

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2012



CAIXA

A Caixa Econômica Federal – CAIXA apresenta seu Relatório de Administração e Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao ano de 2012. Estas publicações atendem as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e prestam contas à sociedade brasileira, das atividades, resultados e horizontes desta empresa 100% pública.

Relatório da Administração – 2012

INTRODUÇÃO

O ano de 2012 foi ímpar para a Caixa Econômica Federal. A conquista de novos clientes, a expansão do crédito e a melhoria de processos resultaram no aumento dos ativos da Instituição e no lucro recorde de R\$ 6,1 bilhões, o que refletiu num retorno sobre o patrimônio líquido médio de 27,2 %.

Em um ano marcado pela mudança de patamar dos juros básicos da economia, que chegou a 7,25% a.a, a CAIXA saiu na frente e lançou, em 09 de abril de 2012, o Programa CAIXA Melhor Crédito, assumindo a liderança do processo de redução das taxas adotadas pelos bancos brasileiros, a qual, associada ao aumento dos prazos, melhorou as condições de concessão de crédito.

Nesse contexto, a CAIXA baixou juros, reduziu tarifas, ampliou a base de clientes e o número de produtos disponíveis e encontrou no ganho de escala a compensação pelas taxas e tarifas menores. Por outro lado, trabalhou a eficiência corporativa como um valor e buscou ajuda de consultorias externas na revisão de processos, diminuição de gastos e identificação de oportunidades de receitas.

Além de ser um banco comercial ágil e eficiente, a CAIXA atua como agente de políticas públicas do Governo Federal, participando como agente financeiro dos principais programas do Governo, como o Programa Minha Casa Minha Vida, o Programa de Aceleração do Crescimento e o Programa Bolsa Família.

No ano, a Empresa foi responsável por injetar cerca de R\$ 525 bilhões na economia, por meio da contratações de crédito, distribuição de benefícios sociais, investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal, dentre outros. Além disso, foram repassados à União, estados e municípios, a título de tributos R\$ 5,1 bilhões. Outros R\$ 4,7 bilhões arrecadados pelas loterias foram repassados à sociedade para aplicação em saúde, esportes e segurança.

Ao final de 2012, a CAIXA administrava R\$1,3 trilhão de ativos, dos quais R\$ 702,9 bilhões em ativos próprios, aumento de 37,8% em 12 meses. No período, as operações de crédito cresceram 41,8% e encerraram o ano com R\$ 353,7 bilhões. Ainda assim foram mantidos os índices de inadimplência nos mesmos níveis de 2011, com valores abaixo dos praticados pelo mercado, reforçando que foi mantido o rigor na concessão de crédito.

Estes foram apenas alguns destaques do ano de 2012. A seguir, são apresentados os resultados da CAIXA no período, o desempenho da Empresa e os benefícios que ela trouxe para a sociedade.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Em junho, a CAIXA encerrou o processo de revisão do seu Plano Estratégico referente ao período 2012-2022. A visão de futuro foi redefinida, evidenciando o lugar que a Instituição pretende ocupar no mercado, mantendo a liderança como agente de políticas públicas.

A missão da Empresa, de "atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro" foi mantida.

Para alcançar a visão de futuro e cumprir a missão da empresa, foi reelaborado o mapa estratégico, abrangendo objetivos empresariais, seus indicadores e metas, bem como iniciativas estratégicas, com a finalidade de orientar a organização na busca de resultados sustentáveis do ponto de vista econômico, social e ambiental.

Os valores empresariais, importantes componentes da cultura organizacional, foram também revisados por meio de um processo que envolveu os empregados da CAIXA e ficaram assim definidos:

A visão de futuro foi redefinida, evidenciando o lugar que a Instituição pretende ocupar no mercado, mantendo a liderança como agente de políticas públicas.

1 - Nosso trabalho é importante para a sociedade - Nosso trabalho na implementação de políticas públicas, promoção da cidadania e desenvolvimento sustentável do país, oferecendo produtos e serviços a preço justo, é importante para a melhoria da condição e da qualidade de vida da sociedade brasileira;

2 - Temos orgulho de trabalhar na CAIXA - Ser mais que um banco: esse é o nosso compromisso. Fazer parte do desenvolvimento sustentável do país é a nossa razão de ser.

3 - Juntos podemos mais - Somos capazes de superar grandes desafios. Nessa superação é essencial persistir, trabalhar em equipe e buscar sinergia entre as diversas pessoas e áreas da empresa para que possamos realizar sempre mais, com união de propósito e significado.

4 - Nossas atividades são pautadas pela ética - Nossos negócios, ações e relacionamento com os interlocutores internos e externos são pautados pelo respeito, honestidade, compromisso, transparência e responsabilidade.

5 - Respeitamos as ideias, as opções e as diferenças de toda a sociedade - Valorizar as pessoas com as quais nos relacionamos e respeitar as diferenças, ideias e opções de nossos colaboradores e de toda a sociedade faz parte do dia a dia da empresa.

6 - A liderança se faz pelo exemplo - Atitudes falam mais que palavras. A integridade e a ética pautam a formação de bons líderes e contribuem para o cumprimento de nossa missão.

7 - Somos inovadores no que fazemos - Atuar com foco em soluções criativas e inovadoras é o caminho para a adaptação às constantes mudanças do ambiente de negócios.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2012, a CAIXA conquistou mais 6,7 milhões de clientes, encerrando o ano com uma carteira de 65,2 milhões de pessoas físicas e jurídicas. A carteira de pessoas físicas totalizou 63,6 milhões de clientes, aumento de 6,3 milhões em 12 meses, enquanto que a base de clientes pessoa jurídica era de 1,7 milhão, cerca de 400 mil empresas novas no ano.

A Instituição coloca à disposição de seus correntistas, empresas ou cidadãos, que utilizam os seus serviços, uma rede com 62 mil pontos de atendimento. São 3,5 mil agências e postos de atendimento bancário - PAB, 33,6 mil correspondentes CAIXA AQUI e lotéricos, além de 24,9 mil máquinas espalhadas nos postos e salas de autoatendimento.

A CAIXA inovou seus processos e metodologias de abertura de unidades, estabelecendo um novo patamar com a abertura de 559 agências, 24,2% a mais do que as unidades abertas em 2011, e 94 PAB, aumento de 16,6%. Essa quantidade supera o total de agências abertas nos últimos sete anos e correspondem a 2,6 unidades próprias, por dia, em 2012.

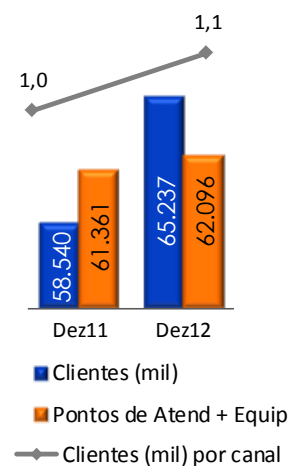
Para inaugurar as 653 novas unidades, a CAIXA aplicou cerca de R\$ 1 bilhão, que fizeram frente, principalmente, a aquisição de bens móveis e equipamentos de TI, contratação de pessoas, aluguel, vigilância, manutenção e conservação de bens.

No período, foram abertos também mais de 1,4 mil pontos de atendimento eletrônico e salas de autoatendimento, para os quais foram adquiridas cerca de 2,7 mil novas máquinas.

A Empresa investiu também R\$ 417 milhões na melhoria do processo de infraestrutura tecnológica, beneficiando diretamente a área de negócios, e na modernização das instalações e dos equipamentos de processamento de dados.

Destes, R\$ 111 milhões foram para rede de atendimento, aquisição de novos ATM's, terminais financeiros lotéricos, impressoras para folhas de cheques, entre outros equipamentos e softwares.

Clientes e Canais de Atendimento



Agência Berrine/SP; quase 2 novas agências abertas por dia em 2012.

Em 2012, a CAIXA abriu 653 unidades próprias, aumento de 16,6%.

Essa quantidade supera o total de agências abertas nos últimos sete anos.



Neste ano, 122 mil clientes se cadastraram no Banking Móvel CAIXA.

O ritmo de expansão integra o planejamento da CAIXA de ampliar sua rede de atendimento. A Empresa pretende, com isto, aumentar sua capilaridade e alcançar novos mercados e clientes, além de promover a inclusão bancária.

As novas unidades seguem os princípios de economicidade de recursos, racionalidade na gestão e sustentabilidade, obedecendo a premissas como: melhoria do atendimento; satisfação de clientes e empregados; acessibilidade; integração de projetos, programas e iniciativas corporativas; redução de custos e de tempo de execução.

Ao levar serviços bancários às populações ribeirinhas da região amazônica, a agência barco Chico Mendes, percorre o Rio Solimões, ao longo de sete municípios, entre Manaus/AM e Coari/AM, por 350 Km, território equivalente a 2 países do tamanho de Portugal. A unidade funciona no mesmo horário de uma unidade bancária convencional, cumprindo as regras estabelecidas pelo Banco Central do Brasil. Na Agência foram realizados 23 mil atendimentos bancários, com a abertura de 5,1 mil contas bancárias, num total de 250 mil pessoas atendidas na região.

Devido à relevância dos serviços prestados, está em curso a alocação de 02 novas Agências Barco, sendo 01 na ilha de Marajó/PA, com previsão de entrega em abril de 2013, e outra, em fase final de licitação, destinada ao atendimento da população ribeirinha do Rio São Francisco, compreendendo cinco municípios às margens do Lago de Sobradinho/BA.

A Empresa conta também com uma frota de 18 Caminhões-Agências, uma solução inovadora cujo objetivo é auxiliar na melhoria do atendimento aos clientes e à população em geral. Em 2012, estiveram em 77 municípios em diferentes situações, inclusive no atendimento emergencial ao saque do FGTS em caso de desastres naturais.

Além da rede de atendimento física, a CAIXA trabalha para que o cliente tenha à disposição atendimento 24h nos meios digitais. O *Internet Banking* passou por uma completa remodelação em 2012. Entre as novidades está a navegação, mais fácil e intuitiva, além de ferramentas como a linha do tempo, que reúne todas as transações realizadas nos últimos doze meses, calculadora, calendário integrados.

Em 2012, foi desenvolvido o Banking Móvel CAIXA, que disponibilizou aplicativos para smartphones Android e iPhone, contemplando acesso à conta para consultas e transações, além de simulador de habitação e outras funcionalidades. Neste ano, 122 mil clientes cadastraram estes aplicativos para acesso à conta.

Durante o ano, nos canais próprios, na rede compartilhada e correspondentes foram realizadas 5,6 bilhões de transações bancárias. Somente o Internet Banking CAIXA teve 937,5 milhões de transações, entre consulta a saldos, extratos, pagamento de contas e transferências.

Os clientes também dispõem do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que no decorrer do ano, realizou cerca de 334 mil atendimentos.

Em outubro foi lançado o Atendimento CAIXA ao Cidadão por meio do 0800 726 0207, novo canal com foco em serviços de cidadania. As demandas sobre PIS, Seguro Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de Informação ao Cidadão migraram do SAC para o novo número, visando mais especialização das informações prestadas ao cidadão. Até dezembro foram recepcionadas mais de 14 milhões de ligações no novo canal.

O serviço prestado pelo SAC CAIXA está de acordo com a legislação específica (Decreto 6.523/2008), que regulamenta, entre outros aspectos, o tempo máximo de espera e o retorno em até 5 dias úteis para os casos de reclamações, bem como o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala por meio do 0800 726 2492.

A Ouvidoria da CAIXA comemorou seu 10º aniversário em 2012, sendo a pioneira dentre as ouvidorias das instituições financeiras do país. Foi, ainda, o primeiro banco brasileiro a disponibilizar na internet, um canal para os seus clientes registrarem reclamações e denúncias. Foram cerca de 1,4 milhão de registros em uma década de atuação, proporcionando debates que ajudaram a aprimorar desde os sistemas tecnológicos, os produtos e serviços prestados pela Instituição, até sua cultura organizacional.

Em 16 de maio de 2012, a CAIXA implantou a Lei 12.527/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados com o objetivo de garantir o acesso a informações públicas.

Desde sua implantação, até o final de 2012, a Empresa respondeu quase 2 mil solicitações de acesso e está entre os órgãos do governo que mais receberam pedidos de informações.

Para atender a essas solicitações, a Instituição disponibilizou uma página exclusiva em seu sítio na internet e forneceu canais de comunicação com o cidadão: formulário eletrônico (e-SIC), por meio da página específica de acesso à informação e recepção de formulário no Serviço de Informações ao Cidadão, localizado no Edifício Matriz, em Brasília/DF.

Durante o ano, nos canais próprios, na rede compartilhada e correspondentes foram realizadas 5,6 bilhões de transações bancárias.



Página de Acesso à Informação:
www.caixa.gov.br/acessoainformacao

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A CAIXA encerrou o ano com lucro líquido de R\$ 6,1 bilhões, superando em 17,0% o resultado apurado em 2011 e obtendo retorno sobre o patrimônio líquido médio de 27,2%.

Em 12 meses, os ativos da CAIXA expandiram 37,8%, passando de R\$ 510,2 bilhões ao final de 2011 para R\$ 702,9 bilhões em dezembro de 2012. Com R\$ 353,7 bilhões, as operações de crédito representavam 50,3% deste total e os Títulos e Valores Mobiliários, com R\$ 138,9 bilhões, correspondiam a 19,8% dos ativos.

Do total dos passivos, 45,4% eram depósitos e 20,3% correspondiam às captações no mercado aberto e letras. O patrimônio líquido, que abrange 3,6% do passivo, expandiu em 28,1% em 12 meses e encerrou o ano com R\$ 25,1 bilhões.

Em setembro, a CAIXA constituiu empréstimo na qualidade de Instrumento Híbrido de Capital e Dívida no valor de R\$ 13,0 bilhões junto ao Tesouro Nacional. Além disso, R\$ 3,0 bilhões em obrigações de empréstimos junto ao FGTS foram convertidos em dívida subordinada.

A CAIXA encerrou o ano com lucro líquido de R\$ 6,1 bilhões, superando em 17,0% o resultado apurado em 2011 e obtendo retorno sobre o patrimônio líquido médio de 27,2%.

Indicadores em %	2011	2012
Retorno sobre Ativo Médio	1,1	1,0
Índice de Solvabilidade – Basiléia	13,3	13,0
Endividamento Setor Público	31,0	29,0
Cobertura de Desp. Administrativas	66,8	64,6
Cobertura de Desp. de Pessoal	108,6	105,6
Retorno sobre o PL Médio	29,6	27,2
Índice de Eficiência Operacional	58,9	60,0

O desempenho da CAIXA em 2012 é reflexo da forte atuação da Empresa na oferta de crédito, na prestação de serviços bancários e na revisão dos processos internos.

Com o Programa CAIXA Melhor Crédito, mesmo com a acentuada redução dos juros, o avanço das operações da Empresa renderam, em 2012, R\$ 34,4 bilhões em receitas de crédito e R\$ 14,3 bilhões em receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias, crescimentos de 23,0% e de 12,9%, respectivamente, em relação ao ano anterior. O resultado operacional acumulado em dezembro foi de R\$ 5,0 bilhões, alta de 9,3% frente ao registrado em 2011.

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

A carteira de Títulos e Valores Mobiliários - TVM possuía, ao final do período, saldo de R\$ 138,9 bilhões, dos quais 87,6% eram títulos públicos federais e 12,4% correspondiam a títulos de emissão privada. O resultado das operações com TVM e Derivativos foi de R\$ 17,9 bilhões.

Em atendimento ao disposto na Circular BACEN 3.068/2001, em seu artigo 8º, a CAIXA declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 46,3 bilhões ao final do ano, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Em 2012, a CAIXA atuou fortemente na concessão de crédito, com a criação de produtos novos, facilidades na abertura de crédito e redução das taxas.

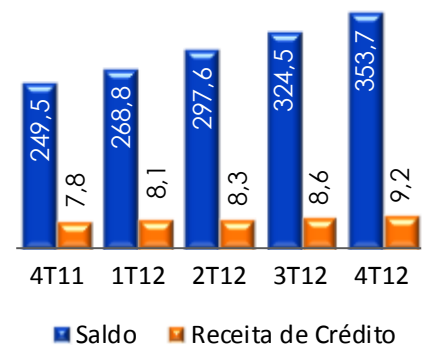
No dia 09 de abril, foi lançado o Programa CAIXA Melhor Crédito, tendo como premissas a redução acentuada da taxa de juros, o aumento do volume de recursos disponíveis no mercado, a valorização do cliente e a orientação para o crédito consciente. O Programa visa à democratização do acesso ao crédito para as famílias brasileiras e melhores condições de financiamento para micro e pequenas empresas.

A CAIXA promoveu uma queda significativa de juros que beneficia, sem necessidade de adesão ao Programa, todos os clientes, independente de sua condição atual de relacionamento, reafirmando o posicionamento de instituição financeira que oferece as melhores condições de crédito e de maior respeito ao cliente.

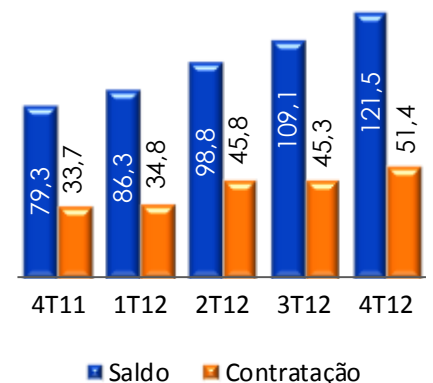
Como consequência do lançamento do programa, o saldo da carteira de crédito total da CAIXA evoluiu 41,8% nos últimos 12 meses e encerrou o ano com R\$ 353,7 bilhões, o que representa 15,0% do mercado, aumento de 2,7 p.p. em relação a dezembro de 2011.

O crédito comercial apresentou saldo de R\$ 121,5 bilhões, crescimento de 53,2% em relação ao ano de 2011. As operações com pessoas físicas registraram saldo de R\$ 55,5 bilhões, evolução de 51,6%, enquanto as com pessoas jurídicas encerraram o período com saldo de R\$ 65,9 bilhões, avanço de 54,6% em 12 meses.

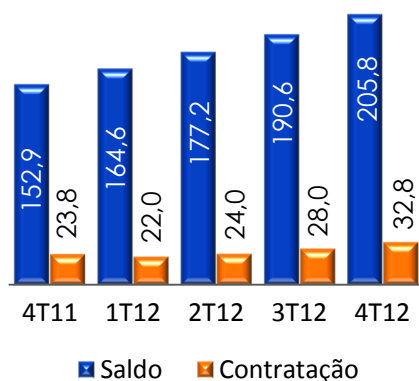
Crédito Total
(Em R\$ bilhões)



Crédito Comercial
(Em R\$ bilhões)



Crédito Habitacional
(Em R\$ bilhões)



Crédito com Pausa: permite o equilíbrio do orçamento familiar nos meses com excesso de compromissos

Ainda como reflexo do programa, a CAIXA quase triplicou o volume líquido de créditos recebidos por meio da portabilidade de crédito, que passou de uma média mensal de R\$ 35,1 milhões para R\$ 99,4 milhões após a implantação do programa.

Adicionalmente, em setembro de 2012, a Empresa ingressou nas operações voltadas ao agronegócio. O Crédito Rural CAIXA foi inicialmente ofertado em 62 municípios de oito estados, tendo contratado R\$ 157,5 milhões, nos quatro últimos meses do ano.

Com isso, as contratações comerciais, incluindo carteiras adquiridas, somaram R\$ 177,2 bilhões, aumento de 35,9% em relação ao total contratado em 2011. As operações com pessoas físicas somaram R\$ 94,7 bilhões e com pessoas jurídicas atingiram R\$ 82,5 bilhões no ano.

As operações imobiliárias, incluídos os subsídios, contrataram R\$ 106,7 bilhões, expansão de 33,3% se comparado ao total contratado em 2011. Destacaram-se as operações com recursos da poupança - SBPE, no total de R\$ 46,7 bilhões e as linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, com R\$ 38,7 bilhões contratados.

Foram destinados às famílias com renda de até 10 salários mínimos, 64,7% das 1,2 milhão de unidades habitacionais financiadas este ano, o que revela a importância da atuação da CAIXA na redução do déficit habitacional brasileiro.

No âmbito do PMCMV, desde seu lançamento em 2009 até o final de 2012, a CAIXA contratou 2,3 milhões de novas moradias, totalizando R\$ 135,2 bilhões. Destas contratações já foram entregues aos beneficiários mais de 1,0 milhão de residências beneficiando cerca de 4,1 milhões de pessoas.

A carteira de crédito habitacional evoluiu 34,6% em 12 meses e fechou o ano com saldo de R\$ 205,8 bilhões, o que representa 71,3% do mercado imobiliário. Já as operações de saneamento e infraestrutura encerraram 2012 com saldo de R\$ 23,9 bilhões, crescimento de 37,4%.

Como executora de programas com recursos do Orçamento Geral da União, a Empresa entregou à sociedade brasileira, em 2012, 6,4 mil operações de repasses, beneficiando mais de 3 mil municípios nos setores de habitação, saneamento, infraestrutura urbana, turística e saúde, com investimento total de R\$ 2,2 bilhões.

Em linha com a premissa do PCMC de orientar o crédito consciente, foi lançado, em setembro, o Crédito com Pausa, com o objetivo de permitir o equilíbrio do orçamento familiar nos meses com excesso de compromissos ou em uma situação de emergência, podendo solicitar o adiamento de uma parcela ou sua incorporação no financiamento.

Esta, entre outras ações, permitiram a estabilidade dos níveis de risco da carteira e dos índices de inadimplência. Ao final do ano, 92% das operações de crédito concentrava-se nos *ratings* de AA a C.

A inadimplência do crédito total na CAIXA manteve-se estabilizada com índice de 2,08%. O atraso das operações comerciais encerrou período em 3,16%, com 4,85% na carteira PF e 1,69% em PJ. Para o crédito imobiliário esse indicador foi de 1,56%.

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

Com a conquista de novos clientes a Instituição atingiu 22,6 milhões de contas correntes em 2012, um aumento líquido de 3,5 milhões de contas no período. As contas destinadas a pessoa jurídica totalizaram 1,6 milhão e as voltadas para pessoas físicas somaram 21,0 milhões, incluindo a modalidade Conta CAIXA Fácil.

Até o final do ano, a CAIXA foi responsável pela inclusão de 1,8 milhão de brasileiros no sistema bancário por meio da Conta CAIXA Fácil, modalidade que possui uma base de 9,8 milhões de contas ativas.

A evolução na quantidade de contas influenciou no crescimento da captação de recursos. Ao final de 2012, os depósitos totalizaram R\$ 319,0 bilhões, crescimento de 22,8% em 12 meses. Destes, R\$ 27,4 bilhões eram depósitos à vista, exceto os de moedas estrangeiras, com evolução de 19,3% em relação ao registrado em 2011.

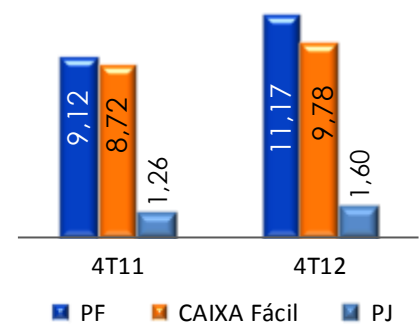
Em julho foi iniciado o processo de abertura de conta poupança nos lotéricos e correspondentes CAIXA AQUI. Em menos de seis meses foram abertas 1,1 milhão de Contas Poupança nesses canais, as quais registraram movimentação de R\$ 630 milhões em depósitos e saldo médio de R\$ 110 por conta.

Essa iniciativa contribuiu para o recorde de 5,7 milhões contas poupança abertas em 2012, uma média de 470 mil novas contas por mês, alcançando a marca de 46,6 milhões cadernetas, crescimento de 7,7 % em relação ao ano anterior.

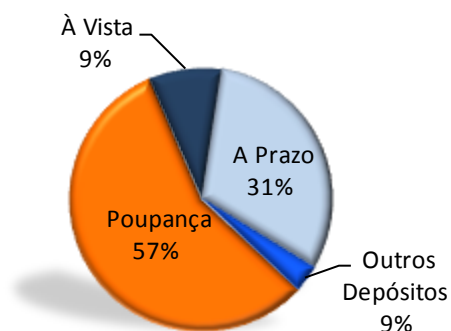
Com 35,4% do mercado, a Poupança da CAIXA encerrou o ano com saldo de R\$ 175,6 bilhões, um crescimento de 16,8% em um ano. A captação líquida acumulada em 12 meses foi de R\$ 15,6 bilhões, alta de 37,9% frente ao exercício de 2011.

Os depósitos a prazo cresceram 41,6% em comparação ao saldo registrado em dezembro de 2011, alcançando R\$ 96,5 bilhões. Os demais depósitos encerraram o período com R\$ 19,6 bilhões.

Quantidade de Contas
(Em milhões)



Composição dos Depósitos
2012



Em novembro, foi lançada a Letra de Crédito do Agronegócio (LCA), direcionada para grandes investidores, com aplicação inicial a partir R\$ 10 milhões, fechando o ano com saldo de R\$ 1 bilhão.

As Letras Imobiliárias e Financeiras, participavam com 42,7% e 10,3% dos respectivos mercados, em 2012, encerrando o ano com captação líquida de R\$ 21,3 bilhões e saldo de R\$ 49,0 bilhões.

Ao final de 2012, o patrimônio administrado dos fundos de rede, exclusivos, carteiras e fundos estruturados era de R\$ 398,2 bilhões. Em dezembro, a Instituição era responsável pela administração de 358 fundos de investimento, correspondente a 2,83% do mercado, e um crescimento de 29,7% frente ao total administrado em 2011.

Os fundos de investimento de rede, exclusivos e fundos de privatização totalizaram R\$ 198,1 bilhões e apresentaram crescimento de 29,9% sobre o saldo de 2011.

Ainda em 2012, a CAIXA realizou sua primeira captação de recursos no exterior através da emissão de US\$ 1,5 bilhão em títulos da dívida. A operação foi realizada em duas *tranches*, sendo uma de US\$ 1,0 bilhão com vencimento em 5 anos e de US\$ 500 milhões em 10 anos. Em termos absolutos, o custo das duas *tranches* representou o menor cupom pago por um banco brasileiro na história.

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Durante o ano, foram realizadas 5,6 bilhões de transações bancárias, entre saques, depósitos, consultas e pagamentos, as quais geraram receitas de prestação de serviço da ordem de R\$ 6,8 bilhões, 18,7% a mais do que no ano anterior.

A CAIXA apresenta constantes inovações nos serviços prestados, com o objetivo de facilitar o acesso às transações bancárias e às informações, bem como trazer maior comodidade ao cliente.

No período foram entregues também o Ações On-line, serviço de Home Broker que permite a compra e venda online de ações na Bolsa de Valores pelo Internet Banking; o Pagamento Eletrônico CAIXA, que permite o pagamento de contas de concessionárias (água, luz, telefone, gás) sem a fatura; o Folha de Pagamento Web – contratação de folha de pagamento pela Internet.

Além dos serviços bancários, a Empresa também oferece produtos de seguro de vida, residenciais e automobilísticos, capitalização, previdência privada e consórcios a seus clientes, por meio da parceria com o Grupo Caixa Seguros, que movimentaram recursos de R\$ 3,2 bilhões no ano, 37,5% superior ao volume transacionado em 2011. Estes produtos renderam R\$ 162,5 milhões em tarifas de balcão, em 2012, aumento de 13,6% se comparado ao ano anterior.

Cartões de Crédito e Débito

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram 800,7 milhões de transações no período, o que representou um volume financeiro de R\$ 57,1 bilhões, crescimento de 30,3% nas transações e 36,0% no valor movimentado em relação ao ano de 2011.

A Empresa fechou o ano com mais de 8,7 milhões de cartões de crédito nas bandeiras MasterCard e VISA, um aumento de 33,3 % nos últimos 12 meses, com R\$ 22,6 bilhões movimentados.

No período, foram lançados o novo Cartão Universitário, o Cartão de Crédito Turismo CAIXA Platinum e o Cartão Epidemia Corinthians e, em linha com as premissas do Programa CAIXA Melhor Crédito, fez reduções nas taxas de juros dos cartões de crédito, nas linhas rotativo, saque emergencial em dinheiro, parcelamento e acordo em fatura.

A Instituição lançou também o Cartão Azul CAIXA, com programa de pontos para descontos na anuidade do cartão e taxa do rotativo de 2,85% ao mês para clientes que recebem salário no banco, e o Móveiscard, linha exclusiva para o financiamento de móveis, eletroeletrônicos e eletrodomésticos, destinada aos clientes Pessoa Física, em especial aos participantes do PMCMV.

As bandeiras MasterCard Débito, VISA Electron e Elo Débito encerraram o período com uma base de 74,9 milhões de cartões, aumento de 17,0% em 12 meses. Foram realizadas mais de 595 milhões de transações no ano, totalizando R\$ 34,5 bilhões, crescimentos respectivos de 30% e 37%, em relação a 2011.

No ano, a Empresa emitiu mais de 6,2 milhões de cartões de débito Elo, contribuindo para a consolidação da bandeira. A instituição somou mais de 22 milhões de transações na nova bandeira, que é aceita por milhares de estabelecimentos em todo território brasileiro.

Com o Programa CAIXA Melhor Crédito, todos os cartões de crédito tiveram reduções nas taxas de juros, bem como ampliação do prazo para linha parcelado com juros e parcelamento de fatura.

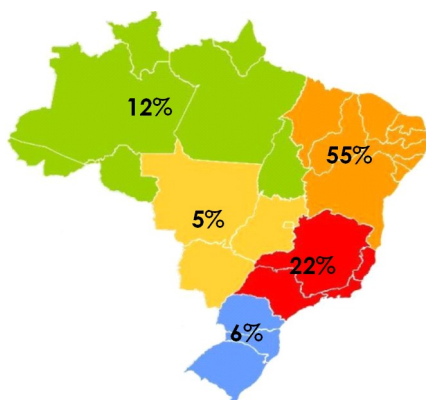
Os clientes dos cartões CAIXA realizaram 800,7 milhões de transações no período, o que representou um volume financeiro de R\$ 57,1 bilhões, crescimento de 30,3%.



A Instituição iniciou em 2012 o projeto de pagamento de compras pelo celular, com o objetivo de verificar a percepção e o comportamento das famílias de baixa renda para viabilizar a implantação de um modelo de pagamento de compras pelo celular como instrumento de inclusão financeira e social.

SERVIÇOS DE GOVERNO

Distribuição do Programa Bolsa Família por região



Os programas de transferência de renda destinados à emancipação financeira e à erradicação da pobreza da população em situação de vulnerabilidade social distribuíram cerca de R\$ 21,6 bilhões em 2012, no total de 167,3 milhões de benefícios pagos. Somente o Bolsa Família pagou cerca de 156,7 milhões de benefícios em 2012, totalizando R\$ 20,3 bilhões, aumento de 21,7% em relação a 2011.

Em 2012, das famílias cadastradas no Programa, cerca de 3,0 milhões receberam o benefício por meio de crédito em conta na CAIXA, proporcionando a inclusão bancária e financeira dessas famílias.

Dentro do Programa destaca-se também a criação, em junho, do Benefício para Superação da Pobreza, inserido na estratégia da ação Brasil Carinhoso do Governo Federal, que até o fim do ano disponibilizou 16 milhões de benefícios, totalizando R\$ 1,4 bilhão. No período, também foram lançados novos programas de transferência de renda, sendo a maioria de âmbito estadual. Ao todo esses programas pagaram cerca de R\$ 483 milhões em 2012.

O CadÚnico, que possibilita a inclusão das famílias nos diversos programas de transferência de renda operados pela CAIXA e a implementação de outras políticas sociais do Governo Federal, em 2012, atingiu 30 milhões de famílias cadastradas, um aumento de cerca de 11% em relação ao ano de 2011.

A implantação da atual versão do aplicativo está consolidada, com a migração de 5.517 municípios que utilizam exclusivamente o CadÚnico para gerir as famílias que estão em sua jurisdição.

Com o objetivo de viabilizar o pagamento de novos programas do Governo Federal, foram criados novos tipos de cartões para o pagamento dos Programas Auxílio Emergencial Financeiro, Programa Bolsa Verde e Programa Fomento, além do cartão específico do Programa Chapéu de Palha Estiagem do Governo do Estado do Pernambuco, que se destina ao atendimento das famílias atendidas pela seca em municípios incluídos em situação de emergência.

Somente o Bolsa Família pagou cerca de 156,7 milhões de benefícios em 2012, totalizando R\$ 20,3 bilhões, aumento de 21,7% em relação a 2011.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, no exercício de 2012, a Instituição foi responsável pelo pagamento de 65,7 milhões de benefícios, correspondente a R\$ 39,0 bilhões, a título de Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos).

No período, cerca de 15,0 milhões de trabalhadores, 58% da quantidade paga, receberam seus benefícios com mais comodidade e segurança por meio de crédito em conta ou poupança, ou convênio com as Empresas, no montante de R\$ 7,1 bilhões.

A CAIXA efetuou ainda 59,3 milhões de pagamentos de parcelas a mais de 5 milhões de beneficiários do INSS, movimentando R\$ 52,4 bilhões, aproximadamente.

Como administradora do Fundo de Compensação de Variações Salariais – FCVS, a CAIXA efetuou a novação de aproximadamente 3,0 mil contratos, totalizando R\$ 600 milhões. O Fundo assume parte do saldo devedor que remanescer ao término do prazo do financiamento habitacional ou na liquidação antecipada da dívida, na forma da legislação, cuja responsabilidade estimada é da ordem de R\$ 80 bilhões para 1,3 milhão de contratos.

O FCVS Garantia beneficiou 6,8 mil brasileiros por meio da quitação de seus financiamentos em decorrência de morte ou invalidez permanente e/ou pelas reparações físicas nos imóveis financiados, no valor de R\$ 49,1 milhões.

Também no exercício, 957 mil brasileiros tiveram seus contratos de financiamento habitacional do PMCMV, no valor aproximado de R\$ 61,0 bilhões, cobertos pelo Fundo Garantidor de Habitação Popular – FGHab. Em 2012, o FGHab beneficiou 1,3 mil famílias com a concessão da garantia para os riscos de morte, invalidez permanente e danos físicos no imóvel, no total de R\$ 39 milhões.

FGTS

No papel de agente operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, a CAIXA mantém sua atuação na busca pela excelência na gestão do patrimônio do trabalhador e na aplicação dos recursos, comprometida com o desenvolvimento social e a melhoria da qualidade de vida da população brasileira.

A CAIXA recebeu R\$ 43,1 bilhões do FGTS para destinar a operações de infraestrutura, de saneamento ambiental e habitacional do FGTS. Foram R\$ 38,5 bilhões para programas de habitação popular e R\$ 4,7 milhões para os setores de saneamento e infraestrutura urbana.

Cerca de 15,0 milhões de trabalhadores, 58% da quantidade paga, receberam seus benefícios com mais comodidade e segurança por meio de crédito em conta ou poupança, ou convênio com as Empresas, no montante de R\$ 7,1 bilhões

Ao final de dezembro, o Fundo possuía 112,6 milhões de contas ativas, que apresentavam saldo de R\$ 241,8 bilhões.

Ao final de dezembro, o Fundo possuía 112,6 milhões de contas ativas, que apresentavam saldo de R\$ 241,8 bilhões. No ano, a arrecadação do FGTS foi de R\$ 83,0 bilhões e os saques totalizaram R\$ 63,5 bilhões.

Por meio do Decreto 7.664/2012, foi regulamentada a elevação do valor-limite de saque do FGTS por trabalhador residente em áreas atingidas por desastre natural, de R\$ 5,4 mil para R\$ 6,2 mil. Já foram liberados R\$ 267,7 milhões de recursos do FGTS para mais de 191 mil saques na modalidade de desastres naturais.

O serviço de solicitação de saque do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço foi estendido aos brasileiros residentes na Bélgica, França, Holanda e Reino Unido. Em 2013 o serviço será ampliado para os demais países da Europa.

Em 2012, a CAIXA disponibilizou os serviços do FGTS no internet banking para todos os correntistas. Nesse novo canal, estão disponíveis os serviços extrato do FGTS, inclusive de créditos complementares, e atualização de endereço, proporcionando satisfação e comodidade aos clientes com conta no FGTS.

Ainda no período, ocorreu o desenvolvimento do Planejamento Estratégico do FGTS para o período 2012-2022. A elaboração do planejamento, entregue ao Conselho Curador do FGTS em dezembro, teve como objetivo viabilizar soluções para melhor qualificar os processos, atividades internas e sinergia entre as instituições que compõem o Fundo de Garantia.

Loterias

Com 50 anos de existência, as Loterias da CAIXA, alcançaram a marca recorde de arrecadação de R\$ 10,4 bilhões, no ano, 6,6% a mais do que em 2011. Com isso foi possível pagar prêmios na ordem de R\$ 3,8 bilhões, além de destinar ao Governo Federal e demais beneficiários legais R\$ 4,7 bilhões, incluindo tributos, que serão aplicados em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte, saúde e segurança pública.

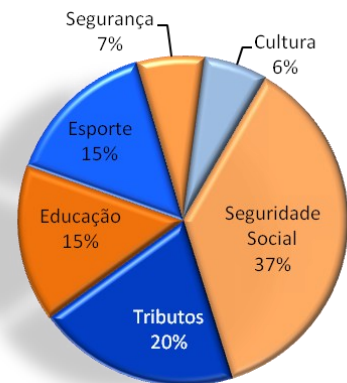
A Empresa ainda promoveu melhorias em diversos produtos do seu portfólio. Dentre os quais, destacou-se a criação do Bolão CAIXA, que viabilizou a realização de apostas em grupo atendendo a antiga solicitação de apostadores e empresários lotéricos. Esta nova forma de apostar arrecadou no ano R\$ 256,9 milhões.

Além disso, as Loterias CAIXA distribuíram, com a Mega da Virada, R\$ 244,7 milhões, o maior prêmio já pago pelas loterias no Brasil, ultrapassando o recorde de vendas mensal e por concurso, com arrecadações de, respectivamente, R\$ 984,2 milhões e R\$ 640,5 milhões. Destacaram-se também os concursos especiais Lotofácil da Independência e a Quina de São João que pagaram os maiores prêmios em suas modalidades.

Outro avanço foi o início do processo para recebimento das certificações ISO 27001 (para sorteio e apuração de ganhadores, pagamento de prêmios e gerenciamento das loterias instantâneas) e WLA:SCS (World Lottery Association Security Control Standard - Norma de Controle de Segurança da Associação Mundial de Loterias) visando manter a transparência e segurança de suas Loterias.

Após empregar ações necessárias à sua obtenção, a CAIXA recebeu recomendação de certificação pelas empresas auditoras das normas, atestando que os processos operados pela CAIXA se enquadram nas melhores práticas mundiais de loterias voltadas para segurança da informação, gerenciamento de risco e continuidade de negócios.

Destinação das Loterias



ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A atuação internacional da CAIXA, que se iniciou no ano de 2004, está alinhada à expectativa do Governo Federal de apoiar tanto os brasileiros residentes no exterior quanto as instituições dos diversos países, por meio da oferta de serviços, produtos e o envio de remessas para o Brasil.

Atualmente a Empresa tem escritórios de representação localizados na cidade de Tóquio - Japão, no Estado de Nova Jersey - Estados Unidos e na Venezuela.

Durante o ano de 2012 a CAIXA recebeu missões de países como Suriname, África do Sul, Etiópia, Venezuela, Arábia Saudita, Itália, Zâmbia, Colômbia, Uruguai, Tanzânia e Turquia, com o intuito de compartilhar a experiência da empresa em urbanização e habitação, correspondentes bancários; implantação de projetos sociais; microcrédito e inclusão produtiva; bem como desenvolver trabalhos de Cooperação Técnica.

No âmbito do comércio exterior, a CAIXA realizou, no exercício de 2012, R\$ 1,5 bilhão em operações de câmbio e capital de giro para financiamento a exportação, além de lançar a linha de financiamento ACC/ACE, adiantamento sobre contrato de câmbio e adiantamento sobre cambiais entregues.

Esta operação colocou a Empresa em um seleto grupo de instituições financeiras brasileiras com ofertas superiores a US\$ 1 bilhão, sendo a primeira vez que uma instituição brasileira fez uma emissão inaugural de duas tranches.

Ainda neste contexto, ocorreu o início dos serviços de cobrança documentária de exportação e carta de crédito de exportação, o que reflete o empenho da CAIXA no aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

Já para os clientes residentes no exterior, a Empresa disponibiliza o Programa de Remessas Internacionais por meio do qual eles podem enviar fundos ao Brasil. Ao longo do ano de 2012, o Programa captou R\$ 369,2 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros (conveniados), evolução de 42,2% se comparado ao mesmo período de 2011.

Mercado internacional de capitais

Alinhada à estratégia de expansão da sua base de clientes e negócios, consolidando a percepção dos investidores internacionais sobre os fundamentos econômicos e estratégicos da Empresa, e ampliando ainda mais suas fontes de *funding*, a CAIXA inaugurou sua participação no mercado internacional de capitais.

Esta operação colocou a Empresa em um seleto grupo de instituições financeiras brasileiras com ofertas superiores a US\$ 1 bilhão, sendo a primeira vez que uma instituição brasileira fez uma emissão inaugural de duas *tranches* - motivada, principalmente, pelo forte interesse de investidores-chaves, que apresentaram demanda superior a US\$ 9 bilhões - valor seis vezes acima da montante captado, o que demonstra a confiança dos investidores internacionais na CAIXA.

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 governança das participações societárias investidas.

A CAIXAPAR, no ano de 2012, fez investimentos em segmentos nos quais a CAIXA não atuava ou tinha pouca representatividade e na expansão em mercados já explorados, aumentando sua presença e competitividade.

No período a CAIXAPAR adquiriu ações nas empresas; Crescer Serviços de Orientação a Empreendedores S/A - visando a conceder crédito aos empreendedores de pequeno porte – e Elo Serviços para a criação de uma bandeira de cartões de crédito e débito 100% nacional.

Além disso, formalizou participação na empresa Habitar Negócios e Serviços, que atua no mercado imobiliário, objetivando a melhoria dos processos e produtos na área habitacional.

Já com foco no aprimoramento das áreas tecnológicas da CAIXA, comprou ações da CPMBraxis Capgemini S/A, para desenvolvimento de soluções corporativas em tecnologia da informação, e da BRANES Negócios e Serviços S/A, que atua no mercado de serviços de processamento de crédito e outros serviços complementares ao setor financeiro, além do centro de suporte a clientes.

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	2011	2012
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.404	1.191
Banco Panamericano	510	802
CPM BRAXIS	-	299
Elo Serviços	18	11
CIBRASEC – Cia Brasileira de Securitização	7	8
CIP – Câmara Interbancária de Pagamento	3	3
BIAPE	1	1
Outros investimentos	189	236
Total	2.133	3.279

A CAIXAPAR, no ano de 2012, fez investimentos em segmentos nos quais a CAIXA não atuava ou tinha pouca representatividade e na expansão em mercados já explorados, aumentando sua presença e competitividade.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CAIXA tem compromisso histórico e uma gestão corporativa contemporânea, convergente com o disposto no Decreto nº 6.021/07, que se traduzem em honestidade, respeito, responsabilidade e transparência – na condução dos negócios, nos relacionamentos com as partes interessadas e na prestação de contas de suas atividades.

Conforme o estatuto da Instituição, são órgãos de administração da CAIXA, o Conselho de Administração e a Diretoria, esta constituída pela Presidência, Conselho Diretor, Vice-Presidência responsável pela gestão de ativos de terceiros e Vice-Presidência responsável pela administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, nestes incluído o FGTS, que compartilham a representação orgânica e a gestão da Empresa.

Em 2012 a CAIXA incrementou seus instrumentos de gestão, como o Código de Ética e as Políticas de Atuação da Empresa.

A CAIXA conta também com os Diretores Executivos, cargo privativo aos empregados ativos da Empresa, responsáveis pela gestão da Diretoria (administração, supervisão e coordenação das atividades da Diretoria e unidades sob sua responsabilidade), e definição das diretrizes para formulação de estratégias, visando o alcance dos objetivos organizacionais e resultados sustentáveis.

Como parte de seu sistema de governança corporativa, a Empresa dispõe de instrumentos que inibem os conflitos de interesses entre suas instâncias de gestão. A Instituição dispõe ainda de colegiados e unidade específica que executam as atribuições relativas à supervisão e fiscalização da gestão dos administradores da Empresa, além dos órgãos de fiscalização e controle externos, quais sejam: Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Auditoria Interna.

No período, a CAIXA incrementou seus instrumentos de gestão, como o Código de Ética e as Políticas de Atuação da Empresa. Nesse sentido, foi lançado o Portal da Governança, uma nova área do portal da CAIXA na Internet, que tem o objetivo de agregar as ações existentes no campo de governança, disseminar informações importantes sobre o assunto e, principalmente, integrar clientes, empregados, governo, acionistas, parceiros, órgãos controladores e fiscalizadores.

Em 2012, a CAIXA contratou duas consultorias técnicas para discutir e aprimorar seu modelo de gestão e melhorar a sua eficiência com revisão de processos, além de implantar as adequações necessárias na arquitetura organizacional.

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 Empresa para que alcance seus objetivos; mantenha e forneça 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.

No período foi viabilizado o Projeto Estratégico Certificação de Controles, que consiste no desenvolvimento e implantação de modelo de certificação, passando pelo diagnóstico, conhecimento do fluxo do processo, desenvolvimento de ações de mitigação, verificação do *compliance*, identificação de riscos e indicadores chave de controle, definição de testes, monitoramento de resultados e validação de seu fluxo de informação e comunicação.

A Empresa monitora os seus modelos de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional, observando as diretrizes, princípios e procedimentos aprovados pelo Comitê de Risco, bem como as normas externas publicadas pelo Banco Central do Brasil e Banco de Compensações Internacionais - BIS.

GESTÃO DE RISCOS

Gestão de Riscos Corporativos

O gerenciamento de riscos da CAIXA é pautado nas melhores práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo BACEN.

O lançamento do Programa Caixa Melhor Crédito exigiu um monitoramento sistemático do crescimento das operações de crédito da Empresa, em especial do segmento comercial. Para tanto, foram desenvolvidos novos modelos de perda esperada para os principais produtos da carteira comercial pessoa física, bem como novo modelo para cenários de estresse macroeconômico.

Como resultado, o perfil dos clientes novos, a partir de abril de 2012, continuou apresentando bom desempenho de inadimplência em comparação com as safras de 2011.

Os indicadores de inadimplência e provisão para devedores duvidosos se mantiveram estáveis, bem como a perda esperada da carteira, apesar de leve tendência de crescimento.

Indicador	Período		Variação
	2011	2012	
Inadimplência – CAIXA	2,00%	2,08%	0,06 pp
Perda realizada	1,25%	1,29%	0,04 pp
Prejuízo	4,39%	4,11%	-0,28 pp
Carteira de Crédito (em R\$ bilhões)	249,5	353,7	41,8%

Foi um ano de avanços para o risco de mercado, diante de uma gestão mais ativa da carteira, que buscou diversificação e maior sofisticação das operações. Destaque para a primeira emissão externa de títulos da dívida pela CAIXA e para a construção do hedge contábil desta operação.

No período, foram realizadas ações de gestão de capital, por meio de contratação de instrumentos de capital e capitalização pelo controlador, que permitiram o fortalecimento do Patrimônio de Referência sustentando o nível de crescimento da carteira e os riscos assumidos pela Instituição.

No período, ocorreram diversas implementações com impactos positivos, que qualificam e notificam a atenção da Empresa com a manutenção do Sistema de Controles Internos

No exercício de 2012, o Índice de Basileia ficou em 12,99%, acima do mínimo exigido de 11%, respaldando a alavancagem das operações de crédito.

Estas, entre outras ações, permitiram que o Índice de Basileia ficasse em 12,99%, acima do mínimo exigido de 11%, respaldando a alavancagem das operações de crédito.

Ainda no período, foi iniciada a implantação do Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP) que permitirá melhor gestão do capital para cenários prospectivos de normalidade e estresse.

A CAIXA apresentou ao BACEN nova versão do Caderno de Risco de Mercado para assegurar a autorização do uso do modelo interno de desse tipo de risco. Quando aprovado, o novo modelo irá adequar o cálculo das parcelas de risco de mercado do Patrimônio de Referência Exigido.

Além disso, foi implementada a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez, atendendo aos requisitos da Resolução BACEN 4.090/2012.

Gerenciamento de Risco de Crédito de Tomador e Operação

A CAIXA, por meio da sua política de risco de crédito do tomador e operação, estabelece as responsabilidades norteadoras da avaliação do risco de crédito, em conformidade com as estratégias, legislação vigente e as boas práticas de governança corporativa, observando-se as políticas de gerenciamento de riscos e de crédito em vigor.

A estratégia de expansão da base de clientes, aderente ao Programa CAIXA Melhor Crédito, é continuamente fortalecida por ações que buscam garantir a adequada mitigação do risco, seja nas propostas de crédito ou na prospecção de clientes.

Nesse sentido, o gerenciamento de risco de crédito do tomador e operação adota modelos de avaliação e reavaliação do risco, aplicados às propostas de pessoas físicas e jurídicas. Desta forma, é atribuído "rating" para o tomador e para operação, além de prazos de validade e limites máximos de crédito, individualizando o tomador, o projeto apresentado ou o grupo econômico/conglomerado.

Visando a melhoria deste processo, em 2012, a CAIXA efetuou a recalibragem dos modelos do risco de crédito dos entes públicos, tornando-os mais aderentes a estratégia da Empresa, sem maior exposição ao risco de crédito.

Focando a expansão do varejo sem maior exposição ao risco de crédito, também foram adotadas ações para liberação de limites específicos para operações rotativas, permitindo a gestão da capacidade de pagamento da empresa em operações parceladas.

Neste contexto, foram efetuadas adequações na metodologia de avaliação de operações dos fornecedores Petrobras e da Cadeia Produtiva de Petróleo e Gás, proporcionando contrações mais aderentes ao perfil dos tomadores e vigência do contrato.

Ademais, com a entrada da CAIXA no segmento do agronegócio no terceiro trimestre, foi desenvolvida metodologia específica para avaliação do risco de crédito abrangendo o produtor rural, as agroindústrias e cooperativas rurais e de crédito, buscando assim, a mitigação do risco destes tomadores.

Também foi desenvolvida e implantada nova metodologia para avaliação do risco de operações de crédito imobiliário com pessoas jurídicas, readequando à realidade das empresas e do mercado.

O compromisso da área de Riscos Corporativos em entregar mais qualidade e mitigação de fatores de exposição e perda, assegura a conformidade e continuidade das operações da instituição.

GESTÃO DE PESSOAS

A Empresa finalizou o ano de 2012, contando com 92,9 mil empregados concursados e 14,4 mil estagiários e aprendizes. Foram contratados 11 mil empregados e desligados 3,7 mil dos quais 2,2 em Programa de Apoio a Aposentadoria.

A remuneração fixa do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 13,3 bilhões, destacando-se os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 1,5 bilhão. Adicionalmente, foram investidos R\$ 116,7 milhões em programas de formação, treinamento e desenvolvimento.

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

Além dos diversos programas voltados para saúde e segurança dos empregados, a Empresa também busca integrar a educação corporativa, a gestão do desempenho e das competências e a gestão do conhecimento, por meio de incentivos à capacitação, da criação e manutenção de sistemas e processos de disseminação do conhecimento e do desenvolvimento de habilidades.

Focando a expansão do varejo sem maior exposição ao risco de crédito, foram implementadas ações para liberação de limites específicos para operações rotativas.

Foram realizadas 127 Ações Educacionais, totalizando 11,5 milhões de horas de capacitação. Mais de 88 mil empregados, 94,7% do quadro funcional, participaram de pelo menos uma destas ações.

Em 2012, cerca de 1,6 mil empregados ingressaram no programa de incentivo ao curso superior, que atualmente contempla 3,9 mil empregados, com investimento de R\$ 12,4 milhões.

Já o programa de incentivo à Pós-Graduação Lato Sensu contemplou, no mesmo período, mais 895 empregados, totalizando 1,8 mil, com o investimento de R\$ 4,2 milhões. Por sua vez, 1,2 mil empregados receberam o reembolso decorrente do incentivo ao estudo de idioma estrangeiro, cujo investimento foi de R\$ 1,5 milhão.

No período, foram realizadas 127 Ações Educacionais, totalizando 11,5 milhões de horas de capacitação na Universidade CAIXA e em eventos externos. Mais de 88 mil empregados, 94,7% do quadro funcional, participaram de pelo menos uma destas ações.

Dos empregados treinados, 60% têm até 9 anos de CAIXA, demonstrando o investimento que a Empresa faz em seu corpo funcional, buscando atender a população de forma cada vez mais qualificada.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Reconhecidamente envolvida com a gestão sustentável, a CAIXA está sempre buscando incentivar a conscientização quanto à boa aplicação dos recursos renováveis, repensando seu processo produtivo e adotando políticas sustentáveis.

Nesse sentido, com o objetivo de tornar as unidades da CAIXA acessíveis fisicamente, a Empresa executou plano de ação voltado à acessibilidade de suas agências, atingindo um percentual superior a 98% de unidades adaptadas.

Consolidando-se como o banco do setor Público, a CAIXA lançou, em 2012, a estratégia Recepção aos Gestores Municipais Eleitos e Reeleitos, com o objetivo de estabelecer e estreitar relacionamento, com os novos gestores municipais e com os reeleitos em 2012, reforçando o posicionamento no segmento, em especial junto às Prefeituras e Câmaras Municipais.

Durante a Conferência Rio+20, a CAIXA firmou Acordos de Cooperação Internacional com o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID e com a agência alemã *Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit*, que preveem trabalhos nas áreas de habitação, gestão pública, inclusão financeira, infraestrutura, meio-ambiente e desenvolvimento social, além das ações voltadas à eficiência energética, energias renováveis e mudanças climáticas.



Na mesma conferência, a Empresa assinou a Declaração do Capital Natural - um compromisso público de tornar a proteção e preservação dos ecossistemas uma prioridade do setor, e lançou o Relatório de Sustentabilidade CAIXA, ratificando o papel da Empresa como banco de toda a sociedade brasileira que se relaciona com diferentes públicos e é transparente ao apresentar os resultados de sua gestão econômica, social e ambiental.

Apoio ao Esporte

Principal agente financeiro das políticas públicas de desenvolvimento e inclusão social, a Instituição faz investimentos contínuos no esporte brasileiro. Mais do que propiciar aos atletas condições essenciais de treinamento para participar de competições e torneios nacionais e internacionais, o patrocínio da CAIXA valoriza a inclusão social, a educação e a descoberta de novos talentos.

Como patrocinadora oficial das Confederações Brasileiras de Atletismo - CBAT, de Ginástica - CBG e de Lutas Associadas - CBLA, em 2012, a Empresa destinou R\$ 22 milhões para o desenvolvimento destes esportes e de seus atletas. Foram investidos, também, cerca de R\$ 35 milhões em corridas de rua e projetos sociais com foco em atletismo, além de R\$ 11,4 milhões para o Comitê Paraolímpico Brasileiro - CPB.

Nos Jogos Olímpicos de Londres 2012, o atleta Arthur Zanetti conquistou a medalha de ouro na Ginástica Artística. O ginasta foi eleito ainda o melhor atleta do ano no Prêmio Brasil Olímpico, organizado pelo Comitê Olímpico Brasileiro.

Nas Paraolimpíadas de Londres, o Brasil competiu com a maior delegação paraolímpica já enviada, 319 atletas (25 patrocinados pela CAIXA) e alcançou a sétima posição no quadro geral (21 medalhas de ouro, 14 de prata e 8 de bronze) - a melhor colocação de sua história.

A partir do segundo semestre de 2012 foi incluída a modalidade futebol nos esportes patrocinados pela CAIXA. Foram assinados contratos com o Avaí Futebol Clube e o Figueirense Futebol Clube de Santa Catarina e o Clube Atlético Paranaense, com contrapartidas de imagem, promocionais, ambientais e sociais, dentre outras.

A CAIXA ainda assinou em novembro de 2012, contrato de patrocínio com o Sport Club Corinthians. Os resultados positivos obtidos pelo Atlético Paranaense - passando à primeira divisão do Campeonato Brasileiro, e pelo Corinthians - campeão do Mundial de Clubes no Japão em 2012, potencializaram o retorno, intensificando o reconhecimento da marca CAIXA, inclusive internacionalmente.



Arthur Zanetti - medalha de ouro na Ginástica Artística, nas Olimpíadas de Londres.

Apoio à Cultura

Nos últimos 10 anos, a Empresa investiu mais de R\$ 330 milhões no segmento cultural, e disponibiliza à comunidade sete espaços para promover e divulgar as mais diversas manifestações culturais – a CAIXA Cultural.

Presente nas cidades de Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo, a CAIXA Cultural conta com uma programação elaborada a partir de projetos culturais patrocinados por meio de seleção pública, denominado Programa de Ocupação dos Espaços da Caixa Cultural.

A CAIXA ainda desenvolve o Programa de Apoio ao Patrimônio Cultural Brasileiro, que patrocina projetos que assegurem a democratização do acesso e a preservação do patrimônio; o Programa de Apoio ao Artesanato Brasileiro, que patrocina projetos que objetivem o desenvolvimento de comunidades artesãs e à valorização do artesanato tradicional brasileiro e o Programa de Apoio a Festivais de Teatro e Dança, que seleciona projetos de festivais que acontecem em todo o território nacional.

No ano de 2012, foram investidos R\$ 48,0 milhões em 686 eventos culturais. As atrações atingiram um público de aproximadamente 24 milhões de pessoas, sendo 700 mil, nos espaços da CAIXA Cultural.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Durante o ano de 2012, a CAIXA foi indicada a inúmeras premiações e ações de reconhecimento que refletem o compromisso com a melhoria constante de seus processos e serviços.

A Empresa foi homenageada com o Prêmio e-finance 2012 - da revista Executiva Financeiros, que tem como objetivo reconhecer as mais inovadoras implementações, soluções e aplicativos da área de Tecnologia da Informação. A CAIXA venceu em 13 dos 31 projetos inscritos, os quais concorreram em nove categorias.

O Fundo CAIXA FI Qualificado RF Crédito Privado LP conquistou cinco estrelas, em sua categoria, no *Star Ranking 2012*, elaborado pela agência de classificação de risco *Standard & Poor's*, e publicado anualmente na Revista ValorInveste, do Jornal Valor Econômico, na ocasião foram analisados 1.015 fundos.

Nos últimos 10 anos, a Empresa investiu mais de R\$ 330 milhões no segmento cultural, e disponibiliza à comunidade sete espaços para promover e divulgar as mais diversas manifestações culturais – a CAIXA Cultural.

Outro reconhecimento importante foi o Prêmio Alide 2012, da Associação Latino Americana de Instituições Financeiras para o Desenvolvimento - Alide, o qual foi conquistado pelo Programa CAIXA Melhores Práticas em Gestão Local, na categoria Informação, Assistência Técnica e Responsabilidade Social.

A Poupança da CAIXA foi eleita, pelo décimo primeiro ano consecutivo, Top of Mind pelo Instituto DataFolha, com 48% de lembrança - o melhor desempenho da marca desde que a categoria foi criada em 2002.

A Empresa ainda obteve o maior número de cases premiados entre todas as que participaram da 25ª edição do Prêmio Marketing Best, promovido pela Editora Referência e pela agência Madia/Mundo Marketing. Os cases Quina de São João 2012 e Programa Caixa Melhor Crédito receberam os dois troféus conquistados.

Agraciada com o Prêmio Colunistas 2012, da Associação Brasileira dos Colunistas de Marketing e Propaganda – Abracomp, a CAIXA venceu em três categorias, recebendo mais de oito prêmios. O Prêmio é um reconhecimento às empresas que inovaram e hoje estão em destaque não só pelo que implantaram, mas pelos resultados obtidos por essas e outras ações, ou pelo conjunto de atividades, contribuindo com o desenvolvimento do mercado econômico brasileiro em vários setores.

A CAIXA recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Época Empresa verde, criado pela Revista Época, sendo reconhecida como uma das "20 Empresas mais Verdes do Brasil", na categoria "Serviços" e o Prêmio *Marketing Best* Sustentabilidade 2012, pela iniciativa da Agência Barco Chico Mendes, em um evento que premia e dissemina as melhores práticas de sustentabilidade de empresas, fundações, institutos e associações.

A Ouvidoria CAIXA, por estar entre as 10 melhores ouvidorias do país, recebeu o Prêmio de Ouvidorias Brasil 2012, durante o Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente (Conarec). O prêmio é uma iniciativa da revista Consumidor Moderno a fim de conhecer as estruturas das ouvidorias nacionais, valorizar as ouvidorias, os ouvidores e instituições que se destacaram por sua atuação e estruturação.

Outro reconhecimento foi concedido às Loterias CAIXA, que em junho de 2012, receberam a certificação em Responsabilidade Social Corporativa e Jogo Responsável da *Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado - CIBELAE*, o que atesta o compromisso desta empresa com a gestão responsável deste serviço.



As Loterias CAIXA receberam a certificação em Responsabilidade Social Corporativa e Jogo Responsável da CIBELAE, o que atesta o compromisso desta empresa com a gestão responsável deste serviço.

AGRADECIMENTOS

Os resultados, ora relatados, espelham a confiança dos nossos clientes, correntistas e poupadores bem como o profissionalismo e o compromisso de todos os empregados e esforço coletivo para o cumprimento das diretrizes da Empresa.

Agradecemos aos nossos clientes pela confiança e fidelidade, aos nossos empregados e a todos que fazem da CAIXA uma empresa fundamental para o desenvolvimento social e econômico do Brasil.