresas consolidadas são eliminados.

Os investimentos da CAIXA em empresas controladas, controladas em conjunto ou sob influência significativa são avaliados pelo método de equivalência patrimonial, garantindo a correta mensuração do impacto financeiro. Os resultados dessas subsidiárias são reconhecidos conforme a data de aquisição ou alienação. O custo de aquisição é determinado com base no valor justo dos ativos entregues, passivos assumidos e instrumentos patrimoniais emitidos na transação.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

COMPROMISSO COM A ATUAÇÃO RESPONSÁVEL E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

GRI 3-3 do tema Respeito aos direitos humanos, 2-12, 2-23, 408-1, 409-1, ODS

Ao incorporar a sustentabilidade como um princípio transversal em todas as suas operações, a CAIXA reafirma seu compromisso com o desenvolvimento sustentável do Brasil. A PRSAC da Empresa orienta práticas para promover cidadania, inclusão social e implementação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável. Essa abordagem é realizada em parceria com o Estado e consolida a CAIXA como agente estratégico na promoção de um futuro mais inclusivo e ambientalmente responsável.

Além disso, a CAIXA participa de movimentos internacionais, como o Pacto Global da ONU e a Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente UNEP-FI. Para potencializar seu impacto, a Empresa adota ferramentas inovadoras. É o caso, por exemplo, do *Framework* de Finanças Sustentáveis, que visa orientar e estruturar o financiamento de projetos voltados para questões socioeconômicas e ambientais, incentivar a transição

para uma economia de baixo carbono e apoiar cidades na adaptação às mudanças climáticas.

A CAIXA dispõe de um Código de Ética, Conduta e Integridade alinhado às regulamentações internas e externas, incluindo o Código Anbima de Regulação e Melhores Práticas para Administração de Recursos de Terceiros, o Código de Conduta da Alta Administração Federal, o Estatuto Social da CAIXA. Responde, ainda, a normas da Controladoria-Geral da União (CGU), da Comissão de Ética Pública (CEP) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Ao firmar contratos administrativos com a CAIXA, as empresas recebem o Código de Conduta do Fornecedor, que define padrões gerais e específicos de conduta esperados pela Empresa. Os fornecedores devem assinar um Termo de Recebimento, Ciência e Adesão, comprometendo-se a seguir as diretrizes do Código e a disseminá-las entre seus empregados e em toda a sua

cadeia produtiva. O documento também proíbe expressamente o uso de trabalho degradante ou análogo ao escravo. Dessa forma, a CAIXA reforça seu compromisso com práticas éticas e sustentáveis.

A CAIXA conta com um plano de comunicação para orientar dirigentes e empregados sobre os valores e condutas esperados, como parte do compromisso da Empresa em promover a cidadania financeira, a preservação ambiental e a redução de desigualdades. Todas as operações são pautadas pela responsabilidade social, ambiental e climática e pela integração entre governança e sustentabilidade.

Além disso, o CA supervisiona a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, e assegura a aderência da Instituição à PRSAC, que tem como uma de suas diretrizes o reconhecimento e o respeito à diversidade cultural, à equidade e à inclusão social, incentivando práticas de gestão que buscam erradicar todas as formas



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



de violência, preconceito e discriminação, bem como conscientizar sobre a violação de direitos humanos.

Atuando como órgão consultivo do CA, o Comitê de Sustentabilidade auxilia na tomada de decisões, além de incorporar questões sociais, ambientais, climáticas e de boa governança.

Para assegurar a conformidade das ações e uma conduta ética, a CAIXA conta com instâncias de apuração e responsabilização, como a Comissão de Ética e os conselhos disciplinares, que atuam na análise de questões relacionadas a infrações e condutas inadequadas, reforçando seu compromisso com a transparência e a integridade.

A CAIXA prioriza um relacionamento transparente com *stakeholders* e órgãos governamentais, integrando

considerações administrativas, econômicas, sociais e ambientais em sua estratégia de médio e longo prazos.

A CAIXA disponibiliza o Diálogo Seguro CAIXA, um canal exclusivo para orientação, escuta e acolhimento de empregados em questões relacionadas a assédio sexual, moral ou discriminação. Esse mecanismo reflete o compromisso da Empresa em promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso, priorizando os direitos humanos e a dignidade de todos.

PARA ASSEGURAR A CONFORMIDADE DAS AÇÕES E UMA CONDUTA ÉTICA, A CAIXA CONTA COM INSTÂNCIAS COMO A COMISSÃO DE ÉTICA E OS CONSELHOS DISCIPLINARES.

PROGRAMA ACOLHE

O Programa Acolhe é uma iniciativa voltada para o acolhimento de empregadas em situação de violência doméstica e familiar. Composto por uma equipe multidisciplinar, oferece escuta qualificada e humanizada, com sigilo absoluto dos relatos. Além disso, orienta as

empregadas sobre a rede de serviços públicos especializados, que incluem atendimento psicossocial, orientação sobre o Canal de Denúncias e acesso a assistência jurídica.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 29 >

Aderência a compromissos, critérios e diretrizes globais

A CAIXA reafirma sua posição de liderança no setor financeiro sustentável por meio de sua adesão a compromissos e diretrizes globais. A incorporação dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB) da UNEP-FI e da parceria com a PCAF mostra o alinhamento da Empresa com padrões internacionais voltados à transição climática e ao desenvolvimento econômico sustentável.

Em 2024, a participação em eventos globais destacou a CAIXA na agenda de sustentabilidade. Durante a COP16³, realizada em Cali, na Colômbia, a Empresa promoveu a iniciativa Teia da Sociobiodiversidade, em parceria com o Fundo Casa, cuja meta é financiar até 400 projetos socioambientais até 2026. Além disso, a assinatura da Carta de Intenções do projeto Amazônia para Todos, em colaboração com o BID, reforça seu engajamento com a inclusão social e o desenvolvimento sustentável na região amazônica.

A relevância dessa atuação foi amplificada na COP29, realizada em Baku, no Azerbaijão. A CAIXA apoiou o Plano de Transformação Ecológica (PTE), que tem como objetivo a redução de emissões de carbono e a geração de empregos verdes. Em paralelo, a participação da CAIXA no G20 Social, no Rio de Janeiro (RJ), em parceria com outras estatais, resultou na apresentação de 32 propostas inovadoras, que envolveram temas como tecnologia, redução de desigualdades e sustentabilidade. Entre as iniciativas da CAIXA, está o lançamento do **Book do Fundo Socioambiental**, uma celebração dos 14 anos de impacto positivo em projetos sociais e ambientais. O FSA é uma ferramenta para fomentar projetos alinhados aos princípios de sustentabilidade e responsabilidade corporativa.

Desde 2009, a CAIXA adota os Princípios do Equador, **(veja mais na página 181)** um dos mais importantes referenciais globais para a gestão

COM UMA ESTRATÉGIA SÓLIDA,
65,07% DA CARTEIRA FINANCEIRA
DA CAIXA É CLASSIFICADA
COMO SUSTENTÁVEL.

de riscos socioambientais em financiamentos de projetos. Baseados nos Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes do Grupo Banco Mundial, esses princípios oferecem diretrizes robustas para a identificação, avaliação e mitigação de impactos relacionados a mudanças climáticas, biodiversidade, direitos humanos e povos indígenas.



Para saber mais sobre os compromissos da CAIXA com a agenda de sustentabilidade, **acesse o site.**

³ A Conferência das Partes (COP) é o órgão decisório da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima, reunindo anualmente os países para discutir e negociar ações globais contra as mudanças climáticas.

INOVAÇÃO

GRI 3-3 do tema Inovação, transformação e educação digital, ODS

Comprometida com a inovação, a CAIXA adota soluções tecnológicas que melhoram a experiência dos clientes e fortalecem seu protagonismo na promoção de iniciativas que unem inovação, responsabilidade socioambiental e impacto positivo em larga escala.

A CAIXA criou uma unidade dedicada a enfrentar os desafios socioambientais urgentes. A estrutura busca soluções para os principais problemas enfrentados pela sociedade, especialmente aqueles relacionados a preservação ambiental, inclusão social e desenvolvimento econômico sustentável. O objetivo é gerar impactos sociais e ambientais positivos de forma escalável e duradoura por meio do desenvolvimento de soluções financeiras, novos modelos de negócios de impacto e parcerias estratégicas. A unidade está alinhada à política nacional, especialmente à Estratégia Nacional de Economia de Impacto (Enimpecto).

Os investimentos em tecnologia superaram R\$ 2 bilhões, um aporte recorde que foi direcionado à

atualização de sistemas, modernização de aplicativos e ampliação da capacidade digital. Como parte desta transformação, equipes especializadas foram contratadas para atuar em fábricas de software, com a missão de modernizar sistemas e desenvolver novas soluções digitais.

A CAIXA também intensificou investimentos no CAIXA Tem, com a incorporação da ferramenta de reconhecimento facial. Esse aplicativo permite que os clientes movimentem dinheiro, paguem contas e acessem diversos serviços bancários de forma prática e segura.

A Empresa facilitou a abertura de contas para Microempreendedores Individuais (MEI), que pode ser realizada 100% de forma digital e implantou saques por meio de biometria nos terminais de autoatendimento e lotéricos, proporcionando maior comodidade e segurança. A expansão de agências digitais, de 97 para 157, reforçou a presença digital do Banco.

O Espaço TEIA, seu primeiro *hub* de inovação de GovTech, localizado em Brasília, foi inaugurado em 2024. Ele visa conectar *startups* de todo o país, focadas em aumentar a eficiência de serviços públicos, infraestrutura e saneamento. Entre os serviços oferecidos estão consultorias, mentorias e oportunidades de experimentação para as selecionadas.

Outra iniciativa de inovação foi a criação de um *sandbox*, que proporciona um ambiente seguro para o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores. Isso porque o projeto permite que novas soluções sejam testadas antes de serem implementadas em larga escala, com redução dos riscos econômicos e operacionais. Paralelamente, a modernização periódica dos sistemas reforça a qualidade e a confiabilidade dos serviços prestados.

Para alinhar suas ações às expectativas de clientes, parceiros e outros grupos relevantes, a CAIXA mantém um diálogo constante com seus *stakeholders*, embora os impactos diretos desse relacionamento nem sempre sejam facilmente quantificados.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Principais ações de inovação e modernização em 2024

EM 2024, A CAIXA IMPLEMENTOU DIVERSAS INICIATIVAS DE INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO PARA APRIMORAR SEUS SERVIÇOS E AMPLIAR O ALCANCE PARA OS CLIENTES.

Atualização de data centers

A atualização dos data centers ampliou a capacidade de processamento da CAIXA em mais de três vezes. A expansão suporta o crescimento das operações e das demandas digitais, além de garantir maior agilidade e confiabilidade nos serviços oferecidos.

Implantação de biometria

A implantação da biometria no CAIXA Tem transformou o atendimento ao cliente, com a eliminação da necessidade de senhas para realizar transações e ampliação do alcance da rede de serviços, como saques em lotéricas.

Os procedimentos passaram a ser mais simples com a integração da biometria ao processo de abertura de contas. Essa inovação é especialmente benéfica para clientes em regiões remotas ou aqueles com dificuldades no acesso a documentos de identificação tradicionais.

Onboarding digital

A CAIXA se destacou com o onboarding digital mais rápido do mercado: é possível abrir uma conta em apenas 1 minuto e 30 segundos. O processo é extremamente simplificado, dispensa a necessidade de documentos de identificação, e facilita o acesso de um número ainda maior de clientes aos serviços bancários.

Aplicativo CAIXA Tem

O CAIXA Tem passou por melhorias significativas, com investimentos que elevaram sua funcionalidade e segurança. Uma das principais inovações foi a incorporação do reconhecimento facial, conferindo maior proteção às transações realizadas pelos usuários. Outra novidade foi a simplificação da abertura de contas para MEI, que agora pode ser feita de forma totalmente digital, sem burocracia e com maior inclusão financeira.

Aplicativo Saúde CAIXA

O aplicativo Saúde CAIXA recebeu o prêmio Conexão UX e conquistou 1º lugar na categoria Melhores Práticas em Experiência do Usuário. O prêmio destaca equipes que aplicam princípios de UX e inclui critérios como pesquisa no tema, desenvolvimento de MVP, análise de usabilidade e adoção do Design System. O aplicativo obteve excelente avaliação, com 4,9 na App Store e 4,7 na Play Store, sendo a 2ª maior nota entre os apps da CAIXA.

UMA DAS PRINCIPAIS INOVAÇÕES NO APLICATIVO CAIXA TEM FOI A INCORPORAÇÃO DO RECONHECIMENTO FACIAL, CONFERINDO MAIOR PROTEÇÃO NAS TRANSAÇÕES.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Avanço para a implantação do Drex e soluções inovadoras com Blockchain

Em 2024, a CAIXA realizou com sucesso todos os casos de uso apresentados pelo BC para a implantação do Drex (Real Digital), realizando transações interbancárias e títulos públicos federais tokenizados, bem como os testes com soluções de privacidade.

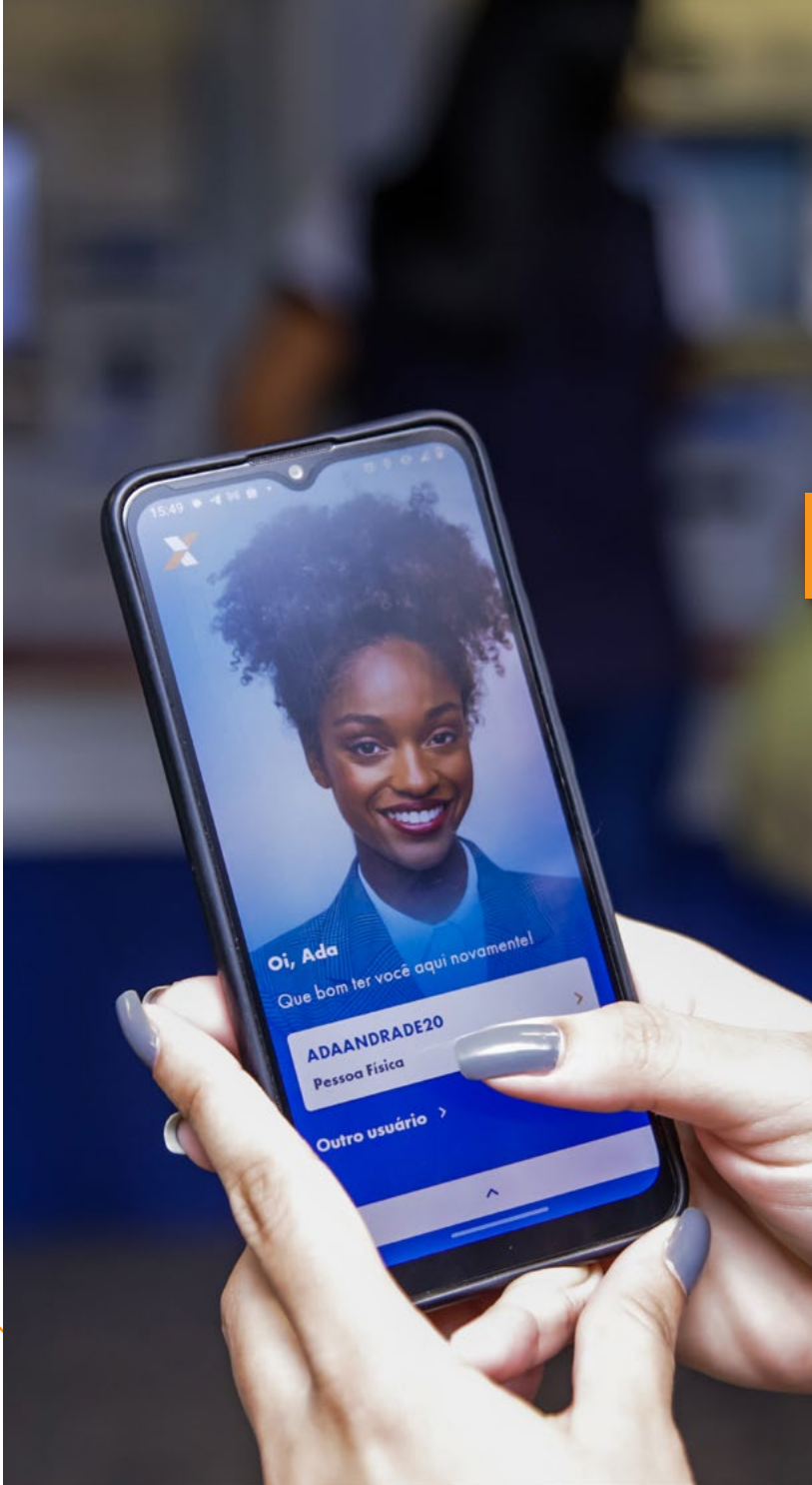
Para a segunda fase do piloto, as instituições financeiras apresentaram diversos casos de negócio. A CAIXA apresentou o caso Transações Imobiliárias e o Pagamento *Offline*. O BC selecionou o primeiro dando autonomia para que a CAIXA o desenvolvesse independentemente da plataforma do Real Digital. Em parceria com a Elo e a Microsoft, foi desenvolvido um sistema pioneiro de pagamentos digitais *offline* no Brasil e no mundo. A solução permite realizar transações financeiras sem necessidade de conexão à internet.

O principal objetivo é beneficiar populações de regiões remotas e de difícil acesso, em especial beneficiários de programas sociais, como o Bolsa Família e outros. A tecnologia foi implementada por meio de cartões magnéticos com aproximação e de aplicativo (Carteira Digital e Criptografia)

que transacionam os valores dos benefícios. As operações ocorrem sem internet e as informações são sincronizadas automaticamente assim que os dispositivos se reconectam à rede.

A primeira etapa de testes foi concluída com êxito e a segunda fase será realizada em 2025, no município de São Sebastião da Boa Vista (PA), envolvendo beneficiários, correspondentes bancários e a agência-barco da CAIXA.

Por fim, as inovações do Drex permitirão que as compras e vendas de imóveis no Brasil sejam mais rápidas, por envolver uma jornada única e digital com a participação das instituições financeiras, do órgão que representa os cartórios (Operador Nacional do Serviço Eletrônico de Imóveis - ONR) e dos clientes. Já a solução de pagamentos *offline* possibilitará o funcionamento do sistema em locais com precária ou nenhuma conectividade com a internet, o que promoverá a inclusão financeira e o desenvolvimento da economia local, trazendo uma solução segura e resiliente como alternativa ao papel moeda e o fomento de novos negócios.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Plano Diretor de Tecnologia (PDTIC)

Em 2024, a CAIXA buscou transformar sua infraestrutura tecnológica e aumentar qualidade de seus serviços a partir da execução de seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Composto por sete indicadores de controle e monitoramento e um portfólio “Estruturante de TI” que reúne 14 projetos essenciais, tem o objetivo de impulsionar a eficiência operacional da Empresa, com inovação e melhoria dos processos.

Alinhado à Estratégia Corporativa 2023/2028 e às diretrizes da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da CAIXA, o PDTIC 2023/2024 estabeleceu uma agenda de transformação tecnológica, com foco em eficiência, segurança, transformação digital e inovação. Dentre outras ações, o Plano orientou investimentos em infraestrutura, sistemas e capacitação, promovendo o alinhamento entre as entregas e as expectativas institucionais, sendo fundamental para que a CAIXA desenvolva soluções mais ágeis, escaláveis e personalizadas, capazes de atender à crescente demanda por serviços bancários digitais.

Em 2024, a execução do PDTIC, demonstrou a efetividade da tecnologia na atuação para alcance

dos objetivos estratégicos. Foi um ano marcado pelo fortalecimento da governança de TI e pela realização de projetos voltados para inovação e para a transformação digital, evidenciando o papel central da tecnologia na modernização e digitalização institucional, com foco em eficiência e segurança.

Dentre os programas e projetos implementados no âmbito do PDTIC 2023/2024, destacam-se:

- **Programa Alta Disponibilidade**, que impulsiona a alta disponibilidade operacional, assegurando que os serviços estejam sempre disponíveis, minimizando impactos para clientes e parceiros; a resiliência organizacional, com preparação robusta para lidar com interrupções planejadas ou não planejadas; e a eficiência no gerenciamento de recursos, através de infraestrutura dimensionada de forma inteligente para suportar a evolução da Organização;
- **Projeto Fortalece TI**, que atuou no recrutamento, capacitação e alocação dos novos empregados provenientes do concurso público realizado, de acordo com seu perfil de conhecimento, identificados pela avaliação de perfil, realizada com empresa especializada. Além das ações de *onboarding*, o

Projeto contou com ações de capacitação estratégica para os empregados, com o objetivo de fortalecer competências, fomentar a inovação e aprimorar a entrega de resultados, alinhados aos desafios da transformação digital e à busca constante por eficiência operacional;

- **Projeto Elevação de Maturidade em Segurança Cibernética**, que consistiu em delimitar, estruturar e coordenar a execução de movimento das áreas da CAIXA para implementação de controles de Segurança Cibernética no âmbito de seus processos e atividades, com amplo alcance em seus efeitos, o que implica influenciar em atividades diversas, como: seleção de pessoas; engajamento; capacitações; ambientes tecnológicos, *on premises* ou *cloud*; além da forma de a Empresa organizar, operar e contratar serviços tecnológicos, trazendo maior proteção contra ameaças avançadas, adequação a padrões globais de segurança, redução de vulnerabilidades em ambientes digitais modernos e a promoção da confiança de *stakeholders* internos e externos;
- **Projeto Modernização do Parque Tecnológico**, que buscou eliminar o custo de manutenção dos equipamentos, incrementar a segurança física e lógica



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

nos equipamentos atendidos pelo Projeto e trazer mais agilidade no atendimento com equipamentos mais eficientes, com destaque para a aquisição de *ultrabooks*, o que reduziu a quantidade de problemas de desempenho e manutenção; auxílio no aumento da produtividade e do suporte a modelos híbridos de trabalho; e a aquisição de servidores X86, permitindo a melhoria em sistemas críticos e modernizando a infraestrutura de processamento, trazendo maior eficiência e capacidade de resposta para atender as aplicações corporativas;

O PDTIC 2023/2024 contou também com outros projetos que integraram inovação, transformação e educação digitais para fortalecer a presença digital da CAIXA, aumentar sua competitividade e consolidá-la como referência no setor financeiro brasileiro.

Desafio *startups*

A CAIXA promove inovação de forma ativa e implementa soluções que aprimoram os serviços prestados e ampliam seu impacto social. Desafios voltados para *startups* fortalecem a eficiência

operacional da Empresa e atendem às demandas de um mercado em evolução. Os principais objetivos desses desafios incluem:

- › Colocar o cliente no centro das operações;
- › Aumentar a eficiência e inovar nos processos internos;
- › Potencializar os resultados da Empresa;
- › Fortalecer a presença no ecossistema de inovação;
- › Resolver desafios complexos com soluções práticas;
- › Promover uma cultura de inovação e colaboração.

O Marco Legal das *Startups*, instituído pela Lei Complementar 182/2021, permitiu à CAIXA ampliar seu processo de inovação aberta ao longo de 2024. A nova legislação permite realizar licitações simplificadas e Contratos Públicos de Solução Inovadora (CPSI) e contratar as *startups* selecionadas por até cinco vezes o valor pago na fase de teste, por até 24 meses, com prorrogação.

Em 2024, a CAIXA lançou chamadas de até R\$ 1,6 milhão por solução contratada, promovendo a colaboração com *startups* para desenvolver soluções digitais no setor judiciário, com impacto direto na experiência do cidadão.



Para mais informações sobre os desafios e chamadas de *startups* da CAIXA, [clique aqui](#).

Projetos relevantes para 2025

Em 2025, a CAIXA dará continuidade à jornada de transformação digital para responder suas necessidades e as de seus clientes com soluções simples, rápidas e acessíveis. Um exemplo é o programa CAIXA Digital denominado TEIA - Transformar, Engajar, Inovar e Aprender -, um programa orgânico, sistêmico, conectado com o futuro e que tem o empregado CAIXA como elemento principal, que busca a integração entre áreas e processos, evoluindo o modo de funcionamento dos negócios e da cultura CAIXA, buscando atender e



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



possivelmente superar as expectativas dos nossos clientes.

Orientado pela proposta de centralidade do cliente, o Programa tem como principal objetivo transformar o relacionamento com clientes, empregados e parceiros, entregando valor, promovendo eficiência e desenvolvendo modelos de negócios digitais inovadores e sustentáveis.

Eliminar a burocracia e o uso de papel, além de garantir processos de operações digitais com uma jornada segura para os clientes, são exemplos de jornadas em que a CAIXA atuará para encantar seus clientes. As missões realizadas por equipes ágeis buscam facilitar a abertura de contas, a concessão de crédito e o *onboarding*, entre outros procedimentos.

Uma parceria inicial entre o Google e a CAIXA está investindo em Inteligência Artificial (IA) para otimizar a análise de contratos habitacionais, considerada um dos maiores desafios da Empresa. Já foi apresentado um protótipo desenvolvido para aprimorar a análise de contratos mais complexos ou antigos e que envolvem uma

grande quantidade de normas e padrões distintos. O projeto deve ser finalizado em 2025.

A CAIXA planeja executar o Projeto de Modernização de Aplicações, que visa transformar a infraestrutura digital da Empresa, promovendo alta disponibilidade, cibersegurança robusta e uma experiência aprimorada para os clientes. A modernização inclui a adoção de soluções em nuvem, inteligência artificial e a atualização de sistemas legados, garantindo uma operação mais eficiente e segura. Esse esforço não apenas fortalece a posição da CAIXA como líder no setor financeiro, mas também demonstra seu compromisso com a inovação sustentável e a excelência no atendimento ao cliente.

Outro destaque é a modernização das fábricas de *softwares*, que criarão tecnologias mais rápidas e escaláveis, apoiadas em uma arquitetura de nuvem moderna. Essa infraestrutura será fundamental para dar suporte às inovações e permitir maior integração, flexibilidade e segurança nas soluções digitais da CAIXA.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

03

Materialidade
Gestão da sustentabilidade
Parcerias e cooperações

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

MATERIALIDADE

GRI 3-1, 3-2

A CAIXA concluiu, em dezembro de 2023, a atualização de sua Matriz de Materialidade, conduzida por consultoria especializada. Esse processo permitiu uma integração mais profunda dos aspectos sociais, ambientais, climáticos, financeiros e de governança, alinhando-os às prioridades dos *stakeholders*. Com isso, a CAIXA fortalece seu impacto positivo na sociedade e reafirma seu compromisso com uma gestão responsável e transparente.

O amadurecimento da CAIXA na compreensão das questões de sustentabilidade foi o ponto central dessa atualização. Com a nova Matriz, vigente a partir de 2024, a Empresa se mostra atenta aos desafios globais e locais e busca equilíbrio entre o crescimento econômico e a preservação ambiental.

A atualização foi realizada em quatro etapas, que incluíram: revisão de documentos internos; identificação; categorização de temas materiais potenciais; e análise detalhada desses tópicos, tanto no contexto interno quanto externo da CAIXA.

Para garantir o engajamento dos *stakeholders* ao processo, foi realizada uma pesquisa que levantou assuntos de

interesse. Nesse processo, os temas mais votados passaram por um Teste de Materialidade, que identificou 11 assuntos de alta relevância, com impacto direto nas operações e na reputação da Empresa.

O trabalho também incluiu uma análise detalhada das influências dos *stakeholders*, para a CAIXA identificar aqueles que possuem maior impacto nas diferentes dimensões da sustentabilidade.

Feita essa análise, o grupo de trabalho classificou os impactos dos temas como positivos ou negativos, reais ou potenciais, e atribuiu uma nota ao grau de relevância dos impactos negativos para a Empresa.

Os impactos de maior relevância definiram os temas materiais e os públicos afetados interna e externamente, facilitando o direcionamento às consultas aos *stakeholders* e outras etapas do processo.

Um total de 11 temas materiais foram eleitos e outros três temas que guardam relação com a estratégia de sustentabilidade da CAIXA foram incorporados e aprovados pela Alta Administração. Esses temas refletem um compromisso renovado com a responsabilidade social, ambiental e climática e estão alinhados às exigências atuais e às expectativas dos seus diversos públicos de interesse.

Os grupos priorizados foram:

- | | | | |
|----------------------|----------------|----------------------|-------------------|
| › Alta Administração | › Fornecedores | › Órgãos reguladores | › Entidades civis |
| › Investidores | › Parceiros | › Empregados | › Aprendizês |
| › Clientes | › Governo | › Consultores | › Estagiários |



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Em 2024, a CAIXA observou em sua atuação os temas materiais eleitos em 2023.



*Esses temas têm papel fundamental na estratégia e nas operações da CAIXA, mas não foram classificados como temas materiais, de acordo com os critérios de corte e as normas GRI. Apesar disso, foram definidos em consenso pelo grupo de discussão e pela área de sustentabilidade, devido à sua relevância para a estratégia e os objetivos da Empresa.

Correlação de temas materiais e estratégicos com os ODS

O alinhamento entre os temas materiais da CAIXA e os ODS da ONU reflete o compromisso do Banco com uma agenda global de sustentabilidade e o contexto local. A CAIXA reconhece a importância de integrar as metas globais dos ODS em suas estratégias e práticas, levando em conta os desafios sociais, ambientais e econômicos que afetam o Brasil e o mundo.

Os ODS consideram questões cruciais como erradicação da pobreza, promoção da igualdade de gênero, ação contra as mudanças climáticas, criação de cidades e comunidades sustentáveis e garantia de educação de qualidade.

Originado da necessidade urgente de enfrentar o racismo e a desigualdade étnico-racial, o ODS 18, já anunciado na Assembleia Geral da ONU de 2023, foi lançado em agenda do G20 Social, no Rio de Janeiro, em novembro de 2024. Desenhado pelo governo brasileiro, o instrumento é objeto da Câmara Temática para o ODS 18 sobre Igualdade Étnico-Racial na Agenda 2030, que publicou proposta preliminar com dez metas que visam eliminar o racismo e a discriminação étnico-racial, em todas suas formas, contra os povos indígenas e afrodescendentes (**Metas Preliminares — Ministério da Igualdade Racial**). O ODS 18, sua repercussão e as ações da Câmara vêm sendo acompanhadas pela CAIXA, para serem incorporadas à sua estratégia. A CAIXA poderá atuar em medidas de reparação, letramento, garantia de representatividade e outras frentes.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

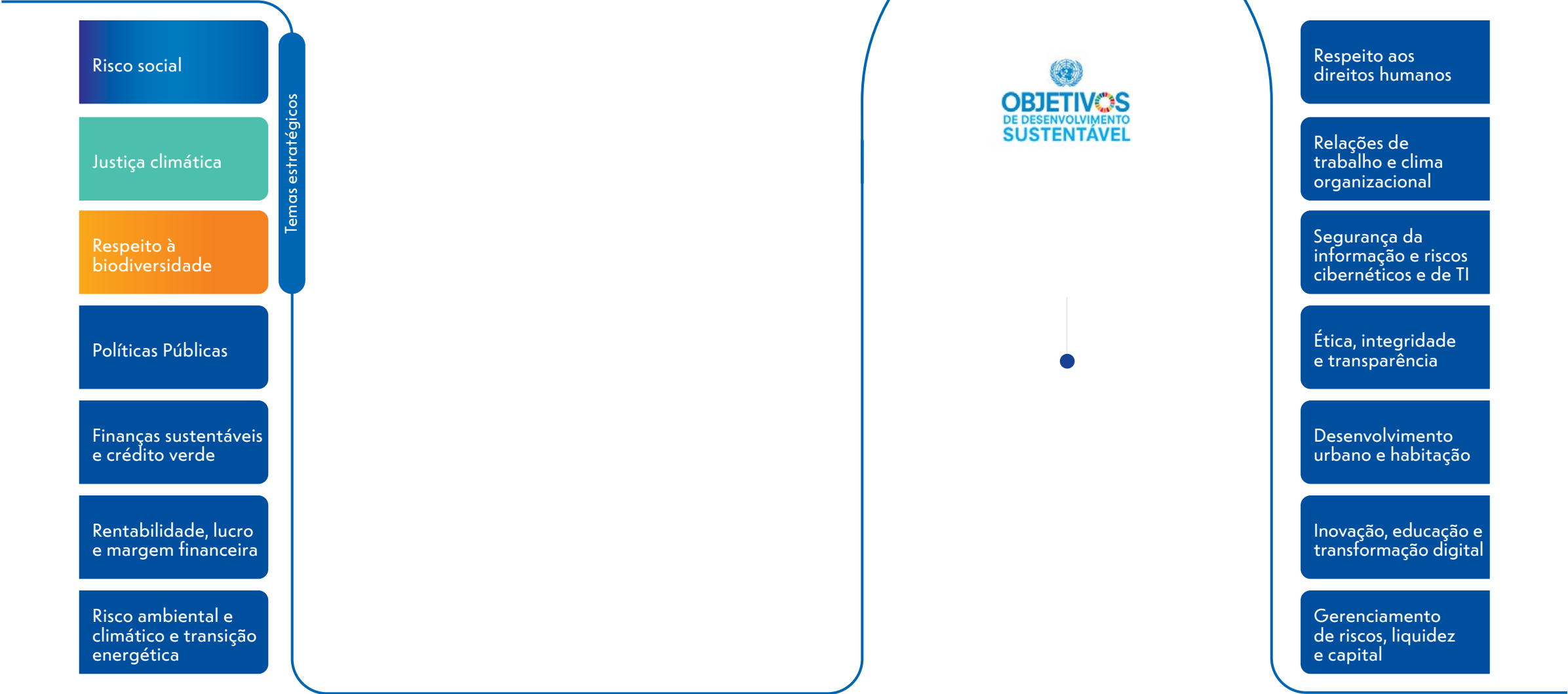
2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Estudo de impactos

GRI 3-3

A seguir, está apresentada a tabela com o estudo de impactos, ressaltando os principais temas materiais, os impactos identificados, as metas estabelecidas e as partes interessadas envolvidas.

Temas Materiais



¹ Foram incluídos neste círculo apenas os ODS cujas metas estão atreladas a temas materiais.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

ODS

A governança da CAIXA é formada por colegiados compostos por membros da Diretoria Executiva. Cada um possui atribuições específicas, incluindo a deliberação sobre diretrizes e projetos ligados a temas socioambientais e climáticos.

O Comitê de Sustentabilidade, por exemplo, assessora o CA em questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática relacionados à CAIXA. Vinculado diretamente ao CA, esse comitê opera de forma independente em relação aos outros órgãos e submete-se à regulamentação do CMN.

Também desempenha um papel consultivo e, sempre que necessário, recomenda a aprovação ou reprovação de iniciativas e projetos, contribuindo para que as decisões estejam alinhadas com as políticas de sustentabilidade e os compromissos socioambientais da Empresa.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

GRI 3-3 do tema Risco ambiental, climático e transição energética

Lançada em 2022, a PRSAC foi desenvolvida para orientar as ações da CAIXA e das empresas do Conglomerado em relação às questões socioambientais e climáticas.

As iniciativas da CAIXA incluem a análise e formalização de contratos expostos a riscos sociais, ambientais e climáticos. Esse alinhamento assegura que as operações da Empresa estejam de acordo com a legislação e reforça o compromisso com a mitigação desses riscos.

A PRSAC promove a transparência e a colaboração da CAIXA com órgãos governamentais e reguladores, com

a implementação das diretrizes permeando todas as atividades e relações do Conglomerado. Elas são ajustadas conforme a natureza das operações, a complexidade dos produtos e o modelo de negócios de cada segmento.

O gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos está fundamentado nas diretrizes da Política Institucional CAIXA, que estabelece a identificação e o controle de riscos sociais, ambientais e climáticos como requisitos essenciais para garantir a conformidade legal e o alinhamento às melhores práticas do mercado.

Além disso, a CAIXA adota cláusulas que asseguram o cumprimento das diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e da Política Nacional de Mudança do Clima (Lei 12.187/2009), garantindo a implementação de boas práticas normativas e legais e a minimização dos riscos ambientais correlatos às atividades de seus clientes.



Para saber mais sobre a **Política**, acesse o site.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

**SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS**

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



PARCERIAS E COOPERAÇÕES

As parcerias e cooperações têm papel fundamental para fortalecer iniciativas e projetos voltados à sustentabilidade e à inovação. Essas iniciativas contam com assistência técnica especializada e possibilitam o compartilhamento de boas práticas alinhadas às diretrizes globais.

Em 2024, a CAIXA avançou na agenda de sustentabilidade e cidadania, seja por meio de novas parcerias ou pela ampliação de colaborações existentes, com o desenvolvimento de projetos relevantes.

Entre as iniciativas implementadas, destacam-se:

Desempenho das parcerias

Captação com o Banco Mundial

Em 2024, a parceria entre a CAIXA e o Banco Mundial se consolidou com importantes avanços na captação de recursos para projetos de grande impacto social, ambiental e econômico. Um dos primeiros resultados foi a preparação do Programa de Linha de Crédito para Financiamento a Investimentos Sustentáveis e para transição para economia de baixo carbono. A previsão é de R\$ 2,5 bilhões para financiamento de projetos que promovam a descarbonização e modernização das frotas de ônibus e da infraestrutura associada, e para geração de energias renováveis. O Programa

também integra elementos de igualdade social e de gênero e é considerado um marco na promoção de um desenvolvimento mais inclusivo e sustentável.

Em dezembro de 2024, a CAIXA obteve a aprovação da Comissão de Financiamentos Externos (Cofix) para prosseguir com a preparação de um novo programa voltado para a transformação digital de estados e municípios. Estão previstos R\$ 2,5 bilhões para financiar a implementação de soluções tecnológicas

**R\$2,5
bilhões
investidos**

A PREVISÃO É INVESTIR R\$ 2,5 BILHÕES EM PROJETOS DE DESCARBONIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE ÔNIBUS E DA INFRAESTRUTURA ASSOCIADA.

A CAIXA PRETENDE APLICAR MAIS DE R\$ 5 BILHÕES DIVIDIDOS ENTRE OS DOIS PROJETOS, REFLETINDO O COMPROMETIMENTO COM UM DESENVOLVIMENTO MAIS SUSTENTÁVEL E DIGITALIZADO NO BRASIL.

INTRODUÇÃO

A CAIXA

**SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS**

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

que visam aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos prestados à população. Isso tem sido fundamental para implementar de maneira bem-sucedida e avançar na digitalização dos municípios.

No total, a CAIXA pretende aplicar mais de R\$ 5 bilhões divididos entre os dois projetos. Essas iniciativas refletem o comprometimento da CAIXA e do Banco Mundial na promoção de um desenvolvimento mais sustentável e digitalizado no Brasil, em linha com as melhores práticas globais.

Parcerias com o BID

A parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) contribui para impulsionar iniciativas de impacto no Brasil.

Em julho de 2024, ocorreu a assinatura da Carta de Intenções entre CAIXA, Banco do Brasil (BB), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e BID, para criar o Exchange Traded Fund (ETF) Amazônia para Todos. O objetivo do instrumento é captar recursos para preservação e desenvolvimento sustentável da Amazônia e deve ser ofertado no mercado até o final de 2025. O lançamento do projeto aconteceu durante a reunião do G20, no Rio de Janeiro

(RJ), e foi um marco importante para o alinhamento entre os agentes financeiros envolvidos.

Na COP16, a CAIXA, o BID e outros bancos parceiros participaram de um painel sobre os avanços do projeto e as perspectivas futuras. O ETF Amazônia para Todos se alinha à Coalizão Verde e usa um dos produtos dessa coalizão: o *framework* de finanças sustentáveis para a Amazônia.

Parcerias com o Reino Unido

A parceria com o Reino Unido, por meio do programa *UK Pact*, tem se consolidado para fortalecer a atuação da CAIXA nas finanças verdes. Ao todo, serão implementados nove projetos para aprimorar a capacidade do Banco para atuar com finanças sustentáveis. O primeiro foi iniciado em abril de 2024 e, ao final desse mesmo ano, quatro estavam em andamento. Entre os temas contemplados está a revisão da taxonomia da CAIXA até a criação de novos produtos e instrumentos financeiros verdes.

Como parte dessa iniciativa, a CAIXA também realizou um diagnóstico do sistema de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC) ao longo do ano. Os resultados dessa análise permitiram verificar a adequabilidade das ações atualmente adotadas

bem como avaliar as recomendações endereçadas, reforçando o compromisso do banco com a evolução contínua de suas práticas sustentáveis.

Memorando de Entendimentos

Em 2024, a CAIXA firmou um Memorando de Entendimentos (MoU) com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), como parte de sua estratégia de relacionamento e parcerias voltadas para futuras captações. O MoU, assinado em março, tem como objetivo captar recursos e oferecer assistência técnica para projetos em áreas como infraestrutura, habitação, energia limpa, transporte, bioeconomia, cidades sustentáveis, parcerias público-privadas, microcrédito, inclusão social, igualdade de gênero e empoderamento das mulheres.

Além disso, a CAIXA entregou uma carta de intenções à AFD para estruturar parcerias futuras. Desde então, as equipes têm trabalhado no desenvolvimento de um plano de trabalho, que incluirá apoio em captações financeiras para investimentos em setores como energia, saneamento, transporte, bioeconomia, resíduos sólidos, mas principalmente na mitigação da emissão de gases de efeito estufa e adaptação às mudanças climáticas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



COALIZÃO BUSCA
CRIAR INSTRUMENTOS
DE CAPTAÇÃO DE
RECURSOS, COM A
META DE LEVANTAR

US\$ 20
BILHÕES ATÉ 2030
PARA APLICAÇÃO
NA AMAZÔNIA.

Parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis

ODS

A CAIXA firmou parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis com o objetivo de implementar e monitorar os compromissos da Agenda 2030 e dos ODS nas cidades brasileiras. O Instituto é responsável pelo Programa Cidades Sustentáveis e pelo Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades (IDSC-BR), ferramentas que permitem analisar disparidades regionais e avaliar a eficácia das políticas públicas voltadas ao desenvolvimento sustentável, infraestrutura urbana, saneamento, habitação e outros serviços essenciais.

Adesão à Coalizão Verde

A Coalizão Verde, criada em 2023 no âmbito da Cúpula da Amazônia, tem se consolidado como uma plataforma estratégica para a CAIXA, permitindo ao Banco destacar suas ações na região amazônica e contribuir de maneira significativa para o desenvolvimento de novas soluções financeiras sustentáveis. A participação da CAIXA na Coalizão é de grande relevância, tanto em termos de posicionamento no mercado quanto pelo impacto das iniciativas que lidera.

Composta por 20 bancos de oito países, a Coalizão Verde se divide em quatro frentes principais de atuação. A primeira é voltada ao mapeamento das iniciativas em curso na região, compilando um acervo das ações de investimentos realizados por diferentes instituições financeiras. Na COP16, a CAIXA participou da entrega de um mapa de investimentos, fruto de um estudo feito ao longo de 2024, que ajudou a consolidar novas perspectivas sobre o financiamento de projetos na Amazônia.

A segunda frente tem foco na construção de um *framework* específico para a região de acordo com suas necessidades e desafios únicos. A CAIXA lidera a terceira frente de trabalho, que tem como objetivo a criação de laboratório de soluções financeiras inovadoras para a região amazônica e a apresentação de estudos de caso de produtos que estejam em operação na região. A quarta frente de trabalho tem como objetivo a mobilização de recursos para projetos sustentáveis na Amazônia, mapeando fundos, identificando barreiras de acesso e alavancando iniciativas atuais, com foco em passivos bancários por meio de duas forças-tarefa dedicadas: *Amazon Bonds* e *Amazon Loans*.

Além disso, a Coalizão busca criar instrumentos de captação de recursos, com a meta de levantar US\$ 20 bilhões até 2030 para aplicação na Amazônia.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

**SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS**

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Novas parcerias estabelecidas em 2024

Em 2024, a CAIXA avançou significativamente na busca pela consolidação de sua posição de referência em sustentabilidade, fortalecendo parcerias estratégicas iniciadas em anos anteriores e buscando novas oportunidades de cooperação.

No período, foram debatidas propostas de ampliação do impacto positivo em áreas prioritárias, como: mercado do carbono, transição energética, igualdade de gênero, finanças sustentáveis, instrumentos financeiros, turismo sustentável, educação financeira, finanças decoloniais, entre outras. Essas iniciativas refletem o compromisso de gerar valor compartilhado, alinhando as ações aos ODS e ao posicionamento corporativo do Banco.

➤ A partir da parceria com a Embaixada do Reino Unido, e no âmbito do *UK Partnering for Accelerated Climate Transitions (Pact)*, a CAIXA tornou-se beneficiária do *Brazil Towards Low Carbon (BTLC)*, um projeto de assistência técnica para a integração efetiva das iniciativas climáticas e considerações de Igualdade de Gênero e Inclusão Social. Por meio do apoio desse projeto, a CAIXA está posicionada para estabelecer uma referência em ESG e financiamento climático no país, alavancando sua estratégia de sustentabilidade e cidadania.

- Com o objetivo de incentivar o turismo de base comunitária sustentável e a implementação de ações climáticas como diferencial competitivo, a CAIXA assinou um Protocolo de Intenções com o Ministério do Turismo e com a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur). A iniciativa busca posicionar produtos e experiências turísticas de forma estratégica nos mercados nacional e internacional.
- O Acordo de Cooperação Técnica com a Agência de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental de Fortaleza (ACFOR) tem como objetivo o apoio mútuo na identificação de oportunidades em projetos voltados para a mitigação da emissão de GEE estufa e estruturação de novos projetos que conjuguem o crédito de carbono. O acordo abrange a busca por tecnologias avançadas e metodologias robustas aplicáveis para a captura e cálculo de emissões e sua formatação de acompanhamento, reforçando o compromisso das instituições com a sustentabilidade e a transição para uma economia de baixo carbono;
- A parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI) para atuação no G20, enquanto o Brasil presidia a Cúpula, permitiu compartilhar experiências bem-sucedidas na implementação

de políticas públicas que promovem a inclusão social e o desenvolvimento sustentável. Com a vasta experiência da CAIXA e seu profundo compromisso com os ODS, foi possível contribuir para os debates globais sobre inclusão financeira, desenvolvimento sustentável, transição justa, redução das desigualdades e a governança global;

- Trabalhando para uma economia mais justa, inclusiva e sustentável, marcada por desigualdades históricas e econômicas, foi firmada parceria com o Ministério da Igualdade Racial (MIR), a partir de um Acordo de Cooperação Técnica, que busca soluções financeiras decoloniais¹ que incorporem os princípios da economia solidária e do etnodesenvolvimento, dando protagonismo às reais necessidades de comunidades invisibilizadas no sistema bancário tradicional;
- Um protocolo de intenções foi assinado com a Casa da Moeda do Brasil para dar suporte à criação de uma plataforma digital voltada à certificação de emissões de crédito de carbono no país. Essa iniciativa visa estabelecer uma certificadora nacional.

¹ O termo “decoloniais” refere-se a uma corrente de pensamento que busca desconstruir as estruturas de poder e conhecimento impostas pelo colonialismo, propondo novas formas de entender e viver a realidade, muitas vezes a partir de perspectivas e saberes não ocidentais.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

Relacionamento com stakeholders

Empregados

Clientes

Gestão de parceiros

Fornecedores

Governo

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL E
CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

GRI 2-6, 2-29, ODS 17

A CAIXA busca manter uma comunicação clara e transparente com seus *stakeholders* por meio de canais oficiais. Os públicos de relacionamento são definidos a partir de suas múltiplas áreas de atuação, como seus mandatos de Banco público, a execução de políticas sociais, a oferta de serviços bancários e financeiros, o financiamento habitacional, o atendimento às normas nacionais e internacionais, a contratação de produtos e serviços e sua função como empregadora. Essas frentes refletem a essência da Empresa e os diversos papéis que desempenha na sociedade brasileira.

Com o objetivo de aprimorar as interações, ações de engajamento e comunicação avaliam a eficácia das estratégias implementadas, identificam oportunidades de melhoria e garantem o alinhamento das operações institucionais com as necessidades de seus públicos.

Clientes

A CAIXA coloca o cliente no centro de suas operações, com a missão de oferecer soluções financeiras que atendam às suas necessidades,

sempre com compromisso, com qualidade, eficiência e acessibilidade. A Empresa busca resolver as demandas de forma rápida e eficaz, pautada em valores como cordialidade, respeito, inclusão e transparência.

As agências físicas oferecem um ambiente acolhedor e eficiente, focado no atendimento pessoal, enquanto as digitais priorizam a praticidade e agilidade, adaptando-se às novas exigências dos consumidores. Além disso, a CAIXA disponibiliza diversos canais de interação para um atendimento acessível e personalizado, como centrais telefônicas, aplicativos móveis, WhatsApp, redes sociais e WebChat.

ENTRE OS PRINCIPAIS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO DA CAIXA, DESTACAM-SE:



Lotéricas e correspondentes bancários



Fornecedores e empresas do Conglomerado CAIXA



Governo



Investidores e parceiros comerciais



Beneficiários de programas sociais



Clientes pessoas físicas e jurídicas



Empregados

INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Missão CAIXA

Para clientes em situação de vulnerabilidade, há ações específicas dentro do Missão CAIXA, com foco na cidadania financeira. A iniciativa busca fortalecer a inclusão social e econômica, promovendo educação financeira, acesso a crédito responsável e apoio a empreendedores. Além disso, o Missão CAIXA atua com parceiros locais para garantir que as ações sejam adaptadas às realidades regionais, respeitando as diversidades culturais e sociais e ampliando o impacto positivo nas comunidades atendidas.

A ação tem como objetivo atender ao propósito da CAIXA de transformar vidas, alinhando-se aos seus objetivos estratégicos como principal parceira da União na implementação de políticas públicas. Enquadram-se no contexto do projeto a população ribeirinha, os povos indígenas, e outras comunidades em áreas de difícil acesso, especialmente das regiões Norte e Nordeste do país.

Os ciclos do projeto são estruturados de forma colaborativa entre as áreas da CAIXA, em parceria com as esferas

do poder público e suas instituições vinculadas, como os Centro de Referência de Assistência Social (Cras). Empregados voluntários de todo o país são destacados para regiões críticas de atendimento, onde são montados postos temporários para atendimento às comunidades locais.

Entre os serviços prestados, destacam-se o cadastramento biométrico, orientações sobre recebimento de benefícios sociais, entrega e desbloqueio de cartões, instruções de acesso ao CAIXA Tem e cadastramento de senhas, dentre outros.

Alta Administração

O propósito da CAIXA de ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas, demonstra o foco como agente público na transformação da sociedade brasileira, envolvendo o governo e os cidadãos. Do ponto de vista da formulação da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, a alta gestão engloba os membros do Conselho Diretor e do CA da CAIXA, responsáveis pela aprovação da estratégia.

Tais instâncias tratam das prioridades macro em relação a posicionamentos corporativos e negociais de forma que pessoas, sustentabilidade, cultura digital, habitação, varejo, atacado e governo são foco da estratégia vigente. Desse modo, as áreas responsáveis por esses temas e negócios têm a incumbência de definir os stakeholders necessários para alcançar os direcionamentos e posicionamentos estratégicos do Conglomerado. Destaca-se que, para que a estratégia seja bem-sucedida, é essencial o envolvimento



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

de todos os empregados, com o propósito de alcançar as metas estabelecidas pela alta gestão e cumprir os objetivos estratégicos.

Assim, a estratégia de longo prazo do Conglomerado é construída em um processo dinâmico e integrativo, com agendas participativas envolvendo o CA a presidência da CAIXA e os dirigentes, além de gestores e técnicos.

Empregados

GRI 403-4

A CAIXA promove a comunicação interna e o bem-estar de seus empregados por meio de diversas iniciativas voltadas ao desenvolvimento profissional, reconhecimento e qualidade de vida no trabalho.

Para fortalecer o engajamento e a integração, a Empresa disponibiliza canais como o Portal Rede Varejo, o Portal de Pessoas, a UC e ações de endomarketing. Além disso, conta com e-mails de marketing, protetores de tela com datas especiais, campanhas de divulgação de produtos, programas de promoção à saúde, reconhecimentos por tempo de serviço e publicações internas de resultados.

Considerando que a força da CAIXA está em seus empregados, a Empresa prioriza a realização de ações de comunicação e engajamento em temas como

esporte e cultura, saúde e bem-estar, integridade, benefícios e incentivos, dentre outros de interesse do público interno e da Empresa.

Essas ações ajudam a internalizar a cultura organizacional, ao mesmo tempo em que reforçam o sentimento de pertencimento entre os empregados e incentivam o compromisso com a Empresa. A participação de um membro do corpo funcional no CA da CAIXA fortalece ainda mais o engajamento.

É importante destacar que a CAIXA mantém um relacionamento contínuo com as entidades representativas dos empregados, fortalecendo o diálogo por meio de mesas permanentes, grupos de trabalho e a atuação de delegados sindicais.

Investidores

O serviço de Relações com Investidores da CAIXA desempenha um papel estratégico na comunicação com investidores, analistas, agências de *rating*, o mercado em geral e a sociedade. Utilizando canais, como: comunicados de fatos relevantes ao mercado, demonstrações financeiras, relatórios de desempenho e resultados e informações sobre a composição da Diretoria, a CAIXA garante que todas as partes interessadas estejam bem informadas.

A CAIXA MANTÉM UM RELACIONAMENTO CONTÍNUO COM AS ENTIDADES REPRESENTATIVAS DOS EMPREGADOS, FORTALECENDO O DIÁLOGO POR MEIO DE MESAS PERMANENTES, GRUPOS DE TRABALHO E A ATUAÇÃO DE DELEGADOS SINDICAIS.

Para garantir a distribuição eficiente dessas informações, a CAIXA utiliza um *mailing*, permitindo que os interessados recebam atualizações, dados e informações relevantes de forma ágil e precisa.

Rede parceira

O Portal Conexão Parceiros da CAIXA oferece orientação para sua rede de Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui. A Empresa também investe em iniciativas para ampliar a quantidade de produtos e serviços disponíveis no canal, reconhecendo sua importância na capilaridade e no atendimento à população.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



Para os correspondentes bancários, a CAIXA busca aprimorar a jornada de venda de produtos, com base em *feedbacks* diretos dos parceiros. Para isso, coloca à disposição as agências de vinculação, o Portal Conexão Parceiros e o WhatsApp Ativo. Também realiza lives mensais e participa de reuniões regionais para garantir um alinhamento contínuo e fortalecer o engajamento com a rede de correspondentes.

Fornecedores

Os fornecedores da CAIXA mantêm contato, por meio de seus prepostos, diretamente com as unidades contratantes. Os serviços são amplos e vão desde vigilância, apoio, limpeza, brigada, manutenção e conservação de unidades, serviços de engenharia a consultoria e auditoria, passando por fornecimento de suprimentos, equipamentos e desenvolvimento de *softwares*. Os contratos com fornecedores terceirizados são formalizados de acordo com a legislação, com foco na transparência e na busca pelo melhor custo-benefício.

Governo

A CAIXA atua como principal parceiro do Governo, oferecendo atendimento integral e amplo portfólio de produtos e serviços voltado para apoiar o desenvolvimento e a inclusão social, viabilizando a aplicação efetiva de políticas públicas. Para tanto, ela participa efetivamente das decisões e da elaboração dos regimentos, buscando atender a todas as atribuições definidas pelos entes.

Órgãos reguladores e associações setoriais

Além de sua atuação junto às esferas governamentais, a CAIXA desempenha um papel relevante com órgãos reguladores do mercado e do setor financeiro, como o BC e a CVM e a Febraban. Esses órgãos, com a participação dos bancos vinculados, emitem regulamentos e orientações para o setor, além de realizar análise e avaliação de resultados.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

A CAIXA também se relaciona com representantes dos diversos setores da economia, identificados com base em critérios definidos pelo Banco conforme o grau de influência e interesse de cada grupo nas atividades e nas decisões relacionadas aos produtos do segmento em questão. Como líder no mercado habitacional, por exemplo, mantém uma aproximação estratégica com empresas construtoras, fornecedores e prestadores de serviços, clientes e adquirentes das unidades habitacionais, organismos setoriais, caso da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), além de entes públicos e governamentais.

Relacionamento com associações e entidades de classe

GRI 2-28

A CAIXA reconhece a importância do relacionamento com associações e entidades de classe como estratégia fundamental para o fortalecimento de sua atuação no mercado e na sociedade. Além de aguçar a presença do Banco no cenário econômico, essas parcerias colaboram para o desenvolvimento sustentável de diversos setores, como micro e pequenas empresas e a população mais vulnerável.

Com um diálogo constante e construtivo, esse relacionamento identifica necessidades, desafios e oportunidades. Também contribui para formular políticas públicas e ações para promover desenvolvimento econômico e social.

A CAIXA é associada a organizações reconhecidas no Brasil e no exterior por promoverem a transparência, a sustentabilidade e o desenvolvimento econômico. Os convênios ocorrem com organizações de várias frentes, de setores industriais, comerciais e serviços, além de entidades ligadas ao desenvolvimento local e regional. Algumas dessas entidades são:

- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), que impulsiona a evolução e a transparência do mercado financeiro brasileiro;
- Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE), que se dedica ao fortalecimento do Sistema Nacional de Fomento, composto por Instituições Financeiras de Desenvolvimento (IFDs) em todo o Brasil. A missão da ABDE é contribuir para o desenvolvimento sustentável do país abrangendo aspectos econômicos, sociais e ambientais;

- Carbon Disclosure Project (CDP), que estimula empresas e governos a reduzir suas emissões de carbono e melhorar a gestão ambiental;
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), que promove práticas empresariais sustentáveis no Brasil;
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, incentivando a ética corporativa e o engajamento social no contexto empresarial;
- Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa da ONU para incentivar empresas e organizações a alinharem suas operações e estratégias aos dez princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e promover ações que contribuem para enfrentar os desafios da sociedade e alcançar os ODS.

Em 2024, a CAIXA reforçou seu compromisso com a sustentabilidade ao se associar à PCAF e aos PRB.. Essas adesões demonstram a dedicação da Empresa em adotar práticas que priorizam a responsabilidade ambiental e impacto financeiro sustentável. Além disso, integra a Associação Brasileira de Property, Workplace e Facility Management (Abrafac), organização focada na gestão eficiente de imóveis corporativos, infraestrutura e no bem-estar nos ambientes de trabalho.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

EMPREGADOS

GRI 3-3 do tema Relações de trabalho e clima organizacional, 2-7, 2-30, 407-1, ODS

A CAIXA reconhece que seus empregados são essenciais para alcançar resultados positivos e cumprir suas metas. Para garantir um ambiente de trabalho eficiente e alinhado às melhores práticas, a Empresa adota medidas em conformidade com seu Estatuto, normas trabalhistas e demais regulamentações aplicáveis.

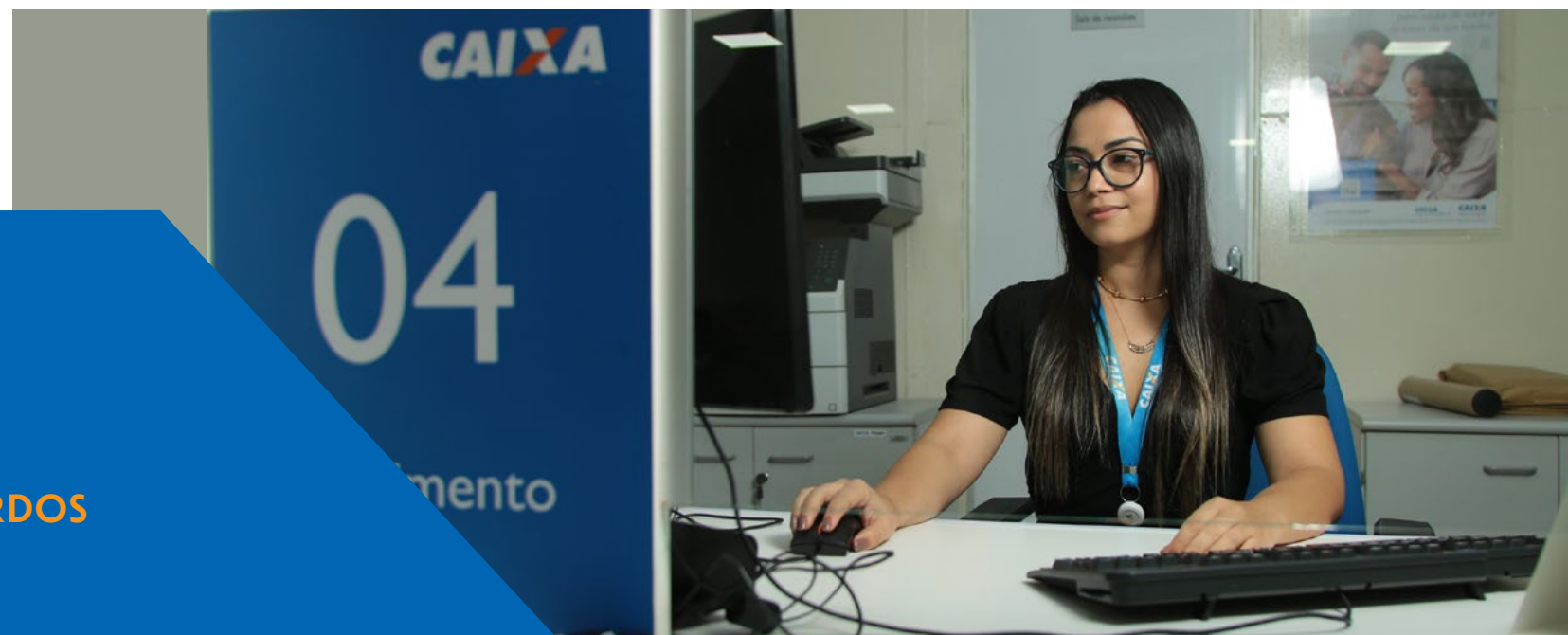
Em 2024, a CAIXA contava com 83.307 empregados, todos cobertos integralmente por acordos coletivos de trabalho. Parte desses funcionários

está enquadrada na categoria “sem controle de jornada”, conforme o art. 62 da CLT, que dispensa o controle mínimo ou fixo de horas, mas exige o cumprimento de carga horária integral, de acordo com as exceções previstas na legislação. Todos os empregados são regidos pelo art. 224 da CLT, que define a jornada de trabalho, ou por suas exceções legais.

A CAIXA possui em seu organograma uma área gerencial com responsabilidade específica de manter o relacionamento com as entidades representativas dos empregados e de conduzir as negociações coletivas. Neste contexto, a Empresa participa da mesa única de negociação coletiva dos empregados bancários, sob a coordenação da Federação Nacional dos Bancos onde

são definidas as cláusulas econômicas e gerais, resultando na Convenção Coletiva de Trabalho e na Mesa Específica onde são estabelecidas as cláusulas do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), aplicáveis exclusivamente aos empregados da CAIXA.

83.307
EMPREGADOS EM 2024,
TODOS COBERTOS
INTEGRALMENTE POR ACORDOS
COLETIVOS DE TRABALHO.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Número total de empregados permanentes, discriminado por gênero e por região | GRI 2-7

Região	2022			2023			2024			2024/2023 (%)
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	
Norte	2.422	1.749	4.171	2.344	1.717	4.061	2.342	1.668	4.010	-1,3%
Nordeste	9.463	5.967	15.430	9.432	5.999	15.431	9.155	5.759	14.914	-3,4%
Centro-Oeste	9.910	8.153	18.063	10.099	8.264	18.363	10.497	8.372	18.869	2,8%
Sudeste	18.479	16.879	35.358	18.346	16.930	35.276	17.203	15.774	32.977	-6,5%
Sul	7.676	6.261	13.937	7.614	6.217	13.831	6.823	5.714	12.537	-9,4%
Totais	47.950	39.009	86.959	47.835	39.127	86.962	46.020	37.287	83.307	-4,2%

Número total de empregados sem garantia de horas, discriminado por gênero e por região | GRI 2-7

Região	2023			2024			2024/2023 (%)
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	
Norte	183	85	268	197	85	282	5,2%
Nordeste	685	181	866	683	194	877	1,3%
Centro-Oeste	547	262	809	582	279	861	6,4%
Sudeste	1.369	699	2.068	1.343	670	2.013	-2,7%
Sul	684	194	878	664	219	883	0,6%
Totais	3.468	1.421	4.889	3.469	1.447	4.916	0,6%



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Prestadores de serviços terceirizados, aprendizes e estagiários

GRI 2-8, 407-1

A CAIXA conta com o apoio de prestadores de serviços terceirizados, aprendizes e estagiários para complementar suas operações. Esses grupos desempenham um papel fundamental no apoio à Empresa. São eles:

- **Aprendizes:** o programa de aprendizagem da CAIXA é focado na capacitação de jovens de baixa renda, promovendo inclusão social e preparando-os para o mercado de trabalho;
- **Estagiários:** o programa de estágio da CAIXA permite que estudantes de diversas áreas possam aplicar seus aprendizados acadêmicos no ambiente corporativo;
- **Prestadores de serviços terceirizados:** profissionais contratados por empresas parceiras, responsáveis pela realização de serviços acessórios e atividades de apoio, que são secundárias em relação às funções principais da CAIXA.

A CAIXA também assegura que seus prestadores cumpram as obrigações trabalhistas, que devem ser comprovadamente quitadas. A gestão de contratos é dividida de forma clara: o gestor operacional acompanha e fiscaliza questões trabalhistas, enquanto o gestor de

pagamentos analisa e valida os atestes recebidos. Além disso, a Empresa realiza o provisionamento de verbas trabalhistas, como férias, 13º salário, impactos sobre essas verbas e o adicional de FGTS para rescisões sem justa causa, em conformidade com os direitos trabalhistas.

Para fortalecer a fiscalização de contratos, a CAIXA disponibiliza uma Cartilha de Fiscalização de Contratos, documento interno que orienta o acompanhamento da execução de contratos com mão de obra dedicada, incluindo a verificação do cumprimento das obrigações

trabalhistas e previdenciárias dos funcionários terceirizados.

Complementando essa iniciativa, o Banco também apresenta no Portal de Compras as Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, que estabelecem orientações sobre aspectos sociais, ambientais e climáticos a serem observados nas aquisições de bens e serviços, reforçando o compromisso da Empresa com práticas responsáveis e sustentáveis.

Informações de trabalhadores que não são empregados | GRI 2-8

Tipo de trabalhadores	2022	2023	2024	Δ 2024/2023
Aprendizes ¹	4.350	4.635	4.269	-7,9%
Estagiários ²	4.752	4.387	3.887	-11,4%
Prestadores ³	43.596	43.360	40.056	-7,6%
Total	52.698	52.382	48.212	-8,0%

¹ Aprendizes: Sistema de Gerenciamento de Aprendiz (SGA).

² Estagiários: Sistema de Gerenciamento de Estagiários (SGE).

³ Prestadores: controles dos contratos mantidos pelas áreas gestoras.

Os dados referem-se ao quantitativo de terceirizados, aprendizes e estagiários ativos em 2024, e não incluem empregados permanentes ou temporários da CAIXA. As variações em relação a 2023 não são consideradas significativas segundo a metodologia aplicada.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Atração e retenção

GRI 401-1

Em 2024, a CAIXA, com objetivo de continuar proporcionando desenvolvimento profissional a milhares de jovens estudantes, implementou mudanças significativas no Programa de Estágio para valorizar os participantes.

O Programa foi atualizado com a redução da jornada para estagiários de nível médio de 25 para 20 horas semanais, com jornada diária de 4 horas. Essa alteração está alinhada ao Projeto do Novo Ensino Médio, que amplia a carga horária mínima para estudos e assegura mais tempo de ensino para os estudantes, além de representar valorização da hora trabalhada.

O BOOTCAMP, DENOMINADO CODING THE FUTURE CAIXA, DISTRIBUIU 44.557 BOLSAS, SENDO 31.261 PREENCHIDAS POR MULHERES.

Para estagiários de nível superior, o valor da bolsa teve reajuste de 10%, passando de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.100,00, mantendo-se o auxílio-transporte de R\$ 130,00.

Em novembro de 2024, a CAIXA foi uma das contempladas no 15º Prêmio CIEE Melhores Programas de Estágio. Esse reconhecimento destaca o compromisso da CAIXA com a formação e desenvolvimento dos jovens talentos do país e celebra a qualidade do programa de estágio oferecido.

A CAIXA investe consistentemente na modernização da gestão de pessoas e na adaptação às demandas do mercado. Como parte desse esforço, contratou a Deloitte para realizar um diagnóstico dos Planos de Cargos e Salários, Funções Gratificadas e Remuneração, com objetivo de valorizar seus empregados e alinhar estrategicamente a estrutura organizacional.

A CAIXA tem a valorização e o desenvolvimento de talentos como

prioridades em suas iniciativas. O *Bootcamp*, denominado *Coding the Future CAIXA*, reflete esse compromisso ao democratizar o acesso à inteligência artificial generativa em parceria com o *Microsoft Copilot* (veja mais na página 61). Essa ação promove inovação, inclusão no setor de tecnologia e impulsiona a participação feminina nas carreiras de STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática). Foram distribuídas 44.557 bolsas, sendo 31.261 preenchidas por mulheres, representando 70,16% do total.

Para complementar esse processo, a edição de 2024 do Programa de Desligamento Voluntário (PDV) foi implementada com o objetivo de reequilibrar a força de trabalho e otimizar os custos operacionais, garantindo maior eficiência na gestão de recursos. O Programa contemplou 4.124 empregados, que foram desligados no período de julho a dezembro de 2024.

Foram elegíveis para o PDV empregados que cumpriam os critérios do regulamento

do Programa, como aposentados, aposentáveis e empregados com mais de 15 anos de CAIXA. Para garantir uma transição eficiente, a comunicação com gestores e empregados em fase de desligamento foi fundamental na gestão do conhecimento, minimizando impactos e facilitando a reposição dos profissionais.

Como parte do plano de renovação e fortalecimento institucional, a CAIXA realizou concurso público com autorização para mais de 4 mil oportunidades, entre vagas e cadastro de reserva. Dessas, 2 mil foram destinadas a agências e outras 2 mil à área de tecnologia. Além destas, 50 oportunidades, entre vagas e cadastro de reserva, de nível superior, sendo 28 para médicos do trabalho e 22 para engenheiros de segurança do trabalho.

A CAIXA demonstrou flexibilidade para responder às mudanças do mercado, contratando e desligando, em média, 300 empregados por mês.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Em 2024, a CAIXA admitiu 1.395 novos empregados com vínculo por meio de concurso público, com destaque para as faixas etárias abaixo de 30 anos e entre 30 e 50 anos, que representaram 96,7% do total de admissões. A região Centro-Oeste se destacou, concentrando 46,6% das novas contratações durante o ano.

Novas contratações por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2022	%	2023	%	2024	%	Δ 2024/2023
Abaixo de 30 anos	378	18,4%	42	4,5%	705	50,5%	1.578,6%
De 30 a 50 anos	1.580	76,8%	811	87,7%	644	46,2%	-20,6%
Acima de 50 anos	98	4,8%	72	7,8%	46	3,3%	-36,1%
Total	2.056	100%	925	100%	1.395	100%	50,8%

Novas contratações por gênero | GRI 401-1

Gênero	2022	%	2023	%	2024	%	Δ 2024/2023
Feminino	828	40,3%	464	50,2%	298	21,4%	-35,8%
Masculino	1.228	59,7%	461	49,8%	1.097	78,6%	138,0%
Total	2.056	100%	925	100%	1.395	100%	50,8%

Novas contratações por região | GRI 401-1

Região	2022	%	2023	%	2024	%	Δ 2024/2023
Centro-Oeste	226	11,0%	145	15,7%	650	46,6%	348,3%
Nordeste	594	28,9%	268	29,0%	296	21,2%	10,5%
Norte	321	15,6%	45	4,9%	103	7,4%	128,9%
Sudeste	704	34,2%	398	43,0%	269	19,3%	-32,4%
Sul	211	10,3%	69	7,5%	77	5,5%	11,6%
Total	2.056	100%	925	100%	1.395	100%	50,8%

Também se observou um aumento significativo na rotatividade entre os empregados abaixo de 30 anos (29,43%) e acima de 50 anos (10,39%), enquanto a faixa etária de 30 a 50 anos manteve-se relativamente estável. O aumento da rotatividade do público abaixo de 30 anos pode estar relacionado à contratação de técnicos bancários para a área de TI em Brasília, que trouxe uma renovação significativa na força de trabalho jovem e o aumento da rotatividade da faixa acima de 50 anos relacionado ao PDV. Em relação às capacitações e treinamentos, foi registrado um total de 69,59% de participação, englobando tanto homens quanto mulheres.

Índice de Rotatividade por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2022	2023	2024	Δ 2024/2023
Abaixo de 30 anos	13,1%	2,9%	29,4%	897,6%
De 30 a 50 anos	1,7%	1,0%	1,1%	7,7%
Acima de 50 anos	1,6%	1,1%	10,4%	918,3%
Total	1,9%	1,1%	3,9%	266,1%

Rotatividade por gênero | GRI 401-1

Gênero	2022	2023	2024	Δ 2024/2023
Feminino	1,6%	1,0%	3,7%	257,0%
Masculino	2,1%	1,1%	5,6%	415,0%
Total	1,9%	1,1%	3,8%	266,1%

Rotatividade por região | GRI 401-1

Região	2022	2023	2024	Δ 2024/2023
Centro-Oeste	1,3%	0,9%	4,1%	378,3%
Nordeste	2,5%	1,4%	3,8%	178,7%
Norte	4,8%	1,2%	3,1%	152,6%
Sudeste	1,7%	1,1%	3,7%	236,2%
Sul	1,6%	0,8%	4,2%	438,3%
Total	1,9%	1,1%	3,9%	266,1%



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero | GRI 404-1

	2022	2023	2024	Δ 2024/2023	
Gênero	Média de horas	Média de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Masculino	27,2	18,6	85,8	236,4%	361,4%
Feminino	18,7	18,4	56,4	252,4%	206,6%
Média total de horas de treinamento	22,5	18,5	69,6	243,4%	276,2%

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional | GRI 404-1

	2023	2024	Δ 2024/2023
Categoria funcional	Média de horas	Média de horas	Média de horas
Chefe de unidade	36,7	67,52	83,8%
Dirigente ¹	15,0	-	-
Gerencial	19,1	79,2	314,3%
Não gerencial	15,9	76,4	380,7%
Operacional	19,0	51,8	173,1%
Profissional	12,2	39,3	222,7%
Total	18,5	69,6	275,5%

¹ Não serão informadas as horas de capacitação de dirigentes em 2024. Considerando que a maioria dos dirigentes também são empregados, gera-se duplicidade de informação com os dados já informados nas demais categorias, uma vez que, no Currículo CAIXA, o dirigente pode replicar os seus dados curriculares de empregado em sua matrícula de dirigente.

Remuneração

GRI 2-21

A remuneração total anual dos empregados, em 2024, considerou o somatório de 13 meses de salário-base, acrescidos de PLR e Bônus do período para os empregados do público-alvo habilitado.

A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Empresa e a remuneração total anual média de todos os empregados é de 4,61. Em 2023, essa proporção foi de 4,79.

O índice de reajuste salarial é o mesmo para todos os empregados, previsto em Acordo Coletivo de Trabalho.

O aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Empresa foi de 7,1%, aumentando de R\$ 919.545,12, em 2023, para R\$ 984.390,06, em 2024, enquanto a remuneração média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) teve um aumento de R\$ 192.017,13, em 2023, para R\$ 213.606,52, em 2024, ou seja, aumento de 11,2%.

Essa maior variação da remuneração média de todos os empregados se justifica pela senioridade deles, que estão, em sua maioria, nos últimos degraus da carreira, cujos aumentos em termos absolutos são maiores. Além disso, deve-se considerar o encarreiramento funcional dos empregados.

Para mais informações sobre a remuneração dos administradores, consulte o item "remuneração e benefícios dos administradores" na página 170, Estrutura de Governança do capítulo Governança com ética e integridade.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Benefícios

GRI 201-3, 401-2, 401-3

Com foco na valorização e na retenção dos empregados, a CAIXA conta com um pacote de benefícios, um dos mais amplos do mercado, composto por produtos, serviços, vantagens e direitos garantidos a todos, incluindo benefícios legais trabalhistas, benefícios legais ampliados, benefícios oriundos de Convenção Coletiva de Trabalho e Acordo Coletivo de Trabalho e, também, aqueles concedidos por liberalidade da Empresa.

O passivo de responsabilidade da CAIXA referente aos planos de previdência é registrado em provisão, seguindo as diretrizes contábeis estabelecidas. Em 2024, esse passivo totalizou R\$ 6.698.208.024,00 para o plano REG/Replan Saldado e R\$ 154.523.433,00 para o plano REG/Replan não saldado. O REG/Replan é um plano de previdência privada patrocinado pela CAIXA, estruturado na modalidade de Benefício Definido (BD), cuja adesão foi encerrada em 1997.

Atualmente, não existe um fundo específico para a cobertura de eventual passivo nos planos de benefícios. A responsabilidade da Patrocinadora é coberta por provisões de recursos, conforme determinação legal vigente, garantindo a cobertura de 50% de sua responsabilidade.

NA CAIXA, A LICENÇA-MATERNIDADE, QUE TEM DURAÇÃO DE 120 DIAS CONTÍNUOS, PODE SER ESTENDIDA POR MAIS 60 DIAS, TOTALIZANDO 180 DIAS.

Caso o passivo do plano de pensão não seja completamente coberto, a estratégia adotada pela CAIXA é garantir que os ativos do plano igualem ou superem as obrigações previstas no regulamento.

A contribuição dos empregados para os planos de previdência é definida por um percentual do salário escolhido pelo próprio participante, sendo o valor mínimo de 5% do salário de participação e limitado a R\$ 52.220,35. A CAIXA contribui de forma paritária com a contribuição do empregado, respeitando o limite máximo de 12% da folha de pagamento. Os planos possuem caráter voluntário, permitindo adesão conforme interesse do empregado.

No que diz respeito às licenças parentais, na CAIXA elas são ampliadas em relação ao previsto na CLT.

Enquanto a licença-maternidade tem duração de 120 dias contínuos, sendo paga pelo INSS, na CAIXA a empregada pode estendê-la por mais 60 dias, totalizando 180 dias, pelo fato de a Empresa ter aderido ao Programa Empresa Cidadã (Lei 11.770/08).

O mesmo período é garantido a empregado(a) que adota crianças de até 12 anos. Na adoção ou guarda judicial conjunta, sendo ambos empregados CAIXA, apenas uma pessoa tem direito ao período de 180 dias, podendo a outra usufruir da licença-paternidade, independente do gênero das pessoas beneficiadas. Enquanto na CLT há previsão de 5 dias para licença-paternidade, na Empresa o empregado pode se afastar por até 20 dias, considerando a adesão ao Programa Empresa Cidadã. Os dados relacionados às licenças parentais estão demonstrados a seguir:



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

	2022		2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade	-	1.224	-	1.604	-	1.380
Número total de empregados que tiraram licença-paternidade	1.682	3	1.640	2	1.367	1
Número total de empregados que tiraram licença adoção	3	19	9	36	7	40
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade	-	1.879	-	1.290	-	1.134
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-paternidade	1.664	3	1.635	2	1.362	1
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença adoção	4	23	6	27	7	31
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho ²	2	1.902			-	1.283
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho ²	1.684	1			1.624	2
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença adoção e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho ²	3	2			6	26
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade ²	100%	99,2%			0%	99,5%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-paternidade ²	99,2%	100%			99,3%	100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença adoção ²					100%	96,3%

¹ De acordo com o princípio da isonomia nos Acordos Coletivos de Trabalho, todos os empregados e empregadas que tenham filhos, seja por meio de nascimento ou adoção, têm direito às licenças-maternidade, paternidade e adoção.
² É importante destacar que, para calcular a quantidade de empregados que retornaram ao trabalho após uma dessas licenças e mantiveram vínculo empregatício por doze meses consecutivos em 2024, foi considerada a base de dados de 2023. Ou seja, foram incluídos os empregados que retornaram entre janeiro e dezembro de 2023 e continuaram empregados de janeiro a dezembro de 2024.

Dentre os principais benefícios oferecidos pela CAIXA, destaca-se o Saúde CAIXA, plano de assistência à saúde que contempla atendimento médico, hospitalar, laboratorial, radiológico, odontológico, psicológico, fisioterápico, terapêutico ocupacional, serviço social, fonoaudiólogo, apoio paramédico domiciliar e internação domiciliar e nutricional aos empregados, aposentados, pensionistas e dependentes. Além disso, a CAIXA disponibiliza o Telessaúde, um serviço de saúde à distância, e a iniciativa Inclusão no Cuidado à Saúde, que reúne medidas e benefícios diferenciados para apoiar empregados e dependentes com deficiência.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

Desenvolvimento pessoal

O desenvolvimento dos empregados é fundamental para a CAIXA alcançar suas metas e se fortalecer. Dessa forma, eles contribuem para o crescimento sustentável da Empresa.

A capacitação constante dos empregados é necessária diante da complexidade das operações bancárias e da gama de produtos e serviços oferecidos. Ao exigir uma equipe altamente qualificada, inovadora e com expertise, a CAIXA reforça seu compromisso em oferecer soluções eficientes e atender às demandas de um mercado em constante transformação.

Para isso, a Empresa, por meio da UC, oferece programas de capacitação, que vão da educação formal ao desenvolvimento de competências de liderança, inovação e transformação digital. O objetivo é ofertar conhecimento, além de habilidades para atender aos padrões de desempenho. Ao capacitar profissionais e promover um ambiente de trabalho inovador,

inclusivo e estimulante, a CAIXA valoriza o bem-estar e o crescimento de cada empregado.

Em 2024, o Banco realizou a 1ª Bienal do Livro CAIXA, em Brasília, evento que reforçou a conexão entre empregados e o universo da literatura e das artes visuais. Concebida como uma oportunidade de reconhecimento e crescimento, a Bienal destacou a força cultural e criativa dos empregados, em um ambiente de inspiração e aprendizado.

Iniciativas da Escola de Sustentabilidade e Cidadania Digital e a Rede de Sustentabilidade, em parceria com a UC, buscam a capacitação contínua em sustentabilidade dos empregados. Alinhada a esses objetivos, a rede interna busca engajar e capacitar os profissionais. São ações que fortalecem a cultura organizacional e reafirmam o compromisso da CAIXA com a responsabilidade social, a sustentabilidade e a promoção de práticas alinhadas aos desafios globais.

INICIATIVAS

- › Em 2024, foi ofertada **1 nova certificação** na plataforma da Universidade CAIXA, acompanhadas de trilhas temáticas com conteúdo preparatório.
- › **32 certificações** foram oferecidas desde o lançamento da estratégia, em 2021.
- › **80.729 empregados** receberam pelo menos uma das **32 certificações** disponíveis na plataforma UC_Play em 2024.
- › Implementação de ações educacionais com foco no desenvolvimento humano e organizacional.
- › **Destaque para a Oficina Ética do Cuidado** – Medidas contínuas de enfrentamento ao assédio, que refletiu e discutiu estratégias para prevenir e enfrentar o assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.
- › **1º lugar na categoria T&D** – Colaboração no evento internacional *Corporate Learning Week (CLW)*, realizado em Las Vegas, EUA. O prêmio reconhece iniciativas que promovem inovação, criatividade e uma cultura positiva no ambiente de trabalho.
- › **2º lugar na categoria Time do Ano** – Colaboração no CLN *Trailblazers Awards*, realizado em Atlanta, EUA. Foram destacadas iniciativas como a nova Integração CAIXA, o Projeto de Acessibilidade em parceria com empregados PcD, a transformação digital TEIA, o *Scrum Game Challenge* e o uso do Viva Engage para promover colaboração entre equipes.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

A UC desempenha também um papel importante no desenvolvimento de administradores e líderes da CAIXA, e oferece programas de capacitação anual e na posse, sobre temas obrigatórios previstos na Lei 13.303/2016 e no Decreto 8.945/2016. Inclui, ainda, cursos presenciais e materiais complementares em formato digital que abordam questões de sustentabilidade, governança, ética e transparência, por exemplo.

Sustentabilidade

Na CAIXA, a sustentabilidade é um pilar estratégico. Para fortalecer essa cultura e expandir seu impacto positivo na sociedade e no meio ambiente, o Banco promove a Trilha de Sustentabilidade, que tem os princípios do desenvolvimento sustentável como foco. Além disso, para que estagiários, aprendizes, prestadores de serviços e parceiros se alinhem aos valores sustentáveis da Empresa, eles assinam um termo de ciência das diretrizes da PRSAC.

Transformação digital

O movimento de transformação digital da CAIXA envolve estratégias e ações que visam modernizar

seus serviços e processos. Entre as principais iniciativas estão o uso de inteligência artificial, a capacitação dos empregados, no que tange às competências técnicas digitais, à digitalização de processos e à ampliação de canais digitais. Algumas delas são:

- › Abertura de contas digitais para MEIs;
- › Expansão das agências digitais;
- › Reconhecimento facial nos aplicativos;
- › Programa TEIA;
- › FINISA Transformação Digital, linha de crédito para desburocratizar serviços prestados por estados e municípios;
- › Selo CAIXA Gestão Sustentável, reconhecimento para municípios que demonstram boas práticas de governança e responsabilidade socioambiental.

A transformação digital vai além da tecnologia – ela é feita de pessoas, conhecimento e experiências positivas compartilhadas. Nesse sentido, a Empresa, por meio da UC, busca capacitar os empregados em competências digitais para atuar com novas tecnologias, em linha com

as demandas do mercado, reforçando o compromisso do Banco com a centralidade no cliente.

A Empresa desenvolveu e disponibilizou a Certificação CAIXA Digital, ação que tem como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento de todos os empregados no que tange aos conhecimentos e habilidades em competências digitais, e que é pré-requisito para participação no Programa de Seleção Interna (PSI) do Banco.

A CAIXA lançou o Programa TEIA, em 2024, como parte de sua estratégia de transformação digital, visando modernizar o Banco e fortalecer sua conexão com os clientes. O programa coloca o empregado como agente de mudança e foca na criação de experiências mais acessíveis e eficientes, promovendo a inclusão digital, financeira e social, especialmente para a população mais vulnerável.

O Programa teve seu primeiro *squad* em funcionamento em março de 2024, hoje com 1.192 empregados. Conta, ainda, com o suporte de consultorias, como o Instituto Inovação de Recife (PE).

O Programa TEIA visa responder rapidamente às mudanças internas e necessidades de mercado, trazendo o cliente no centro da estruturação de entregas de valor e considerando suas necessidades



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

primárias, conectadas à estratégia corporativa, a partir dos seguintes temas priorizados:

1. Relacionamento digital;
2. Esteira digital;
3. Inteligência de dados;
4. Moradia;
5. Conta digital;
6. Cartão de crédito;
7. Crédito comercial;
8. Cidadania digital;
9. Open finance.

Para a aceleração de entregas digitais, a TEIA adota um modelo de atuação ágil, que busca integrar processos e fomentar a cocriação e a participação de equipes multidisciplinares, combinando talentos de diferentes áreas: negócio, tecnologia, operações e sustentação.

Assim, promove-se o desenvolvimento rápido de soluções, evita-se a sedimentação de silos organizacionais, além de favorecer a criação de um ambiente voltado para a inovação, experimentação e adaptabilidade.

Os empregados precisam estar aptos para fazer a mudança acontecer, então, foram realizados diversos diagnósticos de Gestão da Mudança que demonstraram a real necessidade de capacitação para os empregados TEIA: *onboarding* estruturado para permitir aos entrantes o conhecimento e habilidade para se trabalhar em uma unidade ágil; realização do curso Modelo operativo, que permite ao participante compreender a importância da agilidade organizacional para a entrega de valor ao cliente e entender como o Modelo de Atuação do Programa Caixa Digital (TEIA) está estruturado; treinamento em *leading safe* para os empregados envolvidos na implantação do modelo operativo; trilhas de aprendizagem por papel; incentivos a pós-graduação focados em temáticas digitais; cursos para alta gestão e dirigentes com foco na liderança *lean*.

CAPACITAÇÃO EM IA E LOW CODE PARA MULHERES

A CAIXA firmou uma parceria com a plataforma de educação DIO a fim de oferecer bolsas de estudo a mulheres interessadas em atuar com inteligência artificial e low code, por meio do Bootcamp "Coding The Future CAIXA: IA Generativa com Microsoft Copilot". De forma imersiva, o Programa capacitou as participantes a desenvolver soluções inovadoras e a ingressarem em mercados predominantemente masculinos. Foram distribuídas 44.557 bolsas gratuitas, das quais 31.261 foram preenchidas por mulheres, representando 70,16% do total.

As inscrições não exigiram formação prévia em tecnologia, e a carga horária é de 39 horas. Durante a trilha, as participantes puderam interagir por meio de fóruns, aulas ao vivo e links de ajuda. Aquelas que concluírem o curso recebem um certificado de conclusão e são listadas na plataforma Talento Match, conectando-as a empresas parceiras.

A parceria com a DIO reforça o compromisso da CAIXA com os ODS da ONU, especialmente com a cidadania plena, que prioriza a inclusão de mulheres.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Graduação, pós-graduação e idiomas

A CAIXA continuou com a estratégia de capacitação e valorização de seus empregados em 2024, com iniciativas focadas na educação e no desenvolvimento profissional. Essas ações incluem programas de graduação, pós-graduação e idiomas.

Um dos destaques é a parceria da CAIXA com a Federação Nacional das Associações do Pessoal da CAIXA (Fenae) e o grupo Abaporu, que disponibiliza cursos de pós-graduação aos empregados ativos, aposentados, pensionistas e dependentes associados às Associações do Pessoal da CAIXA (Apcefs). Dessa forma, amplia o acesso ao conhecimento e ao desenvolvimento acadêmico para mais pessoas ligadas à Empresa, fomentando um ambiente de aprendizado contínuo.

Além de oferecer educação de alta qualidade, a CAIXA prepara seus empregados para os desafios do

mercado e para a evolução das funções que desempenham. Em 2024, os principais destaques incluem:

Cursos de idiomas por meio da plataforma Busuu

- No intuito de viabilizar o estudo de idiomas estrangeiros a todos os empregados, a UC contratou o Busuu, uma das plataformas mais reconhecidas internacionalmente e amplamente utilizada. A plataforma oferece uma experiência de aprendizado interativa e acessível, proporcionando conteúdo dinâmico e flexível. Todos os empregados têm acesso ao conteúdo de autoestudo, que abrange 14 idiomas, incluindo inglês, espanhol, francês, japonês, italiano, coreano, alemão, português, holandês, russo, chinês, árabe, turco e polonês. Em 2024, mais de 17 mil empregados estavam inscritos na plataforma.

Incentivo à graduação

- Foram disponibilizadas **300 vagas**, com **340 inscrições** recebidas;
- O objetivo do Programa é apoiar os empregados no desenvolvimento de uma formação acadêmica sólida, alinhada às demandas do mercado e às necessidades da Empresa.

Pós-graduação Lato Sensu

- O Programa ofereceu **500 vagas**, com a participação de **1.382 empregados**;
- Essa iniciativa visa proporcionar especializações em áreas estratégicas, contribuindo para evolução profissional e para o sucesso da Empresa;
- Em decorrência da alta demanda de cursos de pós-graduação e o movimento de transformação digital da CAIXA, foi disponibilizada uma sistemática de incentivo específica para cursos com temáticas aderentes ao Programa CAIXA Digital. Para as 200 vagas disponibilizadas, foram registradas 1.376 inscrições.

Pós-graduação Stricto Sensu

- Empregados interessados em mestrado e doutorado foram incentivados a iniciar pesquisas científicas nas melhores instituições de ensino do Brasil;
- Foram registradas 117 manifestações de interesse para 100 vagas, fortalecendo a produção de conhecimento e inovação dentro da CAIXA;
- Além disso, em 2024, a UC viabilizou a contratação de mestrado profissional *in company*, ministrado pela Universidade de Bordeaux, para 25 altos executivos e dirigentes da Empresa com o objetivo de desenvolver um nível avançado de conhecimento nas áreas de negócios e gestão, com foco em finanças corporativas e contabilidade, proporcionando uma visão mais globalizada das temáticas abordadas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



1.131
EMPREGADOS

PARTICIPARAM
DA AÇÃO
EDUCACIONAL
VIDA FUTURA.

Capacitação de líderes

GRI 404-2

Em 2024, foram realizadas 51 ações educacionais de liderança, com impacto sobre 35.263 participantes. No total, foram 130.517 horas de capacitação voltadas ao desenvolvimento de habilidades essenciais para os líderes.

Mulheres na liderança

GRI 404-2

Para promover a equidade de gênero e fortalecer a presença feminina em setores estratégicos, a CAIXA e o Tesouro Nacional realizaram o curso Lideranças Femininas em Finanças Públicas. Desenvolvido pelo Instituto de Ensino e Pesquisa (Insper) e promovido pela CAIXA, foram oferecidas 15 vagas para empregadas, capacitando-as para ocuparem posições de liderança no setor público.

Além disso, a UC, em 2024, promoveu o Programa Mentoria CAIXA, em que um empregado com experiência e formação (mentor/mentora) auxilia outro (mentoreado/mentoreada), a fim de ajudar no seu desenvolvimento profissional e pessoal. Essa vivência

também auxilia na preparação de sucessores, ao passo que permite a transferência de conhecimento, de habilidades e de experiências. No 4º trimestre de 2024, a UC viabilizou a participação de 50 mentoreados, dos quais 44 eram mulheres.

A CAIXA segue investindo na capacitação de suas profissionais oferecendo outros cursos especializados, como o Curso de Estruturação e Gestão de Parcerias Público-Privadas.

Vida Futura

GRI 404-2

A ação educacional Vida Futura prepara aqueles que estão se desligando da Empresa ou próximos da aposentadoria para novas realizações e desafios.

O foco é ajudá-los a refletir sobre a importância de cada fase da vida, as escolhas pessoais e contribuir para a construção de um projeto de vida para o momento de transição. O programa também inclui os aposentados pela CAIXA.

Em 2024, 1.131 empregados participaram da ação, número quase cinco vezes maior que o registrado em 2023, quando 233 empregados estiveram presentes.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Gestão de desempenho

GRI 404-3

No âmbito de promover o desenvolvimento das pessoas, a Empresa mantém um processo de gestão de desempenho baseado em acordos, por meio do estabelecimento e execução de objetivos individuais e posterior avaliação das entregas realizadas e das competências estratégicas.

Após a consolidação dos resultados, além da nota final individual, são gerados subsídios para

EM 2024, TODOS OS EMPREGADOS PARTICIPARAM DO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, SENDO **44,83% HOMENS E 55,17% MULHERES**. A MAIOR PARTICIPAÇÃO OCORREU EM CARGOS NÃO GERENCIAIS, QUE REPRESENTARAM **44,16% DO TOTAL**.

a realização do *feedback* do gestor imediato com o avaliado, marcando o encerramento do ciclo de avaliação.

Os resultados obtidos após a conclusão de cada ciclo permitem aferir a aderência do perfil atual do empregado ao perfil de atuação esperado pela Empresa, bem como fornecer insumos para as estratégias de desenvolvimento capitaneadas pela UC e para as estratégias impulsionadoras de transformação da cultura organizacional. Além disso, proporcionam uma visão geral de como os esforços individuais de todos se conectam à Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA.

Com o objetivo de impulsionar a CAIXA rumo à transformação digital, o modelo de competências estratégicas foi atualizado, evidenciando que a atuação esperada dos empregados para trabalhar em qualquer área da Empresa deve se pautar nos seguintes pilares:

- Encantar o cliente;
- Buscar excelência;
- Garantir sustentabilidade;
- Exercer influência;
- Promover o digital.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

PORTAL PESSOAS.CAIXA

O Portal Pessoas.CAIXA é o canal central de comunicação da área de Pessoas com os empregados e um espaço essencial na intranet do Banco. Com mais de **R\$ 5,9 milhões de visualizações em 2024**, se consolidou como ferramenta estratégica que oferece conteúdo relevante, atualizado e de alta qualidade.

Estruturado por perfis (empregado, agente de RH, gestor e dirigente), o Portal disponibiliza informações personalizadas para cada público, alinhadas à jornada do empregado. Para reforçar as comunicações, a área de Pessoas envia o Clipping Pessoas.CAIXA com as principais pautas e novidades do mês.

Avaliações de desempenho por gênero | GRI 404-3

	2023		2024		Δ 2024/2023
	Número total	%	Número total	%	
Masculino	46.134	55,5%	44.131	55,2%	-4,3%
Feminino	36.951	44,5%	35.863	44,8%	-2,9%
Total	83.085	100%	79.994	100%	-3,7%

Avaliações de desempenho por categoria | GRI 404-3

	2023		2024		Δ 2024/2023
	Número total	%	Número total	%	
Chefe de unidade	4.760	5,7%	4.790	6,0%	0,6%
Gerencial	19.914	24,0%	20.072	25,1%	0,8%
Não gerencial	36.465	43,9%	35.327	44,2%	-3,1%
Operacional	19.897	23,9%	17.706	22,1%	-11,0%
Profissional	2.049	2,5%	2.099	2,6%	2,4%
Total	83.085	100%	79.994	100%	-3,7%



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Diversidade, inclusão e equidade

GRI 406-1, 405-2 ODS

A CAIXA promove um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, valorizando a diversidade e garantindo igualdade de oportunidades a todos os empregados. A Empresa integra a diversidade em suas práticas por meio de um espaço acessível e acolhedor para Pessoas com Deficiência (PcD), de diferentes origens, crenças, etnias, gêneros e orientações sexuais.

O compromisso com a inclusão é fortalecido pelo Programa de Diversidade e Inclusão, alinhado à Política de Pessoas para o Conglomerado CAIXA, à Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação e à PRSAC. Esse Programa orienta práticas de gestão voltadas para diversidade, equidade e combate a qualquer forma de preconceito, estruturando-se em cinco eixos prioritários:

- › Equidade de gênero;
- › Gerações;
- › Pessoas com Deficiência (PcD);

- › Raça/Cor;
- › LGBTQIAPN+.

A gestão da diversidade na CAIXA conta com o apoio de grupos regionais, distribuídos nas cinco regiões do país, compostos por empregados e representantes sindicais, que auxiliam na promoção de um ambiente mais inclusivo e no combate a qualquer forma de discriminação.

Em 2024, reafirmando seu compromisso com a equidade, a CAIXA firmou o Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão com o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. No mesmo ano, foram registrados 15 processos trabalhistas relacionados à discriminação, sendo duas ações judiciais e 13 procedimentos de contencioso administrativo. Todos os casos foram analisados e acompanhados, demonstrando a seriedade da Empresa no tratamento do tema.

Razão entre salário-base e remuneração de homens e mulheres | GRI 405-2

Unidade operacional importante	Categoria funcional	2024	
		Razão do salário-base	Razão da remuneração
Unidades da matriz	Chefe de unidade	0,96	1,02
	Gerencial	1,01	0,99
	Não gerencial	0,95	0,92
	Operacional	0,89	0,83
	Profissional	1,01	1,04
	Total	0,91	0,87
Unidades da rede	Chefe de unidade	0,98	0,99
	Gerencial	1,02	0,99
	Não gerencial	0,96	0,94
	Operacional	0,91	0,82
	Total	0,96	0,91
Unidades de centralizadoras e filiais	Chefe de unidade	0,67	0,89
	Gerencial	0,71	0,81
	Não gerencial	0,97	0,89
	Operacional	1,01	0,93
	Profissional	0,97	0,98
	Total	0,78	0,80
Todas as unidades	Chefe de unidade	0,94	0,99
	Gerencial	0,92	0,94
	Não gerencial	0,97	0,94
	Operacional	0,92	0,83
	Profissional	0,97	0,98
	Total	0,91	0,89

*Unidades operacionais importantes estão agrupadas em três subsistemas: matriz, centralizadora/filial e rede.
*Cálculo da proporção salário-base e remuneração: considerou-se o quadro de empregados ativos em dezembro de 2024.
*Salário-base: valor do cargo efetivo de cada empregado em sua respectiva referência salarial em dezembro de 2024.
*Remuneração: salário líquido recebido por cada empregado em dezembro de 2024.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

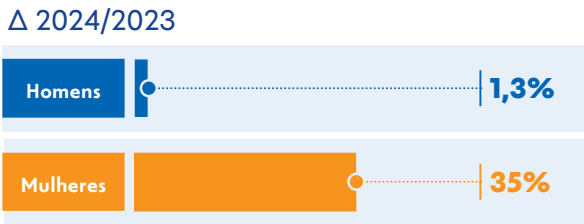
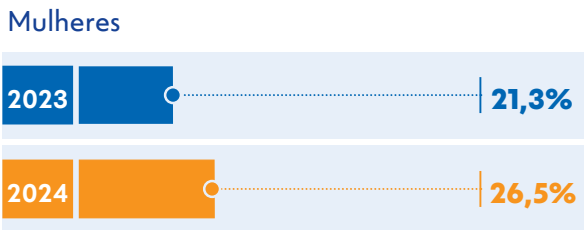
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

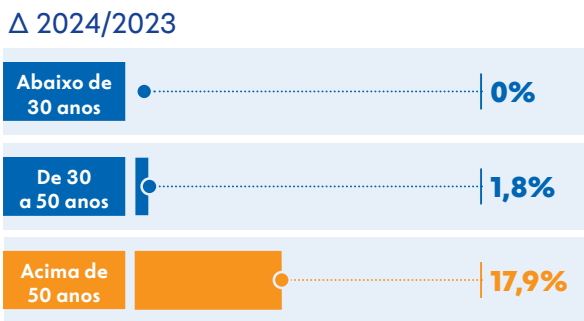
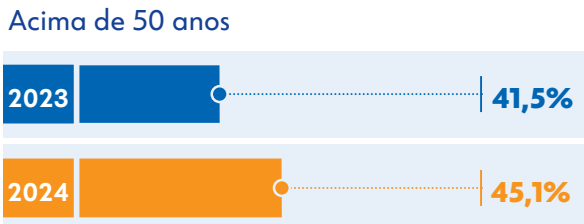
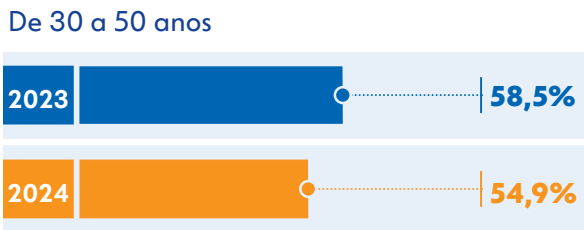
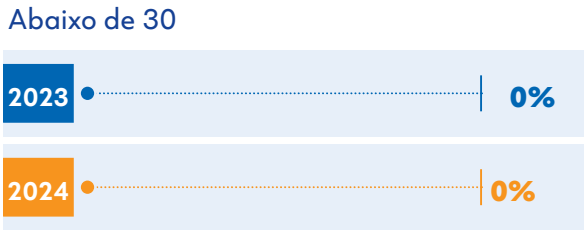
CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por gênero | GRI 405-1



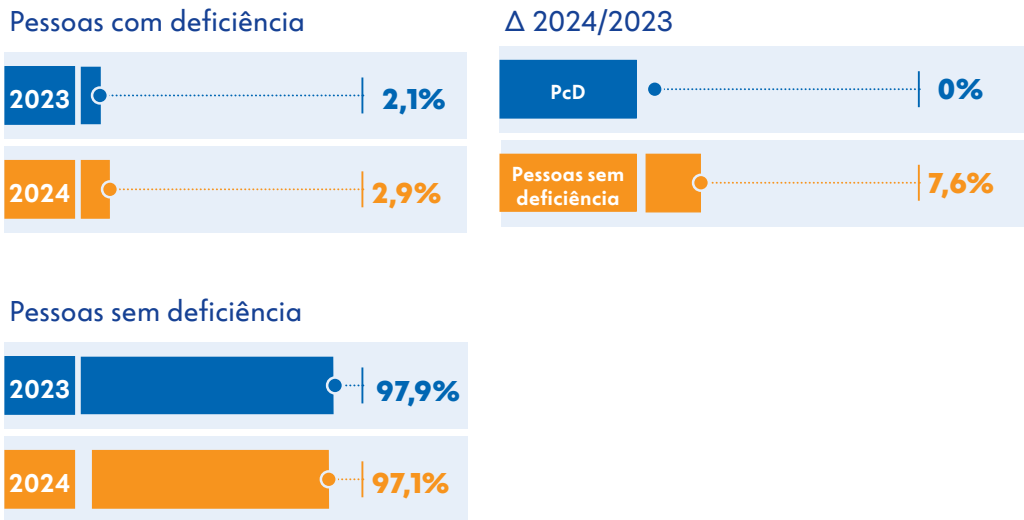
Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por faixa etária | GRI 405-1



Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por cor ou raça | GRI 405-1

	2023	2024	
Cor ou raça	%	%	Δ 2024/2023
Preta	4,3%	3,9%	0%
Parda	13,8%	12,8%	0%
Branca	80,9%	82,3%	10,5%
Indígena	0%	0%	0%
Amarela	1,1%	1,0%	0%
Não informado	0%	0%	0%

Percentual de indivíduos PcD que integram os órgãos de governança | GRI 405-1



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero
GRI 405-1

Categoria funcional	Gênero	2023	2024	Δ 2024/2023
Chefe de unidade	Masculino	71,5%	71,0%	-0,4%
	Feminino	28,5%	29,0%	2,0%
Gerencial	Masculino	54,6%	54,6%	0,0%
	Feminino	45,4%	45,4%	0,1%
Não gerencial	Masculino	50,3%	50,0%	-4,3%
	Feminino	49,7%	50,0%	-3,4%
Operacional	Masculino	58,5%	60,1%	-7,5%
	Feminino	41,5%	39,9%	-13,6%
Profissional	Masculino	67,7%	66,5%	-0,8%
	Feminino	32,3%	33,5%	4,3%
Total	Masculino	55,0%	55,2%	-3,8%
	Feminino	45,0%	44,8%	-4,7%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária
GRI 405-1

Categoria funcional	Faixa etária	2023	2024	Δ 2024/2023
Chefe de unidade	Abaixo de 30 anos	0,3%	0,1%	-46,2%
	De 30 a 50 anos	80,1%	82,9%	3,8%
	Acima de 50 anos	19,7%	17,0%	-13,4%
Gerencial	Abaixo de 30 anos	0,8%	0,4%	-47,5%
	De 30 a 50 anos	86,9%	87,0%	0,1%
	Acima de 50 anos	12,3%	12,6%	2,5%
Não gerencial	Abaixo de 30 anos	0,9%	0,6%	-40,5%
	De 30 a 50 anos	72,6%	74,0%	-2,1%
	Acima de 50 anos	26,4%	25,5%	-7,3%
Operacional	Abaixo de 30 anos	2,0%	4,5%	106,3%
	De 30 a 50 anos	56,3%	57,2%	-8,6%
	Acima de 50 anos	41,7%	38,2%	-17,6%
Profissional	Abaixo de 30 anos	0,0%	0,2%	-
	De 30 a 50 anos	62,6%	64,6%	4,1%
	Acima de 50 anos	37,4%	35,1%	-5,3%
Total	Abaixo de 30 anos	1,1%	1,5%	26,3%
	De 30 a 50 anos	71,9%	73,3%	-2,3%
	Acima de 50 anos	27,0%	25,2%	-10,6%



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça | GRI 405-1

Categoria funcional	Cor ou raça	2023	2024	Δ 2024/2023	Categoria funcional	Cor ou raça	2023	2024	Δ 2024/2023
Chefe de unidade	Preta	2,9%	3,0%	3,5%	Operacional	Preta	3,8%	4,5%	8,1%
	Parda	19,7%	20,3%	3,6%		Parda	23,5%	24,9%	-4,6%
	Branca	75,0%	74,3%	-0,7%		Branca	70,0%	67,9%	-12,8%
	Indígena	0,2%	0,2%	1.000%		Indígena	0,3%	0,2%	-20,0%
	Amarela	2,1%	2,1%	-1,9%		Amarela	2,5%	2,4%	-12,7%
Gerencial	Preta	3,8%	3,9%	3,9%	Profissional	Não informado	0,02%	0,01%	-50,0%
	Parda	23,6%	24,1%	1,9%		Preta	2,0%	2,3%	13,6%
	Branca	69,8%	69,2%	-0,8%		Parda	16,4%	17,5%	7,6%
	Indígena	0,2%	0,2%	0%		Branca	78,3%	77,2%	-0,7%
	Amarela	2,6%	2,6%	0,2%		Indígena	0,2%	0,2%	25,0%
Não gerencial	Preta	3,8%	4,0%	2,3%	Total	Amarela	3,1%	2,8%	-7,5%
	Parda	23,7%	24,2%	-1,6%		Preta	3,7%	4,0%	4,4%
	Branca	68,9%	68,2%	-4,8%		Parda	23,2%	23,9%	-1,2%
	Indígena	0,2%	0,2%	-2,3%		Branca	70,0%	69,0%	-5,6%
	Amarela	3,4%	3,3%	-6,7%		Indígena	0,2%	0,2%	-6,1%
						Amarela	2,9%	2,9%	-6,4%
						Não informado	0,01%	0,002%	-50,0%



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Percentual de empregados PcD, por categoria funcional | GRI 405-1

Categoria funcional		2023	2024	Δ 2024/2023
Chefe de unidade	Pessoa com deficiência	1,5%	1,8%	18,1%
	Pessoa sem deficiência	98,5%	98,2%	0,0%
Gerencial	Pessoa com deficiência	2,7%	3,1%	16,4%
	Pessoa sem deficiência	97,3%	96,9%	-0,4%
Não gerencial	Pessoa com deficiência	4,0%	4,6%	9,4%
	Pessoa sem deficiência	96,0%	95,4%	-4,4%
Operacional	Pessoa com deficiência	9,6%	10,0%	-6,2%
	Pessoa sem deficiência	90,4%	90,0%	-10,5%
Total		100,0%	100,0%	-10,1%
Profissional	Pessoa com deficiência	2,3%	2,0%	-12,0%
	Pessoa sem deficiência	97,7%	98,0%	1,1%
Total	Pessoa com deficiência	5,0%	5,3%	2,3%
	Pessoa sem deficiência	95,0%	94,7%	-4,5%

Treinamento e capacitação

GRI 410-1

Em 2024, as ações da CAIXA nessa área contaram com significativa participação dos empregados, com destaque para os seguintes percentuais de adesão:

- › Certificação Diversidade e Inclusão – **45,8%**;
- › Roda de Diálogo: Inclusão de Pessoas com Deficiência (PcD) – **74%**;
- › Roda de Diálogo: Diversidade e Inclusão – **68%**;
- › Roda de Diálogo: Equidade de Gênero na Cultura Organizacional – **78%**;
- › Roda de Diálogo: Enfrentamento da Violência contra Mulheres – **16%**;
- › Roda de Diálogo: Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual – **76%**;
- › Roda de Diálogo: Cultura de Respeito – **77%**.

Além das capacitações destinadas aos empregados diretos, a CAIXA estende suas iniciativas às empresas contratadas que fornecem serviços de segurança. Para os vigilantes terceirizados que atuam nas unidades da CAIXA, são realizadas duas reuniões anuais que abordam temas como violência doméstica e familiar, racismo e injúria racial, LGBTfobia e valorização da vida.

Em 2024, 85% dos vigilantes terceirizados participaram dessas ações, reforçando o compromisso da Empresa com a promoção de um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso para todos.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

INICIATIVAS EM DESTAQUE EM 2024

A CAIXA DETERMINOU
QUE **30%** DAS VAGAS
EM CARGOS DIRETIVOS
SEJAM DESTINADAS
A MULHERES.



Programa-Piloto para PcD

A CAIXA lançou um programa-piloto focado em atender às demandas de novos empregados com deficiência (PcD). A iniciativa inclui treinamento especializado para gestores e suporte dedicado. Além disso, a Empresa investe em tecnologias assistivas, promovendo acessibilidade e igualdade de oportunidades.

Parceria com a Universidade de Brasília (UnB)

A CAIXA firmou parceria com a UnB para desenvolver iniciativas relacionadas à equidade de gênero. Essa colaboração contribui para a inclusão no ambiente corporativo, uma vez que as discussões sobre o tema foram incorporadas ao ACT.

Cadastro de Clientes com Identidade de Gênero

A CAIXA implementou o cadastro de clientes com o campo identidade de gênero. A inclusão da informação é voluntária. A iniciativa é realizada no âmbito do Programa TEIA e reforça o compromisso do Banco com a diversidade e inclusão.

Aceleração de Carreira para Mulheres

A CAIXA determinou que 30% das vagas em cargos diretivos sejam destinadas a mulheres. A medida reflete o compromisso da Empresa com a equidade de gênero e a valorização da liderança feminina.

Campanha Voluntariado, Diversidade e Inclusão

A Campanha Voluntariado, Diversidade e Inclusão promoveu 19 ações que beneficiaram 17 entidades, contando com a participação de 82

voluntários. Dentre as iniciativas, a que obteve maior engajamento foi a Conscientização sobre pessoas Neurodivergentes, com foco no Transtorno de Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH), que visou aumentar a compreensão e inclusão dessa população. Com 14 voluntários, incluiu palestras, eventos e divulgação do tema nas redes sociais. Outras ações incluíram:

- Distribuição de alimentos e prestação de cuidados médicos e odontológicos para comunidades indígenas;
- Apoio a agricultores familiares;
- Distribuição de kits de higiene feminina;
- Suporte a entidades que atendem pessoas com neurodivergência ou Transtorno do Espectro Autista (TEA).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Saúde e segurança

A CAIXA tem a saúde e a segurança do trabalho como prioridades, adotando as melhores práticas e procedimentos para prevenir, minimizar ou eliminar riscos ocupacionais. Além de atender às exigências trabalhistas e seguir rigorosamente as Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança do Trabalho, a Empresa desenvolve diversas iniciativas voltadas à promoção do bem-estar de seus empregados. No cotidiano, a CAIXA implementa diretrizes de saúde e segurança para garantir um ambiente de trabalho seguro, identificando possíveis riscos e aplicando medidas eficazes para sua prevenção, controle e mitigação.

Gerenciamento dos riscos e ações de prevenção e correção

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8, 3-3 do tema Relações de trabalho e clima organizacional

A CAIXA estabeleceu o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), em conformidade com a Norma Regulamentadora 1, para identificar, controlar e monitorar os riscos ocupacionais que possam afetar seus empregados, terceirizados, estagiários e aprendizes. O Programa caracteriza as condições ambientais e identifica agentes nocivos, sejam eles físicos, químicos, biológicos ou ergonômicos, avaliando a severidade e a probabilidade dos riscos. Com base nessa análise, são priorizadas ações corretivas para garantir a segurança no ambiente de trabalho.

Para assegurar um monitoramento contínuo, o PGR mantém um registro atualizado das exposições e comunica a avaliação de riscos a todos os empregados e contratados da CAIXA. Sua estrutura é composta por documentos fundamentais, como o Inventário de Riscos, o Plano de Ação

e seus anexos. O Inventário de Riscos desempenha um papel essencial ao registrar e avaliar os riscos ocupacionais, permitindo:

- Caracterizar as exposições às condições ambientais e agentes potencialmente nocivos;
- Definir a severidade e a probabilidade dos riscos, determinando os níveis de exposição;
- Priorizar e recomendar medidas de controle para minimizar exposições perigosas;
- Comunicar os resultados das avaliações aos empregados e contratados;
- Manter um histórico detalhado das exposições para acompanhamento contínuo.

A verificação da execução das ações planejadas e o monitoramento das condições ambientais são responsabilidades do profissional legalmente habilitado, do gestor da unidade ou do cipeiro. O gestor da unidade deve abrir e acompanhar chamados, anexando os documentos comprobatórios das correções realizadas. Já a aferição dos resultados das ações de controle é conduzida pelo gestor, com participação do cipeiro, enquanto a avaliação dos níveis de conforto ambiental, como ruído, iluminação, temperatura, umidade relativa e velocidade do ar, é realizada por um profissional habilitado.

A CAIXA cumpre rigorosamente a legislação previdenciária vigente para o registro de acidentes e doenças profissionais. A análise do índice de absenteísmo, tipos de afastamento/doença, em conjunto com o perfil de



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

saúde (resultado do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO), são indicadores que permitem a atuação focada na proposição e padronização de ações mais efetivas na prevenção de doenças e outras ocorrências relacionadas ao contexto de trabalho.

Em 2024, a CAIXA registrou um índice global de absenteísmo de 3,31%, representando um aumento de 4,09% em relação ao ano anterior. Esse crescimento foi atribuído ao aumento de doenças sazonais, como dengue e doenças respiratórias, além de exames e investigações especiais de pessoas sem queixa ou diagnóstico relatado (CID Z01). O número total de empregados afastados por essas condições apresentou aumentos significativos entre os períodos analisados.

Ao longo de 2024, observou-se uma redução contínua no absenteísmo a partir de julho, devido à diminuição das licenças relacionadas às doenças sazonais. Esse comportamento reflete os esforços e medidas implementadas pela Empresa para melhorar a saúde e o bem-estar dos empregados incentivando a participação dos empregados nos programas de saúde e qualidade de vida, visando promover práticas de hábitos saudáveis.

No entanto, apesar da importância dos investimentos da CAIXA no cuidado e na promoção do bem-estar dos empregados, não é possível atribuir a variação dos afastamentos exclusivamente à implementação dos

Trabalhadores abrangidos pelo sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional¹ | 403-8

	2022	2023	2024
Número de trabalhadores cobertos pelo sistema	86.959	86.962	83.307
Porcentagem de trabalhadores cobertos pelo sistema	100%	100%	100%

¹Não foi identificada auditoria interna e externa para os sistemas de saúde e segurança do trabalho.

programas, uma vez que diversos fatores podem estar relacionados.

Paralelamente, a CAIXA adota o PCMSO, regido pela Norma Regulamentadora 7, que tem caráter preventivo, com foco no rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, incluindo aqueles de natureza subclínica, além de identificar doenças do trabalho ou danos irreversíveis à saúde do empregado.

Já a análise de riscos do PGR considera o ambiente de trabalho como um todo, registrando todos os postos de trabalho, inclusive aqueles ocupados por profissionais que não pertencem ao quadro da CAIXA.

A avaliação de riscos e incidentes é conduzida no PGR, em conformidade com a NR1. A metodologia utilizada segue a matriz de probabilidade/consequência da ABNT 31010, que combina classificações qualitativas e

semiquantitativas de consequências e probabilidade para determinar o nível de risco. O processo se inicia com a caracterização da unidade, considerando os processos de trabalho, as atividades desenvolvidas, e a quantidade de empregados próprios, contratados, estagiários e aprendizes presentes.

Em seguida, é analisado como esses trabalhadores interagem com os processos e os agentes/perigos no ambiente de trabalho. Aqueles expostos a agentes semelhantes são agrupados no Grupo de Exposição Similar (GES). Para cada GES, são identificados os perigos e os potenciais agravos à saúde ou lesões que possam ocorrer.

É importante destacar que todos os empregados da CAIXA estão abrangidos pelo PCMSO e pelo PGR, garantindo o acompanhamento adequado da saúde e segurança no trabalho.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Bem-estar e qualidade de vida

Na CAIXA, indicadores estratégicos são utilizados para monitorar e avaliar a adesão e o impacto dos programas de saúde e bem-estar implementados. O objetivo é medir o engajamento dos empregados com as iniciativas de saúde, como a participação nos programas de promoção de bem-estar, a redução do absenteísmo e a eficácia das campanhas de conscientização. Os indicadores estratégicos têm como finalidade promover a prevenção e o controle dos índices de absenteísmo na CAIXA, garantindo um ambiente de trabalho seguro por meio dos programas de saúde e qualidade de vida. Além disso, o

indicador busca mobilizar e acompanhar os gestores na condução da melhoria e qualidade de saúde dos empregados, por meio dos programas oferecidos pela CAIXA.

Para isso, o Banco realiza periodicamente pesquisas de satisfação e coleta *feedbacks* dos empregados, dados fundamentais para identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria. A opinião dos empregados permite à Empresa ajustar suas estratégias, atender às suas necessidades e promover uma cultura de saúde preventiva.



Capacitação em saúde e segurança

GRI 403-5, 403-6

Aos empregados da CAIXA são oferecidas diversas capacitações em saúde e segurança do trabalho, com o objetivo de promover a segurança, o bem-estar e a prevenção de acidentes. Entre os principais treinamentos, estão:

Treinamento de Cipa: o curso visa capacitar os empregados na identificação de meios de prevenção de acidentes de trabalho, nas condições dos ambientes com potencial risco ocupacional e nos aspectos que afetam a saúde e segurança dos empregados da CAIXA, conforme as normas e legislações pertinentes.

Treinamento de brigada voluntária: com objetivo de conscientizar sobre a atuação dos integrantes da brigada voluntária, com foco na prevenção de incêndios e acidentes, visando um ambiente de trabalho mais seguro.

Treinamento em ergonomia: desenvolvido para aprimorar o conhecimento sobre ergonomia, este curso aborda as principais características e os riscos relacionados a esse tema, buscando preservar a saúde e segurança no ambiente de trabalho.

Trilha e Certificação em Saúde e Bem-estar: com conhecimentos essenciais nas áreas de:

- **Bem-estar mental:** gerenciamento de estresse e saúde mental, emocional e integral;
- **Bem-estar no trabalho:** a importância da segurança psicológica, respeito e diversidade no ambiente laboral, cultura de respeito, e os tipos de assédio e suas consequências;
- **Bem-estar físico:** a importância da atividade física para a saúde integral, orientações de ergonomia e programas de saúde da CAIXA.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Os treinamentos de saúde e segurança do trabalho são disponibilizados via EaD no Portal da UC. O conteúdo é elaborado por empresas especializadas e validado pela equipe de profissionais de Saúde e Segurança do Trabalho da CAIXA. A capacitação é oferecida gratuitamente a todos os empregados durante o expediente de trabalho.

Além disso, a participação é obrigatória para os seguintes treinamentos: Cipa para cipeiros e representantes de Cipa; Brigada Voluntária de Incêndio para brigadistas voluntários; e Ergonomia para empregados que atuam na modalidade de trabalho remoto.

Além dos treinamentos, o Saúde CAIXA oferece aos trabalhadores uma cobertura nacional com serviços médicos e de saúde não relacionados ao trabalho, incluindo telemedicina, assistência médica, cirúrgica, hospitalar, psiquiátrica, odontológica, entre outros, garantindo acesso amplo e integral por meio de uma rede credenciada.

Saúde e qualidade de vida

GRI 3-3 do tema Relações de trabalho e clima organizacional

A CAIXA se compromete com o bem-estar dos empregados com uma série de programas voltados à saúde física, mental e emocional. Essas iniciativas fazem parte de uma estratégia de prevenção de doenças, melhoria da qualidade de vida e promoção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

A prática regular de atividades físicas, sono adequado, realização de exames periódicos, ambientes de trabalho com baixo nível de estresse, além de alimentação balanceada são essenciais para garantir uma vida mais saudável e desempenhar atividades produtivas e seguras.

Conheça, a seguir, as principais iniciativas voltadas para a saúde e a qualidade de vida na CAIXA.

PRINCIPAIS INICIATIVAS VOLTADAS PARA A SAÚDE E A QUALIDADE DE VIDA NA CAIXA.

CAIXA em Movimento

GRI 3-3 do tema Relações de trabalho e clima organizacional, 403-6

Programa de gamificação que incentiva os empregados a adotarem um estilo de vida mais saudável. A iniciativa utiliza ferramentas digitais para promover desafios e atividades físicas. Também busca conscientizar sobre a importância da autocuidado e do bem-estar, além de favorecer o incentivo mútuo. Os resultados são acompanhados por meio de um aplicativo que permite aos empregados registrarem suas atividades e interagir com os colegas.

Convênio Wellhub

Por meio dessa parceria, a CAIXA oferece aos empregados, aposentados e pensionistas beneficiários do Saúde CAIXA, e seus dependentes, acesso a uma rede de academias em todo o Brasil com descontos exclusivos. O programa visa tornar a prática de exercícios físicos mais acessível. A plataforma também disponibiliza orientações sobre exercícios e saúde física, além de alimentação e saúde mental, com aulas online, facilitando a inclusão de atividades físicas nas rotinas diárias dos empregados.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Programa de Nutrição e Hábitos Saudáveis

Com o Programa de Nutrição e Hábitos Saudáveis, a CAIXA oferece seis encontros com nutricionista, cinco com psicólogo e quatro com educador físico, além de materiais educativos para sensibilizar seus empregados sobre a importância de hábitos alimentares saudáveis. A Empresa também incentiva a mudança de hábitos, como redução do sedentarismo e melhoria da qualidade de vida em geral.

Saúde da Mulher e do Homem

O Programa Saúde da Mulher e do Homem da CAIXA promove a conscientização sobre o rastreamento precoce de doenças como câncer de mama, colo do útero e próstata. A Empresa oferece consultas e exames gratuitos para prevenção dessas doenças. O objetivo é garantir a identificação precoce de problemas de saúde e a busca de tratamentos adequados.

Programa de Saúde Emocional

A saúde mental é uma prioridade para a CAIXA, especialmente em um contexto pós-pandemia, quando aumentaram os índices de absenteísmo relacionados ao estresse e doenças emocionais. O Programa de Saúde Emocional oferece apoio psicológico e psiquiátrico para todos os empregados por meio da plataforma digital Psicologia Viva Conexa.

Os empregados têm direito a até três atendimentos online com psicólogos e um com psiquiatra por mês.

Vacinação Antigripal

A Campanha CAIXA de Vacinação Contra a Gripe é realizada anualmente, conforme determinam as diretrizes do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde. O Programa visa garantir a proteção dos empregados contra as cepas virais de gripe mais comuns. A vacinação é oferecida gratuitamente a todos os empregados ativos.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (Sipat)

A Sipat é uma ação anual da CAIXA que busca sensibilizar os empregados sobre a importância de manter um ambiente de trabalho seguro e saudável e aborda temas como autocuidado, segurança no trabalho e prevenção de acidentes. A atividade é uma das principais ações voltadas à saúde e segurança no ambiente do trabalho e à conscientização sobre o bem-estar dos empregados. Em 2024, a temática foi Saúde Integral dos Empregados, com o slogan “Saúde é jornada e não destino”.

Absenteísmo e ações preventivas

A CAIXA monitora de perto os índices de absenteísmo, a fim de permitir a seleção dos programas mais adequados para atender às necessidades dos empregados. São utilizadas diversas ferramentas de comunicação integradas para disseminar informações e promover a conscientização dos empregados. Essas ações buscam a melhoria da qualidade de vida dos empregados e a atenção aos processos geradores do absenteísmo.

Em 2024, o índice de absenteísmo foi de 2,9%, uma redução de 0,2 pontos percentuais em relação a 2023 (3,1%), refletindo melhorias nas políticas de saúde e bem-estar dos empregados e nas ações preventivas.

Acidentes e intercorrências de trabalho

2024

Região	Dias perdidos		Empregados com intercorrências		Total de empregados		Dias contrato de trabalho		Taxa absenteísmo por intercorrências	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	80.848	101.284	5.094	5.464	10.497	8.372	3.665.299	3.032.098	2,206	3,34
Nordeste	93.588	84.251	5.136	4.014	9.155	5.759	3.285.677	2.074.448	2,848	4,061
Norte	27.849	33.568	1.256	1.141	2.342	1.668	830.860	604.090	3,352	5,557
Sudeste	165.044	207.575	8.844	10.247	17.203	15.774	6.224.082	5.741.289	2,652	3,615
Sul	47.178	48.551	2.924	3.290	6.823	5.714	2.479.726	2.080.798	1,903	2,333
Total por gênero	414.507	475.229	23.254	24.156	46.020	37.287	16.485.644	13.532.723	2,514	3,512
Total CAIXA	889.736		47.410		83.307		30.018.367		2,964	



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Doença profissional - 2024

Região	Dias perdidos		Empregados com LAT		Taxa absenteísmo LAT - doença profissional	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	6.472	7.213	32	43	0,022	0,024
Nordeste	17.012	15.386	71	66	0,057	0,051
Norte	4.657	3.835	21	18	0,016	0,013
Sudeste	17.650	21.406	90	107	0,059	0,071
Sul	2.661	5.912	12	27	0,009	0,020
Total por gênero	48.452	53.752	226	261	0,161	0,179
Total CAIXA	102.204		487		0,340	

Acidente típico - 2024

Região	Dias perdidos		Empregado com LAT		Taxa absenteísmo LAT - acidente típico	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	7	176	2	4	0,000	0,001
Nordeste	375	90	2	1	0,001	0,000
Norte	-	60	-	2	-	0,000
Sudeste	438	532	7	12	0,001	0,002
Sul	35	388	2	3	0,000	0,001
Total por gênero	855	1.246	13	22	0,003	0,004
Total CAIXA	2.101		35		0,007	

Acidente de percurso-2024

Região	Dias perdidos		Empregado com LAT		Taxa absenteísmo LAT - percurso	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	59	203	4	4	0,000	0,001
Nordeste	3	14	1	1	0,000	0,000
Norte	7	-	1	-	0,000	-
Sudeste	1.310	861	18	21	0,004	0,003
Sul	260	162	7	3	0,001	0,001
Total por gênero	1.639	1.240	31	29	0,005	0,004
Total CAIXA	2.879		60		0,010	

Taxas de acidentes e intercorrências de trabalho - 2024

Região	Taxa de Lesão (TL)		Taxa de Dias Perdidos (TDP)		Taxa de Doenças Ocupacionais (TDO)		Taxa de Absenteísmo (TA)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	0,022	0,025	0,022	0,024	0,022	0,024	0,178	0,250
Nordeste	0,058	0,052	0,057	0,051	0,057	0,051	0,529	0,747
Norte	0,016	0,013	0,016	0,013	0,016	0,013	0,561	0,645
Sudeste	0,065	0,076	0,059	0,072	0,059	0,071	0,312	0,397
Sul	0,010	0,022	0,009	0,020	0,009	0,020	0,119	0,311
Total por gênero	0,170	0,188	0,162	0,180	0,161	0,179	0,294	0,416
Total CAIXA	0,358		0,342		0,340		0,357	



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

CLIENTES

SASB FN-CF-000.A, SASB FN-CF-000.B, SASB FN-CB-000.A, SASB FN-CB-000.B, ODS

Como um dos maiores bancos públicos do país, a CAIXA está presente em 99% dos municípios brasileiros e atende milhões de clientes de diferentes perfis. A Empresa oferece uma ampla gama de soluções financeiras, que vão desde contas bancárias e linhas de crédito até programas sociais e habitacionais. O relacionamento com os clientes é fundamentado na acessibilidade e na personalização dos serviços. Com uma rede que inclui agências, lotéricas, correspondentes bancários e canais digitais, a CAIXA assegura que seus produtos e serviços estejam disponíveis

para todos, independentemente da localização ou condição social.

Em 2024, a CAIXA reafirmou sua dedicação à excelência no atendimento e ao uso da inovação para fortalecer o relacionamento com seus clientes, tornando-o mais eficiente e acessível. Essa relação é sustentada por valores como ética, transparência, qualidade, além de produtos e canais adequados ao perfil do cliente. A CAIXA também se compromete com a sustentabilidade, a responsabilidade e a constante busca pela satisfação do consumidor.

Em 2024, o número total de contas correntes PF atingiu 16,1 milhões, enquanto as contas de poupança alcançaram 214,2 milhões. No segmento de pequenas empresas, os números evidenciam o crescimento da CAIXA e seu impacto positivo no apoio à população e aos pequenos negócios. As contas correntes de PJ, por exemplo, alcançaram 1,6 milhão, enquanto nos empréstimos por segmento, o saldo de Crédito Comercial PF foi de R\$ 133,2 bilhões. Já o saldo de Crédito Comercial PJ para micro e pequenas empresas somou R\$ 57,3 bilhões.

A CAIXA criou o Conselho de Clientes, iniciativa voltada para a escuta ativa das necessidades dos consumidores e para a melhoria dos serviços oferecidos. O primeiro encontro, realizado em Brasília (DF), reuniu executivos da CAIXA e dez clientes selecionados para debater o tema experiência digital e atendimento.

A sustentabilidade também se consolidou como pilar estratégico nas operações da CAIXA, que adota critérios sociais, ambientais e climáticos no desenvolvimento

A CAIXA ESTÁ
PRESENTE EM
99%
DOS MUNICÍPIOS
BRASILEIROS.

NÚMERO TOTAL
DE CONTAS PF
16,1
milhões.

A CAIXA OFERECE UMA AMPLA GAMA DE
SOLUÇÕES FINANCEIRAS, QUE VÃO DESDE
CONTAS BANCÁRIAS E LINHAS DE CRÉDITO ATÉ
PROGRAMAS SOCIAIS E HABITACIONAIS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

de produtos e serviços. A concessão de crédito está alinhada a práticas sustentáveis e incentiva negócios responsáveis, além de promover a inclusão bancária e fidelizar clientes. A digitalização de processos, por sua vez, tem contribuído para a redução do impacto ambiental, com destaque para o incentivo ao uso de documentos eletrônicos e a redução do uso de papel.

Para reforçar a centralidade no cliente, a CAIXA investe continuamente em modernização tecnológica, capacitação de empregados e uso estratégico da inteligência de dados. Essas iniciativas visam oferecer serviços mais eficientes e acessíveis, alinhados às necessidades específicas dos clientes. Um exemplo dessa modernização é o Contrato Nato-Digital, que transformou o processo de financiamento imobiliário em uma experiência mais ágil, sustentável e prática.

O Contrato Nato-Digital acelera significativamente o processo de concessão de crédito e o registro em cartório, reduzindo o tempo de espera. A eliminação do uso de papel não só diminui custos, mas também contribui para a sustentabilidade. Além disso, a assinatura digital garante praticidade, autenticidade e agilidade no processo. Em 2024, mais de 125 mil contratos foram assinados de forma 100% digital com o Nato-Digital, reforçando a inovação e eficiência da CAIXA.

Essas e outras ações são monitoradas sistematicamente por meio da análise de indicadores e *feedbacks* de canais como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidoria, BC e Procon. Essa prática permite à CAIXA identificar oportunidades de melhoria e implementar ajustes, consolidando sua posição como uma empresa inovadora e comprometida com a experiência do cliente e a qualidade dos serviços oferecidos.

EM 2024, MAIS DE 125 MIL CONTRATOS FORAM ASSINADOS DE FORMA 100% DIGITAL COM O NATO-DIGITAL.

Canais de relacionamento

Ouvir para aprimorar

Com o compromisso de melhorar a prestação de serviços e a experiência dos clientes, a CAIXA adota uma abordagem proativa para mitigar riscos à reputação e fortalecer a relação com seus públicos.

Para isso, disponibiliza diversos canais de diálogo, que permitem aos clientes, usuários e demais públicos solucionar dúvidas, registrar manifestações, sugestões e reclamações.



Agências e outros pontos de atendimento físico



Site CAIXA – Fale Conosco



Aplicativos CAIXA



WhatsApp CAIXA



Redes sociais



Atendimento telefônico:

➤ Alô CAIXA

➤ Atendimento CAIXA Cidadão

➤ Atendimento Bolsa Família

➤ Agência Digital

➤ Atendimento aos clientes no exterior

➤ Atendimento a clientes portadores de deficiência auditiva e de fala

➤ SAC – sugestões, reclamações e elogios

➤ Atendimento Cartões CAIXA

➤ Ouvidoria

INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 80 >

Ouvidoria

Criada em 2002, a Ouvidoria da CAIXA desempenha um papel essencial como a representação direta dos clientes perante o Banco. Sua atuação é fundamentada em três pilares principais:

- **Tratar reclamações e manifestações não resolvidas:** a Ouvidoria acolhe questões que não foram solucionadas pelos canais de atendimento primários da Empresa ou que foram registradas em órgãos externos;
- **Identificar e corrigir insatisfações:** ao monitorar produtos, serviços e processos que geram descontentamento, a Ouvidoria trabalha junto aos gestores para implementar melhorias e resolver problemas detectados;
- **Manter relacionamento institucional:** atua em parceria com órgãos reguladores e de defesa do consumidor, como o Ministério da Justiça, BC, Procon e outros.

A atuação da Ouvidoria é regulamentada pelas resoluções do CMN (4.860/2020) e da CVM (43/2021). Além disso, segue o Estatuto da CAIXA e as normas do Sistema de Autorregulamentação Bancária (SarB), da Febraban.

Alinhada às diretrizes de responsabilidade social, ambiental e climática da CAIXA, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico ao acolher manifestações e transformar essas informações em oportunidades de melhoria. Suas ações se dividem em duas frentes principais:

- **Acolhimento e resposta:** assegurar que todas as queixas e manifestações recebidas sejam tratadas com respostas completas, conclusivas e em tempo hábil;
- **Análise e ação:** utilizar os dados coletados para identificar tendências, pontos críticos e oportunidades de aprimoramento, colaborando com os gestores para implementar soluções e fortalecer a experiência do cliente.

Feedback dos clientes

A Ouvidoria analisa regularmente as manifestações e reclamações registradas, consolidando informações quantitativas e qualitativas. Esses dados são compartilhados com os principais comitês da CAIXA, dirigentes e gestores de produtos e serviços. Essa prática garante a implementação de ações estratégicas para aprimorar a experiência do cliente, fortalecer o relacionamento e preservar a imagem da CAIXA.

CANAIS DE CONTATO

A CAIXA oferece o telefone abaixo para que clientes e usuários entrem em contato com a Ouvidoria:



Telefone: **0800 725 7474**

O atendimento ocorre em dias úteis, das 9h às 18h, e os canais estão amplamente divulgados em plataformas digitais, espaços físicos próprios, nas unidades de atendimento e na Rede Parceira.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Crédito e inadimplência

SASB FN-MF-450a.2

A CAIXA acompanha as operações de crédito e monitora as carteiras e os indicadores de inadimplência para assegurar a qualidade dos recursos aplicados. Essa gestão busca ajustar ações e estratégias que promovam a adimplência, otimizem a recuperação de crédito e garantam a conformidade com as políticas e regulações vigentes. A Empresa procura assegurar eficácia e adequação das práticas de cobrança às necessidades dos clientes.

Para facilitar o reequilíbrio financeiro dos clientes e a recuperação dos contratos firmados, a CAIXA oferece condições negociais flexíveis, como renegociação parcelada, incorporação de parcelas em atraso e ampliação de prazos, em uma abordagem personalizada.

No segmento de Atacado, a CAIXA possui uma estrutura dedicada à recuperação de crédito, priorizando os interesses institucionais e a conclusão eficiente das

operações. Esse trabalho inclui soluções inovadoras e sustentáveis, com foco na recuperação de ativos problemáticos de maneira objetiva e transparente, buscando a melhor recuperabilidade dos créditos e centrado no alinhamento das necessidades dos clientes e da CAIXA.

Os resultados dessas iniciativas se refletem em indicadores positivos. No segundo

trimestre de 2024, a inadimplência da carteira de crédito da CAIXA caiu para 2,20%, uma melhora significativa em relação ao mesmo período do ano anterior. As carteiras comercial e do agronegócio apresentaram maior inadimplência, mas isso foi compensado pela redução expressiva da carteira imobiliária, resultando em um equilíbrio geral na gestão do crédito.

Os canais digitais, como o aplicativo Habitação CAIXA e o WhatsApp, oferecem uma experiência de atendimento mais ágil e prática.

A eficácia das estratégias adotadas é avaliada por meio do monitoramento da evolução das carteiras de crédito e dos indicadores de inadimplência. Essa análise permite adaptar ações conforme necessário.

Para ampliar o alcance e facilitar as negociações, a CAIXA disponibiliza diversos canais de atendimento, como:

- › WhatsApp CAIXA **0800 104 0104**;
- › Aplicativo Habitação CAIXA;
- › Aplicativo Cartões CAIXA;

- › **Site** www.negociardividias.caixa.gov.br;
- › Central telefônica para renegociação de dívidas **0800 104 0104**;
- › **Centralizadoras de adimplência**: realizam a abordagem ativa e receptiva aos clientes com oferta de negociação de dívidas;

- › Empresas de cobrança terceirizadas;
- › Caminhão da adimplência;
- › **Agência**: o cliente pode optar pela agência de sua preferência para atendimento e negociação de suas dívidas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Ações de desconto para recuperação de crédito

Em 2024, a CAIXA reafirmou seu compromisso com a inclusão financeira e a estabilidade econômica de seus clientes, oferecendo condições negociais flexíveis, como parcelamento de renegociações, incorporação de parcelas em atraso e extensão de prazos. Essas iniciativas foram desenvolvidas para promover o reequilíbrio financeiro das famílias, assegurar a recuperação de contratos e fortalecer a sustentabilidade das operações.

As ações para a recuperação de créditos no ano contaram com iniciativas estratégicas, incluindo o Programa Desenrola, do Governo Federal, e a campanha própria Tudo em Dia CAIXA, que ofereceu condições personalizadas para quitação de dívidas com descontos ajustados à realidade de cada contrato. Por meio dessas oportunidades, clientes puderam renegociar seus débitos em condições diferenciadas, promovendo dignidade financeira e reinserção econômica. Como resultado, apenas em 2024, foram renegociados mais de R\$ 3,2 bilhões em dívidas, beneficiando mais de 400 mil clientes.

Além de facilitar a regularização financeira, a CAIXA busca preservar a dignidade das famílias em momentos de vulnerabilidade. Desde 2023, o Programa Desenrola

Brasil tem sido um marco nesse compromisso, incentivando a renegociação de dívidas privadas de pessoas físicas e desempenhando um papel central na reestruturação financeira de muitas famílias. Além de contribuir para a redução da inadimplência, essa iniciativa fortalece a inclusão financeira e o acesso ao crédito de forma sustentável.

Ao implementar o Programa Desenrola Brasil e outras soluções de renegociação, a CAIXA reafirma seu papel como agente indutor do desenvolvimento econômico. Essas ações impulsionam a economia ao viabilizar a regularização de dívidas e ampliar o acesso ao crédito responsável.

Para tornar esse processo ainda mais acessível, a CAIXA disponibiliza canais digitais, como *WhatsApp*, aplicativos e plataformas *online*, proporcionando um atendimento ágil e conveniente. Dessa forma, os clientes podem retomar o controle de suas finanças com praticidade, segurança e autonomia.



Para mais informações sobre as condições para essas renegociações de dívidas de pessoas físicas, acesse o QR Code ou [clique aqui](#).

Informação: gestão e proteção

A CAIXA se compromete a oferecer aos clientes produtos, serviços, contratos e jornadas que priorizem a transparência. A Empresa assegura que informações completas, precisas e justas sejam fornecidas a todos os segmentos, incluindo Varejo, Atacado, Habitação e Governo, com o objetivo de fortalecer uma relação baseada em confiança e responsabilidade.

É fundamental que os clientes, especialmente o público em situação de vulnerabilidade, compreendam plenamente as condições, os custos e as responsabilidades antes de contratar crédito ou adquirir outros produtos e serviços. Assim, a CAIXA promove uma cultura de respeito e responsabilidade e cria uma base sólida para relações de longo prazo.

Para simplificar a experiência dos clientes e oferecer uma linguagem mais acessível, a CAIXA revisou suas minutas contratuais. Essa medida, aliada a melhorias nos processos internos, resultou em procedimentos mais justos e compreensíveis. No caso do crédito imobiliário, os clientes podem acompanhar suas propostas pelo *site* e recebem atualizações regulares sobre o status, com maior transparência e confiabilidade do processo.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

A comunicação da CAIXA com os clientes é planejada para ser clara e objetiva. Os contratos de serviços são públicos e de fácil acesso, redigidos com termos simples e livres de jargões jurídicos complexos. Além disso, as tarifas de serviços estão claramente especificadas nos contratos e na tabela de tarifas publicada, de acordo com a regulamentação vigente.

Em 2024, a CAIXA reforçou seu compromisso com a segurança dos clientes por meio da campanha nacional “Isso é golpe”, lançada em março, para conscientizar sobre golpes e fraudes. A ação utilizou redes sociais, TV, rádio e mobiliário urbano. Complementando a campanha, notificações push foram enviadas a públicos vulneráveis com mensagens preventivas.

A CAIXA também disponibilizou materiais, como as cartilhas Segurança CAIXA e orientações para prefeituras no portal oficial, que teve mais de 5,4 milhões de acessos até outubro de 2024. Além disso, dicas de segurança foram exibidas nos painéis Chama Senha nas

agências. Essas iniciativas reforçam o compromisso da CAIXA em proteger seus clientes e educar contra fraudes.

As Loterias CAIXA também mantêm o compromisso de oferecer informações claras e justas aos apostadores, em conformidade com as regulamentações legais. A credibilidade e a transparência são pilares estratégicos, e seu reconhecimento se dá por meio da certificação de nível máximo em segurança da informação concedido pela *World Lottery Association* (WLA). As regras dos jogos e as probabilidades de ganho são disponibilizadas de forma transparente para que as decisões dos consumidores sejam conscientes. Todas as mudanças nas regras ou políticas são comunicadas de maneira clara ao público. A certificação de Jogo Responsável nível 3 também concedido pela WLA reforça o compromisso das Loterias CAIXA com a temática, visando a prevenção de doenças relacionadas ao jogo e destacando que a comercialização dos produtos é destinada a maiores de 18 anos.

Casos de não conformidade e reclamações

GRI 418-1

Garantir a privacidade e a segurança dos dados dos clientes é uma prioridade para a CAIXA. Por isso, são monitorados continuamente eventuais incidentes e reclamações relacionadas ao tratamento de informações pessoais, assegurando conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações aplicáveis.

No ano de 2024, foi realizado um levantamento das reclamações registradas no canal telefônico SAC CAIXA relacionadas à privacidade e proteção de dados, utilizando a categorização específica de Tratamento de Dados Pessoais dentro do tema LGPD. No total, foram identificadas 220 ocorrências registradas e tratadas pelas unidades responsáveis. O tratamento delas observa procedimentos e requisitos previstos na LGPD.

A CAIXA também realiza eventos anuais para promover a conscientização entre seus empregados sobre tópicos

estratégicos, como segurança da informação, cibersegurança, governança de dados e privacidade. É o caso da Semana da Segurança e Privacidade que, em 2024, destacou a importância da centralidade no cliente e das práticas inovadoras voltadas para um futuro digital seguro.

Em 2024, não houve registros de processos de fiscalização ou processos sancionadores movidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) contra a CAIXA. Essa ausência de registros reforça o compromisso da Empresa com a conformidade às normas de proteção de dados. A informação pode ser verificada na lista oficial publicada pela ANPD.

EM 2024, NÃO HOUVE REGISTROS DE PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO OU PROCESSOS SANCIONADORES MOVIDOS PELA AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD) CONTRA A CAIXA.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

GESTÃO DE PARCEIROS

ODS

A Rede Parceira da CAIXA, formada por Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui, desempenha papel essencial ao atender as necessidades da população e promover o desenvolvimento sustentável do Brasil. Esse modelo de parceria fortalece a inclusão bancária e facilita o acesso a serviços financeiros, especialmente em áreas mais remotas e de difícil acesso. A seguir, estão apresentados os principais destaques dessa rede.

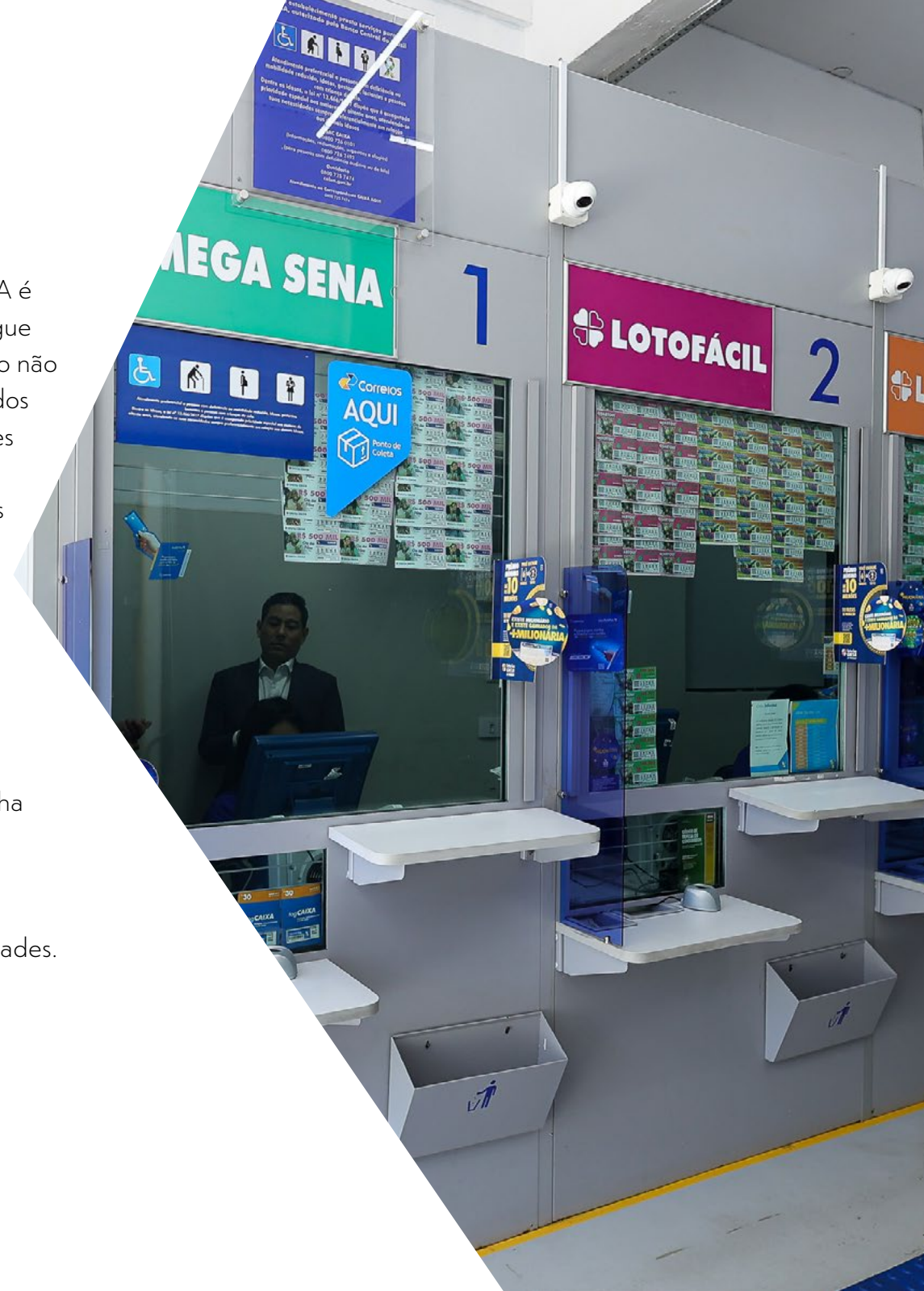
Respeito à autorregulação bancária

A CAIXA é membro do Sarb, da Febraban e adota seus códigos e normativos de autorregulação. Os regulamentos reforçam o compromisso de todas as instituições financeiras que fazem parte do sistema.

A comunicação com as Lotéricas e CCA é sempre transparente, tempestiva e segue regras estabelecidas. Se algum parceiro não cumprir os padrões de conduta definidos pela CAIXA, ele estará sujeito a sanções administrativas, como prevê a Circular CAIXA que regulamenta as permissões lotéricas e os contratos estabelecidos com os CCA.

Presença e oferta de serviços

A Rede Parceira da CAIXA desempenha um papel essencial ao levar serviços bancários a 97,98% dos municípios brasileiros, garantindo maior acesso e inclusão financeira em diversas localidades.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

A atuação da rede de Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui inclui vários serviços, divididos em categorias como:

Serviços de Movimentação de Jogos nas Lotéricas.

Prestação de serviços transacionais, tais como:

- › Movimentação de contas de clientes da CAIXA (saque, depósito, saldo, extrato e transferência);
- › Recebimento de boletos de cobrança (da CAIXA e de outros Bancos);
- › Pagamento de contas de serviços públicos (água, luz, telefone e gás);
- › Recebimento de tributos (municipais e estaduais);
- › Recarga de celular;
- › Recebimento de faturas da CAIXA (cartão de crédito e financiamento habitacional);

- › Pagamento de benefícios sociais como Bolsa Família, FGTS, INSS, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, entre outros.

Produtos Negociais de Relacionamento.

- › Abertura de contas (corrente e poupança, para PF e PJ);
- › Empréstimos consignados para PF;
- › Financiamento habitacional;
- › Cheque especial para PF;
- › Cartões de crédito;
- › Produtos da CAIXA Seguros (seguros, consórcios e capitalização).

Melhoria de sistemas e equipamentos

A CAIXA tem investido na modernização de seus sistemas e equipamentos, por meio de iniciativas que envolvem diversas áreas internas, empresários lotéricos, CCA e empresas especializadas do mercado.

Em 2024, a CAIXA realizou um investimento recorde de R\$ 1,8 bilhão para a modernização de equipamentos e softwares, com objetivo de aprimorar a infraestrutura tecnológica e a qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Além da atualização dos equipamentos utilizados, a CAIXA realiza constantes atualizações nos sistemas operacionais dos canais parceiros a fim de proporcionar uma experiência mais intuitiva e segura aos usuários. Essas atualizações visam aumentar a eficiência e a confiabilidade das transações realizadas, de forma segura e ágil.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Relações com os clientes

As Lotéricas e a rede de CCA desempenham um papel fundamental no cumprimento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA, que estabelece diretrizes que norteiam o relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços na CAIXA. A Política também tem como finalidade propiciar a convergência de interesses e a consolidação da imagem da CAIXA. O cumprimento das diretrizes pela rede parceira busca assegurar serviços de qualidade e acessíveis.

Privacidade do cliente e segurança da informação

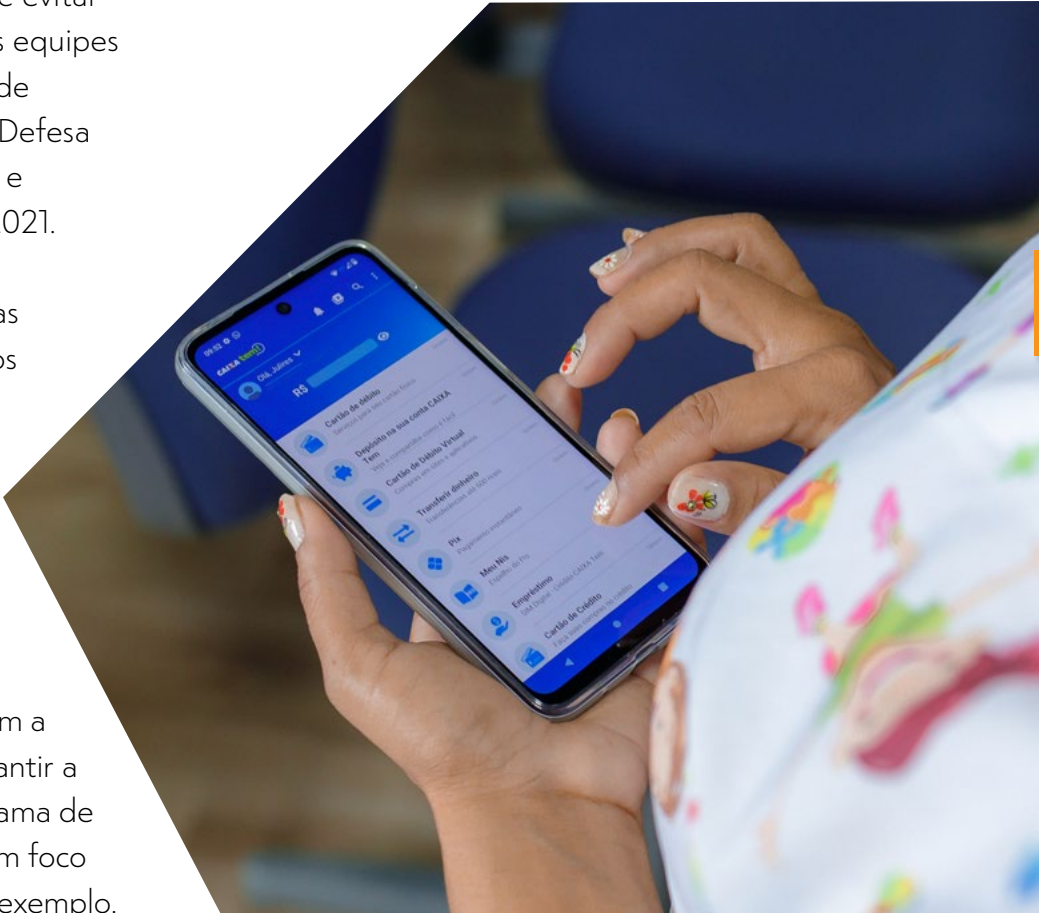
A privacidade do cliente e a segurança da informação são temas de extrema importância para as Lotéricas, especialmente com relação às operações de crédito. A proteção dos dados pessoais dos clientes é essencial para garantir a confiança no sistema financeiro e evitar vazamento ou uso indevido das informações. As equipes das Lotéricas devem ser capacitadas, por meio de certificação, sobre a LGPD, a Lei do Código de Defesa do Consumidor, e aspectos relacionados a ética e Ouvidoria, conforme a Resolução CMN 4.935/2021.

É imprescindível que as Lotéricas adotem normas rigorosas e boas práticas para proteger os dados dos clientes. Medidas de segurança técnicas e administrativas, como prevenção contra acessos não autorizados, proteção contra situações acidentais ou ilícitas devem ser utilizadas.

Além disso, o Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente CAIXA Aqui, atualizado em 2021, reforça a necessidade de conformidade com a LGPD e a autorregulação da Febraban. Para garantir a atualização contínua, a CAIXA oferece um Programa de Capacitação Continuada para seus parceiros, com foco em privacidade e segurança da informação, por exemplo.



Para mais informações sobre a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, acesse o QR Code ou [clique aqui](#).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Ética, conformidade e combate à corrupção na Rede Parceira

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência

A CAIXA tem se destacado por seu compromisso com a integridade e a transparência em todas as suas operações, especialmente no relacionamento com sua rede de parceiros. Para assegurar que seus processos sejam conduzidos de maneira ética e responsável, a Empresa implementou políticas e compromissos para mitigar riscos e fortalecer o relacionamento com seus clientes e parceiros.

O PROGRAMA DE INTEGRIDADE DA CAIXA CONSOLIDA O CONJUNTO DE MECANISMOS, PROCEDIMENTOS E PROTOCOLOS INTERNOS DE INTEGRIDADE, OBSERVANDO A LEGISLAÇÃO VIGENTE.

A Política de Controle Interno, Compliance e Integridade consolida as principais diretrizes que orientam a CAIXA na prevenção, detecção, correção e mitigação de riscos de compliance e integridade, de modo a auxiliar a tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados, fortalecendo o Sistema de Controles Internos (SCI) e o Ecossistema de Integridade. Ainda, tem como finalidade assegurar o efetivo gerenciamento desses riscos, de forma integrada com os demais.

Em observância à legislação vigente e em aderência à Política, a CAIXA implementou seu Programa de Integridade, que consolida o conjunto de mecanismos, procedimentos e protocolos internos de integridade, que são aplicados para prevenir, detectar e combater a corrupção e corrigir atos ilícitos cometidos contra a Administração Pública.

O Programa de Integridade está estruturado em cinco pilares: comprometimento da Alta Administração; gestão adequada de riscos; protocolos de integridade; comunicação e treinamento; e monitoramento e medidas disciplinares. Para a gestão do Programa, a CAIXA utiliza instrumentos que perpassam diversas áreas da Empresa e que fortalecem o ecossistema de integridade.

O Programa de Integridade da CAIXA é constantemente avaliado para garantir sua eficácia. Anualmente, indicadores de efetividade são analisados, e caso algum não atinja a meta, medidas corretivas são implementadas. Essas ações são compartilhadas com a Alta Administração da CAIXA, que toma decisões para melhorar os processos e alinhá-los às melhores práticas de governança.

Proteção e conservação ambiental

O edital de licitação de Lotéricas requer que o licitante assine o Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e o Termo de Responsabilidade Socioambiental. Ao assiná-lo, os licitantes se comprometem a cumprir com as normas e regulamentações ambientais vigentes, minimizando impactos negativos ao meio ambiente e contribuindo para o desenvolvimento sustentável das unidades Lotéricas.



Para saber mais sobre o edital de licitação das Lotéricas, acesse o QR Code ou [clique aqui](#).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

FORNECEDORES

GRI 2-6, 2-26, 408-1, 409-1, 414-2, ODS

O relacionamento da CAIXA com seus fornecedores é fundamentado em princípios sólidos de transparência, ética e compromisso com a qualidade, com o objetivo de estabelecer parcerias duradouras que garantam eficiência e segurança nas operações. A Empresa seleciona fornecedores alinhados às melhores práticas de governança corporativa, que atendem a rigorosos padrões de desempenho, responsabilidade social, ambiental e climática e conformidade legal. A transparência nas negociações e a colaboração mútua são fundamentais para o sucesso dessas parcerias. Assim, garante que a entrega de produtos e serviços atenda às necessidades da CAIXA e de seus clientes de forma eficiente e sustentável.

Para atender às suas diversas necessidades operacionais, a CAIXA mantém contratos de diferentes naturezas jurídicas. Os contratos por escopo, de curto, médio ou longo prazo, são finalizados com a entrega do objeto, como no caso do fornecimento de cursos ou reformas de edifícios. Já os contratos de prestação de serviços envolvem atividades essenciais e, geralmente, vínculos mais duradouros, como limpeza, vigilância, apoio administrativo, telesserviços, fábricas de software e transporte de valores.

Em 2024, a CAIXA firmou 1.714 contratos de serviços contínuos, incluindo aqueles com mão de obra dedicada. No mesmo período, foram aplicadas oito penalidades a sete diferentes fornecedores devido ao descumprimento de cláusulas de responsabilidade social, o que levou à rescisão de quatro contratos. Dessa forma, do ponto de vista contratual, esses sete fornecedores foram identificados como causadores de impacto social negativo.

Potenciais acordos de melhorias são conduzidos pelos gestores operacionais dos contratos. Entretanto, registrou-se a aplicação de uma multa, em 2024, por não observância da legislação previdenciária ou trabalhista. Esse caso, contudo, não resultou em rescisão contratual no mesmo processo administrativo.

A CAIXA valoriza a qualidade dos serviços prestados e a responsabilidade social, ambiental e climática de seus fornecedores. No caso das contratações de telesserviços, por exemplo, eles seguem as diretrizes estabelecidas pela Política Institucional da CAIXA e as orientações de manuais normativos que regem a implementação da PRSAC. Durante toda a

vigência desses contratos, são incluídas cláusulas que garantem o compromisso das empresas contratadas com ações voltadas ao desenvolvimento sustentável, assegurando que as práticas de responsabilidade social, ambiental e climática sejam cumpridas.

Além disso, a CAIXA adota critérios rigorosos para garantir que seus fornecedores compartilhem os mesmos valores éticos e de responsabilidade social, ambiental e climática. Os contratos determinam que as empresas contratadas comprovem o pagamento de obrigações trabalhistas e sociais e o recolhimento de impostos. Também devem observar o **Código de Conduta do Fornecedor da CAIXA**, que prevê penalidades em caso de fraude fiscal ou qualquer comportamento inadequado que viole os padrões éticos estabelecidos pela Empresa.

A **Cartilha do Fornecedor CAIXA** oferece informações essenciais sobre o processo de gestão formal de contratos e facilita o acesso aos canais de atendimento do Banco. Além disso, promove uma cultura de sustentabilidade entre os fornecedores, alinhando as contratações da Empresa às boas práticas de produção e consumo no mercado.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

É importante destacar que a CAIXA não realiza parcerias com empresas que utilizam mão de obra infantil ou em condições análogas à escravidão. O Banco também não mantém contratos com empresas que adotam práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, deficiência, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social ou nacionalidade.

Em todos os contratos, as empresas fornecedoras recebem o Código de Conduta do Fornecedor da CAIXA, e se comprometem a cumpri-lo e a difundi-lo em suas cadeias produtivas. Além disso, durante os processos de licitação, contratação e formalização de alterações contratuais ou prorrogações, a CAIXA consulta seu sistema para verificar possíveis correlações com a Lista de Empregadores de Trabalho Escravo fornecida pelo Ministério Público do Trabalho.

Assim, pessoas físicas ou jurídicas com registros de infrações relacionadas ao trabalho escravo estão impedidas de fechar contratos com a Empresa, em um compromisso da CAIXA com a ética e os direitos humanos em todas as suas parcerias comerciais.

Pagamentos realizados aos fornecedores em 2024

Mês	Valor
Janeiro	R\$ 1.506.020.299,30
Fevereiro	R\$ 1.496.279.899,51
Março	R\$ 1.505.739.928,85
Abril	R\$ 1.438.170.358,92
Maiο	R\$ 1.496.254.059,39
Junho	R\$ 1.365.096.050,36
Julho	R\$ 2.102.424.679,51
Agosto	R\$ 1.810.572.088,96
Setembro	R\$ 1.402.314.442,2
Outubro	R\$ 1.724.750.139,5
Novembro	R\$ 1.406.942.228,8
Dezembro	R\$ 1.914.818.887,5
Total	R\$ 19.169.383.062,71

Localização geográfica dos fornecedores - 2024

Distribuição dos fornecedores CAIXA

Região	Qtd.	%
Norte	350	4,4
Nordeste	1.171	14,9
Centro-Oeste	2.270	28,8
Sudeste	2.437	30,9
Sul	1.649	20,9
Total	7.877	100,0

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

A CAIXA oferece diversos canais de relacionamento para assegurar a transparência e ética em suas operações. Entre eles, destacam-se:

Portal de Relacionamento com Fornecedores: plataforma que facilita a comunicação e garante uma gestão eficiente e transparente das contratações e parcerias comerciais.

Canal de Denúncias: disponível para fornecedores, funcionários, clientes e sociedade, permite reportar irregularidades como assédio, corrupção, nepotismo, entre outras. Pode ser acessado por sites específicos ou telefone 0800, com atendimento 24 horas.



Para saber mais sobre os canais de atendimento, acesse o QR Code ou [clique aqui](#).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Fornecedores selecionados e avaliados com base em critérios socioambientais

GRI 308-1, 308-2

A CAIXA demonstra um compromisso sólido e estruturado com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental em sua cadeia de fornecedores. Em 2024, 100% dos fornecedores contratados apresentaram contratos que incorporam critérios ambientais, refletindo a prioridade dada pela Empresa à integração de práticas sustentáveis em suas operações. Esse resultado é fruto de uma gestão rigorosa e de mecanismos eficazes de monitoramento e fiscalização, que garantem o alinhamento dos fornecedores às diretrizes ambientais estabelecidas.

Um dos pilares dessa gestão é o Termo de Recebimento, Ciência e Adesão ao Código de Conduta do Fornecedor CAIXA. Esse documento formaliza o compromisso dos fornecedores com o cumprimento da legislação ambiental vigente. Por meio dele, a

CAIXA exige que sua cadeia de fornecedores atue de forma preventiva, identificando e mitigando impactos ambientais gerados por seus processos, produtos e serviços. Além disso, os fornecedores são responsáveis por adotar medidas de correção ou compensação ambiental quando necessário, o que assegura que eventuais danos sejam devidamente tratados.

Além disso, o Código de Conduta obriga que os fornecedores adotem práticas de ecoeficiência, revisem processos de forma contínua e reduzam o impacto ambiental. Isso inclui a otimização no uso de recursos naturais, a redução de resíduos e a busca por soluções mais sustentáveis em produtos e serviços. Os fornecedores também são incentivados a participar de iniciativas relacionadas a mudanças climáticas e segurança hídrica.

Os critérios ambientais estão presentes em todas as etapas da seleção de fornecedores e são detalhados em termos de referência e minutas contratuais. Desde 2023, a CAIXA implementou as cláusulas de responsabilidade social, ambiental e climática em todos os contratos, de modo que os aspectos ambientais sejam considerados de maneira sistemática e transparente.

Em 2024, a CAIXA também manteve um rigoroso processo de fiscalização e avaliação de seus fornecedores. Dos 26 mil contratos vigentes, nenhum foi identificado como causador de impactos ambientais negativos, reais ou potenciais. Assim, não foram aplicadas penalidades ou sanções por descumprimento de cláusulas de responsabilidade ambiental.

EM 2024,

100%

DOS FORNECEDORES
CONTRATADOS APRESENTARAM
CONTRATOS QUE INCORPORAM
CRITÉRIOS AMBIENTAIS.

O CÓDIGO DE CONDUTA OBRIGA QUE
OS FORNECEDORES ADOTEM PRÁTICAS
DE ECOEFICIÊNCIA, REVISEM PROCESSOS
CONTINUAMENTE E REDUZAM O
IMPACTO AMBIENTAL.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



Capacitação de terceirizados

A CAIXA mantém um compromisso sólido com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável, buscando fortalecer os laços com todas as partes interessadas. Para incentivar a adoção de práticas sustentáveis, a Empresa disponibiliza materiais específicos para terceirizados, com foco na aplicação das diretrizes da PRSAC.

Além disso, para facilitar o acesso e a compreensão dessas normas, o site do Banco disponibiliza material informativo completo direcionado a todos os terceirizados. Como parte desse compromisso, as empresas terceirizadas devem obrigatoriamente assinar o Termo de Ciência da Política, formalizando o reconhecimento das diretrizes e o compromisso de cumpri-las.

Os signatários também assumem a responsabilidade de capacitar seus colaboradores sobre essas diretrizes, garantindo a efetiva aplicação dos princípios estabelecidos.

CDP Supply Chain

A CAIXA integra o Programa CDP Supply Chain, iniciativa que incentiva a transparência ambiental e a sustentabilidade nas cadeias de suprimentos. Como parte desse Programa, a Empresa solicita que seus fornecedores reportem informações sobre impactos ambientais, riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas e gestão hídrica.

O objetivo é mapear riscos e oportunidades ambientais, fomentar práticas sustentáveis e garantir a conformidade regulatória.



Para saber mais sobre a PRSAC, acesse o QR Code ou [clique aqui](#).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

GOVERNO

GRI 3-3 do tema Políticas Públicas, G4 F57, ODS

O Governo Federal implementa políticas públicas voltadas para o desenvolvimento sustentável e a inclusão social. A CAIXA, além de oferecer suporte financeiro, disponibiliza soluções especializadas para órgãos, autarquias, fundações, empresas e outras entidades públicas. Com um portfólio diversificado de produtos e serviços, a Empresa apoia a implementação de políticas públicas eficientes e sustentáveis, contribuindo para o avanço social e econômico do país.

Em 2024, a CAIXA consolidou-se como uma parceira estratégica essencial do Governo Federal e de outros entes públicos, ampliando sua atuação em diversas políticas públicas e fortalecendo seu apoio técnico a estados e municípios. Por meio de contratos no âmbito do Novo PAC, a CAIXA expandiu sua atuação como mandatária, oferecendo assessoria técnica para a execução de projetos.

Na área de financiamento, destaca-se o FINISA, destinado ao financiamento de investimentos em saneamento e infraestrutura, como projetos de água, geração de energia, iluminação pública, pavimentação e construção de escolas, creches e hospitais. Esta linha de crédito auxilia na melhoria das condições de vida da população e na geração de empregos e renda.

Desde 1996, a CAIXA é mandatária da União nos repasses do Orçamento Geral da União (OGU), consolidando uma carteira de 211 mil contratos com estados e municípios, totalizando investimentos superiores a R\$ 248,65 bilhões.

A CAIXA também é a principal executora de políticas públicas de transferência de renda, atuando como agente operador e de pagamento de benefícios sociais e programas ao trabalhador.

O Programa Bolsa Família beneficiou 23 milhões de famílias, com valor médio de R\$ 658,50. Em 2024, a CAIXA manteve sua posição de parceira do Governo Federal na operacionalização de benefícios, pagando mais de R\$ 404,1 bilhões em benefícios no ano, incluindo R\$ 6 bilhões pelo Programa Pé-de-Meia para cerca de 4 milhões estudantes. Esse Programa oferece incentivo financeiro-educacional para estudantes do ensino médio público, promovendo inclusão e mobilidade social.

Além disso, firmou parceria com a Itaipu Binacional para prestação de serviços a mais de 1.000 entidades sem fins lucrativos e municípios nos estados do Paraná e Mato Grosso do Sul.

Em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Regional, a CAIXA apoiou a Defesa Civil Nacional na recuperação de cidades afetadas por calamidades, utilizando sua capilaridade para implementar medidas de reconstrução de forma ágil e eficaz, a exemplo do pagamento do Programa Auxílio Reconstrução. Essas iniciativas refletem o compromisso da CAIXA em promover impacto social e ambiental positivo, fortalecendo políticas públicas e melhorando a qualidade de vida da população brasileira.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Em 2024, a CAIXA se destacou por suas ações voltadas ao desenvolvimento social e econômico, reafirmando seu papel como agente de transformação no país, conforme a tabela a seguir.

Produtos e serviços discriminados por linha de negócio | GRI G4 -FS7

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Fies ODS 4	Instituído pela Lei 10.260, de 12 de julho de 2001, o Fies é um Fundo de Financiamento Estudantil vinculado ao Ministério da Educação.	Financiamento a estudantes de cursos superiores, na modalidade presencial ou a distância, não gratuitos e com avaliação positiva nos processos conduzidos pelo Ministério, de acordo com regulamentação própria.	Estudantes que não tenham concluído o ensino superior e que não tenham sido beneficiados pelo financiamento estudantil anteriormente.	Em 2024, a carteira do Fies (contratos a partir de 2018) alcançou um saldo de R\$ 21.911.616.958,47 em financiamentos.
Seguro-Desemprego ODS 8	Instituído pela Lei 7.998, de 11 de janeiro de 1990, o Seguro-Desemprego oferece assistência financeira temporária aos trabalhadores que perderam sua renda habitual ou foram resgatados de trabalho forçado ou de condição análoga à escravidão. Atualmente, conta com cinco modalidades, visando atender diferentes situações de vulnerabilidade dos trabalhadores.	Fornecer assistência financeira temporária ao trabalhador, garantindo dignidade para que o cidadão consiga sua realocação profissional e mantenha a sua subsistência em momento de perda de renda.	Trabalhador formal, pescador, resgatado, empregado doméstico e Bolsa de Qualificação Profissional.	Em 2024 foram pagos R\$ 52,2 bilhões.
INSS ODS 3	O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é responsável pela administração do sistema de seguridade social no Brasil, concedendo benefícios como aposentadorias, pensões e auxílio-doença a trabalhadores formais e informais. Ele garante proteção social aos segurados por meio de contribuições ao sistema previdenciário e está vinculado ao Ministério da Previdência Social, com a CAIXA atuando como agente pagador de benefícios.	Realizar pagamentos dos benefícios previdenciários e assistenciais do INSS custeados pelo Fundo do Regime Geral da Previdência Social nos canais de pagamento CAIXA.	Aposentados, pensionistas, trabalhadores contribuintes da previdência social e cidadãos que recebem benefícios assistenciais regidos pela Lei Orgânica da Assistência Social.	Em 2024 foram pagos R\$ 150,2 bilhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Garantia Safra ODS 8	Ação do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf). Criado pela Lei 10.420, de 10 de abril de 2002, sob gestão do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA).	Garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos a perda de safra em razão do fenômeno da estiagem ou do excesso hídrico, através do recebimento de um auxílio pecuniário por tempo determinado.	Agricultores familiares da região Nordeste do Brasil e Norte do estado de Minas Gerais, residentes em municípios nos quais tenha sido verificada perda de produção em razão de estiagem ou excesso hídrico. Em 2012, com aprimoramento da Lei 10.420/2002, foi autorizado que outros municípios, fora da área de abrangência da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste, participassem do Programa, desde que seus requisitos tenham sido previamente atendidos.	Em 2024, foram pagos R\$ 821,5 milhões.
Chapéu de Palha ODS 8	Benefício financeiro instituído pelo Governo do Estado de Pernambuco em 1988, que converteu-se na Lei Estadual 13.244/2007. A CAIXA atua como agente pagador do Programa Chapéu de Palha, do qual provêm os recursos do orçamento do Governo do Estado de Pernambuco.	Combater os efeitos do desemprego decorrentes da entressafra da cana-de-açúcar, da fruticultura irrigada e das condições adversas da pesca artesanal (defeso).	Famílias vinculadas às atividades da cana-de-açúcar e fruticultura irrigada ou à pesca artesanal no âmbito do estado do Pernambuco e que atendam aos critérios de elegibilidade, conforme regras do programa.	Em 2024, foram pagos R\$ 30,5 milhões.
Pronasci	Ação do Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania, que visa o desenvolvimento e a implementação do Projeto Bolsa-Formação, nos termos do Decreto 11.436/2023, que regulamenta a Lei 11.530/2007.	Se destina ao pagamento de bolsas para auxiliar a capacitação e qualificação profissional dos agentes de segurança pública e justiça criminal, oferecidas pelo MJSP, a fim de contribuir com a valorização desses profissionais e consequente benefício da sociedade brasileira.	Profissionais integrantes das carreiras das polícias militar, civil e penal, do corpo de bombeiros militar, dos órgãos oficiais de perícia criminal e das guardas municipais, nos termos da Lei 11.530, de 24 de outubro de 2007, e do Decreto 11.436, de 15 de março de 2023.	Em 2024, foram pagos R\$ 127,0 milhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Bolsa Verde	Instituído pela Lei 12.512, de 14 de outubro de 2011, e pelo Decreto 11.635, de 16 de agosto de 2023, o Programa de Apoio à Conservação Ambiental, chamado Programa Bolsa Verde, tem atuação da CAIXA como agente pagador, sob gestão do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, responsável pela transferência direta dos recursos financeiros para pagamento dos benefícios.	Incentivar a conservação dos ecossistemas, a promoção da cidadania e melhoria das condições de vida das populações, a elevação da renda da população em situação de extrema pobreza que trabalhe com a conservação dos recursos naturais no meio rural, e o incentivo à participação dos beneficiários em ações de capacitação ambiental, social, técnica e profissional.	Famílias em situação de pobreza que desenvolvam atividades de conservação ambiental nas seguintes áreas: Florestas Nacionais; Reservas Extrativistas Federais e Reservas de Desenvolvimento Sustentável Federais; Projetos de Assentamento Florestal; e Projetos de Desenvolvimento Sustentável ou Projetos de Assentamento Agroextrativista instituídos pelo Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), e a outras áreas rurais, indicadas pelo Comitê Gestor do Programa Bolsa Verde e definidas pelo Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima.	Em 2024, foram pagos R\$ 92,3 milhões.
Bolsa Atleta	Programa do Governo Federal, gerido pelo Ministério do Esporte e instituído pela Lei 10.891, de 09 de julho de 2004, revogada pela Lei 14.597/2023, que fornece auxílio financeiro para atletas.	Patrocinar individualmente atletas e paratletas de alto rendimento em competições nacionais e internacionais de sua modalidade. Garantir condições mínimas para que se dediquem, com exclusividade e tranquilidade, ao treinamento e a competições locais, sul-americanas, panamericanas, mundiais, olímpicas e paralímpicas.	Atletas de alto desempenho que obtêm bons resultados em competições nacionais e internacionais de sua modalidade. Categorias do Bolsa-Atleta: Categoria Atleta de Base; Categoria Atleta Estudantil; Categoria Atleta Nacional; Categoria Atleta Internacional; Categoria Atleta Olímpico/ Paralímpico/Subolímpico.	Em 2024, foram pagos R\$ 155,2 milhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Abono Salarial ODS 8	Instituído pela Lei 7.998/90, é um benefício anual, a ser pago aos trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos na lei. A CAIXA atua como agente pagador do Abono Salarial, sob gestão do Ministério do Trabalho e Emprego. A origem dos recursos para pagamento é do Fundo de Amparo ao Trabalhador.	Beneficiar trabalhadores que satisfaçam os requisitos previstos em lei com o equivalente ao valor de, no máximo, um salário-mínimo, a ser pago conforme calendário anual estabelecido pelo Codefat.	Trabalhadores que possuem cadastro no PIS/Pasep há pelo menos cinco anos e que tenham exercido atividade remunerada para pessoa jurídica durante pelo menos 30 dias, consecutivos ou não, no ano-base considerado para apuração, sendo que a CAIXA é responsável pelos pagamentos aos trabalhadores da iniciativa privada.	Em 2024, foram pagos R\$ 24,5 bilhões.
Programa Bolsa Família ODS 1 2	Programa de transferência direta de renda, gerido pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, responsável pela gestão do Programa e envio dos recursos para pagamento dos benefícios.	Promover a cidadania com garantia de renda e apoiar, por meio dos benefícios ofertados, e a articulação de políticas voltadas aos beneficiários, com vistas à superação das vulnerabilidades sociais das famílias. Fomentar o desenvolvimento infantil na primeira infância, ampliando o acesso à saúde e aos estímulos essenciais, conforme a Lei 13.257/2016. Expandir a oferta de creches, incentivar a excelência científica e tecnológica entre jovens e promover a emancipação de famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.	Famílias em situação de pobreza e extrema pobreza em todo o país, de modo que consigam superar a situação de vulnerabilidade social. São elegíveis ao Programa Bolsa Família as famílias inscritas no CadÚnico e cuja renda familiar per capita mensal seja igual ou inferior a R\$ 218,00.	Em 2024, foram pagos R\$ 163,3 bilhões.
Programa Auxílio Gás dos Brasileiros ODS 1 2	Programa de apoio à compra do gás de cozinha para famílias de baixa renda, com prioridade para mulheres vítimas de violência doméstica com medidas protetivas. Gerido pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, o programa repassa os recursos para pagamento, enquanto a CAIXA é responsável pela execução dos pagamentos e pelo atendimento aos beneficiários. O benefício é pago bimestralmente ao público-alvo.	Auxiliar as famílias de baixa renda na compra do gás de cozinha.	Famílias inscritas no CadÚnico, com renda de até meio salário-mínimo por pessoa, incluindo beneficiários de outros programas sociais. Para ser elegível ao benefício, o cadastro no CadÚnico deve estar atualizado nos últimos 24 meses, seguindo os critérios estabelecidos.	Em 2024, foram pagos R\$ 3,4 bilhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 98 >

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Programa Pé-de-Meia ODS 4	Instituído pela Lei 14.818/2024 e regulamentado pelo Decreto 11.901/2024, oferece incentivo financeiro-educacional na forma de poupança para estudantes do ensino médio público. Os beneficiários recebem R\$ 200 mensais, que podem ser sacados a qualquer momento; um bônus anual de R\$ 1.000 por ano letivo concluído, disponível apenas após a conclusão do ensino médio; e um adicional de R\$ 200 pela participação no Enem.	Garantir a permanência e a conclusão escolar de estudantes do ensino médio público, promovendo a inclusão e a mobilidade social. Além de democratizar o acesso à educação, busca reduzir desigualdades por meio de incentivos financeiros mensais e anuais, incentivando a continuidade dos estudos e a participação no Enem.	Estudantes matriculados no ensino médio da rede pública e da Educação de Jovens e Adultos (EJA), pertencentes a famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico).	Em 2024, foram pagos R\$ 5,6 bilhões.
Programa Auxílio Reconstrução ODS 2	Apoio financeiro, instituído pela Medida Provisória 1.219/2024, no valor de R\$ 5.100,00 pagos em uma única parcela pelo Governo Federal às famílias desalojadas ou desabrigadas no Rio Grande do Sul em função das enchentes de maio de 2024.	Enfrentar a calamidade pública e as consequências sociais e econômicas de eventos climáticos no estado do Rio Grande do Sul, nos termos do disposto no Decreto Legislativo 36, de 7 de maio de 2024.	Famílias desalojadas ou desabrigadas, residentes em áreas integralmente inundadas ou danificadas por enxurradas ou deslizamentos, devido a eventos climáticos em municípios que estiveram em situação de emergência ou calamidade pública reconhecida pelo Governo Federal.	Em 2024, foram pagos R\$ 2,1 bilhões.
Apoio Financeiro RS	Apoio financeiro instituído pelo Governo Federal, por meio das Medida Provisória 1.230, de 07 de junho de 2024, e da Medida Provisória 1.234, de 18 de junho de 2024, ofertado aos trabalhadores com vínculo formal de emprego (trabalhadores formais - CLT - ou domésticos, estagiários e pescadores artesanais).	Enfrentar da situação de calamidade pública e as consequências sociais e econômicas dos eventos climáticos ocorridos no estado.	Trabalhadores com vínculo formal de emprego (trabalhadores formais - CLT - e domésticos, estagiários e pescadores artesanais).	Os pagamentos tiveram início em julho de 2024 e ocorreram até janeiro de 2025. No total, foram pagas 223,3 mil parcelas, totalizando R\$ 315,2 milhões pagos.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Programas regionais ODs 2 9	Trata-se de modelo de pagamento de parcelas de programas regionais de benefícios sociais, no âmbito de estados, municípios e do Distrito Federal, por meio de crédito do valor correspondente ao benefício em conta Poupança Social Digital existente na CAIXA, por Pix ou ainda em conta do mesmo tipo, a ser aberta, caso o cliente ainda não possua, em nome do beneficiário do programa, e de acordo com as condições previstas na legislação específica de cada programa.	Viabilizar o pagamento de programas regionais de benefícios sociais diretamente aos cidadãos residentes na localidade, de forma célere e segura.	Beneficiários de programas sociais, quer seja de caráter permanente ou em decorrência de ação emergencial.	Em 2024, foram pagos R\$ 2,1 bilhões.
Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab)* ODs 11	Fundo privado com patrimônio próprio dividido em cotas, previsto na Lei 11.977/2009. Funciona como um seguro, a um custo inferior ao que seria obtido no mercado, para os contratos de aquisição de imóveis no âmbito do MCMV; assim, garante ao agente financeiro, em caso de risco de crédito (inadimplência), perda de renda, morte ou invalidez permanente, o pagamento das prestações mensais ou saldo devedor do contrato.	Incentivar a produção de novas unidades habitacionais, requalificação de imóveis urbanos e produção ou reforma de habitações rurais.	Famílias de baixa renda, particularmente aquelas inseridas em programas habitacionais, como o MCMV.	R\$ 221,9 milhões pagos em sinistro (MIP/DFI).
Novo PMCMV - FAR* ODs 11	A linha de atendimento do Minha Casa Minha Vida - Fundo de Arrendamento Residencial (MCMV-FAR) oferece unidades habitacionais novas em áreas urbanas com provisão subsidiada, utilizando recursos do Fundo de Arrendamento Residencial. O objetivo é proporcionar moradia acessível para famílias de baixa renda.	Promover a inclusão social e na melhoria das condições de vida das famílias de baixa renda. Contribuir para o acesso à moradia digna e a redução das desigualdades sociais.	Famílias de baixa renda, especialmente aquelas que tiveram suas unidades habitacionais destruídas ou interditadas definitivamente devido a estados de calamidade. Também são elegíveis construtoras, pessoas físicas e jurídicas interessadas em vender imóveis ao programa.	Mais de 120 mil unidades habitacionais contratadas em 2024 e R\$ 18,6 bilhões investidos.



	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Fundo de Desenvolvimento Social - FDS* ODS 11	A modalidade específica do PMCMV visa subsidiar a produção de unidades habitacionais ou a requalificação de imóveis urbanos para famílias residentes em áreas urbanas. Essas famílias são organizadas por meio de entidades privadas sem fins lucrativos e utilizam recursos do FDS.	Atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda, organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil, visando a produção, aquisição de novas habitações, conclusão ou reforma de moradias, e a requalificação de imóveis urbanos, incluída a concessão de garantia de crédito de operações de financiamento habitacional.	Entidades privadas sem fins lucrativos que organizam e representam as famílias beneficiárias e famílias de baixa renda residentes em áreas urbanas que são beneficiárias do programa.	Mais de 13,5 mil unidades habitacionais em 2024 e R\$ 1,1 bilhão investido, levando em consideração as contratações e mudança de fase.
Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR)* ODS 11	O Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) - Entidades Rurais é um subprograma do PMCMV, que visa subsidiar a produção ou melhoria de unidades habitacionais para agricultores familiares, trabalhadores rurais e famílias residentes em áreas rurais. Este programa é organizado por meio de entidades de natureza pública ou privada sem fins lucrativos, que são responsáveis pela efetivação das propostas de intervenção habitacional e pela organização e apresentação das famílias beneficiadas de forma coletiva junto à CAIXA. As entidades participantes incluem associações, cooperativas e representações dos movimentos populares, que possuem grande aderência à Política Nacional de Habitação.	Viabilizar moradia digna para moradores de áreas rurais, utilizando recursos do OGU para a produção ou melhoria das habitações.	Agricultores familiares, trabalhadores rurais e famílias residentes em áreas rurais.	Mais de 8,1 mil unidades habitacionais contratadas em 2024 e R\$ 68,4 milhões investidos.
Habite Seguro ODS 11	Instituído como instrumento destinado à promoção do direito a moradia a profissionais de segurança pública, por meio de concessão de subvenção de recursos, conforme enquadramento do interessado e imóvel, mediante contratação das operações de crédito imobiliário.	Promover o direito a moradia a profissionais de segurança pública, por meio de concessão de subvenção de recursos.	Integrantes ativos, inativos, reformados, da reserva remunerada e aposentados de instituições de segurança pública, que tenham uma renda mensal de até R\$ 7 mil e ainda não possuam imóvel próprio.	Mais de 6,5 mil contratos e R\$ 966,5 milhões financiados.

INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<100>



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 101 >

	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
MCMV Cidades ODS 11	Iniciativa com objetivo de fomentar a participação dos Entes Públicos nas operações de financiamento habitacional com recursos do FGTS no PMCMV, para as famílias com renda mensal de até R\$ 8,6 mil para reduzir ou suprimir a entrada na compra de imóvel ou reduzir as prestações mensais do financiamento.	Oportunizar o acesso à moradia das famílias de menor poder aquisitivo da sua região a partir do aporte de recursos financeiros ou doação de terreno, cumulativamente aos demais descontos habitacionais concedidos nos financiamentos com recursos do FGTS, aplicáveis ao mutuário, quando for o caso.	Famílias com renda mensal de até R\$ 8,6 mil.	Mais de 51,7 mil contratos e R\$ 9,9 bilhões investidos (valor financiado + subsídio FGTS + aporte dos Entes Públicos) em 2024.
Giro CAIXA Fácil ODS 2	Linha de crédito sem destinação específica, disponibilizada na forma de limite de crédito pré-aprovado na conta corrente da empresa, para utilização parcial ou total, conforme necessidade de capital de giro do cliente.	Disponibilizar limite de crédito para capital de giro sem destinação específica.	Empresas de todos os segmentos. O recorte atual faz referência a empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 360 milhões, MEI e ME.	R\$ 464.141.718,43

* As informações se referem à execução de iniciativas pela CAIXA, em sua condição de agente financeiro. Mais detalhes sobre FAR, PNHR e FDS podem ser encontrados na página 102.

Fundos e programas de Governo

GRI 3-3 do tema Políticas públicas, ODS

A CAIXA é especializada na gestão de fundos e programas governamentais, oferecendo soluções personalizadas para atender às necessidades da União, estados, Distrito Federal e municípios.

A Empresa apoia o Governo Federal e entes subnacionais na estruturação de produtos que possam ser aplicados em políticas públicas ao longo de mais de um ciclo do exercício-calendário, sendo, portanto, imprescindíveis para garantir a eficiência e eficácia na implantação dessas políticas e programas governamentais que geram valor à sociedade em aspectos educacionais, econômicos, urbanos, sociais, ambientais, entre outros.

Além disso, a CAIXA também é o agente operador do FGTS e, no cumprimento desse papel, a Empresa assume compromissos com trabalhadores, empregadores, Governo e, acima de tudo, a população brasileira, destinando recursos para investimento nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura.

A seguir, estão destacados alguns desses fundos e programas.

PROGRAMAS DE FOMENTO À HABITAÇÃO

Referem-se àqueles cujos recursos são aportados por estados e municípios para incentivo à política pública local de habitação de interesse social para população de baixa renda, que têm por objetivo promover o complemento de recursos aos valores já disponibilizados nos programas habitacionais federais, em especial com recurso do FGTS. A CAIXA administra contratos dessa natureza em todas as regiões do país, os quais têm por objetivo reduzir ou suprimir o valor de recursos próprios necessários à entrada na compra de imóvel e, a depender do valor de subvenção aportado pelo ente subnacional, podem reduzir inclusive o valor das prestações a serem pagas pelo beneficiário final.

Em 2024, nos programas de fomento à habitação operados pela CAIXA, foram destinados R\$ 814 milhões em subvenções concedidas pelos estados, o

que possibilitou o atendimento de aproximadamente 49 mil famílias, totalizando em torno de 195 mil pessoas, na aquisição de seu imóvel.

Programa Minha Casa Minha Vida Rural (PMCMV Rural)

O PMCMV Rural é integrante do Programa Minha Casa Minha Vida, fomenta a produção de unidades habitacionais novas e a melhoria habitacional subsidiadas em áreas rurais, por intermédio de operações de subvenção com recursos do OGU, além de viabilizar moradia digna para agricultores familiares, trabalhadores rurais e famílias residentes no campo, organizados por meio de associações e entidades, sendo de natureza pública ou privada sem fins lucrativos.

Em 2024, o Programa viabilizou a contratação de cerca de 8,1 mil unidades habitacionais. No mesmo ano, no âmbito do PNHR, programa antecessor do MCMV Rural, foram quitados mais de 60 mil contratos de financiamento habitacional das famílias beneficiárias dos programas Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

FUNDOS DE FINANCIAMENTO À HABITAÇÃO

Fundo de Arrendamento Residencial (FAR)

Fundo de natureza privada foi criado para prover recursos aos programas habitacionais do Governo Federal para realização de investimentos no desenvolvimento de empreendimentos imobiliários (unidades habitacionais), edificação de equipamentos de educação, saúde e outros complementares à habitação, conforme previsão legal, mediante constituição de carteira diversificada de ativos imobiliários, financeiros e/ou modalidades operacionais disponíveis no âmbito do mercado financeiro.

Em 2024, o PMCMV–FAR promoveu a quitação de mais de 800 mil contratos das famílias beneficiárias dos programas Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada, bem como dos contratos com 60 prestações pagas, nos termos da Portaria MCID 1.248/2023. No mesmo ano, viabilizou a contratação de mais de 120 mil unidades habitacionais.

Fundo de Desenvolvimento Social (FDS)

Fundo contábil de natureza financeira, destina-se ao financiamento de projetos de investimento de interesse social nas áreas de habitação popular, para atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda organizada em cooperativas, associações e demais entidades da sociedade civil. Atualmente, o Fundo propicia a concessão de financiamento às famílias de baixa renda por intermédio do Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades (PMCMV-E) e Programa Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional (REGMEL), sendo a CAIXA responsável pela administração do Fundo desde a sua criação.

Em 2024, o FDS viabilizou a contratação de mais de 13,5 mil unidades habitacionais, sendo mais de 4,5 mil unidades habitacionais com mudança de fase para obras.

MCMV Reconstrução RS

Implementado em 2024, por meio da Portaria MCID 520/2024, oferece unidades habitacionais novas ou usadas às famílias que tiveram suas moradias destruídas ou interditadas definitivamente em decorrência de estado de calamidade decretado no Rio Grande do Sul. Nesse cenário, estima-se o atendimento de 6 mil famílias com imóveis que poderão ser custeados às expensas do FAR.

Programa Bota Para Andar (BPA)

Foi constituído pelo Ministério das Cidades para solucionar obras habitacionais paralisadas de operações vinculadas ao FAR, FDS e ao PNHR.

A CAIXA realizou visitas aos Estados do Pará, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Mato Grosso e Maranhão, com o objetivo de reunir os atores essenciais na resolução de desafios enfrentados para viabilizar a entrega de empreendimentos do PMCMV. Essas ações resultaram na retomada de obras e na solução de problemas que impactavam mais de 44 mil moradias em todas as regiões do país, beneficiando aproximadamente 180 mil pessoas.

FUNDOS GARANTIDORES

Os Fundos Garantidores têm por objetivo apoiar políticas públicas, a partir da concessão de garantias para operações de crédito com impacto social, incluindo os setores habitacional e educacional.

Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS)

Fundo público para o ressarcimento, aos agentes financeiros, das dívidas relativas aos saldos devedores remanescentes da liquidação de contratos habitacionais firmados com mutuários finais do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), segundo a Lei 10.150, de 21 de dezembro 2000, no que concerne à novação de dívidas (substituição por uma nova obrigação). Assume também os direitos e obrigações da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do SFH, que contava com a garantia de equilíbrio permanente em âmbito nacional do Fundo em 31 de dezembro de 2009.

Ainda sobre políticas de habitação de interesse social, em 2024, 130 processos tiveram suas dívidas novadas, totalizando R\$ 30,6 bilhões, o maior



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

volume dos últimos 20 anos. Ainda nesse exercício, foram protocolados na Secretaria do Tesouro Nacional, do Ministério da Fazenda, 400 processos de novação, equivalentes a R\$ 34,6 bilhões.

Inovações no âmbito do FCVS

A ação “Acelera FGCVS” é um programa cujos objetivos estão concentrados nas propostas de simplificação do processo de Análise FCVS, baseado no princípio da economicidade, por meio do uso de ferramentas e de alterações normativas e regulamentares, para promover ganhos de eficiência na homologação de contratos com cobertura do FCVS e, consequentemente, viabilizar a novação das dívidas do Fundo.

Dentre as iniciativas voltadas para esse Programa, está a automação das rotinas de *compliance* de dossiês habitacionais de diversos Agentes Financeiros, que tem por objetivo acelerar os processos relacionados à novação FCVS usando engenharia de dados e Experiência do Usuário (UX), aprendizado de máquina (*Machine Learning*), Automação de Processos por Robôs e Reconhecimento de Caractere Óptico.

Com a ferramenta, espera-se a redução de custos, o aumento da eficiência operacional, a melhoria da qualidade na análise e da produtividade, bem como o aprimoramento das ações de mitigação de risco de *compliance*.

No que diz respeito à revisão da regulamentação do processo de novação do FCVS, destaca-se a atualização da Resolução nº 468/2022, que dispôs acerca da automatização da análise de contratos considerando aspectos de economicidade e eficiência da aplicação dos recursos públicos.

Nesse contexto, por meio do incremento de soluções tecnológicas, melhoria de processos e simplificação de normas, destaca-se o empenho na superação dos resultados, para acelerar as novações em direção ao alcance da missão do Fundo até 31 de dezembro de 2026.

Cheque Esperança

Em junho, o Conselho Curador do FCVS publicou a Resolução 480/2024, que aprovou os parâmetros para que a CAIXA, na qualidade de administradora e representante judicial do FCVS, realizasse acordos no âmbito do Núcleo de Justiça 4.0 SH/JFPE/TR5, de modo a dar solução permanente para até 431 edificações do tipo “caixão”, localizadas no estado de Pernambuco e com elevado risco de desabamento. Essas edificações foram construídas a partir da década de 70 e utilizaram alvenaria resistente na função estrutural.

Há mais de duas décadas, quando houve ajuizamento em massa de ações, discute-se a cobertura securitária de vícios construtivos pelo Seguro Habitacional de Apólice Pública do Sistema Financeiro da Habitação – SH/SFH.

Nesse contexto, a CAIXA celebrou o Acordo-Base 01/2024 com o objetivo de indenizar proprietários de imóveis em “prédios-caixão” na região metropolitana de Recife (PE). O Acordo-Base foi assinado por representantes do Governo Federal, do estado de Pernambuco, da Confederação Nacional das Seguradoras, do Ministério Público Federal e do Ministério Público Estadual, para a adoção de medidas administrativas e sociais.

Os acordos se subdividirão em duas etapas, sendo a primeira composta por 133 edificações e a segunda por outras 298 edificações verticais.

Para execução da primeira fase do Acordo-base nº 01/2024, foram elaborados Planos de Trabalho para 132 edificações, onde 86 foram indicadas pelo Estado de Pernambuco como desocupadas e outras 46 indicadas como ocupadas.

Para cumprimento às obrigações estabelecidas no Acordo-base, a CAIXA realizou mais de 1.700 análises de vínculo para as unidades habitacionais relacionadas às edificações indicadas e analisou 300 processos judiciais a fim de obter o valor de indenização. As análises resultaram em 1.025 unidades habitacionais aptas à realização de acordo, sendo organizado mutirão de conciliação, que viabilizou o pagamento de 532 indenizações, equivalentes a mais de R\$ 64,6 milhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab)

ODS

Fundo criado para garantir o pagamento aos agentes financeiros das parcelas de financiamento habitacional, em caso de desemprego e redução temporária da capacidade de pagamento, assumir o saldo devedor do financiamento habitacional, em caso de morte ou invalidez permanente, as despesas de recuperação relativas a danos físicos ao imóvel e garantir, direta ou indiretamente, parte do risco em operações contratadas a partir de 1º de junho de 2022.

Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEduc)

ODS

É um fundo de natureza privada garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), a estudantes do ensino superior não gratuito, em operações formalizadas até o segundo semestre de 2017 e seus respectivos aditamentos, pelos agentes financeiros mandatários do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

Em 2024, o FGEduc honrou 13.192 contratos, totalizando o montante de R\$ 195 milhões, os quais foram repassados ao Fies, proporcionando a continuidade da política pública de fomento implementada para viabilizar o acesso de estudantes ao ensino superior que, sem auxílio do Estado, não teriam como ingressar e se manter em instituições de ensino privadas.

Fundo Garantidor do Fundo de Financiamento Estudantil (FG-Fies)

ODS

É um fundo de natureza privada, que tem finalidade de garantir ao Fies o crédito do financiamento concedido a estudantes de cursos superiores não gratuito, contratados a partir do primeiro semestre de 2018 ou contratados anteriormente e aditados na fase de utilização com inclusão da garantia do FG-Fies.

Dentre as realizações de 2024, o FG-Fies atingiu o montante de R\$ 20 bilhões em financiamentos estudantis garantidos. Destacam-se, para o mesmo período, os aportes realizados pela União no Patrimônio do Fundo, por meio da integralização de R\$ 500 milhões e

R\$ 1,187 bilhão pelas Mantenedoras de Ensino. Nesse período, foram honrados cerca de 31 mil contratos, totalizando o montante de R\$ 930 milhões.

OUTROS FUNDOS

Fundo de Compensação Ambiental (FCA)

O FCA tem a finalidade de viabilizar a aplicação dos recursos provenientes da compensação ambiental prevista no art. 36 da Lei 9.985/2000. Esses recursos são aportados por empreendedores públicos e privados, cujos empreendimentos causem significativo impacto ambiental, conforme determinação dos órgãos licenciadores, e são destinados às unidades de conservação instituídas pela União. Em 2024, o FCA se destacou pela aplicação de R\$ 167 milhões em projetos voltados à conservação de biomas e à produção de conhecimento técnico-científico.

Desse total, R\$ 119,89 milhões foram destinados ao pagamento de indenizações relacionadas a processos de regularização fundiária. No período, foram recebidos

126 aportes de recursos, beneficiando 297 unidades de conservação em todo o território nacional. Além disso, foram pagas 2.999 diárias para apoiar a execução das ações financiadas pelo Fundo.

Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e Parceria Público-Privada (FEP-PPP)

ODS

Financia serviços técnicos profissionais especializados, com vistas a apoiar a estruturação e o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, em regime isolado ou consorciado.

Abarca os setores de iluminação pública, resíduos sólidos urbanos, saneamento, unidades socioeducativas, locação social, geração distribuída, educação infantil e saúde. Em 2024, R\$ 37,8 milhões do FEP foram destinados a projetos que beneficiaram a população, alcançando aproximadamente 26,1 milhões de pessoas. Foram realizados oito leilões com reembolso dos recursos ao FEP no total de R\$ 16 milhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Fundo Garantia-Safra (FGS)

Garante condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico, situados na região Nordeste do Brasil e Norte do estado de Minas Gerais.

Em 2024, foram direcionados mais de R\$ 800 milhões, beneficiando aproximadamente 1 milhão de agricultores familiares, assegurando resiliência econômica em regiões afetadas por desastres climáticos.

Fundo de custeio da poupança de incentivo à permanência e conclusão escolar para estudantes do ensino médio (Fipem)

ODS

Fundo criado para custear e gerir a poupança de incentivo à permanência e conclusão escolar para estudantes do ensino médio público, vinculados ao Programa Pé-de-Meia, democratizando o acesso dos jovens ao ensino médio e sua permanência; mitigando os efeitos das desigualdades sociais na permanência e na conclusão do ensino médio; reduzindo as taxas de retenção, de abandono e de evasão escolar; contribuindo para a promoção da inclusão social



Para mais informações sobre os fundos e programas geridos pela CAIXA, acesse o QR Code ou [clique aqui](#).

pela educação; e ainda, promover o desenvolvimento humano com atuação sobre determinantes estruturais da pobreza extrema e de sua reprodução intergeracional, além de estimular a mobilidade.

Em 2024, o FIPEM cumpriu integralmente o cronograma de pagamentos previstos na legislação do Programa Pé-de-Meia, totalizando mais de R\$ 5,6 bilhões e beneficiando R\$ 3,97 milhões de estudantes.

Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)

O FGTS tem como um de seus objetivos formar um pecúlio para o trabalhador no caso de demissão sem justa causa, doença grave, aposentadoria e moradia própria, dentre outras hipóteses previstas na lei. Enquanto o trabalhador não realiza o saque de seu FGTS, os recursos são investidos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, visando o desenvolvimento regional e a melhoria das condições de vida da população.

A CAIXA atua como agente operador do FGTS e tem como atribuição manter e controlar as contas vinculadas dos trabalhadores, arrecadar os recursos depositados pelos empregadores e viabilizar a execução dos programas de habitação popular, saneamento básico e infraestrutura urbana, estabelecidos conforme diretrizes do Conselho Curador.

Política Socioambiental do FGTS

O FGTS possui uma Política Socioambiental própria que tem como objetivo estabelecer princípios e diretrizes para prevenir e gerenciar os impactos socioambientais na aplicação dos recursos do FGTS, e que busca contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável brasileiro, observando os princípios de prevenção e mitigação de impactos ambientais e uso responsável dos recursos naturais, além de proteção aos direitos dos trabalhadores, aos direitos humanos e à saúde, respeito aos povos indígenas e às comunidades tradicionais e proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, paisagístico e arqueológico.

Avaliação dos programas de investimentos do FGTS

ODS

A CAIXA, enquanto agente operador do FGTS, realiza pesquisa de avaliação de programas para as áreas de habitação, saneamento e infraestrutura, que visa a avaliação do desempenho social dos programas do FGTS sob a ótica de três dimensões: pessoas, cidade e ambiente.

Dentre os principais resultados obtidos na pesquisa de 2021, destaca-se a satisfação dos beneficiários quanto à sua qualidade de vida, com melhorias na situação de habitabilidade das famílias e no atendimento às necessidades de saneamento básico e infraestrutura da população.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Transparência na gestão do FGTS

No papel de agente operador do FGTS, a CAIXA é responsável pela gestão do site do FGTS, que tem como finalidade garantir a publicidade e a transparência das informações destinadas aos diferentes *stakeholders*, como trabalhadores, empregadores, agentes financeiros e conselheiros. No site, estão à disposição o Relatório de Gestão do FGTS, publicado anualmente para prestação de contas aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade, as demonstrações financeiras, estatísticas do FGTS, legislação, entre outros.



Para mais informações sobre FGTS acesse o QR Code ou [clique aqui](#).

Apoio ao enfrentamento de calamidade

A CAIXA, enquanto Agente Operador do FGTS, habilitou 603 municípios de diversas regiões do país atingidos por calamidades. Os municípios com menos de 50 mil habitantes, conforme Decreto 12.019, de 15 de maio de 2024, passaram a ser habilitados automaticamente, sem a necessidade de envio de documentos comprobatórios, e, aos trabalhadores de tais municípios, foi possibilitado o saque de forma simplificada, sem a necessidade do envio do comprovante de residência, o que conferiu maior agilidade ao processo de liberação do recurso.

Apenas no Rio Grande do Sul, foram 455 municípios, totalizando R\$ 3,7 bilhões em saques que beneficiaram mais de 1 milhão de trabalhadores. No Brasil, R\$ 4 bilhões foram liberados a 1,14 milhão de trabalhadores. Para o RS, houve a suspensão do retorno de parcelas mensais das operações de crédito contratadas pelas instituições financeiras com recursos do FGTS nas áreas de habitação, saneamento, infraestrutura e saúde, visando amenizar os impactos financeiros na região, conforme a Resolução CCFGTS 1.088/2024.

O FGTS contribuiu para a recuperação dos municípios e as medidas tiveram uma importância ímpar para os trabalhadores residentes das regiões afetadas.

Rentabilidade do FGTS

Como agente operador do FGTS, a CAIXA deve manter equilíbrio entre a remuneração das contas e as taxas cobradas nos financiamentos. Desde 2017, com a introdução da distribuição de resultados do FGTS, a rentabilidade do Fundo tem superado o índice oficial de inflação em praticamente todos os anos. A única exceção foi 2021, um ano atípico devido à alta inflação causada pela pandemia.

Em 2024, o Supremo Tribunal Federal determinou que a remuneração anual das contas do FGTS deve incluir a Taxa Referencial (TR) + 3% e a distribuição de resultados, e que deve garantir ao trabalhador, no mínimo, a reposição da inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Caso o objetivo não seja alcançado em determinado ano, o Conselho Curador do FGTS adotará medidas compensatórias para assegurar os direitos dos trabalhadores.

603 MUNICÍPIOS HABILITADOS AO SAQUE CALAMIDADE DO FGTS

455 APENAS NO RIO GRANDE DO SUL



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 107 >



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<108>

05

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Inclusão social

Calamidade pública e estado de emergência

Projetos patrocinados

Fundo Socioambiental CAIXA

Jogo Responsável

Produtos e serviços com benefícios sociais

CAIXA Políticas Públicas (CPP): assessoramento
técnico para implementação de políticas públicas

INCLUSÃO SOCIAL

GRI 3-3 do tema Risco social, 411-1, ODS

A CAIXA está comprometida com a responsabilidade social e atua de forma decisiva para contribuir com o desenvolvimento social, econômico e ambiental do Brasil. Como agente financeiro do Governo Federal, a Empresa desempenha papel fundamental na implementação de políticas públicas que favorecem a inclusão social, a geração de oportunidades e o acesso a serviços essenciais.

Entre as principais ações do Banco, está o pagamento de benefícios como o Bolsa Família, INSS, Seguro-Desemprego e Abono Salarial, considerados essenciais para garantir a transferência de renda a milhões de brasileiros, principalmente aqueles que estão distantes dos centros urbanos ou do sistema bancário tradicional. A CAIXA também promove inclusão bancária ao

oferecer financiamento acessível à população, especialmente o crédito imobiliário, além de outros produtos financeiros.

A CAIXA também se destaca no financiamento de habitação popular, facilitando o acesso à casa própria para famílias de baixa renda. Programas como o MCMV têm sido fundamentais para transformar em realidade o sonho de milhões de pessoas.

Além disso, o Banco apoia microempreendedores e pequenas empresas, com linhas de Microcrédito Urbano e Rural com várias fontes de recursos, incluindo: *Funding* próprio, Fundos Constitucionais, Orçamento Geral da União (OGU) e outros *fundings* externos. Com isso a CAIXA viabiliza acesso a R\$ 300 milhões dos fundos constitucionais para iniciar operações de microcrédito, com potencial de chegar a R\$ 2,5 bilhões.

A responsabilidade social da CAIXA vai além dos aspectos financeiros. A Empresa investe em projetos sociais voltados à inclusão e ao desenvolvimento sustentável. O FSA, por exemplo, comprometeu mais de R\$ 402 milhões em 219 projetos, com apoio a iniciativas de inclusão socioeconômica e inovação. O compromisso da CAIXA



com a responsabilidade social e a inclusão busca o bem-estar da sociedade e contribui para construir um país mais justo e igualitário.

A diversidade é outro pilar importante na atuação da CAIXA, que oferece produtos e serviços com foco na inclusão. Um exemplo é o Cartão CAIXA Mulher, que destina parte de seus recursos para o Fundo Agbara, projeto voltado para a equidade racial e de gênero. A CAIXA também disponibiliza soluções financeiras para pessoas com deficiência e adota diretrizes de acessibilidade para garantir que todos possam acessar plenamente seus serviços.

R\$402
MILHÕES

COMPROMETIDOS EM 219 PROJETOS SOCIAIS,
COM APOIO A INICIATIVAS DE INCLUSÃO
SOCIOECONÔMICA E INOVAÇÃO.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Parcerias Público-Privadas

Com relação às concessões e Parcerias Público-Privadas, a CAIXA oferece serviços de assessoramento técnico, jurídico, econômico e socioambiental para governos municipais e estaduais, além de órgãos públicos interessados em desenvolver projetos na área.

Um exemplo da atuação do Banco são os projetos de infraestrutura econômica e social, estruturados com base em estudos de viabilidade técnica e social. Eles abrangem setores como resíduos

A CONTRATAÇÃO DIRETA COM REMUNERAÇÃO NO SUCESSO NÃO DEMANDA DESEMBOLSO DE RECURSOS FINANCEIROS AO LONGO DA ESTRUTURAÇÃO.

sólidos urbanos, habitação de interesse social, educação infantil e iluminação pública. Todos possuem potencial para contribuir para a redução da criminalidade e promover a inclusão social.

Para uma implementação bem-sucedida, a CAIXA realiza reuniões periódicas com os principais *stakeholders*, a fim de avaliar os impactos sociais que podem surgir durante a execução dos projetos. Além de estabelecer canais de comunicação com o poder concedente e apoiar a divulgação dos serviços oferecidos pelos projetos, também analisa as lições aprendidas nas estruturas direcionadas às partes interessadas, como investidores e a população afetada.

No processo de estruturação, os critérios estabelecidos pelos Princípios do Equador são verificados para garantir aderência adequada às normas de saúde e segurança. Os estudos realizados na modelagem dos contratos buscam avaliar o impacto social e ambiental das intervenções previstas nas regiões onde a infraestrutura do projeto será implantada, levando em consideração o impacto sobre a população local e trabalhadores.

Ao longo do processo, são identificadas ações para mitigar os impactos ambientais decorrentes da implementação do projeto, com base nas análises realizadas. A modelagem do projeto prevê indicadores de desempenho da gestão ambiental e social do concessionário para garantir que os impactos sociais, ambientais e climáticos sejam adequadamente geridos durante toda a vigência da concessão. Além disso, são destinados recursos e implementadas medidas essenciais para mitigar impactos e viabilizar licenciamentos socioambientais.

Além disso, destaca-se a assinatura dos primeiros contratos de PPP, na nova modalidade de contratação direta com Remuneração no Sucesso, criada no último trimestre de 2024. Essa modalidade apresenta como principal benefício uma melhor gestão orçamentária por parte dos entes subnacionais contratantes, pois não demanda desembolso de recursos financeiros ao longo da estruturação. Todo o custo da estruturação é pago ao final do processo, pelo vencedor da licitação. Os contratos assinados foram com os municípios de Itabaiana e São Cristóvão, ambos em Sergipe.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Trabalho Social

GRI 3-3 do tema Desenvolvimento urbano e habitação, ODS 11

O Trabalho Social é um dos componentes nas fases de pré-contratação, cadastro, execução e pós-ocupação durante o processo de implementação de políticas públicas, especialmente no setor habitacional. As atividades promovem desenvolvimento nas áreas social, ambiental, econômica, produtiva e político-institucional, bem como favorecem a participação

social, a efetivação dos direitos sociais e a permanência das famílias no novo ambiente.

Como parte da Política Habitacional de Interesse Social, o Trabalho Social consiste em um conjunto de estratégias, processos e ações, baseados em estudos e diagnósticos participativos e integrados do território. Assim, é possível identificar características e

potencialidades locais, promovendo a inclusão social e o exercício da cidadania das famílias beneficiadas. Em consonância com outras políticas públicas, essas ações contribuem para a melhoria da qualidade de vida com sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços, e atendem às necessidades e expectativas dos moradores, permitindo que se tornem protagonistas da transformação de suas próprias realidades.

O TRABALHO SOCIAL CONSISTE EM UM CONJUNTO DE ESTRATÉGIAS, PROCESSOS E AÇÕES, BASEADOS EM ESTUDOS E DIAGNÓSTICOS PARTICIPATIVOS E INTEGRADOS DO TERRITÓRIO.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Acessibilidade aos serviços bancários

GRI G4- FS13, FS14

A CAIXA adota diversas iniciativas para tornar suas instalações e serviços mais inclusivos, atendendo às necessidades de pessoas com deficiências e de grupos desfavorecidos. Conheça as ações adotadas para promover a acessibilidade:

	O grupo alvo desfavorecido	O grau em que é aplicado em toda a Instituição ¹	Progresso feito em relação à iniciativa ²
Atendimento remoto ao público vulnerável (vigente na Sarb 027/2023)	Público vulnerável	Nacional	Para melhorar a qualidade e o atendimento do SAC, foram revisados <i>scripts</i> com foco na adequação da linguagem. Termos internos, siglas e jargões técnicos foram removidos para facilitar a compreensão e proporcionar um atendimento mais acolhedor, claro e objetivo, garantindo maior resolubilidade e excelência.
Autenticação por biometria para saque	Idosos e clientes não alfabetizados	Nacional	Disponível em todos os ATM com biometria em aproximadamente 12 mil terminais e em todas as Lotéricas, com mais de 30 mil equipamentos de leitura biométrica.
Compartilhamento Correios	População de regiões desassistidas de agências/pontos de atendimento CAIXA	Nacional	Disponibilização de 34 pontos de atendimento em espaços compartilhados dos Correios, especialmente em regiões desassistidas, trazendo comodidade, em especial aos beneficiários dos programas sociais e cerca de 900 mil pessoas que residem em municípios sem agência ou parceiro CAIXA. Com a oferta de serviço, ocorre a melhora na jornada de atendimento desse público, evitando deslocamentos até algum ponto de atendimento da Rede CAIXA.
Assistente de voz	Deficientes visuais	Nacional	Adaptação dos canais aos deficientes visuais, que, agora, permitem a realização de transações financeiras com o uso de software de assistente de voz.
SOS Rio Grande do Sul	Famílias afetadas pelos desastres naturais no estado do Rio Grande do Sul	Regional	Em maio de 2024, a CAIXA estabeleceu o projeto SOS Rio Grande do Sul como uma iniciativa vital para prestar auxílio financeiro às famílias afetadas por desastres naturais no Estado. Por meio da abertura automática de contas como Poupança Social Digital, a CAIXA garantiu que os recursos emergenciais chegassem de forma rápida e segura aos beneficiários, permitindo que pudessem utilizar os valores para necessidades imediatas, como alimentação, vestuário e reparos em suas residências. A importância desse projeto residiu na agilidade e eficiência com que os benefícios foram disponibilizados, minimizando o impacto das adversidades sobre a população afetada. A relevância do SOS Rio Grande do Sul é evidenciada pelos milhares de beneficiários atendidos. Um dos benefícios disponibilizados à população afetada foi o Auxílio Reconstrução, do Governo Federal, pago por meio do CAIXA Tem, no valor de R\$ 5.100,00, em parcela única, para 400 mil famílias. Uma das ações relevantes no canal foi o aumento do limite de transações via Pix, que foi alterado de R\$ 1.200,00 para R\$ 5.000,00, a fim de permitir que os beneficiários pudessem fazer o uso do recurso de forma célere, de acordo com as suas necessidades. Esse projeto destaca o compromisso da CAIXA em oferecer soluções rápidas e eficazes em momentos de crise, reforçando seu papel como instituição financeira que apoia o bem-estar social.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

	O grupo alvo desfavorecido	O grau em que é aplicado em toda a Instituição¹	Progresso feito em relação à iniciativa²
Programa Desenrola Brasil	Usuários do CAIXA Tem que eram público-alvo do Programa Desenrola Brasil	Nacional	Em março de 2024, dada a dificuldade dos usuários em acessar a plataforma do Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes – Desenrola Brasil via gov.br, houve a implementação do salto logado dos usuários vinculados ao Programa, de modo que, a partir do acesso ao CAIXA Tem, o usuário já conseguia ter acesso ao Portal. Essa ação teve grande importância e relevância ao oferecer uma plataforma segura e eficiente para a renegociação de dívidas de inadimplentes. Desde sua implementação, o projeto do salto logado tem demonstrado resultados significativos, contribuindo para a recuperação financeira de milhares de brasileiros. É importante ressaltar que novas concessões do Crédito CAIXA Desenrola Brasil foram suspensas a partir de 21 de maio de 2024, conforme a Medida Provisória 1.211, de 27 de março de 2024, marcando o encerramento do Desenrola Brasil.
Pacote PJ MEI	PJ – Microempreendedores Individuais (MEI)	Nacional	O Pacote PJ MEI foi uma iniciativa estratégica da CAIXA, lançada em julho de 2024, buscando estreitar o relacionamento com Microempreendedores Individuais (MEI), ao oferecer um conjunto de produtos e serviços financeiros especialmente desenhados para atender suas necessidades. A importância do projeto reside no suporte ao crescimento e à formalização desses pequenos negócios, impulsionando a economia e gerando empregos. O Pacote inclui a conta MEI Digital, Crédito Giro CAIXA, Credenciamento (Azulzinha), Rapidex Seguro Auto e Seguro Acidentes Pessoais. Desde a sua implementação, o Projeto tem apresentado números expressivos, com a abertura de 104.163 contas, R\$ 6,63 milhões de crédito contratado e o credenciamento de aproximadamente 19 mil MEI, que agora têm a oportunidade de realizar as suas vendas por meio da Azulzinha, via transações iniciadas a partir do CAIXA Tem, o que demonstra sua relevância no cenário econômico atual. Além disso, a avaliação do potencial tomador PJ indica uma capacidade de movimentação financeira de até R\$ 1,6 bilhão, reforçando a importância do apoio da CAIXA aos MEI.
Assistente de voz	Deficientes visuais	Todos os usuários do Internet Banking e APP CAIXA	Os canais digitais passaram por adaptações para se tornarem mais acessíveis às pessoas com deficiência visual. O <i>Internet Banking</i> CAIXA (IBC) e o aplicativo CAIXA estão preparados para funcionar com <i>softwares</i> de leitura de tela disponíveis no mercado, como <i>JAWS</i> , <i>TalkBack</i> e <i>VoiceOver</i> , permitindo a realização de transações financeiras com mais autonomia e segurança.
Compatibilidade com tecnologia assistida talk back	Deficientes visuais	Todos os usuários do CAIXA Tem que utilizam sistema operacional Android	As jornadas implementadas no CAIXA Tem seguem o padrão nativo de acessibilidade, com narração das jornadas e revisão constante a fim de garantir adequação e qualidade.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 114 >

	O grupo alvo desfavorecido	O grau em que é aplicado em toda a Instituição ¹	Progresso feito em relação à iniciativa ²
Compatibilidade com tecnologia assistida voice over	Deficientes visuais	Todos os usuários do CAIXA Tem que utilizam sistema operacional IOS	As jornadas implementadas no CAIXA Tem seguem o padrão nativo de acessibilidade, com narração das jornadas e revisão constante a fim de garantir adequação e qualidade.
Interface intuitiva e simples	Usuários com baixa familiaridade digital	Todos os usuários do CAIXA Tem	O CAIXA Tem utiliza um modelo conversacional inspirado em aplicativos de conversa com ampla adesão e ampla utilização no Brasil.
Compatibilidade com texto redimensionável	Usuários com baixa acuidade visual	Todos os usuários do CAIXA Tem	O CAIXA Tem é compatível com as funcionalidades nativas para redimensionamento de texto disponíveis em todos os sistemas operacionais.
Feedback claro	Usuários com baixa familiaridade digital	Todos os usuários do CAIXA Tem	Mensagens de erro específicas e fáceis de entender, com apoio de indicadores visuais para confirmar ações do usuário.

¹ Por exemplo, todos os locais **versus** apenas uma região, todos os produtos **versus** apenas produtos de varejo etc.

² Por exemplo, % de ATMs que foram convertidos etc.

Número total e percentual do total de pontos de acesso disponíveis em áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, por região e por tipo de acesso | GRI G4 FS13

2024	Caixa	Norte		Nordeste		Centro-oeste		Sudeste		Sul	
Tipo de acesso	Total	Número	Percentual	Número	Percentual	Número total	Percentual	Número total	Percentual	Número total	Percentual
Agência e Posto de Atendimento	12	7	58,3%	5	41,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sala de Autoatendimento	9	4	44,4%	5	55,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Correspondente Bancário	208	26	12,5%	172	82,7%	0	0,0%	10	4,8%	0	0,0%
Lotéricas	841	63	7,5%	699	83,1%	10	1,2%	65	7,7%	4	0,5%
Banco 24h	90	6	6,7%	81	90,0%	0	0,0%	3	3,3%	0	0,0%
Correios	4	4	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Barcos	2	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	1.166	112	9,6%	962	82,5%	10	0,9%	78	6,7%	4	0,3%



**INCLUSÃO FINANCEIRA,
PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR,
EDUCAÇÃO FINANCEIRA
E PARTICIPAÇÃO SÃO
OS QUATRO PILARES DA
CIDADANIA FINANCEIRA.**

Educação financeira

SASB FN-CB-240a.4

A Cidadania Financeira sempre foi prioridade para a CAIXA, que está comprometida em promover a inclusão social e financeira de clientes e usuários. Esse compromisso se reflete em diversas ações, entre elas, o aperfeiçoamento do CAIXA Tem, buscando incluir financeiramente a população e tendo sempre um olhar cuidadoso para os públicos vulneráveis, bem como a publicação da **Política de Educação Financeira da CAIXA e do Conglomerado**, que, entre suas diretrizes, apresenta centralidade no cliente e usuário e inclusão social pela educação financeira.

Assim, a CAIXA mantém a sua atuação nos quatro pilares da Cidadania Financeira: inclusão financeira; proteção do consumidor; educação financeira; e participação, promovendo cada vez mais a integração desses pilares para que os seus clientes e usuários tenham mais liberdade de escolha e prosperidade financeira.

A CAIXA atua na educação financeira conhecendo seus clientes e os instruindo de

acordo com as suas necessidades, buscando orientá-los para que sejam capazes de cumprir com suas obrigações financeiras recorrentes, sintam-se confiantes a respeito do seu futuro e estejam habilitados a fazer escolhas que os permitam aproveitar a vida com segurança financeira.

Para isso, a CAIXA desenvolveu um plano de ação acompanhado pela governança, com objetivos claros e mensuráveis. A Empresa está investindo em parcerias, atuando de forma diferenciada com o público jovem, estimulando a resiliência financeira e o pensamento no futuro de forma simples e fácil.

Para 2025, a CAIXA executará novos projetos, buscando inovar ainda mais em sua atuação, revisando produtos e formas de comunicação, analisando as fases de relacionamento com clientes e usuários e acompanhando o impacto das ações com o uso de metodologias próprias para manter a inclusão e a saúde financeira.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

**RESPONSABILIDADE
SOCIAL**

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Outros projetos e iniciativas em evidência

GRI G4- FS16

Política de Educação Financeira CAIXA e Conglomerado

Em 2024, a CAIXA e seu Conglomerado definiram a Política de Educação Financeira, estabelecendo diretrizes para promover decisões financeiras responsáveis e sustentáveis entre clientes e usuários, incluindo empresários individuais. A implementação é acompanhada pelo Fórum Multidisciplinar de Educação Financeira e pelo COSUS.

Fórum Multidisciplinar de Educação Financeira

Dando continuidade à iniciativa estruturada em 2023 e em conformidade com as diretrizes do BC em 2024, o Fórum Multidisciplinar foi revisado para incorporar novas competências e vincular novas unidades relacionadas ao tema dentro da CAIXA.

Oficinas de educação financeira

Em 2024, a Empresa promoveu oficinas de educação financeira, especialmente

como contrapartidas dos patrocínios de eventos e projetos apoiados pela CAIXA. Entre as oficinas realizadas, os destaques são: ExpoFavela; Expocatadores; G20 Social; Projeto Geração de Sons; além de workshops direcionados a atletas da Liga de Desenvolvimento de Basquete.

Foram abordados temas essenciais, como gestão financeira, prevenção ao vício em jogos de azar, estratégias de investimentos e resiliência financeira. O objetivo foi capacitar os participantes, utilizando a metodologia CAIXA para gestão financeira. Houve, também, a distribuição de um *planner* para auxiliar em um planejamento financeiro simples e prático.

Semana Nacional de Educação Financeira (Semana Enef)

A Semana Enef, realizada em maio de 2024, teve como tema “Proteção Financeira e Solidariedade ao Rio Grande do Sul (RS)”, em resposta à calamidade que atingiu o Estado. A

CAIXA promoveu ações voltadas à conscientização e apoio financeiro durante esse período desafiador. A programação incluiu publicações nas redes sociais, podcasts educativos, artigos especializados e palestras direcionadas a clientes e empregados.

Projeto Carretel

Em parceria com o Instituto Ânima, a CAIXA firmou um Acordo de Cooperação Financeira para o desenvolvimento do Projeto Carretel, um programa multicanal de educação financeira voltado para jovens do ensino médio, professores, pequenos produtores locais e mulheres. A iniciativa, apoiada pelo FSA, contará com um investimento expressivo de R\$ 15.179.872,05. A execução do projeto está prevista para 2025 e incluirá módulos educativos e ações práticas com foco em gestão financeira, planejamento de negócios e investimentos sustentáveis, visando

capacitar os participantes para uma melhor compreensão e aplicação dos conceitos financeiros.

Poupançudos CAIXA

A CAIXA trouxe de volta os Poupançudos da CAIXA. Os personagens, símbolos da educação financeira, criados em 2006, retornam mais modernos, no mundo digital, com temas voltados à sustentabilidade, cultura e esporte. Entre os seus objetivos estão estimular os mais jovens a pouparem e cuidarem das finanças, além de promover conceitos importantes como diversidade e sustentabilidade.

Acordos de Cooperação Técnica (ACT)

Dois ACT foram formalizados em 2024, com foco em educação financeira para jovens e pessoas em situação de vulnerabilidade. Um deles, firmado com o Instituto CNP, estabelece a fase piloto



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

do projeto Saldo + (Saldo Positivo), uma plataforma online gamificada voltada para estudantes do ensino médio beneficiários de políticas públicas.

Renovado em 2024, o ACT com a Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (Sejus) do DF visa promover a inclusão bancária e a independência financeira de mulheres e servidores da Secretaria, com oficinas sobre autonomia econômico-financeira, prevenção do endividamento e planejamento financeiro.

Página de educação financeira no site da CAIXA

A página oferece uma ampla variedade de conteúdos sobre educação financeira, incluindo cursos, materiais educativos e ferramentas interativas de apoio ao planejamento financeiro. Em 2024, registrou mais de 1,8 milhão de acessos, destacando-se como um importante recurso para a promoção da gestão consciente das finanças pessoais.



Acesse a página [aqui](#).

Educação financeira no canal da CAIXA – YouTube

O canal oficial da CAIXA no YouTube disponibiliza uma série de vídeos educativos sobre temas relevantes, como investimentos, crédito responsável e soluções financeiras para MEI. Por meio dessas produções, a CAIXA busca fornecer conteúdos acessíveis para promover o conhecimento de gestão financeira e ajudar seus clientes e usuários a tomar decisões mais conscientes.

UCPlay

A plataforma UCPlay oferece materiais educativos, incluindo vídeos, cartilhas, artigos e podcasts, com foco em temas essenciais de educação financeira. Entre os tópicos abordados estão gestão de finanças pessoais, poupança, investimentos e superendividamento.

Educação financeira para empregados

A CAIXA oferece aos seus empregados trilhas de aprendizagem e certificação em educação financeira,

além de proporcionar acesso à plataforma Coursera, voltada para o desenvolvimento profissional. Essas iniciativas visam capacitá-los para a gestão financeira pessoal e aprimorar suas habilidades profissionais no atendimento aos clientes.

Programa Saúde Financeira – CAIXA em Dia

Com o objetivo de disponibilizar acolhimento ao empregado que esteja superendividado e estimular a mudança de hábitos de consumo, foi lançado, em dezembro de 2024, o Programa CAIXA em Dia.

O Programa tem como público-alvo os empregados superendividados e aqueles que manifestem interesse. Além das trilhas educativas já disponíveis na UC, o Programa contempla ação de negociação de dívidas e aconselhamento com profissionais especializados na área de saúde mental, buscando, assim, atender o empregado nos principais pilares da saúde financeira.

Cartilha Superendividados

Lançada em março de 2024, a Cartilha Superendividados traz conceitos claros sobre o superendividamento. Além de orientar sobre formas de prevenção, o material oferece dicas valiosas para a renegociação de dívidas. A cartilha está disponível para download no site da CAIXA, como uma ferramenta de apoio para quem busca controlar suas finanças e evitar o endividamento excessivo.

Site Desenrola

Ainda em desenvolvimento, a iniciativa busca definir soluções eficazes, identificar os principais resultados e estabelecer os meios necessários para apoiar clientes em situação de endividamento. A proposta pretende proporcionar orientações práticas e recursos adequados para ajudar na recuperação financeira de clientes, com suporte contínuo.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Foco no empreendedorismo

SASB FN-CB-240a.1

A CAIXA reconhece o empreendedorismo como ferramenta de inclusão social e caminho para gerar impactos positivos em comunidades de baixa renda. Junto com a rentabilidade, o empreendedorismo social visa também transformação social, ambiental e climática por meio dos negócios, especialmente aqueles que têm públicos vulneráveis como foco. A Empresa fomenta e apoia negócios que geram valor social e oportunidades, além de melhoria da qualidade de vida.

A EMPRESA FOMENTA E APOIA NEGÓCIOS QUE GERAM VALOR SOCIAL E OPORTUNIDADES, ALÉM DE MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA.

CAIXA Tem

Para o CAIXA Tem, foram criados contratos simplificados para microcrédito, crédito consignado e abertura de contas, com uma linguagem clara e acessível. Essas medidas estão alinhadas às diretrizes da Sarb Febraban 024/2021 e à estratégia de digitalização do Governo Federal, com o objetivo de facilitar o acesso dos usuários aos serviços financeiros de forma eficiente e inclusiva.

Parceria com o Sebrae

Em parceria com o Sebrae, a CAIXA oferece cursos para empreendedores e futuros empresários, incentivando o crescimento e a capacitação no mundo dos negócios.

A tabela a seguir detalha os produtos e serviços da CAIXA, organizados por linha de negócio.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 118 >



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

GRI G4 -FS7 produtos e serviços discriminados por linha de negócio	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
Pronaf ODS	Tem como objetivo financiar atividades para custeio e investimentos de agricultores familiares.	Estimular a geração de renda e a melhoria do uso de mão de obra familiar, por meio do financiamento de atividades e serviços rurais agropecuários e não-agropecuários desenvolvidos por agricultores familiares em estabelecimento rural ou em áreas comunitárias próximas.	Agricultores, pescadores artesanais, aquicultores, silvicultores, extrativistas que exerçam o extrativismo artesanalmente no meio rural, excluídos os garimpeiros e faiscadores, integrantes de comunidades quilombolas rurais, povos indígenas, demais povos e comunidades tradicionais.	R\$ 1,23 bilhão
Projeto de Empreendedorismo Feminino em Territórios Vulneráveis ODS	Com foco em educação financeira, empreendedorismo e valorização feminina, o Projeto oferece laboratórios de inovação social em três comunidades. Além disso, cria redes de apoio e realiza mapeamentos para identificar mulheres com maior potencial de transformação. Também oferece capacitação em empreendedorismo feminino.	Capacitar mulheres em favelas, promovendo seu empoderamento econômico e inserção no mercado de empreendedorismo feminino. Através de treinamentos e suporte contínuo, o projeto busca transformar vidas e comunidades.	Mulheres em favelas.	R\$ 16.629.974,54
Pronamp ODS	Linha de crédito destinada a médios produtores para financiamento de investimento ou custeio da produção agropecuária.	Incentivar o desenvolvimento dos médios produtores rurais, por meio do financiamento de custeio da produção agropecuária e do investimento na modernização da propriedade e infraestrutura produtiva.	Produtores rurais que sejam proprietários rurais, posseiros, arrendatários ou parceiros.	R\$ 4,56 bilhões
Pronampe ODS	Empréstimo parcelado no âmbito da Lei 13.999/20.	Desenvolver e fortalecer os pequenos negócios.	MEI, micro e pequenas empresas com faturamento de até R\$ 4,8 milhões.	R\$ 4,19 bilhões
Procred 360 ODS	Empréstimo parcelado no âmbito da Lei 13.999/20.	Desenvolver e fortalecer os pequenos negócios.	MEI, micro e pequenas empresas.	R\$ 553 milhões
Sebrae/Fampe ODS	Empréstimo parcelado com garantia do Sebrae/Fampe.	Desenvolver e fortalecer os pequenos negócios.	MEI, micro e pequenas empresas com faturamento de até R\$ 4,8 milhões.	R\$ 10,74 milhões
Peac FGI ODS	Empréstimo parcelado no âmbito da Lei 14.042/20.	Possibilitar a ampliação do acesso ao crédito para MEI e MPME.	MEI, micro e pequenas empresas com faturamento de até R\$ 30 milhões.	R\$ 161 milhões
Microcrédito Produtivo Orientado ODS	Empréstimo parcelado no âmbito da Lei 13.636/18.	Fomentar, apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores, principalmente por meio da disponibilização de recursos para o microcrédito produtivo orientado.	MEI, micro e pequenas empresas com faturamento de até R\$ 360 mil.	R\$ 240 milhões

CALAMIDADE PÚBLICA E ESTADO DE EMERGÊNCIA

A CAIXA se compromete a apoiar comunidades em situações de calamidade pública, demonstrando sua responsabilidade social e atuação eficaz em momentos críticos. Em 2024, diante dos devastadores efeitos das enchentes no Rio Grande do Sul (RS), o Banco se mobilizou para oferecer suporte imediato e sustentável às áreas afetadas, reforçando sua presença como agente de recuperação social.

O Estado enfrentou uma das maiores enchentes de sua história, que resultou em inundações devastadoras. Em resposta a essa crise, a CAIXA implementou ações de apoio humanitário e recuperação, colaborando para minimizar impactos do desastre e apoiar a reconstrução de comunidades.

Por meio do Portal do Voluntariado, a CAIXA cadastrou 22 ações de ajuda humanitária, que beneficiaram 18 entidades e mobilizaram 900 voluntários. A Ação SOS Enchentes RS contou com o maior número de participantes, um total de 769 pessoas. Essas iniciativas foram essenciais para o apoio às vítimas da calamidade. Com assistência em diversas frentes, a rede de solidariedade local foi reforçada.

A CAIXA teve 20 unidades diretamente impactadas pelas enchentes e todas restabeleceram o atendimento ao público até novembro de 2024. Foram implantados 42 postos de vigilância ostensiva adicionais para atender à demanda gerada pelos pagamentos de benefícios e pela entrega de Cartões do Cidadão.

Além das ações imediatas, a Empresa lançou uma chamada pública para financiar projetos de recuperação das áreas devastadas, com investimentos de até R\$ 30 milhões. Os projetos, que têm como foco melhoria habitacional, recuperação de microempreendimentos e a implementação de soluções pós-crise, reforçam o compromisso do Banco com o desenvolvimento sustentável e a resiliência das comunidades afetadas.

A CAIXA atuou, também, no pagamento de Auxílio Extraordinário a pescadores e pescadoras artesanais atingidos pela seca extrema na região Norte do país, colaborando para o restabelecimento das condições de subsistência dessa população, que possui a pesca como sua renda principal. Foram realizados 147,5 mil pagamentos em 2024, representando a distribuição de R\$ 416,5 milhões em recursos aos afetados.

22
AÇÕES
HUMANITÁRIAS

18
ENTIDADES
BENEFICIADAS

900
VOLUNTÁRIOS
MOBILIZADOS

R\$30
MILHÕES INVESTIDOS
projetos de recuperação
das áreas devastadas
pelas enchentes no RS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

PROJETOS PATROCINADOS

Foram mais de 500 contratações de patrocínio realizadas com recursos CAIXA, do Fundo para o Desenvolvimento das Loterias e de subsidiárias que contribuíram com os resultados negociais e institucionais da Empresa no ano de 2024, totalizando aproximadamente R\$ 300 milhões em contratos esportivos, culturais, socioambientais e negociais.

O Banco fortaleceu seu papel junto à sociedade atuando no eixo socioambiental, reforçando o compromisso da CAIXA com o futuro sustentável do país com patrocínios a eventos como *Energy Summit*, *South Summit*, Brasil Sustentável, Projeto Pode Crer 2024, 3F – Futuro, Finanças e Florestas, Conferência

Ethos 360° 2024, Expo Favela São Paulo 2024, Expocatadores 2024 e outros.

Esporte

Em 2024, a CAIXA seguiu apoiando o esporte brasileiro, inclusive com a expansão para novas

modalidades e primou pela consolidação das modalidades tradicionalmente, sem perder o foco no fomento e na inclusão social.

Particularmente, a inclusão social pelo esporte foi viabilizada em centros vinculados às entidades parceiras, beneficiando 16 mil pessoas. Nos 28 Centros de Excelência da Jovem Promessa da Ginástica



+500

CONTRATAÇÕES
DE PATROCÍNIO
REALIZADAS COM
RECURSOS CAIXA



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



+60

PROVAS
PATROCINADAS
AO LONGO
DO ANO

SÃO SILVESTRE,
VOLTA DA PAMPULHA,
CIRCUITO DAS
ESTAÇÕES, CIRCUITO
CROSS PARQUES CAIXA
E CIRCUITO CROSS
URBANO CAIXA.

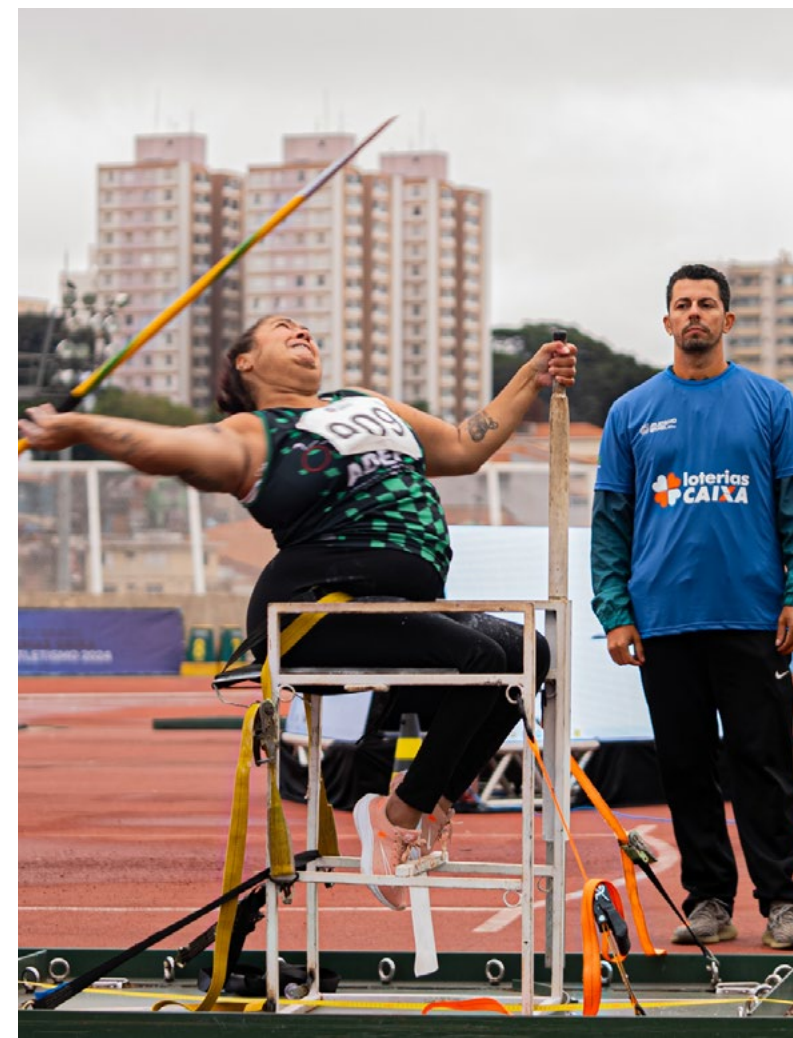
da Confederação Brasileira de Ginástica, cerca de 3 mil crianças e adolescentes foram beneficiadas. Em 60 Centros de Formação de Atletismo da Confederação Brasileira de Atletismo, aproximadamente 4 mil crianças foram impactadas. Junto ao Comitê Paralímpico Brasileiro, 13 modalidades esportivas e 72 Centros de Referência do Paradesporto foram patrocinados, beneficiando 9 mil pessoas de todas as faixas etárias.

No âmbito do esporte de alto rendimento, o destaque foi o anúncio do patrocínio ao Comitê Olímpico do Brasil, celebrado para o ciclo olímpico Los Angeles 2028.

Ainda em 2024, durante as Olimpíadas, aconteceu o Parque Time Brasil – Fan Fest Olímpica em São Paulo, reunindo milhares de pessoas para torcer pelos nossos atletas.

As corridas de rua também foram incentivadas em todas as regiões do Brasil. O Circuito de Corridas CAIXA contou com 11 etapas e o Banco esteve presente em mais de 60 provas patrocinadas ao longo do ano, entre elas: São Silvestre, Volta da Pampulha, Circuito das Estações, Circuito Cross Parques CAIXA e Circuito Cross Urbano CAIXA.

Destacam-se, também, as novas modalidades patrocinadas em 2024: Basquete 3x3, por meio do NBB Trio; Handebol, com o apoio ao Final Four; Futsal, com o Campeonato Brasileiro de Futsal; e automobilismo, patrocinando a última etapa da Stock Car Pro Series, principal campeonato da modalidade no Brasil.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 122 >

Cultura

A CAIXA Cultural ofereceu programação cultural gratuita ou a preços populares e promoveu ações para ampliar as possibilidades de acesso a manifestações artísticas e culturais com o Programa Educativo CAIXA Gente Arteira, que opera em todos os espaços culturais do Banco. Esse Programa busca formação de público e impacto social.

É importante citar o impacto da CAIXA Cultural no setor da economia da cultura. Além de postos de trabalho fixos, a CAIXA fomenta o emprego

de mão de obra de todos os locais em que possui centros culturais e promove ações para intercâmbio da produção cultural, contemplando projetos de todas as regiões do país em sua programação. Nesse sentido, a Seleção CAIXA Cultural, seleção pública para escolha dos projetos que serão patrocinados

para compor a programação dos espaços, recebeu mais de 6,1 mil inscrições de todo o país.

A CAIXA estende a sua atuação cultural para projetos sociais. Por exemplo, na região do Jardim Ângela (SP), a CAIXA patrocina diversos projetos

OS ESPAÇOS DA CAIXA CULTURAL RECEBERAM
+ DE 750 MIL
VISITANTES EM 2024.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 123 >

que utilizam as linguagens artísticas e os saberes populares para melhoria das condições de vida e bem-estar social. Em conjunto, a CAIXA Cultural também desenvolve ações de arte-educação no local e propõe dinâmicas que ampliam as vivências culturais do público.

A CAIXA Cultural tem um papel relevante na preservação do patrimônio cultural. Em 2025, a Empresa comemorará 45 anos da criação do Museu da CAIXA, que marca o embrião da política de memória da Empresa e de sua atuação cultural. Além de abrigar mais de duas mil obras de arte, o acervo inclui documentos históricos e itens museológicos, que contam a trajetória da CAIXA e sua importância para o Brasil. Esse patrimônio é exclusivamente da CAIXA,

cuidadosamente preservado, oferecendo ao público uma oportunidade de conhecer as raízes da cultura e da história do país.

Com uma mostra permanente no Museu da CAIXA em São Paulo (SP), o Acervo CAIXA também é revisitado periodicamente em exposições nas outras unidades da CAIXA Cultural.

A CAIXA e as Loterias também reafirmaram seu compromisso com o fortalecimento das tradições brasileiras e valorização da cultura nacional, visando não só promover o desenvolvimento dos talentos artísticos, mas também reforçar o tecido social das comunidades, a exemplo dos patrocínios às festas juninas e à Escola de Teatro Bolshoi.



HOJE, O ACERVO CAIXA ABRIGA MAIS DE DUAS MIL OBRAS DE ARTE, ALÉM DE DOCUMENTOS E OBJETOS MUSEOLÓGICOS. COM UMA MOSTRA PERMANENTE NO MUSEU DA CAIXA EM SÃO PAULO (SP), O ACERVO CAIXA TAMBÉM É REVISITADO PERIODICAMENTE EM EXPOSIÇÕES NAS OUTRAS UNIDADES DA CAIXA CULTURAL.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

FUNDO SOCIOAMBIENTAL CAIXA

O FSA foi criado em 2010, declarado pela ONU o Ano Internacional da Biodiversidade, em meio à crescente conscientização global sobre a importância da sustentabilidade. Desde então, tem se consolidado como um instrumento essencial para promover o desenvolvimento sustentável no Brasil, com apoio a iniciativas que integram inclusão social, proteção ambiental e desenvolvimento econômico. Com foco em apoiar projetos e iniciativas de impacto socioambiental positivo, o FSA incorpora ideias inovadoras para desenvolvimento de soluções socioambientais no Brasil.

Sua abordagem está alinhada ao Plano de Aplicação válido para o biênio 2024-2025 e ao Plano Estratégico Institucional 2023-2028. Com o objetivo de promover políticas de sustentabilidade, a CAIXA reafirma seu compromisso como uma empresa financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas.

As Linhas Temáticas e Eixos de Atuação são:



LT: Justiça Climática:

- 1. Mitigação e Adaptação Climática de Cidades e comunidades
- 2. Cidades Sustentáveis

LT: Biodiversidade e Serviços Ecosistêmicos:

- 3. Soluções Baseadas na Natureza
- 4. Negócios da Bioeconomia

LT: Cidadania e Empreendedorismo:

- 5. Inclusão, Diversidade e Justiça Social
- 6. Empreendedorismo e Protagonismo Social
- 7. Promoção da Cultura e do Esporte



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

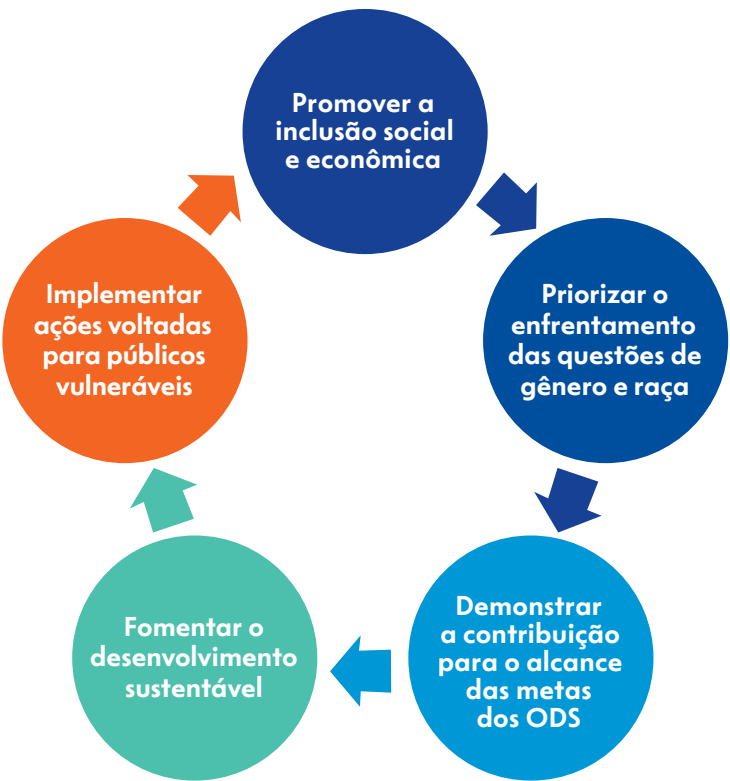
RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Os projetos e iniciativas apoiados pelo FSA devem priorizar os seguintes eixos:



Conheça em detalhes as diretrizes e temas abordados no **Plano de Aplicação do FSA**.

O FSA financia projetos voltados à sustentabilidade, incluindo desenvolvimento humano, habitação, biodiversidade e economia verde, promovendo inclusão social e preservação ambiental. Além dos impactos positivos, fortalece parcerias entre governo, sociedade civil e setor privado, reforçando o papel da CAIXA no desenvolvimento sustentável do Brasil.



Em 2024, o FSA direcionou R\$ 163.461.111,52 para apoiar projetos alinhados a temas prioritários, fomentando iniciativas de desenvolvimento de cidades, empreendedorismo, inclusão e protagonismo social, que transforma realidades para um futuro mais justo.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Projetos de destaque em 2024

> Educação e segurança: Descarte Socioambiental de Resíduos Eletroeletrônicos

Com aporte de R\$ 9.678.230,37, o projeto de Descarte Socioambiental de Resíduos Eletroeletrônicos capacitou e estruturou cooperativas de catadores em todas as capitais brasileiras para promover a destinação segura e sustentável de resíduos eletroeletrônicos, incluindo eletrodomésticos. O Projeto teve como objetivo proporcionar mais segurança a esses cooperados e oferecer à população uma alternativa adequada para o descarte desses materiais.

> Teia da Sociobiodiversidade: Conectando Projetos, Transformando Comunidades

O projeto *Teia da Sociobiodiversidade: Conectando Projetos, Transformando Comunidades* apoiou 400 organizações sociais de comunidades tradicionais e locais, com foco na execução de projetos voltados para negócios da sociobiodiversidade, soluções baseadas na natureza e promoção da segurança alimentar. A iniciativa fortaleceu as capacidades institucionais das organizações beneficiadas e fomentou a criação de uma rede colaborativa entre os grupos envolvidos. Além disso, o Projeto desenvolveu uma comunicação estratégica e transparente, com apoio aos grupos locais e destacando o impacto positivo dos projetos

comunitários. O investimento do FSA no projeto foi de R\$ 53.018.091,78.

> + Mulheres em STEM

O projeto Mulheres em STEM tem como objetivo promover a inclusão e o protagonismo feminino nas áreas de Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática (STEM), capacitando mulheres em territórios vulneráveis. Ele oferece formação técnica e científica, além de incentivar a inserção dessas mulheres em áreas tradicionalmente dominadas por homens. Entre os principais objetivos estão a capacitação técnica em STEM, o empoderamento feminino, programas de educação financeira e empreendedorismo, apoio psicológico e nutricional, e consultorias focadas no desenvolvimento integral das participantes. O Projeto visa criar um mercado de trabalho mais diverso e inovador, capacitando mulheres para prosperar nesse ecossistema.

> Morar Amazônico

O Projeto Morar Amazônico visa promover a sustentabilidade e melhorar a qualidade de vida das comunidades ribeirinhas e indígenas da Amazônia por meio de soluções habitacionais que respeitam as características socioambientais da região. Os principais objetivos incluem: o desenvolvimento de habitações

sustentáveis com materiais locais e técnicas adequadas ao clima da Amazônia; a capacitação das comunidades em construção sustentável e gestão de recursos naturais; a preservação ambiental, com tecnologias que minimizam impactos; e o fortalecimento cultural e social ao integrar conhecimentos tradicionais. Além disso, o Projeto inclui programas educativos para promover a conscientização ambiental e boas práticas de convivência com o meio natural, contribuindo para a melhoria das condições de moradia e a valorização das culturas tradicionais.

> Carretel

O Projeto visa promover a inclusão social e econômica de mulheres em situação de vulnerabilidade, capacitando-as em costura, modelagem, artesanato e técnicas relacionadas para gerar oportunidades de emprego e renda. Seus principais objetivos incluem capacitação profissional; empoderamento feminino; sustentabilidade, ao incentivar o uso de materiais reciclados; estímulo ao empreendedorismo, com orientação sobre gestão de negócios e marketing; e integração social, promovendo apoio mútuo entre as participantes. O Projeto busca transformar a vida das mulheres, oferecendo ferramentas para que alcancem independência financeira e contribuam para suas comunidades.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

› Projeto Marajó Socioambiental 2030

Executado pelo Instituto Internacional de Educação do Brasil, tem como objetivo a restauração e o uso sustentável de ecossistemas florestais, com um investimento de R\$ 4.995.461,70, dos quais R\$ 1.594.219,15 foram desembolsados em 2024. Até junho de 2024, 266.146 mudas foram plantadas em sistemas agroflorestais, cobrindo 226 hectares nos municípios de Portel, Breves, Curralinho, Melgaço, Muaná e São Sebastião da Boa Vista, no Pará.

› Projeto Recuperação de Áreas Degradadas da Microbacia do Isidoro – Sub-bacia Rio das Velhas

Executado pela RMPC Ecologia, foca na recuperação ambiental de córregos e florestas, com um investimento de R\$ 2.457.283,62. Foram recuperados quatro córregos e seis nascentes na microbacia do Ribeirão Macacos, construídas 80 microbarragens para contenção de enchentes, recuperados 2.255 metros lineares de florestas e plantadas 6.500 mudas nos córregos.

› Projeto Profissionalização da Cadeia Produtiva da Jabuticaba: Do Pé ao Pote

Realizado pela Probiomas Produtos e Serviços Ambientais Eireli, visa à sustentabilidade na produção da jabuticaba, com um investimento de R\$ 6.420.395,40. Até o momento, 148.206 mudas foram plantadas e 22 hectares, além de 28 nascentes, foram recuperados.

› Projeto Restauração Ecológica do Corredor de Biodiversidade do Araguaia

O projeto, liderado pelo Instituto *Black Jaguar*, visa à recuperação de ecossistemas no Corredor de Biodiversidade do Araguaia, com um investimento de R\$ 18.888.761,34. Já foram recuperadas 28 nascentes e plantadas 314.133 mudas nativas, beneficiando 134 hectares em Caseara (TO) e Santana do Araguaia (PA). Utilizando insumos com foco no custo-benefício e técnicas de restauração de baixo custo, o Projeto também destaca o engajamento de mulheres. A estrutura de governança inclui o mapeamento de atores locais, qualificação de demandas e realização de eventos, elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico e dispensa de licenciamento ambiental para garantir a sustentabilidade.

› Projeto Rede de Conservação e Restauração da Chapada do Araripe

Conduzido pelo Centro de Pesquisas Ambientais do Nordeste, trabalha na restauração de áreas degradadas, com um investimento de R\$ 10.042.068,00, dos quais R\$ 2.610.095,97 foram desembolsados em 2024. A iniciativa mobilizou 507 hectares para restauração, implantou 30 sistemas agroflorestais e recuperou 35 nascentes.

› Projeto Águas Cerratenses: Semear para Brotar

Desenvolvido pela Rede de Sementes, visa a restauração ecológica no Cerrado, com um investimento de R\$ 10.111.151,40 e R\$ 3.801.829,78 desembolsados em 2024. Até o momento, foram restaurados 560 hectares de áreas degradadas com 69 espécies de sementes do Cerrado.

› Projeto Pomares da Mata

Promove a conservação florestal e a economia sustentável, garantindo a preservação de 73 hectares de floresta, o plantio de 387 mil mudas em sistemas agroflorestais e a capacitação de famílias locais para atividades sustentáveis.

› Projeto Terra e Mata

Foca na produção de mudas para recomposição vegetal, tendo produzido 667.601 mudas para recuperação ambiental.

› Projeto Pomares da Caatinga

Busca a revitalização e preservação da Caatinga, com 103 mil mudas plantadas, 325 mil mudas produzidas e a criação de um Arranjo Produtivo Local para capacitar a população na produção sustentável de produtos melíferos e frutíferos.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

PROJETOS FSA CAIXA POR REGIÃO



A região indicada considera a sede do Agente Executor e os projetos apoiados podem impactar mais de uma região, bioma ou público beneficiário.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



CERTIFICAÇÃO
NÍVEL 3
DE JOGO
RESPONSÁVEL

DESDE 2017, AS LOTERIAS
CAIXA POSSUEM A
CERTIFICAÇÃO NÍVEL 3
DE JOGO RESPONSÁVEL,
CONCEDIDA PELA WLA.

JOGO RESPONSÁVEL

Considerando a outorga concedida pela CAIXA para operação das Loterias Federais, a CAIXA Loterias reafirma seu compromisso com a sociedade e com a adoção das melhores práticas globais na operação de jogos. Dentre essas iniciativas, destaca-se a preocupação com a comercialização sustentável dos produtos lotéricos.

O Programa de Jogo Responsável das Loterias CAIXA consiste em um conjunto de ações voltadas para a promoção de uma relação equilibrada entre os jogos de loteria e os apostadores. O Programa tem como objetivo principal a prevenção do comportamento compulsivo, a restrição do acesso de crianças e adolescentes e a disseminação de informações sobre tratamento e prevenção de danos associados ao jogo.

A estrutura do Programa de Jogo Responsável das Loterias CAIXA segue as diretrizes da WLA, assegurando o alinhamento com os requisitos do *Responsible Gaming Framework*. Esse *framework* estabelece quatro níveis de certificação:

- 1º Nível – Ser comprometida;
- 2º Nível – Realizar autoavaliações e análises de lacunas;
- 3º Nível – Planejar e implementar boas práticas;
- 4º Nível – Melhorar continuamente.

A WLA é a principal entidade representativa do setor de loterias estatais no cenário global. Sua atuação visa fomentar oportunidades de aprendizado e compartilhamento de informações entre seus membros, estabelecendo padrões internacionais de boas práticas e conduta ética. A organização abrange 80 países e representa mais de 150 loterias estatais em cinco continentes.

Desde 2017, as Loterias CAIXA possuem a certificação Nível 3 de Jogo Responsável, concedida pela WLA. Esse reconhecimento internacional atesta a eficácia das iniciativas adotadas e reforça a evolução contínua do programa.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

A Semana do Jogo Responsável, realizada em dezembro de 2024, reforçou a importância da disseminação de informações sobre o setor lotérico e o Programa, com foco nos apostadores, empresários lotéricos e empregados da CAIXA e do Conglomerado.

Para relacionamento com outras empresas, a CAIXA Loterias promove a formalização de um termo de compromisso com fornecedores de tecnologia, logística e marketing, garantindo a conformidade com as diretrizes do Jogo Responsável.

Dentre as ações voltadas aos empregados da CAIXA, empresários lotéricos e apostadores, destacam-se os cursos e treinamentos focados na prevenção, identificação e orientação para tratamento de apostadores compulsivos.

Além disso, as Loterias CAIXA adotam diversas medidas dentro do conceito de Jogo Responsável, com o objetivo de estimular a prática consciente e mitigar riscos associados ao jogo compulsivo. Essas ações são essenciais para garantir um ambiente de jogo seguro e sustentável para todos os consumidores.



REPASSES SOCIAIS DE LOTERIAS

Além de proporcionar entretenimento e a possibilidade de transformar vidas, as Loterias CAIXA desempenham um papel social essencial para o país, visto que parcela significativa dos recursos arrecadados com as apostas é direcionada a áreas prioritárias por intermédio dos seus repasses. Esses recursos são vitais para financiar programas e projetos que beneficiam milhões de brasileiros, promovendo o bem-estar e o desenvolvimento sustentável. Além de alimentar os sonhos de milhões de

apostadores, as Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para fomentar o desenvolvimento do Brasil.

O valor repassado, incluindo o percentual destinado a título de Imposto de Renda, é usado no fomento de instituições esportivas; no financiamento estudantil, por meio do repasse dos prêmios prescritos ao Fies; em fundos de apoio à cultura e à saúde, de assistência a crianças e adolescentes, de segurança, dentre outros.

UMA PARCELA SIGNIFICATIVA DOS RECURSOS ARRECADADOS COM AS APOSTAS É DIRECIONADA A ÁREAS PRIORITÁRIAS DO PAÍS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

PRODUTOS E SERVIÇOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS

GRI 3-3 do tema Políticas públicas, G4-FS13, Sasb FN-MF-450a.1, ODS

É importante destacar que, em 2024, a CAIXA formalizou uma parceria estratégica com os Correios para ampliar o acesso da população a serviços financeiros e postais, especialmente em áreas remotas. Essa parceria compartilha estruturas físicas e processos, permitindo uma cobertura mais ampla e facilitando o acesso a produtos financeiros essenciais.

A CAIXA aprimora o atendimento com a expansão de canais, transparência nos processos e renegociação de dívidas. O diálogo contínuo com *stakeholders*, incluindo o Governo Federal, garante eficiência e adaptação das políticas públicas às necessidades da população.

Banco da habitação

GRI 3-3 do tema Desenvolvimento urbano a habitação, 203-2, G4-DMA (FS5), G4-DMA (FS8), Sasb FN-MF-270a.4, FN-MF-000.A, FN-MF-000.B, FN-MF-270b.1 ODS 11

A CAIXA é uma das instituições mais relevantes para o fomento à habitação no Brasil. Como principal agente financeiro do país, desempenha papel crucial na execução das políticas públicas habitacionais em todas as esferas de governo — federal, estadual, distrital e municipal. Ela orienta e direciona a aplicação desses recursos para que as iniciativas resultem em maior inclusão e desenvolvimento sociais. Com um portfólio diversificado de produtos e serviços, a CAIXA se firma como um pilar essencial do financiamento habitacional no país.

Esse protagonismo se reflete em números: **a CAIXA é responsável por mais de 99% dos financiamentos lastreados pelo FGTS**, consolidando-se como um dos principais motores para a promoção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Em 2024, a CAIXA realizou mais de 801 mil contratos residenciais para pessoa física, totalizando R\$ 160,17 bilhões financiados com recursos do FGTS e do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e com alienação fiduciária como garantia. Além disso, foram originados 1.178 contratos comerciais, com um valor total de R\$ 334,38 milhões em financiamento.

No âmbito do PMCMV, o papel da CAIXA, enquanto agente financeiro, compreende de maneira geral tarefas específicas delimitadas pelas normas aplicáveis e pelos gestores dos programas, que podem ser resumidas da seguinte forma:

- Promover a destinação financeira dos recursos aportados pela União, estados ou municípios, destinados a fazer funcionar os programas e ações que compreendem o PMCMV;
- Receber e analisar os projetos de empreendimento das construtoras, contratação da obra e liberação dos recursos para a sua execução, de acordo com o cronograma físico-financeiro;
- Realizar o acompanhamento, vistoria e liberação dos recursos provenientes do Programa, em conformidade com os respectivos cronogramas de execução;
- Atuar como agente financeiro, celebrando os contratos dos programas;
- Enquadrar, analisar, hierarquizar e selecionar as propostas de financiamento a pessoa física, em



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

consonância com os critérios definidos pelas legislações e regulamentações vigentes;

f. Contratar operações de crédito com mutuários lastreados em recursos do FGTS.

Portanto, a CAIXA atua no PMCMV como uma das instituições financeiras, visando a contratação da produção das unidades habitacionais e alienação aos beneficiários finais.

O Programa, que ocorre com recursos do FGTS, tem como destinatárias as famílias com renda mensal bruta de até R\$ 8 mil, para compra de imóveis com valor de venda ou investimento de até R\$ 350 mil, enquadrados na Habitação Popular. Os financiamentos são para aquisição de imóveis novos e usados e construção ou reforma de imóveis residenciais, localizados em áreas urbanas. Para famílias com renda de até R\$ 4,4 mil, são disponibilizados descontos para complementar os

recursos próprios na aquisição do imóvel. As taxas de juros são as mais atrativas do mercado.

Os esforços em 2024 resultaram em um crescimento de 30% em relação a 2023 na quantidade de contratos realizados nas respectivas faixas de mercado do PMCMV. Parte desse crescimento se deve ao aumento do orçamento direcionado à Faixa 1, mas também à redução do valor de imóveis usados no FGTS, priorizando imóveis novos, especialmente nas Faixas 1 e 2, o que impulsionou a construção civil e gerou emprego e renda.

É importante destacar que a CAIXA adota uma abordagem rigorosa em relação às questões ambientais, exigindo que os empreendedores comprovem a obtenção de licenças e autorizações dos órgãos competentes para a concessão de financiamentos. Essa medida é essencial para prevenir impactos negativos, como a contaminação do solo e desastres naturais. Além

disso, a CAIXA realiza vistorias periódicas nas obras para assegurar a conformidade com as normas ambientais e aplica medidas corretivas sempre que necessário.

Quando se trata de terrenos contaminados, por exemplo, os empreendimentos passam por processos de reabilitação ambiental, acompanhados por órgãos competentes. A possibilidade de financiar a requalificação de imóveis também está prevista, promovendo a regeneração de áreas degradadas e incentivando a transformação de espaços urbanos em locais adequados para moradia.

A CAIXA padroniza e regula seus processos de crédito imobiliário, garantindo conformidade com normas e sustentabilidade, especialmente em financiamentos ambientais. Além de reduzir desigualdades, sua atuação impulsiona a urbanização sustentável, revitaliza áreas degradadas e integra regiões periféricas, promovendo coesão social e desenvolvimento urbano.

30%
DE CRESCIMENTO

EM RELAÇÃO A 2023
NA QUANTIDADE
DE CONTRATOS
REALIZADOS NAS
RESPECTIVAS FAIXAS
DE MERCADO DO
PMCMV.

A CAIXA EXIGE QUE OS EMPREENDEDORES COMPROVEM A OBTENÇÃO
DE LICENÇAS E AUTORIZAÇÕES DOS ÓRGÃOS COMPETENTES
PARA A CONCESSÃO DE FINANCIAMENTOS, PREVENINDO
IMPACTOS NEGATIVOS, COMO A CONTAMINAÇÃO DO SOLO.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 133 >

CIDADANIA DIGITAL

A CAIXA se destaca por sua atuação abrangente no território nacional, alcançando locais onde outras empresas não têm presença. Além de oferecer produtos comerciais, a CAIXA promove a cidadania digital por meio do aplicativo CAIXA Tem, acessível até para celulares mais simples. Com ele, 41 milhões de pessoas acessam benefícios sociais de forma digital, evitando filas e custos operacionais.

A plataforma também oferece serviços como abertura de CNPJ (MEI), acesso a contas bancárias, empréstimos e seguros. Em 2025, novas funcionalidades incluirão conteúdos sobre saúde, educação e integração com ações governamentais. A biometria facial, uma inovação do aplicativo, garante mais segurança no acesso aos serviços.

A CAIXA respeita a autonomia dos usuários, permitindo que aqueles com celulares incompatíveis ou que optem por não usar a biometria continuem utilizando os cartões para saque dos benefícios.

Iniciativas regionais e ações sociais da CAIXA

A CAIXA tem diversas iniciativas regionais e ações sociais para atender às necessidades habitacionais de diferentes regiões do Brasil. O projeto CAIXA Bota pra Andar se destacou nos estados do Maranhão e Mato Grosso, com foco no desenvolvimento regional. A ampliação da faixa de renda para R\$ 40 mil no MCMV permitiu atender mais famílias, especialmente na área rural.

No Rio Grande do Sul (RS), a CAIXA está criando um sistema híbrido para facilitar o acesso à moradia no campo sem impactos sociais e ambientais negativos.

Além disso, está desenvolvendo um banco de boas práticas para compartilhar soluções habitacionais eficazes e um banco de parcerias com universidades como a Universidade de São Paulo, a UnB e a Universidade Federal da Bahia, com o objetivo de fortalecer as políticas públicas de habitação.

Outra ação importante é o Bônus Localização, que visa incentivar projetos habitacionais bem localizados nas cidades, garantindo qualidade de vida e acessibilidade às famílias.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

15 ANOS
DE MCMV

+6
MILHÕES DE
UNIDADES
FINANCIADAS

O PMCMV TEM
PAPEL FUNDAMENTAL
NA REDUÇÃO DO
DÉFICIT HABITACIONAL
BRASILEIRO.



O PMCMV, lançado em 2009, celebra 15 anos de um impacto transformador na política habitacional do Brasil. Criado com a missão de reduzir o déficit habitacional e promover a inclusão social, o Programa se tornou uma das maiores iniciativas de acesso a moradia digna, beneficiando milhões de brasileiros.

Ao longo de sua trajetória, o PMCMV passou por diversas transformações, adaptando-se às necessidades do país. O alcance do Programa possibilitou que mais famílias tivessem acesso à casa própria, com condições de financiamento acessíveis e subsídios governamentais. Ao longo desses 15 anos, ele abrangeu desde a construção de novas unidades habitacionais até a reforma de imóveis existentes, em áreas urbanas e rurais.

Com mais de 6 milhões de unidades financiadas, nas respectivas faixas de mercado, com recursos do FGTS e quase 25 milhões de pessoas alcançadas, o PMCMV tem papel fundamental na redução do déficit habitacional brasileiro, na geração de empregos e na movimentação da economia, especialmente no setor da construção civil. Além disso, o Programa contribuiu diretamente para a inclusão

social, proporcionando acesso a moradia digna a famílias de diferentes regiões do Brasil.

Em sua fase mais recente, o Programa passou por ajustes e regulamentações, com ênfase na Faixa 1, que atende às famílias com menor poder aquisitivo. Também foram realizadas melhorias nos sistemas de gestão, como a automação dos processos e a adoção de novas ferramentas tecnológicas para análise e controle. O relançamento do Programa em 2023, com a Lei 14.620/2023, trouxe novas perspectivas, como a ampliação da faixa de renda, aumento do valor do imóvel passível de financiamento e aumento dos subsídios.

Outro fator importante para o sucesso do PMCMV é seu caráter integrador, que envolveu parcerias com estados, municípios, entidades privadas e universidades. Essas parcerias foram essenciais para a execução de ações sociais e de infraestrutura urbana, para que as famílias beneficiadas tivessem acesso à casa própria e a serviços essenciais como saúde, educação e transporte.



Saiba mais sobre
o programa [aqui](#).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Recursos de terceiros

GRI G4 FS3, ODS

Complementando o papel do FGTS, o FI-FGTS, criado pela Lei 11.491/2007, canaliza esses recursos para o desenvolvimento de infraestrutura no Brasil. O FI-FGTS é regulado pela Resolução CVM 82/2022 e pelas normas do Conselho Curador do FGTS, operando como um condomínio aberto com prazo indeterminado.

O Fundo tem como foco principal o fomento a projetos de infraestrutura sustentável, como a construção e reforma de rodovias, portos, hidrovias, ferrovias, aeroportos e sistemas de energia e saneamento. Esses investimentos buscam melhorar a infraestrutura do país e gerar retornos econômicos para a sociedade, com competitividade e crescimento de longo prazo.

As decisões de investimento do FI-FGTS são guiadas por critérios rigorosos, priorizando geração de empregos, melhoria da qualidade de vida e fortalecimento da economia. O Fundo adota normas éticas para evitar práticas como trabalho em condições análogas à escravidão ou trabalho infantil. Assim, os investimentos

realizados cumprem as leis e atendem aos padrões mais altos de responsabilidade social.

Além dos benefícios econômicos, o FI-FGTS se preocupa com o impacto ambiental dos projetos. Aspectos como licenciamento ambiental, programas de preservação e geração e distribuição de energia são cuidadosamente analisados antes de qualquer aporte. A malha rodoviária e o volume de carga transportada também são levados em consideração para garantir que as iniciativas contribuam para a sustentabilidade do país.

O monitoramento dessas operações envolve diversas estratégias, incluindo visitas periódicas para acompanhamento dos ativos financiados, análise dos emissores, monitoramento setorial e de notícias na mídia, além da verificação do cumprimento das obrigações contratuais e da legislação socioambiental vigente. Essas ações visam garantir que os projetos financiados estejam em conformidade com os padrões ambientais e sociais exigidos, reduzindo riscos e impactos negativos.



O FUNDO INVESTE EM PROJETOS DE INFRAESTRUTURA SUSTENTÁVEL, BUSCANDO MELHORAR A INFRAESTRUTURA DO PAÍS E GERAR RETORNOS ECONÔMICOS PARA A SOCIEDADE.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

CAIXA POLÍTICAS PÚBLICAS (CPP): ASSESSORAMENTO TÉCNICO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

GRI 3-3 do tema Políticas públicas, ODS

A CAIXA é um dos mais importantes agentes de implementação de políticas públicas no Brasil. Com uma forte preocupação com o impacto de suas decisões na sociedade, o Banco tem um compromisso crescente com o desenvolvimento econômico, social e cultural do país. A Empresa executa políticas públicas e participa ativamente na criação e definição das diretrizes que orientam essas iniciativas, alinhando-se aos objetivos dos entes governamentais envolvidos.

Por meio do produto CAIXA Políticas Públicas, o Banco oferece serviços de análise, acompanhamento, assessoria e consultoria, voltados para órgãos e entidades públicas. Focado em áreas como engenharia, arquitetura, trabalho social e operacional, esse produto busca garantir a implementação das políticas públicas, em conformidade com as normas e diretrizes estabelecidas.

Além disso, o CPP tem capacidade de oferecer condições vantajosas a municípios que adotam boas práticas ambientais, sociais e de governança. Além

do desenvolvimento econômico, incentiva práticas sustentáveis, como redução da poluição da água, gestão eficiente de resíduos e adoção de energias limpas, integrando ações públicas com desafios ambientais e sociais do país.

Assim, a CAIXA se posiciona como um agente estratégico no processo de transformação do Brasil, ao implementar práticas de governança e sustentabilidade que impactam diretamente a qualidade de vida das populações atendidas.

Selo CAIXA Gestão Sustentável

O Selo CAIXA Gestão Sustentável tem como objetivo incentivar e reconhecer os municípios brasileiros na aplicação de boas práticas ambientais, sociais e de governança (ASG). Por meio desse selo, o Banco visa reconhecer as cidades que utilizam seus recursos financeiros e ambientais de maneira responsável, promovendo o aumento do bem-estar e

qualidade de vida para suas populações, associado ao desenvolvimento urbano sustentável.

A avaliação é conduzida de forma transparente, com indicadores que utilizam bases de dados públicas e oficiais. Em 2024, um dos principais avanços foi a consolidação do Selo CAIXA Gestão Sustentável, que reconheceu 94 novos municípios, superando os 71 municípios reconhecidos em 2023. Além desses, dois municípios já contemplados receberam o Selo novamente. Essa iniciativa, alinhada aos ODS da ONU, avalia 21 indicadores distribuídos em quatro categorias: Ambiental, Social, Governança e Climático, esta última incluindo aspectos relativos às mudanças climáticas, dos quais 16 são baseados em informações públicas e cinco são autodeclaratórios. O Selo incentiva os municípios certificados a aprimorarem seus índices e avançarem para categorias superiores.

Além disso, os municípios reconhecidos podem acessar benefícios, como condições diferenciadas no Finisa Verde e Finisa Transformação Digital, com taxas de estruturação mais competitivas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)

ODS

O Fies é um programa do governo destinado a estudantes de cursos superiores privados, que tenham avaliação positiva no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, do Ministério da Educação. O principal objetivo do Fies é facilitar o acesso ao ensino superior para estudantes de baixa renda por meio de pagamento facilitado.

O Novo Fies é a versão mais recente do Programa e apresenta melhorias como a possibilidade de juros zero para estudantes em situação de maior vulnerabilidade. Além disso, o financiamento é ajustado de acordo com a renda familiar do candidato.

A CAIXA utiliza dois fundos de suporte: o Fundo Garantidor do Fies (FG-Fies), criado para cobrir financiamentos contratados a partir do primeiro

semestre de 2018, e o Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo (FGEduc), destinado a operações realizadas até o segundo semestre de 2017 e seus respectivos aditamentos, assumindo parte do risco nos financiamentos anteriores.

Em 2024, a Portaria 167 regulamentou o Fies Social, modelo que prevê financiamento integral para estudantes que se enquadram no público-alvo do Programa. Essa iniciativa reforça o compromisso com a acessibilidade ao ensino.

A carteira da CAIXA Novo Fies possui 372 mil contratos ativos, sendo 210 mil em fase de utilização do financiamento e 162 mil em fase de amortização.

Os contratos em fase de utilização geram créditos

relacionados à recompra de títulos Certificados de Fundos de Financiamento Educacional (CFT-E), registrados nas contas da CAIXA. Esse processo contribui para novas receitas e facilita a realização de negócios com mantenedoras de instituições de ensino superior. Em 2024, a recompra de títulos alcançou R\$ 3.3 bilhões, com participação de mais de mil mantenedoras. Os números reforçam a relevância do Fies como política pública essencial e abrem caminho para novas parcerias.

Complementando esse cenário, o Ministério da Educação permitiu a contratação do financiamento diretamente pelo aplicativo da CAIXA. Essa medida simplifica e agiliza o processo de adesão ao Programa, além de atender às demandas dos estudantes por soluções digitais práticas e eficientes.

R\$3,3
BILHÕES EM
RECOMPRA
DE TÍTULOS

**PARTICIPAÇÃO DE
+1.000
MANTENEDORAS**

OS NÚMEROS REFORÇAM A RELEVÂNCIA DO FIES COMO POLÍTICA PÚBLICA ESSENCIAL E ABREM CAMINHO PARA NOVAS PARCERIAS.

**A CARTEIRA DA CAIXA NOVO FIES POSSUI
372 MIL CONTRATOS ATIVOS, SENDO 210 MIL
EM FASE DE UTILIZAÇÃO DO FINANCIAMENTO
E 162 MIL EM FASE DE AMORTIZAÇÃO.**



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

**RESPONSABILIDADE
SOCIAL**

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Repasse do OGU para estados e municípios

A CAIXA desempenha um papel estratégico como mandatária dos ministérios e órgãos da Administração Federal na gestão e operacionalização de contratos de repasse e termos de compromisso vinculados aos recursos do OGU. Por meio dessa atuação, permite que municípios de todas as regiões do Brasil acessem recursos públicos essenciais.

A CAIXA fornece assistência técnica especializada em engenharia e trabalho social, ajustada às particularidades e demandas locais. Dessa forma, assegura que os recursos públicos sejam aplicados de forma eficiente e transparente, de acordo com critérios técnicos e orçamentários determinados pelos ministérios.

A atuação da CAIXA transcende a gestão financeira e inclui a divulgação de informações técnicas e financeiras relacionadas aos

contratos de repasse. Essas informações estão disponíveis no site da Empresa e na plataforma Transferegov.br e reforçam o compromisso com a transparência e o controle social.

A integração entre os sistemas da CAIXA e a plataforma Transferegov.br modernizou processos de transferência de recursos, com a automação de fluxos, eliminação de burocracias e substituição de processos físicos por registros eletrônicos. Com isso, ganhou eficiência, agilidade e segurança na execução das transferências voluntárias da União. Além disso, o registro digital dos procedimentos técnicos assegura rastreabilidade e facilita auditorias, fortalecendo a governança pública.

Em 2024, destaca-se a retomada de 1,62 mil operações de repasse que estavam paralisadas ao final de 2023, com investimentos de R\$ 6,36 bilhões em valor de repasse.

INVESTIMENTOS DE
R\$6,36
BILHÕES EM
VALOR DE REPASSE.

EM 2024, DESTACA-SE
A RETOMADA DE
1,62 MIL OPERAÇÕES
DE REPASSE
QUE ESTAVAM
PARALISADAS AO
FINAL DE 2023.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

**RESPONSABILIDADE
SOCIAL**

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<140>

06

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

Contribuições ambientais

Produtos e serviços com benefícios ambientais

Crédito Rural para os pequenos, médios e grandes produtores rurais

Outros produtos e serviços relevantes com benefícios ambientais

Habitação sustentável

CONTRIBUIÇÕES AMBIENTAIS

GRI 2-24, ODS 12

Na área ambiental, a CAIXA enfrenta os desafios globais de sustentabilidade e mudanças climáticas de forma proativa. Desde 2019, a proteção e conservação ambiental são temas centrais na Empresa, compromisso que se traduz em políticas e práticas que atendem às demandas da área.

A **PRSAC** orienta as ações da CAIXA e das entidades a ela vinculadas na promoção de práticas sustentáveis alinhadas às diretrizes ambientais

**A CAIXA SE FORTALECE
COMO UMA DAS PRINCIPAIS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
DO PAÍS COMPROMETIDAS
COM A JUSTIÇA SOCIAL E
O ENFRENTAMENTO DOS
DESAFIOS CLIMÁTICOS.**

vigentes. A gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos é um dos pilares fundamentais da PRSAC. O objetivo é identificar, avaliar e mitigar os riscos e oportunidades relacionados a esses aspectos em suas operações e investimentos.

Com a atualização de sua Matriz de Materialidade, a CAIXA passou a considerar a justiça climática como tema estratégico. Essa nova abordagem mudou significativamente o foco da Empresa para além da mitigação dos impactos ambientais. Ao considerar a equidade no enfrentamento das mudanças climáticas, o Banco reconhece que os efeitos mais graves recaem de forma desproporcional sobre populações mais vulneráveis e territórios mais suscetíveis a desastres ambientais.

A ampliação do olhar sobre a justiça climática reflete a necessidade urgente de integrar ações corporativas e políticas públicas que enfrentem as consequências das mudanças climáticas de maneira justa e inclusiva.

A CAIXA conta com sistemas de gestão ambiental que possibilitam o monitoramento e a avaliação dos

resultados, incluindo a implementação de práticas de redução de impactos ambientais em suas operações diretas. A Empresa também possui papel ativo no apoio a projetos sustentáveis e na promoção de políticas de crédito que priorizem a sustentabilidade. Além disso, a sensibilização de empregados e fornecedores, incentivando a adoção de práticas sustentáveis em toda a Empresa, está incorporada aos seus processos internos.

Com esforços integrados, a CAIXA assegura que a sustentabilidade seja incorporada de maneira transversal, contribuindo para um futuro mais sustentável. Além disso, o Banco se fortalece como uma das principais instituições financeiras do país comprometidas com a justiça social e o enfrentamento dos desafios climáticos.

A implementação das práticas de justiça climática e gestão ambiental sustentável demonstra a responsabilidade e o compromisso da CAIXA em mitigar o efeito das mudanças climáticas, por meio de soluções eficazes para o bem-estar das gerações futuras.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

**RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA**

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 141 >

Ações para o clima

GRI 3-3 do tema Risco ambiental, climático e transição energética, 3-3 do tema Justiça climática ODS

As ações para o clima implementadas pela CAIXA em 2024 avançaram significativamente, refletindo o compromisso da Empresa com a mitigação das mudanças climáticas e com o desenvolvimento sustentável no Brasil. Entre as principais iniciativas estão a redução das emissões de GEE e a promoção de soluções financeiras inovadoras no contexto da economia de baixo carbono.

A CAIXA contribui efetivamente para a redução das emissões de GEE, conforme as diretrizes estabelecidas pela **Política Nacional de Resíduos Sólidos** (Lei 12.305/2010) e a **Política Nacional sobre Mudança do Clima** (Lei 12.187/2009).

Em 2024, a Empresa aderiu a duas outras iniciativas que reforçam este alinhamento: a PCAF, programa que

conecta mais de 500 instituições financeiras em todo o mundo, e PRB da UNEPI-FI.

A CAIXA avançou significativamente na transição energética. Em parceria com o Banco Mundial, está previsto para 2025 o lançamento de uma linha de eletromobilidade, com captação estimada em R\$ 2,5 bilhões. Essa iniciativa financiará projetos voltados à descarbonização e à modernização das frotas de ônibus, além da infraestrutura associada, beneficiando estados e municípios. Além disso, os créditos de carbono gerados pela operação serão estruturados e comercializados, ampliando o impacto sustentável da medida.

Outro destaque é o Programa de Atividades (PoA) da CAIXA, que oferece solução financeira que apoia a implementação da Política Nacional de Resíduos

Sólidos (Lei 12.305/2010), aliada a créditos de carbono, e possui um papel fundamental na diminuição das emissões de GEE pela implementação de atividades de projetos de carbono em aterros sanitários.

Até o momento, o PoA CAIXA emitiu mais de 5,4 milhões de créditos de carbono, e até o fim de 2025 esse volume deve chegar a 6 milhões de créditos certificados pelas Nações Unidas. Contribuíram para esse marco aterros sanitários localizados nos municípios de Seropédica (RJ), São Gonçalo (RJ) e Petrolina (PE).

Em paralelo, a CAIXA ampliou sua oferta de financiamentos verdes, com prioridade para infraestrutura sustentável, energia limpa, recuperação de áreas degradadas e adaptação às mudanças climáticas.

+5,4
MILHÕES DE
CRÉDITOS DE
CARBONO
EMITIDOS

O POA CAIXA EMITIU MAIS DE 5,4 MILHÕES DE CRÉDITOS DE CARBONO, E ATÉ O FIM DE 2025 ESSE VOLUME DEVE CHEGAR A 6 MILHÕES.

EM PARCERIA COM O BANCO MUNDIAL, ESTÁ PREVISTO PARA 2025 O LANÇAMENTO DE UMA LINHA DE ELETROMOBILIDADE, COM CAPTAÇÃO ESTIMADA EM R\$ 2,5 BILHÕES, AÇÃO QUE BENEFICIARÁ ESTADOS E MUNICÍPIOS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

**RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA**

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Emissões de GEE

GRI 305-1, 305-2, 305-3 ODS

A CAIXA realiza anualmente seu Inventário de Emissões de GEE para quantificar e monitorar as emissões geradas por suas operações, tanto direta quanto indiretamente. O Inventário é elaborado com base na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e diretrizes do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC)⁴. O Inventário de Emissões de GEE da CAIXA considera os seguintes escopos:

- **Escopo 1:** emissões diretas do Banco, provenientes de combustão estacionária (geradores de energia e geradores de energia de agência-barco), combustão móvel (veículos locados e agências móveis – caminhão e barco) e emissões fugitivas (refrigeração, ar-condicionado e gases de extintores);
- **Escopo 2:** emissões indiretas relacionadas ao consumo de energia elétrica adquirida;

- **Escopo 3:** outras emissões indiretas que abrangem transporte e distribuição (upstream), deslocamento de empregados, geração de resíduos e efluentes operacionais e viagens a negócio.

Após sua elaboração, o Inventário de Emissões de GEE da CAIXA passa por uma revisão conduzida por organismo verificador independente e credenciado. Essa verificação é uma etapa crucial para garantir a precisão, integridade e confiabilidade dos dados reportados.

O Programa Brasileiro GHG Protocol certifica os inventários em três categorias:

- **Bronze:** inventário parcial;
- **Prata:** inventário completo, abrangendo os Escopos 1 e 2, mas sem certificação independente;

- **Ouro:** inventário completo, com certificação por terceira parte independente.

Em 2024, pelo 11º ano consecutivo, a CAIXA conquistou o Selo Ouro, o mais alto nível de qualificação do programa GHG Protocol. Esse reconhecimento reflete a transparência e a confiabilidade dos dados reportados pelo Banco.

O Inventário é essencial para definir estratégias de redução de emissões e adotar práticas mais sustentáveis. Além disso, aumenta a transparência e mostra o compromisso da CAIXA

EM 2024, PELO 11º ANO CONSECUTIVO, A CAIXA CONQUISTOU O SELO OURO, O MAIS ALTO NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO DO PROGRAMA GHG PROTOCOL.

com a sustentabilidade e o combate e adaptação às mudanças climáticas.

A CAIXA acredita que a transição para uma economia de baixo carbono e resiliente ao clima é essencial para garantir a sustentabilidade a longo prazo e minimizar os impactos ambientais das suas operações.

Emissões de GEE (tCO2e)¹ | GRI 305-1, 305-2, 305-3

Tipo de emissões	2022	2023	2024	Δ2024/2023 ²
Escopo 1	45.159,7	42.644,6	54.802,9	28,5%
Emissões biogênicas escopo 1	621,9	384,0	550,1	43,3%
Escopo 2	21.745,0	19.384,9	28.337,8	46,2%
Escopo 3	22.762,5	24.372,9	27.125,2	11,3%
Emissões biogênicas escopo 3	3.188,2	2.460,8	4.000,2	62,6%

¹ Buscando dar maior transparência ao reporte dos dados, neste ciclo foram incluídas as emissões biogênicas de escopo 1 e de escopo 3 para os anos de 2022, 2023 e 2024.

² Vide Sumário GRI, página 202, para mais informações sobre a variação 2024/2023.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

⁴ O Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC, *Intergovernmental Panel on Climate Change*) é um órgão das Nações Unidas responsável por avaliar a ciência relacionada às mudanças climáticas, fornecendo diretrizes e relatórios para embasar políticas públicas e ações de mitigação.



Eficiência energética

ODS

A eficiência energética é um pilar central nas iniciativas da CAIXA voltadas para a sustentabilidade e o desenvolvimento responsável. A Empresa busca otimizar o uso de recursos energéticos, reduzir emissões de GEE e diminuir custos operacionais.

A CAIXA está comprometida em apoiar seus clientes na transição para uma economia mais verde e busca promover a ecoeficiência empresarial. Um exemplo é a linha de financiamento voltada para a aquisição de máquinas e equipamentos que contribuem para diminuir resíduos e emissões ou para aumentar a eficiência no uso de matérias-primas e insumos, especialmente água e energia.

Para incentivar a Produção Mais Limpa (P+L), a CAIXA oferece uma linha de crédito destinada a empresas de todos os portes interessadas em

substituir máquinas e equipamentos antigos por opções mais eficientes e menos poluentes. Esses financiamentos possuem taxas reduzidas, além de condições diferenciadas de carência e prazo. Assim, a CAIXA contribui para a redução do impacto ambiental e o uso sustentável dos recursos naturais.

Conheça mais sobre os produtos de crédito BCD Ecoeficiência PJ e Crédito Especial Investimento – Modalidade ESG Ecoeficiência.

Como complemento a essas iniciativas, a CAIXA implementou a geração de energia fotovoltaica para autoconsumo em diversas unidades. Atualmente, estão em operação 162 usinas fotovoltaicas instaladas em telhados de imóveis e uma fazenda para autoconsumo remoto, que compensam o consumo de energia de 35 unidades localizadas em Minas Gerais.

PARA INCENTIVAR A PRODUÇÃO MAIS LIMPA (P+L), A CAIXA OFERECE UMA LINHA DE CRÉDITO DESTINADA A EMPRESAS INTERESSADAS EM SUBSTITUIR MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS ANTIGOS POR OPÇÕES MAIS EFICIENTES E MENOS POLUENTES.

162
USINAS
FOTOVOLTAICAS
INSTALADAS
EM IMÓVEIS

A CAIXA
IMPLEMENTOU A
GERAÇÃO DE ENERGIA
FOTOVOLTAICA PARA
AUTOCONSUMO EM
DIVERSAS UNIDADES,
ESTÃO EM OPERAÇÃO
162 USINAS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

**RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA**

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<144>

As usinas representam 11,6 MWp de potência instalada, que geram anualmente cerca de 12 GWh de energia e proporcionam uma economia de R\$ 11 milhões em despesas.

A CAIXA iniciou, em 2024, o processo de migração do fornecimento de energia do Ambiente de Contratação Regulada (ACR) para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), o mercado livre de energia, com fornecimento de 100% da energia proveniente de fontes incentivadas ou de energia renovável.

A CAIXA PROMOVE O
DESLIGAMENTO AUTOMÁTICO
DOS PAINÉIS ELETRÔNICOS
DAS SENHAS NAS AGÊNCIAS,
GERANDO ECONOMIA
DE ENERGIA EM TODO PAÍS.

O processo nessa fase contempla as seguintes características:

- › Contratação de 46 unidades CAIXA em média tensão, entre agências e edifícios administrativos;
- › Contratação estimada de cerca de 70 GWh por ano (aproximadamente 13% do consumo total de energia da CAIXA);
- › Economia estimada de R\$ 20 milhões/ano quando todas as unidades migrarem para o ACL;

- › Tempo estimado para início do fornecimento de energia no ACL de 6 meses após a denúncia do contrato junto à concessionária;
- › Previsão de início da migração para 2025.

A CAIXA promove o desligamento automático dos painéis eletrônicos das senhas nas agências, gerando economia de energia em todo país.

Consumo de energia dentro da Empresa (GJ) | GRI 302-1

	2022	2023	2024	Δ2024/2023
Combustíveis não renováveis	24.295,4	19.281,3	22.129,9	14,8%
Óleo diesel	24.295,4	19.281,3	22.129,9	14,8%
Consumo de energia	1.943.712,9	1.972.178,0	1.969.652,6	-0,1%
Eletricidade - concessionária	1.883.045,8	1.918.958,9	1.925.402,2	0,3%
Eletricidade gerada por painéis solares	60.667,1	53.219,0	44.250,4	-16,8%
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA	1.968.008,3	1.991.459,3	1.991.782,5	0,02%

Nota: dados compilados de acordo com a metodologia do GHG Protocol, disponível em: [GHG Protocol](#) - FGV. Cálculos realizados com base nessa metodologia, considerando as diretrizes aplicáveis ao Inventário de Emissões. A fonte dos fatores de conversão utilizados é o Balanço Energético Nacional 2021, com ano-base 2020.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Taxonomia

Diversas iniciativas vêm sendo desenvolvidas para mapear a contribuição do sistema financeiro às metas do Acordo de Paris e ao alcance dos ODS, como os princípios comuns para identificar financiamentos destinados à mitigação climática. Tanto as metas do Acordo de Paris quanto os ODS ampliaram o foco no direcionamento e rastreamento das atividades financeiras que contribuem para esses objetivos. Nesse contexto, os ODS, com seus indicadores e metas assumidos por diversos países, incluindo as metas específicas do Brasil, orientam na formulação de taxonomias sustentáveis.

Alinhada a esse cenário, a CAIXA desenvolveu uma metodologia para identificar seus produtos e serviços que contribuem para os ODS, considerando atividades que geram benefícios sociais, ambientais e climáticos. Além disso, a metodologia leva em conta elementos econômicos necessários para a transição para uma economia

de baixo carbono, sem se restringir a setores específicos.

Como parte desse movimento, a CAIXA reposicionou determinados produtos e implementou um processo de monitoramento de sua carteira, tornando o critério de sustentabilidade um aspecto essencial no desenvolvimento e revisão de produtos. A taxonomia CAIXA passou a ser um requisito obrigatório, garantindo maior alinhamento com as diretrizes de finanças sustentáveis. Dado o caráter dinâmico desse tema, estão previstas revisões periódicas para aprimorar a metodologia e garantir sua aderência às melhores práticas.

Reflexo desse compromisso, em 2024 a Carteira de Finanças Sustentáveis da CAIXA, baseada nos produtos elegíveis, atingiu R\$ 853,7 bilhões. Para acompanhar e medir sua performance, foi desenvolvido um *dashboard*, que reflete os recursos identificados pela metodologia e reforça o compromisso da CAIXA com a sustentabilidade e a Agenda 2030.

Resíduos sólidos

A CAIXA tem uma política robusta de gestão de resíduos sólidos, reafirmando seu compromisso com a sustentabilidade. O principal objetivo é mitigar os impactos ambientais das operações por meio de práticas que priorizam a redução, reutilização e reciclagem, além de promover a conscientização ambiental entre seus empregados, parceiros e clientes.

Além de adotar práticas internas de gestão de resíduos, a CAIXA assegura que os contratos com fornecedores de equipamentos e serviços de tecnologia sigam a Política Nacional de Resíduos Sólidos, incluindo cláusulas que exigem a implementação de logística reversa

e a destinação ambientalmente responsável de resíduos, em conformidade com a Lei 12.305/2010 e a norma técnica NBR 16156⁵.

A responsabilidade ambiental da CAIXA é reforçada por sua estratégia de monitoramento, que assegura a correta implementação de princípios e ações sustentáveis, conforme norma interna.

⁵A Lei 12.305/2010 institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos e estabelece diretrizes para a gestão integrada e o gerenciamento ambientalmente adequado de resíduos sólidos no Brasil.

A norma técnica NBR 16156 define critérios e requisitos para a coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos, orientando boas práticas para a separação, acondicionamento e destinação adequada dos materiais recicláveis.

R\$853,7
BILHÕES NA
CARTEIRA DE
FINANÇAS
SUSTENTÁVEIS

A TAXONOMIA
CAIXA PASSOU A
SER UM REQUISITO
OBRIGATÓRIO,
GARANTINDO MAIOR
ALINHAMENTO
COM AS DIRETRIZES
DE FINANÇAS
SUSTENTÁVEIS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Como financiadora de projetos relacionados à Política Nacional de Resíduos Sólidos, a CAIXA tem um papel crucial na implantação de aterros sanitários e na estruturação de projetos de crédito de carbono. Desde 2012, a Empresa atua por meio do PoA, com foco em projetos de carbono em aterros sanitários.

Um exemplo dessa iniciativa é o Projeto de Carbono da Central de Tratamento de Resíduos (CTR) Santa Rosa (RJ), o maior aterro sanitário da América do Sul. Financiado pela CAIXA para sua construção, esse empreendimento substituiu o antigo lixão de Jardim

Gramacho, oferecendo uma solução ambientalmente adequada para os resíduos da região metropolitana do Rio de Janeiro (RJ).

A CTR Santa Rosa e seu Projeto de Carbono contribuem para a gestão sustentável dos resíduos, para a erradicação humanizada de lixões e para a redução das emissões de GEE, gerando créditos de carbono que se integram à operação de crédito como garantia acessória.

Em 2024, a inclusão social foi fortalecida por iniciativas como o Projeto

Computadores para Inclusão, que tem papel crucial na promoção da inclusão digital no Brasil. O projeto visa ampliar o acesso à tecnologia e fomentar a profissionalização de jovens e adultos. A CAIXA contribuiu com a doação de mais de 23 mil equipamentos por meio do Ministério das Comunicações. Após a coleta, as máquinas foram encaminhadas para centros de condicionamento especializado, onde foram avaliadas, preparadas e direcionadas aos Pontos de Inclusão Digital.

As doações foram recebidas por escolas públicas, APAEs, abrigos, centro

de inclusão digital de idosos, dentre outras instituições e organizações não governamentais. Os computadores que não puderam ser reaproveitados receberam o descarte de acordo com práticas sustentáveis, como a inclusão de catadores e reaproveitamento de peças.

O Projeto foi uma realização conjunta das áreas de Sustentabilidade e Cidadania Digital, Logística e Tecnologia da Informação. Por meio de um esforço integrado, estabeleceu-se como objetivo melhorar a qualidade de vida das comunidades e oferecer oportunidades de desenvolvimento para a sociedade.

CAMPANHA ZERO COPOS PLÁSTICOS

A CAIXA lançou a Campanha Zero Copos Plásticos, que teve um marco significativo em seu primeiro mês de implementação: a economia de 1,5 tonelada de plástico. O número é resultado direto da redução no consumo de copos descartáveis nos cinco prédios administrativos nos quais a campanha foi inicialmente implementada.

Como parte da iniciativa, todos os colaboradores desses prédios receberam copos reutilizáveis

feitos de fibra de arroz, um material ecológico e biodegradável. Além disso, os copos descartáveis foram completamente eliminados como parte objetivo da campanha, que busca promover mudanças sustentáveis nos hábitos diários.

A intenção é expandir o programa para as agências em uma segunda etapa, ampliando seu impacto positivo campanha em toda a rede CAIXA.

1,5
TONELADA
DE PLÁSTICO
ECONOMIZADO
no primeiro mês
de implementação
da Campanha.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Proteção à biodiversidade

GRI 3-3 do tema Respeito à biodiversidade, 304-2, 304-3, 408-1, 409-1

A CAIXA entende que a preservação da biodiversidade é fundamental para garantir a saúde dos ecossistemas e o equilíbrio ambiental no longo prazo. Assim, adota práticas que promovem o uso responsável dos recursos naturais e incentiva a proteção e o manejo sustentável da biodiversidade em todas as suas operações.

A evolução do compromisso ambiental da CAIXA ficou evidente com a atualização da Materialidade, que incorporou o tema respeito à biodiversidade como pilar estratégico. O movimento da CAIXA busca impulsionar ações concretas que gerem impactos, além de cumprir com sua responsabilidade social, ambiental e climática.

A CAIXA APOIA PROJETOS QUE INCENTIVAM O USO SUSTENTÁVEL DA BIODIVERSIDADE, COM FOCO NA CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS E NO FORTALECIMENTO DE COMUNIDADES LOCAIS E TRADICIONAIS.

Em conformidade com a PRSAC, a CAIXA adota estratégias voltadas à promoção de práticas sustentáveis entre as partes interessadas. Um exemplo desse compromisso é o financiamento habitacional com recursos do FGTS, que incentiva a adoção de soluções energeticamente eficientes. Para reforçar o alinhamento com os princípios da sustentabilidade, também são aplicadas diretrizes técnicas que consideram a compatibilidade dos projetos com o zoneamento ecológico-econômico.

Nesse contexto, a CAIXA vai além e incorpora cláusulas contratuais que garantem o cumprimento das obrigações ambientais e trabalhistas e das normas regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional. Tais medidas incluem a exigência de cláusulas de vencimento antecipado nos contratos de financiamento, especialmente em relação à conservação da biodiversidade.

Além disso, a CAIXA conta com uma governança sólida para garantir a eficácia das ações, estruturada em três instâncias: o Comitê de Gestão, responsável pela administração geral das iniciativas; o Comitê de Acompanhamento, que monitora o progresso e impacto dos projetos; e o Comitê Técnico, encarregado de avaliar as melhores práticas e tecnologias a serem aplicadas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Crédito Responsável: Iniciativas da CAIXA

GRI G4-DMA (FS9)

Para reforçar esse compromisso, a CAIXA adota critérios rigorosos para mitigar impactos ambientais adversos, especialmente em operações de crédito de atacado superiores a R\$ 10 milhões. Antes da concessão desses financiamentos, é realizada uma análise detalhada, com parecer da área de riscos especiais. Caso sejam identificados riscos ambientais, são implementadas medidas mitigadoras, como cláusulas contratuais socioambientais e acompanhamento contínuo.

Além da prevenção, a CAIXA também adota ações corretivas para reparar danos e garantir a conformidade com as normas ambientais e

climáticas. Nesse contexto, a Auditoria Interna avalia periodicamente a efetividade da PRSAC, observando os processos de implementação de ações socioambientais para assegurar que estejam alinhados à regulação e aos princípios de sustentabilidade da Empresa.

Além de garantir o cumprimento regulatório, a Auditoria Interna busca constantemente aprimorar seus programas de trabalho, com foco em sustentabilidade. As auditorias são conduzidas em conformidade com as normas pertinentes, o Decreto 3.591, Instrução Normativa CGU e a Resolução CMN 4.879.

A CAIXA foi uma das cinco instituições nacionais que participou do projeto-piloto da TNFD, uma iniciativa da *Global Canopy*. Na primeira fase da metodologia Leap⁶, a CAIXA teve como foco a identificação de riscos e oportunidades relacionados à natureza em suas operações financeiras. Os resultados dessa fase inicial foram apresentados durante a COP-16, com a colaboração do CEBDS.

Em 2024, a CAIXA deu continuidade ao trabalho com a TNFD e reforçou seus compromissos com outras iniciativas, como os PRB e a PCAF.

⁶ Long-range Energy Alternatives Planning (Leap) é uma metodologia que simula cenários energéticos para ajudar no planejamento de políticas sustentáveis e na redução de emissões de GEE.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

PROGRAMA BOLSA VERDE

Em 2024, o Programa Bolsa Verde beneficiou 52 mil pessoas com origem em assentamentos ambientalmente diferenciados criados pelo Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, com foco na preservação dos recursos naturais. As áreas contempladas promovem a sustentabilidade ambiental em regiões da Amazônia e estão localizadas no Acre, Amapá, Amazonas, Pará e Rondônia.

O Programa oferece suporte financeiro às famílias que realizam atividades de conservação ambiental, como o manejo sustentável dos recursos naturais, em áreas de relevância ecológica. O valor do benefício é de R\$ 600,00 por trimestre, pago diretamente às famílias que vivem em Unidades de Conservação de Uso Sustentável, assentamentos agroextrativistas e de desenvolvimento sustentável, e em territórios ocupados por povos e comunidades tradicionais.

Além do apoio financeiro, o Programa promove capacitação ambiental, social, técnica e profissional, com objetivo de melhorar as condições de vida das comunidades e fomentar a cidadania.



Para saber mais sobre o Programa Bolsa Verde, acesse [aqui](#).

PRODUTOS E SERVIÇOS COM BENEFÍCIOS AMBIENTAIS

GRI 3-3 do tema Finanças sustentáveis e crédito verde, G4-DMA (FS6), G4-DMA (FS8) ODS

A CAIXA oferece produtos e serviços destinados a empresas de diferentes portes que buscam investir em ações de sustentabilidade e promover práticas ambientais responsáveis. Por meio do financiamento de bens, equipamentos, veículos e outros itens, as empresas têm a oportunidade de implementar soluções que incentivam o uso de energias renováveis, a redução do consumo de insumos, a gestão adequada de resíduos e a diminuição das emissões de GEE.

Além disso, a CAIXA conta com um portfólio abrangente de produtos voltados para o crédito rural, que atende a diversas finalidades. Esses produtos são destinados tanto ao pequeno produtor rural quanto às grandes agroindústrias e cooperativas de produção, com o objetivo de promover a sustentabilidade em toda a cadeia produtiva rural.

¹ A Linha BCD (Bens de Consumo Duráveis) é uma linha de crédito destinada a financiar a compra de bens de consumo duráveis, como máquinas, equipamentos, móveis, eletrodomésticos, entre outros.

O volume total de produtos e serviços ambientais específicos por linha de negócios evidencia a importância do financiamento sustentável no portfólio da CAIXA. Na linha de Energia Renovável, a carteira conta com 5.466 operações de crédito, somando R\$ 132 milhões, conforme a posição de dezembro de 2024.

Na linha de negócios voltada para Ecoeficiência, que financia máquinas e equipamentos sustentáveis, foram disponibilizados R\$ 150 milhões por meio da linha BCD¹.

Já no Crédito Rural, os financiamentos incluem R\$ 1,1 bilhão pelo Programa RenovAgro,

5.466
OPERAÇÕES DE CRÉDITO

NO SEGMENTO DE ENERGIA RENOVÁVEL, A CARTEIRA CONTA COM 5.466 OPERAÇÕES DE CRÉDITO, SOMANDO R\$ 132 MILHÕES.



- INTRODUÇÃO
- A CAIXA
- SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS
- RELACIONAMENTOS DA CAIXA
- RESPONSABILIDADE SOCIAL
- RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA**
- GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE
- CONTEÚDOS ADICIONAIS

R\$ 161 milhões pelo Inovagro, R\$ 25 milhões pelo Moderagro e R\$ 129 milhões pelo Proirriga, reforçando o apoio ao setor agropecuário com foco em inovação e sustentabilidade.

A expressividade desses valores dentro de cada linha de negócio reforça a importância dos produtos ambientais no portfólio da CAIXA. A linha voltada para Ecoeficiência representa 17,6% do total disponível do crédito para investimento. No Crédito Rural, as contratações dos programas mencionados responderam por 6% do total de financiamentos do Agronegócio CAIXA em 2024, evidenciando o impacto do financiamento sustentável no setor.

Em 2024, o Plano Safra 2024/2025 do Governo Federal disponibilizou linhas de crédito rural que beneficiaram agricultores familiares e pequenos e médios produtores, além de agroindústrias e cooperativas. Para a agricultura familiar, foram oferecidas condições de

crédito mais favoráveis, com o maior volume de recursos já destinado à área, totalizando R\$ 508,59 bilhões para médios e grandes produtores e R\$ 76 bilhões para a agricultura familiar.

O Plano de Negócios Integrado da CAIXA estabeleceu como meta aumentar a participação de financiamentos sustentáveis nos investimentos concedidos. Para além disso, a Política Negocial CAIXA promove a comercialização de créditos voltados à promoção de negócios sustentáveis, inclusão bancária, educação financeira e fidelização sustentável dos clientes.

A concessão de crédito é realizada com base em princípios sociais, ambientais e climáticos. No setor privado, a CAIXA adota dispositivos contratuais que incluem cláusulas que preveem a suspensão dos desembolsos ou até mesmo a rescisão do contrato, caso os recursos sejam utilizados de maneira diferente do estipulado no acordo.

Recurso de terceiros

GRI G4-DMA (FS11)

A CAIXA realiza uma análise abrangente de 100% dos ativos sob sua gestão, com critérios vinculados ao setor de atuação e ao cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela emissora no momento do investimento. Esses critérios são fundamentais para garantir que os ativos estejam em conformidade com a legislação socioambiental vigente e pertinente à época.

A triagem realizada incorpora critérios positivos, como a geração de empregos, o uso de energia limpa e o volume de carga transportada, além de critérios negativos, voltados para a identificação de práticas prejudiciais, como trabalho análogo à escravidão e exploração infantil. Todas as propostas de investimento são submetidas a essa análise rigorosa. Caso sejam detectados indícios de tais práticas, o investimento é imediatamente descartado.

17,6%
DO TOTAL NA LINHA
DE INVESTIMENTO
PARA ECOEFICIÊNCIA

A LINHA DE ECOEFICIÊNCIA REPRESENTA 17,6% NA LINHA DE INVESTIMENTO E O SEGMENTO DE ENERGIA RENOVÁVEL CORRESPONDE A 100% DA CARTEIRA DESSE PRODUTO.

PARA A AGRICULTURA FAMILIAR, FORAM OFERECIDAS CONDIÇÕES DE CRÉDITO MAIS FAVORÁVEIS, TOTALIZANDO R\$ 508,59 BILHÕES PARA MÉDIOS E GRANDES PRODUTORES E R\$ 76 BILHÕES PARA A AGRICULTURA FAMILIAR.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

CRÉDITO RURAL PARA OS PEQUENOS, MÉDIOS E GRANDES PRODUTORES RURAIS

ODS

Programa de Incentivo à Inovação tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro)

O Programa Inovagro apoia o desenvolvimento e a implementação de inovações tecnológicas nas propriedades rurais. Com foco no aumento da produtividade, visa a adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão. Além disso, promove a competitividade dos produtores rurais nos mercados consumidores e busca estimular a modernização do setor.

Programa de Financiamento à Agricultura Irrigada e ao Cultivo Protegido (Proirriga)

O Programa Proirriga facilita o acesso ao crédito para a implementação e modernização de sistemas de irrigação e cultivo protegido. Além da produtividade, busca eficiência no uso de recursos

hídricos e sustentabilidade.

O Programa oferece condições facilitadas de financiamento para produtores que pretendem otimizar suas técnicas agrícolas, aumentar a rentabilidade e reduzir impactos ambientais.

Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (Renovagro)

O Programa Renovagro oferece financiamento para a implementação de práticas agrícolas sustentáveis, buscando a recuperação de áreas degradadas e a melhoria da eficiência no uso dos recursos naturais. Apoia a transição para modelos agrícolas mais sustentáveis, como a agricultura de baixo carbono e a agroecologia, com foco na preservação ambiental e na competitividade do setor agropecuário.

Programa de Modernização da Agricultura e Conservação dos Recursos Naturais (Moderagro)

O Programa Moderagro promove a modernização das propriedades rurais, ao incentivar a adoção de tecnologias sustentáveis e práticas que contribuam para a conservação dos recursos naturais. Com base na melhoria da infraestrutura agrícola e no aumento da competitividade dos produtores, o Programa oferece financiamento para investimentos em equipamentos e sistemas que resultem em maior eficiência na produção e na gestão ambiental. Além disso, busca reduzir os impactos ambientais e promover o uso responsável dos recursos naturais nas atividades agropecuárias.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS RELEVANTES COM BENEFÍCIOS AMBIENTAIS

GRI G4-DMA (FS6), G4-DMA (FS8) ODS

Modalidade ESG Ecoeficiência no Crédito Especial Empresa (Grandes Corporações – Investimentos)

Busca promover investimentos em soluções sustentáveis, com foco na eficiência ambiental e no desenvolvimento de práticas empresariais responsáveis. Por meio dessa modalidade, as grandes corporações podem obter crédito para financiar projetos focados na redução do impacto ambiental, como a implementação de tecnologias de eficiência energética, controle de poluição e gestão sustentável de recursos naturais.

Produtos de Saneamento Básico e Infraestrutura do Atacado

Visam financiar projetos que buscam melhorar a qualidade de vida da população e promover o desenvolvimento sustentável por meio de investimentos em infraestrutura, com foco em saneamento básico. São destinados a empresas privadas, concessionárias de serviços públicos de saneamento básico, organizadas ou não na forma de sociedade de propósito específico para a prestação desses serviços públicos, com contrato de concessão vigente, inclusive em regime de parceria público-privada, celebrado com o titular dos serviços (estados ou municípios), responsáveis pela execução de obras e serviços relacionados à gestão de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem urbana.

Linhas Originadas de Recursos do FGTS

Fundamentais para o financiamento de projetos de infraestrutura com foco ambiental e/ou social, abrangendo diversos programas voltados ao desenvolvimento sustentável e à melhoria da qualidade de vida. Esses programas são:

- › **Saneamento Para Todos (ODS 6)**: visa a melhoria das condições de saúde e qualidade de vida por meio de investimentos em saneamento básico, em áreas urbanas e rurais. Tem como foco sistemas operados por prestadores públicos ou privados;
- › **Pró-Transporte (ODS 11)**: faz parte da Política Nacional de Mobilidade Urbana e da Política Socioambiental do FGTS, com o objetivo de incentivar o transporte público coletivo urbano.

POR MEIO DA MODALIDADE ESG ECOEFICIÊNCIA NO CRÉDITO ESPECIAL EMPRESA, AS GRANDES CORPORações PODEM OBTER CRÉDITO PARA FINANCIAR PROJETOS FOCADOS NA REDUÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

› **Pró-Cidades (ODS 11)**: tem como objetivo o financiamento de intervenções urbanísticas, para promover a qualificação do espaço público e incentivar o uso de imóveis ociosos para habitação de interesse social;

› **Pró-Moradia (ODS 11)**: busca ampliar a oferta de moradia e melhorar as condições de habitabilidade da população de baixa renda por meio do financiamento a entes públicos para urbanização, regularização fundiária, produção habitacional, requalificação de imóveis, contenção de riscos e parcerias público-privadas, promovendo soluções sustentáveis para desafios urbanos;

› **CAIXA Hospitais e CAIXA Giro SUS (ODS 3)**: voltado ao financiamento de Santas Casas e aos hospitais, filantrópicos e não filantrópicos, que prestam serviços aos Sistema Único de Saúde (SUS). Em 2024, a CAIXA apoiou 139 hospitais por meio da geração de R\$ 1,4 bilhão em operações de crédito para livre utilização, com prazo de até 120 meses para pagamento. Ao fim do ano, as linhas contemplavam 464 hospitais atendidos, com um volume de crédito ativo de R\$ 5,3 bilhões de exposição.

› **FGI Solidário RS**: destinado ao auxílio de municípios do Rio Grande do Sul afetados pela catástrofe climática. Foram efetivados 108 contratos junto a 96 clientes, totalizando R\$ 377,7 milhões em crédito.

HABITAÇÃO SUSTENTÁVEL

ODS

A CAIXA alinha seus financiamentos com práticas que buscam promover a sustentabilidade ambiental, social e econômica. Por meio da PRSAC, a Empresa exige que projetos habitacionais financiados cumpram uma série de diretrizes voltadas à redução dos impactos ambientais e à melhoria da qualidade de vida das comunidades atendidas.

No caso de imóveis financiados com recursos do SBPE e do FGTS, nas modalidades de construção individual, os projetos devem priorizar a promoção da eficiência energética e hídrica. Isso pode incluir sistemas de aquecimento solar, micro e minigeração de energia elétrica (como fotovoltaicos, eólicos e de biomassa), lâmpadas eficientes, dispositivos de economia de água (como bacias sanitárias com

acionamento duplo e arejadores) e redutores de vazão.

Em relação aos aspectos ambientais e climáticos, os projetos devem observar as seguintes diretrizes:

- › Adoção de medidas para a redução, reaproveitamento e destinação adequada dos resíduos gerados durante a construção e demolição;
- › Soluções eficientes de abastecimento de água, esgotamento sanitário, rede elétrica e iluminação pública, adaptadas às necessidades locais;
- › Comprovação de que o regime de construção respeita a legislação trabalhista e as normas de saúde e segurança no trabalho, conforme



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

**RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA**

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

154



Para saber mais sobre os produtos e serviços da CAIXA, clique [aqui](#).

a legislação brasileira e, quando aplicável, tratados internacionais dos quais o Brasil seja signatário;

- Apresentação de soluções que garantam a adequação do projeto à legislação de saúde pública, incluindo abastecimento de água, esgoto e coleta de lixo domiciliar;
- Minimização dos impactos ambientais e do perfil natural do terreno durante a execução das obras.

Todos os projetos habitacionais financiados pela CAIXA devem apresentar licença ambiental e estar em conformidade com a legislação aplicável, como o Estatuto das Cidades, o Plano Diretor, as Leis de Zoneamento, Uso e Ocupação do Solo e o Código Florestal. Quando os projetos são financiados com recursos do FGTS, devem estar alinhados à Política Socioambiental desse fundo. A implementação de fontes de energia renovável, como sistemas de aquecimento solar, é incentivada, embora sua aplicação ainda seja limitada.

SELO CASA AZUL + CAIXA

ODS

O Selo Casa Azul + CAIXA foi criado com o objetivo de incentivar e reconhecer empreendimentos habitacionais que se destacam pela eficiência e sustentabilidade em todas as etapas, da concepção à manutenção das edificações. Esse selo traz benefícios ambientais, sociais e econômicos para os envolvidos na cadeia produtiva, clientes e usuários finais.

Alinhado com a Taxonomia CAIXA e o Framework de Finanças Sustentáveis da Empresa, o Selo está alinhado a muitos dos ODS, que visam promover políticas de sustentabilidade. Também está em conformidade com a Agenda 2030 da ONU e com os compromissos assumidos no Acordo de Paris.

O processo de certificação é dividido em duas etapas: Projetar e Habitar, cada uma com critérios que abordam uma gama de temas ligados à sustentabilidade, como uso racional de recursos naturais, qualidade da construção e impacto social e econômico nas comunidades envolvidas. Ao adotar esses critérios, o Selo Casa Azul + CAIXA fortalece a marca da Empresa como líder em práticas de construção sustentável e promove soluções urbanísticas e arquitetônicas inovadoras.

Empreendimentos certificados com o Selo desfrutam de uma série de benefícios diretos, como valorização dos valores de venda e possibilidade de taxas de juros diferenciadas. Além disso, a Certificação traz benefícios indiretos, como a racionalização na execução da obra, melhoria na imagem e reputação das empresas envolvidas e a identificação clara das ações de responsabilidade social e ambiental dentro da Agenda ASG.

552 EMPREENDIMENTOS
COM SELO CASA
AZUL + CAIXA

ATÉ 2024, 552 EMPREENDIMENTOS
OBTIVERAM O SELO CASA
AZUL + CAIXA, REFLETINDO O
IMPACTO CRESCENTE DESSA
INICIATIVA NA CONSTRUÇÃO DE
UM FUTURO MAIS SUSTENTÁVEL
PARA A HABITAÇÃO NO BRASIL.
EM 2024, 112 EMPREENDIMENTOS
FORAM CERTIFICADOS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 155 >



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<156>

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

Estrutura de governança
Transparência
Gestão de riscos

07

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

GRI 205-1

A CAIXA fundamenta sua atuação em princípios sólidos de governança corporativa, embasados pela ética, enquanto conjunto de princípios morais que se deve observar no exercício de uma atividade. Valores como transparência, integridade, equidade, responsabilidade e sustentabilidade orientam os objetivos estratégicos da Empresa, consolidando sua posição como um banco público inovador, comprometido com a excelência e o desenvolvimento sustentável.

O sistema de governança corporativa da CAIXA é estruturado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos que orientam a gestão e o monitoramento de suas atividades. Além de proteger os direitos das partes interessadas, gera valor de forma sustentável, alinhada aos ODS e à Agenda 2030.

Nesse contexto, a Corregedoria desempenha um papel essencial ao prestar apoio administrativo à Comissão de Ética da CAIXA, conforme estabelecido nos manuais normativos de Regimento Interno da Comissão de Ética da CAIXA e de Apuração de Infração Ética, fortalecendo os mecanismos de integridade e transparência da Empresa.

Na esfera disciplinar, compete à Corregedoria da CAIXA a gestão da apuração e julgamento de responsabilidade disciplinar, conforme o normativo interno de Apuração e Julgamento de Responsabilidade Disciplinar e Civil. Dessa forma, a Corregedoria é a instância responsável por conduzir investigações sobre a responsabilidade disciplinar e civil de empregados, ex-empregados, dirigentes e ex-dirigentes, ocorridas durante a vigência de seus contratos de trabalho, ainda que suspensos nas hipóteses legais e contratuais, desde que haja elementos de autoria, materialidade e fundamentação.

No caso de denúncias envolvendo possíveis descumprimentos normativos ou legais por integrantes da Alta Administração, a Corregedoria realiza uma análise prévia em sede de juízo de admissibilidade, conduzida pelo Comitê Relevantes. Essas denúncias são então reportadas ao Presidente do Comitê de Auditoria

(COAUD) e ao corregedor, garantindo a transparência e a devida supervisão.

Complementando esse sistema de integridade, a Comissão de Ética da CAIXA atua como um órgão autônomo e deliberativo, responsável por orientar, aconselhar e garantir a gestão ética de dirigentes e empregados. Além de avaliar possíveis transgressões e práticas antiéticas, a Comissão tem um papel fundamental na promoção de uma cultura organizacional baseada na integridade e nos valores da Empresa.

Esse compromisso com a ética também se reflete na **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa** (PLD/FTP). Amparada por um arcabouço normativo robusto, a CAIXA busca prevenir que suas operações sejam utilizadas para

Prêmio RGB

A CAIXA foi reconhecida por sua destacada atuação em governança pública e gestão de riscos. O Prêmio RGB, concedido pela Rede Governança Brasil, em parceria com o Instituto Latino-Americano de Governança e Compliance Público, tem como objetivo promover boas práticas de governança no setor público brasileiro. A premiação destaca instituições que se sobressaem em transparência, integridade e eficiência.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

**GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE**

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

práticas ilícitas, mitigando riscos legais, reputacionais e de imagem.

A Política é amplamente divulgada e estabelece diretrizes baseadas no arcabouço normativo vigente e nas melhores práticas de mercado para todos os empregados, dirigentes, parceiros e prestadores de serviços. O Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro fortalece a governança dos procedimentos de PLD/FT, assegurando monitoramento rigoroso e deliberação autônoma sobre questões relacionadas à temática.

Em conformidade com a legislação, como a Lei 9.613/1998, e com regulamentações específicas, a CAIXA adota uma supervisão baseada em risco, que identifica e classifica o grau de risco de clientes, parceiros e serviços. Isso permite direcionar esforços para mitigar os maiores riscos e preservar a integridade das operações.

A avaliação da efetividade das políticas, procedimentos e controles internos é realizada anualmente e documentada em relatórios apresentados ao COAUD e ao CA.

O compromisso da CAIXA com a ética e a integridade vai além das exigências regulatórias, estando alinhado aos desafios globais e nacionais. Ao incorporar esses valores às suas operações e decisões, a CAIXA promove impactos positivos na sociedade e fortalece sua posição como um agente de transformação e desenvolvimento sustentável no Brasil.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 2-9, ODS

A estrutura de governança corporativa da CAIXA privilegia a deliberação colegiada, ágil e descentralizada, por meio da constituição de fóruns internos, de nível estratégico, tático ou operacional, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar os interesses da Empresa e suas subsidiárias.

A estrutura de governança da CAIXA é composta pelos seguintes órgãos:

A Assembleia Geral é constituída pela União, controlador único da CAIXA, e é o órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto, nos termos da legislação e do Estatuto Social.

O CA, conforme previsto no Estatuto Social da CAIXA, é o órgão de deliberação estratégica e colegiada da CAIXA e exerce suas atribuições considerando os interesses de longo prazo da Empresa, os impactos decorrentes de suas atividades na sociedade e no meio ambiente e os deveres fiduciários de seus membros, em alinhamento ao disposto em lei.

A composição do CA está estabelecida no Estatuto Social da CAIXA, observadas as disposições da legislação e normas em vigor, sendo que o órgão é composto por três mulheres, refletindo um compromisso com a diversidade de gênero. Atualmente, não há outros representantes de grupos minorizados, e os membros não realizaram autodeclaração de raça, cor ou orientação sexual.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 158 >

Como o mais alto órgão de governança, o CA reúne profissionais com sólida experiência em áreas estratégicas para os impactos organizacionais, incluindo governança corporativa, gestão ambiental e finanças sustentáveis. Entre suas qualificações, destacam-se certificações em *compliance* e ASG.

O CA conta ainda com um representante dos empregados, eleito diretamente por eles, garantindo a voz desse grupo de *stakeholders* na governança da Empresa.

Conselho de Administração (função não executiva)

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Rogério Ceron de Oliveira	Masculino	Não executiva	Não	Período: 17/03/2023 - até a presente data	Presidente do CA e secretário do Tesouro Nacional
Edmundo Augusto Chamon	Masculino	Não executiva	Sim	Período: 17/03/2023 - até a presente data	-
Eric Nilson Lopes Francisco	Masculino	Não executiva	Sim	Período: 17/03/2023 - 25/07/2024	-
José Celso Pereira Cardoso Júnior	Masculino	Não executiva	Não	Período: 26/04/2023 - até a presente data	Secretário de Gestão de Pessoas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Rafael Ramalho Dubeux	Masculino	Não executiva	Não	Período: 26/04/2023 - 04/09/2024	Secretário-executivo adjunto do Ministério da Fazenda
Raquel Nadal Cesar Gonçalves	Feminino	Não executiva	Não	Período: 27/06/2023 - até a presente data	Subsecretária de Política Macroeconômica do Ministério da Fazenda
Antônio Messias Rios Bastos	Masculino	Não executiva	Não	Período: 16/08/2023 - 21/05/2024	Conselheiro representante dos empregados
Carlos Antônio Vieira Fernandes	Masculino	Não executiva	Não	Período: 07/11/2023 - até a presente data	Presidente da CAIXA (membro nato)
Fabiana Uehara Proscholdt	Feminino		Não	Período: 22/05/2024 - até a presente data	Conselheira representante dos empregados
José Luiz Trevisan Ribeiro	Masculino	Não executiva	Sim	Período: 16/10/2024 - até a presente data	-
Isadora Maria Belém Rocha Cartaxo de Arruda	Feminino	Não executiva	Não	Período: 16/10/2024 - até a presente data	Secretária-Geral de Contencioso na Advocacia Geral da União (AGU)



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Os Comitês de Assessoramento ao CA são órgãos que se reportam a ele, com independência em relação aos demais órgãos, e têm a finalidade de assessorá-lo, opinando nas matérias submetidas no âmbito de sua atuação, em temas específicos. São eles:

› **Comitê de Auditoria** - órgão colegiado estatutário que se reporta diretamente ao CA, com independência em relação aos demais órgãos, e tem a finalidade de assessorá-lo nas questões relacionadas ao monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras; aos controles internos; à conformidade; ao gerenciamento de riscos; às auditorias interna e independente; e à integridade.

Comitê de Auditoria (função não executiva)

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Edmundo Augusto Chamon	Masculino	Não executiva	Sim	Presidente do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração e membro do CA
Breno do Carmo Moreira Vieira	Masculino	Não executiva	Não	-
Leonardo Bordeaux Rego Machado (até 31/07/2024)	Masculino	Não executiva	Não	-
Silvia Marques de Brito e Silva	Feminino	Não executiva	Não	-

› **Comitê Independente de Riscos e Capital** - órgão colegiado estatutário que se reporta ao CA, com independência em relação aos demais órgãos. Submete-se à regulamentação do CMN e tem a finalidade de assessorar o CA nas questões relacionadas a gestão de riscos e de capital.

Comitê Independente de Riscos e Capital (função não executiva)

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência
Eric Nilson Lopes Francisco (até 25/07/2024)	Masculino	Não executiva	Sim
Luiz Henrique de Souza Lobo	Masculino	Não executiva	Não
Roberto Sobral Hollander	Masculino	Não executiva	Não



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

› **Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração** – órgão colegiado estatutário que tem por finalidade assessorar o CA nos processos de indicação, avaliação, sucessão, remuneração e elegibilidade dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários.

› **Comitê de Sustentabilidade** – órgão colegiado que se reporta diretamente ao CA, com independência em relação aos demais órgãos. Submete-se à regulamentação do CMN e tem a finalidade de assessorar o CA nas questões relacionadas a sustentabilidade e a responsabilidade social, ambiental e climática para o Conglomerado Prudencial.

Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (função não executiva)

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Edmundo Augusto Chamon	Masculino	Não executiva	Sim	› Presidente do COAUD
Almir Márcio Miguel	Masculino	Não executiva	Sim	-
Eduardo Soares Lucena	Masculino	Não executiva	Não	-
Eric Nilson Lopes Francisco (até 25/07/2024)	Masculino	Não executiva	Não	-

Comitê de Sustentabilidade (função não executiva)

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Rafael Ramalho Dubeux (até 04/09/2024)	Masculino	Não executiva	Não	Membro do CA
Adriane Velloso Ferreira	Feminino	Não executiva	Não	Diretora executiva de Governança, Estratégia e Marketing
Henriete Alexandra Sartori Bernabé	Feminino	Não executiva	Não	Vice-presidente de Riscos
Paulo Rodrigo de Lemos Lopes	Masculino	Não executiva	Não	Vice-presidente de Sustentabilidade e Cidadania Digital
Raquel Nadal Cesar Gonçalves	Feminino	Não executiva	Não	Membro do CA



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

➤ **Comitê de Tecnologia e Inovação -** órgão colegiado não estatutário que tem por finalidade assessorar o CA nas questões relacionadas a tecnologia da informação e inovação.

O **Conselho Fiscal (CF)** é o órgão de fiscalização da CAIXA, que acompanha e verifica a ação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, zela pelos interesses da Empresa e exerce as atribuições inerentes ao seu poder fiscalizador, em consonância com a legislação aplicável e com as disposições estatutárias e regimentais.

O **Conselho Diretor (CD)**, conforme previsto no Estatuto Social da CAIXA, é o órgão de deliberação colegiada responsável pela gestão e representação da Empresa, composto pelo presidente da CAIXA e pelos vice-presidentes, exceto os de áreas segregadas, e possui, dentre suas competências, a de

Comitê de Tecnologia e Inovação (função não executiva)

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Raquel Nadal Cesar Gonçalves (até 24/10/2024)	Feminino	Não executiva	Não	Membro do CA
Isadora Maria Belém Rocha Cartaxo de Arruda	Feminino	Não executiva	Não	Membro do CA
Fabiana Uehara Proscholdt	Feminino	Não executiva	Não	Conselheira representante dos empregados
Adriane Velloso Ferreira	Feminino	Não executiva	Não	Diretora executiva de Governança, Estratégia e Marketing
Laércio Roberto Lemos de Souza	Masculino	Não executiva	Não	Vice-presidente de Tecnologia e Digital

deliberar previamente sobre matérias a serem submetidas à aprovação do CA, incluindo o SCI e suas revisões periódicas, apresentando anualmente os relatórios de situação ao CA.

O **Conselho de Fundos Governamentais e Loterias** é o órgão colegiado responsável pela gestão e representação da CAIXA quanto à administração e operacionalização das Loterias Federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, incluído o FGTS.

O **Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros** é o órgão deliberativo responsável pela gestão de fundos de investimento geridos pelas áreas segregadas da CAIXA.

Há, também, os comitês compostos por vice-presidentes e diretores executivos que têm por missão atuar como instância decisória da CAIXA em temas específicos, de sua competência, buscando o cumprimento da Estratégia Corporativa CAIXA, conforme atribuições dispostas nos respectivos Regimentos Internos.

Além disso, a CAIXA possui outros colegiados estratégicos, tais como o Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, órgão competente para deliberar sobre matérias que tratem da prevenção e combate à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, e os Comitês de Avaliação de Negócios e Renegociação, colegiados em diferentes níveis decisórios, que atuam na realização de negócios na CAIXA.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

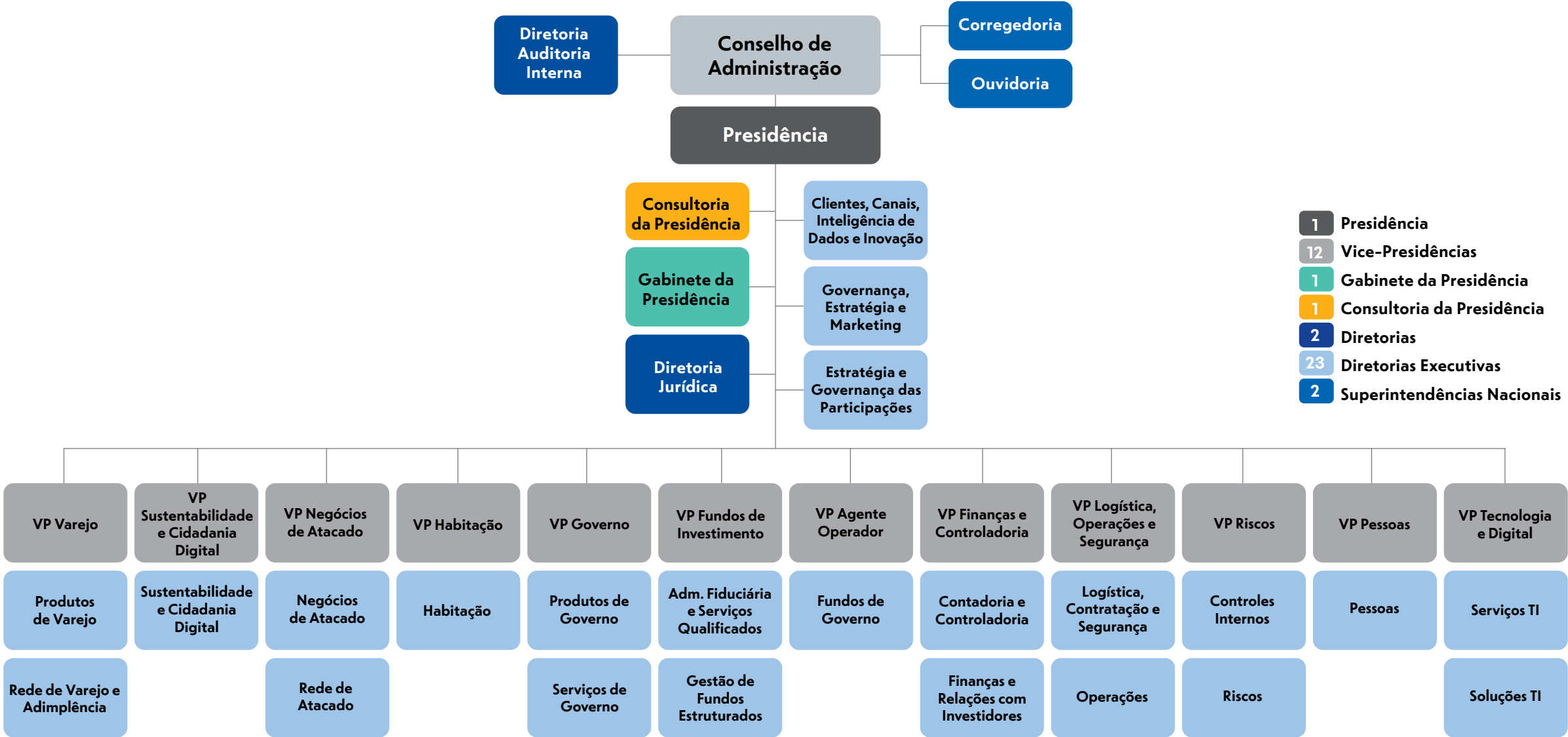
RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



- 1 Presidência
- 12 Vice-Presidências
- 1 Gabinete da Presidência
- 1 Consultoria da Presidência
- 2 Diretorias
- 23 Diretorias Executivas
- 2 Superintendências Nacionais



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Instrumentos de governança

Para garantir a efetividade e a qualidade do processo decisório, a CAIXA adota instrumentos de governança corporativa que orientam a atuação de seus agentes. Os principais são:

- › **Estatuto:** apresenta o objeto social e as regras de caráter geral, que têm por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa;
- › **Políticas:** conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados, além das empresas do Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas, ainda, a parceiros e terceirizados;
- › **Modelo de tomada de decisão:** modelo que considera a diversidade das decisões tomadas diretamente na Empresa na condução de seus negócios, estabelecendo três formas de tomada de decisão: colegiada, compartilhada e individual;
- › **Manuais normativos:** conjunto de normas e procedimentos relativos a produtos, atividades, serviços ou assuntos a serem observados pelos empregados e, no que couber, podendo ser estendidas, ainda, a terceirizados, no exercício de suas atribuições;
- › **Código de Ética, Conduta e Integridade:** sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientando as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos;
- › **Regime de alçadas:** conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao ordenamento dos negócios;
- › **Arquitetura organizacional:** estabelece as finalidades e os mandatos das unidades responsáveis pela condução da Empresa.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

**GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE**

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<164>

Nomeação e seleção para o Conselho de Administração e seus comitês

GRI 2-10, 2-11

A CAIXA adota um processo rigoroso para a nomeação, seleção e investidura dos membros do CA e de seus comitês de assessoramento. O Banco se fundamenta em requisitos obrigatórios e vedações legais, incluindo exigências adicionais às previstas por lei, conforme a Política de Seleção Interna e Sucessão da Empresa. Todos os requisitos e qualificações devem ser comprovados e submetidos a verificação prévia pelo Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração. A aprovação final é realizada pelo CA.

De acordo com o Estatuto Social da CAIXA, especificamente no art. 34º, inciso III, o presidente da CAIXA, por ser membro nato, não tem a possibilidade de assumir a Presidência do CA, nem mesmo de forma interina.

Atualmente, o Conselho conta com dois membros independentes. O mandato de todos os conselheiros é unificado e não pode exceder dois anos, com a possibilidade de até três reconduções consecutivas. Após o término da gestão, os conselheiros permanecem em seus cargos até a posse dos novos membros.

Como única acionista do Banco, a União indica todos os conselheiros de administração. O processo de tomada de decisão segue os critérios estabelecidos no art. 17 da Lei 13.303/2016 para a seleção dos membros do CA.

Os critérios a serem observados incluem:

- Ter reputação ilibada e notório conhecimento;
- Possuir pelo menos dez anos de experiência profissional no setor público ou privado, na área de atuação da empresa pública ou sociedade de economia mista, ou em áreas correlatas;
- Ter experiência mínima de quatro anos em cargos de direção ou chefia superior em empresas de porte ou com objeto social semelhante ao da empresa pública ou sociedade de economia mista, incluindo cargos no setor público equivalentes a DAS-4 ou superiores, ou em funções acadêmicas relacionadas;

➤ Ter experiência de quatro anos como profissional liberal em atividades diretamente ou indiretamente ligadas à área de atuação da empresa pública ou sociedade de economia mista;

➤ Possuir formação acadêmica compatível com o cargo para o qual foi indicado.

O critério de diversidade não é aplicável, conforme disposto no art. 17 da Lei 13.303/2016.

O representante dos empregados é selecionado entre os empregados ativos, em um processo eleitoral que permite que todos votem. Essa eleição é organizada pela Empresa em colaboração com sindicatos que representam os trabalhadores.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Desenvolvimento do conhecimento coletivo, das habilidades e da experiência do Conselho de Administração sobre desenvolvimento sustentável

GRI 2-17

O CA desempenha um papel estratégico na definição das diretrizes do Banco, incluindo a incorporação de aspectos ambientais em suas decisões. Esse órgão é assessorado pelo Comitê de Sustentabilidade, que se reporta diretamente ao Conselho e oferece suporte técnico e estratégico para a tomada de decisões alinhadas ao desenvolvimento sustentável.

Além de considerar os impactos ambientais das atividades do Banco, o CA avalia outros fatores relevantes, como riscos sociais ambientais e climáticos, reforçando sua responsabilidade em promover práticas sustentáveis em toda a Empresa.

Os membros do CA possuem competências sólidas em áreas fundamentais, como governança corporativa, gestão ambiental e finanças sustentáveis, assim como certificações específicas

em *compliance* e ASG. Essas qualificações fortalecem a capacidade do Conselho de liderar iniciativas voltadas para a sustentabilidade.

Conforme estabelecido pela Lei 13.303/2016 e pelas normativas internas da CAIXA, os conselheiros participam regularmente de programas de capacitação e certificação promovidos pela área de Gestão de Pessoas. Dessa forma, se mantêm atualizados sobre as melhores práticas de mercado e para enfrentar desafios estratégicos.

O Comitê de Sustentabilidade se reúne, ordinariamente, uma vez por mês, e extraordinariamente quando julgado necessário por qualquer um dos seus membros, utilizando-se de informativos, reportes, informes e propostas para manter a Alta Administração informada quanto ao tema.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<166>

O COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE
UTILIZA-SE DE INFORMATIVOS,
REPORTES, INFORMES E
PROPOSTAS PARA MANTER A ALTA
ADMINISTRAÇÃO INFORMADA
QUANTO AO TEMA.



Governança para a gestão dos impactos da Empresa na economia, no meio ambiente e nas pessoas

Ao longo dos anos, a CAIXA tem reafirmado seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, e incorpora essa visão em todos os aspectos de sua atuação. Essa jornada é conduzida por uma estrutura robusta de governança e, nela, os diretores executivos de Sustentabilidade e Cidadania Digital, Pessoas, Riscos e Governança, Estratégia e Marketing desempenham papéis fundamentais na avaliação e gestão dos impactos econômicos, sociais e ambientais da Empresa.

Reconhecendo que a sustentabilidade é um tema transversal, a CAIXA foi além de integrá-la às suas operações diárias. Em 2024, a criação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital

marcou um capítulo importante nessa trajetória. Essa nova estrutura nasceu com a missão de liderar e coordenar ações que reforçam o compromisso da CAIXA com a sustentabilidade. Além disso, buscou ampliar a atuação da Empresa no incentivo ao empreendedorismo sustentável.

Sob essa Vice-Presidência, a Diretoria Executiva de Sustentabilidade e Cidadania Digital assumiu a responsabilidade de transformar estratégias em ações concretas. O objetivo é garantir que a sustentabilidade seja uma prática viva e presente em todas as dimensões da CAIXA e conectar sua operação às demandas de uma sociedade em transformação.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

**GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE**

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Monitoramento, atualização e aprovação de premissas, princípios, estratégias, políticas e objetivos

GRI 2-13

Para garantir que os temas mais relevantes, incluindo a gestão de impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas, sejam tratados de forma estratégica, a CAIXA instituiu um processo de governança estruturado. Ele assegura que os assuntos prioritários sejam periodicamente apresentados ao CA. O processo por meio do qual os altos executivos e outros

empregados devem relatar ao mais alto órgão de governança sobre a gestão dos impactos da Empresa na economia, no meio ambiente e nas pessoas ocorre por meio da estrutura e instrumentos de governança existentes, seguindo o rito de reporte, à luz da sustentabilidade e com foco nas boas práticas de mercado.

A arquitetura organizacional da CAIXA define os mandatos das áreas responsáveis pela implementação de políticas e ações relacionadas aos impactos socioambientais. O CA supervisiona e avalia a gestão desses impactos.

Aliado à atuação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital, todos os vice-presidentes são responsáveis pela gestão dos processos e resultados ligados aos seus mandatos, de forma que a execução das ações é descentralizada, mas sempre alinhada às diretrizes institucionais.

Sob essa ótica integrada, a estratégia da CAIXA prevê que responsabilidades sejam delegadas e monitoradas para uma gestão de impactos eficiente.

O modelo de governança reforça o compromisso da Empresa com o desenvolvimento sustentável e assegura que as demandas das partes interessadas sejam tratadas de maneira responsável e estratégica, em conformidade com as boas práticas do mercado.

A ARQUITETURA ORGANIZACIONAL DA CAIXA DEFINE OS MANDATOS DAS ÁREAS RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS E AÇÕES RELACIONADAS AOS IMPACTOS SOCIOAMBIENTAIS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

**GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE**

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<168>

Avaliação de desempenho do Conselho de Administração, Fiscal e da Diretoria

GRI 2-18

Anualmente, a CAIXA analisa o desempenho do CA e do CF, por meio de autoavaliação dos próprios conselhos. Esse processo aborda aspectos fundamentais, como atribuições dos colegiados, atuação individual de cada conselheiro e acompanhamento dos resultados do Banco. Também são considerados o cumprimento da missão da CAIXA, qualidade da gestão e das práticas de governança corporativa, sustentabilidade das operações e contribuição da Empresa para o bem-estar da sociedade.

Essas avaliações são conduzidas pela Diretoria de Pessoas e a conformidade do processo é avaliada pelo Comitê de Comitê de Pessoas, Elegibilidade,

Sucessão e Remuneração (COPIRE), de forma a assegurar o alinhamento às normas e diretrizes institucionais.

Além disso, o CA realiza, anualmente, a avaliação de desempenho dos dirigentes da CAIXA, incluindo o presidente, vice-presidentes e diretores. Em atendimento à legislação, o processo contempla avaliações individuais e coletivas, o que garante uma visão abrangente sobre a gestão da liderança da Empresa.

No caso do CF, os resultados das avaliações são comunicados formalmente ao Ministério da Fazenda e à Secretaria do Tesouro Nacional, em atendimento ao que estabelece a CGPAR 31, art. 2º, parágrafo único.



ANUALMENTE, A CAIXA ANALISA O DESEMPENHO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DO CONSELHO FISCAL, POR MEIO DE AUTOAVALIAÇÃO DOS PRÓPRIOS CONSELHOS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

<169>

Remuneração e benefícios dos administradores

GRI 2-19, 2-20, 2-27, 3-3 do tema Ética, integridade e transparência

A Política de Remuneração dos administradores da CAIXA é fundamentada em critérios rigorosos e orientada pelo Programa de Integridade, que consolida mecanismos, procedimentos e protocolos internos para prevenir, detectar e combater a corrupção, além de corrigir atos ilícitos. Esse Programa se aplica a conselheiros, dirigentes, empregados, colaboradores, parceiros e terceiros.

Como parte desse compromisso, no caso de prestadores de serviços terceirizados e fornecedores, todas as modalidades de contratação da CAIXA incluem cláusulas anticorrupção, garantindo que, no ato da assinatura, os contratados tomem ciência e concordem com o Código de Conduta do Fornecedor.

A definição da remuneração de dirigentes e conselheiros segue parâmetros que consideram o elevado nível de responsabilidade e o grau de fidúcia exigido para o desempenho dessas funções. Os valores são determinados anualmente pela Assembleia Geral, respeitando práticas de mercado,

legislação vigente, orientações de órgãos reguladores e princípios de governança corporativa amplamente reconhecidos nos setores público e privado.

A estrutura de remuneração, denominada Remuneração Global dos Dirigentes (RGD), compreende três componentes principais: remuneração fixa, remuneração variável e benefícios. A Remuneração Variável dos Dirigentes (RVD) é calculada com base no desempenho individual, corporativo e das unidades sob sua gestão. Esse modelo está em conformidade com as diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest) e com a Resolução CMN 5.177/2024. Além disso, visa colaborar para que a CAIXA alcance seus objetivos estratégicos, com uma gestão de riscos eficaz a curto, médio e longo prazo.

O Banco também oferece a seus dirigentes um conjunto abrangente de benefícios, incluindo auxílio-alimentação, auxílio-creche, auxílio-moradia, férias, FGTS, previdência complementar,

plano de saúde ou reembolso de assistência médica, programa de desenvolvimento de dirigentes, vantagem remoção e seguro de vida.

A CAIXA segue uma política específica para rescisões em casos de desligamento de dirigentes, garantindo direitos como parcelas diferidas da RVD, remuneração compensatória limitada a seis meses (sujeita à aprovação da Comissão de Ética Pública), honorários proporcionais aos dias trabalhados e o benefício de vantagem remoção, que cobre as despesas de retorno ao município de origem. Prevê, ainda, que dirigentes exonerados pertencentes ao quadro de empregados da CAIXA possam receber parte da remuneração por até 30 meses. A política não prevê aviso prévio nem a devolução de bônus e incentivos (clawbacks).

No que se refere à aposentadoria, dirigentes e membros do CA podem aderir ao plano de previdência complementar patrocinado pela CAIXA e administrado pela Funcef, com paridade contributiva.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

**GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE**

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

O desenvolvimento e a supervisão das Políticas de Remuneração são conduzidos pelo COPIRE. Composto por membros externos, o Comitê analisa as práticas de remuneração em comparação ao mercado e propõe ajustes quando necessário. Nesse processo, a opinião do controlador único da CAIXA, representado pela União, é essencial, orientando as decisões da Assembleia Geral e as diretrizes estabelecidas pela Sest. Dessa forma, as orientações da Sest devem ser seguidas obrigatoriamente pelos empregados não estatutários.

Embora consultores externos não estejam diretamente envolvidos na definição das Políticas de Remuneração, as práticas adotadas pela CAIXA são embasadas em pesquisas de mercado e nas melhores práticas dos setores público e privado. As decisões finais são submetidas à Assembleia Geral, considerando as recomendações da Sest. No caso de empregados não estatutários, não há participação de *stakeholders* na votação dessas políticas.

A CAIXA lançou a *websérie* Integridade em Cena, uma iniciativa que visa promover a ética, a transparência e as melhores práticas de governança na Empresa. Desenvolvida pela área de Comunicação Institucional em parceria com a área de Controle de Integridade, a série aborda temas essenciais para assegurar um ambiente de trabalho respeitoso e seguro. A ação é composta por nove episódios, cada um focado em aspectos cruciais da integridade corporativa.

A *websérie* tem como objetivo sensibilizar e educar os empregados sobre a importância da integridade nas operações diárias, com destaque para a prevenção de assédios e promoção de uma cultura organizacional saudável.



Para mais informações sobre o Programa de Integridade da CAIXA e outras iniciativas, acesse aqui.

DURANTE O PERÍODO DE RELATO, A CAIXA NÃO REGISTROU CASOS SIGNIFICATIVOS DE NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS. NÃO HOUVE APLICAÇÃO DE MULTAS OU OCORRÊNCIAS QUE PUDESSEM COMPROMETER OS RESULTADOS FINANCEIROS OU A REPUTAÇÃO DA EMPRESA.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Canal de Denúncias

GRI 2-25, 2-26, SASB FN-CB-510a.2

O Canal de Denúncias da CAIXA é hospedado em um ambiente seguro, fora da rede interna do Banco, e é administrado por uma empresa especializada, o que assegura a proteção e o sigilo das informações recebidas. A gestão operacional do canal é responsabilidade da Ouvidoria, que garante o registro adequado e confidencial das denúncias, com total compromisso com a transparência e integridade. Quando uma denúncia é registrada, ela é cuidadosamente tratada por um grupo restrito de funcionários especializados, comprometidos com os princípios estabelecidos no Código de Ética e Conduta da CAIXA. As denúncias podem ser feitas por diversas plataformas, incluindo os sites oficiais, e-mail e o telefone 0800, disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana.

O Canal de Denúncias está à disposição de todos: empregados, ex-empregados, membros estatutários,

prestadores de serviços, colaboradores externos, fornecedores, parceiros, clientes e da sociedade em geral.

A efetividade do Canal de Denúncias é avaliada por meio de análises periódicas, *benchmarking* e revisões de riscos e controles, realizados pela área de Controle de Integridade da CAIXA. Os resultados dessas análises são compartilhados com o COAUD e o CA.

Normas internas definem os procedimentos para o tratamento de denúncias relacionadas a atos ilícitos ou irregularidades. A plataforma de gestão facilita o recebimento, triagem e classificação das denúncias, o que garante o cumprimento das políticas internas da CAIXA e contribui para a prevenção e mitigação de riscos de integridade. O Banco também assegura a adoção de medidas de proteção ao denunciante ou outro empregado que possa sofrer retaliação, após comprovação da existência de indícios.

A CAIXA também fortaleceu suas ações para garantir um ambiente seguro e ético. Por meio do Protocolo de Proteção ao Denunciante, a Empresa assegura que aqueles que agem de boa-fé não sofram retaliações, promovendo a sensibilização de empregados e gestores. O Canal Diálogo Seguro CAIXA, parte essencial desse compromisso, oferece suporte para tratar questões relacionadas a assédio moral e sexual ou discriminação, envidando esforços para garantir um ambiente de trabalho respeitoso e seguro para todos.

A gestão do Canal de Denúncias está em conformidade com diversas regulamentações, incluindo:

- › Decreto 9.492/2018;
- › Decreto 10.153/2019;
- › Decreto 11.129/2022;

- › Instrução Normativa CGU 05/2018;
- › Lei 12.846/2013;
- › Lei 13.460/2017;
- › Lei 13.608/2018;
- › Lei 14.457/2022;
- › Normativo SARB 21/2019;
- › Resolução CMN 4.859/2020;
- › Resolução do Conselho de Administração 1.261/2022;
- › Portaria Normativa CGU 116/2024;
- › Portaria Normativa CGU 123/2024.



Para mais informações sobre o Canal de Denúncias da CAIXA, [clique aqui.](#)



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



48
REPORTES

FEITOS PELA
CORREGEDORIA
AO COMITÊ DE
AUDITORIA (COAUD)
EM 2024.

Monitoramento

GRI 2-16, 2-25, 2-26

A governança corporativa da CAIXA é estruturada para garantir transparência e integridade, assim como eficiência em todos os seus processos. Essa estrutura assegura a proteção dos interesses da Empresa e permite que qualquer irregularidade seja rapidamente identificada e corrigida. Com base nos princípios estabelecidos pelo Estatuto CAIXA, o CF tem a responsabilidade de monitorar e denunciar qualquer erro, fraude ou crime que possa comprometer a governança. Quando necessário, o CF leva essas questões à Assembleia Geral e propõe ações para proteger e manter a reputação da Empresa.

O COAUD tem um papel fundamental na supervisão das práticas internas. Criado conforme o art. 73 do Estatuto Social da CAIXA, esse Comitê assessoria o CA e oferece uma visão detalhada da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos e da conformidade regulatória da Empresa. Também é responsável por avaliar riscos e assegurar que todas as transações sejam adequadas e que as políticas internas sejam rigorosamente seguidas.

No cenário da governança, a CAIXA conta com uma unidade responsável pela segunda linha do Canal de Denúncias, realizando trabalhos para a identificação de eventuais fragilidades, recomendando melhorias e monitorando as ações corretivas, contribuindo para assegurar que as denúncias sejam tratadas com a seriedade necessária.

Em 2024, a Corregedoria realizou 48 reportes ao COAUD para acompanhamento de suas atividades, conforme previsto no art. 73 do Estatuto Social da Empresa. Esses reportes trataram, em grande parte, do monitoramento de denúncias disciplinares de empregados.

Nesse contexto, eventuais demandas de imprensa que possam gerar preocupações relevantes, quando recebidas pelo canal oficial (imprensa@caixa.gov.br), são encaminhadas às áreas responsáveis para análise e providências, garantindo transparência e o devido tratamento das informações.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 173 >

Conflito de interesses

GRI 2-15

A CAIXA possui uma estrutura para a gestão de conflitos de interesses. Para isso, conta com uma Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses, que, secretariada pela Corregedoria e em conformidade com a Lei 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses) e o Decreto 10.889/2021, estabelece diretrizes claras para o exercício de atividade profissional paralela, bem como para a realização de consultas acerca de possíveis casos de conflito de interesses e a solicitação de autorização para atividades privadas. O objetivo é garantir que o exercício de qualquer atividade externa não entre em conflito com os interesses da Empresa.

Para promover a resolução de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho, a Corregedoria implementou o mecanismo de Conciliação Local, que envolve a figura do conciliador e um representante da Comissão de Ética local. O conciliador tem a função de mediar o encontro entre as partes envolvidas e restabelecer um ambiente de trabalho harmônico

e respeitoso. Além disso, o Código de Ética, Conduta e Integridade orienta os empregados a formalizar qualquer conflito de interesses ao superior hierárquico, abstendo-se de tomar decisões em situações que envolvam interesses pessoais.

Em 2024, a Empresa reforçou seu compromisso com a ética e a conformidade, refletindo a seriedade dos empregados no cumprimento das normas da CAIXA. A eficácia das ações preventivas é evidenciada por iniciativas como os projetos “CAIXA Sempre Ética” e “De Olho na Conduta”, voltados para prevenção nas condutas éticas e de conflito de interesses; divulgação de orientações via informes, e-mail marketing e proteção de tela; além da realização de ações no escopo do Projeto Previne, sobre o tema Conflito de Interesses, junto a unidades CAIXA.

As transações com partes relacionadas são monitoradas pela área de

Compliance e são reportadas periodicamente à Alta Administração, bem como divulgadas nas notas explicativas às demonstrações financeiras da CAIXA, o que permite à sociedade ter conhecimento sobre elas.

O compromisso da CAIXA com a boa governança é reforçado pelas publicações regulares das decisões da Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses e pelo relatório **Correição em Números**, disponibilizado no site da CAIXA.

Vale ressaltar que, no âmbito da governança corporativa, o COAUD é responsável por analisar situações que envolvam conflitos de interesses entre os conselheiros e as sociedades do Conglomerado CAIXA. Caso algum conflito seja identificado, o membro envolvido deve se declarar impedido e se retirar da reunião, conforme estipulado no Estatuto Social da Empresa.

O CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE ORIENTA OS EMPREGADOS A FORMALIZAR QUALQUER CONFLITO DE INTERESSES AO SUPERIOR HIERÁRQUICO.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Foco no combate à corrupção

GRI 2-23, 2-24, 205-3

A CAIXA reafirma seu compromisso com a ética e a integridade em todas as suas operações, negócios e relacionamentos. Para isso, adota medidas rigorosas no combate à corrupção, fortalecendo seu programa de *compliance* por meio de regras bem estabelecidas, ferramentas de gestão eficientes e capacitação contínua. Dessa forma, busca garantir transparência e conformidade nas relações entre empregados, órgãos públicos, fornecedores, prestadores de serviço e clientes.

Como parte desse compromisso, a Empresa implementa políticas e normas internas alinhadas à legislação vigente para mitigar riscos como corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa. Um dos principais instrumentos dessa estratégia é a Certificação Agir Certo CAIXA, que capacita os empregados sobre governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade. Além de ser um pré-requisito para progressão de carreira, essa certificação é atualizada anualmente para refletir as melhores práticas do mercado.

Os membros do CA e da Diretoria Executiva são investidos em seus cargos mediante assinatura de termo de posse no livro de atas do respectivo colegiado, que contempla a sujeição do administrador ao Código de Ética e de Conduta e às políticas da CAIXA.

Ainda, o CA tem como missão proteger e valorizar o patrimônio e maximizar os resultados e o desenvolvimento sustentável da CAIXA como empresa financeira pública, e exercer o papel de guardião do Propósito, da Visão, dos Valores, do objeto social e dos objetivos estratégicos da CAIXA e de seu sistema de governança, zelando pelo seu aprimoramento contínuo.

O CA deve estabelecer a orientação geral dos negócios da CAIXA e decidir sobre questões estratégicas, visando realizar as seguintes diretrizes e objetivos empresariais:

I. Zelar pelos interesses do cliente e da sociedade, sem perder de vista as demais partes interessadas;

- II. Zelar pela perenidade da CAIXA, dentro de uma perspectiva de médio e longo prazo e de sustentabilidade, que incorpore, no mínimo, considerações de ordem administrativa, econômica, financeira, social, ambiental, climática e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e operações;
- III. Adotar estrutura de gestão ágil, composta por profissionais qualificados e de reputação ilibada;
- IV. Formular diretrizes para a gestão da CAIXA e de suas empresas do Conglomerado, que serão refletidas no orçamento anual;
- V. Cuidar para que as estratégias e diretrizes sejam efetivamente implementadas pelo Conselho Diretor, sem, todavia, interferir em assuntos operacionais; e
- VI. Prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, de maneira que o interesse da CAIXA sempre prevaleça.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Na execução do seu dever, compete ao CA a aprovação e revisão das políticas, do Código de Conduta e Integridade e do Código de Ética da CAIXA, visando direcionar e nortear a condução dos negócios e a atuação dos dirigentes, conselheiros e empregados do Conglomerado.

Além das ações voltadas aos empregados, a CAIXA também reforça suas diretrizes de integridade no relacionamento com seus parceiros. O Código de Conduta – Unidade Lotérica, disponibilizado para todas as 13.136 Lotéricas via Portal Conexão Parceiros, define padrões claros de conformidade. Da mesma forma, os CCA seguem normas específicas estabelecidas no Código de Conduta do Correspondente CAIXA Aqui, acessível aos 8.660 correspondentes pelo mesmo canal.

A ESTRATÉGIA CORPORATIVA DO CONGLOMERADO CAIXA É ELABORADA EM ALINHAMENTO ÀS DIRETRIZES GOVERNAMENTAIS.

Para garantir o cumprimento dessas diretrizes, os contratos de prestação de serviços incluem sanções para eventuais descumprimentos, conforme estabelecido no Plano de Controle, Qualidade e Remuneração – Correspondentes CAIXA Aqui. Além disso, a CAIXA reforçou sua atuação preventiva por meio de capacitações obrigatórias voltadas à Lei 13.303/2016, abordando temas como a Lei Anticorrupção. Essas ações contaram com a participação de 47 membros da Alta Administração, entre conselheiros e dirigentes, garantindo 100% de adesão.

Em 2024, não foram identificadas ações criminais ou cíveis ajuizadas contra a CAIXA ou seus empregados cujo objeto seja o crime de corrupção.

Foram identificados e reportados à Corregedoria para apuração de responsabilidade 22 casos suspeitos de fraudes com participação de empregados CAIXA.

Não foram verificadas rescisões de contratos em decorrência de indícios de corrupção em relação às empresas terceirizadas, às Unidades Lotéricas e correspondentes bancários.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 176 >

Ao longo do ano, a CAIXA atuou no fortalecimento de processos para detecção e reação a fraudes eletrônicas nos serviços e canais que disponibiliza aos clientes. Foram registradas cerca de 11 mil ações cíveis relacionadas a fraudes. Quanto aos parceiros, em 2024, foram rescindidos 51 contratos de correspondentes bancários e revogadas 18 permissões lotéricas devido a indícios de fraudes.

O compromisso com a integridade se reflete em medidas concretas contra irregularidades. Em 2024, os empregados foram treinados no combate à corrupção em diversas categorias funcionais e regiões.

No ano de 2024 os Conselhos Disciplinares da CAIXA julgaram e confirmaram um total de cinco processos com indicador de corrupção, ensejando a rescisão de contrato de trabalho para os empregados envolvidos e o envio de notícia-crime à Polícia Federal. Dos casos apurados e finalizados foram imputadas cinco rescisões.

GRI 205-2: empregados comunicados e treinados em combate à corrupção, por categoria funcional

Categoria funcional	2022		2023		2024		Δ 2024/2023
	Treinados	%	Treinados	%	Treinados	%	
Chefe de Unidade					4.776	99,0	
Dirigente			5	1	105	96,0	2000%
Gerencial	14.551	93,0	15.622	99,0	19.940	98,0	27,6%
Não gerencial	31.466	86,0	35.381	96,0	29.962	84,0	-15,3%
Operacional	23.838	74,0	29.131	88,0	15.003	73,0	-48,5%
Profissional	1.460	68,0	1.999	83,0	1.833	83,0	-8,3%
Total	71.315	82,0	82.138	93,0	71.619	86,0	-12,8%

GRI 205-2: empregados comunicados e treinados em combate à corrupção, por região

	2022		2023		2024		Δ 2024/2023
	Treinados	%	Treinados	%	Treinados	%	
Norte	3.435	82,0	3.793	93,0	3.353	83,0	-81,0%
Nordeste	12.120	79,0	14.225	91,0	12.337	82,0	-13,3%
Centro-Oeste	16.063	89,0	17.663	92,0	16.499	87,0	335,0%
Sudeste	28.384	80,0	33.371	93,0	28.522	86,0	-14,5%
Sul	11.313	81,0	13.086	94,0	10.908	87,0	-16,6%
Total	71.315	82,0	82.138	93,0	71.619	86,0	-12,8%



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



Relacionamento com fornecedores

GRI 2-24

A CAIXA estabelece diretrizes claras para o relacionamento com seus fornecedores, de modo a assegurar práticas éticas, transparentes e sustentáveis em todas as interações comerciais. O Código de Conduta do Fornecedor da CAIXA detalha essas diretrizes e orienta sobre comportamentos esperados e responsabilidades dos fornecedores.

Para facilitar a comunicação e a gestão de contratos, a CAIXA disponibiliza o Portal de Relacionamento com Fornecedores. Nele, os fornecedores podem acessar informações sobre contratos vigentes e atualizações de processos licitatórios e manter contato direto com a Empresa.

Quando o Código de Conduta do Fornecedor da CAIXA é violado, a área responsável avalia a situação e decide se é necessário abrir um processo administrativo de penalização. No ano de 2024, houve uma ocorrência de sanção aplicada a fornecedor em razão da não observância ao referido Código.

O Banco acompanha de perto as sanções administrativas aplicadas em decorrência do

descumprimento do Código de Conduta dos Fornecedores, reforçando seu compromisso com a integridade e transparência.

Os editais e contratos do Banco especificam as penalidades aplicáveis aos fornecedores que desrespeitarem a Lei Anticorrupção. O objetivo da CAIXA é evitar impactos negativos de um possível descumprimento, tanto para fornecedores quanto para a própria Empresa.

Para mitigar os riscos de não conformidade, o Portal Licitações CAIXA disponibiliza políticas e normas de prevenção à lavagem de dinheiro, além do Código de Conduta do Fornecedor e cartilhas pedagógicas com orientações claras sobre as expectativas da Empresa.

Visando a mitigação do risco à integridade no relacionamento com fornecedores, a CAIXA realiza o processo de *due diligence* de integridade para as contratações diretas, por dispensa ou inexigibilidade de licitação, com empresas privadas, incluindo contratos de locação cujo valor do contrato seja acima de R\$ 2 milhões.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

**GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE**

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 179 >

TRANSPARÊNCIA

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência, ODS

A transparência é um dos pilares fundamentais que sustentam a gestão da CAIXA. Trata-se de um compromisso da Empresa com a sociedade, seus clientes e empregados. De forma aberta e clara, a CAIXA oferece acesso a informação relevante sobre suas operações, decisões e resultados. É o caso da divulgação periódica de relatórios financeiros, informações sobre licitações, além de dados sobre aplicação de recursos públicos e cumprimento de normas.

A transparência da CAIXA, no entanto, vai além da divulgação de dados. A Empresa se preocupa em oferecer canais acessíveis e eficientes para que a sociedade possa acompanhar, entender e fiscalizar suas ações. No Portal da Transparência, por exemplo, os cidadãos podem consultar informações detalhadas sobre finanças, contratos e licitações realizadas pelo Banco. Da mesma forma, o Canal de Denúncias permite o reporte de irregularidades, de forma que as práticas da CAIXA estejam sempre alinhadas aos mais altos padrões éticos.

O Banco reforça seu compromisso com a integridade e transparência ao atuar em conformidade com as leis e normas vigentes, como a Lei de Acesso à Informação, e implementar políticas de governança corporativa. A divulgação de ementas de decisões e a publicação de relatórios detalhados sobre suas atividades complementam essas iniciativas.

Aquisição de bens e serviços

GRI 3-3 do tema Políticas públicas

A CAIXA adquire bens e serviços por meio de processos licitatórios transparentes e eficientes, assegurando o uso adequado dos recursos públicos. Todos os processos são fundamentados na legislação vigente, em especial a Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais), que estabelece parâmetros para conduzir compras em um ambiente legal, seguro e transparente.

**A TRANSPARÊNCIA É UM DOS
PILARES FUNDAMENTAIS
QUE SUSTENTAM A GESTÃO
DA CAIXA.**

Para integrar práticas mais sustentáveis em suas aquisições, um manual normativo da CAIXA orienta a inclusão de critérios de sustentabilidade na especificação de bens, serviços e obras. Denominada *Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores*, e disponível no Portal de Compras, essa norma estabelece princípios e diretrizes a serem seguidos durante a aquisição e a execução dos serviços contratados. Com inovações importantes, a norma considera aspectos sociais, ambientais e climáticos ao longo de todo o processo de contratação, detalhando as premissas da relação da Empresa com seus fornecedores e o impacto dela sobre a sociedade. Nesse contexto, os gestores devem aplicar esses critérios e práticas tanto na especificação técnica do objeto quanto ao longo da execução dos contratos.

A CAIXA também assegura a transparência e a rastreabilidade de seus processos de aquisição por meio do Portal de Compras. Nele, qualquer cidadão pode acompanhar as compras realizadas pela Empresa. A CGU e o TCU possuem acesso em tempo real aos sistemas internos de acompanhamento contratual, o que fortalece ainda mais a governança no processo. Além disso, a Empresa disponibiliza acesso público aos documentos das disputas licitatórias e aos contratos assinados, proporcionando maior transparência nas suas ações.



Para saber mais sobre o Portal de Compras, [clique aqui](#).

GESTÃO DE RISCOS

GRI 3-3 do tema *Gerenciamento de riscos, liquidez e de capital*, 201-2, -DMA (FS3), SASB FN-CB-550a.2, ODS

A CAIXA reconhece que o gerenciamento de riscos é fundamental para suas atividades e contribui diretamente para a estabilidade dos resultados financeiros, geração de valor e consolidação da imagem de um Banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

Os métodos adotados para o gerenciamento do risco climático incluem:

- o monitoramento das exposições significativas por setor econômico na carteira de crédito PJ da CAIXA, destacando o setor de construção como a maior exposição na data-base de 2024; e
- a definição de indicadores, com o estabelecimento de valores de alerta e de limite na Declaração de Appetite por Risco (RAS) da Empresa.

Para garantir uma gestão de riscos consistente com a complexidade de suas operações, a Empresa estruturou um modelo alinhado à natureza de suas atividades e à regulamentação vigente. Essa estrutura é regida pela **Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital CAIXA** e adota os princípios do Modelo das Três Linhas.



PRIMEIRA LINHA

Composta pelos gestores de produtos, serviços e processos, responsáveis por identificar, avaliar e controlar os riscos de suas atividades. Esses gestores implementam medidas corretivas nos processos e controles internos para mitigar fragilidades.



SEGUNDA LINHA

Envolve as áreas de Gerenciamento de Riscos, Controles Internos e Compliance, que monitoram e apoiam a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos. Também é responsável por monitorar o risco de compliance e propor planos de ação sempre que fragilidades forem identificadas.



TERCEIRA LINHA

Exercida pela Auditoria Interna, que fornece aos órgãos de governança avaliações independentes e objetivas sobre a eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança corporativa.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 180 >

A seguir, são apresentadas as operações enquadradas nos Princípios do Equador em 2024:

Operações enquadradas em Princípios do Equador

	2023	2024				
Número total de projetos	6	1				
Setor						
Mineração	0	0				
Infraestrutura	6	0				
Óleo e gás	0	0				
Energia	0	0				
Outros	0	1				
Região						
América	6	0				
Europa, Oriente Médio e África	0	0				
Ásia-Pacífico	0	0				
Designação de país						
	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Designado	0	0	0	0	0	0
Não designado	0	1	0	0	0	0
Avaliação independente						
	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	0	1	0	0	0	0
Não	0	0	0	0	0	0
Total de projetos - Categoria A	0				0	
Total de projetos - Categoria B	1				0	
Total de projetos - Categoria C	0				0	

No caso das operações de crédito, em situações de descumprimento são aplicadas as medidas previstas nos instrumentos contratuais, podendo incluir o vencimento antecipado do contrato. Além das penalidades, essas operações possuem cláusulas específicas para garantir a conformidade com a legislação socioambiental vigente. Por isso, a CAIXA avalia os impactos socioambientais das operações de crédito, implementando planos de ação específicos quando necessário, para mitigar riscos.

Seguindo essa abordagem, a CAIXA adota as diretrizes da Resolução CMN 4.943/2021, que classifica os riscos climáticos em duas categorias principais: os físicos, como secas, inundações e incêndios florestais, e os de transição decorrente da mudança para uma economia de baixo carbono. Essas diretrizes garantem que as operações do banco estejam alinhadas aos desafios ambientais globais e à preservação do meio ambiente.

Além da gestão de riscos ambientais, o gerenciamento do risco social na CAIXA é essencial para assegurar inclusão e responsabilidade social. A Instituição segue as diretrizes da **Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação**,



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

adotando medidas rigorosas para mitigar riscos sociais. Nesse sentido, verifica mensalmente registros negativos no Cadastro de Empregadores do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), vetando a concessão de crédito a clientes com histórico de práticas análogas à escravidão. Esse monitoramento contínuo assegura que, caso um cliente seja incluído nesse cadastro durante o período contratual, medidas sejam tomadas para impedir sua permanência na carteira da CAIXA.

O MONITORAMENTO CONTÍNUO DO CADASTRO DE EMPREGADORES DO MTE PERMITE VETAR A CONCESSÃO DE CRÉDITO A CLIENTES COM HISTÓRICO DE PRÁTICAS ANÁLOGAS À ESCRAVIDÃO.

Avaliação socioambiental

SASB FN-MF-450a.3, FN-CB-410a.2.

A CAIXA adota critérios rigorosos para avaliar e gerenciar riscos sociais, ambientais e climáticos na concessão de crédito, garantindo que seus financiamentos estejam alinhados às melhores práticas de sustentabilidade e à legislação vigente. Para empresas com exposição de crédito acima de R\$ 10 milhões, a CAIXA realiza uma análise socioambiental e climática detalhada, utilizando um modelo sistematizado para verificar o cumprimento das exigências ambientais.

Para tomadores de crédito com exposição inferior a R\$ 10 milhões é necessário comprovar a regularidade ambiental por meio da apresentação de licenças válidas ou documentação que comprove a dispensa dessa exigência.

Além disso, a CAIXA adota diretrizes de responsabilidade socioambiental e climática em diversas áreas de crédito, incluindo financiamento rural, saneamento, infraestrutura e habitação. Essas diretrizes fazem parte da **Política Institucional da Empresa**, que estabelece restrições ao relacionamento com clientes ou parceiros que não atendam às exigências ambientais, sociais e climáticas. Atualmente, a Empresa já considera esses fatores na avaliação do

risco de crédito, podendo impactar a classificação das operações e exigindo conformidade ambiental para clientes de setores sujeitos a licenciamento.

O gerenciamento desses riscos é realizado de forma transversal. Em 2024, a análise por setor econômico da carteira de crédito PJ indicou que a maior exposição de risco se deu no aspecto social, seguido pelos riscos ambientais e climáticos. O setor de construção apresentou maior exposição aos riscos sociais e climáticos, enquanto os setores de indústria de transformação e energia concentraram os riscos ambientais.

Além disso, é importante destacar que, nas operações de financiamento de projetos em que os Princípios do Equador não se aplicam, os riscos sociais e ambientais são identificados pelas áreas gestoras de produtos, com a devida mitigação dos impactos relacionados ao RSAC. Também é vedada a contratação com o proponente que, na data da contratação, se enquadre em qualquer uma das seguintes situações:

- Empregadores envolvidos com trabalho análogo ao escravo, conforme lista do MTE;



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

- Tomadores de crédito com CNAE das divisões 7 (extração de minerais metálicos) e 8 (extração de minerais não metálicos), que estejam na lista do Cadastro Nacional de Barragens de Mineração com classificação de Alto Risco e/ou Alto Dano Potencial;
- Ausência de licenças ambientais válidas ou renovação das licenças em processo, com protocolo datado de 120 dias antes do vencimento;
- Dirigentes condenados por crimes relacionados a trabalho infantil ou escravo, crime ambiental, assédio moral ou sexual, ou racismo;
- Não cumprimento das exigências da SARB 026/2023 para matadouros e frigoríficos bovinos na Amazônia Legal ou Maranhão, conforme prazos estabelecidos pela Febraban.

Essas vedações visam assegurar que os financiamentos da CAIXA estejam alinhados com princípios éticos e de sustentabilidade.

Quanto aos projetos financiados e enquadrados em Princípios do Equador, vale destacar que, para esses empreendimentos, são realizadas análises especializadas de riscos sociais, ambientais e climáticos, com apoio de uma consultoria socioambiental independente para avaliação de projetos de alto risco e, quando necessário, para projetos de médio risco. Com base nos Padrões de Desempenho da IFC, a CAIXA avalia os projetos, considerando a capacidade do sistema de gestão socioambiental do cliente em identificar os impactos e riscos do projeto, o engajamento efetivo da comunidade, o cumprimento das condicionantes das licenças e a mitigação dos impactos sociais e ambientais, incluindo os relacionados às mudanças climáticas, biodiversidade, patrimônio arqueológico, histórico e cultural, direitos humanos e

povos indígenas. Dessa forma, a CAIXA assegura que esses projetos sejam desenvolvidos em conformidade com a legislação pertinente e adotem as melhores práticas previstas nos Padrões de Desempenho da IFC e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.

O processo de gerenciamento do risco social, ambiental e climático dos projetos inclui não apenas a avaliação de riscos, mas também as salvaguardas contratuais necessárias para o atendimento à legislação e proteção ao meio ambiente, aos trabalhadores e às comunidades afetadas, de acordo com o grau de risco do projeto. Em casos específicos, também são exigidos planos de ação, monitorados pela CAIXA ao longo da vigência do contrato. Caso a Empresa identifique o descumprimento do plano de ação e/ou das cláusulas contratuais, poderá suspender os recursos financeiros do projeto e até mesmo antecipar o vencimento do contrato.

A CAIXA BUSCA ASSEGURAR QUE SEUS FINANCIAMENTOS ESTEJAM ALINHADOS COM PRINCÍPIOS ÉTICOS E DE SUSTENTABILIDADE.

SÃO REALIZADAS ANÁLISES ESPECIALIZADAS DE PROJETOS FINANCIADOS E ENQUADRADOS EM PRINCÍPIOS DO EQUADOR, AVALIANDO RISCOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CLIMÁTICOS COM BASE NOS PADRÕES DE DESEMPENHO DA IFC.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 183 >

Os riscos climáticos podem impactar diretamente a viabilidade e segurança da concessão de crédito imobiliário. Terrenos localizados em áreas vulneráveis a deslizamentos, desmoronamentos, inundações, enchentes ou alagamentos são considerados de alto risco. Imóveis situados em regiões suscetíveis a esses riscos não podem ser utilizados como garantia para

o crédito imobiliário. Além disso, a desvalorização do imóvel, decorrente das vulnerabilidades a esses riscos, torna-o um ativo de maior risco para o negócio.

A CAIXA também incorporou considerações sobre alterações climáticas e riscos ambientais em seus processos de originação de crédito

imobiliário, adotando práticas e políticas que visam garantir a sustentabilidade e a responsabilidade social, ambiental e climática em suas operações. Dessa forma, são exigidas:



Apresentação de documentos

que comprovem a conformidade do projeto com a legislação relacionada a saúde pública e vigilância sanitária e epidemiológica, incluindo soluções para abastecimento de água, esgotamento sanitário e coleta de lixo domiciliar;



Apresentação de projeto

que comprove a redução dos impactos ao perfil natural do terreno e a minimização dos danos ambientais;



Compatibilidade do projeto

com o zoneamento ecológico-econômico, quando aplicável;



Previsão de medidas

para redução, reaproveitamento e destinação adequada dos resíduos de construção e demolição gerados pelas obras;



Soluções para abastecimento

de água, esgotamento sanitário, rede de energia elétrica e iluminação pública, respeitando as especificidades locais;



Comprovação de conformidade

com a legislação trabalhista brasileira e, quando aplicável, com tratados e normas internacionais, bem como o cumprimento das normas de saúde e segurança no trabalho.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Critérios sociais, ambientais e climáticos nas contratações da CAIXA

GRI 3-3 do tema Risco social

A CAIXA adota regras e diretrizes específicas para a concessão de crédito responsável, utilizando critérios ambientais, sociais e climáticos na aprovação de clientes e projetos, garantindo que estejam alinhados à sua Política Institucional. Essa preocupação se estende também à carteira do Banco, com exigências socioambientais em diversas áreas, como crédito rural, saneamento, infraestrutura e habitação.

A Política Institucional da CAIXA estabelece diretrizes claras para a implementação da responsabilidade social, ambiental e climática, com foco na avaliação e no gerenciamento dos RSAC. Esse processo assegura o alinhamento com a legislação vigente, a estratégia corporativa e as melhores práticas de mercado, além de vedar o relacionamento com partes interessadas que adotem práticas que não estejam em conformidade com os requisitos socioambientais.

Para garantir uma gestão eficiente dos riscos socioambientais em suas contratações, a CAIXA se baseia na Resolução CMN 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, ajustada pela Resolução CMN 4.943, de 15 de setembro de 2021. Essas normativas estabelecem critérios para a avaliação e mitigação de riscos, alinhando-se às exigências regulatórias e às práticas avançadas de governança no mercado financeiro.

A gestão desses riscos é ainda reforçada por instrumentos normativos, como a **Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital**, que define os procedimentos para a gestão integrada de riscos, e a PRSAC, que incorpora princípios voltados à sustentabilidade e à mitigação de impactos ambientais e sociais. Esses documentos orientam a atuação institucional da CAIXA e garantem a conformidade com os padrões exigidos pelo sistema financeiro.

Além disso, o gerenciamento do risco social segue as diretrizes estabelecidas na **Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação**. Especificamente, a CAIXA verifica a existência de registro negativo no Cadastro de Empregadores do MTE para clientes potenciais, sendo vetada a concessão de crédito para aqueles que constem nessa lista. Mensalmente, a Empresa realiza o monitoramento para identificar clientes que, após a contratação, tenham sido incluídos no Cadastro de Empregadores, especialmente aqueles que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à escravidão.

O gerenciamento dos riscos socioambientais e climáticos é pautado pelos princípios de relevância e proporcionalidade, sendo considerados sempre que novos

produtos e serviços são lançados ou reposicionados, garantindo o cumprimento das legislações ambientais, sociais e trabalhistas. A **Política de Crédito da CAIXA** também estabelece requisitos socioambientais e climáticos para seus produtos e serviços financeiros, promovendo práticas de crédito responsáveis, incentivando a inclusão bancária e o desenvolvimento sustentável e priorizando operações que mitiguem riscos como corrupção, lavagem de dinheiro e atividades ilegais.

A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA (PRSAC) DA CAIXA É UM CONJUNTO DE DIRETRIZES QUE ORIENTA A ATUAÇÃO DO BANCO E DAS EMPRESAS QUE O COMPÕEM, VISANDO A INTEGRAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS EM SUAS OPERAÇÕES.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Investimentos de terceiros

A exposição dos ativos investidos em terceiros, como a Carteira Administrada do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CA-FGTS) e o Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), é acompanhada pela área de Riscos e Compliance responsável pelos ativos de terceiros, que avalia os riscos sociais, ambientais, climáticos e de governança associados a esses investimentos.

No processo de avaliação de riscos para investimentos, a área de Riscos e Compliance monitora regularmente a validade das exposições de crédito dos ativos investidos. Da mesma forma, os gestores recebem um relatório de monitoramento, que inclui os aspectos analisados e eventuais controvérsias identificadas. O relatório também mostra se foram ou não identificados fatores que aumentem a percepção de riscos sociais, ambientais, climáticos e de governança associados aos ativos, auxiliando na tomada de decisões para manter a sustentabilidade dos investimentos.

Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

GRI 3-3 do tema Segurança da informação, Riscos cibernéticos e de TI, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3

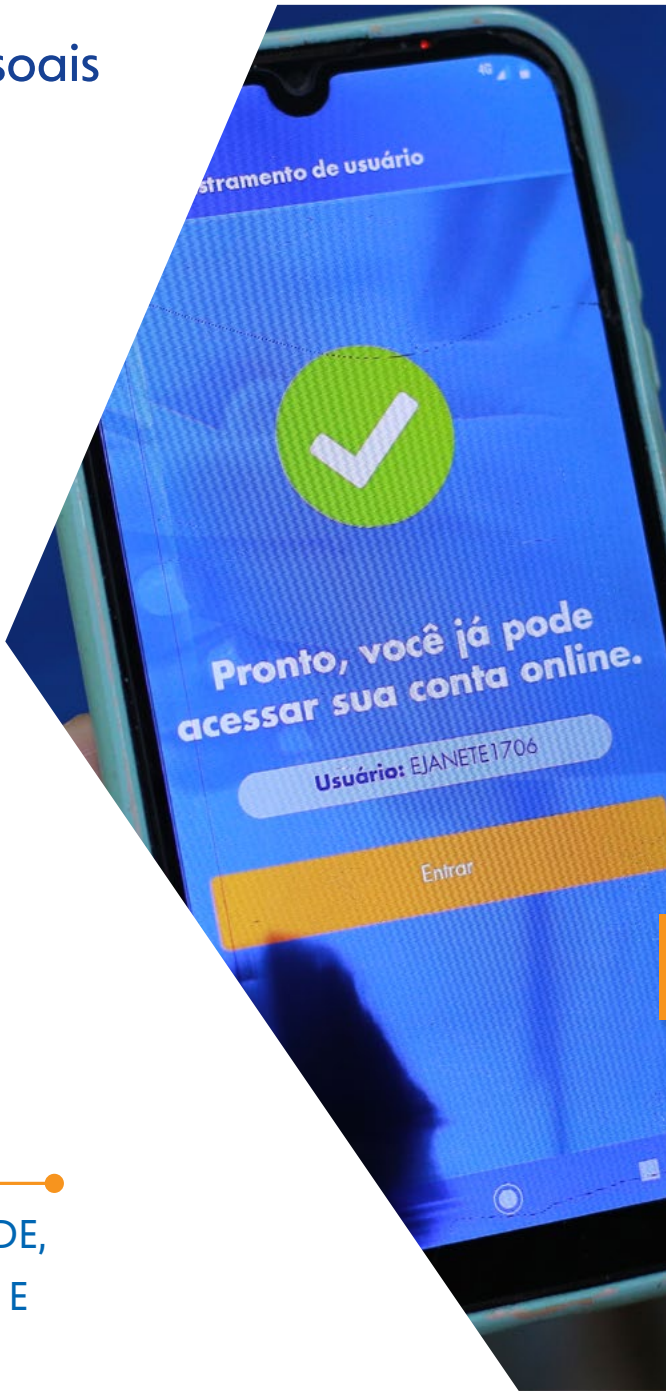
A CAIXA possui um compromisso firme com a segurança da informação e a proteção cibernética, reconhecendo a importância desses aspectos para garantir a confiança dos clientes, a integridade dos dados e a continuidade das operações. Para isso, adota uma abordagem rigorosa para proteger suas infraestruturas e sistemas contra ameaças cibernéticas cada vez mais complexas no cenário digital atual.

Nesse sentido, a CAIXA mantém o Programa de Governança em Privacidade, que visa criar uma cultura de proteção de dados pessoais e assegurar a conformidade com a LGPD. O Programa reforça a confiança dos titulares de dados, realizando processos

anuais de revisão dos tratamentos de dados, incluindo mapeamento de riscos à privacidade e à segurança da informação. Além disso, cláusulas contratuais padronizadas são inseridas em contratos com clientes, parceiros e fornecedores, estabelecendo obrigações em conformidade com a LGPD.

O Sistema de Gestão da Segurança da Informação da CAIXA, fundamentado na ISO 27001, estabelece princípios e controles organizacionais para a gestão de riscos, assegurando a proteção dos ativos digitais. Em consonância com a **Política de Segurança e Informação**, o sistema define diretrizes robustas para a segurança cibernética, implementando padrões rigorosos que protegem tanto a rede tecnológica quanto os dispositivos

A CAIXA MANTÉM O PROGRAMA DE GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE, QUE VISA CRIAR UMA CULTURA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E ASSEGURAR A CONFORMIDADE COM A LGPD.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

corporativos contra ameaças. Além disso, a CAIXA realiza um monitoramento contínuo de sua infraestrutura, garantindo prontidão e uma resposta ágil a incidentes de segurança.

Além disso, para mitigar riscos, a CAIXA implementa soluções anti-DDoS e aperfeiçoa os controles de segurança. Realiza testes de intrusão para identificar vulnerabilidades e adota políticas rigorosas de controle de aplicativos, restringindo o uso de software não autorizado.

A CAIXA adota um Ciclo Anual de Gerenciamento de Riscos, alinhado às melhores práticas nacionais e internacionais, para integrar as atuações das unidades no Modelo das Três Linhas e promover uma cultura de riscos. Diante de um ambiente regulatório cada vez mais amplo e dinâmico no Brasil, a CAIXA atua de forma integrada e colaborativa, promovendo a correção de vulnerabilidades e assegurando a proteção dos dados.

Em caso de incidentes de segurança, a CAIXA adota medidas imediatas, como o bloqueio de ativos não autorizados e investigação rápida de vulnerabilidades, com equipes especializadas. A eficácia dessas ações é monitorada e relatórios periódicos são apresentados a comitês internos.

Projeto Celular Seguro

O Projeto Celular Seguro CAIXA é uma iniciativa em parceria com o MJSP, que visa combater roubos e furtos de dispositivos móveis no Brasil. A ferramenta foi criada para oferecer maior proteção aos cidadãos e à segurança de seus dados pessoais, principalmente em relação aos serviços bancários e digitais.

Quando um dispositivo é roubado ou furtado, o aplicativo Celular Seguro permite que o cliente bloqueie remotamente o acesso aos seus aplicativos bancários, linhas telefônicas e outros serviços cadastrados no aparelho. Assim, evita que criminosos tenham acesso a informações sensíveis e realizem transações fraudulentas.

A comunicação do crime é feita em um único local para facilitar a coordenação entre as instituições financeiras participantes, incluindo a CAIXA.

Após o acionamento, a CAIXA suspende temporariamente os serviços bancários vinculados ao dispositivo, bloqueia senhas e transações realizadas no aparelho, além de restringir o acesso aos aplicativos. Para restabelecer o acesso aos serviços digitais e realizar a troca das senhas, o cliente precisa comparecer a uma agência da CAIXA, medida que garante mais segurança e controle sobre sua conta.



Para mais informações sobre o Projeto Celular Seguro, [acesse o site](#)

Nova jornada de geração de token para saque no ATM na plataforma CAIXA

A nova jornada de geração de token para saque no ATM foi criada com o objetivo de otimizar o atendimento aos clientes da CAIXA que possuem contas sociais digitais, como a Conta Social e a CAIXA Tem. Essa jornada busca oferecer um processo mais ágil e fluido, com etapas claras e seguras, que garantem uma experiência sem complicações para o usuário.

Uma das principais funcionalidades dessa jornada é a possibilidade de atualização de dados cadastrais. Isso permite que o cliente mantenha suas informações sempre em conformidade e facilita a realização de diversas operações bancárias. Os clientes podem consultar e rastrear os cartões associados às suas contas, seja para verificar o status de entrega, bloqueio ou extravio.

A jornada oferece consulta e retirada de restrições impeditivas que possam afetar a emissão do código de saque, e assim



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

o cliente consegue realizar a operação sem contratempos. Para assegurar que a conta esteja sempre protegida com informações atualizadas e seguras, é possível realizar o cadastro ou alteração da senha da conta, caso necessário.

Após cumprir essas etapas, o cliente pode gerar o token para realizar o saque no caixa eletrônico. O código gerado é exclusivo e válido por um período determinado, em um processo que foi pensado para ser simples, rápido e seguro, com todas as transações e dados protegidos por mecanismos de segurança robustos.

A geração de token está sendo gradualmente substituída pela autenticação biométrica, que utilizará dados pessoais exclusivos, como impressão digital ou reconhecimento facial. Com essa mudança, o processo será ainda mais ágil, com tempo de espera menor e uma experiência mais conveniente para os clientes, sem abrir mão da segurança.



Para saber mais sobre a nova jornada de geração de token para saque no ATM, [acesse aqui](#).

Combate às fraudes internas e externas

GRI 3-3 do tema Políticas públicas

Ao longo de 2024, a CAIXA atuou no fortalecimento de processos para detecção e reação a fraudes eletrônicas nos serviços e canais que disponibiliza aos clientes.

Para alcançar resultados positivos, foram aprimoradas as tecnologias de monitoramento interno de segurança em transações eletrônicas, garantindo maior proteção aos clientes, especialmente nos canais digitais.

Durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, é realizado o monitoramento de transações eletrônicas com foco na mitigação de ocorrências e perdas decorrentes de fraudes e golpes em canais de atendimento (Lotéricas, Autoatendimento, CCA), no uso de cartões de débito, cartões de crédito, Internet Banking CAIXA, App CAIXA e CAIXA Tem, Gerenciador Financeiro e nos pagamentos de benefícios sociais, previdenciários e FGTS.

EM 2024, COMO RESULTADO DAS AÇÕES DE DETECÇÃO E REAÇÃO A FRAUDES, FOI POSSÍVEL EVITAR R\$ 36 BILHÕES EM TENTATIVAS DE FRAUDE EM TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS.

Ademais, a CAIXA atua em parceria com a Polícia Federal, mediante comunicação constante de indícios de fraude por meio de notícia-crime, viabilizando investigações mais direcionadas e efetivas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Em 2024, a CAIXA iniciou o compartilhamento de informações sobre fraudes com outras instituições financeiras, em conformidade com a Resolução Conjunta BC/CMN 006/2023.

Outras ações de mitigação para coibir fraudes comerciais incluem a implantação da jornada de habilitação de dispositivos por QR Code App to App, com o objetivo de evitar golpes em que o cliente é induzido a habilitar um dispositivo em posse de golpistas.

Além disso, foi implementada a utilização da biometria facial na vinculação do dispositivo para o CAIXA Tem, resultando na maior redução de fraudes desde o início da operação do aplicativo para contas poupança sociais digitais. Essas medidas trouxeram melhorias significativas na jornada do cliente e contribuíram para a redução nos atendimentos.

Foi incluída a abertura de processo de contestação no SAC e no CAIXA Tem, conforme o Decreto SAC

11.034/2022, para registrar contestações de transações não reconhecidas. O processo também gera notificações de infração Pix por meio do Mecanismo Especial de Devolução, conforme a Resolução BC 103/2021. Além disso, foram implementadas medidas de detecção e reação a fraudes focadas no público vulnerável, visando ações mitigadoras mais eficazes. Nesse sentido, a CAIXA atua em monitoramentos internos de segurança para coibir fraudes e golpes, alertando e bloqueando transações eletrônicas com características fraudulentas. Ademais, a Empresa prioriza a análise das contestações de movimentações não reconhecidas por clientes desse público, a fim de oferecer resultados mais ágeis.

Por fim, foi reformulado o processo de reconhecimento de perdas resultantes de fraudes em contas, agilizando

o processo de contabilização e ressarcimentos dos processos de contestação aos clientes, desonerando o atendimento nas agências, melhorando a experiência do cliente e mitigando falhas operacionais.

A CAIXA ATUA EM MONITORAMENTOS INTERNOS DE SEGURANÇA PARA COIBIR FRAUDES E GOLPES, ALERTANDO E BLOQUEANDO TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS COM CARACTERÍSTICAS FRAUDULENTAS.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

<189>



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

08

CONTEÚDOS ADICIONAIS

Glossário

Relatório de Asseguração

Sumário de conteúdo da GRI e SASB

Créditos

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<190>

GLOSSÁRIO

A

Abecip: Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança.

Abaporu: grupo parceiro da CAIXA em cursos de pós-graduação para empregados.

Abrafac (Associação Brasileira de Property, Workplace e Facility Management): entidade sem fins lucrativos que tem por objetivo desenvolver o mercado, as organizações e os profissionais de *Facility Management*, sejam eles agentes públicos, contratantes, consultores, administradores ou empresas prestadoras de serviços.

ACT (Acordo Coletivo de Trabalho): documento que regula as condições de trabalho entre empresas e sindicatos.

AFD (Agência Francesa de Desenvolvimento): é uma instituição financeira pública que implementa as políticas de desenvolvimento e de solidariedade internacional da França.

Agenda 2030: plano global da ONU para o desenvolvimento sustentável, composto por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Apetite ao Risco (RAS): declaração que define os limites aceitáveis de riscos que a CAIXA está disposta a assumir em suas operações.

ASG (Ambiental, Social e de Governança): termo utilizado para definir práticas empresariais alinhadas com sustentabilidade e governança corporativa.

ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados): responsável pela fiscalização e orientação sobre a proteção de dados pessoais no país.

APAEs (Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais): organizações sem fins lucrativos que têm como principal objetivo a defesa e a promoção dos direitos das pessoas com deficiência.

Auditoria interna: atividade independente e objetiva de assessoramento à Administração, que presta serviços de avaliação e de consultoria e tem como objetivo adicionar valor e melhorar as operações da CAIXA.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 191 >

B

BC (Banco Central do Brasil): órgão regulador do Sistema Financeiro Nacional, responsável por fiscalizar e estabelecer normas para instituições financeiras.

Basileia (Índice de Basileia): parâmetro regulatório que mede a solvência dos bancos, calculado com base no capital próprio e nos riscos assumidos.

BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento): empresa financeira internacional que apoia projetos de desenvolvimento na América Latina.

BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social): empresa financeira pública voltada para o financiamento de projetos que impulsionam o desenvolvimento do Brasil.

C

CAIXA Loterias S.A.: subsidiária integral da CAIXA responsável pela gestão das Loterias Federais no Brasil.

Capital Principal: indicador que reflete a qualidade do capital de um banco para absorver perdas financeiras.

Carteira de Crédito: conjunto de operações de crédito ativas da CAIXA.

CDP (Carbon Disclosure Project): organização global que avalia e divulga informações sobre impactos ambientais corporativos.

CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável): promove práticas sustentáveis no setor empresarial brasileiro.

CEP (Comissão de Ética Pública): atua como instância consultiva do Presidente da República e Ministros de Estado em matéria de ética pública e é responsável por administrar a aplicação do Código de Conduta da Alta Administração Federal.

CGU (Controladoria-Geral da União): é o órgão responsável pela defesa do patrimônio público, transparência e combate à corrupção no Governo Federal.

CLN Trailblazers Awards: premiação internacional que reconhece iniciativas inovadoras em treinamento e desenvolvimento.

CLT (Consolidação das Leis do Trabalho): conjunto de normas que regulamentam as relações trabalhistas no Brasil.

CMN (Conselho Monetário Nacional): órgão regulador que estabelece normas para o funcionamento do sistema financeiro no Brasil.

Cofix (Comissão de Financiamentos Externos): tem como finalidade avaliar programas/projetos do setor público, cuja matriz de financiamento possua recursos externos oriundos de Organismos Financeiros Internacionais ou Agências Governamentais Estrangeiras, como, por exemplo, Banco Mundial (BIRD) e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 192 >



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<193>

Compliance: conjunto de regras e práticas que garantem o cumprimento de normas regulatórias e éticas dentro da Empresa.

Conexão Parceiros: plataforma digital que facilita a gestão de contratos e a comunicação entre a CAIXA e seus parceiros comerciais, garantindo conformidade e eficiência nos processos.

Contrato Nato-Digital: sistema da CAIXA para contratação 100% digital de financiamentos habitacionais.

CVM (Comissão de Valores Mobiliários): entidade responsável por regulamentar e fiscalizar o mercado de capitais brasileiro.

D
DIO: plataforma de educação em tecnologia, parceira da CAIXA em capacitação profissional.

Drex: moeda digital emitida pelo Banco Central do Brasil para transações seguras e instantâneas.

E
ESG (Environmental, Social and Governance): critérios ambientais, sociais e de governança utilizados para avaliar a responsabilidade corporativa.

ETF Amazônia para Todos: instrumento financeiro para captação de recursos voltados à preservação da Amazônia.

F
Febraban (Federação Brasileira de Bancos): entidade que representa instituições financeiras no Brasil.

FENAE (Federação Nacional das Associações do Pessoal da CAIXA): representa empregados da CAIXA em iniciativas educacionais e sociais.

FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço): tem como objetivo constituir e preservar reserva financeira do trabalhador e fomentar investimentos nas áreas de habitação, saneamento e infraestrutura para a melhoria da qualidade de vida da população brasileira.

Fundo Casa: parceiro da CAIXA em projetos socioambientais, como a “Teia da Sociobiodiversidade”.

G
G20 Social: iniciativa internacional que promove diálogos sobre soluções sustentáveis entre governos e setor privado.

GHG Protocol: programa brasileiro para mensuração e gestão de emissões de gases de efeito estufa.

GRI (Global Reporting Initiative): padrão internacional para relatórios de sustentabilidade corporativa.

I
IA: inteligência artificial.

IDSC-BR (Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades): ferramenta para avaliar políticas públicas municipais.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 194 >

IFC (International Finance Corporation): empresa do Grupo Banco Mundial que apoia investimentos privados sustentáveis.

IGCP (Instituto Latino-Americano de Governança e Compliance Público): promove boas práticas de governança no setor público.

IG-SEST (Indicador de Governança das Empresas Estatais): índice que avalia a governança das estatais brasileiras.

Insper (Instituto de Ensino e Pesquisa): instituição de ensino superior brasileira sem fins lucrativos que atua nas áreas de negócios, economia, direito, engenharia mecânica, engenharia mecatrônica, engenharia da computação e ciência da computação.

INSS (Instituto Nacional do Seguro Social): responsável pelo pagamento de benefícios previdenciários no Brasil.

Instituto CNP Brasil: organização criada com o objetivo de consolidar os investimentos socioambientais da CNP Seguros Holding.

IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo): indicador oficial da inflação no Brasil e mede a variação de preços de um conjunto de produtos e serviços.

L
LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): legislação brasileira que regula o tratamento de dados pessoais.

M
MoU (Memorando de Entendimentos): ferramenta jurídica utilizada no mundo dos negócios e das transações comerciais.

O
ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável): metas estabelecidas pela ONU para desenvolvimento equilibrado (econômico, social e ambiental).

OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico): representa uma estruturação formada por países e parceiros estratégicos dedicados ao desenvolvimento econômico.

OGU: Orçamento Geral da União.

Oscip (Organização Social de Interesse Público): qualificação jurídica atribuída a diferentes tipos de entidades privadas atuando em áreas típicas do setor público com interesse social, que podem ser financiadas pelo Estado ou pela iniciativa privada sem fins lucrativos.

P
PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials): iniciativa global para medir emissões de carbono em atividades financeiras.

PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação): estratégia da CAIXA para modernização tecnológica.

PRSAC (Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática): diretriz que orienta a CAIXA em práticas sustentáveis.

R

RAS (Declaração de Appetite por Risco): tem o objetivo de sintetizar a cultura de gestão dos riscos incorridos pela Instituição, e nela são definidos os tipos e níveis de riscos que está disposta a incorrer para a efetiva realização de suas atividades.

RGB (Rede Governança Brasil): promove boas práticas de governança no setor público brasileiro.

S

Sasb (Sustainability Accounting Standards Board): organização que desenvolve padrões contábeis para divulgação de informações de sustentabilidade.

Scrum Game Challenge: iniciativa da CAIXA para promover colaboração e inovação interna.

SFN (Sistema Financeiro Nacional): formado por entidades e instituições que promovem a intermediação financeira no Brasil.

T

TEIA: programa de transformação digital da CAIXA, focado em modernização e eficiência operacional.

TNFD (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures): iniciativa global para divulgação de riscos financeiros ligados à natureza.

TVM: Títulos e Valores Mobiliários.

U

UK Partnering for Accelerated Climate Transitions (Pact): programa do Reino Unido para apoio a transições climáticas.

Universidade CAIXA: programa interno de capacitação e desenvolvimento profissional dos empregados.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 195 >

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

GRI 2-5



KPMG Auditores Independentes Ltda.
SAI/SO, Área 6580 - Bloco 02, 3º andar, sala 302 - Torre Norte
ParkShopping - Zona Industrial (Guará)
Caixa Postal 11619 - CEP: 71219-900 - Brasília/DF - Brasil
Telefone +55 (61) 3362 3700
kpmg.com.br

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas da
Caixa Econômica Federal
Brasília - DF

Relatório de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório de Sustentabilidade da Caixa Econômica Federal referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024

Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 ("Relatório") da Caixa Econômica Federal ("CEF") referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preparadas com base nas Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) - *GRI Standards* ("Critério").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve acreditar que as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 da Caixa Econômica Federal referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, com base nas Normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) - *GRI Standards*.

Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e *International Standard on Assurance Engagements* (ISAE) 3000 (Revised), *Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB), respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management* (ISQM) 1, *Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essas normas requerem que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Responsabilidades da administração da CEF pelo Relatório

A Administração da CEF é responsável pelo(a):

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação do Relatório que estão livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- seleção do Critério como sendo adequado para a preparação do Relatório e a referência apropriada ao Critério utilizado ou a descrição desse Critério; e
- preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório com base no Critério.

Nossas responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se as informações constantes no Relatório da CEF referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, preparadas com base no Critério, estão livres de distorções relevantes, independente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e acionistas da CEF.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre as informações constantes no Relatório que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações constantes no Relatório e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

planejamos os trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da CEF, a relevância das informações divulgadas, o volume das informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;

obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores divulgados por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

realizamos a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório; e

avaliamos os processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base no Critério.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que em trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

Brasília, 25 de junho de 2025

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC SP-014428/F-0


Bernardo Moreira Peixoto Neto
Contador CRC RJ-064867/O-8



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI E SASB

Declaração de uso	A Caixa Econômica Federal apresentou este relato com base nas Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	GRI G4 Conteúdos setoriais: serviços financeiros 2013

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
A organização e suas práticas de relato			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	12
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	7, 26 c) Não aplicável. Não estão incluídas no Relatório de Sustentabilidade as entidades que compõem o conglomerado CAIXA.
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	7 a, b) O período de relato é o mesmo do relato financeiro, sendo anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. c) Contato: gersa@caixa.gov.br d) Data de publicação: 26/06/2025.
	2-4	Reformulações de informações	a.i) Não houve ajustes, correções ou mudanças de metodologia que exigiram reformulações neste documento.
	2-5	Verificação externa	7, 196
Atividades e trabalhadores			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	12, 16, 46, 89
	2-7	Empregados	51, 52
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	53



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

Norma GRI/Sasb	Conteúdo		Página/resposta
Conteúdos gerais			
Governança			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	158
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	165
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	165 Não aplicável. O presidente do mais alto órgão de governança não é um alto executivo.
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	27
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	168
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	7
	2-15	Conflitos de interesse	174
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	173
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	166
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	169
	2-19	Políticas de remuneração	170
	2-20	Processos para determinação da remuneração	170
2-21	Proporção da remuneração total anual	56	
Estratégias, políticas e práticas			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4
	2-23	Compromissos de política	27, 175
	2-24	Incorporação de compromissos de política	141, 175, 178
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	172, 173
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	89, 172, 173



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

< 198 >



Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	170
	2-28	Participação em associações	50
Engajamento com os stakeholders			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	46
	2-30	Acordos de negociação coletiva	51 b) Não aplicável. Todos os empregados estão cobertos pelos acordos coletivos e convenções coletivas de trabalho.
Temas materiais			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	37
	3-2	Lista de temas materiais	37
Rentabilidade, lucro e margem financeira			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	24, 39 d.ii) Não aplicável, pois não foram indicados impactos reais.
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	25
Risco ambiental, climático e transição energética			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 40, 142 e) Atualmente, não há objetivos estratégicos ou metas atrelados a aspectos relevantes do tema.
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	24, 180 v) Informação não disponível. O custo das medidas tomadas para gerenciar o risco não é individualizado, nem segregado por tipo de risco.
GRI G4 Conteúdos setoriais: serviços financeiros 2013	FS3	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações	136, 180
	FS9	Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos	149 2) e 5) Não aplicável.

INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<199>

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
GRI G4 Conteúdos setoriais: serviços financeiros 2013	FS11	Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	151
	FS13	Acesso em áreas com baixa densidade de serviços financeiros ou com populações pouco atendidas	12, 112, 114, 132
Sasb <i>Financial: environmental risk to mortgaged properties</i>	FN-MF-450a.3	Descrição de como as mudanças climáticas e outros riscos ambientais são incorporados na origemação e subscrição de hipotecas	182
Gerenciamento de riscos, de liquidez e de capital			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	22, 39, 180 e) Atualmente, não há objetivo estratégico ou meta vinculada exclusivamente aos riscos relevantes ao tema.
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	57
Sasb <i>Financial: systemic risk management</i>	FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem para integrar os resultados de testes de estresse obrigatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades comerciais	180
Desenvolvimento urbano e habitação			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 111, 132
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2017	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	132
Sasb <i>Financial: discriminatory lending</i>	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor e (3) média ponderada de hipotecas emitidas para (a) minorias e (b) todos os outros mutuários	132 Não aplicável. Os financiamentos habitacionais realizados na CAIXA utilizam a modalidade de alienação fiduciária como garantia. Além disso, com base na definição de "minorias", informamos que, na base de dados da Empresa, não existe o campo raça.
Activity metrics	FN-MF-000.A	(1) Número e (2) valor das hipotecas originadas por categoria: (a) residencial e (b) comercial	132
	FN-MF-000.B	(1) Número e (2) valor das hipotecas originadas por categoria: (a) residencial e (b) comercial	132 1) A CAIXA não adquiriu carteira de crédito imobiliário em 2024.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<200>

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
Sasb Financial: environmental risk to mortgaged properties	FN-MF-450a.1	(1) Número e (2) valor dos financiamentos habitacionais em zonas de inundação de 100 anos	132 Não aplicável. Os financiamentos habitacionais realizados na CAIXA utilizam a modalidade de alienação fiduciária como garantia.
	FN-MF-450a.2	(1) Perda total esperada e (2) perda dada por inadimplência atribuível à inadimplência e à inadimplência do empréstimo hipotecário devido a catástrofes naturais relacionadas ao clima, por região geográfica	82 Não aplicável. Os financiamentos habitacionais realizados na CAIXA utilizam a modalidade de alienação fiduciária como garantia.
Ética, integridade e transparência			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 88, 170, 179
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	157
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	177
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	175
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	66
Sasb Financials sector: business ethics	FN-CB-510a.2	Descrição de políticas e procedimentos para denúncias	172
Sasb Financial: lending practices	FN-MF-270a.3.	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a comunicações com clientes ou remuneração de originadores de empréstimos	22
Respeito à biodiversidade*			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 148
	304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	148
	304-3	Habitats protegidos ou restaurados	148
Justiça climática *			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 142



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

< 201 >

Norma GRI/Sasb	Conteúdo	Página/resposta
GRI 305: Emissões 2016	Conteúdos gerais	
	305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	143 a) A certificação do Inventário pelo GHG Protocol será publicada no 2º semestre de 2025. b) Em 2024, as emissões diretas da CAIXA aumentaram expressivamente, principalmente na categoria de Emissões Fugitivas, devido à intensificação das manutenções nos sistemas de refrigeração. Condições climáticas atípicas, com temperaturas mais altas, demandaram maior esforço operacional nos equipamentos de climatização, resultando em maior liberação de gases refrigerantes. Para mitigar o impacto, a CAIXA está realizando um levantamento detalhado dos equipamentos de climatização em todas as unidades, incluindo tipos de gases e datas de instalação, para desenvolver estratégias de atualização e manutenção preventiva e corretiva, buscando reduzir as emissões fugitivas.
	305-2 Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 2)	143 Em 2024, o consumo de energia elétrica da CAIXA aumentou discretamente, mas as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) do Escopo 2 cresceram de forma mais expressiva devido ao aumento do fator médio de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), causado pela crise hídrica e maior uso de fontes fósseis na matriz elétrica brasileira. Internamente, contribuíram para o aumento das emissões a redução da autoprodução de energia solar, problemas de manutenção, furtos de equipamentos, queda na eficiência dos painéis solares e maior uso de ar-condicionado devido às altas temperaturas. Para mitigar esses impactos, a CAIXA adotou medidas como migração gradual ao Ambiente de Contratação Livre (ACL) para uso de energia limpa, aquisição de Certificados de Energia Renovável (I-REC) para compensar emissões, e recuperação das usinas fotovoltaicas. Essas ações visam reduzir emissões de GEE, aumentar a sustentabilidade energética e diminuir a dependência da rede, com expectativa de menor necessidade de I-RECs no futuro.
	305-3 Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	143 O aumento das emissões de Escopo 3 da CAIXA está ligado a melhorias no cálculo, especialmente na categoria Emissões Casa-Trabalho. Uma pesquisa abrangente, com participação de 26% dos empregados, permitiu uma coleta mais precisa de dados sobre transporte público, veículos particulares e trabalho remoto. Antes, o cálculo era baseado na média de empregados que solicitavam vale-transporte, resultando em estimativas subestimadas.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
Relações de trabalho e clima organizacional			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 51, 72, 75
	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	54, 55
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	57
GRI 401: Emprego 2016	401-3	Licença-maternidade/paternidade	57, 58
	403-1	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	72
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	72
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3	Serviços de saúde do trabalho	72
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	48, 72 b) Não há comitês formais de saúde e segurança compostos por empregadores e trabalhadores.
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	74
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	74, 75
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	72
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	72, 73 Não foram identificadas auditoria interna e externa para os sistemas de saúde e segurança do trabalho.
	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	56 Não serão informadas as horas de capacitação de dirigentes em 2024. Considerando que a maioria dos dirigentes também são empregados, gera-se duplicidade de informação com os dados já informados nas demais categorias, uma vez que, no Currículo CAIXA, o dirigente pode replicar os seus dados curriculares de empregado em sua matrícula de dirigente.
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	63



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<203>

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	64, 65
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade de órgãos de governança e empregados	67, 68, 69, 70
	405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	66
Sasb Financial: lending practices	FN-MF-270a.4	Descrição da estrutura de organização de credores de empréstimos	132 1) A remuneração do empregado na CAIXA não é afetada por qualquer parâmetro de contratação. A PLR negociada em Acordo Coletivo de Trabalho e o Programa Bônus obedecem regras específicas que não tem relação com termos e condições de empréstimos de qualquer natureza.
Respeito aos direitos humanos			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	27, 39
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	51, 53 a) Não há indícios de violação ou risco significativo de violação em que o direito dos trabalhadores pode estar sendo violado.
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	27, 89, 148 Não há registro de trabalho infantil.
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	27, 89, 148 a) Não foram identificados riscos significativos de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	70
GRI 411: Direitos de povos indígenas 2016	411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas	109 Não foram identificados casos de violações de direitos dos povos indígenas durante o período coberto pelo relatório.
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	89
Segurança da informação, riscos cibernéticos e de TI			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 186



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS DA CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

CONTEÚDOS ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

<204>

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	1) Número de violações de dados, (2) percentagem de violações de dados pessoais, (3) número de titulares de contas afetados	84
Data security	FN-CB-230a.1	1) Número de violações de dados, (2) percentagem de violações de dados pessoais, (3) número de titulares de contas afetados	186 Confidencialidade. Informação de caráter confidencial e interno.
	FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e gerir riscos de segurança de dados	186
	FN-CF-230a.1	1) Número de violações de dados, (2) percentagem de violações de dados pessoais, (3) número de titulares de contas afetados	186
	FN-CF-230a.3	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à comunicação com clientes ou remuneração de credores	186
Risco social *			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 109
GRI G4 Conteúdos setoriais: serviços financeiros 2013	FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	116
Políticas públicas			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	39, 93, 102, 132, 137, 179, 185, 188
GRI G4 Conteúdos setoriais: serviços financeiros 2013	FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócio e discriminados por objetivo	93, 94, 119
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	112
Sasb Financials: financial inclusion & capacity building	FN-CB-240a.1	(1) Número e (2) montante de empréstimos pendentes que se qualificam para programas concebidos a fim de promover pequenas empresas e o desenvolvimento comunitário	118 Informação não disponível. A Empresa não dispõe de informações de indivíduos que participam de iniciativas de educação financeira para clientes.
Finanças sustentáveis e crédito verde			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	20, 39, 150
GRI G4 Conteúdos setoriais: serviços financeiros 2013	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	132, 150, 153



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<205>

Norma GRI/Sasb		Conteúdo	Página/resposta
Conteúdos gerais			
Sasb Financial: incorporation of environmental, social, and governance factors in credit analysis	FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito	182
Inovação, transformação e educação digital			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	30, 39
Sasb Financials: financial inclusion & capacity building	FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes não bancarizados, sub-bancarizados ou mal atendidos	115 Informação não disponível. A CAIXA não classifica seus clientes seguindo esses critérios e não mensura a participação de ações de educação financeira por tipo de cliente.
Extras			
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	145
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	91
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	91
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	a) Não houve casos de não conformidade registrados em 2024.
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	a) Não houve casos de não conformidade registrados em 2024.
Activity metrics	FN-CB-000.A	(1) Número e (2) valor das contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoal e (b) pequenas empresas	79
	FN-CB-000.B	(1) Número e (2) valor dos empréstimos por segmento: (a) pessoal, (b) pequenas empresas e (c) corporativo	79
	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos com uma conta ativa de (1) cartão de crédito e (2) cartão de débito	79
	FN-CF-000.B	Número de (1) contas de cartão de crédito e (2) contas de cartão de débito	79

*Temas que desempenham um papel crucial na estratégia e nas operações da CAIXA. Não estão classificados como temas materiais, de acordo com os critérios de corte e as normas GRI, no entanto, foram definidos em consenso pelo grupo de discussão e área de sustentabilidade.



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

**CONTEÚDOS
ADICIONAIS**

2024
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<206>

CRÉDITOS

Coordenação CAIXA

Gerência Nacional Sustentabilidade e RSA

Consultoria GRI

blendON

Redação e revisão

blendON

Projeto gráfico e design

blendON

Imagens

Acervo CAIXA

Presidente da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Fazenda

Fernando Haddad

Presidente da CAIXA

Carlos Antônio Vieira Fernandes

CNPJ

00.360.305/0001-04

Site institucional

www.caixa.gov.br

Endereço

SBS Quadra 4 Lote 3/4 Ed. Matriz I
CEP: 70.092-900 - Brasília (DF)



INTRODUÇÃO

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE
NOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTOS
DA CAIXA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

RESPONSABILIDADE
AMBIENTAL
E CLIMÁTICA

GOVERNANÇA
COM ÉTICA E
INTEGRIDADE

CONTEÚDOS
ADICIONAIS

2024

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

<207>