



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2015

O presente documento baseia-se nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da CAIXA em 31 de dezembro de 2015, e faz referências e declarações sobre estimativas de crescimento e projeções de resultado. 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.

As informações apresentadas neste relatório estão consolidadas e abrangem as demonstrações da Instituição Financeira CAIXA e das subsidiárias, Caixa Seguridade e CaixaPAR.

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 2015, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2015

INTRODUÇÃO

Aos 155 anos de existência, a CAIXA mantém o seu compromisso de ser mais que um banco. É uma Instituição presente na vida de milhões de brasileiros, atuando na implantação de iniciativas do Governo Federal, em setores como infraestrutura, habitação, saneamento básico e benefícios sociais, contribuindo para o desenvolvimento do Brasil, para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, incentivando inclusão social.

Nesse sentido, a CAIXA trabalha para dar continuidade à sua atuação histórica, buscando elevar-se a novos patamares de desempenho, alinhada às políticas voltadas à redução das desigualdades sociais e regionais, à indução do investimento e do dinamismo da economia do País. Em 2015, as atividades da Empresa foram responsáveis por injetar R\$ 732,7 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.

Na concessão de crédito habitacional, no financiamento da produção e do consumo e para o desenvolvimento das ações de saneamento e infraestrutura, a CAIXA reafirma sua vocação de acreditar na capacidade de superação do País, especialmente frente a cenários adversos, o que é percebido pelo aumento de 11,9% no saldo da carteira de crédito que totalizou R\$ 679,5 bilhões em 2015.

No âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida, em 2015, foram contratados pela CAIXA R\$ 39,7 bilhões, totalizando 347,0 mil unidades habitacionais, realizando o sonho da casa própria de muitas famílias brasileiras, ao tempo em que propiciou o aquecimento da economia por meio da construção civil.

Em relação à execução dos programas governamentais, no ano, foram pagos R\$ 27,5 bilhões em benefícios sociais e R\$ 208,8 bilhões em benefícios aos trabalhadores. O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou R\$ 26,4 bilhões em benefícios no período, contribuindo para a redução da taxa de mortalidade infantil e da evasão escolar, devido às condicionalidades do Programa.

Na esfera negocial, a CAIXA busca fortalecer constantemente o relacionamento com seus clientes, investindo na melhoria de seus produtos, serviços e canais, visando à excelência em seu atendimento. Atualmente, a CAIXA dispõe de 63,6 mil pontos de atendimento e uma base de clientes com 82,9 milhões de correntistas e poupadores. Em 12 meses foram conquistados cerca de 4,6 milhões de clientes.

Em relação ao desempenho econômico financeiro, em 2015, a Instituição obteve lucro líquido de R\$ 7,2 bilhões, evolução de 0,9% em 12 meses, e totalizou R\$ 1,2 trilhão de ativos próprios, crescimento de 13,0% em relação a 2014.

Este relatório apresenta os resultados da CAIXA no ano de 2015, que referendam seu papel de instituição financeira e agente de políticas públicas, e justificam o reconhecimento pela sociedade como uma das empresas que mais contribuem para o crescimento do País e para a melhoria da qualidade de vida dos brasileiros.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

A CAIXA busca constantemente fortalecer o relacionamento com seus clientes, investindo na melhoria de seus produtos, serviços e canais, visando à excelência no atendimento.

Em 2015, a base de clientes da Instituição alcançou 82,9 milhões de correntistas e poupadores. Em 12 meses foram conquistados cerca de 4,6 milhões de clientes. A carteira de clientes pessoas físicas, atingiu 80,7 milhões, e a de pessoas jurídicas, 2,2 milhões, evoluções respectivas de 6,0% e 2,4% em comparação ao registrado em 2014.

Atualmente, a rede de atendimento CAIXA conta com 63,6 mil pontos. São 4,2 mil agências e pontos de atendimento; 27,6 mil correspondentes CAIXA Aqui e Lotéricos; 31,7 mil equipamentos distribuídos pelo País; 2 agências-barco e 3 escritórios de representação no exterior (Japão, Estados Unidos e Venezuela). Além disso, os clientes têm à sua disposição, 18,5 mil terminais da rede Banco24Horas.

No ambiente virtual, a CAIXA oferece aos seus clientes aplicativos de acesso à conta via *smartphones* e Internet Banking CAIXA (inclusive *tablets*), que alcançaram, em 2015, uma base com 3,1 milhões e 14,7 milhões de usuários, respectivamente.

A quantidade de usuários cadastrados para acesso via *smartphones* aumentou 67,7% em relação a 2014, e a de usuários para acesso via Internet Banking CAIXA aumentou 16,3%, na mesma comparação.

A quantidade de transações nesses canais aumentou 17,3% em relação a 2014, totalizando 1,7 bilhão, o que corresponde a 21,9% do total de transações realizadas em 2015.

A CAIXA também está presente nas principais redes sociais. Por meio de seus perfis no *Facebook*, no *Twitter* e no *Youtube*, a CAIXA tira dúvidas, atende reclamações e recebe sugestões. Além disso, por esses canais, os clientes podem acompanhar informações e notícias sobre a Instituição, seus produtos e serviços.



Fonte: Site da CAIXA, 2016

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2015, a CAIXA auferiu lucro líquido de R\$ 7,2 bilhões, crescimento de 0,9% em 12 meses. Os fatores que mais influenciaram o resultado foram o crescimento de 44,9% no resultado de títulos, valores mobiliários e derivativos e o aumento de 30,5% das receitas de operações de crédito em relação a 2014.

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	2013	2014	2015
Ativos Caixa	858	1,065	1,203
Carteira de Crédito Ampliada	495	607	679
Poupança	210	237	241
Recursos Administrados (de terceiros)	657	724	805

No ano de 2015, os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,2 trilhão, evolução de 13,0% em doze meses e de 4,1% em relação ao terceiro trimestre de 2015. A carteira de crédito ampliada representava 56,5% desse total, com R\$ 679,5 bilhões, e os títulos e valores mobiliários, com R\$ 182,0 bilhões, correspondiam a 15,1% do total de ativos.

Os ativos administrados pela CAIXA somaram R\$ 2,0 trilhões, com destaque para o FGTS com saldo de R\$ 460,7 bilhões, e os Fundos de Investimento, R\$ 255,5 bilhões, evoluções respectivas de 12,2% e 8,6%, em 12 meses.

Do total dos passivos, 37,8% consistiam em depósitos e 30,2% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos à vista apresentaram um saldo de R\$ 27,4 bilhões e os depósitos a prazo totalizaram R\$ 168,9 bilhões, evolução de 18,1% em relação ao ano anterior. Na comparação com o terceiro trimestre de 2015, os depósitos à vista apresentaram evolução de 12,3%.

O patrimônio líquido da CAIXA totalizou saldo de R\$ 62,7 bilhões, incluindo R\$ 36,1 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida elegíveis a compor o capital principal em Basileia III. O retorno sobre o patrimônio líquido médio acumulado em doze meses foi de 11,4%.

O índice de Basileia foi de 14,4% em dezembro de 2015, 3,4 p.p. superior ao valor mínimo exigido de 11,0%.

Indicadores (em %)	2013	2014	2015
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	0,8	0,7	0,6
Retorno sobre o PL Médio (acum. 12m)*	24,8	15,2	11,4
Índice de Solvabilidade – Basileia	15,1	16,1	14,4
Endividamento Setor Público	24,7	28,4	30,6
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	64,0	63,9	66,2
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	102,7	103,0	104,9
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	60,3	55,9	56,3

Conforme a Res. CMN nº 4.192/13, o Patrimônio Líquido inclui o Instrumento Híbrido de Capital e Dívida no valor de R\$ 36,1 bilhões.

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Em 2015, a carteira de títulos e valores mobiliários totalizou saldo de R\$ 182,0 bilhões, dos quais R\$ 162,2 bilhões representados por títulos públicos federais e R\$ 15,7 bilhões correspondentes a títulos privados.

O resultado das operações com TVM e derivativos, em 2015, atingiu R\$ 43,7 bilhões, 44,9% superior em relação a 2014. Influenciada, principalmente, pela Taxa SELIC e pelo aumento do saldo 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\$ 64,2 bilhões, em 2015, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

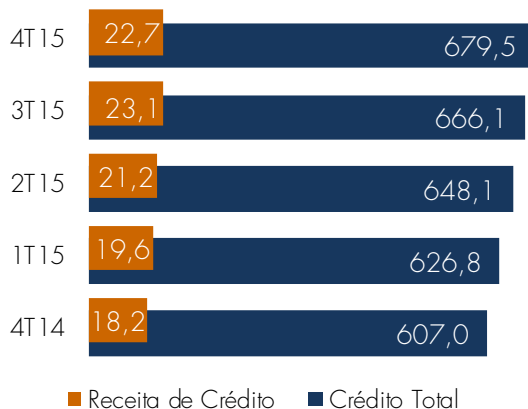
CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA



Em 2015, a carteira de crédito ampliada da CAIXA totalizou saldo de R\$ 679,5 bilhões, evolução de 11,9% em relação ao ano anterior. Na comparação trimestral, o crescimento foi de 2,0%. Destaca-se a carteira de crédito comercial com R\$ 199,5 bilhões de saldo.

As contratações totais somaram R\$ 461,3 bilhões em 2015. Desse valor, 58,7% corresponde às contratações de crédito comercial.

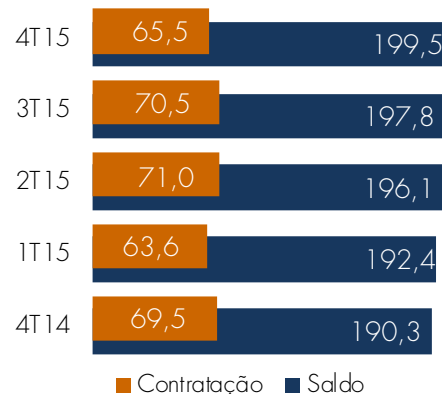
Crédito Total
(em R\$ bilhões)



As operações com pessoas físicas atingiram o saldo de R\$ 103,2 bilhões, alta de 9,8% em 12 meses. Já as contratações avançaram 4,6%, somando R\$ 150,6 bilhões em 2015. Entre os produtos do segmento pessoa física, destacam-se o crédito consignado com volume contratado de R\$ 30,7 bilhões e saldo de R\$ 59,6 bilhões, crescimento de 12,8% em 12 meses e de 2,3% na comparação trimestral. A participação de mercado foi de 21,8%, no final de 2015.

O segmento PJ, totalizou R\$ 120,1 bilhões em contratações, aumento de 4,0% em relação a 2014. O saldo desse segmento foi de R\$ 96,2 bilhões em 2015.

Crédito Comercial
(em R\$ bilhões)



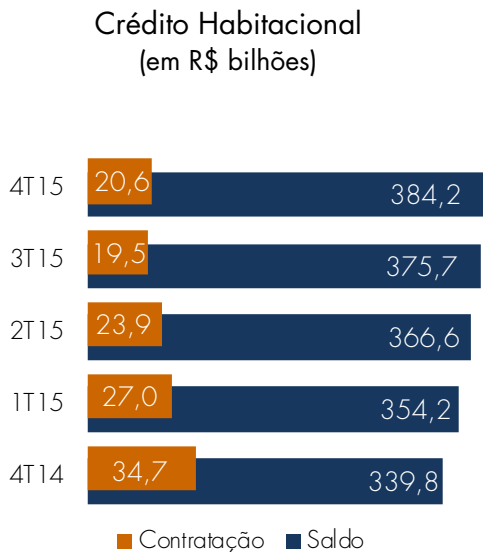
As operações de saneamento e infraestrutura apresentaram em 2015, saldo de R\$ 70,9 bilhões, crescimento de 24,9% em relação ao ano anterior, e evolução de 3,6%, na comparação trimestral. As contratações para esse segmento atingiram a soma de R\$ 8,3 bilhões.

A carteira de crédito imobiliário alcançou o saldo de R\$ 384,2 bilhões em 2015, 13,0% superior ao registrado em 2014. Em relação ao terceiro trimestre de 2015, a evolução foi de 2,3%.

A CAIXA permanece na liderança desse mercado com 67,2% de participação, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.



As contratações da carteira de crédito habitacional somaram R\$ 91,1 bilhões, em 2015, dos quais R\$ 55,5 bilhões com recursos do FGTS, incluindo subsídios, R\$ 35,0 bilhões com recursos do CAIXA/SBPE e R\$ 807 milhões contratados com outros recursos.



Para o Programa Minha Casa Minha Vida, em 2015, foram contratados pela CAIXA R\$ 39,7 bilhões, totalizando 347,0 mil unidades habitacionais. Dessas, 4,6% foram destinadas à FAIXA 1 do Programa que atende os beneficiários com renda de até R\$ 1,6 mil em modalidades integralmente subsidiadas pelo Programa.

O Crédito Rural CAIXA, atingiu saldo de R\$ 7,5 bilhões em 2015, evolução de 52,4% em relação ao ano anterior. As contratações atingiram a soma de R\$ 7,0 bilhões, crescimento de 40,7% em 12 meses. O crédito rural está disponível em mais de 1.500 agências em todo o Brasil.

Para facilitar o acesso a essa linha de crédito, a Empresa leva às principais feiras e eventos do setor o Caminhão do Agronegócio da CAIXA, agência volante na qual o produtor pode, inclusive, contratar o Custeio Fácil CAIXA, e ter acesso a diversas informações e produtos.

Em 2015, a qualidade da carteira de crédito continuou elevada, com aproximadamente 89,9% do seu total classificada nos ratings de AA-C.

O índice de inadimplência total acima de 90 dias era de 3,55% no final do ano, influenciado pelas operações comerciais a pessoa física e a micro e pequenas empresas, além da desaceleração da atividade econômica. Esses efeitos foram atenuados pelo fortalecimento dos modelos e das políticas de concessão e recuperação de crédito.

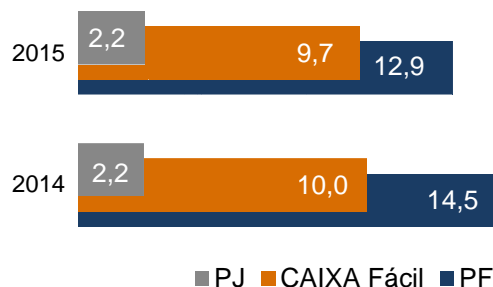
DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

As captações totais apresentaram saldo de R\$ 940,9 bilhões em 2015, evolução de 15,3% em relação ao ano anterior. Na comparação trimestral, o crescimento foi de 4,2%.

Os depósitos alcançaram o saldo de R\$ 454,7 bilhões, crescimentos de 8,5% em 12 meses e de 3,3% no trimestre. A poupança, com R\$ 241,4 bilhões de saldo, cresceu 1,9% em relação a 2014.

Em 2015, foram abertas 5,5 milhões de contas de poupança totalizando 63,8 milhões ao final do período, evolução de 9,5% em relação a 2014 de 2,6% na comparação trimestral.

Quantidade de Contas
(Em milhões)



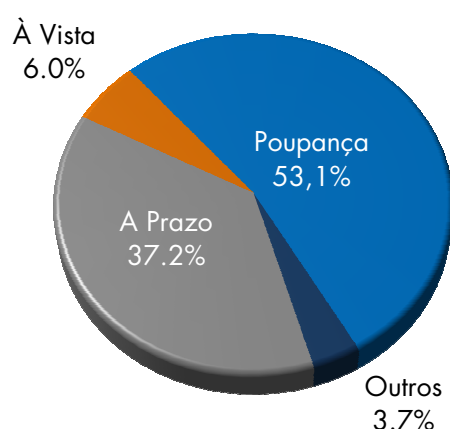
A base de contas correntes totalizou 24,9 milhões, assim distribuídos: 22,7 milhões de contas Pessoa Física (incluindo contas simplificadas - CAIXA Fácil) e 2,2 milhões de contas Pessoa Jurídica.

Os depósitos à vista totalizaram R\$ 27,4 bilhões e os depósitos a prazo, R\$ 168,9 bilhões, com crescimento de 18,1%, em relação a 2014. Destaque para o CDB que alcançou R\$ 106,9 bilhões, alta de 19,3% em 12 meses.

Os depósitos judiciais obtiveram acréscimo de 16,0% em 12 meses, apresentando saldo de R\$ 62,0 bilhões. Os demais depósitos somaram R\$ 17,0 bilhões de saldo.

O saldo de letras totalizou R\$ 153,7 bilhões, aumento de 21,0%, se comparado a 2014.

Composição dos Saldos dos Depósitos



Destaque para as letras imobiliárias e hipotecárias que evoluíram 28,2% em doze meses, atingindo saldo de R\$ 111,9 bilhões em 2015, o que corresponde a 54,3% de participação no mercado.

As Letras Financeiras, por sua vez, somaram R\$ 40,7 bilhões, evolução de 7,5% em 12 meses.

Em relação às captações internacionais, a CAIXA totalizou R\$ 15,7 bilhões de saldo, avanço de 45,7% em 12 meses.

O patrimônio líquido dos fundos de investimentos e carteiras administradas alcançou o saldo de R\$ 546,6 bilhões em 2015, incluindo FI de FIC e FI FGTS, evolução de 12,0% em 12 meses. O saldo dos fundos não rede totalizou R\$ 167,2 bilhões, e os fundos de rede, R\$ 121,0 bilhões, alta de 2,3% e 18,9% em 12 meses, respectivamente.

Os fundos de investimentos, no final de 2015, totalizaram o saldo de R\$ 255,5 bilhões, evolução de 8,6% em 12 meses.

CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram 1,5 bilhão de transações, em 2015, representando um volume financeiro de R\$ 116,9 bilhões. A evolução das transações foi de 15,5%, enquanto o valor movimentado apresentou crescimento de 13,6% em relação ao ano anterior.

A base de cartões de débito atingiu 94,3 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 8,9% em relação ao registrado em 2014. Foram realizadas 1,2 bilhões de transações, demonstrando um aumento de 18,9% em relação ao ano anterior, com um volume financeiro de R\$ 75,9 bilhões, aumento de 18,4% se comparado a 2014.

A base de cartões de crédito totalizou 7,4 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA e ELO.

Foram realizadas 340,6 milhões de transações, representando um volume de R\$ 41,0 bilhões,

A CAIXA administrava, ao final 2015, 8,4% do ativo total dos fundos de mercado, segundo a ANBIMA - Associação Brasileira das Entidades de Mercado Financeiro e de Capitais, ocupando a quarta posição dentre os gestores de recursos.

No final de 2015, a CAIXA administrava 448 produtos de investimento, sendo 423 Fundos de Investimento, dos quais 36 FI de FIC, e 25 Carteiras Administradas. No ano, foram lançados 33 fundos de investimentos.

crescimentos respectivos de 5,0% e 5,8% em relação a 2014.

A base de cartões da bandeira Elo aumentou 43,2% em 12 meses, atingindo a marca de 38,0 milhões de cartões, sendo 37,7 milhões de débito e 294,9 mil de crédito.

Em 2015, a CAIXA concluiu a internalização dos cartões de crédito pessoa física, antes processados por empresa terceirizada. Os cartões foram migrados para o Datacenter Brasília, um dos centros de tecnologia mais modernos do mundo. A mudança proporcionou independência tecnológica e operacional, redução de custos, agilidade na realização de mais negócios e desenvolvimento de novos produtos e serviços.

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Em 2015, foram realizadas 7,9 bilhões de transações bancárias, 6,8% superior ao registrado no ano anterior.

Do total de transações, 365,0 milhões foram realizadas via celulares e *smartphones*, crescimento de 95,8% em 12 meses e de 20,8% na comparação trimestral.

O aumento das transações refletiu na evolução de 12,6% nas receitas de prestação de serviços e tarifas, que totalizaram R\$ 20,7 bilhões em 2015. Dessas, destacam-se os serviços bancários com R\$ 6,8 bilhões, aumento de 12,6% em doze meses.

Além disso, a CAIXA por meio do Grupo CAIXA Seguros, disponibiliza produtos como seguros de vida, residencial e automobilísticos, títulos de capitalização, previdência privada e consórcios que renderam R\$ 301,6 milhões em tarifas de balcão, 3,4% superior ao registrado em 2014.

Visando prover novas soluções digitais, a CAIXA lançou serviço que permite a seus clientes receber as faturas dos cartões de crédito Caixa por e-mail, que é encaminhado no dia de corte da fatura, essa opção inibe o envio em papel pelos Correios.

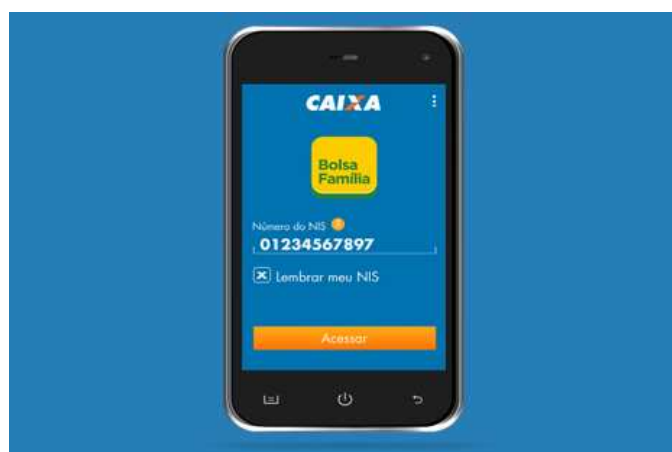
Assim, os clientes dos Cartões Caixa podem ter acesso às informações em prazo menor em relação às faturas enviadas pelos Correios, uma vez que foi excluído o prazo de postagem e entrega. O envio de fatura por e-mail visa diminuir os custos de envio de faturas em papel, contribuindo para a sustentabilidade da empresa e do meio ambiente, evitando o desperdício de recursos e ajudando a preservar o meio ambiente.

Outro destaque é a disponibilização, em toda a rede, do cartão Construcard Caixa com chip na bandeira Elo, novo modelo do produto para compra de material de construção. O novo modelo visa dar mais segurança e agilidade no processo de compra do cliente. O cliente Construcard passa a contar, ainda, com uma exclusiva central de atendimento, e site para o produto, com serviços de consulta de saldo, extrato de compras, desbloqueio do cartão, solicitação de reemissão e troca de senha.

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 2015, foram pagos cerca de 163,3 milhões de benefícios sociais, correspondendo a R\$ 27,5 bilhões.

O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou cerca de 157,7 milhões de benefícios no período. O valor pago em 2015 totalizou R\$ 26,4 bilhões.

Visando otimizar a comunicação com os beneficiários, a CAIXA lançou aplicativo Bolsa Família para celular. A ferramenta também reúne as principais informações e serviços atualmente disponibilizados em outros canais da Instituição. Pelo aplicativo, o beneficiário pode acompanhar a Mensagem Bolsa Família, que traz informações importantes sobre a situação do benefício da família, como, por exemplo, necessidade de atualizar o cadastro, calendário de pagamentos, dúvidas frequentes, últimas parcelas disponibilizadas para pagamento e a possibilidade de consultar os canais de pagamento da CAIXA mais próximos.



Fonte: Site da CAIXA, 2016.

A nova ferramenta, que desde seu lançamento já foi baixada mais de 492 mil vezes, está disponível para download em versões para sistemas operacionais *Android*, *Windows Phone* e *IOS*.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, a Instituição foi responsável por realizar 150,1 milhões de pagamentos de benefícios, que totalizaram, R\$ 208,8 bilhões em 2015. Entre eles o Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, correspondendo a R\$ 39,7 bilhões.

As aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS totalizaram 64,8 milhões de pagamentos, somando R\$ 72,1 bilhões.

A arrecadação do FGTS atingiu R\$ 113,5 bilhões e os saques, R\$ 96,9 bilhões. Em dezembro de 2015, o Fundo era composto por 146,6 milhões de contas.

LOTÉRIAS

A *World Lottery Association* – WLA, renovou a certificação WLA-SCS:2012 da CAIXA loterias com validade por mais três anos. A WLA-SCS:2012 é uma norma internacional de padrão de controle de segurança da informação do setor de loterias, publicada em 2012 pela WLA. Essa Norma avalia uma base de gestão de segurança de informação, incluindo a ISO 27001, com controles de segurança adicionais específicos de loterias, que representam as melhores práticas atuais.

Essa certificação é o reconhecimento da adoção, pela CAIXA Loterias, das melhores práticas de governança e gestão da segurança da informação, de risco e de continuidade de negócios, na operação das loterias federais. Ao implementar os controles exigidos pelas normas WLA-SCS:2012 e ISO 27001, a CAIXA garante a conformidade dos seus processos com requisitos legais, a credibilidade de sua imagem como operadora de jogos e, a confiança de apostadores e demais partes interessadas.

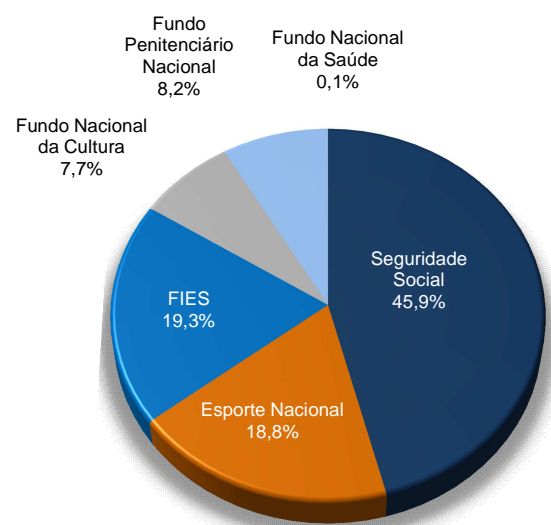
Em 2015, a arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$ 14,9 bilhões. Destaque aos produtos Dupla-Sena, Lotogol e Quina que apresentaram aumentos respectivos de 59,0%, 44,4% e 20,8% em relação a 2014. A Mega-Sena foi o produto mais demandado pelos apostadores, correspondendo a 46,7% do total arrecadado pelas Loterias da CAIXA em 2015.

Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	2013	2014	2015
Destinação Social	4.162	4.932	5.450
Prêmios	4.046	4.768	5.264
Tributos	1.009	1.220	1.344
Despesas de Custeio e Manutenção	2.198	2.608	2.854
Arrecadação Total	11.414	13.529	14.911

Destinação Social

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, cerca de R\$ 5,4 bilhões foram transferidos aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.



O Conglomerado CAIXA, grupo de empresas formada pela instituição financeira CAIXA e suas participações diretas e indiretas, busca otimizar seu desempenho a partir da obtenção de ganhos originados da integração junto às suas participações. A Política do Conglomerado CAIXA estabelece orientações para a gestão, a realização de investimentos e as contratações no âmbito do Conglomerado, abrangendo o relacionamento comercial e a governança entre a CAIXA e as empresas integrantes desse Conglomerado e buscando estabelecer parcerias estratégicas que viabilizem o acesso, em condições competitivas, a mercados considerados estratégicos e a serviços que possibilitem atingir seus objetivos.

Nesse contexto, destacam-se as seguintes parcerias de caráter estratégico comercial:

- Banco Pan (consignado, veículos, habitação segmento alta renda e seguros);
- CAIXA Seguros (seguros, capitalização, previdência e saúde);
- Elo, Vale Presente e CIELO: voltadas para o mercado de cartões;
- CAIXA Crescer (microfinanças);
- Parcerias com perfil de suporte às operações da CAIXA, como a Capgemini (TI) e a TecBan (rede de atendimento);
- Branes (suporte na captura e tratamento de operações de crédito);
- Habitar (rede de correspondentes para habitação).

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	2013	2014	2015
CAIXA Seguros Holding.	2.082.025	2.437.271	2.635.360
Banco PAN	494.554	1.020.949	1.183.161
Capgemini	269.345	236.891	177.957
Elo Serviços	13.318	14.931	18.542
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	6.832	6.880	6.956
Caixa Seguros Participações - CSP	41.138	-	-
Crescer	9.323	-	-
Branes	1.897	1.841	1.841
BIAPE	788	619	238
FGO – Fundo Garantia de Operações	201.552	91.943	76.069
FGHAB – Fundo Garantidor Habitação Popular	166.958	210.991	262.766
Fundo de Investimento em Participações	39.029	39.059	32.428
TECBAN	-	58.976	107.004
PAN Corretora	-	24.500	29.381
PAN Seguros*	-	-	353.709
Outros Investimentos**	14.014	43.599	4.734
TOTAL	3.340.773	4.188.450	4.890.146

* PAN Seguros: Empresa adquirida pela CAIXAPAR em 18 de junho de 2015, foi objeto de cisão e incorporação pela CAIXA Seguridade S.A em 30 de junho de 2015, conforme Nota 11 (a).

** Investimentos avaliados pelo custo de aquisição.

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 sócio empresarial, conformidade, gestão estratégica de riscos e sustentabilidade. Princípios que se concretizam em instrumentos variados de gestão, como o Código de Ética, os Regimes de Alçadas e as Políticas de Atuação da CAIXA.

A governança corporativa da Instituição 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 à fiscalização da gestão dos administradores da Instituição, 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 da Administração.

A CAIXA disponibiliza em sua página na Internet o Manual de Governança Corporativa, que contém informações importantes sobre a governança da Instituição, a exemplo do conglomerado e da estrutura de governança - modelo, órgãos colegiados, dirigentes e atribuições específicas, documentos e instrumentos utilizados.

Essa ação busca promover melhorias nas práticas adotadas pela CAIXA, além de contribuir para a consolidação do seu modelo de governança.

O Manual de Governança Corporativa está disponível na página: http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/caixa_governanca_corporativa2407.pdf

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 e produtos.

No segmento de comércio exterior a CAIXA contratou, em 2015, R\$ 12,4 bilhões em operações de adiantamento de crédito e câmbio à exportação e nota de crédito à exportação, com incremento de 81,1% na contratação de operação de ACC/ACE/NCE em relação ao registrado em 2014, o que reflete o empenho da CAIXA em oferecer produtos e serviços que contribuem para o aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

A CAIXA disponibilizou o Programa de Remessas Internacionais, por meio do qual clientes residentes no exterior podem enviar recursos ao Brasil. O Programa captou em 2015, R\$ 603,8 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros (conveniados), representando um crescimento de 57,3% em relação a 2014.

A CAIXA realizou, no Canadá, o lançamento da ampliação do serviço de solicitação de saque do FGTS para postos consulares na Austrália, Canadá, Colômbia, Guiana, Guiana Francesa, Suriname e Venezuela. O serviço permite que os trabalhadores brasileiros que estão no exterior, e tenham direito ao saque do FGTS, possam dar

entrada nos pedidos de saque sem precisar vir ao Brasil. Com a expansão, a CAIXA totaliza 54 postos de atendimento disponíveis em 24 países.

No âmbito da Cooperação Técnica Internacional, a CAIXA esteve em missão na Nicarágua, para dar início às atividades do Projeto "Apoio Institucional ao *Programa Viviendas de Interés Social*", que tem como objetivo o compartilhamento de conhecimentos na área de habitação para a população de baixa renda.

Foi assinado Memorando de Entendimentos entre a CAIXA e o Banco Alemão para o Desenvolvimento *Kreditanstalt für Wiederaufbau - KfW*, por meio do qual as instituições concordaram em cooperar para a mitigação dos efeitos de mudança climática, com foco em projetos de energias renováveis, eficiência energética e conservação de florestas.

A CAIXA, o KfW e o Ministério do Meio Ambiente assinaram um projeto de Cooperação Financeira para Regularização Ambiental de Imóveis Rurais na Amazônia e em Áreas de Transição para o Cerrado - CAR, cujo objetivo é a conservação e restauração das florestas e demais formações de vegetação nativa na Amazônia e no Cerrado. A CAIXA tornou-se a operadora financeira e administrativa desses recursos.

CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos - SCI da CAIXA é composto por políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Instituição para o alcance de seus objetivos, fornecimento de informações gerenciais e financeiras consistentes, desempenho de todas as suas atividades realizadas em conformidade com as leis, normas internas e externas, e redução do 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.

No que tange às atividades de *Compliance*, destacam-se a prevenção à lavagem de dinheiro e o combate ao financiamento ao terrorismo e à corrupção, cujas diretrizes estão consolidadas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo; o Monitoramento da adequação da CAIXA às Normas Externas e do cumprimento de atividades mandatórias; e os procedimentos de conformidade no desenvolvimento, no lançamento, na revisão e na retirada de produtos e serviços.

Quanto ao Controle Interno, o Monitoramento Estratégico abrange a verificação do cumprimento das Políticas, em especial a de Controle Interno e *Compliance*, os Fundos de Previdência Privada Complementar Patrocinados e as Participações Societárias Estratégicas; e o Monitoramento Operacional trata das transações e operações realizadas na Rede de Negócios e outras atividades desenvolvidas em todas as Unidades da CAIXA, com foco nos riscos relevantes.

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 nº 2.554/1998, à Circular BACEN nº 3.467/2009, bem como à Instrução CVM nº 505/2011.

Os modelos de avaliação dos riscos de mercado, de crédito e operacional são validados e 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 pelo Banco de Compensações Internacionais.

A CAIXA adota boas práticas nacionais e internacionais no gerenciamento dos riscos de crédito, operacional, mercado, liquidez, taxa de juros, concentração, contraparte, estratégia, reputação, atuarial e socioambiental, incluindo uma gestão ativa de capital, em consonância aos princípios, valores, diretrizes e limites estabelecidos pelo Conselho de Administração.

O gerenciamento de riscos e de capital é percebido pela Alta Administração como fator de diferencial competitivo no mercado financeiro e principal meio para preservação da solvência, liquidez e rentabilidade da CAIXA.

As estruturas de gerenciamento de riscos e de capital estão em conformidade com a regulação vigente, adequadas à natureza e à complexidade dos instrumentos financeiros, produtos, serviços e operações da CAIXA e às boas práticas de governança corporativa, permitindo à Alta Administração declarar seu apetite a riscos, identificar o comprometimento do capital para fazer frente aos riscos, avaliar os impactos sobre os resultados e decidir prontamente sobre limites de exposição aceitos.

Em 2015, na revisão anual da Política de Gerenciamento de Capital, a CAIXA formalizou seus princípios e diretrizes para distribuição de resultado, onde aprovou-se a Política de Gerenciamento de Capital e de Distribuição de Resultado. Assim como esta política, a Política de

Gerenciamento de Riscos, os limites de exposição e os limites de capital são revisados, no mínimo, anualmente de acordo com a estratégia, fatores macroeconômicos, ambiente de negócios e capacidade de assumir risco, e suas revisões são claramente comunicadas a todos os empregados no sistema interno de divulgação normativa.

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, inadimplência, perda realizada, esperada e inesperada, provisão e exigência de capital regulatório e econômico, em diversas granularidades e segmentações, possibilitando, a partir da informação de cada contrato, ampla visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos da 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. A descrição detalhada das estruturas de gerenciamento de riscos e de capital, no sítio: <http://www.caixa.gov.br>.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A CAIXA possui Política de Responsabilidade Socioambiental CAIXA normatizada nos termos da Resolução BACEN nº 4.327/2014.

Visando garantir a promoção do desenvolvimento sustentável e da cidadania, a Empresa apoia projetos socioambientais por meio de incentivo financeiro. Um dos instrumentos que viabilizam essa indução de práticas socioambientalmente responsáveis é o Fundo Socioambiental CAIXA - FSA, ao qual são destinados recursos correspondentes a até 2% do lucro líquido da CAIXA.

Em 2015, o FSA CAIXA desembolsou R\$ 13,4 milhões em 56 projetos. Dentre os projetos contemplados com recursos FSA estão os que propõem soluções para o desenvolvimento local, a integração das políticas públicas e a melhor adequação dos espaços em empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida – MCMV, por meio da metodologia Desenvolvimento Integrado e Sustentável de Territórios – DIST. O objetivo é a melhoria da qualidade de vida e a promoção da cidadania nas comunidades, com ações para dinamização econômica, gestão ambiental, governança territorial e promoção sociocultural.

Onze territórios de empreendimentos do MCMV já foram abarcados por esse trabalho. A estratégia DIST também é utilizada nas agências barco, viabilizando aos moradores das regiões ribeirinhas acesso às políticas públicas; à educação e à cultura; e alternativas de geração de trabalho e renda adequadas às vocações locais.

Ainda no âmbito do Programa MCMV, o Sistema de Aquecimento Solar de Água, que tornou-se item obrigatório, foi implementado, no ano de 2015, em 183 mil casas, totalizando 224 mil unidades desde o início do programa (MCMV I e MCMV II).

A CAIXA disponibiliza o Relatório de Sustentabilidade 2014, no endereço: http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/Relatorio_de_Sustentabilidade_2014.pdf.

GESTÃO DE PESSOAS

O atual modelo de gestão de pessoas tem como objetivo consolidar uma cultura organizacional baseada na gestão proativa de talentos e por competência. A ideia é dar ênfase à meritocracia, à inovação, à alta eficiência e à melhoria contínua, promovendo identificação dos empregados com os valores e a missão da CAIXA, engajamento das lideranças e excelência no relacionamento com clientes e sociedade.

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, de criação e manutenção de sistemas e processos de disseminação do conhecimento e desenvolvimento de habilidades. Em 2015, a CAIXA investiu R\$ 48,1 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade.

O quadro de pessoal da CAIXA, no quarto trimestre de 2015, era composto por 97,5 mil empregados concursados e 15,0 mil estagiários e aprendizes.

A folha de pessoal somou R\$ 19,8 bilhões em 2015, contemplando os benefícios proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 2,4 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 2015, a Fundação alcançou a participação de cerca de 97,4% do quadro de empregados ativos no período, com 136,8 mil associados no total. Desse número, 97,2 mil são ativos, 32,4 mil aposentados e 7,1 mil pensionistas.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CAIXA investe em melhoria, inovação e aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Em 2015, foram aplicados R\$ 877,2 milhões em novas plataformas, expansão, aumento de capacidade, melhorias no desempenho e disponibilidade, manutenção e atualização do parque tecnológico. A Tecnologia da CAIXA foi destaque em estudo realizado pela Computerworld. A pesquisa traça um panorama dos desafios e oportunidades dos líderes de TI no País e gera um ranking com os Top 100 CIOs do Brasil. A publicação Informática

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.

Em 2015, foram investidos cerca de R\$ 76,0 milhões em 539 projetos culturais patrocinados, 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.

Hoje também homenageou a Caixa com o Prêmio Profissional da Tecnologia da Informação 2015, em reconhecimento à relevância dos projetos de TI implementados na empresa.

As premiações refletem o profissionalismo da Instituição e dos empregados da TI, além constituírem reconhecimento de que a TI da CAIXA está em nível com a TI dos demais grandes bancos.

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 Paralímpico 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, os patrocínios aprovados em 2015 somam R\$ 217,0 milhões.

Em 2015, destacam-se os seguintes prêmios e reconhecimentos recebidos pela CAIXA:

- Destaque na lista “Maiores e Melhores 2015”, pesquisa realizada pela Revista Exame com as empresas que se destacaram em 18 setores da economia em 2014. A Instituição se destacou em praticamente todos os indicadores referentes ao mercado financeiro.
- Eleita, novamente, a marca de maior prestígio do setor financeiro do Brasil, de acordo com informação da Revista Época Negócios, em pesquisa realizada pelo Grupo Troiano *Branding*. Cada marca foi avaliada em nove dimensões: qualidade dos produtos ou serviços, confiança e ética, compromisso social e ambiental, postura inovadora, admiração, história e evolução, propósito, reconhecimento pela mídia e popularidade da empresa.
- Apontada como o banco favorito dos brasileiros, de acordo com o resultado da pesquisa Marcas Mais Amadas 2015, realizada pela Officina Sophia, da *holding* HSR. A CAIXA foi a marca que obteve a melhor avaliação do segmento bancário.
- Reconhecida no XV Prêmio e-Finance 2015, em nove categorias, na 25ª edição do Congresso e Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras - CIAB/Febraban.
- Marca mais lembrada na categoria Poupança, pela 14ª vez, com 54% das lembranças, de acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, na edição do prêmio Folha Top of Mind 2015.

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