

# **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

O presente documento baseia-se nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da CAIXA em 31 de dezembro de 2014, e faz referências e declarações sobre, estimativas de crescimento e projeções de resultado. Tais declarações baseiam-se nas atuais expectativas da Administração sobre acontecimentos futuros e tendências financeiras que possam afetar os negócios da Empresa.

Essas referências e declarações não são garantia de desempenho futuro e envolvem riscos e incertezas que podem extrapolar o controle da Administração e, dessa forma, resultar em saldos e valores diferentes daqueles aqui antecipados e discutidos.

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

As demonstrações gerenciais relativas aos períodos anteriores podem ter sido reclassificadas para fins de comparabilidade, gerando eventuais 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.

Os números indicados como totais em algumas tabelas podem não ser a soma aritmética dos números que os precedem devido a ajustes de arredondamento. Todos os índices e variações apresentados foram calculados com base nos números efetivos, 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 2014, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2014**

### **INTRODUÇÃO**

Em 1861, nasceu a CAIXA. O seu maior desafio era mudar a vida dos brasileiros. Na ocasião, havia apenas 6 empregados que com dedicação ajudaram-na a crescer e a se tornar o banco da poupança e da casa própria. Aos poucos, a CAIXA foi se espalhando pelo Brasil inteiro e hoje é o terceiro maior banco em ativos do País, o maior banco 100% público da América Latina.

Aos 154 anos e com mais de 100 mil empregados, a CAIXA consolidou-se como Instituição que busca promover o desenvolvimento socioeconômico do Brasil. Em 2014, as atividades da Empresa foram responsáveis por injetar R\$ 689,6 bilhões na economia brasileira por meio de contratações de crédito, distribuição de benefícios sociais, investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal, destinação social das loterias, dentre outros.

Além disso, a CAIXA é o banco que tem a maior participação na vida dos brasileiros, alcançando, no ano de 2014, 100% dos municípios do País, com 67,7 mil pontos de atendimento, entre unidades próprias, lotéricos e rede compartilhada, 18 unidades itinerantes e 2 agências-barco. Tudo isso para gerar conforto e conveniência aos mais de 78,3 milhões de clientes.

Na execução dos programas governamentais, durante o ano, foram pagos R\$ 28,0 bilhões em benefícios sociais e R\$ 199,9 bilhões em benefícios aos trabalhadores, evoluções respectivas de 5,6% e 11,2%, em 12 meses. Com o Minha Casa Minha Vida, a CAIXA contribuiu para que mais de 8,3 milhões de pessoas realizassem o sonho da casa própria, desde o início do programa até o final de 2014.

Como resultado de sua atuação, em 2014, a CAIXA auferiu lucro líquido de R\$ 7,1 bilhões, 5,5% superior ao registrado em 2013, e alcançou o melhor índice de eficiência operacional dos últimos anos, 55,9%, fruto das ações de aumento da eficiência operacional e do início da maturação dos investimentos realizados nos últimos anos.

A carteira de crédito ampliada atingiu o saldo de R\$ 605,0 bilhões, evolução de 22,4%, em 12 meses, com destaque para o crédito habitacional, 25,7% superior, atingindo o saldo de R\$ 339,8 bilhões, o que representa 67,7% do mercado.

Este relatório apresenta os resultados da CAIXA em 2014, que 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 e a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

## CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2014, a base de clientes da Instituição alcançou 78,3 milhões de correntistas e poupadores, alta de 9,3% em 12 meses. A carteira de pessoas físicas, atingiu 76,1 milhões, e a de pessoas jurídicas, 2,2 milhões, evoluções respectivas de 9,2% e 12,3% em relação a 2013.

A CAIXA busca aperfeiçoar e ampliar o relacionamento com seus clientes investindo na melhoria de seus produtos e serviços e na expansão dos canais em prol da excelência no atendimento.

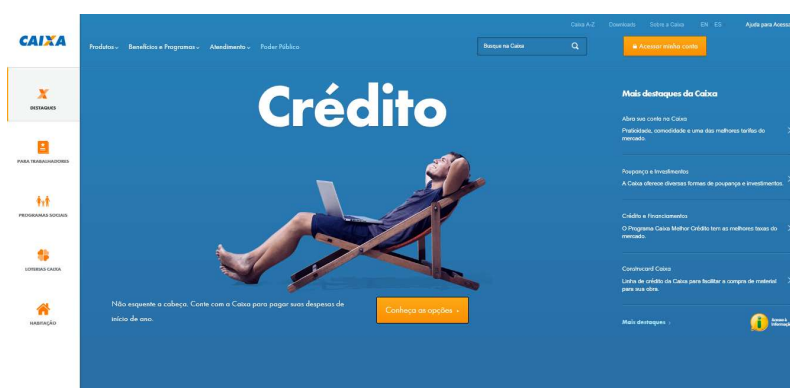
Atualmente, a rede de atendimento CAIXA conta com 67,7 mil pontos. São 4,2 mil agências e pontos de atendimento; 31,5 mil correspondentes CAIXA Aqui e Lotéricos; 32,0 mil máquinas distribuídas pelo País; 2 agências-barco e 18 caminhões-agência. Além disso, os clientes têm à sua disposição, 16,2 mil terminais da rede Banco24Horas.

No ambiente virtual, a CAIXA oferece aos seus clientes aplicativos de acesso à conta via

*smartphones e tablets* e o Internet Banking CAIXA, que alcançaram, em 2014, uma base com 1,9 milhão e 12,1 milhões de usuários, respectivamente.

Além disso, a CAIXA possui o site de banco mais acessado do Brasil, com 56 milhões de visitas mensais, que foi reformulado ouvindo os principais usuários - clientes, trabalhadores, beneficiários de programas sociais e apostadores. O novo site, lançado em 11 de janeiro, possui navegação mais dinâmica e conteúdo mais objetivo. Outro diferencial é que o site é responsivo, ou seja, pode ser acessado tanto pelo computador, tablet ou celular, se adaptando às telas.

Além disso, a CAIXA disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, que recebeu, em 2014, cerca de 23,5 milhões de chamadas e o Atendimento CAIXA ao Cidadão, 44,2 milhões de ligações, que trataram sobre PIS, Seguro Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de Informação ao Cidadão.



Fonte: Site da CAIXA.

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em dezembro de 2014, os ativos administrados pela CAIXA somaram R\$ 1,8 trilhão, crescimento de 18,2% se comparado a 2013, com destaque para o FGTS com saldo de R\$ 410,7 bilhões, e os Fundos de Investimento, R\$ 235,2 bilhões, evoluções respectivas de 12,4% e 3,6%, em 12 meses.

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	2012	2013	2014
Ativos Caixa	703	858	1065
Carteira de Crédito Ampliada	361	494	605
Poupança	176	210	237
Recursos Administrados (de terceiros)	558	657	726

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,1 trilhão, aumento de 24,0% na mesma comparação. A carteira de crédito ampliada representava 56,8% desse total, com R\$ 605,0 bilhões, e os títulos e valores mobiliários, com R\$ 168,0 bilhões, correspondiam a 15,8%.

Do total dos passivos, 39,4% consistiam em depósitos e 29,2% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos a prazo, com saldo de R\$ 143,1 bilhões, apresentaram crescimento de 26,0%, e os à vista totalizaram R\$ 27,0 bilhões, evolução de 7,3% em relação ao ano anterior.

No ano, a CAIXA auferiu lucro líquido de R\$ 7,1 bilhões. Os fatores que mais influenciaram o resultado foram o crescimento de 42,7% das receitas de operações de crédito e o aumento de 52,9% no resultado de títulos, valores mobiliários e derivativos. O resultado operacional foi de R\$ 6,6 bilhões, alta de 27,7% em relação ao registrado em 2013.

O patrimônio líquido da CAIXA apresentou saldo de R\$ 62,1 bilhões, incluindo R\$ 35,9 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida elegíveis a compor o capital principal em Basileia III. O retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 15,2% nos últimos doze meses.

O índice de Basileia, ao final de 2014, correspondeu a 16,1%, superior em 5,1 p.p ao valor mínimo exigido de 11%.

Em decorrência das ações destinadas a aumentar a eficiência operacional, aliadas ao início da maturação dos investimentos realizados nos últimos anos, a CAIXA melhorou o índice de eficiência operacional em 4,4 p.p., quando comparado ao mesmo período de 2013, alcançando 55,9% em dezembro de 2014.

Os resultados obtidos refletiram diretamente as metas estabelecidas pela Empresa que objetivaram promover a eficiência na gestão de seus recursos, levando-a a novos patamares de eficiência operacional que contribuem com a manutenção de resultados sustentáveis.

Indicadores (em %)	2012	2013	2014
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	0,9	0,8	0,7
Retorno sobre o PL Médio (acum. 12m)*	25,7	24,8	15,2
Índice de Solvabilidade – Basiléia	13,0	15,1	16,1
Endividamento Setor Público	29,0	24,7	28,4
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	64,6	64,0	63,9
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	105,6	102,7	103,0
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	61,2	60,3	55,9

\*Conforme a Resolução CMN nº 4.192/13, inclui o Instrumento Híbrido de Capital e Dívida no valor de R\$ 8,0 bilhões a partir de dezembro de 2013 e mais R\$ 27,9 bilhões a partir de julho de 2014.

## OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Ao final de 2014, a carteira de títulos e valores mobiliários apresentava saldo de R\$ 168,0 bilhões, dos quais R\$ 149,8 bilhões representados por títulos públicos federais e R\$ 17,3 bilhões correspondentes a títulos privados.

O resultado das operações com TVM e derivativos atingiu R\$ 30,1 bilhões, 52,9% superior ao registrado no ano de 2013. Influenciada, principalmente, pela Taxa SELIC e pelo aumento da carteira.

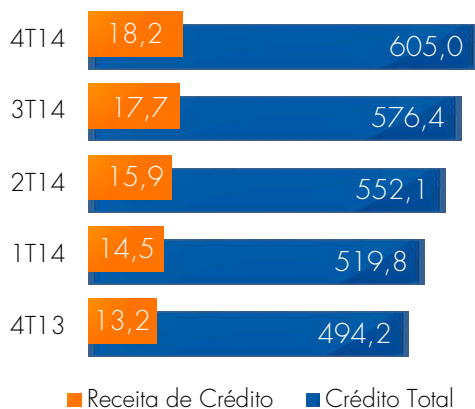
Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a CAIXA declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 49,3 bilhões, em dezembro de 2014, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

## CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA



A carteira de crédito ampliada da CAIXA cresceu 22,4% no ano, alcançando saldo de R\$ 605,0 bilhões. As contratações totais apresentaram aumento de 6,8% e totalizaram R\$ 502,9 bilhões. Destaca-se a carteira de crédito comercial com R\$ 190,3 bilhões de saldo, e R\$ 259,4 bilhões contratados no período, valores 10,8% e 7,8% superiores aos registrados em 2013, respectivamente.

Crédito Total  
(em R\$ bilhões)

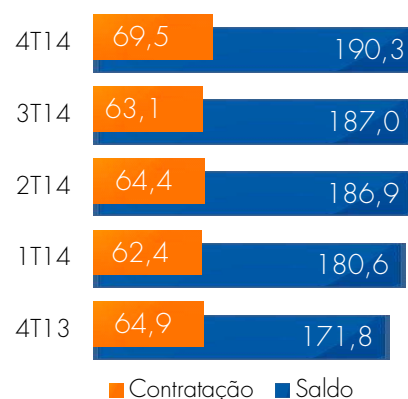


As operações com pessoas físicas atingiram o saldo de R\$ 94,0 bilhões, alta de 16,2% em 12 meses. Já as contratações avançaram 11,4%, somando R\$ 142,8 bilhões no ano de 2014.

Entre os produtos do segmento pessoa física, destaca-se o crédito consignado com volume contratado de R\$ 31,0 bilhões e saldo de R\$ 52,9 bilhões. A participação de mercado foi de 21,0%, em dezembro de 2014, com evolução de 0,39 p.p. em 12 meses.

O segmento PJ, no final do período, apresentou saldo de R\$ 96,3 bilhões e R\$ 115,5 bilhões em contratações, com os respectivos crescimentos de 6,0% e 2,7% em 12 meses.

Crédito Comercial  
(em R\$ bilhões)



As operações de saneamento e infraestrutura apresentaram, no final de dezembro de 2014, saldo de R\$ 56,7 bilhões, crescimento de 52,8% em relação a 2013. As contratações para esse segmento atingiram a soma de R\$ 33,3 bilhões, alta de 11,7% em 12 meses.

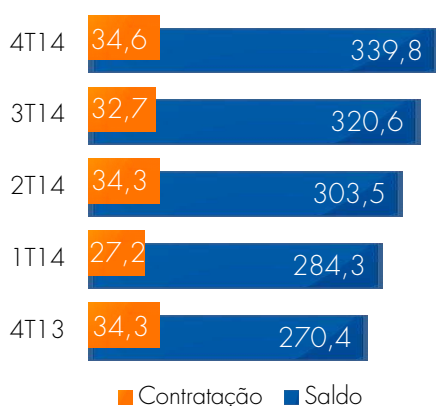
Desses valores, R\$ 7,1 bilhões foram contratados em saneamento básico; R\$ 8,5 bilhões em financiamentos de energia e logística; R\$ 4,8 bilhões em operações de mobilidade urbana; R\$ 5,9 bilhões em infraestrutura urbana; R\$ 5,3 bilhões para construção naval e R\$ 1,7 em atividades multissetoriais no segmento.



A carteira de crédito imobiliário alcançou, no final de 2014, o saldo de R\$ 339,8 bilhões, 25,7% superior a 2013. A CAIXA permanece na liderança desse mercado com 67,7% de participação, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.

As contratações da carteira de crédito habitacional somaram R\$ 128,8 bilhões, até dezembro de 2014, dos quais R\$ 40,9 bilhões com recursos do FGTS, incluindo subsídios, R\$ 79,4 bilhões com recursos do CAIXA/SBPE e R\$ 8,5 bilhões contratados com outros recursos.

Crédito Habitacional  
(em R\$ bilhões)



No Programa Minha Casa Minha Vida, em 2014, foram contratados pela CAIXA R\$ 35,9 bilhões, totalizando 389,2 mil unidades habitacionais. Dessas, 35,6% foram destinadas à Faixa I, que atende aos beneficiários com renda de até R\$ 1,6 mil em modalidades integralmente subsidiadas pelo programa.



O Crédito Rural CAIXA, atingiu saldo de R\$ 4,9 bilhões em dezembro de 2014, evolução de 146,1%. As contratações do período atingiram a soma de R\$ 5,0 bilhões. 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.

A qualidade da carteira de crédito continuou elevada no período, com aproximadamente 92% do seu total classificada nos ratings de AA-C. O índice de inadimplência foi de 2,56%, demonstrando queda de 0,17 p.p na comparação com o trimestre anterior, permanecendo abaixo da média de mercado de 2,88%.

## DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

As captações totais apresentaram saldo de R\$ 816,4 bilhões em dezembro de 2014, evolução de 18,3% em relação a 2013.

Os depósitos da CAIXA alcançaram o saldo de R\$ 419,0 bilhões, crescimento de 16,2% em 12 meses. Merece destaque a poupança com R\$ 236,8 bilhões de saldo, 13,0% superior a dezembro de 2013, e captação líquida de R\$ 12,7 bilhões, equivalente a 53,0% do valor captado no SFN, o que confirma a liderança da CAIXA nesse mercado.

No ano, foram abertas 8,9 milhões de contas de poupança totalizando 58,3 milhões ao final do período, evolução de 12,2%.

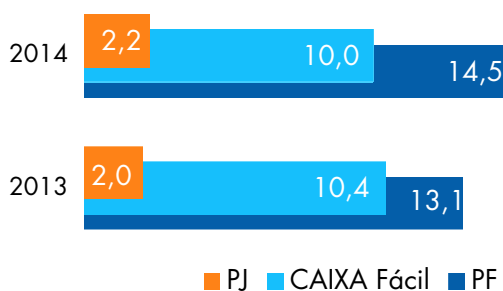
A base de contas correntes aumentou 4,9% em 2014, evoluindo para 26,7 milhões, assim distribuídos: 24,5 milhões de contas Pessoa Física, das quais 10,0 milhões de contas simplificadas (CAIXA Fácil) e 2,2 milhões de contas Pessoa Jurídica.

Os depósitos à vista totalizaram R\$ 27,0 bilhões e os depósitos a prazo, R\$ 143,1 bilhões, com crescimento de 26,0% em relação a dezembro de 2013. Os recursos em CDB/RDB representavam 62,7% dos depósitos a prazo, contabilizando R\$ 89,9 bilhões, aumento de 29,5% em relação ao mesmo período de 2013.

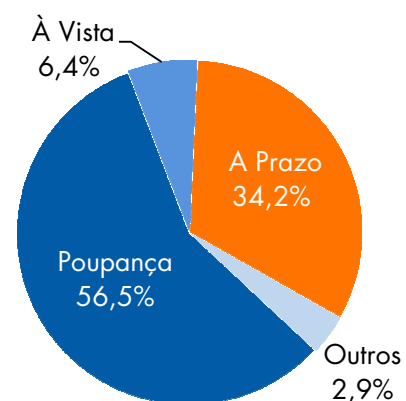
Os depósitos judiciais obtiveram acréscimo de 20,6% em 12 meses, apresentando saldo de R\$ 53,5 bilhões. Os demais depósitos somaram R\$ 12,1 bilhões de saldo.

Em dezembro de 2014, as Letras Imobiliárias, Financeiras e Agrícolas, totalizaram captação líquida de R\$ 39,6 bilhões e saldo de R\$ 127,0 bilhões, aumento de 63,9%, se comparado a dezembro de 2013, e 10,7% de aumento em relação ao terceiro trimestre de 2014.

Quantidade de Contas  
(Em milhões)



Composição dos Saldos dos Depósitos



Destaque para as letras imobiliárias que evoluíram 69,0%, atingindo saldo de R\$ 87,3 bilhões no ano, correspondendo a 54,1% de participação no mercado. As Letras Financeiras, por sua vez, somaram R\$ 37,9 bilhões, evolução de 61,8% no ano.

Em relação às captações internacionais, a CAIXA totalizou R\$ 16,2 bilhões de saldo, avanço de 69,7% em 12 meses, incluindo as emissões internacionais e os empréstimos no exterior.

## FUNDOS DE INVESTIMENTOS

O patrimônio líquido dos fundos de investimentos e carteiras administradas alcançou o saldo de R\$ 488,6 bilhões em 2014, incluindo FI de FIC e FI FGTS. O saldo dos fundos exclusivos totalizou R\$ 102,5 bilhões, e os fundos de rede, R\$ 101,4 bilhões, alta de 9,1% em relação ao exercício de 2013.

Os fundos de renda fixa, no período, apresentaram saldo de R\$ 186,7 bilhões, aumento de 4,6% se comparado a 2013.

Durante o ano de 2014, a CAIXA conquistou a confiança dos investidores e consolidou-se no mercado internacional após sucessivas emissões, ganhando assim, maior visibilidade e diversificando suas fontes de recursos.

No ano de 2014, a CAIXA foi o primeiro banco da América do Sul a realizar uma captação internacional de recursos subordinados em conformidade com Basileia III.

No final de dezembro, a Instituição participava com 8,5% dos fundos do mercado, segundo a ANBIMA.

Em dezembro de 2014, a CAIXA administrava 443 produtos de investimento, sendo 418 fundos de investimento, dos quais 36 FI de FIC, e 25 carteiras administradas. No último trimestre de 2014, foram lançados 6 fundos de investimento.



## CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram, em 2014, 1,3 bilhão de transações, representando um volume financeiro de R\$ 102,9 bilhões. A evolução das transações foi de 23,3%, enquanto o valor movimentado apresentou crescimento de 26,8%, em 12 meses.

A base de cartões de débito atingiu 86,6 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 8,4% em relação a 2013. Foram realizadas mais de 1,0 bilhão de transações, demonstrando um aumento de 25,2% em 12 meses, com um volume financeiro de R\$ 64,1 bilhões.

## SERVIÇOS BANCÁRIOS

Em 2014, foram realizadas 7,4 bilhões de transações bancárias, evolução de 12,4% se comparado ao ano de 2013. Somente o Internet Banking CAIXA alcançou 1,3 bilhão de transações entre consultas a saldos, extratos, pagamentos e transferências, correspondendo a 17,4% do total de transações. As transações via celulares e *smartphones* apresentaram aumento de 126,7% em 12 meses.

As receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 18,4 bilhões em 2014, evolução de 12,6% em relação ao ano anterior. Dessas, destacam-se os serviços bancários com R\$ 6,0 bilhões, aumento de 12,6% em doze meses.

Os cartões de crédito atingiram a base de 9,6 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA e ELO. Foram realizadas mais de 324,2 milhões de transações, representando um volume de R\$ 38,7 bilhões.

Somente a base de cartões da bandeira Elo alcançou a marca de 26,6 milhões, sendo 25,8 milhões de débito e 713,7 mil de crédito, evolução de 102,4% e 48,2%, em 12 meses, respectivamente.



Com o objetivo de atender à necessidade de seus clientes, a CAIXA, em parceria com o Grupo CAIXA Seguros, disponibiliza produtos como seguros de vida, residencial e auto, títulos de capitalização, previdência privada e consórcios que movimentaram recursos de R\$ 3,5 bilhões, valor 5,3% superior ao volume transacionado em 2013.

# A CAIXA EM NÚMEROS

**R\$ 1,1**  
**TRILHÃO**  
de ativos próprios  
**+24,0%**  
frente a 2013

Lucro líquido  
**R\$ 7,1**  
**BILHÕES**  
2014  
**5,5%**  
Maior que 2013

**R\$ 1,8**  
**TRILHÃO**  
ativos administrados  
**+18,2%**  
em 12 meses

**R\$ 71,0**  
**MILHÕES**  
investidos em  
treinamento, capacitação  
e elevação de  
escolaridade em 2014

**R\$ 605,0**  
**BILHÕES**  
carteira de crédito  
ampliada  
**+22,4%**  
em 12 meses

**R\$ 168,0**  
**BILHÕES**  
carteira de TVM  
**+2,9**  
em 12 meses

**101,5 MIL**  
empregados  
**3,9 mil**  
contratados em  
12 meses

**A CAIXA EM NÚMEROS**

**R\$ 102,9**  
**BILHÕES**

em recursos  
movimentados pelos  
cartões CAIXA

**+ 26,8%**  
frente a 2013

**78,3**  
**MILHÕES**

Clientes

**+ 9,3%**  
em 12 meses

**PARTICIPAÇÃO  
DE MERCADO**

**Crédito Total**  
**19,8%**

**Habitação**  
**67,7%**

**Poupança**  
**35,7%**

**Fundos de  
Investimento**  
**8,5%**

Aproximadamente

**R\$ 89,4**  
**MILHÕES**

investidos em  
cultura em 2014

**R\$ 236,0**  
**MILHÕES**

investidos em esporte  
em 2014

## SERVIÇOS DE GOVERNO

A CAIXA, como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, contribui ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira. Em 2014, foram pagos cerca de 176,0 milhões de benefícios sociais, correspondendo a R\$ 28,0 bilhões.

O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou cerca de 161,7 milhões de benefícios no período, totalizando R\$ 26,0 bilhões, aumento de 8,4% em doze meses.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, a Instituição foi responsável por realizar 173,5 milhões de pagamentos de benefícios em 2014, que totalizaram R\$ 199,9 bilhões. Entre eles o Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, correspondendo a R\$ 48,1 bilhões, evolução de 5,7% em comparação com o ano anterior.

As aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS totalizaram 66,3 milhões, somando R\$ 67,4 bilhões, crescimento de 12,4% em doze meses.

A arrecadação do FGTS atingiu R\$ 104,7 bilhões e os saques, R\$ 84,3 bilhões. No final do ano, o Fundo era composto por 132,7 milhões de contas ativas.



Fonte: Agência CAIXA de Notícias.

A CAIXA lançou campanha para adesão dos trabalhadores ao serviço de envio do extrato do FGTS via SMS. Atualmente, o serviço já é realizado para 2,7 milhões de trabalhadores em todo o Brasil.

Além de ser uma opção que incentiva a sustentabilidade, por reduzir a emissão de extratos em papel, o trabalhador tem a comodidade de receber a informação mais rápida sobre sua conta vinculada, sempre que ocorre alguma movimentação, seja depósito, saque ou rendimento.

O cidadão pode aderir ao serviço pelo endereço eletrônico [www.fgts.caixa.gov.br](http://www.fgts.caixa.gov.br) ou pelo 0800 726 0207, opção 3.

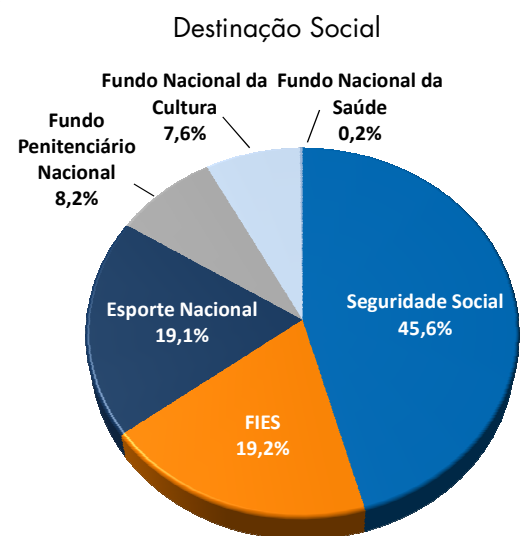
## LOTÉRIAS

Os produtos e processos geridos pelas Loterias da CAIXA são mundialmente reconhecidos como de excelência e certificados quanto à segurança pela *World Lottery Association* – WLA (Associação Mundial de Loterias). Em 2014, a CAIXA passou a integrar, por meio de eleição direta, a segunda vice-presidência do Comitê Executivo dessa Associação para o período de 2015 a 2016. Com isso, as loterias brasileiras ganham maior destaque na entidade e aumentam sua atuação e participação nas suas decisões.

A CAIXA também possui certificação em responsabilidade social corporativa e jogo responsável pela CIBELAE, associação formada por loterias de estado de países da América Latina, Portugal e Espanha. Dentre outras funções, a entidade fomenta a troca de experiência entre os países membros, com o intercâmbio entre funcionários das diversas loterias, fortalece o papel do Estado como regulador e operador de loterias e apostas, além de promover debates em seminários e congressos sobre loterias.

Em 2014, a arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$ 13,5 bilhões, superior em 18,6% ao total arrecadado no ano anterior. Destaque aos produtos Timemania, Loteria Instantânea e Lotogol que apresentaram aumentos respectivos de 68,8%, 27,7% e 24,2%, em relação a 2013.

Além de alimentar os sonhos de milhões de apostadores por seus prêmios milionários, as Loterias CAIXA constituem uma importante fonte de recursos para o desenvolvimento social. Dos valores arrecadados do portfólio de produtos das Loterias, no período, aproximadamente R\$ 5,2 bilhões foram transferidos aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.



Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	2012	2013	2014
Destinação Social	3.780	4.162	5.248
Prêmios	3.750	4.046	4.421
Tributos	933	1.009	1.131
Despesas de Custeio e Manutenção	2.028	2.198	2.733
<b>Arrecadação Total</b>	<b>10.490</b>	<b>11.415</b>	<b>13.533</b>

## PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

A CAIXA Participações S/A – CAIXAPAR, fundada em 2009, subsidiária integral da Instituição, é parceira estratégica nos negócios através de participações em outras sociedades, atuando em setores da economia e em atividades complementares e similares aos negócios da Instituição.

As principais atividades estão relacionadas à prospecção de novos negócios, à gestão e à governança das participações societárias investidas, contribuindo para a expansão e a diversificação dos negócios da CAIXA.

Entre as empresas que constam da carteira de participações da CAIXAPAR, destacam-se: CAIXA Seguros, Banco PAN, Capgemini e Elo Serviços.

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	2012	2013	2014
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.919	2.082	2.437
Banco PAN	802	495	1.021
Capgemini	299	269	237
Elo Serviços	11	13	15
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	8	7	7
Caixa Seguros Participações - CSP	-	41	-
Crescer	-	9	-
Branes	-	2	2
BIAPE	1	1	1
FGO – Fdo. Garantia de Operações	-	202	92
FGHAB – Fdo. Garantidor Hab. Popular	-	167	211
Fundo de Investim. em Participações	-	39	39
TECBAN	-	-	59
PAN Corretora	-	-	24
Outros Investimentos	239	14	43
<b>TOTAL</b>	<b>3.279</b>	<b>3.341</b>	<b>4.188</b>

## 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.

Com o auxílio do Programa de Remessas Internacionais, clientes residentes no exterior podem enviar recursos ao Brasil. O Programa captou, em 2014, R\$ 383,9 milhões por meio dos bancos correspondentes (*SWIFT*) e dos bancos parceiros, valor 18,5% superior ao registrado em 2013.

No segmento de comércio exterior, a CAIXA realizou, em 2014, R\$ 5,3 bilhões em operações de câmbio e capital de giro para financiamento a exportação. Destaca-se também, o incremento de 238,4% na contratação de operações de ACC/ACE em relação ao ano anterior, o que reflete o empenho da CAIXA no aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

Em 2014, o serviço de saque do FGTS foi ampliado para atender brasileiros e estrangeiros residentes no exterior. Assim, passa a estar disponível para mais de 2,8 milhões de brasileiros que vivem no exterior, totalizando 41 postos consulares de atendimento.

Em abril, a CAIXA assinou Memorando de Entendimento com o Iwata Shinkin Bank—ISB com o objetivo de viabilizar operações de negócios com empresas japonesas que pretendem investir no Brasil. O acordo permitirá a realização de investimentos no Brasil por meio do ISB, por empresas e instituições de capital japonês, que resultem no fortalecimento dos vínculos comerciais entre o Brasil e Japão.

No âmbito da Cooperação Internacional, a CAIXA formalizou em agosto memorando de entendimento com o Escritório Regional da ONU, Habitat da América Latina e Caribe. O documento define a parceria entre as entidades para realização de intercâmbio de experiências e cooperação mútua em projetos de desenvolvimento urbano sustentável, cooperação técnica internacional e ações no âmbito do Programa Caixa Melhores Práticas em Gestão Local.

A CAIXA assinou também, acordo de cooperação bilateral, com o grupo público francês Caisse des Dépôts et Consignations, com validade de 2 anos, no qual as duas instituições preveem a troca de experiências nas áreas de desenvolvimento urbano, habitação social, mercado imobiliário e oportunidades de negócios.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CAIXA mantém a sua atuação visando tornar-se referência em práticas de governança corporativa, seja pelo Modelo de Gestão vigente, que tem a governança como um de seus componentes, 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. Princípios que se concretizam em instrumentos variados de gestão, como o Código de Ética e as Políticas de Atuação da CAIXA.

A sua governança corporativa está estruturada em um sistema que privilegia a decisão colegiada ágil e descentralizada, mediante a instrumentalização da decisão estratégica, da organização dos níveis decisórios, da agenda de trabalho e da visão dos temas essenciais à gestão.

A CAIXA dispõe de colegiados e unidades específicas que executam as atribuições relativas à supervisão e fiscalização da gestão dos administradores da CAIXA, além dos órgãos de fiscalização e controle externos.

Como parte de seu sistema de governança, a Empresa dispõe de instrumentos que asseguram a inibição de conflitos de interesses entre suas diversas instâncias de gestão. Além das regras relativas à não participação dos Vice-Presidentes das áreas segregadas como membros do Conselho Diretor, o Estatuto da CAIXA contém outras regras de segregação de funções que devem ser observadas pelos órgãos de administração.

A CAIXA disponibiliza informações sobre a sua governança corporativa na página <http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/governanca-corporativa>.

## CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos da CAIXA é composto por políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Instituição para que alcance seus objetivos, forneça informações gerenciais e financeiras consistentes, tenha todas as suas atividades realizadas em conformidade com as leis, normas internas e externas, 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 seu Sistema de Controles Internos, estruturada de acordo com os cinco componentes do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO: 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 meio do monitoramento do sistema, 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.

Das atividades de controle, destacam-se a prevenção à lavagem de dinheiro, o combate ao financiamento ao terrorismo e à corrupção. As diretrizes dessa atividade estão consolidadas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.

Os modelos de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional são monitorados, para a conformidade e controle, observando as diretrizes, princípios e procedimentos aprovados pelo Comitê de Risco e Capital, bem como as normas externas publicadas pelo BACEN e Banco de Compensações Internacionais.

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 sistema 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.

## GESTÃO DE RISCOS E CAPITAL

A gestão de riscos e capital da CAIXA está pautada em práticas de mercado e no cumprimento das normas do Conselho Monetário Nacional – CMN e Banco Central do Brasil - BACEN, realizada por meio de estruturas de gerenciamento compatíveis com a dimensão da exposição aos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez e demais riscos aos quais a CAIXA está exposta.

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

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

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, visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos de carteira, região geográfica e setor de atividade, entre outros.

Com base no acompanhamento observa-se que os indicadores de inadimplência, a provisão para devedores duvidosos e a perda da carteira se mantiveram dentro do esperado.

Em 2014, foram concluídas diversas ações que permitiram a melhora na composição do capital da CAIXA, refletido no Patrimônio de Referência, quais sejam:

- Aprovação pelo Banco Central do Brasil da adequação de R\$ 28,0 bilhões de seus Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida para Basileia III como Capital Principal;
- Negociação com o Conselho Curador do FGTS para conversão de R\$ 10 bilhões de dívidas existentes em dívidas subordinadas elegíveis a capital de Nível II, das quais R\$ 7,0 bilhões foram contratadas em 2014;
- Emissão de US\$ 500 milhões em bônus elegível a capital de Nível II no exterior;
- Captação em Letras Financeiras Subordinadas – LFS elegíveis a capital de Nível II no mercado interno totalizando R\$ 228,9 milhões.

Nesse sentido, a CAIXA inovou como o banco brasileiro que realizou a primeira transação de bônus elegível a capital nível II de acordo com as regras Basileia III no mercado de capitais internacional.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A CAIXA possui Política Ambiental e de Responsabilidade Sócio empresarial normatizadas e atua como indutora de práticas sustentáveis. Por meio do Fundo Socioambiental, desde 2010, a Instituição destina recursos correspondentes a até 2% do lucro para apoiar projetos e investimentos objetivando consolidar e ampliar a sua atuação no incentivo a ações que promovam o desenvolvimento sustentável.

Em 2014, o Fundo investiu R\$ 14,6 milhões em projetos relacionados à gestão ambiental, geração de energia eólica e solar, trabalho e renda, cultura, saúde e educação, dentre outras áreas, beneficiando prioritariamente a população de baixa renda.

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CAIXA investe em melhoria, inovação e aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Em 2014, foram aplicados R\$ 1,9 bilhão em novas plataformas, expansão, aumento de capacidade, melhorias no desempenho e disponibilidade, manutenção e atualização do parque tecnológico.

Em novembro, foi realizada a última grande etapa de migração de dados e sistemas para o Centro Tecnológico Datacenter Cidade Digital, em Brasília. O ambiente de processamento do Datacenter Cidade Digital, considerado um dos mais modernos centros de processamento do País, integra as atividades que antes eram realizadas em outros sítios de tecnologia em várias partes do Brasil.

**Relatório da Administração CAIXA - 2014**

Entre os projetos apoiados pelo Fundo, destaca-se projeto de geração de renda e energia cujo objetivo é auxiliar famílias de baixa renda por meio da instalação de sistemas de microgeração eólica e solar, além de promover o cooperativismo e a troca de experiências e soluções que maximizem a renda auferida pela geração de energia.

A CAIXA disponibiliza em seu site o Relatório de Sustentabilidade 2013, que apresenta dados com base em indicadores setoriais e de responsabilidade socioambiental. O Relatório pode ser acessado no endereço [http://www1.caixa.gov.br/relatorio\\_sustentabilidade\\_2013](http://www1.caixa.gov.br/relatorio_sustentabilidade_2013).

A próxima grande etapa do Projeto Alta Disponibilidade se dará a partir da entrega do Centro Tecnológico Caixa - CTC, que está em fase final de construção.



Complexo Datacenter Cidade Digital  
Fotografia: *Jornal da CAIXA*, 2014.

## GESTÃO DE PESSOAS

Ao final dezembro de 2014, a CAIXA possuía em seu quadro de pessoal 101,5 mil empregados concursados e 16,3 mil estagiários e aprendizes. Foram contratados 3,9 mil empregados no último ano.

A folha de pessoal somou R\$ 17,9 bilhões em 2014, contemplando os benefícios proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 2,2 bilhões, além das remunerações dos empregados somadas aos encargos.

Outro benefício que a Instituição oferece aos empregados é a possibilidade de complementar sua renda, após a aposentadoria, por meio de patrocínio a planos de benefício de previdência complementar, administrados pela Fundação dos Economiários Federais – FUNCEF.

Em 2014, a Fundação completou 37 anos de serviços prestados aos seus participantes e alcançou a participação de cerca de 99,4% do quadro de empregados ativos no período, com 137,0 mil associados no total. Desse número, 100,4 mil são ativos, 29,6 mil aposentados e 7,0 mil pensionistas.

Além dos diversos programas voltados à saúde e à segurança dos empregados, a Instituição busca integrar a educação corporativa à gestão do desempenho e das competências e à 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. Durante o ano de 2014, a CAIXA investiu R\$ 71,0 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade.

## APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

A CAIXA, importante incentivadora do esporte brasileiro, atua em sintonia com as diretrizes do Governo Federal, e contempla em seu planejamento estratégico ações de marketing cultural orientadas para os seguintes aspectos: inclusão social, desenvolvimento humano, valores nacionais, democratização, descentralização e transparência.

Durante o ano de 2014, foram investidos cerca de R\$ 89,4 milhões em 560 eventos culturais, incluindo os programas de ocupação cultural de seus espaços, artesanato, festivais, patrimônio, além de projetos em parceria com órgãos governamentais e eventos ligados à cultura popular.

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Durante o ano de 2014 a CAIXA recebeu diversos prêmios e reconhecimentos que confirmam a sua importância junto aos seus clientes. Destaque ao ranking das marcas mais valiosas do mundo, publicado pela consultoria britânica Brand Finance, em que a CAIXA figurou entre as mais valiosas do segmento “bancos”, em âmbito mundial.

A Instituição também recebeu o prêmio “Melhor Banco para Investir (MBI) na Categoria Renda Fixa”, idealizado pelo Centro de Estudos em Finanças da FGV, o MBI tem como objetivo premiar os bancos que ofereceram os melhores

Além disso, a CAIXA se destaca como importante patrocinadora do esporte brasileiro, investindo em modalidades de destaque no cenário nacional e internacional como o patrocínio às Confederações Brasileiras de Atletismo, Ginástica, Lutas Olímpicas, Comitê Paraolímpico Brasileiro, os circuitos de corridas e corridas de rua em todo o país, além das Confederações Brasileiras de Ciclismo e tiro esportivo.

A Instituição também atua no futebol, patrocinando clubes, arenas e campeonatos. No segmento esportivo foram investidos, aproximadamente, R\$ 236,0 milhões em 2014.

serviços e produtos de investimentos para os públicos de varejo e varejo seletivo.

Outra premiação recebida foi o *Top Of Mind* 2014, como a marca mais lembrada na categoria Caderneta de Poupança, em pesquisa anual do Instituto Datafolha. Com 50% das lembranças, a CAIXA atingiu o melhor desempenho da marca desde que a categoria foi criada, em 2002. O percentual é cinco vezes maior que o segundo colocado no ranking e seis pontos a mais em relação à edição passada.

A CAIXA também foi eleita a instituição de maior prestígio no setor financeiro do Brasil. A informação é da Revista Época Negócios, realizado pelo Grupo Troiano Branding. Além de eleita a marca de maior prestígio do setor, a CAIXA ainda ascendeu no ranking geral. Está entre as 10 empresas de maior prestígio do Brasil.

Além disso, a busca contínua pela excelência na gestão e operacionalização do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS rendeu à CAIXA o reconhecimento do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade - PGQP, pelo quinto ano consecutivo.

De acordo com o *ranking* inédito elaborado pela agência de relações públicas Imagem Corporativa, das 100 maiores empresas brasileiras que participaram do *ranking*, a CAIXA é a segunda que melhor se comunica. Foram analisados 58 critérios relacionados às páginas das "salas de imprensa" das principais companhias listadas na edição de 2013 do *ranking* "Valor 1000", do jornal Valor Econômico. A avaliação incluiu itens como o ritmo de atualização do conteúdo, integração com redes sociais, recursos multimídia e até o acesso a informações básicas, como um número de telefone.

## **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, com que nos impulsionam na constante busca pelo aprimoramento, tão essencial ao desenvolvimento da CAIXA e do Brasil.

**CAIXA**

A vida pede mais que um banco