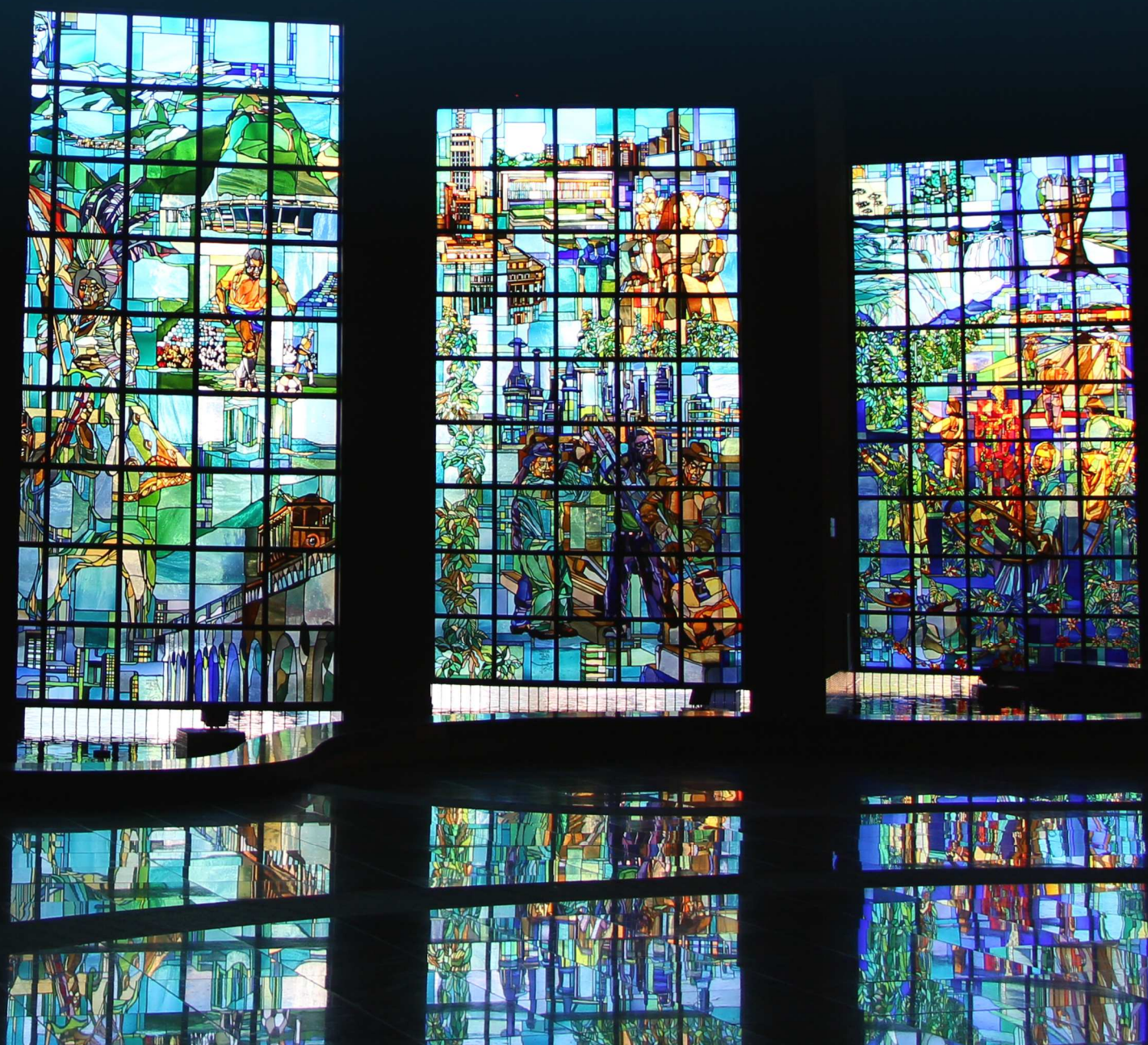




RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2016



O presente documento se baseia nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da CAIXA em 31 de dezembro de 2016, e faz referências e declarações sobre estimativas de crescimento e projeções de resultado. Essas referências e declarações não são garantia de desempenho futuro, bem como 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 possíveis realocações ou agrupamento de itens, os quais buscam fornecer um melhor entendimento ou visão da evolução de ativos, passivos e resultados, ou ainda preservar a comparabilidade dos dados entre os períodos.

Os valores indicados como totais em algumas tabelas podem não representar 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 ano de 2016, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 2016

INTRODUÇÃO

Em 2016, a CAIXA operou buscando cumprir a sua proposta de ser mais que um banco para a população brasileira, confiando na capacidade de superação do País, em face a cenários adversos. Para tanto, manteve a busca contínua por eficiência na gestão e sustentabilidade nos negócios, o que a fez prosseguir com sua missão de importante vetor para o investimento em infraestrutura, participante ativa no desenvolvimento da economia nacional e operacionalização de políticas voltadas à redução das desigualdades sociais e regionais do País.

Ao longo do ano, por meio da concessão de crédito habitacional, financiamento da produção e do consumo ou do desenvolvimento das ações de saneamento e infraestrutura, o saldo da carteira de crédito cresceu 4,4% em 12 meses, somando R\$ 709,3 bilhões.

O índice de inadimplência encerrou 2016 em 2,88%, redução de 0,7 p.p em 12 meses, demonstrando que as ações de aperfeiçoamento da gestão de risco, da cobrança e de todos os demais elementos do ciclo do crédito continuam a produzir os efeitos planejados pela Empresa.

Quanto à execução dos programas governamentais, em 2016, foram pagos R\$ 28,3 bilhões em benefícios sociais e R\$ 242,1 bilhões em benefícios aos trabalhadores. O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou R\$ 27,4 bilhões em benefícios no período, garantindo para as famílias participantes o direito à alimentação e o acesso à educação e à saúde e contribuindo para a redução da taxa de mortalidade infantil, devido às condicionalidades do Programa.

Em relação ao desempenho econômico e financeiro, a CAIXA alcançou lucro líquido de R\$ 4,1 bilhões em 2016. O resultado operacional foi de R\$ 4,0 bilhões, crescimento nominal de R\$ 2,9 bilhões em relação ao mesmo período do ano anterior, o que reflete as melhorias alcançadas por meio de avanços na eficiência operacional. Ao final de dezembro, a Instituição possuía mais de R\$ 2,1 trilhões em ativos administrados, os ativos próprios alcançaram R\$ 1,3 trilhão, avanço de 4,3% em doze meses.

Este relatório apresenta avaliação dos resultados obtidos pela CAIXA no ano de 2016, cuja análise referenda seu papel de instituição financeira e agente de políticas públicas, e justifica o reconhecimento conquistado junto à sociedade como uma das Empresas que mais contribui para o crescimento do País e para a melhoria da qualidade de vida dos brasileiros.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Para a CAIXA, a satisfação de seus clientes com os serviços prestados e a melhoria contínua desses serviços são pontos fundamentais para a sua atuação.

Por essa razão, a Instituição investe na melhoria de seus produtos e canais, visando proporcionar a melhor experiência a sua base de clientes que chegou a 87,1 milhões de correntistas e poupadores, o que representa, em 12 meses, aumento de 4,2 milhões de clientes, sendo 84,6 milhões de pessoas físicas e 2,5 milhões de pessoas jurídicas.

Para o atendimento destes clientes, a CAIXA disponibiliza uma rede física com 60,0 mil pontos. São 4,2 mil agências e pontos de atendimento; 24,5 mil correspondentes CAIXA Aqui e Lotéricos; 31,2 mil ATM's distribuídos pelo País e 2 agências-barco.

Cada dia mais presente também no ambiente virtual, a CAIXA continuou a priorizar investimentos no aperfeiçoamento de seus aplicativos, que oferecem aos seus clientes acesso

à conta via smartphones e Internet Banking CAIXA (inclusive tablets), alcançando no período, uma base com 17,3 milhões de usuários.

A nova versão do Internet Banking CAIXA, dispensa a utilização de computador para validação dos aparelhos, além disso, o autocadastramento para consultar saldos e extratos passou a exigir apenas três telas.

Essas inovações fazem parte da estratégia do banco para tornar seus canais digitais de atendimento a principal opção de acesso aos serviços pelos clientes, conferindo-lhes maior comodidade e celeridade.

Com isso, a quantidade de transações por smartphones aumentou 67,0% em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando 197 milhões efetivadas por este canal.

17,3
Milhões de
Usuários
com acesso à conta via
smartphones e Internet
Banking CAIXA

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Em 2016, a CAIXA auferiu lucro líquido de R\$ 4,1 bilhões. Impactaram no alcance desse resultado o aumento de 3,6% nas receitas de intermediação financeira e o avanço de 8,4% na receita de prestação de serviços e tarifas.

Além desses, a eficiente gestão das despesas de intermediação financeira, que aumentaram apenas 2,0% em 12 meses também contribuiu para o avanço do resultado operacional. As despesas com provisão para devedores duvidosos evoluíram 2,3%, demonstrando a qualidade da carteira e melhorias contínuas das políticas e processos de gestão no ciclo do crédito.

Aliado a esses fatores e ao rígido controle das despesas administrativas, que cresceram apenas 6,3% no ano, o resultado operacional que cresceu R\$ 2,9 bilhões em relação a 2015, encerrando dezembro com R\$ 4,0 bilhões, mesmo com o cenário macroeconômico desafiador enfrentado em 2016.

Os ativos administrados pela CAIXA somaram R\$ 2,1 trilhões, com destaque para o FGTS, com saldo de R\$ 502,0 bilhões, e os Fundos de Investimento, com saldo de R\$ 287,4 bilhões, evoluções respectivas de 9,0% e 12,5%, em 12 meses.

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,3 trilhão, evolução de 4,3% em doze meses. A carteira de crédito ampla representa 56,5% desse total, totalizando R\$ 709,3 bilhões, enquanto os títulos e valores mobiliários, com R\$ 181,3 bilhões, correspondem a 14,4%.

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	2014	2015	2016
Ativos Caixa	1.065	1.203	1.255
Carteira de Crédito Ampla	607	679	709
Poupança	238	242	252
Recursos Administrados (de terceiros)	724	805	881

Os depósitos à vista apresentam um saldo de R\$ 31,9 bilhões e os depósitos a prazo totalizam R\$ 210,7 bilhões, crescimento de 24,7% em relação ao ano anterior. A poupança, com crescimento de 4,1% em 12 meses, totalizou saldo de R\$ 252,4 bilhões em dezembro de 2016.

As letras imobiliárias e hipotecárias totalizaram R\$ 101,7 bilhões, redução de 9,2% em 12 meses, alinhada com a estratégia de *funding* da Instituição.

O patrimônio líquido da CAIXA totalizou saldo de R\$ 63,6 bilhões, incluindo R\$ 36,5 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida elegíveis a compor o capital principal em Basileia III.

Em dezembro de 2016, o retorno sobre o patrimônio líquido médio acumulado em doze meses foi de 6,6%, o índice de Basileia atingiu 13,5%, 3,0 p.p. acima do valor mínimo exigido de 10,5%.

O índice de cobertura das despesas administrativas melhorou 1,4 p.p. em 12 meses, atingindo 67,6%, a cobertura de despesas de pessoal aumentou para 106,7%, crescendo 1,9 p.p em relação ao mesmo período de 2015.

Já o índice de eficiência operacional alcançou 52,1%, redução de 1,7 p.p em 12 meses, atingindo a melhor marca da Instituição nos últimos dez anos. A melhoria desses índices decorre das ações de eficiência implementadas para otimização operacional da CAIXA.

Indicadores (em %)	2014	2015	2016
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	0,7	0,6	0,3
Retorno sobre o PL Médio (acum. 12m)*	15,2	11,4	6,6
Índice de Solvabilidade – Basileia	16,1	14,4	13,5
Endividamento Setor Público	28,4	30,6	37,6
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	63,9	66,2	67,6
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	103,0	104,8	106,7
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	53,7	53,6	52,1

Conforme a Res. CMN n.º 4.192/13, o Patrimônio Líquido inclui o Instrumento Híbrido de Capital e Dívida no valor de R\$ 36,5 bilhões, dos quais R\$ 28,0 bilhões passaram a compor o PL em julho de 2014.

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Ao final de 2016, a carteira de títulos e valores mobiliários totalizou saldo de R\$ 181,3 bilhões. Do total, R\$ 160,2 bilhões são representados por títulos públicos federais e R\$ 20,3 bilhões correspondentes a títulos privados.

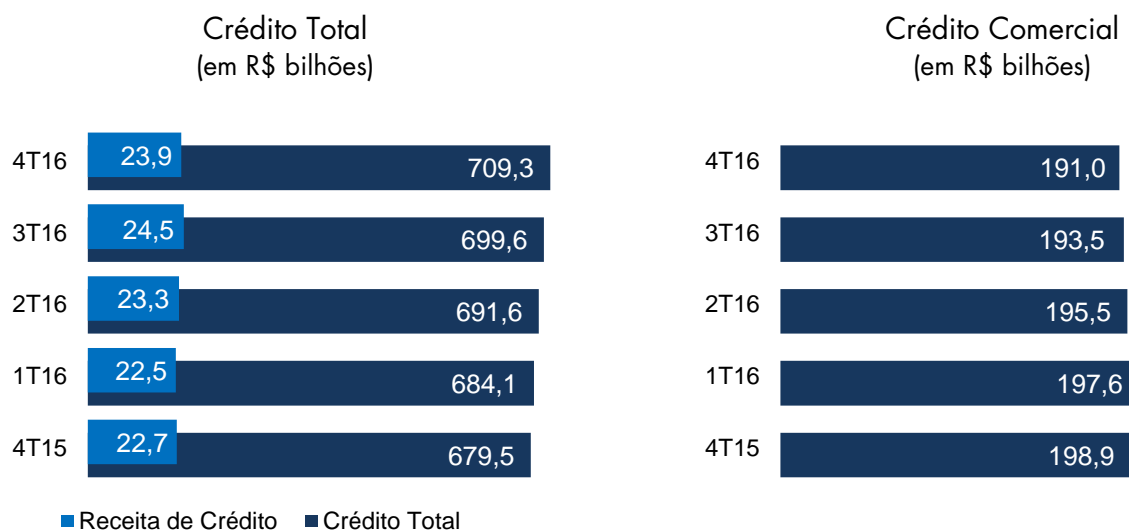
O resultado das operações com TVM e derivativos alcançou R\$ 41,8 bilhões, redução de 4,3% em relação ao mesmo período de 2015.

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\$ 49,5 bilhões, no período, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLA

Ao final de 2016, a carteira de crédito ampla da CAIXA totalizou saldo de R\$ 709,3 bilhões, evolução de 4,4% em relação ao ano anterior. A carteira de crédito comercial totalizou saldo de R\$ 191,0 bilhões.

As operações de infraestrutura apresentaram evolução de 10,8% em 12 meses, totalizando saldo de R\$ 78,6 bilhões ao final de dezembro de 2016.



As operações comerciais com pessoas físicas atingiram o saldo de R\$ 101,9 bilhões, diminuição de 0,8% em 12 meses. Entre os produtos desse segmento, destaca-se o crédito consignado com saldo de R\$ 63,9 bilhões, crescimento de 7,2% em relação ao mesmo período do ano anterior. A participação da CAIXA nesse mercado foi de 22,2%, no final de 2016.

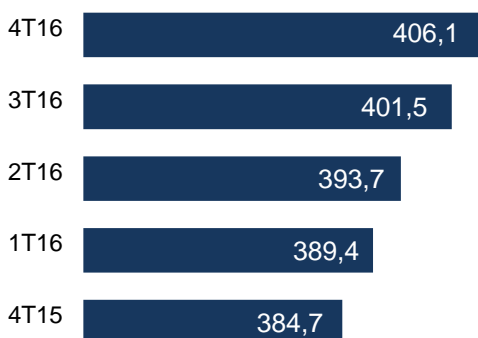
O segmento PJ totalizou saldo de R\$ 89,1 bilhões ao final de 2016, redução de 7,4% em 12 meses, mesmo comportamento observado no Sistema Financeiro Nacional.

O Crédito Rural CAIXA atingiu saldo de R\$ 7,2 bilhões em dezembro de 2016, com destaque para a modalidade disponível para Pessoa Jurídica, que apresentou 15,5% de aumento em comparação com o ano anterior.

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.

O saldo da carteira de crédito imobiliário apresentou evolução de 5,6% em 12 meses, totalizando de R\$ 406,1 bilhões em dezembro de 2016, dos quais R\$ 203,4 bilhões com recursos FGTS, R\$ 201,9 bilhões com recursos CAIXA/SBPE e 0,8 bilhão com outros recursos.

Crédito Habitacional (em R\$ bilhões)



A CAIXA permanece na liderança desse mercado com 67,0% de participação, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.

Para o Programa Minha Casa Minha Vida, em 2016, foram contratados pela CAIXA R\$ 41,4 bilhões, o equivalente a 355 mil novas unidades habitacionais. Dessas novas moradias, 9,8% foram destinadas à FAIXA 1 do Programa, que se destina aos beneficiários com renda de até R\$ 1,8 mil.

No final de 2016, a qualidade da carteira de crédito continuou elevada, com aproximadamente 90,8% do seu total classificada nos ratings de AA-C, mantendo o perfil histórico da qualidade da carteira.

O índice de inadimplência total acima de 90 dias foi de 2,88% no final de 2016, mantendo-se abaixo da média do mercado de 3,71%. Esses efeitos decorrem de evolução do modelo de risco e das políticas de recuperação de crédito, mesmo diante de um cenário econômico desafiador.



Residencial Terra Nova, empreendimento do MCMV em Nova Friburgo/RJ.

Fonte: Jornal da Caixa 2016



Residencial Sertão do Rio Doce I, empreendimento do MCMV em Governador Valadares/MG

Fonte: Jornal da Caixa 2016

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

As captações totais apresentaram saldo de R\$ 984,1 bilhões em dezembro de 2016, evolução de 4,5% em relação ao mesmo período do ano anterior. A relação entre as captações totais e a carteira de crédito correspondeu a 138,7%.

Os depósitos alcançaram o saldo de R\$ 512,2 bilhões, crescimento nominal de R\$ 56,5 bilhões em 12 meses.

Destaque para os depósitos a prazo, com saldo de R\$ 210,7 bilhões, evolução de 24,7% em 12 meses.

Os depósitos à vista totalizaram R\$ 31,9 bilhões, evolução de 16,3% em 12 meses.

A poupança, com R\$ 252,4 bilhões de saldo, cresceu 4,1% em relação a 2015 e alcançou 38,0% de participação de mercado, evolução de 1,2 p.p, apresentando tendência de recuperação.

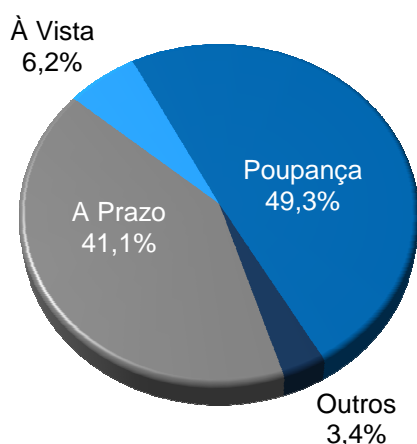
Ao final de dezembro de 2016, as contas de poupança totalizaram 68,8 milhões, acréscimo de 5,0 milhões de contas em relação ao mesmo período de 2015.

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

Os depósitos judiciais apresentaram evolução de 19,6 % em 12 meses, apresentando saldo de R\$ 74,2 bilhões.

O saldo de letras totalizou R\$ 140,9 bilhões, com destaque para as letras imobiliárias e hipotecárias que terminaram 2016 com saldo de R\$ 101,7 bilhões.

Composição dos Saldos dos Depósitos



SERVIÇOS BANCÁRIOS

Em 2016, foram realizadas 8,4 bilhões de transações bancárias, evolução de 6,8% em relação ao registrado no mesmo período do ano anterior.

O aumento das transações refletiu na evolução de 8,4% nas receitas de prestação de serviços e tarifas em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando R\$ 22,5 bilhões ao final de 2016.

Os principais destaques foram as receitas com contas correntes, convênios e cobrança, e administração de fundos de investimento, que cresceram, respectivamente, 23,7%, 12,7 % e 6,8% em 12 meses.

Do total de transações, 610 milhões foram realizadas via celulares e smartphones, crescimento de 67,0% em 12 meses.

Visando oferecer novas soluções para seus clientes, a CAIXA lançou, uma nova versão do Construcard, uma linha de financiamento da CAIXA destinada a pessoas físicas para construção, reforma ou ampliação de imóveis residenciais.

Aceito em uma ampla rede, composta por mais de 80 mil lojas em todo o Brasil, o cartão Construcard pode ser usado na compra de qualquer tipo de material de construção, do básico ao acabamento, incluindo tijolos, cimento,

pisos, revestimentos, louças, além de armários embutidos, piscinas, dentre outros.

O cliente conta com prazo de dois a seis meses para comprar tudo o que precisar e, durante este período, paga somente os juros dos valores que utiliza, podendo pagar o financiamento em um prazo de até 240 meses. O valor médio dos financiamentos é de R\$ 14 mil e o limite varia de acordo com a capacidade de pagamento do cliente, não havendo valor máximo.



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. Ao final de 2016, foram pagos cerca de 163,8 milhões de benefícios sociais, correspondendo a R\$ 28,3 bilhões.

O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou cerca de 158,6 milhões de benefícios em 2016. O valor pago, nesse período totalizou R\$ 27,4 bilhões.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, no acumulado do ano, a Instituição foi responsável por realizar 164,6 milhões de pagamentos de benefícios, que totalizaram R\$ 242,1 bilhões no período.

Entre eles o Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, corresponderam a R\$ 54,0 bilhões.

As aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS totalizaram 65,4 milhões de pagamentos, somando R\$ 81,5 bilhões em 2016.

A arrecadação do FGTS atingiu R\$ 119,1 bilhões em 2016 e os saques, R\$ 106,6 bilhões. Ao final de 2016, o Fundo era composto por 151,1 milhões de contas.

Em 2016, O Fundo de Garantia do Tempo de Serviço completou 50 anos.

Desde a criação do Fundo de Garantia, mais de R\$ 426 bilhões foram aplicados em obras de moradias populares, rodovias, portos, hidrovias, aeroportos, ferrovias, energia renovável e saneamento básico. Mais de 4 mil municípios brasileiros (73%) já tiveram obras financiadas com recursos do FGTS.

Como operador dos recursos do FGTS, a cada 10 minutos a Caixa viabiliza o pagamento de recursos do Fundo para cerca de mil trabalhadores. São 60 mil pontos de atendimento espalhados pelo Brasil e no exterior que atendem mais de 10 milhões de usuários permanentemente. Em comemoração à data, a CAIXA lançou o bilhete da Loteria Federal com estampa alusiva aos 50 anos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço.

LOTÉRIAS

As Loterias CAIXA contam com a certificação WLA-SCS:2012, 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, garantindo à CAIXA 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.

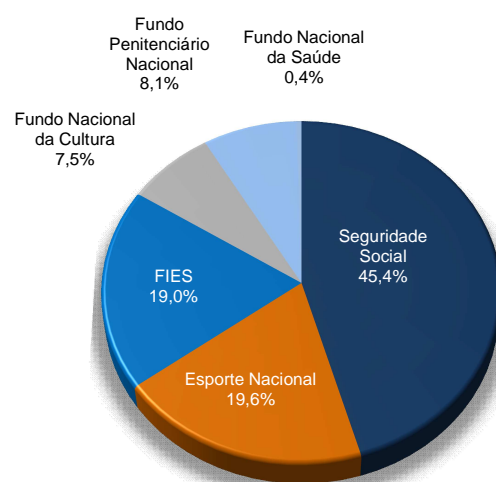
Em 2016, a arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$ 12,9 bilhões. A Mega-Sena foi o produto mais demandado pelos apostadores, correspondendo a 39,7% do total arrecadado pelas Loterias da CAIXA no período.

Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	2014	2015	2016
Destinação Social	4.932	5.450	4.792
Prêmios	4.768	5.264	4.519
Tributos	1.220	1.344	1.095
Despesas de Custeio e Manutenção	2.608	2.854	2.458
Arrecadação Total	13.529	14.911	12.863

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, cerca de R\$ 4,8 bilhões foram transferidos, no período, aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

Destinação Social



PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

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)

	2015	2016
CAIXA Seguros Holding	2.635.360	3.046.972
Banco PAN	1.183.161	878.142
Capgemini	177.957	117.889
Elo Serviços	18.542	23.111
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	6.956	6.994
Crescer	-	-
Branes	1.841	1.874
Galgo Sistemas de Informações S.A	-	1.752
BIAPE	238,0	-
FGO – Fundo Garantia de Operações (1)	76.069	287.712
FGHAB – Fundo Garantidor Habitação Popular	262.766	265.210
Fundo de Investimento em Participações	32.428	32.685
TECBAN	107.004	106.537
PAN Corretora (2)	29.381	33.130
PAN Seguros	353.709	363.179
Outros Investimentos (3) (4)	4.734	8.827,0
Total	4.890.146	5.174.014

(1) Valor do investimento líquido de provisão de (R\$ 208.136) em 31/12/2016; (R\$ 344.779) em 31/12/2015;

(2) Valor do investimento líquido de provisão de (R\$ 33) em 31/12/2016; (R\$ 33) em 31/12/2015;

(3) Valor do investimento líquido de provisão de (R\$ 43.266) em 31/12/2016; (R\$ 11.085) em 31/12/2015;

(4) Investimentos avaliados pelo custo de aquisição.

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.

Está disponível na página da CAIXA 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.

O Manual de Governança Corporativa está disponível na página:

http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/caixa_governanca_corporativa2407.pdf

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Por meio de parcerias e oferta de produtos e serviços, a atuação internacional da CAIXA permanece alinhada às diretrizes do Governo Federal de apoiar brasileiros residentes no exterior e instituições de diversas nações.

Destaca-se o incremento de 48% na contratação de operação de ACC/ACE em relação a 2015, 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.

É disponibilizado pela empresa o Programa de Remessas Internacionais, por meio do qual clientes residentes no exterior podem enviar recursos ao Brasil. Em 2016, o Programa captou R\$ 963 milhões por meio dos bancos correspondentes (SWIFT) e dos bancos parceiros (conveniados), o que representa um crescimento de 17,5% em relação ao ano de 2015.

Entre 2014 a 2016, a CAIXA ampliou em 40% o número de bancos no exterior com os quais possui relacionamento, estendendo sua atuação internacional para mais de 50 países.

No âmbito do relacionamento internacional, a CAIXA participou da 50ª Assembleia Anual da FELABAN – Federação Latino Americana de Bancos, que ocorreu no período de 05 a 08 de novembro de 2016, em Buenos Aires: foram 25

agendamentos com vistas à consolidação e negociação de novas parcerias, obtenção de linhas de crédito e fortalecimento da marca CAIXA no exterior.

A CAIXA aprovou a manutenção de parceria com as Câmaras de Comércio Brasil-Japão (CCBJ) e Brasil-Estados Unidos (BACC), cuja atuação ocorre principalmente por intermédio dos Escritórios de Representação nos EUA (EREUA) e no Japão (ERJAP). A empresa participou, ainda, por meio do EREUA, das reuniões paralelas do Encontro Anual do Banco Mundial e do Fundo Monetário Internacional (FMI) em Washington /EUA em 2016.

Com vistas a ampliar o relacionamento com os organismos internacionais, a CAIXA participou do I Seminário de Cooperação Financeira Internacional, no qual foi possível interagir com os principais bancos de desenvolvimento do mundo que possuem representação no Brasil.

CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos - SCI da CAIXA é o conjunto de políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Instituição para que alcance seus objetivos, mantenha e forneça informações gerenciais e financeiras, realize suas atividades de acordo com leis e normas externas a elas aplicáveis, bem como a políticas, normas internas e procedimentos estabelecidos e reduza o risco de danos à sua imagem.

A Política de Controles Internos e Compliance da Instituição tem o objetivo de promover condições para assegurar a efetividade do Sistema de Controles Internos da CAIXA, de modo a garantir, com razoável certeza, o alcance dos objetivos da Empresa. Está 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, Informação e Comunicação e Atividades de Monitoramento.

O Monitoramento do Sistema de Controles Internos contempla a metodologia sugerida pelo COSO no documento *Guidance on Monitoring Internal Control Systems*, publicado em 2009.

No que tange às atividades de Compliance, destacam-se:

Monitoramento da adequação da CAIXA às Normas Externas e do cumprimento de atividades mandatórias;

Procedimentos de conformidade sobre o desenvolvimento, lançamento, revisão e retirada de produtos e serviços;

Prevenção à lavagem de dinheiro e 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 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 n.º 2.554/1998, à Circular BACEN n.º 3.467/2009, bem como às Instruções CVM que preveem reportes periódicos.

Em 01/08/2013 foi editada a Lei n.º 12.846 – Lei Anticorrupção, com o objetivo de responsabilizar administrativamente e civilmente pessoas jurídicas pela prática de atos ilícitos contra a administração pública em geral, regulamentada por meio do Decreto n.º 8.420, de 18/03/2015.

A CAIXA, para se adequar às normas impostas na mencionada lei, estruturou e publicou uma Política Anticorrupção e um Programa de Integridade.

A Política Anticorrupção, com o objetivo de estabelecer regras de prevenção e correição para mitigar o risco de envolvimento dos colaboradores, fornecedores e parceiros do conglomerado CAIXA em atos de corrupção, foi publicada em junho e estruturada de acordo com as características e riscos das atividades da CAIXA e aplicada a atitudes e comportamentos de seus dirigentes, empregados, terceirizados, contratados, fornecedores e parceiros, para inibir a prática de atos de corrupção na forma ativa ou passiva, com princípios, diretrizes, indicadores e responsabilidades claramente definidas.

O Programa de Integridade, tem como objetivo prevenir, detectar e corrigir atos de corrupção praticados contra a CAIXA e contra a administração pública nacional ou estrangeira, por meio da integração dos instrumentos e das atividades de controle voltados à gestão de riscos de fraude e corrupção.

Essa política consolida o conjunto de políticas, mecanismos, procedimentos e ações conduzidas por diversas unidades da estrutura organizacional da Empresa, em consonância com suas respectivas atribuições.

GESTÃO DE RISCOS E CAPITAL

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 identificar o comprometimento do capital para fazer frente aos riscos, avaliar os impactos sobre os resultados e decidir prontamente sobre limites de exposição aceitos.

A Política de Gerenciamento de Riscos e a Política de Gerenciamento de Capital e de Distribuição de Resultado são revisadas, no mínimo, anualmente, assim como os limites de exposição e os de capital, visando ao alinhamento à estratégia, aos fatores macroeconômicos, ao ambiente de negócios e à capacidade de assumir risco da Instituição.

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 da carteira 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, incluindo responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e modelos, está disponível na rede mundial de computadores, no sítio: <http://www.caixa.gov.br>, menu Sobre a CAIXA, Governança Corporativa.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A CAIXA possui Política de Responsabilidade Socioambiental normatizada nos termos da Resolução BACEN n.º 4.327/2014, que leva em consideração princípios como: ética, conformidade e combate à corrupção; gestão participativa; promoção do desenvolvimento sustentável; inclusão social; eficiência ambiental; proteção e conservação ambiental e transparência. Em atendimento à referida Resolução, a CAIXA elaborou plano de ação, aprovado pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração, que considera o novo cenário, os desafios e as oportunidades relacionadas às tendências que impactam diretamente os negócios da empresa, com prazo de execução até 2019.

Cumprindo as diretrizes da PRSA, a CAIXA adota as melhores práticas de gestão de risco socioambiental, observando, na concessão de crédito, a regularidade das atividades dos projetos e das atividades dos clientes. Em 2016, cerca de R\$ 12 bilhões de empréstimos foram submetidos a análise de regularidade socioambiental de clientes. Já no financiamento de grandes empreendimentos (hidrelétricas, rodovias, portos, etc.) mais de R\$ 7 bilhões investidos em projetos passaram por análise e monitoramento dos impactos socioambientais.

Desde 2011, a CAIXA destina até 2% do seu Lucro Líquido Ajustado para projetos relacionados à cidades sustentáveis, proteção de biomas e das águas, energias limpas e promoção socioeconômicas, por meio do Fundo Socioambiental CAIXA. Em 2016 foram desembolsados R\$ 20,9 milhões investidos em 262 projetos. Entre eles, estão projetos para preservação da Caatinga e do Cerrado, projetos para recuperação de mananciais em regiões metropolitanas em crise hídrica, projetos de desenvolvimento sustentável de território de baixa renda, além de projetos de apoio a disseminação de tecnologias sociais como biodigestores e reciclagem de resíduo eletroeletrônico.

Visando garantir a promoção do desenvolvimento sustentável e da cidadania, em 2016, a CAIXA iniciou sua atuação junto a *startups* lançando o Desafio de Negócios de Impacto Social: Educação Financeira e Serviços Financeiros para Todos, com objetivo de potencializar uma nova geração de soluções e negócios que promovam a inclusão financeira e que atendam às necessidades da população de menor renda no Brasil. Ao final das etapas, prevista para dezembro de 2017, o projeto irá selecionar até 5 negócios de impacto que receberão R\$200 mil para testar a solução junto a população de baixa renda.

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 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 2016, a CAIXA investiu R\$ 35,2 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade, nesse escopo, em dezembro de 2016, A CAIXA reinaugurou o campus físico da Universidade Caixa em Brasília.

O campus, em funcionamento desde 2011, recebeu nova identidade visual, melhorias na infraestrutura e conta agora com uma sala de inovação, a Lab Ideias, além de 7 salas de desenvolvimento, três salas de grupos e um laboratório.

O Lab Ideias é um espaço preparado para geração de novas ideias. O espaço foi estruturado com base em estudos para que possibilite maior dinamismo, flexibilidade e

criatividade na busca por soluções de questões do cotidiano.

Ao final de dezembro de 2016, o quadro de pessoal da CAIXA, era composto por 95,0 mil empregados concursados e 14,4 mil estagiários e aprendizes. A folha de pessoal somou R\$ 21,0 bilhões em 2016, 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 dezembro, a Fundação alcançou a participação de cerca de 96,8% do quadro de empregados ativos no, com 136.185 mil associados no total. Desse número, 94.635 mil são ativos, 34.193 mil aposentados e 7.357 mil pensionistas.



APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

A CAIXA, uma das mais importantes incentivadoras do esporte brasileiro, 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 2016, foram investidos cerca de R\$ 50,5 milhões em projetos de teatro, cinema e exposições, em 527 eventos realizados nas unidades da CAIXA Cultural pelo Brasil, que contaram com o comparecimento de mais de 1 milhão de pessoas.

A CAIXA também é a maior patrocinadora do esporte nacional, vinculando sua marca a modalidades como Atletismo, Ginástica, Ciclismo e Luta Olímpica, além do apoio ao Paradesporto. O objetivo dos recursos é impulsionar o crescimento e a popularização desses esportes, contribuindo para a disseminação de sua prática. A CAIXA também apoia os atletas brasileiros e investe em projetos que visam à inclusão social por meio do esporte.

Além disso, investe em modalidades de destaque no cenário nacional e internacional como o patrocínio ao Novo Basquete Brasil - NBB através da Liga Nacional de Basquete - LNB, e ao basquete feminino, através da Liga de Basquete Feminino - LBF, ambos pelo período de quatro anos.

No futebol, a CAIXA consolidou-se como a maior apoiadora do esporte que é paixão nacional dos brasileiros, patrocinando clubes, arenas e campeonatos.

A lista de clubes patrocinados pela CAIXA, em 2016, inclui: Atlético Goianiense, Atlético Mineiro, Atlético Paranaense, Avaí, Bahia, Botafogo Corinthians, Coritiba, Chapecoense, CRB, Cruzeiro, Figueirense, Flamengo, Fluminense, Goiás, Náutico, Paysandu, Santos, Sport, Vasco e Vitória.

O valor total investido em patrocínios esportivos, em 2016, foi de aproximadamente R\$261,6 milhões.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

No ano de 2016, destacam-se os seguintes prêmios e reconhecimentos recebidos pela CAIXA:

- A instituição foi escolhida pela terceira vez consecutiva como o banco mais amado do Brasil, segundo pesquisa realizada pela empresa de consultoria Oficina Sophia.
- A CAIXA foi o Banco com melhor desempenho no setor financeiro do Prêmio Empresas Mais, do Estadão.
- 1º Lugar no Prêmio Top of Mind da Folha de São Paulo, na categoria Poupança.
- No Ranking Marcas Mais do Estadão, a CAIXA destacou-se em duas categorias, sendo 1º lugar na categoria Poupança, considerada a poupança mais confiável entre os brasileiros, e 2º lugar na categoria Bancos, como banco de taxas mais justas, solidez e melhor padrão de atendimento.
- Pela Folha de São Paulo - Revista O Melhor de São Paulo Serviços - CAIXA foi premiada em 2 categorias: melhor financiamento habitacional e melhor crédito pessoal.

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