

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Este relatório se baseia nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da Caixa em 31 de dezembro de 2013. Entretanto, os valores e suas formas de apresentação são resultado de ajustes gerenciais, podendo haver diferenças com as publicações contábeis em razão de eventuais realocações ou agrupamento de itens, os quais visam fornecer um melhor entendimento ou visão da evolução de ativos, passivos e resultados, ou ainda preservar a comparabilidade dos dados entre os períodos.

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

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

Os valores referentes ao exercício de 2012, apresentados para fins de comparação, foram ajustados em razão da mudança do critério de contabilização dos benefícios a empregados, nos termos descritos pelo CPC 33 (R1) – Benefícios a Empregados.

Além disso, em novembro de 2013, a Caixa recebeu ofício emitido pelo Banco Central do Brasil contendo orientação específica para registro dos saldos das contas encerradas por inconformidades cadastrais (CPF/CNPJ irregulares), o que implicou na ocorrência de mudança da política contábil adotada pela Caixa referente ao tratamento desses depósitos.

Anteriormente a Caixa classificava os depósitos com irregularidades cadastrais como passivos contingentes devido à remota possibilidade de desembolsos futuros atrelados aos depósitos; dessa forma, o saldo desses depósitos era apropriado em resultado em contrapartida à baixa do passivo. Todavia, com o advento da orientação do regulador, os saldos dessas contas encerradas por irregularidade cadastral passaram a ser registrados no passivo.

Todos os índices e variações apresentados foram calculados com base nos números inteiros, podendo haver divergência quando o cálculo for efetuado sobre os valores arredondados.



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

Relatório da Administração – 2013

INTRODUÇÃO

Em 2013 a Caixa era responsável pela administração de mais de R\$ 1,5 trilhão de ativos, dos quais R\$ 858,3 bilhões são ativos próprios, consolidando-se como o quarto maior banco em ativos do país. Durante o ano, a Instituição atuou na oferta de crédito, buscando prospectar novos negócios e oferecer produtos diferenciados aos seus clientes, preocupando-se ainda com a manutenção das melhores taxas do mercado. Com o lucro líquido de R\$ 6,7 bilhões no ano, 19,2% a mais do que o registrado em 2012, e retorno sobre o patrimônio líquido médio de 26,2% a Caixa comprova o êxito dessa estratégia e a rentabilidade sobre o patrimônio investido.

A carteira de crédito ampliada atingiu, em 2013, saldo de R\$ 494,2 bilhões, crescimento de 36,8% em 12 meses, com destaque para o crédito habitacional que evoluiu 31,4%, atingindo o saldo de R\$ 270,4 bilhões, o que representa 68,5% do mercado e demonstra que a Instituição continua tendo a preferência da população na compra da casa própria.

Além disso, a Instituição alcançou a marca de R\$ 209,6 bilhões de saldo na Poupança, 18,9% maior que no ano de 2012, mantendo com isso 35,1% de participação no mercado. As captações líquidas da poupança atingiram a marca de R\$ 23,0 bilhões, alta de 47,6% na mesma comparação.

A Caixa foi responsável ainda pelo pagamento de 181,2 milhões de benefícios sociais, além da distribuição de 169,0 milhões de benefícios ao trabalhador, entre eles Previdência Social, Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, e pela arrecadação de R\$ 11,4 bilhões com as loterias, dos quais 5,2 bilhões retornaram à sociedade por meio de repasses e tributos. Também é o banco mais presente no Brasil, alcançando, em dezembro de 2013, praticamente 100% dos municípios brasileiros com 67,5 mil pontos de atendimento, entre unidades próprias, lotéricos e rede compartilhada, 18 unidades itinerantes e 1 agência-barco.

O presente relatório apresentará os resultados da Caixa em 2013, os quais referendam seu papel de instituição financeira e agente de políticas públicas, e justificam o reconhecimento pela sociedade como uma das instituições que mais contribuem para o crescimento do país.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO



Agência de número 4.000 - Poeta Zininho em Florianópolis

Em 2013 a Caixa inaugurou sua agência de número 4.000, um importante marco para a Instituição que já abriu mais de 1.000 agências desde o lançamento do projeto de expansão da rede de atendimento, lançado em 2012. O objetivo é inaugurar 2,5 mil agências até 2015, e visa aumentar sua capilaridade e alcançar novos mercados e clientes, além de promover a inclusão bancária.

Para possibilitar essa expansão, a Caixa investiu, no ano, R\$ 3,5 bilhões nesse projeto, dos quais R\$ 778 milhões aplicados na abertura de novas agências e postos de atendimento e R\$ 2,7 bilhões aplicados em infraestrutura de suporte aos negócios, além de R\$ 74 milhões em segurança.

Com essas inaugurações, a Caixa alcançou uma rede com mais de 67,5 mil pontos de atendimento. São 4,0 mil agências e postos de atendimento, 34,1 mil correspondentes Caixa Aqui e lotéricos; 29,4 mil máquinas instaladas em postos e salas de autoatendimento; 1 agência-barco e 18 caminhões-agência.

Além da rede de atendimento física, a Caixa trabalha para que o cliente tenha à disposição atendimento 24h por dia nos meios digitais. Em 2013, novas funcionalidades foram implementadas no aplicativo de acesso a conta via smartphones e *tablets* e no Internet Banking Caixa, que resultaram em melhorias na navegação para 696,7 mil e 9,9 milhões de usuários, respectivamente.

A ampliação da rede de atendimento foi necessária para dar suporte a expansão dos negócios e melhor atender a atual base de clientes que cresceu 9,9% em 2013, passando para 71,7 milhões de correntistas e poupadores, sendo 69,7 milhões na carteira de pessoas físicas, e 1,9 milhão na de pessoas jurídicas, crescimentos de 9,7% e 17,5% em 12 meses.

71,7
MILHÕES
Clientes
+ 6,4
MILHÕES
em 2013



Além disso, a Caixa aprimorou suas linhas de comunicação com os clientes, criando o canal de atendimento exclusivo para usuários do Programa Minha Casa Minha Vida - o De Olho na Qualidade do MCMV, que recebeu 155,5 mil ligações no ano, referentes a dúvidas, reclamações, elogios ou sugestões.

O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, recebeu cerca de 24,3 milhões de chamadas e o Atendimento Caixa ao Cidadão, 56,7 milhões de ligações, que trataram sobre PIS, Seguro Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de Informação ao Cidadão.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 12 meses, os ativos da Caixa expandiram 22,1%, passando de R\$ 703,2 bilhões em 2012 para R\$ 858,3 bilhões em dezembro de 2013. Com R\$ 494,2 bilhões, as operações de crédito representavam 57,6 % deste total e os títulos e valores mobiliários, com R\$ 163,3 bilhões, correspondiam a 19,0% dos ativos.

Os ativos de terceiros administrados pela Caixa somaram R\$ 664,3 bilhões com destaque para os recursos do FGTS, com saldo de R\$ 365,2 bilhões, e os fundos de investimentos, com R\$ 227 bilhões, crescimentos de 12,3% e 30,9%, respectivamente, em 12 meses.

O patrimônio líquido totalizou R\$ 27,4 bilhões em 2013, com evolução de 13,8% no ano. O retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 26,2%.

Do total dos passivos, 42,0% consistiam em depósitos e 23,3% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos a prazo cresceram 17,6%.

R\$ 1,5
TRILHÃO
ativos administrados
+20,8%
em 2013

R\$ 858,3
BILHÕES
de ativos próprios
+22,1%
em 2013

Lucro líquido

R\$ 6,7
BILHÕES

em 2013

19,2%

maior que em
2012

R\$ 163,3
BILHÕES

carteira de TVM

+17,5%

em 12 meses

De janeiro a dezembro, o lucro líquido da Caixa foi de R\$ 6,7 bilhões, 19,2% acima do registrado em 2012 considerando os efeitos extraordinários da mudança de práticas contábeis dos passivos contingentes. O resultado líquido no trimestre foi de R\$ 1,7 bilhão, alta de 9,9% se comparado ao quarto trimestre de 2012.

Indicadores (em %)	2011	2012	2013
Retorno sobre Ativo Médio	1,1	0,9	0,9
Retorno sobre o PL Médio	29,6	25,9	26,2
Índice de Solvabilidade – Basileia	13,3	13,0	15,1
Endividamento Setor Público	31,0	29,0	24,7
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	66,8	64,7	64,0
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	108,6	105,6	102,6
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	59,0	61,2	60,3

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	2011	2012	2013
Ativos Caixa	511	703	858
Carteira de Crédito Ampliada	253	361	494
Poupança	150	176	210
Recursos Administrados (de terceiros)	484	557	664

Os fatores que mais influenciaram o resultado de 2013 foram a evolução de 13,7% no resultado da intermediação financeira, com destaque para o crescimento de 35,2% das receitas de operações de crédito, e o aumento de 14,5% nas receitas de prestação de serviços e rendas de tarifas bancárias, em 12 meses. O resultado operacional foi de R\$ 5,2 bilhões, alta de 20,1% em relação a 2012.

Ao final de dezembro, o índice de Basileia era de 15,1%, superior ao percentual mínimo exigido de 11%, e 2,1 p.p. acima do índice de dezembro de 2012.

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Em 2013, a carteira de títulos e valores mobiliários possuía saldo de R\$ 163,3 bilhões, dos quais R\$ 145,0 bilhões representados por títulos públicos federais e R\$ 18,0 bilhões correspondentes a títulos privados.

O resultado das operações com TVM e derivativos atingiu R\$ 19,7 bilhões, 10,4% superior ao registrado no ano de 2012, influenciado pelo aumento do saldo da carteira e pela alta da taxa Selic.

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a Caixa declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 46,7 bilhões, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

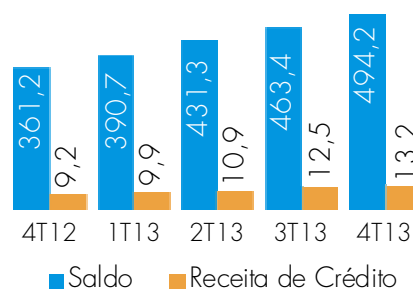
CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA

Em 2013, a Caixa manteve a estratégia de ampliação do portfólio de produtos e expansão da rede de atendimento visando o aumento de seus negócios. Com isso, a carteira de crédito ampliada, que inclui outros créditos com características de concessão de crédito, alcançou saldo de R\$ 494,2 bilhões no ano, incremento de 36,8%, se comparado ao mesmo período do ano anterior.

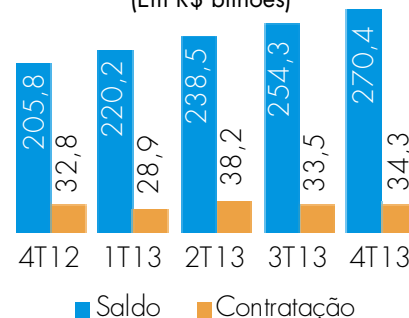
As contratações totais aumentaram 29,8% em relação ao ano anterior e atingiram R\$ 406,9 bilhões. Destacou-se a carteira de crédito habitacional com R\$ 134,9 bilhões contratados no ano, valor 26,4% superior a 2012, e acima da meta esperada para o período que era de R\$ 130,0 bilhões. Desse total, R\$ 42,5 bilhões foram contratados com recursos do FGTS e R\$ 61,6 bilhões com recursos do SBPE.

O saldo da carteira imobiliária alcançou R\$ 270,4 bilhões em 2013, evolução de 31,4% no ano. Com esse total, a Caixa se mantém na liderança do mercado de habitação com 68,5% de market share, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.

Crédito Total
(Em R\$ bilhões)



Crédito Habitacional
(Em R\$ bilhões)



HABITAÇÃO

68,5%

de participação no mercado

Somente no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida foram contratados, em 2013, R\$ 49,0 bilhões, totalizando 692,9 mil unidades habitacionais. Dessas, 48,8% foram destinadas aos beneficiários com renda de até R\$ 1,6 mil em modalidades integralmente subsidiadas pelo programa (Faixa1).

O crédito comercial apresentou saldo de R\$ 171,8 bilhões, crescimento de 41,4% em 12 meses. As contratações comerciais somaram R\$ 240,4 bilhões, aumento de 33,3% em 12 meses.

As operações com pessoas físicas registraram saldo de R\$ 80,9 bilhões e as com pessoas jurídicas atingiram R\$ 90,8 bilhões, crescimento em 12 meses de 45,7% e 37,8%, respectivamente.

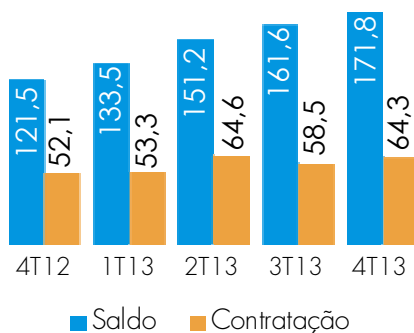
As contratações de crédito comercial com pessoas físicas totalizaram R\$ 129,4 bilhões no ano, alta de 32,2% em relação a 2012, e as com PJ somaram R\$ 111,0 bilhões, avanço de 34,6%.

O saldo da carteira de veículos fechou em R\$ 7,4 bilhões, crescimento de 68,5% em 12 meses. As contratações, incluindo carteiras adquiridas, somaram R\$ 5,6 bilhões, elevação de 57,7%, se comparado ao ano passado.

O saldo do crédito rural Caixa saiu de R\$ 158,0 milhões em dezembro de 2012 para R\$ 2,0 bilhões em dezembro de 2013. As contratações do período somaram R\$ 1,9 bilhão. Os recursos são destinados ao custeio agrícola e pecuário, às operações de investimentos em máquinas e equipamentos, à aquisição de animais e a projetos de infraestrutura rural.

Em relação ao segmento de comércio exterior, a Caixa contratou R\$ 5,3 bilhões em operações de câmbio e capital de giro para financiamento à produção, alta de 247% em relação a 2012, o que reflete o aumento da sua participação no financiamento às empresas brasileiras que atuam no comércio internacional.

Carteira Comercial
(Em R\$ bilhões)



CRÉDITO TOTAL

18,1%

de participação no mercado

Também se destacaram as operações de saneamento e infraestrutura que encerraram o mês de dezembro com saldo de R\$ 37,1 bilhões, crescimento de 55,2% em 12 meses. As contratações para esse segmento somaram R\$ 29,7 bilhões, aumento de 13% frente a 2012.

Dos recursos contratados em infraestrutura, R\$ 9,8 bilhões corresponderam a financiamentos em energia, R\$ 4,3 bilhões em mobilidade urbana, R\$ 2,1 bilhões em logística, R\$ 2,2 bilhões em construção naval, R\$ 3,1 bilhões em infraestrutura urbana e R\$ 2,1 bilhões em multisetorial. Ao setor de saneamento coube R\$ 6,1 bilhões.

Quanto à qualidade da carteira de crédito, ao final de dezembro, 92,7% das operações se concentravam nos *ratings* de AA a C. A qualidade da carteira reflete sua composição, com quase 80% aplicados em operações de baixo risco.

O índice de inadimplência total apresentou queda de 0,10 p.p. no trimestre, encerrando o período em 2,3%, abaixo da média apresentada pelo mercado, de 3,0%.

Já a inadimplência da carteira comercial encerrou o período em 3,5%, sendo 4,9% na carteira PF, queda de 0,2 p.p no trimestre, e 2,2% na PJ com alta de 0,2p.p, em relação a setembro de 2013. No crédito imobiliário, esse indicador apresentou a maior queda saindo de 1,9% em setembro para 1,7% em dezembro, redução de 0,2 p.p. no trimestre.

O índice de provisão apresentou queda de 0,67 p.p. em 12 meses, representando 4,9% do saldo da carteira de crédito em dezembro de 2013. O índice de cobertura foi de 207,7%, o suficiente para cobrir mais de duas vezes o valor do saldo inadimplente.

Também se destacaram as operações de saneamento e infraestrutura que encerraram o mês de dezembro com saldo de R\$ 37,1 bilhões, crescimento de 55,2% em 12 meses.

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

As captações totais atingiram, ao final de 2013, saldo de R\$ 561,1 bilhões, 21,3% maior que a carteira de crédito ampliada da Caixa, o que demonstra o equilíbrio financeiro existente entre concessões e captações na Empresa.

A base de contas correntes, em 2013, cresceu 13,0%, saindo de 22,6 milhões para 25,5 milhões, assim distribuídos: 13,1 milhões de contas PF, 2,0 milhões de contas PJ e 10,4 milhões de contas simplificadas (Caixa Fácil).

Os depósitos à vista totalizaram R\$ 25,2 bilhões. Já os depósitos a prazo cresceram 17,6% em comparação ao saldo registrado em 2012, alcançando a marca de R\$ 113,5 bilhões. Os recursos em CDB representavam 60,9% desse total, contabilizando R\$ 69,2 bilhões e aumento de 17,2% em 12 meses.

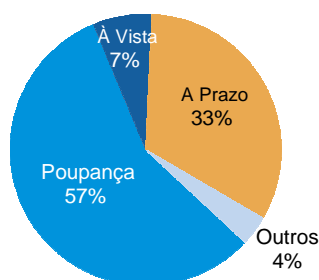
Os depósitos judiciais aumentaram 18,1%, atingindo saldo de R\$ 44,3 bilhões. Os demais depósitos encerraram o período com R\$ 12,5 bilhões.

A Poupança da Caixa alcançou saldo de R\$ 209,6 bilhões, crescimento de 18,9% em um ano. A captação líquida acumulada em 12 meses foi de R\$ 23,0 bilhões, alta de 47,6% frente ao exercício de 2012. Com esse saldo a Caixa se manteve na liderança do mercado com 35,1% de participação.

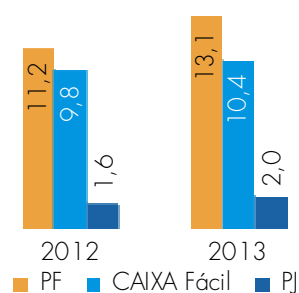
As contas de poupança aumentaram 11,2% em relação ao ano anterior, com a abertura de 7,9 milhões de contas, totalizando 51,9 milhões em 2013.

As Letras Imobiliárias e Financeiras encerraram o ano com captação líquida de R\$ 25,7 bilhões e saldo de R\$ 75,1 bilhões, aumento de 67,5%, se comparado ao mesmo período do ano anterior. As Letras de Crédito do Agronegócio (LCA), atingiram saldo de R\$ 2,4 bilhões e a emissão internacional de R\$ 6,3 bilhões em dezembro de 2013.

Composição dos Depósitos



Quantidade de Contas (Em milhões)



POUPANÇA

35,1%

de participação no mercado



FUNDOS DE INVESTIMENTOS

Com R\$ 32,1 bilhões, a Caixa obteve, em 2013, a liderança na captação líquida de fundos de investimento, respondendo por aproximadamente 54,0% do valor total do mercado de fundos de investimento, segundo a ANBIMA.

Além disso, se manteve na quarta posição do Ranking de Administradores de Fundos de Investimento, com 8,7% de participação no mercado.

O patrimônio líquido dos fundos de investimento e carteiras administradas, em 2013, totalizou de R\$ 378 bilhões. Os fundos exclusivos, com R\$ 109,4 bilhões, apresentaram crescimento de 63,0% e os fundos de rede encerraram o período com R\$ 93,0 bilhões, alta de 5,2% em relação a 2012.

Entre esses, os fundos de renda variável totalizaram R\$ 4,9 bilhões, redução de 15,3%. Os de renda fixa, encerraram o período com saldo de R\$ 88,1 bilhões, crescimento de 6,7% em 12 meses.

Dois segmentos se destacaram: o de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), no qual a Caixa é líder de mercado, com participação de 42,9%, e o segmento de varejo, do qual possui 20,1%, ocupando a posição de vice-líder na indústria de fundos.

Além disso, em dezembro de 2013, a Instituição conquistou a marca histórica de 1,0 milhão de cotistas em fundos de investimento. Esse recorde foi impulsionado pelo lançamento de produtos destinados àqueles que buscam aliar rentabilidade e comodidade em seus investimentos, como os fundos FIC Giro Imediato Referenciado DI, FIC Giro MPE Referenciado DI e FIC Giro Empresas Referenciado DI.

A Empresa obteve ainda o rating "Mais Alto Padrão" da Fitch Ratings, ratificando avaliação anterior da Agência Moody's Service que, de 2007 a 2013, atribuiu a Caixa o conceito MQ1, ambos aplicados a instituições com excelência na gestão de recursos de terceiros.

O patrimônio líquido dos fundos de investimento e carteiras administradas, em 2013, foi de R\$ 378 bilhões.

FUNDOS DE INVESTIMENTO

8,7%

de participação no mercado

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Durante o ano de 2013, foram realizadas 6,5 bilhões de transações bancárias, entre saques, depósitos, consultas e pagamentos, as quais geraram receitas de prestação de serviço e tarifas de R\$ 16,4 bilhões, 14,5% a mais do que no ano anterior.

O acréscimo da receita em relação ao ano passado decorre, principalmente, do incremento nas rendas de tarifas bancárias, do crescimento nas rendas de administração de fundos de investimento, da arrecadação de convênios e do aumento das receitas com as transações com cartão.

Além disso, por meio da parceria com o Grupo Caixa Seguros, a Instituição disponibiliza produtos como seguros de vida, residenciais e automobilísticos, capitalização, previdência privada e consórcios, que movimentaram recursos da ordem de R\$ 3,6 bilhões em 2013, valor 13,9% superior ao volume transacionado no mesmo período de 2012. Esses produtos renderam R\$ 222,3 milhões em tarifas de balcão em 2013.

6,5
BILHÕES
de transações
bancárias no
ano

CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Entre janeiro e dezembro de 2013, os clientes dos cartões Caixa realizaram 1,1 bilhão de transações, movimentando o volume financeiro de R\$ 81,1 bilhões, evolução de 34,3% em relação ao número de transações e de 42,2% sobre o valor movimentado, se comparado ao ano de 2012.

Ao final de dezembro, os cartões de crédito registraram uma base de 11,5 milhões nas bandeiras Elo, MasterCard e VISA, incremento de 32,2% em 12 meses. Por meio desses cartões, foram realizadas mais de 275,7 milhões de transações, um crescimento de 34,1% em relação a 2012.

R\$ 81,1
BILHÕES
em recursos
movimentados pelos
cartões Caixa
+ 34,3%
frente a 2012



Os cartões de débito atingiram uma base de 79,9 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 6,7% em comparação ao ano anterior. Esses cartões realizaram mais de 799,5 milhões de transações, o que representou um acréscimo de 34,3% no período.

Somente os cartões de crédito e débito da bandeira Elo atingiram a marca de mais de 13,3 milhões de unidades emitidas. Essa bandeira foi criada com a finalidade de promover inclusão financeira e democratizar os meios de pagamento eletrônico.

SERVIÇOS DE GOVERNO

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\$ 26,5 bilhões em 2013, totalizando 181,2 milhões de benefícios pagos.

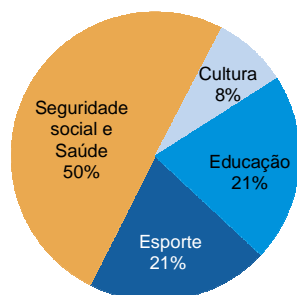
Somente o Bolsa Família, que completou dez anos de existência em 2013, pagou cerca de 159,7 milhões de benefícios, totalizando R\$ 24,0 bilhões, alta de 18,2% em relação aos valores pagos em 2012.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, foram pagos, no ano, 169,0 milhões de benefícios, sendo 62,3 milhões de aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS; 69,3 milhões, distribuídos sob o título de Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos) e 37,4 milhões referentes aos saques do FGTS. Esses benefícios pagos totalizaram R\$ 179,7 bilhões, subdivididos em R\$ 60,0 bilhões a aposentados e pensionistas do INSS; R\$ 45,5 bilhões de Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS (quotas e rendimentos) e R\$ 74,2 bilhões de pagamentos do FGTS.

Os programas de transferência de renda distribuíram cerca de R\$ 26,5 bilhões em 2013, totalizando 181,2 milhões de benefícios pagos

LOTÉRIAS

Destinação das Loterias



As loterias da Caixa destinaram ao Governo Federal e demais beneficiários legais, R\$ 4,2 bilhões, valor 10,1% superior ao registrado em 2012. 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\$ 4,0 bilhões e a arrecadação alcançou R\$ 11,4 bilhões, 8,8% superior ao arrecadado em 2012.

Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	2011	2012	2013
Destinação Social	3.547	3.780	4.162
Prêmios	3.416	3.750	4.046
Tributos	895	933	1.009
Despesas de Custeio e Manutenção	1.881	2.028	2.198
Arrecadação Total	9.740	10.490	11.414

Destaque para a Mega da Virada que arrecadou R\$ 758,2 milhões, com a venda de mais de 104 milhões de bilhetes em todo o país. O valor total do prêmio superou a estimativa inicial da Caixa, de R\$ 200 milhões atingindo a marca de R\$ 224,6 milhões.

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

A Caixa Participações SA – 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 desempenhadas pela CAIXAPAR são de prospecção de novos negócios, de gestão e de governança das participações societárias investidas.

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	2011	2012	2013
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.404	1.919	2.082
Banco PAN	510	802	495
Capgemini	-	299	269
Elo Serviços	18	11	13
CIBRASEC – Cia Brasileira de Securitização	7	8	7
Câmara Interbancária de Pagamento	3	3	3
BIAPE	1	1	1
FGO - Fundo de Garantia de Operações	-	113	202
FGHAB - Fundo Garantidor da Habitação Popular	-	117	167
Fundo de Investimento em Participações	-	-	39
Participações diversas	-	1	52
Outros Investimentos	189	4	11
Total	2.133	3.279	3.341

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A Caixa mantém escritórios de representação localizados na cidade de Tóquio - Japão, em Jersey City nos Estados Unidos e na cidade de Caracas, na Venezuela.

Em 2013 foi expandido o serviço de solicitação de saque do FGTS para Portugal, Espanha, Itália, Alemanha, Áustria e Suíça. O serviço teve início em 2010 no Japão e já possibilitou a liberação de mais de R\$ 47,0 milhões a trabalhadores brasileiros residentes no exterior, atendendo mais de 2,5 milhões de clientes em 31 postos consulares.

Também em 2013, a Caixa recebeu, pelo seu Programa de Remessas Internacionais, R\$ 324 milhões (USD 148 milhões), por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros conveniados.

Na cidade de Paris - França, a Caixa e a Caisse des Dépôts et Consignations assinaram um acordo de cooperação focado na troca de experiências nas áreas de desenvolvimento urbano, habitação social, mercado imobiliário e negócios.

Em 2013 a Caixa expandiu o serviço de solicitação de saque do FGTS para Portugal, Espanha, Itália, Alemanha, Áustria e Suíça.

No mesmo período, a Caixa e a Prefeitura de São Paulo assinaram acordo para a bancarização de imigrantes oriundos de países signatários do Acordo Mercosul e que fixaram residência em São Paulo. As comunidades peruana e boliviana foram as primeiras beneficiadas, usufruindo dos produtos de microcrédito, conta corrente e poupança.

Como reconhecimento ao papel da Caixa no cenário internacional, a Instituição foi aprovada como membro do Clube de Investidores de Longo Prazo, composto, atualmente, por 15 membros representantes das maiores instituições financeiras dos países do G20, e que tem por objetivo identificar oportunidades de investimentos que se enquadrem nos critérios de solidez, retorno a longo termo e que tenham continuidade nos aspectos econômicos, sociais e ambientais.

*Um grande marco
foi a promulgação do
Decreto n° 7.973,
de 28 de março
de 2013, que
aprovou o
novo Estatuto
da Caixa*

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O ano de 2013 trouxe importantes avanços relacionados às práticas de governança corporativa adotadas pela Instituição. Um grande marco foi a promulgação do Decreto n° 7.973, de 28 de março de 2013, que aprovou o novo Estatuto da Caixa, trazendo mudanças significativas para a Empresa.

As adequações permitiram o fortalecimento do sistema de governança corporativa da Instituição, além de propiciar ao Conselho de Administração e ao Conselho Diretor melhor gerenciamento e monitoramento da execução da estratégia da Caixa.

Adicionalmente, foram realizados ajustes do Modelo de Gestão da Instituição que trouxeram importantes avanços, como a criação de duas novas Vice Presidências e dos comitês delegados do conselho diretor, o que implica em mais celeridade ao processo decisório da Caixa.

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

A Política de Controles Internos e Compliance da Instituição tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes que promovam condições para assegurar a efetividade do Sistema de Controles Internos da Caixa, estruturada de acordo com os cinco componentes do COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*): ambiente de controle, avaliação de risco, atividades de controle e *compliance*, monitoramento, informação e comunicação.

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

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

A Política de Controles Internos e Compliance da Instituição tem o objetivo de estabelecer princípios e diretrizes que promovam condições para assegurar a efetividade do Sistema de Controles Internos da Caixa

GESTÃO DE RISCOS

O gerenciamento de risco da Caixa está pautado em práticas de mercado e no cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN.

Realizado por meio de estruturas adequadas para o gerenciamento dos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez e demais riscos.

Essas estruturas são compostas por políticas, processos, práticas, procedimentos, modelos e sistemas, alinhados à natureza e à complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela Caixa.

As políticas aprovadas pelo Conselho de Administração estabelecem os princípios, valores e diretrizes adotadas no gerenciamento destas categorias de risco e definem os limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição em níveis considerados aceitáveis.

As atividades de administração de risco são segregadas das atividades negociais e de auditoria, sendo mantidas estruturas independentes de desenvolvimento e monitoração de modelos, de forma a evitar conflitos de interesses e resguardar a imparcialidade dos trabalhos executados.

Os riscos inerentes a novos produtos e serviços são identificados previamente, com análise de sua adequabilidade aos procedimentos e controles adotados pela Caixa e aos limites de exposição e concentração a riscos.

O controle do risco de crédito ocorre por meio do monitoramento de indicadores de atraso, perda, provisão e exigência de capital regulatório e econômico, em diversas granularidades e agrupamentos, possibilitando, a partir das informações de cada contrato, ampla visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos de carteira, região geográfica e setor de atividade, entre outros.

O controle do risco de crédito ocorre por meio do monitoramento de indicadores de atraso, perda, provisão e exigência de capital regulatório e econômico

O gerenciamento de capital da Caixa é alinhado ao Plano de Negócios, que considera os objetivos empresariais, cenários macroeconômicos e os riscos a que a Instituição está sujeita, sendo elaborado Plano de Capital para um horizonte mínimo de 3 anos, em cenários de normalidade e estresse.

Em decorrência desse acompanhamento, os indicadores de inadimplência, a provisão para devedores duvidosos e a perda da carteira se mantiveram dentro do esperado.

O aperfeiçoamento do gerenciamento dos riscos de mercado e de liquidez, em conformidade aos princípios de Basiléia, foi fundamental para o avanço da gestão corporativa frente aos desafios apresentados pelo novo perfil de atuação da Caixa, de maior diversificação e sofisticação das operações e de aumento das operações de crédito.

Foi implementado o cálculo das parcelas dos ativos ponderados pelo risco (RWA) para adequação do modelo padronizado de risco de mercado aos padrões de Basiléia III, em conformidade às normas do Banco Central.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Em 2013, a Caixa investiu R\$ 1,0 bilhão em manutenção, aumento e substituição do parque tecnológico, promovendo melhorias nos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para assegurar o crescimento e dar sustentação aos negócios.

Além disso, foi concluída, a etapa de migração e sincronização das bases de dados dos sistemas sociais do sítio do Rio de Janeiro para o Datacenter Cidade Digital, em Brasília.

R\$ 1,0
BILHÃO
aplicados em
manutenção e melhorias
do parque tecnológico

Avanços importantes também foram implantados no ano de 2013 nas plataformas de atendimento do Internet Banking Caixa que passou a disponibilizar novos produtos e novas funcionalidades, além disso, melhorias foram efetuadas no aplicativo de acesso à conta para smartphones e tablets, como por exemplo a ferramenta: leitor de código de barras, que facilita o pagamento de contas pelo canal.

GESTÃO DE PESSOAS

Em 2013, a Caixa contratou 8,0 mil empregados, elevando o quadro de pessoal para 98,2 mil, além de 17,2 mil estagiários e aprendizes. No mesmo período, foram desligados 2,7 mil empregados, incluindo aposentadorias e rescisões.

A folha de pessoal somou, no ano, R\$ 15,9 bilhões, contemplando os benefícios proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 2,0 bilhões e as remunerações dos empregados somados aos encargos.

A Instituição oferece aos empregados a possibilidade de complementar sua renda, após a aposentadoria, com fundos de pensão, por meio de patrocínio administrado pela Fundação dos Economistas Federais – FUNCEF, que alcançou mais de 96% do quadro de empregados, até o final do ano.

Além disso, a Caixa busca a excelência em gestão pública, por meio do desenvolvimento de lideranças mobilizadas de pessoas e equipes, incentivando a capacitação e os processos de disseminação do desenvolvimento de habilidades.

No período, foram investidos R\$ 106,4 milhões em treinamento, programas de capacitação e de elevação de escolaridade.

98,2 MIL
empregados

8,0 mil
contratados em
2013

R\$ 106,4
MILHÕES

investidos em
treinamento, capacitação
e elevação de
escolaridade

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Com uma política ambiental normatizada, a Caixa atua como indutora de práticas sustentáveis e de responsabilidade socioambiental. Por esse motivo, desde 2010, destina recursos correspondentes a até 2% do lucro para apoiar projetos socioambientais, por meio do Fundo Socioambiental Caixa.

Para mais informações sobre o tema, a Caixa disponibiliza em seu site na internet o Relatório de Sustentabilidade 2012, que apresenta dados com base em indicadores setoriais e de responsabilidade socioambiental.

Aproximadamente

R\$ 225

MILHÕES

investidos em
esporte em 2013

APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

A Caixa realiza 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.

Em consonância com o Plano Brasil Medalhas do Governo Federal, lançado em setembro de 2012, como patrocinadora oficial das Confederações Brasileiras de Atletismo, de Ginástica e de Lutas Associadas, a Caixa assinou contratos de patrocínio com essas Confederações para o quadriênio 2013-2016, destinando cerca de R\$ 30 milhões em 2013 para o desenvolvimento destes esportes e de seus atletas.

No mesmo ano, foi assinado contrato de patrocínio para o Ciclo Olímpico 2013-2016, com a Confederação Brasileira de Ciclismo investindo cerca de R\$ 17,0 milhões no quadriênio.

R\$ 80,0
MILHÕES
investidos em
cultura em 2013

Para o Comitê Paraolímpico Brasileiro foram destinados cerca de R\$ 28,0 milhões em 2013, como parte de um contrato de R\$120 milhões para o período de 2013-2016.

Foram investidos, também, cerca de R\$ 48,0 milhões em corridas de rua e projetos sociais com foco em atletismo. A modalidade futebol foi consolidada entre os esportes patrocinados, como parte da estratégia de atuação da Caixa. Nesse sentido, foram investidos cerca de R\$ 110 milhões em 2013, destacando-se a inclusão do patrocínio ao primeiro Campeonato Brasileiro de Futebol Feminino.

Além disso, foram investidos ao longo de 2013 mais de R\$ 80 milhões em patrocínios culturais.

Metade desse montante foi destinado ao patrocínio via seleção pública de projetos nos diversos segmentos artísticos para ocupação dos espaços da Caixa Cultural em Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo e para projetos de recuperação e manutenção do patrimônio cultural, em festivais de teatro e dança e para o apoio a comunidades artesãs.

Com esse conjunto de ações, somado à realização de projetos em parceria com o Governo Federal e entidades culturais, a Caixa se destaca como uma das instituições que mais apoia a cultura no país.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A Caixa foi novamente premiada pelo Guia Exame de Investimentos Pessoais em 2013. O guia da revista Exame que traz um panorama da indústria de fundos e premia os gestores e os fundos de investimento que mais se destacaram no mercado.

Foram 51 fundos da empresa premiados, sendo que destes, 8 foram indicados nas categorias 5 e 4 estrelas, as maiores premiações concedidas pela publicação.

A excelência da Gestão de Fundos da Caixa também foi reconhecida com o segundo lugar na categoria Melhor Gestor de Fundos de Varejo em fundos com aplicação de até R\$ 50 mil.

A Caixa também recebeu dois prêmios na 26ª edição do Prêmio Marketing Best e se consagrou como uma das empresas com maior número de campanhas premiadas no evento.

As campanhas de marketing de loterias da Caixa, “Mega da Virada 2012” e “Lotofácil da Independência 2013” receberam o reconhecimento dos grandes mestres das estratégias e táticas de marketing do mercado.

Além disso, a Instituição foi reconhecida como Banco de Varejo e instituição Financeira que mais respeitou o consumidor em 2013, em premiação promovida pela Revista Consumidor Moderno.

AGRADECIMENTOS

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

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

CAIXA

A vida pede mais que um banco