

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Este relatório se baseia nas Demonstrações Financeiras Consolidadas da CAIXA em 30 de junho de 2013. Entretanto, os valores e suas formas de apresentação são frutos de ajustes gerenciais, podendo haver divergências com as publicações contábeis em razão de eventuais realocações ou aglomerações de itens, as quais visam fornecer um melhor entendimento ou visão da evolução de ativos, passivos e resultados, ou ainda preservar a comparabilidade dos dados entre os períodos.

A partir de 30 de junho de 2010, as informações apresentadas estão consolidadas e abrangem as demonstrações da Instituição Financeira CAIXA e da empresa CAIXAPAR, subsidiária integral da CAIXA.

Os valores indicados como totais em algumas tabelas podem não ser a soma aritmética dos números que os precedem devido a ajustes de arredondamento.

Todos os índices e variações apresentados foram calculados com base nos números inteiros, podendo haver divergência quando o cálculo for efetuado sobre os valores arredondados. As variações superiores a 1.000% não são demonstradas.



Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao primeiro semestre de 2013, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Relatório da Administração – 1S13

INTRODUÇÃO

Nos últimos 5 anos, a CAIXA mudou de patamar. Os ativos passaram de R\$ 295,9 bilhões, ao final de 2008, para R\$ 814,3 bilhões, em junho de 2013. A carteira de crédito atingiu saldo de R\$ 431,3 bilhões, evolução de 42,5% em 12 meses, consolidando a Instituição como uma importante propulsora do crédito no país com 16,95% de participação no mercado.

A conquista de clientes também alcançou marcas inéditas. Em cinco anos, a CAIXA ampliou sua base em 20,8 milhões de clientes, totalizando 68,8 milhões. Para atendê-los, foi preciso expandir e modernizar a estrutura de atendimento, investindo R\$ 6,8 bilhões nos últimos dois anos.

Diante desse novo cenário, a Instituição precisou promover ajustes na forma de conduzir os seus processos, apresentando, nesse semestre, o novo modelo de gestão da CAIXA, com o objetivo de reforçar sua competitividade no mercado e permitir a continuidade da expansão de seus negócios.

O novo modelo prevê mudanças que envolvem o fortalecimento da gestão de riscos e controle e da governança corporativa, atribuindo, ainda, mais agilidade às áreas de negócios. Algumas Vice-Presidências tiveram o foco de atuação modificado e incorporaram novas áreas e responsabilidades. Foram criados, ainda, setores com a atribuição de pensar e implantar melhorias nos processos.

São ajustes orientados à simplificação da execução do trabalho e à celeridade do processo decisório de modo a propiciar oferta de produtos mais abrangente, diferenciada e inovadora para os clientes. Com esse intuito, foi criada a Vice-Presidência de Negócios Emergentes, cuja responsabilidade envolve negócios prioritários dos quais a participação de mercado necessita ser ampliada como seguros, cartões, veículos e crédito rural.

A seguir, este relatório demonstra os resultados alcançados e ações empreendidas pela CAIXA no primeiro semestre de 2013 como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Nesse semestre, com o novo modelo de gestão, a CAIXA deu um importante passo para o aperfeiçoamento nas relações com seus clientes. O objetivo é inovar na forma de executar atividades rotineiras, simplificando processos e proporcionando ganhos importantes na maneira de atender.

Esse aperfeiçoamento é direcionado a seus 68,9 milhões de clientes, 3,6 milhões conquistados nesse semestre. A carteira de clientes pessoas físicas somou 67,1 milhões, aumento de 10,7% se comparado ao final do primeiro semestre de 2012, e a de pessoas jurídicas, 1,7 milhão, mais de 312 mil novas empresas em 12 meses.

Com foco nesses clientes, a Instituição deu continuidade ao processo de expansão de rede iniciado em 2012. Além disso, realizou melhorias nos canais, buscando agregar disponibilidade, conveniência e conforto a todos que utilizam seus serviços. Como exemplo, a atualização do sistema operacional dos computadores instalados nas agências.

Para isso, foram investidos, no primeiro semestre desse ano, R\$ 1,6 bilhão no projeto de expansão de rede, sendo R\$ 402,4 milhões aplicados na abertura de novas agências e postos de atendimento, e R\$ 1,2 bilhão aplicados na infraestrutura de suporte aos negócios.

Por meio desses investimentos, a CAIXA pôde disponibilizar a seus correntistas, empresas e cidadãos uma rede com 63,7 mil pontos de atendimento. São 3,8 mil agências e postos de atendimento (734 novas unidades em 12 meses), 33,6 mil correspondentes Caixa Aqui e lotéricos, 26,4 mil máquinas espalhadas em postos e salas de autoatendimento, além da agência-barco e dos 18 caminhões-agência.

Somente nesse primeiro semestre, foram abertas 223 postos de atendimento, mais de 1 unidade inaugurada por dia. A perspectiva é encerrar o ano de 2013 com mais de 580 novas agências e postos de atendimento.

68,9
MILHÕES
de clientes,
+3,6
MILHÕES
no semestre



Agência Centro Oeste (GO)



Além da rede física, a CAIXA disponibilizou, de janeiro a junho de 2013, o Internet Banking para mais de 8,7 milhões de correntistas e poupadores, além do aplicativo de "Acesso à Conta" para *smartphones* a mais de 292 mil clientes, sendo 170 mil novos usuários apenas nesse primeiro semestre.

Para os clientes que utilizam o Internet Banking, foi criada nova ferramenta de segurança, em que é possível cadastrar computadores com o sistema operacional Linux ou MacOS, conferindo liberdade de escolha e mais segurança a seus usuários.

A CAIXA também busca se aproximar de seus clientes nas redes sociais. Por esse motivo, a Instituição está presente no Twitter, no Youtube e no Facebook. Nesse último, segmenta seus perfis em várias páginas de acordo com os diferentes públicos e assuntos. Com isso, a Instituição já contava, ao final de junho de 2013, com 519 mil fãs.

No Youtube, o Canal da CAIXA ultrapassou a marca de 1,3 milhão de visualizações, o que significa um aumento de 100%, quando comparado ao trimestre anterior. Já no Twitter, contavam-se aproximadamente 18 mil seguidores ao final do semestre.

Para atender seus clientes, também é disponibilizado o SAC, que atendeu cerca de 11,9 milhões de ocorrências, e o Atendimento CAIXA ao Cidadão, com mais de 31,3 milhões de ligações no período. Esse canal recebe demandas sobre PIS, Seguro Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de Informação ao Cidadão.

Além disso, o novo canal de atendimento exclusivo para usuários do Programa Minha Casa Minha Vida, o "De Olho na Qualidade do MCMV", recebeu 43,3 mil ligações referentes a dúvidas, reclamações, elogios ou sugestões.

Em decorrência dos avanços obtidos, tanto nos canais quanto no atendimento, a CAIXA foi eleita, nesse semestre, o melhor banco, segundo o Índice Brasileiro de Satisfação do Cliente (BCSI), o que reflete o compromisso em prestar os melhores serviços aos clientes e à sociedade.



Agência Ipê em Várzea Grande - MT inaugurada neste semestre

Siga as páginas da CAIXA nas redes sociais:

twitter.com/caixa

youtube.com/canalcaixa

www.facebook.com/caixa

www.facebook.com/LoteriasCaixaOficial

www.facebook.com/CaixaEsportes

www.facebook.com/seliganaCaixa

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

No primeiro semestre de 2013, o lucro líquido da CAIXA atingiu R\$ 3,1 bilhões, 10,3% superior ao registrado no primeiro semestre de 2012, com retorno anualizado de 26,65% sobre o patrimônio líquido médio.

Contribuíram para esse resultado, a evolução de 25,9% nas receitas de operações de crédito, o aumento de 14,3% nas receitas de prestação de serviços e de rendas de tarifas bancárias, além da evolução de 12,1% no resultado da intermediação financeira, em 12 meses. O resultado operacional foi de R\$ 3,1 bilhões, alta de 8,1%, no mesmo período.

R\$ 814,3
BILHÕES
 de Ativos
+36,7%
 em 12 meses

Indicadores (em %)	1S12	2S12	1S13
Retorno sobre Ativo Médio (anualizado)	1,03	0,99	0,83
Índice de Solvabilidade – Basileia	12,91	12,99	14,70
Endividamento Setor Público	28,56	28,99	32,92
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	66,63	64,63	63,79
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	109,07	105,63	103,70
Retorno sobre o PL Médio (anualizado)	29,28	29,64	26,65
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12M)	57,28	59,96	60,30

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	1S12	2S12	1S13
Ativos	596	703	814
Carteira de Crédito Ampliada	303	361	431
Poupança	162	176	190
Recursos Administrados (de terceiros)	517	557	618

A carteira de crédito representava 53,0% do total de ativos e os títulos e valores mobiliários correspondiam a 19,1%

Os ativos administrados somaram R\$ 1,4 trilhão e o patrimônio líquido totalizou R\$ 25,6 bilhões em junho de 2013, com crescimentos respectivos de 28,6% e 16,5% nos últimos 12 meses.

Os ativos próprios somaram R\$ 814,3 bilhões, aumento de 36,7% em relação a junho de 2012. A carteira de crédito representava 53,0% desse total e os títulos e valores mobiliários - TVM correspondiam a 19,1%. Do total dos passivos, 42,0% eram depósitos e 16,7% correspondiam às captações no mercado aberto e letras.



O Índice de Basileia ficou em 14,70% no fim de junho, acima do mínimo exigido de 11% e 1,8 p.p. acima do índice de junho de 2012.

Em março, por meio do Decreto 7.973/2013, foi aprovado o novo Estatuto da CAIXA que instituiu o aumento de 45,5% no Capital Social da Instituição, totalizando R\$ 22,1 bilhões, exclusivamente integralizados pela União.

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

A carteira de títulos e valores mobiliários possuía, ao final do período, saldo de R\$ 155,8 bilhões, dos quais R\$ 139,4 bilhões eram títulos públicos federais e R\$ 16,3 bilhões correspondiam a títulos privados.

O resultado das operações com TVM e derivativos foi de R\$ 8,5 bilhões, 4,6% inferior ao registrado no primeiro semestre de 2012, influenciado pela marcação a mercado dos títulos da categoria 1.

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a CAIXA declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 40,4 bilhões, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

CARTEIRA DE CRÉDITO

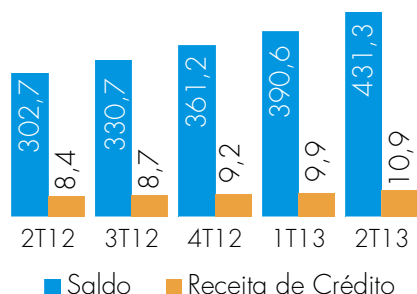
No semestre em que o Programa CAIXA Melhor Crédito completou um ano, a Instituição continuou oferecendo linhas de crédito com as melhores condições do mercado. Além disso, diversificou sua carteira e investiu em segmentos em que possuía baixa representatividade, buscando ampliar o portfólio de produtos ofertado a seus clientes.

Como resultado dessa atuação, no primeiro semestre de 2013, a carteira de crédito ampliada da CAIXA - que inclui outros créditos com características de concessão de crédito, alcançou saldo de R\$ 431,3 bilhões, evolução de 42,5% se comparado ao mesmo período do ano anterior e representando 16,95% das operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional.

R\$ 155,8
BILHÕES
carteira de TVM
+21,6%
em 12 meses

R\$ 431,3
BILHÕES
carteira de crédito
ampliada
+42,5%
em 12 meses

Crédito Total
(Em R\$ bilhões)



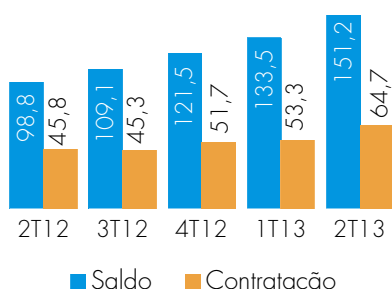
O crédito comercial apresentou saldo de R\$ 151,2 bilhões, crescimento de 53,1% em 12 meses. As contratações comerciais somaram R\$ 118,0 bilhões, aumento de 45,0% em relação ao total contratado no primeiro semestre de 2012.

As operações com pessoas físicas registraram saldo de R\$ 69,2 bilhões e as com pessoas jurídicas atingiram R\$ 82,0 bilhões em junho de 2013, crescimento, em 12 meses, de 50,3% e 55,6%, respectivamente.

As contratações com pessoas físicas totalizaram R\$ 62,4 bilhões, alta de 37,5% em relação ao primeiro semestre de 2012, e as contratações PJ somaram R\$ 55,6 bilhões, um avanço de 54,5%.

O Crédito Rural CAIXA contratou R\$ 162,9 milhões no primeiro semestre do ano, atingindo saldo de R\$ 289,6 milhões, evolução de 83,8% quando comparado ao final de 2012.

Carteira Comercial
(Em R\$ bilhões)



A CAIXA, que passou a operar essa linha de crédito em setembro do ano passado, pretende ampliar sua participação nesse mercado disponibilizando mais de R\$ 2,0 bilhões para a safra 2013/2014. Por isso, a Instituição ampliou para 1,0 mil a quantidade de agências autorizadas a oferecer esse serviço, operando em todas as capitais e cidades que têm forte atuação no agronegócio

A CAIXA também buscou aumentar sua atuação no financiamento de veículos. O saldo da carteira fechou em R\$ 2,6 bilhões, crescimento de 100% em 12 meses. As contratações somaram R\$ 1,1 bilhão, elevação de 106% se comparado ao mesmo período do ano passado.

Outro destaque do período foi o lançamento, em 12 de junho, da linha de crédito Minha Casa Melhor, com o objetivo de conceder financiamento para aquisição de móveis e eletrodomésticos aos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV). O limite de empréstimo para essa linha é de R\$ 5,0 mil, as prestações são pagas em até 48 meses e a taxa de juros é de 0,4% ao mês. Em 18 dias de comercialização, a CAIXA contratou R\$ 484,6 milhões para esse produto.



Cartão Minha Casa Melhor com taxa de juros única de 0,4% ao mês

A Instituição também realizou, no semestre, a 9ª edição do Feirão CAIXA da Casa Própria, que percorreu 13 cidades e recebeu cerca de 407 mil visitantes. O total contratado foi de R\$ 14,0 bilhões, aumento de 14,8% em relação aos negócios fechados em 2012, que somaram R\$ 12,2 bilhões.

A novidade dessa edição foi a possibilidade de iniciar o pagamento das prestações em janeiro de 2014, o que proporcionou aos clientes tranquilidade para reequilibrar o orçamento na compra do imóvel.

O saldo da carteira de crédito habitacional apresentou aumento de 34,6% frente a junho de 2012, fechando o período com R\$ 238,5 bilhões, os quais, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários, representavam 69,08% do mercado.

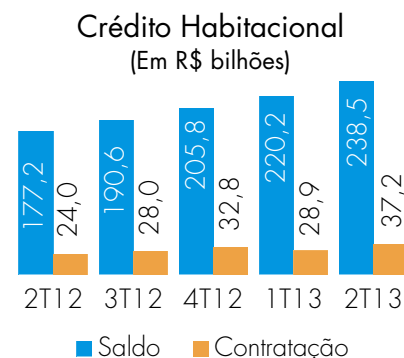
As contratações imobiliárias somaram R\$ 66,1 bilhões, no primeiro semestre de 2013, evolução de 43,9% em relação ao registrado no mesmo período de 2012. As operações com recursos da poupança - SBPE totalizaram R\$ 30,0 bilhões e as linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, R\$ 23,0 bilhões.

Somente no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, a CAIXA contratou R\$ 28,5 bilhões no período, beneficiando 1,5 milhão de pessoas com 378,8 mil unidades habitacionais. Desse valor, 40,3% foram destinados às famílias com renda de até 3 salários mínimos.

Em relação ao segmento de comércio exterior, a CAIXA contratou R\$ 3,6 bilhões em operações de câmbio e capital de giro para financiamento à produção, alta de 635% em relação ao primeiro semestre de 2012, o que reflete o empenho da Instituição no aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

Já as contratações de saneamento e infraestrutura encerraram o mês de junho com R\$ 13,2 bilhões, aumento de 90,7% frente ao primeiro semestre de 2012. O saldo total dessas operações, no mesmo período, foi de R\$ 30,3 bilhões, crescimento de 40,5% em 12 meses.

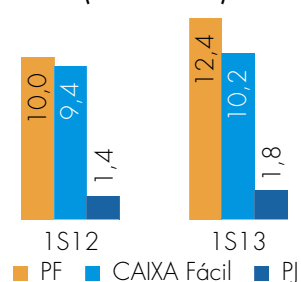
Ao final de junho, 92,5% das operações concentravam-se nos *ratings* de AA a C. O índice de inadimplência total, apresentou alta de 0,2 p.p. em 12 meses, em linha com o comportamento previsto no planejamento da Instituição, encerrando o período em 2,27%, enquanto a média do indicador para o mercado foi de 3,4%



Os atrasos das operações comerciais encerraram o período em 3,33%, sendo 5,14% na carteira PF e 1,76% na PJ. Para o crédito imobiliário, esse indicador foi de 1,75%.

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

Quantidade de Contas
(Em milhões)



Em um ano, a CAIXA aumentou sua base de contas correntes em 3,6 milhões, saindo de 20,8 milhões para 24,4 milhões, assim distribuídos: 12,4 milhões de contas PF, 1,8 milhão de contas PJ e 10,2 milhões de contas simplificadas (CAIXA Fácil).

As cadernetas de poupança também apresentaram crescimento, com a abertura de 3,8 milhões de contas no semestre, totalizando 49,1 milhões em junho de 2013, evolução de 10,6% em relação ao mesmo período do ano anterior.

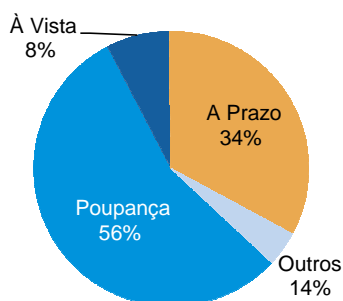
Esse desempenho contribuiu para que a poupança obtivesse R\$ 9,3 bilhões de captação líquida nesse semestre, incremento de 37,9% em comparação ao primeiro semestre de 2012. Com saldo de R\$ 189,7 bilhões, aumento de 17,2% em 12 meses, as cadernetas da CAIXA se mantiveram na liderança do mercado, com 35,2% de participação.

Os depósitos à vista avançaram 5,3% em 12 meses, totalizando R\$ 25,2 bilhões. Já os depósitos a prazo cresceram 40,4% em comparação ao saldo registrado em junho de 2012, alcançando R\$ 113,3 bilhões. Os recursos em CDB representavam 63,5% desse total com R\$ 72,0 bilhões, aumento de 51,1% em 12 meses.

Os depósitos judiciais, na mesma comparação, aumentaram 25,0%, atingindo saldo de R\$ 41,3 bilhões em junho de 2013. Os demais depósitos encerraram o período com R\$ 13,9 bilhões.

As Letras Imobiliárias e Financeiras encerraram o semestre com captação líquida de R\$ 13,6 bilhões e saldo de R\$ 60,1 bilhões, aumento de 98,1% se comparado ao mesmo período do ano anterior. As Letras de Crédito do Agronegócio (LCA), lançadas em novembro de 2012, atingiram saldo de R\$ 1,5 bilhão em junho de 2013.

Composição dos Depósitos



FUNDOS DE INVESTIMENTOS

No primeiro semestre de 2013, o patrimônio administrado dos fundos de investimentos e carteiras foi de R\$ 441,6 bilhões. Os fundos exclusivos, com R\$ 143,8 bilhões, apresentaram crescimento de 61,4% em 12 meses, e os fundos de rede encerraram o período com R\$ 92,0 bilhões, alta de 13,5% em relação ao primeiro semestre de 2012.

Entre esses, os fundos de renda variável saltaram de R\$ 5,6 bilhões para R\$ 22,2 bilhões em 12 meses, evolução de 293,9%. Os de renda fixa, por sua vez, encerraram o período com saldo de R\$ 213,6 bilhões, crescimento de 29,8% em 12 meses.

Ao final de junho, a Instituição administrava 384 fundos (excluindo FI de FIC, com destaque para o lançamento do CAIXA FIC Alocação Multimercado, que visa proporcionar aos investidores a oportunidade de diversificar os riscos de suas aplicações em um único fundo, que buscará obter retorno em vários mercados.

A CAIXA encerrou o semestre com 8,38% de participação no mercado de fundos de investimento, segundo a ANBIMA, crescimento de 1,6 p.p. em 12 meses.

Além disso, a Instituição operou pela primeira vez como coordenadora de um processo de oferta pública inicial - IPO (do inglês Initial Public Offering) de distribuição de *Units*, classes de valores mobiliários negociadas em conjunto da empresa Alupar Investimento S.A.

O objetivo da captação de recursos foi obter novas concessões, autorizações e/ou permissões para adquirir novos empreendimentos e explorar a transmissão ou geração de energia elétrica existente.

A oferta foi realizada no Brasil, com esforços de colocação no exterior, e alcançou o volume de captação de recursos na ordem de R\$ 851,0 milhões. A CAIXA foi responsável pela colocação de mais de 10% do book de *Units* da Alupar, resultado relevante para a Instituição, principalmente por ser sua primeira experiência como coordenadora de uma oferta pública de distribuição de ativos de renda variável.

8,4%
de participação nos
fundos de mercado,
no semestre

A CAIXA operou
pela primeira vez
como coordenadora
de um processo de
oferta pública
inicial - IPO

SERVIÇOS BANCÁRIOS

No decorrer do semestre, foram realizadas mais de 3,0 bilhões de transações bancárias. Somente as transações efetuadas no Internet Banking CAIXA totalizaram 572,6 milhões, distribuídas entre consulta a saldos e extratos, pagamento de contas e realização de transferências.

mais de
3,0
BILHÕES
de transações
bancárias
no semestre

Com o aumento da base de clientes, as receitas de prestações de serviço e tarifas bancárias totalizaram R\$ 7,8 bilhões, aumento de 14,3% em relação ao primeiro semestre de 2012, mantendo o posicionamento da CAIXA em oferecer as melhores tarifas do mercado.

Por meio de parceria com o Grupo CAIXA Seguros, a Instituição também disponibiliza a seus clientes produtos como seguros de vida, residenciais e automobilísticos, capitalização, previdência privada e consórcios, que movimentaram recursos na ordem de R\$ 2,0 bilhões no semestre, valor 16,1% superior ao volume transacionado no mesmo período de 2012. Esses produtos renderam R\$ 89,9 milhões em tarifas de balcão no primeiro semestre de 2013.

CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram 481,9 milhões de transações entre janeiro e junho deste ano, o equivalente ao volume financeiro de R\$ 35,7 bilhões, evolução de 34,9% em relação ao número de transações e 44,6% sobre o valor movimentado no mesmo período do ano anterior.

R\$ 35,7
BILHÕES
em recursos
movimentados pelos
cartões CAIXA

+44,6%
frente a 1S12

Os cartões de débito atingiram uma base de 76,4 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 8,3% em comparação ao primeiro semestre do ano anterior. Esses cartões realizaram mais de 357,1 milhões de transações, o que representou um acréscimo de 34,7% no período.

Ao final de junho, os cartões de crédito registraram uma base de 10,7 milhões nas bandeiras Elo, MasterCard e VISA, incremento de 34,0% em 12 meses. Por meio desses cartões, foram realizadas mais de 124,8 milhões de transações, um crescimento de 35,6% em relação ao primeiro semestre de 2012.

Somente os cartões de crédito e débito da bandeira Elo atingiram a marca de mais de 9,6 milhões de unidades emitidas. Essa bandeira foi criada com a finalidade de promover inclusão financeira e democratizar os meios de pagamento eletrônico.

Ainda nesse período, a CAIXA foi a primeira instituição financeira a realizar, em plataforma própria, transações com o cartão CAIXA Elo Nacional, utilizando *chip* específico para os cartões Elo.



SERVIÇOS DE GOVERNO

Nos seis primeiros meses do ano, os programas de transferência de renda distribuíram cerca de R\$ 12,9 bilhões em meio a 88,7 milhões de benefícios pagos. O Bolsa Família, principal programa, pagou cerca de 78,3 milhões de benefícios, totalizando R\$ 11,6 bilhões, aumento de 25,5% em relação ao primeiro semestre de 2012.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, no primeiro semestre de 2013, a Instituição foi responsável pelo pagamento de 70,2 milhões de benefícios, ou o equivalente a R\$ 80,1 bilhões, distribuídos sob o título de Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos).

Além disso, realizou o pagamento de 30,8 milhões de aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS, movimentando aproximadamente R\$ 27,4 bilhões. No mesmo período, a arrecadação do FGTS foi de R\$ 45,9 bilhões com saques totalizando R\$ 36,0 bilhões. Ao final de junho, o Fundo contava com 117,6 milhões de contas ativas.

Adicionalmente, na busca por melhorias dos processos e pela racionalização de custos, a CAIXA firmou parceria com o Conselho Nacional de Justiça visando à simplificação de saques do FGTS de trabalhadores que se encontrem cumprindo pena em regime fechado.

A CAIXA foi a primeira instituição a realizar, em plataforma própria, transações com o cartão CAIXA Elo Nacional, utilizando *chip* específico para os cartões Elo

O acordo evita mobilização de uma força tarefa para levar o beneficiário até a agência, promovendo a economia de recursos públicos.

LOTÉRIAS

No primeiro semestre de 2013, a arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$ 5,2 bilhões, 12,5% superior ao arrecadado no primeiro semestre de 2012. Os produtos que mais contribuíram para esse resultado foram Mega-Sena, Lotofácil e Quina, responsáveis, respectivamente, por 37,4%, 26,9% e 18,8% das vendas.

A Quina de São João, concurso especial realizado no mês de junho, pagou cerca de R\$ 97,5 milhões em prêmios, o maior valor pago pela modalidade desde a sua criação. Nesse concurso foram arrecadados R\$ 133,4 milhões.

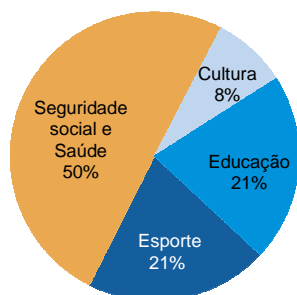
Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	1S12	2S12	1S13
Destinação Social	1.680	2.100	1.891
Prêmios	1.638	2.112	1.864
Tributos	402	531	434
Despesas de Custeio e Manutenção	893	1.134	1.000
Arrecadação Total	4.613	5.877	5.188

Além disso, de janeiro a junho, as Loterias da CAIXA realizaram 495 sorteios, sendo a maioria deles no Caminhão da Sorte. Essa modalidade, realizada com exclusividade no Brasil, é reconhecida como importante iniciativa por conceder a vários municípios a oportunidade de assistir e participar dos sorteios. Até o final do semestre, o Caminhão da Sorte esteve em 26 cidades, passando por 12 unidades federativas diferentes.

Com esse desempenho, a Instituição transferiu R\$ 1,9 bilhão, valor 12,6% superior ao registrado no mesmo período do ano de 2012, a programas sociais do Governo Federal voltados às áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

**R\$ 1,9
BILHÃO**
transferidos aos
programas sociais do
Governo Federal

Destinação das Loterias





ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A atuação internacional da CAIXA está alinhada ao objetivo do Governo Federal de apoiar os brasileiros residentes no exterior, mediante a oferta de serviços, produtos e do envio de remessas para o Brasil, além de promover a cooperação técnica com instituições de diversos países. Somente o Programa de Remessas Internacionais recebeu R\$ 144,7 milhões durante o primeiro semestre.

Por intermédio de seus Escritórios de Representação na Venezuela, Japão e Estados Unidos, a CAIXA se fez presente em diversos eventos internacionais, com especial destaque para as Reuniões Estatutárias do Instituto Mundial de Caixas Econômicas – WSBI e para a Primeira Mesa Redonda Estratégica dos líderes do Grupo Regional da América Latina e Caribe – GRULAC/WSBI, realizada em Berlim, Alemanha.

Ainda no período, foi ampliado o serviço de solicitação de saque do FGTS para brasileiros residentes na Alemanha, Áustria, Espanha, Itália, Portugal e Suíça. O serviço já se encontrava disponível nas representações do Brasil na Bélgica, Estados Unidos, França, Holanda, Inglaterra, Irlanda e Japão, e passa a ser disponibilizado para mais de 2,5 milhões de brasileiros que vivem no exterior.

A Instituição também prosseguiu com seu Projeto de Cooperação Técnica Internacional, recebendo missões de São Tomé e Príncipe para participar de Seminário de Capacitação na Gestão de Fundos Habitacionais, e enviando missão técnica a Moçambique para apoiar na construção do sistema de acompanhamento de custos da construção civil.

Além disso, a CAIXA recebeu missão da Etiópia e, em apoio ao Banco Central do Brasil, as delegações do Nepal, Fiji e Nigéria para conhecer o projeto de Correspondentes Bancários. Recebeu, ainda, a visita do Vice-Presidente de Cuba, Marino Murillo, e da delegação da Arábia Saudita para conhecer o Programa Minha Casa Minha Vida.

A CAIXA recebeu missão da Etiópia e, em apoio ao Banco Central do Brasil, as delegações do Nepal, Fiji e Nigéria para conhecer o projeto de Correspondentes Bancários

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

A CAIXA Participações S/A – CAIXAPAR, subsidiária integral da CAIXA, é o braço estratégico da Instituição nos negócios relativos a participações em outras sociedades, atuando em setores da economia e em atividades complementares e similares aos negócios da Instituição.

As principais atividades dizem respeito à prospecção de novos negócios, à gestão e à governança das participações societárias investidas.

A CAIXAPAR, subsidiária integral da CAIXA, tem como foco expandir as atividades da Instituição no mercado

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	1S12	2S12	1S13
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.620	1.919	1.924
Banco PAN	1.075	802	652
Capgemini	322	299	294
Elo Serviços	12	11	10
CIBRASEC – Cia Brasileira de Securitização	7	8	7
Câmara Interbancária de Pagamento – CIP	3	3	3
BIAPE	1	1	1
Fundo de Investimento em Participações	-	-	39
Outros investimentos	211	236	263
Total	3.251	3.279	3.194

No primeiro semestre de 2013, em consonância com as estratégias da Instituição, foi lançada a CAIXA Crescer, empresa vinculada à CAIXAPAR, que tem a função de ser fonte de crédito a partir de relacionamento direto com o cliente, fomentando o empreendedorismo e contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do Brasil.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A adoção de melhores práticas em governança corporativa tem possibilitado à CAIXA responder ao desafio de integrar as dimensões social, econômica e ambiental, na busca da sustentabilidade, por meio do desempenho empresarial responsável, que prioriza a transparência e a ética na geração de valor para a sociedade.

No semestre, a CAIXA reestruturou seu modelo de gestão, visando fortalecer a governança, simplificar a execução do trabalho e garantir maior celeridade ao processo decisório. Esses ajustes foram agrupados em cinco elementos: estrutura, governança, estratégia, processos e cultura organizacional.



Estrutura Organizacional: as Vice-Presidências passam a atuar como Unidade de Negócio (UN) ou Unidade Funcional (UF). As UN farão a gestão direta dos principais elementos necessários à condução de seus negócios. Já as UF são aquelas que executam funções que apoiam a realização dos negócios.

Governança: adoção de um modelo mais ágil e assertivo. Foram revisados os comitês e processos decisórios entre unidades, buscando um fluxo de decisão rápido, desburocratizado e eficaz.

Planejamento Estratégico à Avaliação de Desempenho: o processo de planejamento passa a ser mais integrado e orientado pela estratégia corporativa.

Processos: são estruturadas funções para alavancar a produtividade dos processos e pessoas alocadas a eles, melhorando a produtividade e o índice de eficiência da organização.

Cultura Organizacional: abrange dois movimentos essenciais à transformação da CAIXA - desenvolvimento de líderes e identificação e gestão de talentos.

A CAIXA reestruturou seu modelo de gestão, visando fortalecer a governança, simplificar a execução do trabalho e garantir maior celeridade ao processo decisório

O objetivo dessas ações é tornar a CAIXA mais competitiva e seus resultados mais sustentáveis, além de proporcionar a seus clientes uma oferta mais abrangente, diferenciada e inovadora de produtos.

No mesmo período, foram abertas inscrições para candidatos ao processo de eleição do cargo de conselheiro representante dos empregados no Conselho de Administração da CAIXA. O empregado eleito irá atuar como membro titular do Conselho, participando ativamente na definição de diretrizes e objetivos empresariais da Instituição.

Foram abertas inscrições para candidatos ao processo de eleição do cargo de conselheiro representante dos empregados no Conselho de Administração da CAIXA

Destaca-se, no primeiro semestre de 2013, o lançamento do Código de Conduta dos Empregados e Dirigentes da CAIXA, o qual demonstra a declaração formal das expectativas da CAIXA em relação à conduta de seus empregados e dirigentes, bem como define a forma como a Instituição conduz seus negócios.

CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos da CAIXA (SCI CAIXA) é o conjunto de elementos composto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Instituição para que alcance seus objetivos, mantenha e forneça consistentes informações gerenciais e financeiras, tenha todas as suas atividades realizadas de acordo com as leis, normas internas e externas a elas aplicáveis, e reduza o risco de danos à sua imagem.

A Política de Controles Internos e *Compliance* da Instituição tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes que promovam condições para assegurar a efetividade do Sistema de Controles Internos da CAIXA, estruturada de acordo com os cinco componentes do COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*): Ambiente de Controle, Avaliação de Risco, Atividades de Controle e *Compliance*, Informação & Comunicação e Monitoramento.



A verificação do cumprimento da referida Política é realizada por intermédio do Monitoramento do SCI, que consiste na avaliação de um conjunto de indicadores, desenvolvidos a partir dos princípios e diretrizes da Política, mensurados e pontuados de forma a evidenciar o grau de maturidade em controles internos da CAIXA.

O processo de registro de informações sobre as atividades de Controles Internos desenvolvidas pelas diversas unidades da Instituição encontra-se automatizado, subsidiando o monitoramento do SCI e a elaboração dos Relatórios de Controles Internos para atendimento à Resolução 2.554/1998, à Circular 3.467/2009 e ao Comunicado Técnico IBRACON 003/2010, bem como à Instrução CVM 505/2011.

Encontra-se devidamente estabelecida e desenvolvida pela CAIXA, a atividade de monitoramento das Participações Estratégicas e Societárias e da Entidade Fechada de Previdência Complementar Patrocinada (FUNCEF).

Dentre as atividades de controle da CAIXA, destaca-se a prevenção à lavagem de dinheiro e o combate ao financiamento ao terrorismo e à corrupção, em que a CAIXA, como Instituição Financeira, reconhece seu papel na prevenção e combate aos crimes dessa natureza. As diretrizes dessa atividade estão consolidadas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.

A CAIXA, monitora as Participações Estratégicas e Societárias e da Entidade Fechada de Previdência Complementar Patrocinada (FUNCEF).

GESTÃO DE RISCOS

O gerenciamento de risco da CAIXA está pautado nas melhores práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN, sendo realizado por meio de estruturas adequadas para o gerenciamento dos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez e demais riscos.

As políticas e os modelos de risco são revisados periodicamente e submetidos às validações independentes, sendo aprovados pela Alta Administração da CAIXA.

Os indicadores de inadimplência, a provisão para devedores duvidosos e a perda da carteira se mantiveram em patamares satisfatórios

O crescimento das operações de crédito da Instituição tem acompanhamento rigoroso da gestão de risco, em especial as carteiras que apresentaram aumento significativo, como é o caso do crédito comercial.

Em decorrência desse acompanhamento, os indicadores de inadimplência, a provisão para devedores duvidosos e a perda da carteira se mantiveram em patamares satisfatórios.

Nesse semestre, foi criada uma unidade específica de Gestão de Capital, responsável por coordenar o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital – ICAAP.

O gerenciamento de capital da CAIXA é alinhado ao Plano de Negócios que considera os objetivos empresariais, cenários macroeconômicos e os riscos a que a Instituição está sujeita, sendo elaborado Plano de Capital para um horizonte mínimo de 03 anos, em cenários de normalidade e estresse.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CAIXA continuou investindo na melhoria e aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. No semestre, foram aplicados R\$ 1,1 bilhão em manutenção, expansão e substituição do parque tecnológico.

No período, foi iniciada a atualização do sistema operacional Windows 8 dos computadores instalados nas agências e postos de atendimento. Além disso, 1,5 mil agências foram contempladas com conexão adicional de rede para os serviços de transações bancárias. Essas ações proporcionam maior capacidade, disponibilidade e prioridade a serviços essenciais ao atendimento dos clientes.

Também foi concluída a migração dos primeiros serviços para o Centro Tecnológico Datacenter na Cidade Digital, em Brasília, uma marca importante no processo de instalação do novo modelo de processamento de dados na CAIXA.

**R\$ 1,1
BILHÃO**
aplicados em
manutenção e melhorias
do parque tecnológico

Além do complexo Datacenter, a Instituição está construindo o Centro Tecnológico CAIXA, no Setor de Indústrias Gráficas, em Brasília. Com orçamento de R\$ 119,0 milhões, o prédio será integrado ao Datacenter. A conclusão das obras está prevista para 2014.

Adicionalmente, a CAIXA adquiriu a solução integrada de gestão empresarial ERP (do inglês Enterprise Resource Planning) contemplando o fornecimento de licenças, customização, parametrização e implantação da solução, que estará concluída nos próximos anos.

GESTÃO DE PESSOAS

No primeiro semestre de 2013, a Instituição contratou 4,2 mil pessoas, o que levou seu quadro ao total 95,6 mil empregados concursados e 16,2 mil estagiários e aprendizes. Por outro lado, foram desligados 1,5 mil, dos quais 748 em Programa de Apoio à Aposentadoria.

A remuneração fixa do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 7,5 bilhões, destacando-se os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 919,8 milhões.

A CAIXA patrocina planos fechados de previdência complementar, administrados pela Fundação dos Economiários Federais – FUNCEF, alcançando 96% do quadro de empregados.

Além dos diversos programas voltados para saúde e segurança dos empregados, a Instituição também busca integrar a educação corporativa à gestão do desempenho e das competências e à gestão do conhecimento por meio de incentivos à capacitação e dos processos de disseminação do desenvolvimento de habilidades. Dessa forma, foram investidos, nesse semestre, R\$ 48,0 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade.

95,6 MIL

empregados

4,2 mil

contratados somente
nesse primeiro
semestre

R\$48,0
MILHÕES

investidos em capacitação
e elevação de
escolaridade

RESPONSABILIDADE SOCIAL AMBIENTAL

R\$ 2,3
MILHÕES
investidos na
promoção do
desenvolvimento
sustentável do país

O modelo de gestão da CAIXA é norteado por princípios que visam promover o desenvolvimento sustentável mediante interação positiva entre o desenvolvimento econômico e social e a preservação ambiental.

Desde 2010, a Instituição disponibiliza em seu portfólio o Fundo Socioambiental CAIXA, que destina recursos correspondentes a até 2% do lucro para apoio a projetos socioambientais. No semestre, o fundo investiu R\$ 2,3 milhões em 67 projetos voltados à promoção do desenvolvimento sustentável do país.

Entre os projetos apoiados, destaca-se o de reciclagem de lixo eletrônico, que beneficiará 220 famílias, capacitando seis cooperativas de catadores para coleta, processamento, e comercialização de resíduos eletroeletrônicos nas cidades de São Paulo, Brasília e Salvador.

No mesmo período, foi realizado na Universidade CAIXA, o seminário de capacitação para implementar a iniciativa Cidades Emergentes e Sustentáveis (ICES). O seminário contou com palestras ministradas por especialistas da sede do BID, em Washington, e representantes das prefeituras de João Pessoa (PB), consultores, e empregados da CAIXA que acompanharão o projeto, cujo foco é viabilizar o apoio técnico e financeiro ao desenvolvimento sustentável de cidades brasileiras.

A CAIXA disponibilizou em seu *site* o Relatório de Sustentabilidade 2012, que apresenta dados de toda a Instituição a partir de indicadores setoriais e de responsabilidade socioambiental. O relatório está disponível no sítio da CAIXA na internet: www1.caixa.gov.br/relatorio_sustentabilidade_2012/

R\$ 37,1
MILHÕES
investidos em
cultura nesse
semestre

APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

A CAIXA tem se destacado como uma das instituições que mais apoia a cultura no país. Somente no primeiro semestre deste ano, foram investidos mais de R\$ 37,1 milhões nessa área. Além dos investimentos diretos, a Instituição disponibiliza 7 espaços para promover e divulgar as mais diversas manifestações culturais do país.

Mais de
R\$ 182
MILHÕES
investidos em
esporte no 1S13

A CAIXA Cultural está presente nas cidades de Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo e, brevemente, em Porto Alegre.

Os principais segmentos culturais patrocinados são as artes visuais, o teatro, a dança, a música e o artesanato brasileiro. Além disso, desenvolve ações dirigidas à recuperação e manutenção dos museus e acervos públicos do país.

No segmento esportivo, a CAIXA deu continuidade ao patrocínio às Confederações Brasileiras de Atletismo, Ginástica, Lutas Olímpicas e ao Comitê Paraolímpico Brasileiro.

Ademais, a Empresa apoia circuitos de corridas e corridas de rua em todo o país, bem como projetos esportivos de cunho social, garantindo oportunidades de inserção social e melhoria de qualidade de vida pelo esporte para milhares de crianças e jovens brasileiros. Assim, foram investidos, aproximadamente, R\$ 182,4 milhões em esportes no semestre.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A CAIXA foi selecionada como finalista, na América Latina, do Prêmio Finança Sustentável do jornal inglês Financial Times e do International Finance Corporation, que é o principal prêmio do mundo para instituições financeiras que integram princípios ambientais, sociais e de governança corporativa em seus negócios.

A Instituição recebeu três prêmios no XXI Prêmio eFinance promovido pela Revista Executivos Financeiros que destaca as mais inovadoras implementações, soluções e aplicativos nas áreas de tecnologia da informação e telecomunicações.

A CAIXA também foi destaque na Pesquisa Nacional de Cartões de Crédito – edição 2013 da Cardmonitor. O Cartão CAIXA recebeu o troféu pela maior pontuação *Net Promoter Score* do mercado junto ao público que efetivamente usa o cartão como instrumento de crédito, ou seja, que financia parte de suas faturas.

A CAIXA foi selecionada como finalista, na América Latina, do Prêmio Finança Sustentável do jornal inglês Financial Times e do International Finance Corporation

1º

LUGAR

No ranking Melhores Gestores de Fundos Multimercados para investidores institucionais

A CAIXA ainda ficou em primeiro lugar no *ranking* de melhores gestores de fundos multimercado para investidores institucionais, na edição de abril de 2013 da Revista Investidor Institucional, com seis dos seus oito fundos dessa categoria considerados como as melhores opções de investimento.

Além disso, a CAIXA foi destaque, novamente, no *ranking* dos Melhores Fundos de Investimento do Mercado Brasileiro (Star Ranking), publicado na edição de junho da Revista Valor Invest. Elaborado pela Standard & Poor's, o *ranking* utiliza metodologia que leva em consideração retorno absoluto e risco dos fundos e reflete as particularidades do mercado local. A CAIXA recebeu sete premiações, com dois de seus produtos atingindo a classificação máxima de cinco estrelas.

AGRADECIMENTOS

Os resultados alcançados no período refletem o trabalho comprometido e incansável de todos os nossos empregados e colaboradores, aos quais agradecemos o empenho.

Agradecemos também aos nossos clientes e parceiros pela confiança e fidelidade, que nos impulsionam na busca pelo aprimoramento, essencial ao desenvolvimento da CAIXA e do Brasil.

CAIXA

A vida pede mais que um banco