

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

3º Trimestre 2012



CAIXA

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras Consolidadas da Caixa Econômica Federal – CAIXA, relativas ao 3º trimestre de 2012, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Relatório da Administração – 3º Trimestre de 2012

INTRODUÇÃO

A Caixa Econômica Federal manteve o ritmo das concessões de crédito apresentado ao longo de 2012. De julho a setembro de 2012, as contratações somaram R\$ 92,6 bilhões, evolução de 22,1% em relação ao total contratado no terceiro trimestre de 2011.

Impulsionada pelo Programa CAIXA Melhor Crédito, a carteira de crédito apresentou saldo de R\$ 324,5 bilhões, aumento de 42,9% em relação a setembro de 2011, ante um crescimento de 12,4% do restante do mercado. As operações com pessoas jurídicas mais uma vez foram destaque, com avanço de 58,7% em 12 meses, totalizando R\$ 58,9 bilhões.

Com saldo de R\$ 190,6 bilhões, a carteira imobiliária da CAIXA participava com 71,5% de todo o mercado de habitação, confirmando a preferência da população na aquisição da casa própria.

A estratégia de redução de juros e a diversificação e inovação dos produtos tem atraído cada vez mais clientes para a Empresa. Ao final de setembro, a Instituição possuía 63,8 milhões de clientes em sua base, os quais dispunham de uma rede de 45,6 mil pontos de atendimento, entre canais próprios e correspondentes.

Com mais de 45 milhões de cadernetas, a Poupança da CAIXA novamente foi destaque, com captação líquida de R\$ 12,1 bilhões e saldo de R\$ 169,7 bilhões, o que representava 35,8% do mercado.

No fechamento de setembro, a CAIXA era responsável pela administração de ativos no valor de R\$ 1,2 trilhão, dos quais R\$ 673,4 bilhões eram ativos próprios e R\$ 315,2 bilhões eram ativos do FGTS. O patrimônio líquido consolidado chegou a R\$ 22,5 bilhões.

Além de fornecer produtos e serviços bancários, 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 período, foi responsável pela distribuição de mais de 95 milhões de benefícios sociais e ao trabalhador, relativos aos programas de transferência de renda, no total de R\$ 50,1 bilhões.

Como resultado da sua atuação, a Empresa auferiu lucro líquido acumulado de R\$ 4,2 bilhões, crescimento de 17,7% em relação ao resultado acumulado em setembro de 2012, gerando retorno de 27,5% sobre o patrimônio líquido médio.

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

CONJUNTURA ECONÔMICA

No cenário internacional, o terceiro trimestre iniciou-se com algum ceticismo quanto às mitigações da crise na Zona do Euro, mas logo evoluiu para um cenário otimista em resposta à atuação mais contundente dos Bancos Centrais. Entretanto, a solução da crise poderá conduzir alguns países europeus a anos de estagnação e a economia global a um crescimento relativamente mais modesto.

Os efeitos deste cenário internacional afetam a economia brasileira por meio de alguns canais de transmissão. Um deles, o do setor externo, traduziu-se no saldo do balanço de pagamentos, cujo resultado apresentou redução, fruto do enfraquecimento da balança comercial e da redução dos investimentos estrangeiros em carteira. O investimento estrangeiro direto permaneceu como a principal fonte de financiamento e o câmbio seguiu em torno de R\$ 2,00 por dólar.

No que concerne à economia doméstica, os números mais recentes apontam para uma retomada gradual da atividade, consequência das medidas de estímulo conduzidas pelo governo e de um mercado de trabalho que continua aquecido.

Para os preços, a dinâmica de moderação vista até o primeiro semestre perdeu fôlego nos últimos três meses, fruto de pressões sazonais e de choques de oferta. Com isso, o IPCA acumulado em doze meses se manteve acima do centro da meta estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional - CMN.

Este cenário, analisado conjuntamente, permitiu que o Banco Central do Brasil mantivesse o ciclo de ajuste da taxa básica de juros, a qual se encontra, até a data desta publicação, em 7,25% ao ano.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Em junho de 2012, 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 CAIXA pretende ocupar no mercado até 2022: "Estar entre os três maiores bancos brasileiros até 2022, 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.

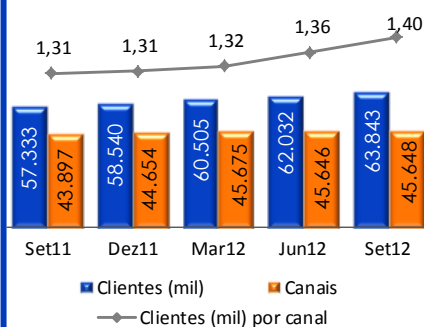
No que concerne à economia doméstica, os números mais recentes apontam para uma retomada gradual da atividade, consequência das medidas de estímulo conduzidas pelo governo e de um mercado de trabalho que continua aquecido.

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.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Clientes e Canais de Atendimento



Ao final do trimestre, todos os segmentos representavam uma carteira de 63,8 milhões de clientes, entre correntistas e poupadores, apresentando um crescimento de 11,4% em relação a setembro de 2011. No período, a CAIXA somou 21,7 milhões de contas correntes ativas, entre pessoas físicas e jurídicas, evolução de 18,4% a mais do que o total registrado em setembro de 2011.

A Empresa coloca à disposição de seus correntistas, empresas ou cidadãos, que utilizam os seus serviços, uma rede de 45,6 mil pontos de atendimento. São 8,6 mil unidades próprias, entre agências, postos e salas de autoatendimento e 37 mil correspondentes, dos quais 12 mil são lotéricos. Além destes, os clientes da CAIXA podem utilizar a rede Banco 24 Horas.

O atendimento aos clientes foi estendido por meio da Agência Chico Mendes (Agência Barco), levando serviços bancários às populações ribeirinhas da região amazônica, e pelo atendimento itinerante da CAIXA, que conta com uma frota de 18 Caminhões-Agências, atendendo, inclusive, em localidades em situações de emergência.

A CAIXA continua investindo na expansão da sua rede de atendimento. Nos nove meses deste ano já foram inauguradas 317 agências e postos de atendimento bancário.

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.

De janeiro a setembro, nos canais próprios e na rede compartilhada foram realizadas 3,4 bilhões de transações bancárias, sendo 1,2 bilhão apenas no terceiro trimestre. O Internet Banking CAIXA teve 245,3 milhões de transações, no trimestre, entre consulta a saldos, extratos, pagamento de contas e transferências.



Agência Brasília, de número 3000, inaugurada em Brasília/DF.

Ações, que buscam fornecer agilidade e comodidade aos clientes, bem como aquelas que visam aumentar a segurança, exigem investimentos contínuos em novas tecnologias e manutenção da rede. De julho a setembro, foram gastos R\$ 553,7 milhões em serviços de processamento de dados, comunicações e segurança.

Despesas com Manutenção da Rede de Atendimento (em R\$ milhões)	3T10	3T11	3T12	$\Delta\%$ 3T11/3T12
Instalações	363	438	539	23,1
Comunicações	105	156	144	-7,5
Processamento de Dados	217	234	233	-0,5
Segurança	118	154	177	14,6
Total	802	982	1.093	11,3

Os clientes também dispõem do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que no decorrer do terceiro trimestre, realizou 48 milhões de atendimentos. Desse total, 5,1 milhões referem-se ao Programa de Integração Social - PIS, 2,8 milhões ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, 4,3 milhões ao Programa Bolsa Família, 1,3 milhão aos cartões sociais e 3,6 milhões às operações comerciais.

Os atendimentos prestados pelo SAC CAIXA estão 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.

Em 19 de setembro a Ouvidoria da CAIXA comemorou seu 10º aniversário. 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.

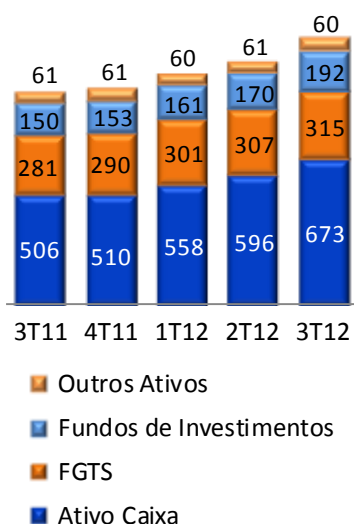
No dia 16 de maio de 2012 a CAIXA atendeu em sua plenitude a Lei 12.527/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados com o objetivo de garantir o acesso a informações públicas.

A fim de garantir o acesso a informações públicas, a Empresa disponibiliza uma página exclusiva em seu sítio na internet (www.caixa.gov.br/acessoainformacao) e fornece outros 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 I, em Brasília/DF. Até o terceiro trimestre deste ano a Instituição recebeu 1.410 pedidos de informações.

Além de prestar informações, o SAC CAIXA também está disponível para o registro de reclamações, sugestões e elogios, relativos aos produtos e serviços oferecidos pela Empresa, inclusive enquanto agente operador e/ou financeiro dos programas de governo.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Composição dos Ativos Administrados (R\$ bilhões)



O total de ativos administrados pela CAIXA, ao final de setembro de 2012, era de R\$ 1,2 trilhão, destacando-se R\$ 315,2 bilhões do FGTS e R\$ 191,6 bilhões em fundos de investimentos.

Os ativos próprios somavam R\$ 673,4 bilhões e o patrimônio líquido era de R\$ 22,5 bilhões, expansões de 33,0% e de 24,6%, respectivamente, se comparados ao mesmo período do ano anterior.

O lucro líquido do trimestre foi de R\$ 1,4 bilhão, com crescimento de 4,6% em relação ao registrado no mesmo período de 2011, com retorno sobre o patrimônio líquido médio de 27,0%. O lucro líquido acumulado até setembro foi de R\$ 4,2 bilhões.

Os valores repassados à União, estados e municípios, a título de tributos, encargos sociais e juros sobre o capital próprio, somaram R\$ 1,4 bilhão.

Indicadores em %	3T11	3T12
Retorno sobre Ativo Médio (anualizado)	1,1	0,9
Índice de Solvabilidade – Basileia	13,5	12,6
Endividamento Setor Público	29,7	27,9
Provisão S/ Op. Créditos	6,3	5,7
Cobertura de Desp. Administrativas	67,4	67,8
Cobertura de Desp. de Pessoal	111,5	113,7
Retorno sobre o PL Médio (anualizado)	31,7	27,0
Índice de Eficiência Operacional	56,4	59,6

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

A carteira de Títulos e Valores Mobiliários - TVM possuía, ao final do período, saldo de R\$ 125,9 bilhões, dos quais 92,5% eram títulos públicos federais e 7,5% correspondiam a títulos de emissão privada.

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\$ 44,0 bilhões ao final de setembro, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

No terceiro trimestre de 2012, o resultado apurado para TVM e Derivativos, referente às remunerações dos papéis, negociações e pagamentos de amortizações e juros, foi de R\$ 4,3 bilhões.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

A carteira de crédito total da CAIXA evoluiu 42,9% nos últimos 12 meses e encerrou o mês de setembro com saldo de R\$ 324,5 bilhões. O crédito comercial apresentou saldo de R\$ 109,1 bilhões, crescimento de 52,6% em relação ao mesmo período de 2011. As operações com pessoas físicas registraram saldo de R\$ 50,2 bilhões, evolução de 46,0%, enquanto as com pessoas jurídicas encerraram o período com saldo de R\$ 58,9 bilhões, avanço de 58,7% em um ano.

A forte atuação da Empresa na concessão de crédito, com a criação de produtos novos, facilidades na abertura de crédito e redução das taxas, dando continuidade ao Programa CAIXA Melhor Crédito, resultou no aumento das contratações.

No trimestre, os contratos comerciais com pessoas físicas somaram R\$ 22,7 bilhões, evolução de 37,1% em 12 meses. As contratações com clientes dos segmentos de renda básica atingiram o montante de R\$ 2,25 bilhões, com evolução de 18% quando comparado ao mesmo período de 2011. As contratações com pessoas jurídicas atingiram R\$ 21,8 bilhões no terceiro trimestre do ano.

De janeiro a setembro de 2012, por meio do Programa CRESCER – Microcrédito Produtivo Orientado CAIXA, foram emprestados R\$ 343,6 milhões a 71,8 mil clientes, dos quais, 7,6 mil são beneficiários do Programa Bolsa Família e 24,5 mil são empreendedores individuais.

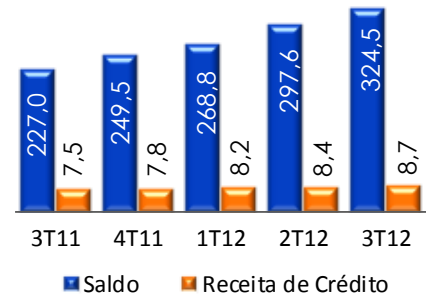
No terceiro trimestre a estratégia para concessão de microcrédito produtivo orientado foi aprimorada, ampliando o número de clientes beneficiados com operações de valores menores, alcançando 46,7 mil contratos, os quais totalizaram R\$ 156,1 milhões, com redução do valor médio das contratações de R\$ 6,9 mil para R\$ 3,3 mil.

As contratações imobiliárias apresentaram volume de R\$ 28,0 bilhões, expansão de 25,0% sobre o terceiro trimestre de 2011. Os financiamentos totalizaram R\$ 23,5 bilhões e os subsídios do FGTS somaram R\$ 1,7 bilhão.

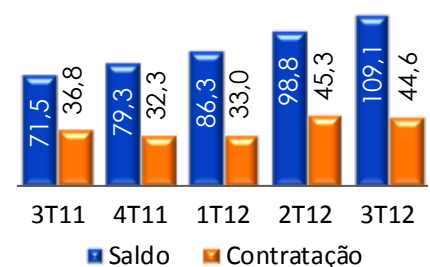
As operações com recursos das cadernetas de poupança - SBPE totalizaram R\$ 13,7 bilhões enquanto as linhas que utilizam recursos do FGTS, incluindo os subsídios, alcançaram R\$ 10,1 bilhões.

Foram destinados às famílias com renda de até 10 salários mínimos 64,9% das 826,3 mil unidades habitacionais financiadas entre janeiro e setembro deste ano, situação que revela a importância da atuação da CAIXA na redução do déficit habitacional brasileiro.

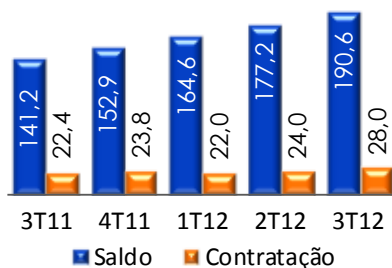
Crédito Total
(Em R\$ bilhões)



Crédito Comercial
(Em R\$ bilhões)



Crédito Habitacional
(Em R\$ bilhões)



No âmbito do PMCMV-2, desde seu lançamento em 2011 até o final de setembro, a CAIXA contratou 951 mil novas moradias, totalizando R\$ 67,6 bilhões, que beneficiaram 3,9 milhões de pessoas, aproximadamente. Somente no terceiro trimestre deste ano, as contratações realizadas dentro do Programa somaram R\$ 11,1 bilhões.

A carteira de crédito imobiliária evoluiu 34,9% em um ano e fechou o mês de setembro com saldo de R\$ 190,6 bilhões, o que representa 71,5% de todo o mercado. No período, a CAIXA realizou operação de securitização da carteira habitacional, no valor de R\$ 2,5 bilhões, contabilizado em Operações de Crédito Vinculadas à Cessão.

Além de crédito habitacional, a Empresa também se destaca no financiamento de infraestrutura como saneamento e melhoria nas redes de transportes urbanos. Em setembro de 2012, o saldo dessas operações era de R\$ 22,3 bilhões, expansão de 55,9% em 12 meses.

Parte dos investimentos em infraestrutura e saneamento básico está voltada para o Programa de Aceleração do Crescimento. Até o terceiro trimestre deste ano, a CAIXA contratou 1,3 mil operações de financiamento no âmbito do programa, num montante de R\$ 27,7 bilhões, dos quais R\$ 19,8 bilhões com o setor público e R\$ 7,9 bilhões com o setor privado.

A melhoria dos níveis de risco da carteira e dos índices de inadimplência é uma preocupação constante da Empresa. Ao final de setembro deste ano, mais de 90% das operações de crédito concentrava-se nos ratings de AA até C.

A inadimplência do crédito total na CAIXA manteve-se estabilizada com índice de 2,0%. O atraso das operações comerciais encerrou período em 3,0%, com 4,6% na carteira PF e 1,7% em PJ. Para o crédito imobiliário esse indicador foi de 1,7%.

Programa CAIXA Melhor Crédito

Em abril de 2012, foi lançado o Programa CAIXA Melhor Crédito, com o objetivo de facilitar o acesso ao crédito para as famílias brasileiras e melhorar as 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.



Entre março e setembro de 2012, a taxa Selic saiu de 9,7% para 7,5% a.a., registrando uma redução de 23,1%. Na relação dos principais produtos incluídos no Programa CAIXA Melhor Crédito, a redução chegou a até 88% no mesmo período, o que representa quase 4 vezes o percentual de redução da taxa básica.

A redução de taxa do crédito imobiliário pode chegar a até 21% sobre a taxa de juros efetiva, que também beneficia o PMCMV, na faixa de renda acima de R\$ 3,1 mil.

Para o segmento de Pessoas Físicas foram disponibilizadas inúmeras linhas de crédito, sendo as principais: Crédito Consignado, Cheque Especial, Crédito Direto ao Consumidor – CDC e Cartão de Crédito.

As empresas foram beneficiadas com a redução de taxas nos produtos: Cheque Especial PJ, Desconto de Títulos, GIROCAIXA Fácil e GIROCAIXA Instantâneo Múltiplo.

Desde o lançamento do PCMC até setembro, os produtos contemplados no Programa contrataram R\$ 69,1 bilhões. As contratações diárias passaram de R\$ 372,8 milhões, no primeiro trimestre do ano, para R\$ 548,7 milhões entre abril e setembro.

O Giro CAIXA fácil novamente foi o produto que mais se destacou no segmento de pessoas jurídicas, que aumentou quase 20 vezes o seu valor, e no segmento de pessoas físicas, foi a Consignação, com crescimento de 43,9%, se comparado a março deste ano.

Neste trimestre foi lançado 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 contrato/ financiamento.

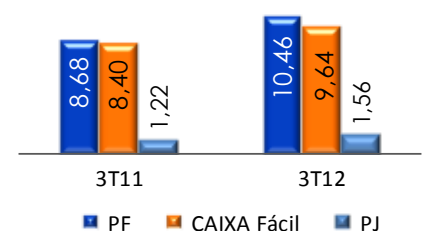
Neste trimestre foi lançado o Crédito com Pausa, com o objetivo de permitir o equilíbrio do orçamento familiar nos meses com excesso de compromissos ou em uma situação de emergência, podendo solicitar o adiamento de uma parcela ou sua incorporação no contrato/ financiamento.

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

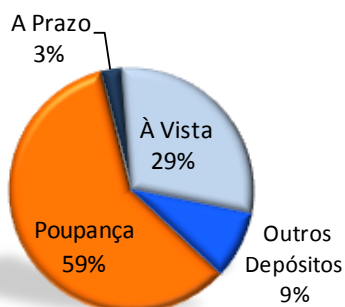
A Instituição atingiu 1,6 milhão de contas correntes para pessoa jurídica ao final de setembro, aumento de 28,2% em relação ao obtido no mesmo período de 2011. As contas correntes para pessoas físicas totalizaram 20,1 milhões, incluindo a modalidade Conta CAIXA Fácil.

Até o final do trimestre, a CAIXA foi responsável pela inclusão de 1,5 milhão de brasileiros no sistema bancário por meio da Conta CAIXA Fácil, o que representa um crescimento de 9,0% em relação ao mesmo período do ano anterior. A CAIXA conta com uma base de 9,6 milhões de contas ativas nesta modalidade.

Quantidade de Contas (Em milhões)



Composição dos Depósitos em Setembro/2012



A evolução na quantidade de contas influenciou no crescimento da captação de recursos. Ao final de setembro, os depósitos totalizaram R\$ 303,3 bilhões, crescimento de 18,1% em 12 meses. Destes, R\$ 22,7 bilhões eram depósitos à vista, exceto os de moedas estrangeiras, com evolução de 8,0% em relação ao registrado em setembro de 2011.

O saldo das cadernetas da CAIXA no encerramento do trimestre somava R\$ 169,7 bilhões, o que correspondia a 35,8% dos depósitos de Poupança no país e um crescimento de 17,5% em um ano.

A captação líquida da Poupança, acumulada em 9 meses, foi de R\$ 12,1 bilhões, evolução de 55,0% em relação ao mesmo período de 2011, enquanto que no terceiro trimestre de 2012 foi de R\$ 5,4 bilhões. A expectativa é de que as cadernetas de poupança continuem a ter esse desempenho, considerando que a nova regra de remuneração manteve a sua competitividade: isenção de Imposto de Renda, rentabilidade, liquidez diária, simplicidade na abertura da conta e na movimentação do saldo.

Os depósitos a prazo cresceram 32,9% em relação ao saldo registrado em setembro de 2011, alcançando R\$ 91,9 bilhões. Os demais depósitos encerraram o período com R\$ 19,0 bilhões.

As Letras Imobiliárias e Financeiras captaram recursos da ordem de R\$ 9,0 bilhões no trimestre e registraram saldo de R\$ 39,7 bilhões no mesmo período.

A CAIXA manteve sua posição como o quarto maior administrador de fundos de investimentos (rede e exclusivos) do país, respondendo por 7,5% do mercado. No terceiro trimestre de 2012, foram lançados 23 novos fundos de investimento, totalizaram 312 fundos em carteira, crescimento de 18,6% frente ao total administrado ao final de 2011.

No segmento de varejo, o patrimônio apresentou alta de 12,2% em relação ao final de 2011, alcançando R\$ 57,8 bilhões. O grande destaque foi o CAIXA FIC Movimentações Automáticas CP, lançado em julho deste ano. Este fundo acumulou, até setembro, captação líquida de R\$ 4,8 bilhões e 181,7 mil cotistas.

Ao final de setembro, o patrimônio administrado era de R\$ 392,6 bilhões em fundos de rede, exclusivos, carteiras administradas, FI FGTS e outros, aumento de 21,5% em relação ao mesmo período de 2011.

No que diz respeito aos Regimes Próprios de Previdência Social - RPPS foram lançados 04 novos fundos no terceiro trimestre, que captaram mais de R\$ 500 milhões. A CAIXA é um dos líderes deste segmento e atingiu, ao final do trimestre, R\$ 21,6 bilhões em fundos de investimentos destinados a este público.

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

A Caixa Participações - CAIXAPAR é o braço estratégico da CAIXA 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.

Atualmente, dentre as empresas que constam da carteira de participações da CAIXAPAR destacam-se: Caixa Seguros, Banco PanAmericano, CPM Braxis, Elo Serviços, Cia Brasileira de Securitização - CIBRASEC, Companhia Interbancária de Pagamento - CIP, BIAPE, CIELO e Tecnologia Bancária - Tecban.

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	3T11	3T12
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.298	1.760
Banco Panamericano	546	898
CPM BRAXIS	-	320
Elo Serviços	-	12
CIBRASEC – Cia Brasileira de Securitização	7	7
CIP – Câmara Interbancária de Pagamento	3	3
BIAPE	1	1
Outros investimentos	88	226
Total	1.942	3.226

No terceiro trimestre de 2012, foram realizadas 1,2 bilhão de transações bancárias, entre saques, depósitos, consultas e pagamentos, as quais geraram receitas de prestação de serviço e de tarifas da ordem de R\$ 3,6 bilhões.

SERVIÇOS BANCÁRIOS

No terceiro trimestre de 2012, foram realizadas 1,2 bilhão de transações bancárias, entre saques, depósitos, consultas e pagamentos, as quais geraram receitas de prestação de serviço e de tarifas da ordem de R\$ 3,6 bilhões, 14,8% a mais do que no mesmo período do ano anterior.

A CAIXA 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. Os recursos movimentados renderam R\$ 29,9 milhões em tarifas no trimestre, aumento de 8,9% em relação ao registrado no mesmo período do ano anterior.

CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram 209,4 milhões de transações no período, o que representou um volume financeiro de R\$ 14,8 bilhões, crescimento de 28,6% nas transações e 36,2% no valor movimentado em relação ao terceiro trimestre de 2011.

A CAIXA fechou o mês de setembro com mais de 8,5 milhões de cartões de crédito nas bandeiras MasterCard e VISA, um aumento de 33,8% nos últimos 12 meses, representando 45,2% do mercado, com R\$ 5,8 bilhões movimentados.

No período, a CAIXA lançou dois novos produtos, o novo Cartão Universitário e o Cartão de Crédito Turismo CAIXA Platinum, e, em continuidade ao Programa CAIXA Melhor Crédito, fez novas reduções nas taxas de juros dos cartões de crédito, nas linhas: rotativo, saque emergencial em dinheiro, parcelamento e acordo em fatura.

As bandeiras MasterCard Débito, VISA Electron e Elo Débito encerraram o período com uma base de 73,4 milhões de cartões, aumento de 18,1% em 12 meses, com faturamento de R\$ 9,0 bilhões, evolução de 36,0% frente ao mesmo período do ano anterior, enquanto o mercado cresceu 23,0% no mesmo período.

Ao final do trimestre a Instituição detinha 26,2% da base de cartões de débito do mercado e participou, no período, com 14,5% do valor movimentado neste mercado.

Fruto da parceria da CAIXA com o Banco do Brasil e Bradesco, a bandeira Elo foi criada para promover inclusão financeira e democratizar os meios de pagamento eletrônico, com emissão de cartões com as funcionalidades de débito e crédito.

A maior parte dos clientes que possuem cartões Caixa Elo são titulares de contas Caixa Fácil e poupadores. A Instituição atingiu, ao final de setembro de 2012, 5,7 milhões de cartões de débito emitidos na bandeira Elo, os quais realizaram 15 milhões de transações no período, concentradas nos segmentos de supermercado, varejo e vestuário.

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

A maior parte dos clientes que possuem cartões Caixa Elo são titulares de contas Caixa Fácil e poupadores.



SERVIÇOS DE GOVERNO

Como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, a CAIXA contribui ativamente na erradicação da pobreza e na melhoria da distribuição de renda da população brasileira.

No terceiro trimestre de 2012, os programas de transferência de renda distribuíram R\$ 5,7 bilhões, no total de 43,0 milhões de benefícios pagos. Destaca-se o Programa Bolsa Família, com o pagamento de 39,4 milhões de benefícios no total de R\$ 5,3 bilhões, aumento de 23,5% em relação ao valor pago no mesmo período de 2011.

Das famílias beneficiárias do Bolsa Família, aproximadamente 3,0 milhões recebem o benefício por meio de conta bancária, com a opção de movimentação de seus benefícios de forma parcial, uso das funcionalidades inerentes ao produto, além da opção de compras em todos os estabelecimentos comerciais conveniados.

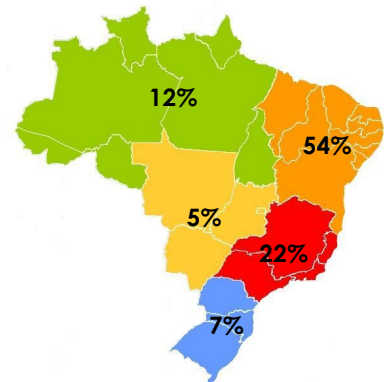
O cadastro único do Governo Federal apresentou um incremento de 54,9% no volume de famílias cadastradas neste último trimestre, em relação ao mesmo período do ano passado. Em números, isso significa que mais de 24,5 milhões de famílias estão cadastradas na base nacional do cadastro único. Os dados inseridos no aplicativo possibilitam a inclusão das famílias nos diversos programas de transferência de renda operados pela CAIXA, e a implementação de outras políticas sociais do Governo Federal.

No período, foram criados novos tipos de cartões a fim de viabilizar o pagamento de novos programas como o Auxílio Emergencial Financeiro, o Bolsa Verde e o Programa Fomento, além do cartão específico do Programa Chapéu de Palha Estiagem do Estado de Pernambuco. Especificamente para estes programas, foram emitidos mais de 295 mil cartões no terceiro trimestre, que se somam à base de 92,5 milhões de cartões sociais ativados.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, no trimestre, a Instituição foi responsável pelo pagamento de 28,8 milhões de benefícios, a título de Seguro Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos), no total de R\$ 14,3 bilhões.

No mesmo período, cerca de 15,0 milhões de trabalhadores, representando 58% da quantidade total 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.

Distribuição do Programa Bolsa Família por região



No trimestre, a Instituição foi responsável pelo pagamento de 28,8 milhões de benefícios, a título de Seguro Desemprego, Abono Salarial e PIS, no total de R\$ 14,3 bilhões.

Obras de infraestrutura, financiamentos habitacionais e saneamento ambiental receberam mais de R\$ 6,7 bilhões de recursos do 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.

Ao final de setembro, o Fundo possuía 109,4 milhões de contas ativas, que apresentavam saldo de R\$ 233,6 bilhões. No trimestre, a arrecadação do FGTS foi de R\$ 20,3 bilhões.

Obras de infraestrutura, financiamentos habitacionais e saneamento ambiental receberam mais de R\$ 6,7 bilhões de recursos do FGTS. Foram R\$ 6,1 bilhões para programas de habitação popular e R\$ 626 milhões para os setores de saneamento e infraestrutura urbana. Além disso, foram desembolsados R\$ 1,9 bilhão a título de desconto do FGTS para beneficiar famílias com renda bruta mensal de até R\$ 3,1 mil, que tomaram financiamentos com recursos do FGTS.

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.

Loterias

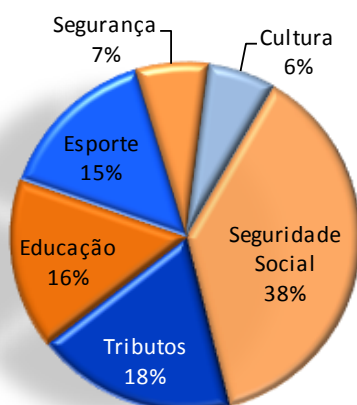
As loterias da CAIXA destinaram ao Governo Federal e demais beneficiários legais R\$ 648,5 milhões no terceiro trimestre. Os recursos são aplicados em programas nas áreas de seguridade social, educação, cultura, esporte, saúde e segurança pública.

No período, as loterias pagaram prêmios da ordem de R\$ 659,6 milhões em todas as modalidades, e arrecadaram R\$ 2,6 bilhões, dos quais somente a Mega-Sena auferiu R\$ 950,9 milhões, enquanto R\$ 772,5 milhões referem-se à Lotofácil.

Os destaques de crescimento foram a Dupla Sena e a Timemania que superaram, em 44,7% e 151,1%, respectivamente, o total das vendas realizadas no terceiro trimestre de 2011.

Em setembro, as Loterias CAIXA completaram 50 anos de existência. A celebração incluiu o sorteio da extração especial comemorativa da Loteria Federal, a Milionária Federal, cujo prêmio principal foi de R\$ 1 milhão de reais.

Destinação das Loterias - 3T12



ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A atuação internacional da CAIXA 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.

O processo de internacionalização da Empresa foi iniciado em 2004, construindo parcerias com outros bancos e pesquisando a possibilidade de abrir escritórios em outros países. A Empresa tem escritórios de representação localizados na cidade de Tóquio - Japão, no Estado de Nova Jersey - Estados Unidos e na Venezuela.

A repercussão positiva das ações dos Escritórios suscitou o interesse de vários países no estabelecimento de parcerias com a Empresa em setores como governança corporativa, universidade corporativa, segurança bancária, desenvolvimento empresarial, modernização dos sistemas tecnológicos bancários, desenvolvimento urbano, programas sociais, fundos de governo, rede de atendimento e inclusão bancária.

Ao longo do terceiro trimestre de 2012, a Empresa recepcionou missões estrangeiras do Uruguai, Tanzânia e Suriname, com a finalidade de conhecer a experiência da Instituição em temas como os programas brasileiros de habitação social, os correspondentes bancários e o PMCMV. A Empresa também enviou missão a São Tomé e Príncipe a fim de compartilhar experiência no financiamento de habitações de interesse social naquele país.

Com o intuito de estimular a participação do empresariado brasileiro no contexto internacional, a CAIXA, atuou nos Encontros de Comércio Exterior – ENCOMEX, realizados em Vitória e no Rio de Janeiro, debatendo a relevância do comércio exterior no desenvolvimento econômico e social do país.

No trimestre, como apoiadora das empresas brasileiras no comércio internacional, a CAIXA realizou R\$ 79,9 milhões em transações de operações de câmbio e R\$ 66,2 milhões em capital de giro para financiamento à produção e apoio ao Comércio Exterior brasileiro.

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 terceiro trimestre de 2012, o Programa captou R\$ 116,7 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros (conveniados), evolução de 114,9% se comparado ao mesmo período de 2011.

A repercussão positiva das ações dos Escritórios suscitou o interesse de vários países no estabelecimento de parcerias com a Empresa .

Durante o trimestre a CAIXA se preparou para realizar sua primeira emissão externa. Essa emissão está em linha com o plano estratégico da empresa de expansão da sua base de clientes e negócios.

Durante o trimestre a CAIXA se preparou para realizar sua primeira emissão externa. Essa emissão está em linha a estratégia da empresa de expansão da sua base de clientes e negócios, ampliará ainda mais suas fontes de *funding*, e consolidará a percepção dos investidores internacionais sobre os fundamentos econômicos e estratégicos da Empresa. Faz parte de um programa de até US\$ 5 bilhões, o que possibilita a Instituição se tornar uma emissora frequente no mercado internacional de capitais.

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.

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

O cargo de Diretor Executivo é privativo aos empregados ativos da Empresa e os titulares são nomeados e destituídos pelo Conselho de Administração, por indicação do Presidente da CAIXA.

Como parte de seu sistema de governança corporativa, a CAIXA dispõe de instrumentos que inibem os conflitos de interesses entre suas instâncias de gestão.

Além das regras relativas a não participação dos Vice-Presidentes das áreas segregadas como membros do Conselho Diretor, o estatuto contém outras regras de segregação de funções que devem ser observadas pelos órgãos de administração.

Alinhada à boa prática de governança, a Instituição dispõe 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.

A Empresa continuou sua busca em se tornar referência em práticas de governança corporativa, seja pelo modelo de gestão vigente, que tem a governança corporativa como uma de suas vertentes, seja pela adoção de práticas de gestão alinhadas a princípios como transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade social empresarial, conformidade, gestão estratégica de riscos e sustentabilidade, os quais se concretizam em instrumentos variados de gestão, como o Código de Ética e as Políticas de Atuação da CAIXA.

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 decorrer do terceiro trimestre, ocorreram implementações por parte de diversas unidades da Instituição com impactos positivos para a manutenção e melhoria do Sistema de Controles Internos, cujo destaque foi o Programa de Qualificação Especial com o objetivo de propiciar a inovação em processos, produtos e serviços para a Empresa ao identificar, capacitar e reter talentos para o corpo técnico da CAIXA.

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

Está em desenvolvimento o Projeto Estratégico Certificação de Controles, que consiste no desenvolvimento e implantação de modelo de certificação.

GESTÃO DE RISCOS

Gestão de Riscos Corporativos

O gerenciamento de riscos da CAIXA está pautado nas melhores práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN.

No período, a CAIXA finalizou o plano de adequação para assegurar a autorização para uso do modelo interno de risco de mercado e apresentou ao BACEN nova versão do Caderno de Risco de Mercado para continuidade da supervisão deste processo pelo Regulador.

Durante o terceiro trimestre de 2012, foram implantadas e desenvolvidas ações de excelência de gestão de risco operacional, destacando-se a qualificação de mais de 4 mil empregados com o Curso de Risco Operacional feito na Universidade CAIXA.

O relatório "Informações Referentes à Gestão de Riscos na CAIXA" está disponível em: http://www.caixa.gov.br/acaixa/administracao_riscos.asp.

Durante o terceiro trimestre de 2012, foram implantadas e desenvolvidas ações de excelência de gestão de risco operacional, destacando-se a qualificação de mais de 4 mil empregados com o Curso de Risco Operacional feito na Universidade CAIXA.

Gerenciamento de Risco de Crédito de Tomador e Operação

A política de risco de crédito do tomador e operação da Empresa 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 as políticas de gerenciamento de riscos e de crédito em vigor.

A contínua estratégia de expansão da base de clientes, aderente ao Programa CAIXA Melhor Crédito, é fortalecida por ações de gerenciamento do risco de crédito de forma a garantir a adequada mitigação do risco de crédito do tomador/operação.

O gerenciamento de risco de crédito do tomador e operação adota modelos de avaliação e reavaliação do risco aplicado às propostas de crédito ou na prospecção de clientes.

Nas avaliações, são atribuídos *ratings* para o tomador e operação, prazo de validade e limites máximos de crédito, considerando o tomador de forma individual, o grupo econômico/conglomerado ou o projeto apresentado. As operações são reavaliadas com observância às normas estabelecidas pelos órgãos reguladores, contemplando a natureza, prazo e relevância de cada operação.

A expansão segura do crédito requer ações de gerenciamento do risco de crédito de forma a garantir que as concessões tenham boa qualidade, visando impacto favorável nas carteiras de crédito, com consequente resultado positivo no balanço da CAIXA.

Uma destas ações diz respeito à contratação de birô de informações visando melhorar a mitigação do risco de crédito para novos clientes, com a inclusão de dados demográficos e de comportamento de mercado do tomador nos modelos de risco de crédito de entrada.

GESTÃO DE PESSOAS

Ao final de setembro de 2012, a Instituição contava com 89,7 mil empregados concursados e 11,9 mil estagiários e aprendizes.

A remuneração fixa do pessoal, somada aos encargos e benefícios, totalizou R\$ 3,2 bilhões, destacando-se os benefícios sociais proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 303,1 milhões. Adicionalmente, foram investidos R\$ 28,2 milhões em programas de formação, treinamento e desenvolvimento.

Com o objetivo de propiciar bem-estar futuro aos seus empregados, a CAIXA patrocina planos fechados de previdência complementar administrados pela Fundação dos Economiários Federais - FUNCEF. No terceiro trimestre de 2012, a Empresa alcançou 95,4% do quadro de empregados associados aos planos de previdência complementar.

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.

A gestão do conhecimento CAIXA consiste do conjunto de práticas de gestão organizacional que visa criar ambiente de aprendizagem contínua e coletiva por meio do compartilhamento do conhecimento entre os empregados, a Empresa e a sociedade, gerando valor, inovação e sustentabilidade dos negócios.

O programa de incentivo ao curso superior contempla mais de 3,3 mil empregados e investiu R\$ 8,3 milhões no terceiro trimestre. O programa de incentivo à pós-graduação, por sua vez, possui quase de 1,4 mil empregados inscritos e desembolsou, no período, R\$ 2,6 milhões. Já o incentivo ao estudo de idioma estrangeiro, no período, recebeu investimento de R\$ 1,2 milhão.



Ao final de setembro de 2012, a Instituição contava com 89,7 mil empregados concursados e 11,9 mil estagiários e aprendizes.

A Universidade Caixa dispõe atualmente de 189 ações educacionais nas modalidades presencial, mista e a distância. Essas ações, somadas às participações em eventos como seminários, congressos e cursos de qualificação e extensão, promoveram cerca de 2,3 milhões de horas de capacitação no trimestre.

No período, deu-se continuidade ao Programa de Capacitação Continuada 2012-2022, ciclo 2012-2013. O Programa contempla uma série de ações de capacitação que têm como objetivo contribuir, de forma gradual e complementar, para o desenvolvimento de todos os empregados, por meio da oferta de soluções educacionais que os habilitarão a responder aos desafios da Empresa.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CAIXA firmou o Acordo de Cooperação Financeira entre o Fundo Socioambiental CAIXA (FSA) e a empresa Brasil Solair, para projeto de geração de renda e energia renovável no PMCMV.

A energia não consumida pelos moradores poderá ser vendida à concessionária ou consumidor livre. A renda gerada será dividida entre os condôminos e associados. Parte da renda poderá ser utilizada em melhorias das condições locais.

Com o objetivo de tornar as unidades acessíveis fisicamente a Empresa executou plano de ação obtendo um percentual superior a 98% de unidades adaptadas. As Agências e PAB possuem em suas salas de autoatendimento ao menos um terminal acessível à pessoa portadora de deficiência, com recurso de áudio e *software* instalado e ativo.

Apoio ao Esporte

A CAIXA é a patrocinadora oficial do atletismo, da ginástica, das lutas associadas e do desporto paralímpico, por meio de suas confederações e comitê: Confederação Brasileira de Atletismo - CBAAt, Confederação Brasileira de Ginástica - CBG, Confederação Brasileira de Lutas Associadas - CBLA e Comitê Paralímpico Brasileiro - CPB.

No terceiro trimestre de 2012, a Instituição investiu R\$ 33,4 milhões em esportes. Além do patrocínio aos comitês e confederações, a CAIXA manteve a parceira em projetos esportivos de cunho social relevante.

Os projetos garantiram a cerca de 5 mil crianças e jovens brasileiros oportunidades de inserção social e melhoria de qualidade de vida pelo esporte, alguns deles participando de grandes competições por todo o país, o que aumenta sua autoestima e senso de cidadania.

A Instituição investiu R\$ 33,4 milhões em esportes. Além do patrocínio aos comitês e confederações, a CAIXA manteve a parceira em projetos esportivos de cunho social relevante.

A Empresa patrocina o Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) desde 2004, utilizando recursos do Fundo para o Desenvolvimento das Loterias, com objetivo de incentivar o crescimento do paradesporto nacional e concretizar os benefícios proporcionados à sociedade brasileira, resultantes dos repasses, instituídos por lei de parte dos valores arrecadados com as vendas de apostas das loterias federais.

Apoio à Cultura

A CAIXA tem consciência de que valorizar a cultura contribui para o processo de inclusão social. A Empresa administra seus próprios espaços culturais (CAIXA Cultural), localizados em sete capitais brasileiras - Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo. Esses espaços contam com teatros, cinemas, galerias, sala de atividades pedagógicas e salas de memória.

As unidades CAIXA Cultural contam com uma programação elaborada a partir de projetos culturais selecionados por edital público, denominado Programa de Ocupação da CAIXA Cultural.

No trimestre, foram investidos R\$ 10,2 milhões em patrocínio a 163 eventos culturais, que garantiram à população o contato com o fazer artístico de qualidade, na linha de atuação da política de propiciar a todos, acesso aos diversos bens culturais.



Átrio dos Vitrais
Edifício Matriz - Brasília/DF

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A Empresa mais uma vez se destacou no Guia Exame de Investimentos Pessoais 2012, da Revista Exame - edição de setembro. A Instituição conquistou o segundo lugar na categoria Melhores Gestores de Varejo. Além disso, oito fundos da CAIXA fizeram parte da relação dos melhores Fundos de Investimento abertos do mercado.

A revista ValorInveste apresentou o Star Ranking, elaborado pela empresa Standart & Poor's, que analisou 1.015 fundos. A Instituição se destacou com o CAIXA FI Qualificado RF Crédito Privado LP, que conquistou cinco estrelas na sua categoria.

A Empresa recebeu o Prêmio Marketing Best Sustentabilidade 2012, pela iniciativa da Agência Barco Chico Mendes, em um evento anual que premia e dissemina as melhores práticas de sustentabilidade de empresas, fundações, institutos e associações.

A Empresa recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Época Empresa verde, criado pela Revista Época. A CAIXA foi reconhecida como uma das "20 Empresas mais Verdes do Brasil", na categoria "Serviços".

A Empresa também recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Época Empresa verde, criado pela Revista Época. A CAIXA foi reconhecida como uma das "20 Empresas mais Verdes do Brasil", na categoria "Serviços". O prêmio avalia a estratégia ambiental das empresas, com foco nas ações relacionadas aos temas mudanças climáticas, impacto na biodiversidade, uso de matérias-primas renováveis, consumo consciente, destinação dos resíduos, eficiência energética e inovação de processos e produtos.

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

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.