



# RELATÓRIO DE 20 SUSTENTABILIDADE 25



**CAIXA**

01

## Introdução

Mensagem do presidente  
Sobre o Relatório  
Destaques de 2025  
Prêmios e reconhecimentos

04

## Relacionamentos da CAIXA

Relacionamento com stakeholders  
Empregados  
Clientes  
Gestão de parceiros  
Fornecedores  
Governo

07

## Governança com Ética e Integridade

Governança  
Integridade

02

## A CAIXA

A CAIXA por dentro  
Carteira de crédito  
Estratégia Corporativa e Plano  
Estratégico Institucional  
Cadeia de valor  
Inovação

05

## Responsabilidade Social

Responsabilidade social  
Inclusão social  
Produtos, serviços e programas  
com benefícios sociais

08

## Anexos

Relatório de Asseguração  
Sumário de conteúdo GRI e SASB  
Informações Corporativas  
Créditos

03

## Sustentabilidade nos Negócios

Materialidade  
Gestão da sustentabilidade  
Desempenho econômico

06

## Responsabilidade Ambiental e Climática

Contribuições ambientais  
Produtos, serviços e programas  
com benefícios ambientais



Sumário interativo



Acessibilidade da leitura  
por meio da ferramenta  
"ler em voz alta"  
do Adobe Acrobat.



1



# INTRODUÇÃO

- 04 Mensagem do Presidente
- 07 Sobre o Relatório
- 08 Destaques de 2025
- 10 Prêmios e reconhecimentos

 Sumário interativo





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

INTRODUÇÃO

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 4 >



Encerramos 2025 com R\$ 867,6 bilhões na carteira de finanças sustentáveis, a maior do mercado.

**Carlos Antônio Vieira Fernandes**  
Presidente da CAIXA

Marcado por resultados consistentes e um profundo processo de transformação, 2025 foi um ano vitorioso. Reafirmamos nosso comprometimento com o desenvolvimento sustentável, a cidadania e a inclusão social e nos transformamos para transformar o país.

Somos um banco como os outros, mas temos um propósito que nos diferencia: melhorar a vida das pessoas, colocando a sociedade brasileira no centro de nossas decisões. É por isso que atuamos onde o Brasil mais precisa: nas cidades e no campo, nos centros urbanos e nas periferias. Promovemos sustentabilidade, proteção social e

desenvolvimento, sem perder de vista nosso papel histórico como principal agente de políticas públicas do Governo Federal.

Nossos resultados refletem nossa solidez e responsabilidade. Crescemos em lucro, crédito e impacto. Nosso desempenho não se mede apenas por indicadores financeiros. Ele também se expressa no impacto positivo gerado na vida das pessoas, nas oportunidades criadas e na contribuição efetiva para o desenvolvimento econômico e social do Brasil. Registramos Lucro Líquido Contábil de R\$ 16,1 bilhões em 2025, crescimento de 18,7% em relação a 2024, e Lucro Líquido Recorrente de R\$ 15,5 bilhões, 10,4% a mais do que no ano anterior.

Encerramos 2025 com uma carteira de crédito de R\$ 1,378 trilhão e com a maior carteira de finanças sustentáveis do mercado, de R\$ 867,6 bilhões, evidenciando a sustentabilidade como um eixo transversal dos nossos negócios.

Nesse caminho, tivemos nossa primeira emissão com temática social que marcou nosso retorno ao mercado internacional de investimentos. A demanda foi sete vezes maior que a oferta inicial, com alcance global e participação de investidores institucionais de diversas partes do mundo. Mobilizamos R\$ 4 bilhões para negociar a captação de cerca de R\$ 13 bilhões para a agenda de sustentabilidade. Esses resultados demonstram que solidez financeira e transformação social podem caminhar juntas.

Seguimos avançando em um amplo processo de transformação digital, organizacional e cultural, imprescindível para ampliar nossa competitividade em um cenário de rápida evolução do sistema financeiro. E essa transformação é o caminho para levar mais acesso, mais segurança e mais qualidade aos serviços que chegam ao cidadão. Em 2025, investimos em tecnologia, inovação,

## Mensagem do Presidente

GRI 2-22



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

INTRODUÇÃO

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 5 >

modernização de canais, automação de processos e segurança digital, tornando a CAIXA um banco mais ágil, conectado e preparado para os desafios do futuro.

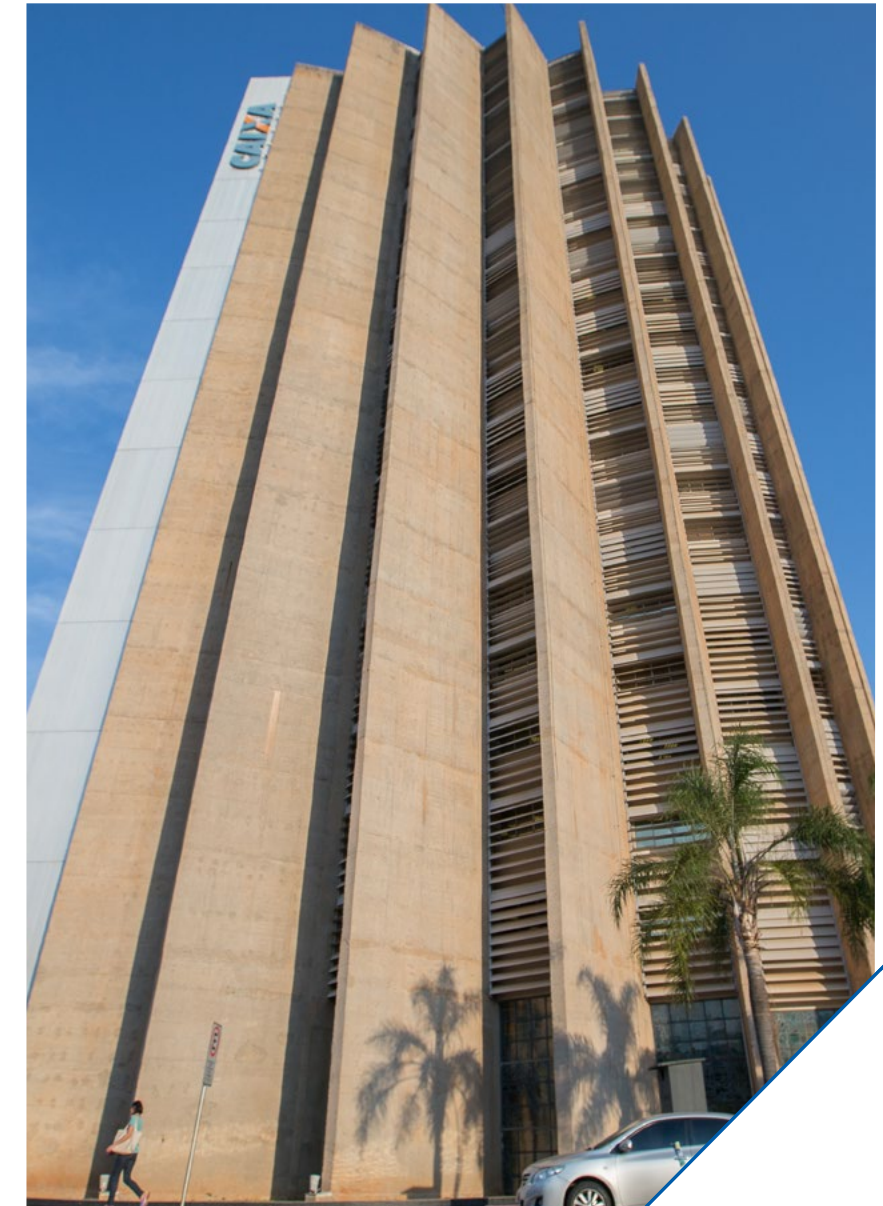
Esse processo de transformação é sustentado, sobretudo, por quem faz a CAIXA acontecer: nossos empregados. Com a nossa jornada de liderança, promovemos capacitação com escuta, aprendizado e desenvolvimento coletivo dos nossos gestores. Investimos no avanço da representatividade da liderança feminina, na melhoria do clima organizacional e na evolução da estrutura para a vida funcional dos nossos empregados, reafirmando nosso compromisso com um ambiente de trabalho mais justo, inclusivo e diverso.

Como principais executores de políticas públicas do país, seguimos promovendo moradia digna, desenvolvimento urbano e proteção social, além de facilitar o acesso à educação, saúde e segurança. Em 2025, pagamos R\$ 428,7 bilhões em benefícios sociais e ampliamos o acesso a programas estruturantes, com foco na eficiência, na transparência e no impacto social positivo. Afinal, sustentabilidade também é garantir direitos, reduzir desigualdades e fazer a política pública chegar a quem precisa.

Fortalecemos nossa atuação na agenda ambiental e climática com foco em transparência e gestão responsável para medir, gerir e prestar contas. Assumimos, de forma pioneira entre os grandes bancos brasileiros, o compromisso de demonstrar os impactos de nossas atividades sobre a natureza, por meio da adesão à TNFD. Em paralelo, avançamos na mensuração de emissões, com a implantação de novas ferramentas, e ampliamos de forma consistente os investimentos do Fundo Socioambiental CAIXA, que mobilizou o maior volume histórico de recursos: R\$ 210 milhões.

Formalizamos parcerias e acordos que ganharam especial relevância durante nossa participação no maior evento global de negociações sobre mudanças climáticas, a COP30, realizada em Belém. Lançamos soluções para habitação e construção sustentável para reduzir emissões e tornar as moradias financiadas mais eficientes, induzindo o setor a adotar práticas mais sustentáveis, reafirmando nosso papel estratégico na promoção do desenvolvimento sustentável do Brasil.

Aderimos aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs), da ONU Mulheres, que orientam empresas na



**2025**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

**INTRODUÇÃO**

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos NegóciosRelacionamentos  
da CAIXAResponsabilidade  
SocialResponsabilidade  
Ambiental  
e ClimáticaGovernança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

&lt; 6 &gt;

promoção da igualdade de gênero. Essa adesão se traduz em compromisso institucional e prática de gestão que contribuem para o alcance da diretriz estatutária de garantir pelo menos 1/3 de mulheres na alta gestão. Além disso, sustentam nossa meta pública de alcançar 36% de mulheres como chefes de unidade até 2030, a partir de ações como o Programa Diversidade e Inclusão, iniciativas de mentoria com foco em mulheres, equidade em processos internos e medidas de acolhimento à parentalidade.

Assumimos ainda compromissos públicos com benefícios diretos para a sociedade brasileira. Seremos Net Zero até 2050, incluindo emissões financiadas, o que contribui para a mitigação das mudanças climáticas, com efeitos associados à saúde pública, preservação ambiental e segurança climática para as próximas gerações. E seremos também Zero Waste até 2050, baseando-nos em economia circular para minimizar resíduos em aterros e eliminar

incineração, promovendo práticas que conservam recursos naturais, melhoram a qualidade ambiental e estimulam a geração de empregos sustentáveis.

Por fim, temos como meta atingir a carteira de R\$ 1,25 trilhão em produtos financeiros sustentáveis até 2030, com ampliação do crédito verde e priorização de investimentos que gerem impactos positivos no meio ambiente e na sociedade.

Nossa participação na COP30 deixou importante legado para a capital paraense: inauguramos a CAIXA Cultural Belém, a oitava do país e a primeira na região Norte, e abrimos a primeira Agência Conceito Ver-o-Peso, levando mais cultura, inclusão e presença à Amazônia. Entregamos dignidade com o repasse de R\$ 60 milhões do Orçamento Geral da União, viabilizando ações como a ETE UNA e a primeira etapa da rede de esgoto no entorno do Ver-o-Peso, obras essenciais para saneamento e qualidade de vida. Também reconhecemos

Belém com o Selo CAIXA Gestão Sustentável, valorizando boas práticas de gestão pública que ajudam a cidade a avançar com responsabilidade.

Assumimos a compensação das emissões da COP30, resultando na neutralização de mais de 130 mil toneladas de CO<sub>2</sub>, e assim garantimos um evento carbono zero. Além disso, estimulamos a compensação voluntária de emissões dos participantes por meio de totens distribuídos no espaço da Conferência, iniciativa que engajou mais de 3 mil pessoas, transformando presença em atitude. Graças aos nossos esforços, a COP30 recebeu a certificação internacional de neutralidade de carbono pela norma ISO 14068-1.

Nossa jornada rumo à COP30 foi um marco de conscientização e engajamento dos nossos empregados. Ampliamos nossa compreensão sobre o papel estratégico da sustentabilidade e fortalecemos uma cultura organizacional orientada ao propósito

e à responsabilidade socioambiental. Sustentabilidade virou conversa do dia a dia e, com esse legado cultural, temos agora mais pessoas motivadas a inserir a responsabilidade socioambiental nas suas decisões.

O que oferecemos para a sociedade nos é devolvido em forma de reconhecimento: a nossa marca foi eleita a mais forte do Brasil. Seguimos presentes na escolha cotidiana dos brasileiros, atravessando gerações e permanecendo, ano após ano, uma referência de responsabilidade, confiança e compromisso público.

Para nós, importa o olhar de quem recebe o que nos comprometemos para dar: segurança, cidadania e perspectiva para a construção de um mundo mais justo, inclusivo e resiliente para todos os brasileiros. Afinal, é da nossa natureza cuidar do hoje para o amanhã florescer.

# Sobre o Relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

Apresentamos o Relatório de Sustentabilidade CAIXA 2025, que compreende informações do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, o mesmo considerado no relato financeiro.

O documento foi elaborado com base nas Normas GRI para Relato de Sustentabilidade, complementado pelo Suplemento Setorial para Serviços Financeiros, conforme os temas definidos no processo de materialidade (veja em [Materialidade](#)).

Nesse contexto, buscamos demonstrar como a sustentabilidade está integrada à nossa estratégia corporativa, alinhada aos objetivos do Plano Estratégico Institucional, aos desempenhos operacional e financeiro, uma abordagem que fortalece o alinhamento entre visão de futuro, eficiência na gestão e geração de valor para a sociedade.



Para elogios, dúvidas, reclamações ou sugestões, envie uma mensagem para [gorsa@caixa.gov.br](mailto:gorsa@caixa.gov.br).

Dessa forma, apresentaremos uma visão integrada dos impactos da CAIXA, conectando estratégia, governança, desempenho e temas ambientais, sociais e de governança (ASG) ao modelo de negócios. Os temas materiais serão abordados de forma transversal ao longo do conteúdo, evidenciando sua relação com a estratégia e com a geração de valor no curto, médio e longo prazos.

Para melhor compreensão, os indicadores das Normas GRI estão sinalizados ao longo do Relatório e consolidados no Sumário de Conteúdo GRI, apresentado como anexo.

Este Relatório é aprovado pelo Conselho de Administração, com o assessoramento do Comitê de Sustentabilidade e deliberação prévia do Conselho Diretor, com asseguração limitada realizada pela KPMG Auditores Independentes Ltda., conforme detalhado em seu Relatório de Asseguração Limitada [na página 200](#).

## Como ler este Relatório

Ao longo do Relatório, são utilizados ícones para indicar os conteúdos referentes às metodologias utilizadas.



Abaixo do título de cada tópico e subtópico, são apontados os indicadores GRI reportados.



Indicação de interatividade em sumários e infográficos.



Indicação de link de acesso a conteúdo externo no site RI ou conteúdo de infográficos interativos.



Abaixo de cada tópico macro, é destacada a relação do conteúdo com os ODS da Agenda 2030 priorizados pela CAIXA.



Para uma melhor visualização, acesse este Relatório no Acrobat Reader.

# Destques de 2025

A sustentabilidade é intrínseca à CAIXA porque reflete seu papel histórico na execução de políticas públicas, na promoção da inclusão social e no financiamento do desenvolvimento sustentável do país.



## Políticas públicas

Atuação estruturada como agente operador e executor de políticas públicas, com gestão de fundos como o FGTS e o FIES, direcionando recursos para habitação, saneamento, infraestrutura e educação.

Execução de políticas públicas em escala nacional, com **2.779** termos de compromisso no Novo PAC, somando **R\$ 16,95 bilhões** em investimentos em **2.079** municípios, e **6.113** contratos celebrados, totalizando **R\$ 21,19** bilhões.

Celebração de **R\$ 12,5 bilhões** em contratos de financiamento de crédito com entes públicos em 2025, com carteira ativa de **R\$ 73,3 bilhões**, associada ao acompanhamento técnico de obras e à atuação de equipes multidisciplinares.

Apoio a **676** municípios em situação de calamidade, com liberação de até **R\$ 6.220** por conta do FGTS do trabalhador, ampliando a proteção social em eventos climáticos extremos.



## Promoção da inclusão social

Atendimento a **155 milhões** de clientes, com liderança em poupança (**R\$ 396 bilhões** e 38,8% de participação de mercado), ampliando o acesso a serviços financeiros e instrumentos de proteção social.

Estruturação de soluções integradas de inclusão financeira, incluindo a Chamada de Crédito Sustentável, plataforma de crédito e reciclagem para catadores e iniciativas de acessibilidade, como atendimento em línguas indígenas.

Investimento de **R\$ 15,2 milhões** em educação financeira, com destaque para o Projeto Carretel, e elaboração

de framework institucional alinhado às diretrizes de cidadania financeira.

Liderança no financiamento habitacional, com **R\$ 938 bilhões** em carteira imobiliária (+13%) e **67,7%** de participação de mercado, além da retomada da Faixa 1 do Programa Minha Casa, Minha Vida (MCMV), ampliando o atendimento a famílias de menor renda.

Desenvolvimento de instrumentos inovadores para requalificação urbana, incluindo linha de crédito para retrofit habitacional e estruturação de projetos via Parcerias Público-Privada (PPPs), como a primeira iniciativa de locação social do país.



## Financiamento do desenvolvimento sustentável

Ampliação das soluções de moradia, com destaque para o Programa Reforma Casa Brasil (17,4 mil operações e R\$ 281 milhões no primeiro mês) e iniciativas de regularização fundiária (60 operações e cerca de 11 mil famílias atendidas).

Carteira de Finanças Sustentáveis de R\$ 867,6 bilhões (63% da carteira de crédito), com meta de R\$ 1,25 trilhão até 2030, consolidando a sustentabilidade como eixo do negócio.

Atuação no financiamento climático, com credenciamento junto ao *Green Climate Fund* (GCF), desenvolvimento de instrumentos como *blended finance* e participação em iniciativas como REDD+ e agenda Net Zero.

Contribuição para a estruturação do mercado de carbono, com compensação das emissões da COP30 por meio da negociação de mais de 130 mil créditos de carbono.



## Gestão, eficiência e geração de valor

Incorporação da sustentabilidade ao Planejamento Estratégico, com o pilar “Sustentabilidade e Cidadania” no Plano 2025–2030.

Lucro líquido contábil de R\$ 16,1 bilhões (+18,7%), carteira de crédito de R\$ 1,378 trilhão (+11,5%) e captações de R\$ 1,902 trilhão (+10,0%), evidenciando geração consistente de valor.

Integração do Programa de Transformação Digital (TEIA) ao portfólio estratégico, com R\$ 1,9 bilhão em resultados, 48 projetos e 76 entregas relevantes.

Estruturação e assessoramento de 130 projetos de PPPs, com atuação via Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas (FEP), cujos projetos levados a leilão apresentaram 100% de êxito.



# Prêmios e reconhecimentos

## Governança, transparência e integridade



### Selo Diamante – PNTP

Selo do Prêmio Nacional de Transparência Pública, da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon).

### IA-CM

### IA-CM

Certificação internacional – Nível 3 de maturidade no Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (IA-CM), com avaliação conduzida pela Controladoria Geral da União (CGU).



### Selos da Autorregulação Bancária – Febraban

Reconhecimento recebido nos eixos “Relacionamento com o Consumidor”, “Prevenção a Ilícitos” e “Responsabilidade Socioambiental”.



### Indicador de Governança e Políticas Públicas – IG SEST

Maior nível alcançado nas 3 dimensões avaliadas no 7º ciclo do indicador, correspondente ao exercício 2025.



### Selo ABRACAM

Selo de melhores práticas e procedimentos aplicados pelos agentes atuantes no mercado cambial.



### Concurso de Boas Práticas Correcionais – CGU

3º lugar na categoria “Prevenção”, com a prática Websérie Jornada do Denunciante.

## Marca, reputação e relacionamento com clientes



### Prêmio Top of Mind

Banco mais lembrado no produto Poupança na pesquisa 2025 da Folha de São Paulo, pela 24ª vez.



### As Marcas Mais Valiosas – Infomoney

Na categoria “Marca mais forte do Brasil”.



### Marcas Mais do Estádio

A mais lembrada entre os bancos.

## Inovação, transformação digital e gestão pública



### Prêmio Conexão Inova 2025

Sandbox CAIXA obteve o 1º lugar na categoria “Projetos de Inovação para Pessoas ou Organizações Públicas” da 5ª edição do prêmio da Rede Conexão Inovação Pública.



### Prêmio Agilidade Brasil 2025

Sandbox CAIXA foi premiado na categoria de empresas públicas que adotam práticas ágeis e inovadoras de gestão do Agile Trends GOV 2025.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## Sustentabilidade, ASG e reconhecimento internacional



### Sustainable Deal of the Year (Financial Institutions) – Latin Finance

Reconhecimento à emissão inaugural de US\$ 700 milhões em título social como uma operação de referência no mercado de capitais latino-americano.



### Selo Ouro Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG)

Mais alta classificação concedida às organizações que publicam inventários completos e verificados de emissões de Gases de Efeito Estufa.



### Prêmio Melhores Práticas em ESG

Programa CAIXA em Movimento ficou em 1º lugar (categoria Ouro) na categoria “Melhores Práticas”, promovido pela Associação Brasileira de ESG.



### Selo Amigo do Catador

Iniciativa do Movimento Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis (MNCR), o Selo é um reconhecimento pelo nosso compromisso com a sustentabilidade e pela valorização desses profissionais.



### Avaliação Carbon Disclosure Project (CDP)

Score B em “Clima, Florestas e Água” na avaliação do CDP.

## Educação corporativa, pessoas e bem-estar



### Global CCU Awards 2025 – Paris, França

Universidade CAIXA (UC) conquistou Troféu de Ouro na categoria “Overall – Melhor Universidade Corporativa do Mundo”.



### Trailblazer Awards – Corporate Learning Week 2025, Los Angeles (EUA)

UC venceu nas categorias “Melhor time de educação para colaboração” e “Excelência em experiência do empregado”.



### Prêmio Melhores Empresas para (se) Bem-Estar

3º lugar (Bronze) na categoria “Saúde Integral no Trabalho” do prêmio promovido pela revista VOCÊ RH.

## Estruturação de projetos e atuação institucional



### Prêmio P3C – PPPs e Concessões

“Melhor Estruturação de Projetos Municipais” pela PPP de Iluminação Pública do Consórcio Intermunicipal de Desenvolvimento Regional (Conder/PR).





# 2



## A CAIXA

- 13 A CAIXA por dentro
- 17 Carteira de crédito
- 22 Estratégia Corporativa e Plano Estratégico Institucional
- 25 Cadeia de valor
- 28 Inovação

 Sumário interativo



# A CAIXA por dentro

GRI 2-1, 2-6 | ODS

Completando 165 anos de história em janeiro de 2026, somos uma empresa pública integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN), vinculada ao Ministério da Fazenda, com autonomia administrativa e estrutura de serviços equivalente a de outros bancos.

Criada com a missão de garantir a igualdade de direitos, sem distinção entre cidadãos, atuamos em todo o território nacional, exercendo papel central na execução de políticas públicas e na oferta de soluções financeiras à população brasileira. Dessa forma, combinamos funções públicas, institucionais e comerciais,

atendendo correntistas e não correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais, empreendedores individuais, micro, pequenas, médias e grandes empresas, além de municípios, estados e demais entes públicos.

Essa atuação é sustentada por uma rede especializada de atendimento ao governo, composta por 72 unidades (Gerências Executivas de Governo e suas representações) distribuídas pelo país, que articula presença territorial, conhecimento técnico e relacionamento institucional, apoiando entes públicos ao longo de todo o ciclo das políticas públicas.

## Prestadora de serviços ao setor público:

atendemos a União, estados, municípios, o Judiciário e os Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), com reconhecida expertise na gestão de cadastros sociais e no pagamento de benefícios de programas regionais de transferência de renda.

### Mandatária da União:

Atuamos na operacionalização de contratos de repasse do Orçamento Geral da União (OGU), assegurando assistência técnica de engenharia e social adequada à realidade local, bem como a correta aplicação dos recursos públicos segundo parâmetros técnicos, orçamentários e regulatórios definidos pelos ministérios gestores e órgãos fiscalizadores.



### Agente operador:

Somos executores de políticas públicas, administrando fundos e operando programas delegados pelo Governo Federal, nos termos da legislação vigente ou concedidos mediante contrato ou convênio firmado com outros entes subnacionais e entidades da Federação, com destaque para o FGTS.

### Agente financeiro:

Estruturamos e financiamos operações de crédito voltadas ao desenvolvimento urbano, social e econômico.

Adotamos como princípio **a garantia da igualdade de direitos**, com atuação em todo o território nacional, exercendo papel central na execução de políticas públicas.

## Atuação comercial e financeira por segmentos

Do ponto de vista gerencial, organizamos nossa atuação em segmentos como Governo, Habitação, Varejo e Atacado:

### Governo

Atendemos entes federativos em diferentes esferas, oferecendo soluções de crédito, estruturação de projetos, repasses e assistência técnica.

Mantemos a maior carteira de projetos de PPPs e concessões no âmbito subnacional, especialmente junto a municípios e consórcios públicos, consolidando nossa posição como principal estruturador desses arranjos no país.

Em relação à carteira de crédito com os entes públicos (estados, Distrito Federal e municípios), foram celebrados 276 novos contratos em 2025, totalizando R\$ 12,5 bilhões, em 4,4 mil operações ativas, com saldo de R\$ 73,3 bilhões. A carteira com operações de crédito encerrou o ano com um índice de adimplência de 99,9%.

**Somos o principal parceiro estratégico do Governo Federal** e dos entes subnacionais na execução de políticas públicas e na gestão de recursos públicos.

### Contratação de crédito com o segmento Governo

1,8 mil **CLIENTES DO SEGMENTO GOVERNO COM CONTRATOS DE CRÉDITO EM TODO O BRASIL** | R\$ 12,5 bi **CONTRATADOS EM 2025 POR ENTES PÚBLICOS**

### Parceria Público-Privada

**CONTRATAMOS**  
**52**  
**OPERAÇÕES PARA ASSESSORAMENTO TÉCNICO DAS PPPs**

**TOTALIZAMOS**  
**130**  
**CONTRATOS ASSINADOS DESDE 2018**

**BENEFICIANDO CERCA DE**  
**38,7 milhões**  
**DE MORADORES EM 433 MUNICÍPIOS**

**E SOMANDO MAIS DE**  
**R\$ 40 bilhões**  
**EM INVESTIMENTOS PRIVADOS**



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade nos Negócios

Relacionamentos da CAIXA

Responsabilidade Social

Responsabilidade Ambiental e Climática

Governança com Ética e Integridade

Anexos

< 15 >

## Habitação

Somos a principal referência do financiamento habitacional no Brasil, com 67,7% de participação de mercado e saldo de R\$ 938 bilhões na carteira de crédito imobiliário em 2025, um crescimento de 13% em relação ao ano anterior.

Nesse segmento, também exercemos atuação predominante no MCMV, com 99% das operações, reafirmando nosso papel como principal agente financeiro da política habitacional brasileira.



SOMOS O PRINCIPAL INSTRUMENTO DE ACESSO À CASA PRÓPRIA PARA A POPULAÇÃO

67,7%

DE MARKET SHARE NOS FINANCIAMENTOS IMOBILIÁRIO

99%

DAS OPERAÇÕES DO MCMV

## Varejo

Contamos com a maior base de clientes Pessoa Física do país, totalizando 155 milhões de clientes. Nossa atuação é marcada pela capilaridade, pela diversidade de canais e pela oferta de produtos e serviços voltados à inclusão financeira, à poupança, ao crédito e à proteção social.

Mantemos a liderança com mais de R\$ 396 bilhões em depósitos de poupança, representando uma participação de mercado de 38,8%, um aumento de 1,4 ponto percentual em relação a 2024, reforçando nosso papel histórico como banco da poupança popular.

De forma transversal aos segmentos, mantemos a maior carteira de finanças sustentáveis do mercado, com saldo de R\$ 867,6 bilhões, refletindo a integração da sustentabilidade às nossas atividades próprias e financiadas.



155 mi

DE CLIENTES NO SEGMENTO



LÍDER NO SEGMENTO DE POUPANÇA, COM

38,8%

DE MARKET SHARE



Somos um parceiro financeiro relevante para médias e grandes empresas, com atuação destacada em setores estratégicos para o desenvolvimento econômico nacional.

## Atacado

Atuamos junto a médias e grandes empresas, oferecendo soluções financeiras personalizadas em áreas como crédito comercial, infraestrutura, saneamento, agronegócio, indústria, comércio exterior, gestão de caixa e estruturação de operações no mercado de capitais. Contamos com equipes especializadas e apoiamos transações relevantes em setores estratégicos para o desenvolvimento econômico do país.

## Base normativa

Somos regidos pelo Decreto-Lei 759/1969, pela Lei 6.404/1976, pela Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais), pelo Decreto 8.945/2016, por nosso Estatuto Social e demais legislações aplicáveis.

Desse modo, estamos sujeitos à supervisão do Banco Central do Brasil (BC) e às normas e deliberações do Conselho Monetário Nacional (CMN), da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), dos órgãos de controle e fiscalização, e às demais normas aplicáveis aos participantes do SFN, bem como às orientações e diretrizes da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST). Essas diretrizes nos asseguram alinhamento à governança, controle e transparência aplicáveis a todas as empresas públicas federais.

Nossa estrutura organizacional é definida por resoluções do Conselho de Administração e demais órgãos colegiados de governança, em conformidade com a Lei das Estatais.



# Carteira de crédito

ODS

O crédito imobiliário permaneceu como o principal componente, com saldo de R\$ 938 bilhões em 2025. Refletindo a diversidade das operações de crédito, a carteira também apresentou saldos de R\$ 266,7 bilhões em crédito comercial, R\$ 110,2 bilhões em infraestrutura e R\$ 62,9 bilhões em agronegócio.

Embora os volumes atuais sejam expressivos, ainda há espaço para crescimento, especialmente no fortalecimento como banco comercial de varejo, apesar dos desafios diante da competitividade de *fintechs* e grandes *players* do setor. Esse movimento está associado à ampliação da distribuição multicanal, combinando nossa ampla capilaridade física com o avanço

de jornadas digitais orientadas por dados, já observadas em produtos com elevada participação de contratações realizadas por canais digitais.

A expansão do crédito é acompanhada pela manutenção dos controles de risco e pela atenção ao custo de captação, buscando equilíbrio entre crescimento, *spreads* adequados e sustentabilidade dos resultados.

Para mais informações sobre a composição, a evolução e os indicadores da carteira de crédito, consulte o [Relatório da Administração](#), disponível no site institucional da CAIXA.

EM 2025, NOSSA CARTEIRA DE  
CRÉDITO ALCANÇOU

R\$ 1,378 tri

AUMENTO DE

↑ 11,5%

EM COMPARAÇÃO COM O  
ANO ANTERIOR.

NOSSA CARTEIRA REFLETE A  
DIVERSIDADE DAS OPERAÇÕES,  
QUE APRESENTOU EM 2025  
SALDOS DE

R\$ 266,7 bi

EM CRÉDITO COMERCIAL  
AUMENTO DE

↑ 13,8%

EM COMPARAÇÃO COM O  
ANO ANTERIOR.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade nos Negócios

Relacionamentos da CAIXA

Responsabilidade Social

Responsabilidade Ambiental e Climática

Governança com Ética e Integridade

Anexos

< 18 >

## Carteira de finanças sustentáveis

GRI 3-3 do tema Finanças sustentáveis e crédito verde | ODS

Mantemos a maior carteira de finanças sustentáveis do mercado, com saldo de R\$ 867,6 bilhões. Esse volume corresponde a 63% da carteira total de crédito e reflete os recursos alocados, por meio do nosso portfólio de produtos e serviços, em iniciativas e setores que contribuem para a transição para uma sociedade mais justa e sustentável.

A metodologia adotada define como produtos e serviços sustentáveis aqueles que beneficiam socialmente a população e/ou diretamente o meio ambiente, desde que contribuam para o alcance de metas de dois ou mais Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e não estejam destinados a setores com alta exposição a riscos sociais, ambientais e climáticos.

Com base nesses critérios, integram a carteira de finanças sustentáveis e crédito verde os produtos da carteira comercial de crédito, em sentido amplo, dos segmentos de Habitação, Saneamento e Infraestrutura, Comercial e Agronegócio, sendo que, a partir de 2025, foram excluídas do escopo as operações do FIES e do MCMV – Faixa 1, conforme ajustes metodológicos realizados.

(Em R\$ bilhões)



Com o objetivo de conferir maior coerência, transparência e robustez à destinação dos recursos vinculados à agenda de sustentabilidade, estruturamos, em 2024, o **Framework de Finanças Sustentáveis**. O documento estabelece princípios e diretrizes para a alocação de recursos provenientes de emissões de títulos de dívida e de operações de empréstimo, assegurando alinhamento à estratégia institucional, às prioridades de políticas públicas e às melhores práticas nacionais e internacionais de mercado. Esse direcionamento é complementado por políticas e compromissos institucionais consolidados, com destaque para a Política Negocial, que orienta a incorporação de requisitos sociais, ambientais e climáticos nos produtos de crédito.

Nosso compromisso institucional vai além do atendimento à legislação

vigente, contemplando iniciativas como o desenvolvimento de taxonomia sustentável, a mensuração de desempenho socioambiental e a atuação em parcerias voltadas ao fomento de negócios de impacto.

Esses avanços evidenciam a integração progressiva das práticas ASG ao nosso *core business* e a convergência com o pilar “Sustentabilidade e Cidadania” da Estratégia CAIXA 2030, que busca assegurar legitimidade, consistência e impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente por meio de nossas atividades-fim.

No ciclo estratégico 2025–2030, esse pilar estabelece como objetivo estratégico potencializar a sustentabilidade e o impacto social no centro do negócio. Seu acompanhamento é realizado por meio de indicadores específicos, que

## Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios | GRI G4-FS8

Produto/serviço	Valor monetário total de produtos e serviços ambientais específicos por linha de negócios (R\$ milhares)
<b>Programas de Proteção Social e Sustentabilidade Ambiental</b>	
Bolsa Verde	156.588
Seguro-Defeso	7.294.361
<b>Total de valor pago</b>	<b>7.450.949</b>
<b>Operações de Infraestrutura</b>	
Pró-Cidades Pub	29.740
Pró-Moradia	1.739.949
Financiamento à Infraestrutura e Saneamento (FINISA)	6.953.835
Saneamento para Todos	20.466.841
Pró-Transporte	17.847.533
Infraestrutura (Repasse BNDES)	16.749.855
Energia	914.636
Indústria Naval	420.185
Logística	114.843
<b>Operações Comerciais</b>	
CAIXA Hospitais e CAIXA Giro SUS	5.366.487
Operações de Apoio ao Rio Grande do Sul (FGI e Giro BNDES)	1.476.716
Crédito Especial Empresa - Investimento ESG Ecoeficiência	74.721
<b>Total de Operações de Infraestrutura e Comerciais</b>	<b>79.606.290</b>



orientam a expansão do saldo da carteira de produtos sustentáveis, com ambições definidas por segmento, bem como a evolução da classificação dos produtos segundo a taxonomia sustentável.

Um marco relevante dessa trajetória foi o nosso credenciamento ao GCF, formalizado em novembro de 2025, tornando-nos uma das poucas instituições financeiras brasileiras habilitadas a captar recursos do maior fundo climático global. Esse credenciamento, formalizado por meio do *Accreditation*



**R\$ 6,1 bi**

**DIRECIONADOS A NOVOS  
INVESTIMENTOS SUSTENTÁVEIS**

*Master Agreement*, nos habilita a acessar recursos destinados ao financiamento da agenda climática no Brasil, ao lado de um número restrito de instituições nacionais acreditadas.

Como desdobramento, foi aprovada uma proposta de US\$ 740 mil em recursos não reembolsáveis, no âmbito do *Readiness Support*, destinada ao fortalecimento das nossas capacidades internas para a estruturação de projetos elegíveis à captação de recursos do Fundo. Essa iniciativa tem como objetivo acelerar o desenvolvimento de competências institucionais necessárias para a preparação, submissão e execução de projetos climáticos.

Fomos, ainda, selecionados no 1º Leilão do Programa Eco Invest Brasil – Sublinha *Blended Finance*, iniciativa do Governo Federal com o objetivo de mobilizar capital

privado externo para impulsionar projetos de transformação ecológica no Brasil. Com R\$ 950 milhões do Programa, mobilizaremos um investimento total de R\$ 6,1 bilhões em recursos, direcionados a novos investimentos sustentáveis.

Paralelamente, apoiamos os municípios brasileiros na transição para frotas de transporte público elétrico, juntamente ao Banco Mundial. A iniciativa prevê um investimento de US\$ 500 milhões para o financiamento de projetos voltados à aquisição de ônibus elétricos, implantação da infraestrutura associada, prestação de assistência técnica e comercialização de créditos de carbono. O projeto promoverá a redução de emissões e a melhoria da qualidade do ar, contribuindo para uma transição energética justa, inclusiva e alinhada às metas nacionais de descarbonização.

## Captação e funding

Nossa estratégia de crédito é sustentada por uma base sólida e diversificada de captação. Em 2025, as captações totalizaram R\$ 1,902 trilhão, representando crescimento de 10,0% em relação a 2024.

A poupança manteve-se como uma das principais fontes, com saldo de R\$ 396,2 bilhões, crescimento de 2,8% na comparação com 2024, nos mantendo na liderança do segmento e garantindo um custo menor de captação que nos permite também oferecer taxas bastante competitivas no crédito.

Utilizamos outros instrumentos de captação, como Letras de Crédito Imobiliário (LCI), que somaram R\$ 253,9 bilhões, 36,2% em comparação a 2024, lastreadas pela nossa participação no mercado habitacional; Certificados de Depósito Bancário (CDB), que totalizaram R\$ 202,1 bilhões, um aumento de 14% frente a 2024; e fundos de investimento.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamento  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 21 >

## Propósito, visão de futuro e valores



### Nosso propósito

Transformar a vida das pessoas. É o porquê de existirmos, o que nos move. Estamos presentes em todas as etapas da jornada do brasileiro, atuando como agente transformador de vidas e realizador de sonhos.



### Nossa visão de futuro

Ser indispensável ao Brasil, atuando com agilidade, eficiência e centralidade no cliente. Queremos ir além. O nosso objetivo é ser vital para o progresso e a estabilidade do Brasil, agindo com rapidez, adaptabilidade e inovação, e colocando o nosso cliente no centro de todas as nossas decisões.



### Nossos valores

- **Fazemos a diferença para o Brasil**  
Temos responsabilidade pública, e a prosperidade dos brasileiros é o nosso compromisso
- **Somos um só time que faz acontecer**  
Valorizamos o protagonismo, trabalhamos juntos, promovendo confiança e empoderamento, comunicação aberta e apoio mútuo
- **Cuidamos das pessoas e do planeta**  
Acreditamos em um futuro inclusivo, diverso e sustentável, e somos um exemplo de responsabilidade ambiental e social
- **O cliente guia as nossas escolhas**  
Ouvimos o cliente e antecipamos as suas necessidades, que são o norte para todas as nossas decisões do dia a dia
- **Temos coragem para inovar**  
Somos ágeis, valorizamos a experimentação e incentivamos a coragem de errar e aprender
- **Nossa integridade é inegociável**  
Agimos com transparência, ética e responsabilidade, e exigimos respeito com os nossos clientes e empregados
- **Nosso resultado importa**  
Somos comprometidos com resultados, buscamos eficiência e simplicidade, otimizamos recursos e priorizamos o que gera valor

# Estratégia Corporativa e Plano Estratégico Institucional

Nossa Estratégia Corporativa orienta nossa atuação no curto, médio e longo prazos e está estruturada no âmbito da Estratégia CAIXA 2030, que estabelece nossa visão de futuro. Essa estratégia é organizada em seis pilares que direcionam as decisões, prioridades e iniciativas institucionais.



Cliente no centro



Eficiência e rentabilidade



Tecnologia e inovação



Pessoas, cultura e agilidade



Sustentabilidade e cidadania



Atuação em ecossistema

Esses pilares funcionam como instrumento de materialização do Plano Estratégico Institucional (PEI), assegurando a tradução da estratégia em execução coordenada. Por meio deles, o PEI organiza metas, indicadores e iniciativas, promovendo a integração entre objetivos de longo prazo, desempenho operacional e sustentabilidade financeira, com foco na geração de valor.

A Estratégia Corporativa foi aprovada em dezembro de 2024, substituindo o ciclo anterior de 2023–2028, com avanços relevantes no alinhamento das iniciativas prioritárias e no fortalecimento do caminho para o alcance dos objetivos associados à Transformação CAIXA 2030. Nesse movimento, aprimoramos as diretrizes de formulação, reforçamos a coerência entre a visão estratégica, pilares estratégicos mais claros e a capacidade de execução institucional.

O documento também qualificou os indicadores estratégicos e táticos que priorizam a geração de valor e o foco no cliente. Estes, por sua vez, sustentam o novo Mapa da Estratégia, conferindo robustez ao monitoramento e permitindo o desdobramento das ambições corporativas em métricas

objetivas. O movimento instaurou a governança do Portfólio Corporativo CAIXA 2030, sob gestão do Escritório de Transformação Organizacional (TMO), instância criada para orquestrar programas, projetos e iniciativas transformacionais, garantindo cadência, priorização e integração entre frentes de trabalho estabelecidas.

O Portfólio Corporativo CAIXA 2030 foi instituído como instrumento integrador da Estratégia Corporativa, com o objetivo de consolidar iniciativas prioritárias em um modelo único de governança, garantindo alinhamento às diretrizes da Alta Administração.

Como resultado, observou-se o fortalecimento da governança estratégica, com fóruns mais ágeis e integrados, além da consolidação de práticas de gestão da mudança voltadas ao engajamento dos empregados, à comunicação estruturada e à capacitação, o que se refletiu no resultado da pesquisa interna realizada em 2025. O levantamento teve aproximadamente o dobro de respondentes em relação à edição do ano anterior e apurou maior clareza sobre os objetivos estratégicos e avanço na integração entre áreas ([vide seção Relacionamentos da CAIXA – Empregados](#)).

Para 2026, pre vemos a manutenção dos indicadores já estabelecidos, com ajustes pontuais e a incorporação de métricas relacionadas à inovação, à atuação em ecossistemas, à capacidade da força de trabalho e ao impacto social, assegurando alinhamento contínuo aos pilares da Estratégia CAIXA 2030 e aprimorando a mensuração dos resultados.

Essas diretrizes estarão refletidas no Plano de Negócios (PN) 2026, que reforça a conexão entre o PEI 2026-2030 e o Portfólio 2030, orientando a execução anual da estratégia.

Entre as prioridades para 2026, destacam-se a aceleração das iniciativas habilitadoras da Transformação CAIXA 2030, como o Super App, o Gerenciador Financeiro e a Plataforma do Cidadão, a ampliação da eficiência operacional, o fortalecimento das práticas ASG, a integração dos ecossistemas de negócios e a centralidade do cliente nas decisões.

## O PN 2026 foi estruturado a partir dos seguintes princípios:



Alinhamento estratégico, com vinculação direta aos indicadores do PEI por pilar

Foco em geração de valor, por meio da priorização de métricas de resultados efetivos, como rentabilidade consolidada e *Net Promoter Score* (NPS)

Foco no cliente, com indicadores conectados à experiência e às necessidades reais

Relevância e simplicidade, com indicadores claros, perenes e quantitativamente adequados, facilitando o monitoramento, a transparência e o engajamento

## Mudança no contexto da Estratégia CAIXA 2030

A implantação do TMO, em 2025, consolidou um modelo integrado de execução da Estratégia CAIXA 2030, estruturado a partir da condução simultânea de quatro programas transversais – eficiência, cultural, digital e organizacional – entendidos como indissociáveis para o alcance dos objetivos estratégicos de longo prazo.

A transformação cultural constitui a base desse movimento e está alinhada aos pilares “pessoas, cultura e agilidade” e “eficiência e rentabilidade”. Em 2025, esse eixo avançou por meio da revisão e simplificação de processos, da adoção de novas metodologias de trabalho e do fortalecimento de uma cultura orientada à autonomia, ao empoderamento das equipes e à segurança psicológica. Esse direcionamento reconhece que inovar, em muitos casos, significa

simplificar processos, reduzir complexidades e ampliar nossa capacidade de resposta, contribuindo diretamente para maior eficiência operacional e agilidade.

A transformação digital atua como habilitadora estratégica, alinhada ao pilar “tecnologia e inovação”, apoiando a modernização das plataformas, o uso de dados e a ampliação dos canais digitais, com foco na melhoria da experiência do cliente e na sustentação das mudanças culturais e organizacionais.


A transformação organizacional articula e sustenta os demais pilares ao promover mudanças na forma de planejar, executar e governar a estratégia.

O pilar “eficiência e rentabilidade” buscou definir as diretrizes previstas no PEI e no Planejamento Orçamentário, com o objetivo de ampliar a visão sobre a melhoria da eficiência operacional, o aumento da eficiência dos gastos, a geração de resultados sustentáveis e a observância aos limites orçamentários. Além disso, visa promover, de forma contínua, ações relacionadas à geração de resultados sustentáveis e à melhoria da eficiência operacional no âmbito das nossas unidades.

Nesse contexto, o TMO exerce papel central ao conectar o PEI, o Portfólio 2030 e a execução das iniciativas prioritárias, integrando coordenação transversal, gestão estruturada da mudança e mecanismos de acompanhamento da execução estratégica.

Como parte desse processo, a governança também evoluiu em 2025, com a adoção de um modelo mais enxuto e eficiente, reduzindo instâncias e simplificando fluxos decisórios, sem prejuízo da formalização, da rastreabilidade e da trilha auditável. Esse modelo combina uma governança tradicional revisada, com menos degraus decisórios, e instâncias mais ágeis e adaptativas, com reuniões mais frequentes da Alta Administração, voltadas à identificação de gargalos, priorização de esforços e alinhamento prévio entre os responsáveis. Essa combinação permitiu acelerar decisões estratégicas e fortalecer a execução da transformação, mantendo a robustez dos controles institucionais.

De forma complementar, atuamos na adaptação contínua ao ambiente normativo e regulatório, caracterizado por elevada complexidade e constante evolução. Em 2025, destacaram-se avanços relacionados à implementação de um novo modelo de provisionamento de crédito, bem como à preparação para



Ao integrarmos transformação cultural, digital e organizacional, sustentadas por uma governança mais ágil e por uma preparação estruturada para o ambiente regulatório, **fortalecemos a execução da nossa estratégia.**

a adoção de normas de sustentabilidade emitidas pelo BC, alinhadas a padrões internacionais, com vigência prevista a partir de 2027. Essas normas exigem a integração entre informações financeiras e não financeiras, incorporando a visão de impactos sociais, ambientais e climáticos aos processos decisórios e aos relatórios corporativos.

Desse modo, vimos tratando a agenda regulatória de sustentabilidade como iniciativa estratégica transversal, integrada ao pilar “sustentabilidade e cidadania”, envolvendo áreas de crédito, risco, sustentabilidade e reporte, com apoio especializado e grupos de trabalho internos. Embora decorrente de fatores externos, esse movimento influencia diretamente o planejamento, a execução da estratégia e nossa forma de operar.



# Cadeia de valor

GRI 2-6, 2.29 | ODS

Nossa cadeia de valor combina atividades próprias e a atuação da nossa Rede Parceira, formada por Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), estruturando a forma como traduzimos nossa estratégia em oferta, distribuição e entrega de produtos e serviços financeiros, bem como na execução de políticas e projetos derivados da Estratégia Corporativa. Essa estrutura envolve áreas de negócio e unidades operacionais, bem como a interação com *stakeholders* externos, como órgãos reguladores e parceiros institucionais, refletindo a forma como geramos valor por meio da nossa atuação.

A cadeia *upstream* é operada de modo integrado pelas áreas de negócio e unidades operacionais. A cadeia *downstream* atua como agente financeiro e operador de políticas públicas.

## Upstream – direcionamento estratégico e estruturação da oferta

A cadeia de valor tem início no direcionamento estratégico, em que são definidos os objetivos institucionais, os pilares estratégicos e as prioridades de atuação. Esse direcionamento orienta a estruturação da oferta de produtos e serviços financeiros e a execução de políticas e projetos estratégicos, assegurando coerência entre planejamento, execução e geração de valor.

Esse direcionamento incorpora também funções transversais de governança, controle, transparência e relacionamento institucional, incluindo a interação contínua com órgãos reguladores e de controle, como o BC, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Tribunal de Contas da União (TCU) e a CGU, bem como com investidores, analistas e agências de *rating*, assegurando conformidade regulatória, integridade e previsibilidade à atuação institucional.

## Núcleo da cadeia – operacionalização da oferta

A partir das diretrizes estratégicas, operamos e disponibilizamos nossos produtos e serviços, apoiando-nos em uma estrutura nacional integrada. Essa operacionalização envolve áreas de negócio e unidades operacionais responsáveis pela execução das atividades-fim, garantindo escala, padronização e segurança na prestação dos serviços em todo o território nacional.

No núcleo operacional, essa atuação é sustentada por unidades corporativas e áreas técnicas responsáveis pelo planejamento, pela gestão de riscos, pela sustentabilidade, pela governança e pela mensuração de impactos, que dão suporte às áreas de negócio e asseguram alinhamento com a estratégia, a materialidade e os requisitos regulatórios ao longo de toda a cadeia de valor.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 26 >

21,8 mil

TERMINAIS DE AUTO ATENDIMENTO

26,7 mil

TERMINAIS DA REDE BANCO24HORAS

ESTAMOS PRESENTES EM

98%

DOS MUNICÍPIOS BRASILEIROS

24,8 mil

PONTOS DE ATENDIMENTO

## Distribuição e atendimento – capilaridade e acesso

A distribuição dos produtos e serviços ocorre por meio de uma estrutura multicanal, que assegura ampla capilaridade e proximidade com a população. Estamos presentes em 98% dos municípios brasileiros, por meio de 24,8 mil pontos de atendimento, distribuídos entre:

- **3,9 mil agências e postos** de atendimento próprios;
- **20,9 mil unidades da Rede Parceira**, compostas por Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui;
- **Estruturas móveis**, como agências -caminhão, agências-barco e Unidade Móvel Automatizada, que ampliam o acesso a serviços bancários em localidades remotas.

Essa rede é complementada por 21,8 mil terminais de autoatendimento

(ATMs) disponíveis em postos e salas de autoatendimento, além de 26,7 mil terminais da rede Banco24Horas, fortalecendo a conveniência e a continuidade do atendimento.

Essa estrutura vem sendo aprimorada continuamente. É nesse contexto que diversas soluções digitais têm sido implementadas, tais como a assinatura

digital em contratos para Pessoa Jurídica, implementação de software de acessibilidade para pessoas com deficiência visual em todos os ATMs, adoção de plataforma digital de acessibilidade em Libras em 100% dos canais de atendimento físicos, maior digitalização dos processos de financiamento habitacional e abertura de conta de forma 100% digital.



## Downstream – clientes finais, beneficiários e impactos

No *downstream* da cadeia de valor estão os públicos que se beneficiam direta ou indiretamente da nossa atuação, incluindo clientes, beneficiários de programas sociais, empresas, investidores e entes públicos. Nesse contexto, atuamos de forma diferenciada como agente financeiro e agente operador de políticas públicas, conectando recursos, execução operacional, apoio técnico e entrega de benefícios à população.

A interação com esses públicos materializa nossa geração de valor, refletida no acesso a serviços financeiros, na execução de políticas públicas, no apoio ao desenvolvimento econômico e social de municípios e regiões, no fortalecimento de empresas e na produção de impactos que extrapolam a mera relação comercial, alcançando a sociedade de forma mais ampla.

A diversidade desses públicos e das formas de relacionamento evidencia a amplitude do nosso portfólio e fundamenta a organização da nossa atuação, que pode ser compreendida sob ótica dos públicos atendidos.

### Pessoas Físicas

Abrange correntistas e não correntistas, trabalhadores formais e informais, beneficiários de programas sociais e poupadores. Nesse segmento, oferecemos soluções voltadas para inclusão financeira; acesso ao crédito; poupança; investimentos e operacionalização de benefícios sociais, alcançando a população em todo o território nacional por meio de canais físicos, digitais e da Rede Parceira.

### Pessoas Jurídicas

Compreende empreendedores de todas as categorias. Nesse conjunto, incluem-se médias e grandes empresas e grupos econômicos, com soluções personalizadas em crédito, infraestrutura, saneamento, comércio exterior, gestão de caixa e operações estruturadas, atendendo a requisitos regulatórios e operacionais mais complexos.

### Poder Público

Engloba a atuação junto à União, estados, Distrito Federal, municípios e entidades públicas. Exercemos papel central na execução de políticas públicas, gestão de programas governamentais, operacionalização de repasses, estruturação de financiamentos e apoio técnico a projetos de desenvolvimentos urbano, social e econômico, alcançando entes públicos de diferentes portes e regiões do país. Destacamos nossa atuação como mandatária

da União e como agente operador e financeiro de programas estruturantes, como o MCMV e outras políticas de habitação de interesse social, envolvendo entes públicos proponentes, entidades organizadoras, empresas da construção civil, organizações sociais e beneficiários finais, especialmente famílias e comunidades em situação de vulnerabilidade.

### Investidores e beneficiários indiretos

Além dos públicos diretamente atendidos, nossa atuação alcança investidores, cotistas de fundos, parceiros institucionais e a sociedade em geral, por meio dos impactos gerados pelas operações financeiras, pelos programas públicos executados e pelos projetos estruturantes viabilizados ao longo da cadeia de valor.

# Inovação

GRI 3-3 do tema Inovação, transformação e educação digital | ODS

Como um dos eixos centrais da nossa Estratégia Corporativa, diretamente alinhada ao pilar estratégico “tecnologia e inovação” do PEI, a relevância da inovação como tema material decorre do papel que exerce na sustentação das transformações cultural, digital e organizacional em curso, conforme abordado na seção Estratégia Corporativa, e de sua contribuição direta para a modernização da gestão, o aumento da eficiência operacional e o fortalecimento da centralidade no cliente – vale ressaltar que, em 2025, a Alta Administração criou condições mais favoráveis a esse processo ao aprovar a reorganização da nossa estrutura organizacional.

Esse movimento foi acompanhado pela consolidação de um modelo de governança adaptativa, que passou a orientar decisões mais ágeis e baseadas em dados, ampliando a participação colegiada da Alta

Administração, reduzindo silos internos e fortalecendo a integração entre áreas.

A revisão dos instrumentos de tomada de decisão criou um ambiente mais propício à inovação, à cocriação e à valorização das pessoas, mantendo como desafio permanente a disciplina na priorização de iniciativas e entregas alinhadas à Estratégia Corporativa. Assim, cada nova entrega passa a contribuir para a construção de uma cultura de inovação contínua, onde o aprendizado com novas metodologias, tecnologias e parcerias fortalece nossa capacidade em adaptar-nos e evoluir.

A governança da inovação e da tecnologia sustenta esse processo de transformação. Nesse contexto, o Comitê de Tecnologia e Inovação (COTIN), órgão não estatutário, assessora o Conselho de Administração nas questões relacionadas às práticas de

governança de tecnologia da informação e inovação, incluindo a análise do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação. De forma complementar, o Comitê Independente de Riscos e Capital (CORIS) acompanha mudanças no cenário regulatório, supervisiona o cumprimento das políticas de segurança cibernética e avalia nossa atuação junto aos órgãos reguladores em temas relacionados a riscos e capital, assegurando que a inovação seja conduzida de forma responsável, segura e alinhada ao nosso apetite a risco.

Ao buscar impactos concretos, investimos consistentemente no desenvolvimento de competências digitais, além de buscarmos soluções inovadoras baseadas em inteligência.





A agenda de inovação se apoia de forma decisiva no engajamento das pessoas e da transformação digital, incluindo a promoção da produtividade segura. Parte desse esforço é o investimento consistente no desenvolvimento de competências digitais, no *reskilling*<sup>1</sup> e na consolidação de uma cultura de aprendizagem contínua, reconhecendo que a transformação tecnológica depende diretamente da capacitação e do protagonismo dos empregados. Nesse contexto, destacam-se as seguintes iniciativas:



### CAIXAVERSO

Programa de formação profissional focado no desenvolvimento de competências digitais e na preparação para papéis ágeis, alinhado à estratégia de transformação digital e à consolidação de uma cultura de inovação. Estruturado em fases e promovendo progressivamente o aprofundamento de competências, dos 16.000 inscritos iniciais, cerca de 7.000 avançaram para a jornada intermediária. Ao final da etapa, 2.635 participantes concluíram as aulas ao vivo, que previa capacitação síncrona de 48 horas / aula com professores especializados na temática, além da disponibilização de trilhas digitais, com a conclusão de mais de 24 mil cursos digitais, evidenciando engajamento qualificado ao longo do processo.



### Capacitação em competências digitais

Voltada a impulsionar a inovação e a transformação digital interna, adaptando-a às demandas de um mercado cada vez mais competitivo e tecnológico. cursos digitais, evidenciando engajamento qualificado ao longo do processo.



### Transformação Digital – Plataforma Coursera

Mais de 25 mil empregados acessaram o programa Coursera para o Futuro do Trabalho, que oferece mais de 70 cursos, totalizando mais de 90 mil horas de capacitação.



### Universidade Corporativa – Incentivos à Educação Formal

As sistemáticas disponibilizadas anualmente estimulam a continuidade da educação formal do corpo funcional, promovem o pensamento crítico sobre temas estratégicos, potencializam competências relacionadas aos negócios e contribuem para a formação de equipes de alta performance e resultados sustentáveis. No total, 891 empregados foram beneficiados em 2025.

<sup>1</sup>Reskilling ou requalificação é o processo de ensinar novas habilidades a colaboradores para que assumam funções diferentes, geralmente necessárias devido a mudanças tecnológicas.



As iniciativas internas de inovação e capacitação visam impactos externos concretos, refletindo-se na melhoria contínua das jornadas dos clientes e na geração e no compartilhamento de valor. Investimentos em qualificação do atendimento, modernização de sistemas, digitalização de processos e adoção de soluções baseadas em inteligência artificial têm fomentado a criação de soluções inovadoras e o fortalecimento do relacionamento com os clientes. São

exemplos o início da disponibilização de *wi-fi* nas agências e o Programa Computadores para Inclusão. Ao todo, foram mais de 100 mil computadores doados no âmbito do convênio com o Ministério das Comunicações. O Programa, que cresceu muito em 2025, recupera esses equipamentos antes de entregá-los ao Ministério, que fica responsável pela distribuição das unidades.

A redução de impactos negativos potenciais é pretendida pela adoção de Cofre Digital Seguro, por exemplo, que conecta a plataforma de desenvolvimento de aplicações CAIXA a um cofre digital criptografado, protegendo senhas e segredos, por meio de controle de acesso, troca automática de senhas e registro de movimentações. Diariamente, 19 mil requisições são feitas ao nosso cofre digital.

## Sandbox: experimentação de inovações

Como evidência desses avanços, em agosto, durante o Agile Trends Gov 2025, o Sandbox CAIXA recebeu o 1º lugar na Premiação Agilidade Brasil 2025 – Setor Público, sendo reconhecido como a iniciativa mais inovadora e impactante entre as instituições públicas. O Sandbox CAIXA é um ambiente controlado e normatizado para experimentação de inovações, que permite testar produtos, serviços e processos com segurança, governança e foco no cliente, com a

perspectiva de escalar experimentos validados e fortalecer ciclos contínuos de inovação.

A solução está baseada na norma interna que versa sobre Estratégia e Coordenação de Ambiente Controlado para Experimentação, estruturando-a em uma governança que viabilize realizar os experimentos de forma segura (com limites claros para possíveis perdas financeiras e danos à reputação), controlada e alinhada à Estratégia.

Desde sua implementação, o Sandbox CAIXA já viabilizou a aceleração de dezenas de projetos, incluindo iniciativas como o Limite de Cartão de Crédito igual Open Finance, o Parametrizador Fiscal e o CAIXA Connect Comex, reconhecidos no Sandbox Summit 2025 por sua relevância e impacto direto na experiência dos clientes. Além disso, o modelo contribuiu para a formalização de parcerias com *startups* e a consolidação de uma cultura interna que valoriza o risco calculado, o erro inteligente e a aprendizagem contínua.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 31 >



Já o ComentAI, solução baseada em inteligência artificial generativa, analisa os milhares de comentários deixados pelos usuários nos aplicativos da CAIXA nas lojas Apple e Google. O sistema realiza análise de sentimento, classificação por tipo de queixa e tópico, agrupamento por similaridade e, a partir disso, gera sugestões de melhorias.

Como métrica para avaliar o desempenho na gestão do tema material, adotamos diferentes indicadores de acordo com o programa ou iniciativa, como o uso de ferramentas para monitoramento contínuo de desempenho e a disponibilidade dos sistemas de TI, taxa de resolução dos serviços voltados ao público interno, como o Atende TI e o Meu Software, pesquisa NPS em relação ao atendimento multicanal e quantidade de equipamentos recondicionados no âmbito do Programa Computadores para Inclusão.

## Hub de Inovação e *Bootcamp*

Nossa atuação em inovação também se projeta para além da Empresa, ampliando a interação com o poder público e com o ecossistema de inovação. Temos promovido chamadas de *startups* e estruturado um Hub de Inovação como espaço de articulação entre agentes públicos e privados, facilitando parcerias, compartilhamento de expertise e o desenvolvimento de soluções alinhadas às necessidades de municípios e da sociedade.

Nesse mesmo contexto de impacto externo, lançamos em novembro a 2ª edição do *Bootcamp CAIXA – Inteligência Artificial para Jovens*, programa de capacitação com trilhas em inteligência artificial e programação *low-code*

Embora tenha jovens como público prioritário, a iniciativa é aberta gratuitamente a qualquer pessoa, oferecendo uma experiência imersiva com trilhas práticas, fóruns de discussão, aulas ao vivo e conteúdos interativos. Ao final do curso, os participantes recebem certificação e são inseridos na plataforma Talent Match, de oportunidades de trabalho. Essa edição reforçou o papel da CAIXA como agente de transformação social, alinhado aos ODS, ao promover educação de qualidade, inclusão digital e geração de oportunidades em todo o país.

**Nossa participação em iniciativas e eventos externos da área de inovação demonstra nossa capacidade de articulação e reforça nosso papel como agente de transformação social, alinhado aos ODS.**

## Programa de Transformação Digital (TEIA)

Em fevereiro, o Programa TEIA foi integrado ao nosso portfólio, assegurando maior sinergia entre projetos, alinhamento às nossas diretrizes estratégicas, otimização de recursos e redução de redundâncias, além do fortalecimento da governança das iniciativas voltadas à transformação digital, tendo o empregado CAIXA como protagonista e o cliente no centro da estratégia.

Como parte desse movimento, fizemos ajustes estratégicos na alocação do corpo funcional, com a realização de 364 movimentações de empregados para áreas de maior necessidade, especialmente ligadas à tecnologia, reforçando a política de valorização de talentos e a adequação

das competências internas às demandas da transformação digital.

No âmbito financeiro e operacional, o Programa alcançou mais de R\$ 1,9 bilhão em resultados, com 48 projetos e 76 entregas de grande relevância, sustentados por um investimento estimado em pouco mais de R\$ 460 milhões. Esses resultados se materializaram em avanços concretos nos produtos, serviços e processos.

A transformação digital impulsionada pelo TEIA refletiu-se, por exemplo, na abertura de mais de 1,7 milhão de contas digitais no App CAIXA em 2025, na ampliação da contratação do Crédito do Trabalhador

por canais digitais – incluindo App CAIXA, Correspondentes CAIXA Aqui digitais e *marketplaces* – e na disponibilização de assistente virtual com inteligência artificial generativa para esclarecimento de dúvidas sobre crédito. No campo da inovação tecnológica aplicada aos negócios, destacam-se ainda entregas como o Programa Reforma Casa Brasil, a Moradia Nato-Digital, o Investimento Tesouro Direto Pé-de-Meia, a nova taxonomia de finanças sustentáveis CAIXA e soluções de *facility* para negócios de impacto, reforçando o papel do TEIA como catalisador da modernização de processos e da melhoria da experiência do cliente.

O PROGRAMA ALCANÇOU MAIS DE

R\$ 1,9 bi

EM RESULTADOS

FORAM INVESTIDOS

+de R\$ 460 mi

NO PROGRAMA

ABERTURA DE

+de 1,7 mi

DE CONTAS DIGITAIS NO APP CAIXA,  
IMPULSIONADAS PELO TEIA



# 3

## SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

- 34 Materialidade
- 37 Gestão da sustentabilidade
- 57 Desempenho econômico

 Sumário Interativo





# Materialidade

GRI 3-1, 3-2 | ODS

A atualização da nossa Matriz de Materialidade seguiu uma metodologia alinhada às diretrizes da GRI e teve como objetivo identificar e priorizar os temas com maior relevância para a gestão, o desempenho e a geração de valor.

Considerando o Plano Estratégico do Conglomerado CAIXA 2025-2030, os cenários econômicos, sociais, ambientais e climáticos internos e externos, vale dizer que a Matriz de Materialidade, elaborada em 2023, permaneceu válida e não sofreu alterações.

Por outro lado, para avançar na convergência às exigências regulatórias, com vistas à determinação da materialidade financeira, cujos resultados estão previstos para 2026, nossos temas materiais e a cadeia de valor serão revisitados com o objetivo de identificar riscos e oportunidades de sustentabilidade financeiramente relevantes, bem como avaliar o alinhamento com *frameworks* e práticas de gestão de riscos, integrando os achados aos nossos instrumentos corporativos.

## Etapas do processo de materialidade



Levantamento inicial de mais de 100 temas relevantes, a partir de:

- Estratégia Corporativa e políticas institucionais;
- Marcos regulatórios e normativos;
- Tendências do setor financeiro e de sustentabilidade;
- Compromissos públicos assumidos.

Consulta estruturada a *stakeholders* internos e externos, incluindo:

- Empregados e Alta Administração;
- Investidores;
- Clientes;
- Parceiros e fornecedores;
- Órgãos reguladores e governo;
- Representantes da Sociedade Civil.

35 temas submetidos à avaliação dos *stakeholders*. Análise baseada em critérios de:

- Relevância estratégica;
- Impactos econômicos, sociais e ambientais;
- Riscos e oportunidades para a CAIXA.

Definição de 14 temas prioritários, sendo:

- 11 temas materiais, com impacto direto nas operações, no desempenho e na reputação da CAIXA;
- 3 temas estratégicos, relevantes para a orientação institucional, ainda que não classificados como materiais segundo os critérios GRI.



Os temas priorizados passaram a orientar o conteúdo dos relatórios corporativos e a apoiar a evolução do planejamento estratégico e da gestão institucional a partir de 2024.





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

Relacionamentos da CAIXA

Responsabilidade Social

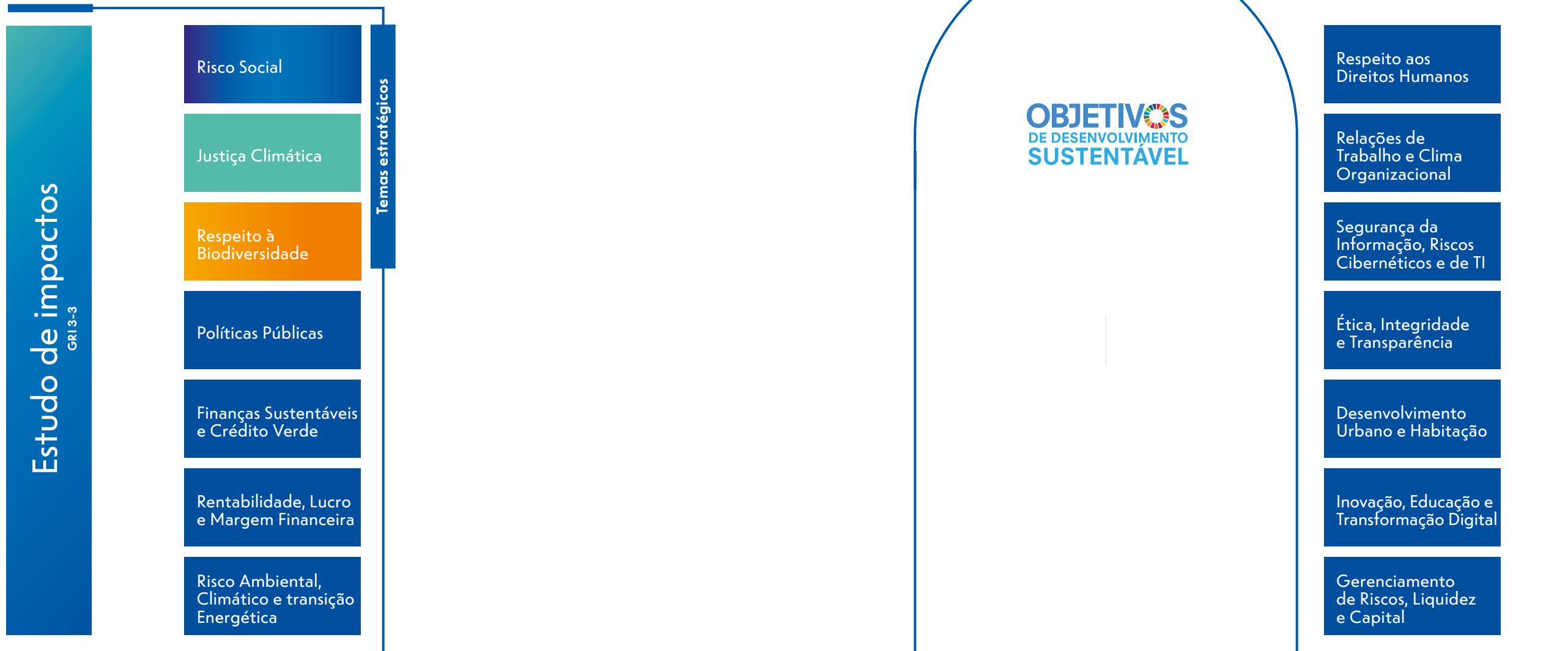
Responsabilidade Ambiental e Climática

Governança com Ética e Integridade

Anexos

Clique nos ícones dos Temas Materiais

### Temas Materiais



# Gestão da sustentabilidade

GRI 3-3 do tema Desenvolvimento urbano e habitação | ODS

A sustentabilidade é intrínseca à CAIXA porque reflete nosso papel histórico na execução de políticas públicas, na promoção da inclusão social e no financiamento do desenvolvimento sustentável do país. Ao longo de nossos 165 anos, essa atuação gerou impactos econômicos, sociais e ambientais relevantes, alcançando milhões de brasileiros em diferentes momentos de suas vidas.

Avançamos no fortalecimento de uma gestão estratégica direcionada à sustentabilidade com o estabelecimento do pilar “sustentabilidade e cidadania” que tem como objetivo potencializar a sustentabilidade e impacto social no centro do negócio.

Esse avanço foi acompanhado pelo fortalecimento da governança da sustentabilidade. Ao longo dos últimos anos, estruturamos instâncias dedicadas ao tema, culminando, em 2024, na criação da Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital. Essa estrutura consolidou nosso reposicionamento institucional no campo da sustentabilidade e viabilizou o desenvolvimento de diretor próprio, com horizonte 2030 e alinhada ao PEI. Essa estratégia integra diretrizes, prioridades, indicadores e mecanismos de mensuração de impacto, reforçando a orientação das decisões com base em evidências e resultados concretos.

A partir dessa base, avançamos no amadurecimento de instrumentos de mensuração de impacto, reconhecendo que a agenda de sustentabilidade exige não apenas propósito, mas também a capacidade de demonstrar resultados efetivos. Esse movimento fortaleceu nossa articulação com parceiros nacionais e organismos multilaterais, ampliando o acesso a fontes de financiamento e reforçando nossa atuação em agendas estruturantes, como habitação, infraestrutura, saneamento, transição climática e desenvolvimento urbano sustentável.

A gestão da sustentabilidade também se materializa na nossa atuação direta como agente operador e executor de políticas públicas, que impactam a vida dos brasileiros em diferentes etapas do ciclo de vida.



12,5 bi

CONTRATADOS EM CRÉDITO  
COM ENTES PÚBLICOS

2 mil

EMPREGADOS EM EQUIPES  
MULTIDISCIPLINARES

MAIOR CARTEIRA DE  
ASSESSORAMENTO  
TÉCNICO DO PAÍS COM

30

PROJETOS PPPS



Administramos recursos e operamos programas voltados à educação básica, como o Programa Pé-de-Meia, até o ensino superior, por meio do FIES, além da gestão dos Fundos Garantidores do FIES. Também desempenhamos papel importante na gestão do FGTS, que além de atuar como instrumento de proteção social em momentos de vulnerabilidade, constitui um dos principais mecanismos de financiamento do desenvolvimento nacional, ao prover recursos para habitação, saneamento e infraestrutura, dimensões diretamente relacionadas à sustentabilidade.

Nossa capacidade institucional é sustentada por uma atuação integrada junto ao setor público, que combina presença territorial, expertise técnica e múltiplos papéis institucionais.

Na qualidade de mandatária da União na gestão e acompanhamento dos contratos de repasse, prestamos serviços a todos os ministérios, dentre eles, o Ministério das Cidades, que tem como uma de suas áreas de atuação desenvolver e aplicar a política de desenvolvimento urbano e ordenamento do território urbano nos municípios brasileiros.

Também atuamos no crédito ao setor público para estados, Distrito Federal e municípios. Em 2025, essa atuação se refletiu na contratação de R\$ 12,5 bilhões em crédito com entes públicos, resultado viabilizado pela articulação entre a rede executiva de Governo e a rede de Varejo. Acompanhamos a implementação de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento urbano por meio do repasse de recursos, acompanhamento físico-financeiro

e assistência técnica às obras de infraestrutura e saneamento, junto aos entes subnacionais, conforme regramento estabelecido pelos ministérios gestores, especialmente no que tange à assistência técnica prestada pelas equipes multidisciplinares constituídas de um quadro de quase 2 mil empregados, dentre os quais, engenheiros/arquitetos, assistentes de projetos sociais e operacionais.

As intervenções realizadas, por consequência, contribuem para o desenvolvimento econômico, uma vez que a infraestrutura, muitas vezes associada ao trabalho social e a regularização fundiária das áreas beneficiadas, promove a integração desses territórios de vulnerabilidade social à cidade formal, tornando-a atrativa a outros investimentos.



Dessa forma, a gestão da sustentabilidade articula-se em duas grandes frentes complementares:

- Atividades próprias, especialmente no âmbito da execução de políticas públicas; e
- Atividades financiadas, por meio do crédito, do *fundings* e de instrumentos financeiros voltados ao desenvolvimento sustentável.

Nesse arranjo, as PPPs e os modelos cooperativos com entes públicos e privados constituem instrumentos estratégicos para ampliar a escala, a eficiência e a sustentabilidade das políticas públicas. Ao integrar planejamento urbano, estruturação financeira, execução e gestão de serviços, esses modelos permitem mobilizar recursos adicionais, reduzir custos para o usuário final e fortalecer a capacidade institucional dos entes federativos. Em 2025, nossa carteira de assessoramento técnico para PPPs e concessões alcançou 130 projetos, consolidando-se como uma das maiores do país e a principal no âmbito subnacional, especialmente em contratos com municípios e consórcios públicos.

Nesse contexto, destaca-se o papel do Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessão e Parcerias Público-Privadas (FEP) como instrumento estratégico de sustentabilidade e impacto social. Por meio do FEP, apoiamos a estruturação de projetos em setores diretamente relacionados ao desenvolvimento sustentável, como resíduos sólidos urbanos, iluminação pública, locação social, educação infantil e centros socioeducativos e iniciativas de cidades inteligentes. O Fundo opera a partir de chamamento público ou projetos-piloto, permitindo que municípios interessados apresentem projetos para estruturação, sem necessidade de desembolso prévio, exceto em caso de desistência do projeto. Até o momento, os projetos estruturados pelo FEP e levados a leilão apresentaram 100% de êxito, culminando com a assinatura de contrato.

Em 2025, quatro projetos estruturados pelo FEP foram a leilão, incluindo três iniciativas de iluminação pública e um projeto de centro socioeducativo no estado de Minas Gerais. Este último representa uma experiência inovadora em nível global, ao adotar abordagem centrada na educação, reintegração social e garantia de direitos, evidenciando o potencial das PPPs como instrumento de transformação social e de fortalecimento de políticas públicas com foco em cidadania.

**MAIOR CARTEIRA DE  
ASSESSORAMENTO TÉCNICO DO  
PAÍS PARA PROJETOS DE PPP COM**

**R\$ 130 bi**

Alinhada a esse direcionamento, estabelecemos como objetivo o fortalecimento da nossa atuação no ecossistema de PPPs, com foco no cliente público e privado, buscando ampliar a oferta integrada de soluções e aprofundar o relacionamento institucional. Esse esforço inclui a ampliação do portfólio de produtos e serviços associados a contratos de PPP, reforçando a sustentabilidade econômico-financeira dos projetos e a geração de valor ao longo de todo o ciclo contratual.

Nos tópicos a seguir, apresentamos os principais eixos dessa atuação, organizados de acordo com os objetivos das políticas públicas e das agendas financiadas, evidenciando como contribuimos para o desenvolvimento sustentável do Brasil e para a geração de valor compartilhado para a sociedade.

## Contribuições para o desenvolvimento sustentável do Brasil

### Habitação

ODS

O tema Desenvolvimento Urbano e Habitação é um dos nossos temas materiais, dada nossa centralidade na execução da política habitacional brasileira e no financiamento de soluções estruturantes voltadas à redução do déficit habitacional e à promoção da moradia digna, em linha com o artigo 25 da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Essa atuação articula, de forma integrada, atividades próprias, exercidas como agente operador e executor de políticas públicas, e atividades financiadas, que ampliam a escala e o alcance das soluções habitacionais em todo o território nacional.

### Redução do déficit habitacional

GRI 3-3 do tema Desenvolvimento urbano e habitação | ODS

Um dos principais desafios da política habitacional brasileira é enfrentar as diversas dimensões do déficit habitacional, que vão além da produção de novas unidades e incluem moradias precárias, inadequação construtiva, insegurança fundiária e ausência de infraestrutura básica. Nesse contexto, ampliamos, a partir de 2023, nossa atuação em frentes historicamente menos atendidas.

Destaca-se a retomada do financiamento da Faixa 1 do MCMV, por meio de diferentes fontes de recursos, como o Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), o Fundo de Desenvolvimento Social (FDS), voltado a entidades, e linhas específicas para a habitação rural. Neste último, nossa atuação se dá de forma articulada com o Ministério do Desenvolvimento Agrário e outros entes

do Governo Federal, com foco não apenas na viabilização da unidade habitacional, mas também na sustentabilidade das famílias no território, considerando sua inserção produtiva e as especificidades do meio rural. O aprimoramento recente do MCMV Rural, com adequação de valores e retomada das contratações a partir de 2024, ampliou a viabilidade das moradias e fortaleceu o atendimento a públicos como povos tradicionais, comunidades indígenas e quilombolas, em articulação com políticas públicas federais específicas.

Essa retomada ampliou o atendimento a famílias de menor renda e reforçou nosso papel na execução de políticas públicas voltadas à inclusão habitacional.

Para rastrear a eficácia das medidas adotadas para gerenciar os impactos positivos na melhoria da qualidade de vida das famílias beneficiárias, utilizamos indicadores como índice de satisfação dos moradores, número de famílias atendidas, disponibilidade de infraestrutura urbana e proximidade de serviços essenciais, além de relatórios técnicos e auditorias periódicas nos empreendimentos. Esses sistemas de monitoramento e avaliação contínuos também nos permitem apurar o aumento do acesso a serviços básicos próximos aos empreendimentos e o acesso à moradia digna por meio da oferta de crédito.

O acompanhamento das ações de trabalho social e a coleta de *feedback* dos beneficiários também contribuem



para identificar avanços, desafios e oportunidades de aprimoramento, nos permitindo ajustar as políticas e práticas para maximizar os resultados positivos e garantir o cumprimento dos objetivos sociais do Programa. Outros processos incluem:

- Auditorias internas, garantindo aderência às políticas e regulamentações;
- Auditorias externas conduzidas por órgãos de controle, como TCU e CGU;
- Relatórios gerenciais internos e acompanhamento sistemático de indicadores de desempenho;
- *Feedback* dos *stakeholders*;
- Mecanismos que permitem registrar reclamações e resolver demandas;
- *Benchmarking*.



Os aprendizados obtidos são incorporados às políticas e procedimentos operacionais para fortalecer a gestão e prevenir riscos futuros. As análises de pós-ocupação, relatos dos beneficiários, auditorias internas e avaliações de engenharia, por exemplo, evidenciaram a necessidade de reforçar requisitos técnicos, aperfeiçoar critérios de localização, ampliar a verificação de infraestrutura urbana e fortalecer mecanismos de prevenção a vícios construtivos.

Esses aprendizados resultaram na revisão de normativos, na atualização de manuais operacionais, na criação de fluxos específicos para atendimento de manifestações (como o De Olho na Qualidade), no aperfeiçoamento das regras de pausa e renegociação e na intensificação do Trabalho Social e da articulação com municípios. Também foram integradas melhorias em sistemas corporativos e em protocolos de vistoria, garantindo que lições aprendidas se transformem em processos padronizados, reproduzíveis e permanentemente aplicados na política habitacional.

Com base nas avaliações de satisfação dos beneficiários e nos resultados do acompanhamento técnico-social, passamos a priorizar a localização dos novos empreendimentos em áreas com maior oferta de serviços públicos e infraestrutura urbana. Além disso, foram implementados ajustes nos

critérios de seleção de terrenos e na exigência de padrões construtivos, visando garantir melhor qualidade das moradias e integração das famílias ao entorno. Investimos, ainda, em capacitação de equipes e parceiros e utilizamos as informações coletadas para desenvolver novas estratégias e políticas, assegurando que as ações futuras estejam cada vez mais alinhadas às necessidades dos beneficiários e contribuam para impactos sociais mais positivos e duradouros. Entre outros aprendizados relevantes destacam-se:

- **Mapeamento sistemático de riscos:** visa garantir maior previsibilidade e mitigação preventiva.
- **Centralização de atividades críticas:** a experiência demonstrou que concentrar processos estratégicos em áreas especializadas aumenta a eficiência e reduz redundâncias. Dessa forma, as rotinas de monitoramento e atendimento foram centralizadas em unidades específicas, assegurando maior qualidade e agilidade.
- **Capilarização:** atividades que exigem presença local ou interação direta com beneficiários, como reuniões comunitárias e acompanhamento social, são realizadas por equipes descentralizadas, garantindo proximidade e efetividade.

- **Automação de processos:** a necessidade de maior precisão e rapidez na transmissão de informações resultou na implementação de rotinas tecnológicas para envio automatizado de dados aos gestores, fortalecendo a integridade das operações e a capacidade de resposta às demandas dos órgãos de controle.
- **Capacitação contínua:** verificou-se que a atualização constante das equipes é essencial para manter alinhamento com objetivos institucionais e lidar com mudanças nos processos. Esse aprendizado consolidou a prática de treinamentos regulares e reciclagem de conteúdos, garantindo engajamento e competência técnica.

**Passamos a atuar no financiamento de retrofit habitacional, produto que incorpora condições diferenciadas para se viabilizar economicamente.**

## Requalificação urbana, retrofit e moradia digna

Com foco na requalificação dos centros urbanos e no aproveitamento da infraestrutura já existente, passamos a atuar em uma frente até então pouco explorada no país: o financiamento de retrofit para fins habitacionais. A partir de 2024, foi lançada uma linha de crédito padronizada voltada exclusivamente à transformação de prédios subutilizados em moradia, especialmente em áreas centrais das cidades.

O produto foi estruturado com base em pesquisa de mercado e incorpora condições diferenciadas para viabilizar economicamente esse tipo de empreendimento, tais como:

- Possibilidade de destinação de até 35% da área para uso comercial, estimulando fachadas ativas e geração de renda para os condomínios;

- Financiamento da aquisição do imóvel a ser retrofitado, etapa anteriormente não contemplada;
- Antecipação de até 50% do valor do financiamento no início do contrato, mitigando o impacto do longo ciclo de preparação e aprovação dos projetos.

Em 2025, avançamos no mapeamento de imóveis com potencial para retrofit habitacional em capitais brasileiras, apostando na consolidação desse mercado como estratégia para a revitalização dos centros urbanos, a ampliação da oferta habitacional e o uso mais eficiente de áreas dotadas de infraestrutura e equipamentos públicos.

As PPPs têm ampliado o repertório de soluções habitacionais disponíveis aos municípios, permitindo a incorporação de

modelos inovadores de atendimento à população em situação de vulnerabilidade. No ano, avançou a estruturação da primeira PPP de locação social do país, no município de Recife, cujo edital foi publicado em 31 de janeiro de 2026.

O modelo prevê a oferta de moradia temporária, com gestão integral a cargo da concessionária privada, incluindo manutenção, administração condominial e capacitação técnico-social das famílias atendidas. Os beneficiários contribuem com valor simbólico de aluguel, proporcional à renda, complementado por contraprestação municipal. A iniciativa amplia o acesso à moradia digna, ao mesmo tempo em que fortalece a função social do patrimônio público e cria alternativas transitórias para famílias em processo de reorganização socioeconômica.



Reconhecendo que a melhoria das condições habitacionais é componente essencial da política pública, destacamos também o Programa Reforma Casa Brasil, com valores de financiamentos variando entre R\$ 5 mil e R\$ 30 mil, prazos de pagamento de até 60 meses e taxas de juros subsidiadas de 1,17% ao mês para a Faixa 1 (renda familiar até R\$ 3.200,00) e 1,95% ao mês para a Faixa 2 (renda familiar entre R\$ 3.200,01 até R\$ 9.600,00).

O Programa permite diferentes tipos de intervenção, incluindo reformas, ampliações e melhorias de acessibilidade, sem limitação quanto à tipologia da obra. Para mitigar riscos e promover o uso responsável do crédito, estruturamos uma entrevista guiada com o cliente, abordando aspectos como capacidade de pagamento, localização do imóvel, exposição a riscos ambientais e orientações sobre sustentabilidade, descarte adequado de resíduos e uso eficiente de materiais.

No primeiro mês de operação, o Programa registrou 17,4 mil operações contratadas, o que totaliza R\$ 281 milhões financiados, evidenciando elevada demanda e efetividade da iniciativa, mesmo diante da aplicação criteriosa dos requisitos cadastrais e de crédito.

De forma complementar, atuamos na implementação de políticas públicas voltadas à melhoria habitacional com recursos do FDS, incluindo a produção de unidades sanitárias. Essa iniciativa é coordenada com a Secretaria Nacional de Periferias do Ministério das Cidades e estabelece meta de contratação com condições fortemente subsidiadas conforme a renda das famílias.

No âmbito do FDS, também tivemos a estruturação do Programa de Regularização Fundiária e Melhoria Habitacional. No eixo de regularização fundiária, foram contratadas 60 operações, que resultaram no atendimento a cerca de 11 mil famílias, ampliando a segurança

da posse e contribuindo para a redução da vulnerabilidade habitacional em assentamentos informais.

A operacionalização do Programa ocorreu por meio de agentes financeiros de menor porte, o que permitiu alcançar municípios em diferentes regiões do país. Para 2026, a expectativa é de que o Programa seja incorporado à esteira de forma permanente, ampliando o alcance das ações de regularização fundiária e de melhorias habitacionais no âmbito das políticas públicas federais.

A retomada e ampliação dessas políticas representam um avanço relevante no enfrentamento de condições habitacionais insalubres, especialmente em áreas passíveis de regularização e com potencial de recebimento de investimentos em infraestrutura, contribuindo diretamente para a promoção da moradia digna e da qualidade de vida da população.



## Infraestrutura e saneamento para o desenvolvimento sustentável

### ODS

Nossa atuação em infraestrutura e saneamento integra nossa contribuição para o desenvolvimento urbano sustentável, alinhada ao ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis e em linha com a Nova Agenda Urbana (ONU-Habitat), que orienta políticas para cidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis.

Integrando planejamento urbano, financiamento, assistência técnica e execução de políticas públicas em parceria com a União, estados e municípios, contribuímos para estruturar investimentos que ampliam o acesso a serviços essenciais, como saneamento, mobilidade, infraestrutura e habitação, e na melhoria das condições de vida da população. Esse conjunto de iniciativas fortalece a capacidade dos entes públicos de implementar projetos de forma mais eficiente e organizada, promovendo melhorias duradouras nas condições urbanas.

Em parceria com o Instituto Cidades Sustentáveis, desenvolvemos 50 Relatórios Locais Voluntários, elaborados como diagnósticos para apoiar municípios na avaliação de seus avanços em relação aos 17 ODS, fortalecendo a capacidade local de planejamento e monitoramento das políticas públicas.

### Planejamento urbano, parcerias e instrumentos de viabilização

No campo do desenvolvimento urbano, atuamos na estruturação de projetos que articulam planejamento territorial, instrumentos financeiros e parcerias entre o poder público e o setor privado, por meio das PPPs. Destaca-se a utilização dos Certificados de Potencial Adicional de Construção (Cepacs) como mecanismo de viabilização de empreendimentos urbanos, inseridos em arranjos que envolvem arcabouço legal, financeiro e institucional.

A experiência do Porto Maravilha, no município do Rio de Janeiro, exemplifica esse modelo de atuação, em que a articulação entre entes públicos e privados permitiu a revitalização de áreas subutilizadas e a reintrodução da habitação em regiões centrais, apoiada por investimentos em infraestrutura e serviços urbanos. Esse tipo de arranjo contribui para que o poder público direcione o crescimento urbano de forma planejada, ampliando a previsibilidade para a implantação de equipamentos públicos, mobilidade e infraestrutura, e reduzindo riscos associados ao crescimento desordenado das cidades.

### Programas de saneamento, mobilidade e infraestrutura urbana

Atuamos de forma abrangente nos programas Saneamento para Todos, Pró-Transporte, Pró-Moradia e Pró-Cidades, atendendo entes públicos de diferentes portes em todo o território nacional. Em 2025, o Pró-Transporte apresentou destaque, especialmente pelas operações relacionadas à aquisição de veículos, em linha com diretrizes federais para a modernização da mobilidade urbana.

Nesse contexto, o Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINISA), com recursos próprios da CAIXA, permanece como instrumento relevante para apoiar investimentos em infraestrutura urbana e saneamento, atendendo a demandas sociais e contribuindo para melhorias estruturais nos municípios. A evolução desse instrumento, incluindo o FINISA Verde, amplia nosso escopo de atuação em projetos alinhados à sustentabilidade ambiental (**Vide seção "FINISA Verde"**).



## Novo PAC e execução de políticas públicas em parceria com a União

Ampliamos nossa atuação como parceira estratégica da União no Novo PAC, combinando repasse de recursos com apoio técnico aos municípios, com foco na entrega efetiva de benefícios à população.

Em 2025, foram 2.779 termos de compromisso pactuados, com R\$ 16,95 bilhões em investimentos, distribuídos em 2.079 municípios, contemplando obras de infraestrutura urbana, saneamento, drenagem, encostas, equipamentos públicos e habitação.

Especificamente no eixo habitacional, foram 41,9 mil unidades habitacionais contratadas em 2025, associadas ao modelo MCMV – FNHIS sub 50, em que os contratos são firmados entre a CAIXA e os municípios, com repasse de recursos para execução direta das obras. Para viabilizar esse modelo,

desenvolvemos o Kit FNHIS, que reúne projetos completos, orçamentos e modelos de edital, permitindo maior celeridade nas contratações e início imediato das obras.

Considerando os Termos de Compromisso do Novo PAC e os Contratos de Repasse do OGU, em 2025 foram celebrados 6.113 novos contratos, desde obras de menor porte até empreendimentos de grande escala, totalizando R\$ 21,19 bilhões em investimentos distribuídos em todo o território nacional. No mesmo período, foram concluídas 4.081 obras, totalizando

R\$ 8,2 bilhões em Contratos de Repasse, beneficiando 2.379 municípios.

Considerando conjuntamente as operações vinculadas ao Novo PAC (R\$ 3,06 bilhões) e aquelas não enquadradas nesse programa (R\$ 6,19 bilhões), os valores repassados para as obras superam R\$ 9,25 bilhões de repasse OGU aplicados para execução das políticas públicas, fomentando o desenvolvimento dos estados e municípios e beneficiando a população com serviços e infraestrutura fundamentais.



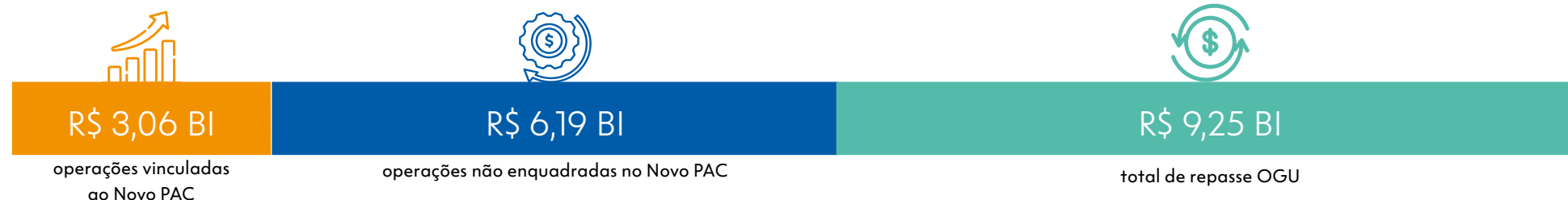
R\$ 16,95 bi

EM INVESTIMENTOS



R\$ 8,2 bi

EM CONTRATOS DE REPASSE,  
BENEFICIANDO  
2,4 MIL MUNICÍPIOS





## Execução de políticas públicas em parceria com a União



Novo PAC

### Apoio técnico

2.779 termos de compromisso pactuados

R\$ 16,95 bilhões em investimentos



OGU

### Novos contratos de repasse

6.113 novos contratos celebrados

R\$ 21,19 bilhões em investimentos



MCMV

### FNHIS sub 50

41,9 mil unidades contratadas com Kit FNHIS (projetos, orçamentos e modelos de edital)



AÇÕES

### Repasses concluídos

Ampliamos nossa atuação como parceira estratégica da União no Novo PAC, combinando repasse de recursos com apoio técnico a 2.079 municípios para obras de infraestrutura urbana, saneamento, drenagem, encostas, equipamentos públicos e habitação, com foco na entrega efetiva de benefícios à população.



OGU

### Repasses concluídos

4.081 obras em 2.379 municípios

R\$ 8,2 bilhões em contratos





## Cidades resilientes: áreas degradadas, desastres e adaptação

A construção de cidades resilientes também faz parte das nossas contribuições para a sociedade, especialmente diante do aumento da frequência e da intensidade de eventos climáticos extremos no Brasil. Nesse contexto, atuamos de forma integrada em resposta emergencial, proteção social imediata e na prevenção e adaptação climática, apoiando municípios na redução de vulnerabilidades e no fortalecimento da capacidade de resposta a desastres.

No campo da assistência imediata, desempenhamos papel fundamental por meio da gestão do FGTS. Em 2025, 676 municípios brasileiros tiveram situação de calamidade pública decretada e o Fundo foi a primeira medida de amparo disponível aos trabalhadores afetados, com a liberação extraordinária de até R\$ 6.220 por conta vinculada. Para municípios com menos de 50 mil habitantes, o acesso ocorre de forma automática, sem necessidade de solicitação individual. Essa desburocratização,

consolidada após a experiência da calamidade no Rio Grande do Sul em 2024, tornou-se uma boa prática institucional, garantindo agilidade, previsibilidade e um primeiro suporte financeiro às famílias em situação de vulnerabilidade.

Para além da resposta emergencial, nossa atuação avança de forma consistente na agenda preventiva, reconhecendo que a resiliência urbana exige planejamento, infraestrutura adequada e projetos qualificados. Nesse sentido, destaca-se o Fundo de Apoio à Infraestrutura para Recuperação e Adaptação à Eventos Climáticos Extremos (FIRECE).

Criado em 2024, o Fundo foi concebido com uma lógica preventiva, complementando políticas públicas ao viabilizar financeiramente projetos previamente priorizados no âmbito federal, mas com foco específico na adaptação climática e na redução de riscos. Inicialmente, ele recebeu

um aporte de R\$ 6,5 bilhões para apoiar sete projetos no estado do Rio Grande do Sul, contemplando obras de drenagem, contenção, controle de cheias e mitigação de riscos.

A partir da constatação de que eventos extremos – como secas prolongadas, chuvas intensas e tornados – tendem a se intensificar em diferentes regiões do país, apresentamos proposta para ampliar o escopo de atuação do FIRECE, permitindo o apoio a outros municípios brasileiros.

Com vistas ao fortalecimento dessa agenda, estruturamos, em parceria com o Ministério das Cidades, no contexto da preparação para a COP30, uma nova frente no âmbito do FIRECE, voltada a enfrentar um dos principais gargalos dos municípios de pequeno porte: a baixa capacidade técnica para elaboração de projetos qualificados. Dessa maneira, assim que regulamentado pelo Comitê Gestor, o FIRECE passará a

atuar também como instrumento de apoio à estruturação de projetos.

Já o FGTS, além de projetos, financia a execução das obras de saneamento e infraestrutura necessárias à prevenção de desastres, como a construção de diques, barragens, sistemas de drenagem urbana e ações de desassoreamento de rios. Essa articulação entre fundos, políticas públicas e instrumentos financeiros reforça nossa abordagem integrada, que combina proteção social, planejamento urbano e investimento preventivo.

Dessa forma, nossa atuação em cidades resilientes transcende a lógica de resposta pós-crise, priorizando a antecipação de riscos, a adaptação às mudanças climáticas e o fortalecimento da capacidade institucional dos entes públicos.

## Eletrificação de frotas e transição climática

Na agenda de eletrificação de frotas e transição climática, atuamos com foco na mitigação das emissões de GEE, na melhoria da qualidade ambiental das cidades e no apoio à modernização do transporte público. Esse recorte responde diretamente aos desafios associados às mudanças climáticas, à mobilidade urbana e à promoção de cidades mais eficientes, inclusivas e resilientes.

No âmbito das políticas públicas federais, nosso apoio é voltado à substituição de frotas de ônibus por veículos elétricos, especialmente por meio de operações vinculadas ao Programa Pró-Transporte, que em 2025 se destacou como uma das principais alavancas para a aquisição de ônibus elétricos pelos entes públicos. A priorização desse tipo de investimento reflete a diretriz governamental de fomentar soluções de baixo carbono no transporte coletivo, segmento estratégico tanto para a redução de emissões quanto para a melhoria da mobilidade urbana.

No âmbito das políticas públicas federais, nosso apoio é voltado à **substituição de frotas de ônibus por veículos elétricos**, especialmente por meio de operações vinculadas ao Programa Pró-Transporte.

O FINISA Verde também disponibiliza instrumentos financeiros para viabilizar projetos alinhados à transição climática na mobilidade urbana.

A utilização desse mecanismo nesse recorte climático é fortalecida por seu mix de *funding* (veja em **FINISA Verde**). Dessa forma, nossa atuação na eletrificação de frotas não se limita ao financiamento, mas se estende ao apoio à construção de soluções integradas que articulam planejamento urbano, capacidade técnica e sustentabilidade ambiental. Essa abordagem reforça nosso papel como agente indutor da transição climática nas cidades brasileiras, em alinhamento às diretrizes do desenvolvimento sustentável e às agendas climáticas nacionais e internacionais.

## Mercado de Carbono

Criado em 2008, o Carbono CAIXA busca ampliar soluções financeiras para geração e comercialização de créditos de carbono, promover a transição para uma economia de baixo carbono, fortalecer parcerias estratégicas para facilitar o acesso das empresas a esse mercado e implementar ferramentas inovadoras, considerando todo o ciclo do carbono no âmbito do Mercado Regulado.

A partir desse produto, registramos o Programa de Atividades CAIXA *Solid Waste Management and Carbon Finance Project* (PoA CAIXA), estruturado para viabilizar projetos de gestão de resíduos sólidos com geração de créditos de carbono. Trata-se do primeiro e único programa de uma instituição financeira no Brasil e o primeiro em larga escala no mundo registrado na plataforma das Nações Unidas - Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (UNFCCC).

Para ampliar o acesso ao Mercado de Carbono, estamos desenvolvendo projetos agrupados por setores, como eletromobilidade, resíduos sólidos e iluminação pública.

## Compromisso com a atuação responsável e sustentável

GRI 2-12, 2-23, 2-24, 2-25, 3-3 do tema Respeito aos direitos humanos, 3-3 do tema Risco ambiental, climático e transição energética, 408-1, 409-1 | ODS

Nosso compromisso com a atuação responsável e sustentável está institucionalizado por meio de um conjunto de políticas, normas e programas corporativos que orientam a conduta interna e as relações com a sociedade. Destacam-se a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação e a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC), em conformidade com a Resolução CMN 4.945/2021 (vide seção específica), além do Programa Diversidade e Inclusão, estruturado em cinco eixos temáticos prioritários, voltados à promoção da cultura do respeito e da valorização das diferenças (vide seção “Diversidade, Inclusão e Equidade”).

O Programa de Diversidade e Inclusão está alinhado à Política de Pessoas para o Conglomerado CAIXA, que formaliza

o posicionamento institucional de garantir tratamento justo e igualitário, sem discriminação por motivos de raça, etnia, modos de vida tradicionais, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, classe social, deficiência, religiosidade, nacionalidade ou crenças.

Nesse contexto, o compromisso com a atuação responsável tem início na criação de um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e inclusivo, pautado pela valorização da dignidade humana e pela promoção da saúde e do bem-estar dos empregados. Para apoiar esse objetivo, disponibilizamos canais exclusivos de acolhimento. Entre eles, destacam-se o “Diálogo Seguro”, voltado a empregados que enfrentam situações relacionadas a assédio moral, sexual ou discriminação, e o “Acolhe”, direcionado a empregadas vítimas de violência doméstica.

Como forma de prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais, abordamos os temas previstos na Lei 13.303/2016 e regulamentados pelo Decreto 8.945/2016, como direitos humanos, ética, discriminação e enfrentamento ao assédio, já no processo de *onboarding* dos administradores,

Nossa Política Negocial inclui premissas que norteiam a concessão de crédito, dentre as quais destacamos a incorporação de requisitos sociais, ambientais e climáticos.





por meio da Universidade CAIXA, com retomada anual desses conteúdos em encontros presenciais. Esse processo assegura a disseminação contínua das diretrizes do Código de Ética, Conduta e Integridade. Adicionalmente, aplica-se o princípio da precaução por meio de comunicação proativa nos canais internos, como “Portal Pessoas”, “Jornal da CAIXA” e “Viva Engage”, bem como pela manutenção de mecanismos de denúncia sigilosos, acessíveis a todos os empregados.

No caso de impactos negativos reais relacionadas a direitos humanos, estão previstos mecanismos que incluem a possibilidade de aplicação de multa pelo descumprimento de obrigações relativas ao tema.

O compromisso com a atuação responsável e sustentável também se estende às relações com fornecedores por meio do incentivo à implementação de políticas

que assegurem a gestão do risco social, ambiental e climático, em atendimento à Resolução CMN 4.945/2021.

Nossos contratos com fornecedores são padronizados com cláusulas específicas de combate ao trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual e violação de direitos e garantias fundamentais, além de vedar atos lesivos ao interesse comum.

Os fornecedores devem, ainda, realizar treinamentos anuais com seus colaboradores sobre esses temas e comprovar o conhecimento de nossa Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação.

Em 2025, passamos a exigir que os contratos de prestação de serviços de vigilância ostensiva (fixa e extraordinária) e serviços de segurança privada a pessoas contemplem, no mínimo, 30% de postos ocupados por

mulheres, dos quais 10% por mulheres negras (esses percentuais são flexíveis, observando a composição étnico-racial de população da região onde está sendo realizada a licitação). Tal exigência já foi feita em duas licitações (no Distrito Federal e em Goiás), com previsão de extensão gradativa para os demais estados.

Nossa Política Negocial inclui premissas que norteiam a concessão de crédito, dentre as quais destacamos a incorporação de requisitos sociais, ambientais e climáticos nos produtos de crédito, atendendo à legislação e normas vigentes e o cumprimento de compromissos voluntários assumidos.

A eficácia dessas medidas é acompanhada por meio do monitoramento de indicadores, como o número de atendimentos realizados e os tipos de medidas de apoio disponibilizadas nos canais de escuta. Em 2025, esse processo evidenciou a

necessidade de intensificar ações regionais e ampliar a comunicação sobre oportunidades de desenvolvimento. Como resposta, foi estruturada uma estratégia de comunicação e engajamento digital mais robusta, com destaque para o Calendário da Diversidade e o uso da plataforma “Viva Engage”. Também foram realizados ajustes nos conteúdos de treinamento, com a inclusão de estudos de caso reais e práticas de liderança inclusiva, assegurando maior aderência às necessidades identificadas pelas comissões e pelo *feedback* dos empregados.

As medidas adotadas e sua eficácia são comunicadas de forma transparente por meio de relatórios internos, publicações no “Portal Pessoas” e eventos corporativos, reforçando nosso compromisso com a prestação de contas, o respeito aos direitos humanos e a atuação responsável junto a empregados e parceiros institucionais.



## Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Nossa PRSAC estabelece diretrizes voltadas à preservação, reparação e recuperação do meio ambiente, valorizando a proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade.

A Política é revisada periodicamente, no mínimo a cada três anos ou diante de eventos relevantes. No início de 2025, em decorrência do avanço da nossa estratégia de sustentabilidade — refletida na ampliação do volume da carteira de produtos sustentáveis, que superava, até então, R\$ 795,7 bilhões em todos os segmentos —, incorporamos diretrizes específicas e alinhadas à nossa Matriz de Materialidade, aos pilares da Agenda 2030 da ONU (Pessoas, Paz, Prosperidade, Planeta e Parceria - 5P), aos ODS e ao Plano de Transformação Ecológica do Governo Federal.

Como parte do fortalecimento da governança e do compromisso institucional, formalizamos compromissos públicos com metas e prazos definidos, incluindo:

- **Net Zero** até 2050;
- **Zero Waste** até 2050;
- **36% de mulheres em cargos de chefia e liderança** até 2030; e
- **R\$ 1,25 trilhão** em carteira de finanças sustentáveis até 2030.

### A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática orienta nossa atuação contemplando:



Conformidade regulatória



Gestão de riscos socioambientais e climáticos



Promoção da sustentabilidade



Respeito aos direitos humanos



Transparência e governança



Engajamento com *stakeholders*



Inovação e melhoria contínua





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE  
NOS NEGÓCIOS

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 52 >

## Adesão a compromissos globais

Adotamos compromissos de conduta empresarial responsável alinhados a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, especialmente no contexto da responsabilidade social corporativa, da integridade e do respeito aos direitos humanos. Esses compromissos públicos foram aprovados pelo Conselho de Administração, órgão máximo de governança, assegurando alinhamento com os objetivos estratégicos e revisão periódica quanto à sua efetividade e aderência às melhores práticas.

Em 2025, formalizamos a adesão a quatro compromissos públicos de grande relevância, reforçando nossa atuação estratégica em sustentabilidade, gestão ambiental e inclusão social. Esses compromissos são internalizados por meio de políticas corporativas, metas estratégicas, indicadores, processos de gestão, mecanismos de controle e práticas operacionais.

Temos como compromissos ambientais e climáticos o *Net Zero* e o *Zero Waste*, ambos internalizados por meio de políticas corporativas e focados em sustentabilidade.

## Compromissos ambientais e climáticos

GRI 2-23

### MOVIMENTO AMBIÇÃO NET ZERO

- **Net Zero**  
Compromisso de reduzir as emissões de GEE a zero até 2050, abrangendo emissões diretas (escopos 1 e 2) e indiretas (Escopo 3), incluindo as emissões financiadas. No âmbito desse compromisso, aderimos ao Movimento Ambição Net Zero, do Pacto Global, assumindo a responsabilidade de publicar anualmente o Inventário de Emissões dos escopos 1 e 2 (com Escopo 3 opcional), o que já fazemos há anos, e a formalizar metas alinhadas à *Science Based Targets Initiative* (SBTi) e realizar avaliações de alto nível das emissões do Escopo 3. Em 2024, já havíamos aderido à *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF), iniciativa global voltada à padronização da mensuração das emissões de GEE associadas a financiamentos e investimentos, fortalecendo a gestão e a transparência das emissões financiadas.

### MOVIMENTO CONEXÃO CIRCULAR

- **Zero Waste**  
Compromisso de implementar um modelo institucional baseado nos princípios da economia circular, com o objetivo de eliminar a incineração de resíduos e minimizar a destinação final em aterros sanitários até 2050. Para apoiar essa agenda, integramos o Movimento Conexão Circular, também do Pacto Global, que prevê a adoção de premissas de circularidade até 2030, incluindo eliminação de resíduos, estímulo ao reuso e à reciclagem, bem como a incorporação de critérios de circularidade nas compras e na cadeia de suprimentos.



## Compromissos em finanças sustentáveis

SASB FN-CB-410a.2

### Finanças sustentáveis

Assumimos o compromisso de alcançar, até 2030, R\$ 1,25 trilhão em saldo da carteira de crédito classificada como sustentável, conforme nossa taxonomia, reforçando nosso papel na promoção do desenvolvimento econômico alinhado às melhores práticas socioambientais, em consonância com a PRSAC.

Nesse contexto, aderimos em 2019 à *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI), parceria entre o Programa das Nações Unidas para o meio ambiente e o setor financeiro global, refletindo o compromisso de alinhar nossas operações e estratégias aos princípios da sustentabilidade financeira. De forma convergente, a adesão aos Princípios de Responsabilidade Bancária, em 2024, reforça nosso alinhamento da atuação institucional à PRSAC e aos ODS.

Os Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB) constituem importante referência internacional para a integração da sustentabilidade à estratégia, à governança e às operações das instituições financeiras. Estruturados

ASSUMIMOS O COMPROMISSO DE  
ALCANÇAR, ATÉ 2030,

**R\$ 1,25 trilhão**

EM SALDO DA CARTEIRA DE CRÉDITO  
CLASSIFICADA COMO SUSTENTÁVEL

em seis princípios, os PRB orientam os signatários a alinhar seus modelos de negócio aos ODSs e ao Acordo de Paris, promovendo a identificação, a gestão e a mitigação de impactos sociais, ambientais e climáticos associados às suas atividades, bem como o fortalecimento de mecanismos de governança, transparência e prestação de contas. Ao aderirmos aos PRB, reafirmamos nosso compromisso com a atuação responsável no sistema financeiro e com a incorporação progressiva de critérios ambientais, sociais, climáticos e de governança aos processos decisórios, à gestão de riscos e à alocação de capital, em consonância com nossa missão institucional de promover desenvolvimento sustentável, inclusão social e geração de valor para a sociedade brasileira.



Na condição de signatária dos PRB, nos comprometemos a reportar periodicamente a evolução da nossa implementação, em conformidade com o *Responsible Banking Progress Statement*, instrumento atualmente adotado pela UNEP FI para a prestação de contas dos bancos signatários. Nesse contexto, está prevista para o primeiro semestre de 2026 a publicação do nosso primeiro relatório PRB, marco relevante na consolidação da agenda de sustentabilidade, ao evidenciar os avanços na internalização de padrões internacionais de responsabilidade bancária, na estruturação de governança dedicada ao tema, na análise de impactos do portfólio, no fortalecimento de mecanismos de mensuração e monitoramento e no aprimoramento da transparência institucional. Tal processo reflete o entendimento de que a responsabilidade bancária constitui jornada contínua de amadurecimento organizacional, demandando evolução permanente de práticas, metodologias e instrumentos de gestão, em linha com as melhores práticas internacionais e com o nosso compromisso institucional de contribuir, por meio de uma atuação financeira, para uma economia mais resiliente, inclusiva e sustentável.

Paralelamente, reafirmamos nossa adesão aos Princípios do Equador (PE), protocolo internacional que orienta instituições financeiras na gestão dos impactos

socioambientais em financiamentos de projetos, visando assegurar respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos; combate à mão de obra escrava ou infantil; proteção à saúde e à diversidade cultural e étnica; e adoção

de sistemas de segurança e saúde ocupacional. Este compromisso, alinhado aos Padrões de Desempenho da *International Finance Corporation (IFC)*, continua sendo referência para autorregulação no sistema financeiro.

### Operações enquadradas em Princípios do Equador |

SASB FN-CB-410a.2

Project Finance			
Número total de projetos	2		
Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	0	1	0
Óleo e gás	0	0	0
Energia	1	0	0
Outros	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Designação de país	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Designado	0	0	0
Não designado	1	1	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C
América	1	1	0
Europa, Oriente Médio e África	0	0	0
Ásia-Pacífico	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Avaliação Independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	1	1	0
Não	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total de projetos categoria A</b>			<b>1</b>
<b>Total de projetos categoria B</b>			<b>1</b>
<b>Total de projetos categoria C</b>			<b>0</b>

## Compromissos com direitos humano e integridade

O respeito aos direitos humanos é um valor central e transversal a todos os compromissos assumidos e encontra-se formalizado em diversos normativos institucionais. Destacam-se:

### Código de Ética, Conduta e Integridade

Determina o respeito à dignidade humana, à justiça e à igualdade, repudiando todas as formas de discriminação e exigindo conduta ética de empregados, dirigentes e representantes.

### Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes e Negociação de Valores Mobiliários

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência

Em complemento ao Código de Conduta, essa Política visa assegurar a transparência, a equidade no acesso à informação e a integridade, estabelecendo diretrizes e responsabilidades relacionadas à comunicação, ao uso e à divulgação de informações institucionais, em especial aquelas classificadas como ato ou fato relevante, bem como à

manutenção do sigilo de informações ainda não divulgadas. A Política também disciplina a negociação de valores mobiliários emitidos pela CAIXA e por suas subsidiárias, contribuindo para a prevenção de assimetrias de informação e conflitos de interesses.

## Compromissos com diversidade, equidade e inclusão

GRI 2-23

### Equidade de gênero

Compromisso de atingir, até 2030, o percentual de 36% de mulheres em posições de chefia de unidade e liderança. Para fortalecer esse direcionamento, aderimos integralmente aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs), iniciativa da ONU Mulheres, promovendo um ambiente corporativo inclusivo e incentivando a participação plena de mulheres em todos os níveis organizacionais. Em complemento, integramos e apoiamos iniciativas voltadas à promoção da diversidade, equidade e inclusão, ampliando nossa influência junto a parceiros e fornecedores, como o Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão das Estatais Federais (SEST) e o Pacto pela Igualdade Racial, coordenado pelo Ministério da Igualdade Racial (MIR).

O documento está alinhado à Lei 13.303/2016 e ao Decreto 8.945/2016, no que se refere à divulgação de informações, e observa as melhores práticas de mercado, em conformidade com a Resolução CVM 44/2021, que dispõe sobre a divulgação e o uso de informações relativas a atos ou fatos relevantes e à negociação de valores mobiliários.

### **Responsabilidade Social Corporativa**

Adotamos critérios que vedam a contratação de fornecedores ou o estabelecimento de parcerias com entidades que pratiquem trabalho infantil, trabalho escravo ou análogo, ou que adotem práticas contrárias aos instrumentos internacionais de proteção aos direitos humanos, bem como ao Estatuto da Criança e do Adolescente, ao Estatuto do Idoso e ao Estatuto da Pessoa com Deficiência. Esses compromissos são incorporados aos instrumentos contratuais e aos processos de seleção e monitoramento de fornecedores.

Conferimos atenção especial a grupos em situação de vulnerabilidade, incluindo mulheres, pessoas negras, povos e comunidades tradicionais, pessoas com deficiência, minorias sociais e culturais, crianças e adolescentes, idosos, trabalhadores sujeitos a riscos de exploração, clientes em situação de vulnerabilidade social e financeira, nano, micro, pequenas e médias empresas, além de empregados, fornecedores, parceiros e da sociedade em geral.

Os compromissos e políticas são amplamente comunicados aos empregados, parceiros de negócio e demais partes interessadas por meio de canais oficiais, como nosso site institucional. Internamente, a disseminação ocorre por meio de comunicados, treinamentos, campanhas de endomarketing, portais internos e reuniões, estimulando o engajamento e a participação ativa dos empregados.

[Clique aqui para informações adicionais sobre parcerias e compromissos](#)

### **Taxonomia Sustentável**

Diante do cenário de emergência climática e dos persistentes e elevados níveis de desigualdade social, torna-se imperativo que os produtos financeiros estejam alinhados aos compromissos assumidos pelo Brasil nos âmbitos internacional e nacional, em consonância com o Acordo de Paris, o Marco Global da Biodiversidade, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e as metas nacionais de neutralidade de carbono até 2050.

Nesse contexto, desde 2022, mensuramos nosso portfólio de produtos sustentáveis, utilizando a Taxonomia de Finanças Sustentáveis para orientar a alocação de fluxos de capital em direção a uma economia de baixo carbono, resiliente às mudanças climáticas, comprometida com a conservação ambiental e com a promoção do bem-estar social.

Em 2025 nossa Carteira de Finanças Sustentáveis chegou a R\$ 867,6 bilhões, evidenciando a sustentabilidade como eixo estruturante do nosso modelo de negócios. Adicionalmente, tornamos públicos compromissos de sustentabilidade, entre os quais se destaca o objetivo de alcançar R\$ 1,25 trilhão em saldo de carteira de produtos sustentáveis até 2030 [\(veja mais na página 17\)](#)





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE  
NOS NEGÓCIOS

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 57 >

# Desempenho econômico

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência, 3-3 do tema Rentabilidade, lucro e margem financeira | ODS

“Rentabilidade, lucro e margem financeira” é um de nossos temas materiais prioritários e está diretamente associado ao pilar “Eficiência e Rentabilidade” do nosso Planejamento Estratégico. A gestão desse tema busca equilibrar crescimento, rentabilidade, controle de riscos e eficiência operacional, em um contexto de elevada competitividade e mudanças nos ambientes macroeconômico e regulatório.

Para isso, temos estruturado um arcabouço integrado de planejamento, risco e capital, que conecta o planejamento, os Objetivos e Indicadores Estratégicos, a programação orçamentária e a Declaração de Appetite a Risco (RAS). Esse conjunto é complementado por políticas corporativas, como a Política de Gestão de Riscos, que contempla riscos de crédito, mercado, liquidez e socioambientais, e pela Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes e Negociação de Valores Mobiliários, que assegura transparência na comunicação com investidores, reguladores e sociedade. O monitoramento ocorre de forma contínua, com reporte sistemático às instâncias de governança, permitindo ajustes tempestivos diante de mudanças de cenário.

Por meio da gestão ativa da margem financeira, visamos fortalecer a resiliência do negócio, com atenção especial ao

casamento entre captação e aplicação e à diversificação das fontes de *funding*.

A ampliação e o aprimoramento das alternativas de captação, em um cenário de maior volatilidade das taxas de juros e de maior diversidade de instrumentos de investimento, contribuíram para a expansão da margem financeira e para a sustentação dos resultados ao longo do período. Esse movimento foi acompanhado pela busca contínua de equilíbrio entre rentabilidade e controle de riscos, preservando a solidez financeira.

Os resultados de 2025 refletem a eficácia dessa abordagem. Em 2025, alcançamos um lucro líquido contábil de R\$ 16,1 bilhões, crescimento de 18,7% em relação a 2024. O lucro líquido recorrente foi R\$15,5 bilhões, com crescimento

de 10,4% em relação ao ano anterior, refletindo a baixa ocorrência de eventos não recorrentes relevantes no período.

A margem financeira apresentou desempenho consistente, alcançando R\$ 66,8 bilhões em 2025, com aumento de 8,4% na comparação anual. O desempenho da margem financeira, aliado à redução das provisões para perdas associadas ao risco de crédito no acumulado do período, contribuiu para o crescimento do resultado da intermediação financeira, que alcançou R\$ 50,7 bilhões, aumento de 14,0% em relação a 2024. Esse resultado reflete a combinação entre expansão das receitas, gestão prudente de riscos e disciplina na constituição de provisões.

A eficiência operacional constitui outro eixo central da gestão do desempenho econômico e está diretamente associada



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

SUSTENTABILIDADE  
NOS NEGÓCIOS

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 58 >

à simplificação de processos, à transformação digital e ao controle de despesas. Programas corporativos voltados à eficiência buscam não apenas a redução de custos, mas também a potencialização de receitas, com iniciativas que abrangem automação, modernização tecnológica, adoção de contratos digitais e modelos ágeis de trabalho. Esses esforços contribuíram para a melhoria do Índice de Eficiência Operacional (IEO) Recorrente, que atingiu 53,61% em 2025, representando melhora de 2,13 pontos percentuais em relação a 2024.

A eficácia das medidas adotadas é acompanhada por meio de indicadores-chave de desempenho, como Lucro Líquido Recorrente, IEO Recorrente e ROE Recorrente, integrados

ao sistema de planejamento e gestão. Esses indicadores são monitorados em conjunto com métricas de capital, liquidez e qualidade da carteira, no âmbito da RAS, com periodicidade diária, mensal ou trimestral, conforme a natureza do risco, assegurando aderência aos limites estabelecidos e à sustentabilidade do crescimento.

A gestão do tema também incorpora o princípio da precaução, com medidas voltadas à prevenção e mitigação de impactos negativos potenciais, como aumento da inadimplência, deterioração das carteiras de crédito, redução de lucro ou elevação de riscos operacionais e de fraude. Essas medidas incluem critérios rigorosos de concessão de crédito, monitoramento por segmento e score, cobertura adequada

de provisões, renegociação estruturada, uso intensivo de canais digitais, investimentos em segurança cibernética e fortalecimento da governança de riscos.

Paralelamente, são adotadas ações para potencializar impactos positivos, como a gestão ativa do portfólio, a diversificação de receitas, a precificação responsável e o fortalecimento da governança e da transparência.

Dessa forma, tivemos um aumento de 12,4% no valor econômico gerado, somando R\$ 56,2 bilhões distribuídos em forma de remuneração e benefícios aos nossos empregados, impostos, taxas e contribuições, bem como remuneração de capitais próprios e de terceiros, conforme detalhado na tabela DVA (veja à página 59).

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE

R\$ 15,5 bi

LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL

R\$ 16,1 bi

CRESCIMENTO DE

18,7%

NO LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL  
EM RELAÇÃO A 2024

O engajamento com stakeholders é parte integrante dessa abordagem. A revisão das diretrizes estratégicas ocorre de forma participativa, envolvendo instâncias de governança interna, reguladores, parceiros de negócio e áreas técnicas, por meio de comitês e fóruns de decisão. Esse processo é complementado por pesquisas de percepção, canais de feedback e divulgação periódica de resultados, assegurando que as medidas adotadas sejam compreendidas, acompanhadas e avaliadas pelos públicos de interesse.

Como aprendizado, a experiência recente reforçou a importância da integração entre gestão de risco, eficiência operacional e comunicação transparente, bem como da capacidade de antecipar ajustes em políticas e processos diante de mudanças regulatórias e de cenário. Esses aprendizados vêm sendo incorporados às políticas e procedimentos operacionais, com uso ampliado de ferramentas analíticas, monitoramento contínuo e aprimoramento dos modelos de gestão, fortalecendo a resiliência e a sustentabilidade do nosso desempenho econômico.



**SAIBA +**

Para informações com maior nível de detalhamento acerca do desempenho operacional e financeiro, consulte o [Relatório de Análise de Desempenho](#).

**Valor econômico direto gerado e distribuído<sup>1</sup> | GRI 201-1**

(R\$ milhares)

	2023	2024	2025	Δ 2025/2024
Valor econômico direto gerado	44.047.540	49.990.847	56.248.466	12,5%
Receita líquida e resultado equivalência	212.421.221	217.267.406	274.333.460	26,3%
Despesas intermediárias, retenções e insumos adquiridos	- 168.373.681	- 167.276.559	- 218.084.994	30,4%
<b>Valor econômico distribuído</b>	<b>34.961.581</b>	<b>39.410.050</b>	<b>43.657.890</b>	<b>10,8%</b>
Pessoal (remuneração e benefícios)	26.478.477	28.551.026	29.062.799	1,8%
Impostos, taxas e contribuições	2.826.936	5.358.008	8.807.771	64,4%
Remuneração de capitais de terceiros	2.342.547	1.901.891	1.478.995	-22,2%
Remuneração de capitais próprios	3.313.621	3.599.125	4.308.325	19,7%
<b>Valor econômico retido</b>	<b>9.085.959</b>	<b>10.580.797</b>	<b>12.590.576</b>	<b>19,0%</b>

<sup>1</sup> O valor econômico retido compõe a remuneração de capitais próprios nas Demonstrações Individuais e Consolidadas do Valor Adicionado publicadas em (Central de Resultados - CAIXA). De forma a aprimorar o alinhamento à norma GRI, esse valor foi discriminado a partir de 2025. | [GRI 2-4](#)



VALOR GERADO

56,2 bi



RECEITA LÍQUIDA

274,3 bi



VALOR ECONÔMICO RETIDO

12,5 bi



# 4

## RELACIONAMENTOS DA CAIXA

- 61 Relacionamento com stakeholders
- 63 Empregados
- 86 Clientes
- 90 Gestão de parceiros
- 92 Fornecedores
- 96 Governo

 Sumário  
interativo





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 61 >

# Relacionamento com stakeholders

GRI 2-29 | ODS

Nossa atuação como banco público, com presença nacional e múltiplos papéis institucionais, nos coloca em interação permanente com diferentes públicos — empregados, clientes, parceiros, fornecedores e o poder público — cujas expectativas, necessidades e percepções influenciam diretamente a execução da estratégia e a geração de valor para a sociedade.

Em 2025, esse vínculo foi reconhecido de forma objetiva com a eleição da CAIXA como a marca mais forte do Brasil, no ranking “As Marcas Mais Valiosas do Brasil 2025”. O estudo, conduzido segundo a norma internacional ISO 10668, avalia não apenas o valor financeiro das marcas, mas também sua força, a partir de atributos como confiança, lealdade, presença na mente do consumidor e baixa rejeição. Esse reconhecimento reflete a amplitude de públicos com os quais nos relacionamos, a relevância cotidiana dos nossos serviços e a centralidade do cliente como diretriz estratégica.

Acreditamos que esse resultado está diretamente associado à forma como escutamos, engajamos e incorporamos as contribuições dos nossos stakeholders aos processos decisórios. Mantemos mecanismos estruturados de diálogo e monitoramento contínuo da percepção dos públicos, incluindo pesquisas de satisfação, estudos específicos

de marca, análises de demanda e acompanhamento sistemático das interações em nossos canais digitais, redes sociais e plataformas institucionais. As informações consolidadas a partir desses instrumentos são reportadas à Alta Administração e aos órgãos de governança, apoiando decisões estratégicas, ajustes operacionais e o aprimoramento da experiência oferecida.

O engajamento com stakeholders também se dá de maneira institucional, por meio de participação ativa e contínua em associações setoriais, fóruns técnicos e organizações nacionais e internacionais. Essa atuação contribui para a construção de boas práticas, o fortalecimento da governança, a disseminação de padrões de integridade e sustentabilidade e o desenvolvimento do mercado financeiro e de capitais, em consonância com nosso papel público e com as responsabilidades assumidas.





A forma como identificamos, priorizamos e nos relacionamos com nossos *stakeholders* está alinhada à nossa cadeia de valor e aos nossos temas materiais. Consideramos critérios como relevância estratégica, grau de influência, impacto nas operações, exigências regulatórias e potencial de geração de valor compartilhado, reconhecendo que esses relacionamentos são dinâmicos e evoluem conforme os contextos econômico, social e institucional.

A seguir, detalhamos como esse relacionamento se estrutura e se materializa para cada um dos principais grupos de *stakeholders* – empregados, clientes, parceiros, fornecedores e governo – evidenciando os canais de diálogo, as práticas de engajamento e a forma como essas interações contribuem para nosso desempenho e para o cumprimento da nossa missão pública.

## Participação em associações

GRI 2-28

Principais associações setoriais, fóruns técnicos e organizações nacionais e internacionais às quais estamos associados:

- **Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA)**: somos associados desde 1988, com adesão a oito códigos de autorregulação que orientam condutas responsáveis, ampliam a transparência e fortalecem a proteção aos investidores.
- **Associação Brasileira de Planejamento Financeiro (Planejar)**: parceria voltada à capacitação contínua de empregados, com foco em planejamento financeiro e na certificação internacional *Certified Financial Planner (CFP®)*, referência global no tema.
- **Sustentabilidade, finanças responsáveis e impacto socioambiental**: participação em um conjunto amplo e estratégico de organizações de reconhecida relevância, entre as quais se destacam *Carbon Disclosure Project (CDP)*,

Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, Rede Brasil do Pacto Global, *Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)*, *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*, *Global Impact Investing Network (GIIN)*, Coalizão Verde, participação na Estratégia Nacional da Economia de Impacto (Enimpecto), além do *Fórum des Caisses de Dépôt* no plano internacional.

- **Infraestrutura e gestão de riscos**: integramos a Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib), reforçando padrões internacionais de avaliação de riscos e sustentabilidade.

- **Cadeia de valor e gestão de ativos**: integramos o *CDP Supply Chain*, promovendo o engajamento de fornecedores em temas climáticos e hídricos, e somos associados à Associação Brasileira de *Property, Workplace e Facility Management (ABRAFAC)*, fortalecendo boas práticas na gestão de ativos e instalações.
- **Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)**: associação voltada ao fortalecimento das práticas de governança corporativa, com acesso a fóruns de debate, espaços colaborativos, jornadas técnicas e conteúdos especializados, que contribuem para a disseminação de boas práticas, o aprimoramento do processo decisório e o alinhamento da atuação institucional aos princípios de governança.

# Empregados

GRI 3-3 do tema material **Relações de trabalho e clima organizacional**, SASB FN-MF-270a.4 | ODS

As pessoas são elemento central da nossa estratégia e condição essencial para o cumprimento da nossa missão pública. Essa diretriz está expressa no PEI, que estabelece “Pessoas, Cultura e Agilidade” como um dos seis pilares estratégicos. Essa pauta também integra um de nossos temas materiais – Relações de Trabalho e Clima Organizacional – demonstrando o quanto a qualidade das relações de trabalho, o ambiente organizacional e a valorização dos nossos empregados influenciam diretamente a entrega de resultados, a inovação, a eficiência operacional e a confiança da sociedade na nossa instituição, pois são nossos 84.394 empregados que manifestam, por meio de suas práticas e a forma como se relacionam no dia a dia, os valores que sustentam nossa cultura.

Sabemos que nossa atuação pode gerar impactos reais e potenciais sobre o bem-estar dos empregados, a sustentabilidade da força de trabalho e a continuidade das operações, além de ser um tema com potencial de influenciar a nossa capacidade de executar políticas públicas e atender

milhões de brasileiros diariamente.

Para acompanhar esses impactos e orientar a tomada de decisão, mantemos canais estruturados e permanentes de escuta dos empregados, que nos permitem monitorar percepções, identificar avanços e reconhecer os desafios associados às relações de trabalho e ao clima organizacional. Entre esses instrumentos, destaca-se a pesquisa interna realizada entre julho e agosto de 2025, voltada a captar o nível de conhecimento, engajamento e percepção dos empregados em relação à Estratégia CAIXA 2030 e à sua aplicação no cotidiano de trabalho.

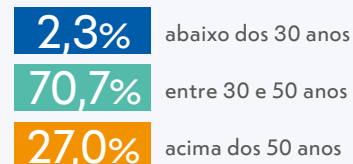
A edição de 2025 apresentou ampla participação e elevada robustez estatística, reforçando a legitimidade e a representatividade dos resultados. Foram convidados todos os empregados do Conglomerado, com 27.202 formulários respondidos, alcançando uma taxa de participação geral de 33,1%, superior à edição anterior.





Faixa etária

Empregados por idade

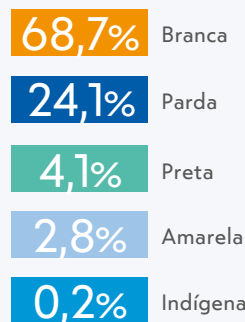
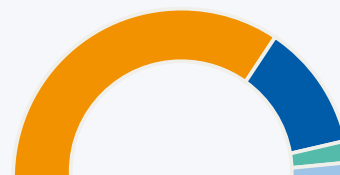


AÇÕES

Investimos em tecnologia, e implementamos a Roda de Diálogo "Acessibilidade Digital", com orientações práticas para que qualquer pessoa possa acessar, compreender e participar plenamente do ambiente de trabalho.

Raça e/ou cor

Empregados por raça e/ou cor

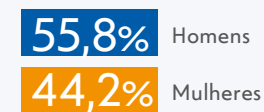
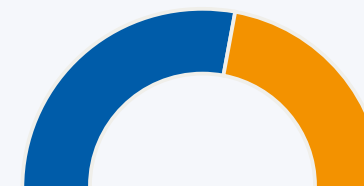


AÇÕES

24,3% das chefias de unidade ocupadas por empregados pretos, pardos e indígenas.

Gênero

Empregados por gênero

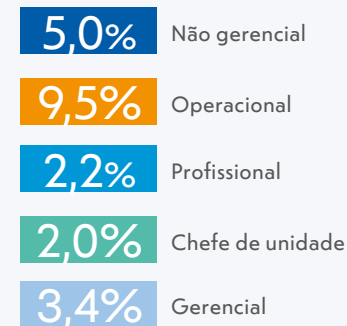
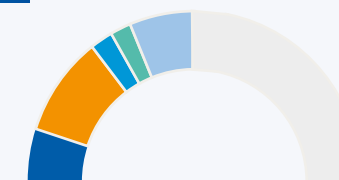


AÇÕES

28,9% das chefias de unidades ocupadas por mulheres.

PcD

Pessoas com deficiência



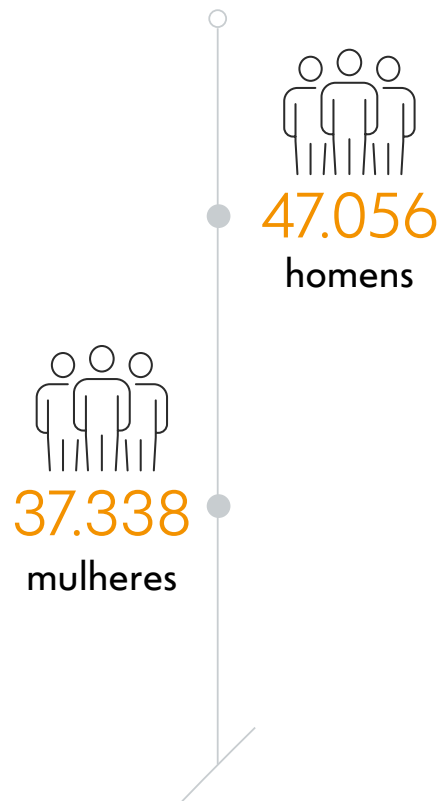
AÇÕES

Mantivemos o Programa Inclusão PcD, focado em atender às demandas de novos empregados com deficiência. A iniciativa inclui treinamento especializado para gestores e suporte dedicado.



# 84.394

## EMPREGADOS PRÓPRIOS



Os resultados indicaram avanços importantes, ao mesmo tempo em que evidenciaram desafios, especialmente relacionados ao nível de confiança, à maturidade das lideranças e à segurança psicológica nas unidades.

Com base no diagnóstico, foi instituído o Programa CAIXA Excelência em Clima Organizacional, com foco na qualidade do ambiente de trabalho, no fortalecimento das lideranças e na construção de ambientes cada vez mais seguros, respeitosos e produtivos.

Ao integrar os aprendizados dessas pesquisas aos processos de gestão, buscamos fortalecer o ambiente de trabalho, aprimorar a execução da estratégia e assegurar que a transformação institucional se traduza em práticas concretas, sustentáveis e alinhadas às expectativas das pessoas que constroem diariamente a CAIXA.

As obrigações trabalhistas de nossos prestadores de serviços devem ser comprovadamente quitadas. Para

acompanhar esse requisito, o gestor operacional fiscaliza questões trabalhistas, enquanto o gestor de pagamentos analisa e valida os atestes recebidos. Além disso, fazemos o provisionamento de verbas trabalhistas, como férias, 13º salário, impactos sobre essas verbas e o adicional de FGTS para rescisões sem justa causa, em conformidade com os direitos trabalhistas.

Para fortalecer a fiscalização de contratos, disponibilizamos uma cartilha que orienta o acompanhamento da execução de contratos com mão de obra dedicada, incluindo a verificação do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias dos colaboradores terceirizados.

Complementarmente, também dispomos do “Portal de Compras”, onde são disponibilizados o Regulamento de Licitações e Contratos e as Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, que descrevem nosso posicionamento como contratante de serviços terceirizados.



### Informações de empregados permanentes, discriminado por gênero e por região<sup>1 2</sup> | GRI 2-7

Região	2023		2024		2025		Δ 2025/2024	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Norte	2.344	1.717	2.342	1.668	2.399	1.666	2,4%	-0,1%
Nordeste	9.432	5.999	9.155	5.759	9.244	5.739	1,0%	-0,3%
Centro-Oeste	10.099	8.264	10.497	8.372	11.684	8.919	11,3%	6,5%
Sudeste	18.346	16.930	17.203	15.774	16.974	15.391	-1,3%	-2,4%
Sul	7.614	6.217	6.823	5.714	6.755	5.623	-1,0%	-1,6%
<b>Total</b>	<b>47.835</b>	<b>39.127</b>	<b>46.020</b>	<b>37.287</b>	<b>47.056</b>	<b>37.338</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,1%</b>

<sup>1</sup> Não há empregados temporários. Todos os empregados são permanentes.

<sup>2</sup> Para a compilação dos dados aqui apresentados, adotaram-se metodologias e premissas padronizadas, com o objetivo de garantir consistência, comparabilidade e transparência no relato. Os números de empregados foram apurados considerando o total de empregados.

### Informações dos empregados, por tipo de emprego, gênero e região<sup>1 2</sup> | GRI 2-7

Tipo de emprego	Região	2023	2024	2025			Δ 2025/2024
				Homens	Mulheres	Total	
Empregados sem garantia de horas	Norte	268	282	195	85	280	-0,7%
	Nordeste	866	877	657	196	853	-2,7%
	Centro-Oeste	809	861	551	287	838	-2,7%
	Sul	878	883	639	206	845	-4,3%
	Sudeste	2.068	2.013	1.305	653	1.958	-2,7%
	<b>Total</b>	<b>4.889</b>	<b>4.916</b>	<b>3.347</b>	<b>1.427</b>	<b>4.774</b>	<b>-2,9%</b>
Empregados em período integral	Norte	3.793	3.728	2.204	1.581	3.785	1,5%
	Nordeste	14.565	14.037	8.587	5.543	14.130	0,7%
	Centro-Oeste	17.554	18.008	11.133	8.632	19.765	9,8%
	Sul	12.953	11.654	6.116	5.417	11.533	-1,0%
	Sudeste	33.208	30.964	15.669	14.738	30.407	-1,8%
	<b>Total</b>	<b>82.073</b>	<b>78.391</b>	<b>43.709</b>	<b>35.911</b>	<b>79.620</b>	<b>1,6%</b>
<b>Total</b>	<b>Norte</b>	<b>4.061</b>	<b>4.010</b>	<b>2.399</b>	<b>1.666</b>	<b>4.065</b>	<b>1,4%</b>
	<b>Nordeste</b>	<b>15.431</b>	<b>14.914</b>	<b>9.244</b>	<b>5.739</b>	<b>14.983</b>	<b>0,5%</b>
	<b>Centro-Oeste</b>	<b>18.363</b>	<b>18.869</b>	<b>11.684</b>	<b>8.919</b>	<b>20.603</b>	<b>9,2%</b>
	<b>Sul</b>	<b>13.831</b>	<b>12.537</b>	<b>6.755</b>	<b>5.623</b>	<b>12.378</b>	<b>-1,3%</b>
	<b>Sudeste</b>	<b>35.276</b>	<b>32.977</b>	<b>16.974</b>	<b>15.391</b>	<b>32.365</b>	<b>-1,9%</b>
	<b>Total</b>	<b>86.962</b>	<b>83.307</b>	<b>47.056</b>	<b>37.338</b>	<b>84.394</b>	<b>1,3%</b>

<sup>1</sup> Não há empregados em período parcial.

<sup>2</sup> Para a compilação dos dados aqui apresentados, adotaram-se metodologias e premissas padronizadas, com o objetivo de garantir consistência, comparabilidade e transparência no relato. Os números de empregados foram apurados considerando o total de empregados.



## Liberdade sindical e negociação coletiva

GRI 407-1

Asseguramos o respeito à liberdade de associação e ao direito à negociação coletiva no âmbito de nossas relações de trabalho. O relacionamento institucional com entidades representativas ocorre exclusivamente com sindicatos, federações e associações do setor bancário por meio de uma estrutura permanente de apoio ao diálogo social, responsável pelo relacionamento com as entidades representativas e pela condução dos processos de negociação coletiva.

Além disso, integramos a mesa única de negociação coletiva dos empregados bancários, coordenada pela Federação Nacional dos Bancos (Fenaban), em que são definidas as cláusulas econômicas e gerais formalizadas na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT). No âmbito de mesa específica, negociamos com as entidades representativas dos empregados as cláusulas do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), aplicáveis aos nossos empregados, incluindo cláusulas ressalvadas da CCT.

## Novas contratações

Em 2025, 1.977 novos empregados foram admitidos por meio de concurso público realizado em 2024, que destinou 50% das vagas ao cargo de Técnico Bancário Novo – Tecnologia da Informação (TBN TI), o que contribuiu para a ampliação do número total de ingressos, especialmente entre candidatos com menos de 30 anos. Esse direcionamento também se refletiu na distribuição regional das contratações, concentradas majoritariamente em Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, onde estão localizados nossos principais centros de tecnologia, em consonância com a estratégia institucional de fortalecimento das capacidades digitais. Adicionalmente, a maior participação masculina entre os aprovados nas vagas de TI resultou em aumento proporcional das admissões de homens em 2025, enquanto a participação feminina apresentou leve redução na comparação anual.

A rotatividade registrada em 2025 reflete um cenário de maior estabilidade após o volume atípico observado em 2024, quando o Programa de Desligamento Voluntário (PDV) contemplou mais de 4 mil empregados, concentrando desligamentos especialmente entre profissionais acima de 50 anos. No ano seguinte, os números retornaram a patamares próximos ao histórico, com destaque para o aumento proporcional entre empregados mais jovens,

movimento associado ao ciclo natural de adaptação dos novos concursados. No recorte de gênero, os desligamentos mantiveram distribuição compatível com a composição do quadro, com predominância masculina. Esse comportamento indica um período de normalização nas movimentações, em que as saídas refletem principalmente decisões individuais e fluxos naturais de carreira.

**Novas contratações<sup>1</sup> | GRI 401-1**

	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Por faixa etária</b>						
Abaixo de 30 anos	42	4,5%	705	50,5%	1.089	55,1%
De 30 a 50 anos	811	87,7%	644	46,2%	834	42,2%
Acima de 50 anos	72	7,8%	46	3,3%	54	2,7%
<b>Por gênero</b>						
Mulheres	464	50,2%	298	21,4%	347	17,6%
Homens	461	49,8%	1.097	78,6%	1.630	82,4%
<b>Por região</b>						
Centro-Oeste	145	15,7%	650	46,6%	1.048	53,0%
Nordeste	268	29,0%	296	21,2%	400	20,2%
Norte	45	4,9%	103	7,4%	203	10,3%
Sudeste	398	43,0%	269	19,3%	203	10,3%
Sul	69	7,5%	77	5,5%	123	6,2%
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>100%</b>	<b>1.395</b>	<b>100%</b>	<b>1.977</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Para o cálculo do percentual, foi considerado o número de novas contratações por categoria (faixa etária, gênero ou região) dividido pelo total de novas contratações no ano vigente.

**Rotatividade<sup>1</sup> | GRI 401-1**

	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Por faixa etária</b>						
Abaixo de 30 anos	14	1,5%	16	0,3%	46	5,1%
De 30 a 50 anos	502	53,8%	761	15,0%	516	57,6%
Acima de 50 anos	417	44,7%	4.308	84,7%	334	37,3%
<b>Por gênero</b>						
Feminino	348	37,3%	2.157	42,4%	291	32,5%
Masculino	585	62,7%	2.928	57,6%	605	67,5%
<b>Por região</b>						
Centro-Oeste	168	18,0%	908	17,9%	196	21,9%
Nordeste	149	16,0%	833	16,4%	156	17,4%
Norte	53	5,7%	145	2,9%	64	7,1%
Sudeste	404	43,3%	2.198	43,2%	330	36,8%
Sul	159	17,0%	1.001	19,7%	150	16,7%
<b>Total</b>	<b>933</b>	<b>100%</b>	<b>5.085</b>	<b>100%</b>	<b>896</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> A metodologia adotada para o cálculo do percentual de rotatividade foi reformulada. No relatório do ano anterior, o indicador era calculado com base na fórmula (admissões + desligamentos / 2) ÷ total de colaboradores x 100. Neste ciclo, passou-se a considerar o número de desligamentos por categoria (faixa etária, gênero ou região) em relação ao total de desligamentos registrados no ano vigente. Em razão dessa alteração metodológica, os percentuais referentes aos anos de 2023 e 2024 foram recalculados de 1,1% e 3,9%, respectivamente, para 100% em ambos os anos. | GRI 2-4

## Média de horas de capacitação por empregado<sup>1</sup>

GRI 404-1

	2023	2024	2025	Δ 2025/2024
<b>Por gênero</b>				
Masculino	18,6	85,8	107,2	24,9%
Feminino	18,4	56,4	85,8	52,1%
<b>Por categoria funcional</b>				
Chefe de unidade	36,7	67,5	119,0	76,3%
Dirigente	15,0	-	-	-
Gerencial	19,1	79,2	83,9	5,9%
Não gerencial	15,9	76,4	100,0	30,9%
Operacional	19,0	51,8	105,4	92,9%
Profissional	12,2	39,3	52,9	34,8%
<b>Total</b>	<b>18,5</b>	<b>69,5</b>	<b>97,7</b>	<b>40,4%</b>

<sup>1</sup> Não serão informadas as horas de capacitação de dirigentes em 2025. Considerando que a maioria dos dirigentes também são empregados, gera-se duplicidade de informação com os dados já informados nas demais categorias, uma vez que, no Currículo CAIXA, o dirigente pode replicar os seus dados curriculares de empregado em sua matrícula de dirigente.

## Benefícios

GRI 201-3, 401-2

Todos os empregados são abrangidos pelo ACT, que define direitos, deveres, condições de trabalho, reajustes salariais, benefícios, jornada e Participação nos Lucros ou Resultados (PLR). O ACT é negociado com entidades sindicais, reforçando a transparência e a participação dos trabalhadores. A remuneração é composta por salário base, função gratificada (quando aplicável), benefícios e programas de reconhecimento, alinhados aos nossos objetivos estratégicos.

Também adotamos iniciativas de valorização e engajamento, como PLR, Promoção por Mérito e programas de premiação. Tais práticas reconhecem o desempenho, incentivam a produtividade e promovem o desenvolvimento sustentável das equipes.

Além disso, oferecemos os seguintes benefícios a todos os empregados com contrato de trabalho ativo, exceto aos dirigentes, que possuem vínculo e regime específicos:

- **Saúde CAIXA:** plano de saúde de autogestão, ofertado na modalidade coletiva por adesão.

- **Licenças maternidade, adoção e paternidade:** após os 120 dias de licença concedidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o empregado em licenças - maternidade ou por adoção - pode optar por: prorrogação por mais 60 dias; cessão desse período ao cônjuge ou companheiro; ou retorno ao trabalho com redução de 50% da jornada por até 120 dias. O empregado em licença-paternidade pode iniciar o usufruto do benefício em até 120 após a chegada da criança.
- **Previdência complementar patrocinada nos planos administrados pela Fundação dos Economistas Federais (FUNCEF):** as adesões são facultativas, com contribuição paritária entre empregado — que contribui com percentual de salário por ele definido, observado o mínimo de 5% — e patrocinadora, cuja contribuição pode alcançar até 12% da folha de pagamento. Em dezembro de 2025, cerca de 97% dos empregados participavam dos planos de aposentadoria da FUNCEF.
- **Aposentadoria por invalidez:** os empregados participantes da FUNCEF podem fazer jus à aposentadoria por invalidez concedida pela Fundação, desde que também estejam aposentados por invalidez pelo INSS.

- **Antecipação do salário mensal:** política de adiantamento salarial que permite ao empregado receber parte da remuneração mensal no dia 20 de cada mês.
- **Programa de Assistência à Infância (PAI):** benefício concedido por filho, do nascimento até seis anos incompletos, para apoio às despesas com creches de livre escolha ou babás. No caso de filhos enquadrados como pessoas com deficiência incapacitante para a vida independente, o benefício é estendido para além dessa faixa etária.
- **Ausência para acompanhamento de familiar em serviços de saúde:** além das ausências legais previstas, permitimos que o empregado se ausente para acompanhar cônjuge, companheiro, pais, filhos, enteados ou dependentes menores de 18 anos em consultas e procedimentos médicos.
- **Ausência para tratar de interesses particulares:** possibilidade de afastamento por até cinco dias ao ano para assuntos pessoais não enquadrados em outras hipóteses legais ou normativas, com a opção de conversão desse período em pagamento.
- **Licenças especiais:** incluem licenças concedidas por liberalidade, como a licença remunerada para acompanhamento de familiar em situação de doença (de 30 a 90 dias); a licença para tratar de interesses particulares, com suspensão do contrato de trabalho, por até 730 dias, prorrogáveis por igual período; e a licença para acompanhamento de cônjuge transferido ou convocado para missão ou representação oficial, no país ou no exterior.

**Licença-maternidade/paternidade<sup>1 2 3 4 5</sup> | GRI 401-3**

Número total de empregados:	2023		2024		2025		Δ 2025/2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	47.835	39.127	46.020	37.287	47.056	37.338	2,3%	0,1%
Que tiraram licença-maternidade/paternidade/adoção	1.587	1.450	1.314	933	1.183	816	-10,0%	-12,5%
Que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade/adoção	1.587	1.450	1.314	933	1.183	816	-10,0%	-12,5%
Que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade/adoção e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	1.585	1.449	1.309	932	1.180	816	-9,9%	-12,4%
Taxa de retorno	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Taxa de retenção	99,9%	99,9%	99,6%	99,9%	99,7%	100,0%	0,1%	0,1%

<sup>1</sup> Denominação da "Licença Parental": embora a nomenclatura operacional utilizada internamente seja "licença-maternidade/paternidade", o tratamento dos dados segue o conceito estabelecido no GRI 401-3 – Parental Leave, que integra licenças por maternidade, paternidade e adoção em um único indicador, conforme diretrizes do GRI 401: Employment (2016).

<sup>2</sup> Critério de contagem (pessoas): a unidade de medida é o empregado (pessoa). Cada empregado é contabilizado apenas uma vez por ano-base, independentemente do número de afastamentos, da modalidade de licença parental ou de múltiplos eventos no mesmo período. Essa abordagem evita duplicidades e garante comparabilidade e consistência metodológica.

<sup>3</sup> O número de empregados que gozam as licenças parentais a cada ano vem diminuindo de forma discreta. Entendemos que o motivo é demográfico, pois acompanha as taxas de natalidade do país, bem como o seu envelhecimento gradual.

<sup>4</sup> Para o ano de 2025, os indicadores são preliminares. Além de os empregados que retornaram ainda não terem completado os 12 meses subsequentes (o que impossibilita o cálculo definitivo da retenção), parte relevante das licenças iniciadas no ano-base ainda não havia se encerrado no momento do fechamento dos dados e se estendem para o exercício seguinte, em função da duração da licença-maternidade. Esses afastamentos em curso, somados a eventuais lançamentos realizados após o fechamento, farão com que os números de retorno e retenção de 2025 sejam atualizados e consolidados na próxima edição do relatório.

<sup>5</sup> Modalidades de rescisão (dispensa do contrato de trabalho) consideradas no cálculo de retenção. A taxa de retenção mede a permanência do(a) empregado(a) no emprego nos doze meses seguintes ao retorno da licença. Para esse fim, considera-se como desligamento (saída do contrato de trabalho) apenas a rescisão por iniciativa/interesse da empresa, ou seja, as modalidades rescisão por justa causa e rescisão sem justa causa. São desconsideradas, por não decorrerem de interesse da empresa, as rescisões por iniciativa do(a) empregado(a) - rescisão a pedido e rescisão a pedido do aposentado - e as decorrentes de força maior ou de terceiros - falecimento, aposentadoria por invalidez e extinção por decisão. Os empregados com essas rescisões desconsideradas permanecem na contagem de retidos, pois sua saída não representa rotatividade por iniciativa da CAIXA.

## Universidade CAIXA

A conduta ética e íntegra é reforçada por ações contínuas de capacitação. Por meio da Universidade CAIXA (UC), são oferecidos treinamentos aos administradores tanto no momento da posse quanto de forma periódica, com conteúdos alinhados à Lei 13.303/2016 e ao Decreto 8.945/2016, abordando temas como governança corporativa, ética, proteção de dados pessoais, integridade, gestão de riscos, prevenção à lavagem de dinheiro, sustentabilidade e diversidade.

Adicionalmente, a UC disponibiliza a Certificação Agir Certo CAIXA, voltada à disseminação de boas práticas em governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade. O conteúdo é atualizado anualmente e constitui pré-requisito para a movimentação de carreira. Complementarmente, é ofertada capacitação na modalidade de educação à distância sobre Integridade

na CAIXA, com foco na conscientização de empregados e dirigentes, bem como na prevenção, detecção e remediação de eventos de quebra de integridade previstos na Lei Anticorrupção, fortalecendo a cultura organizacional baseada em transparência e responsabilidade. Ademais, todos os empregados, dirigentes e conselheiros recebem comunicação formal sobre a publicação da Política de Controle Interno, *Compliance* e Integridade, acompanhada da solicitação de assinatura do respectivo termo de ciência.

Esse conjunto de iniciativas é apoiado por ações permanentes de comunicação e disseminação de informações, como páginas dedicadas à temática ética nos ambientes institucional e interno, com destaque para o Código de Ética, Conduta e Integridade, e a ampla publicidade dada às ementas das deliberações da Comissão de Ética relativas às demandas analisadas. Adicionalmente, a Escola de

Corregedoria atua como canal estruturado de orientação e capacitação, disponibilizando aos empregados, dirigentes e demais empregados conteúdos e ações voltados à ética e à conduta institucional.

Os normativos internos complementam esse arcabouço ao estabelecer regras e procedimentos que orientam a atuação em conformidade com as políticas institucionais. Esses instrumentos são periodicamente avaliados e divulgados por meio de canais oficiais de comunicação, assegurando amplo conhecimento de suas diretrizes e contribuindo para o fortalecimento de um ambiente organizacional pautado pela responsabilidade, transparência e conformidade.



## Desenvolvimento e capacitação

GRI 404-2

Nossas iniciativas de capacitação e desenvolvimento têm como objetivo apoiar a execução da estratégia corporativa, fortalecer competências técnicas, comportamentais e normativas, assegurar conformidade regulatória e preparar os empregados para diferentes momentos da jornada profissional. Elas abrangem desde a integração de novos empregados até a preparação para a transição de carreira, combinando programas internos, parcerias educacionais e plataformas digitais de aprendizagem.



## Desenvolvimento de competências técnicas e digitais

### CAIXAVERSO

Programa de formação profissional com foco no desenvolvimento de competências digitais e na preparação para papéis ágeis, alinhado ao movimento de transformação digital.

### Transformação Digital

Iniciativa com foco em capacitação técnica e digital por meio de licenças rotativas. Em 2025, foram 1.500 licenças disponibilizadas, mais de 10 mil cursos concluídos, somando 157 mil horas de capacitação (saiba mais na seção Programa de Transformação Digital - TEIA).

### Programa Coursera para o Futuro do Trabalho

Plataforma de aprendizagem digital com mais de 70 cursos nas áreas de gestão, tecnologia, finanças, liderança e transformação digital.

### Certificações externas

Apoio institucional ao custeio de certificações exigidas ou recomendadas para atividades específicas, contribuindo para o alinhamento às exigências regulatórias e às práticas do mercado.

### Autoestudo e idiomas – Busuu

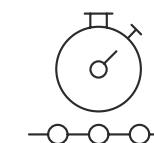
Plataforma de aprendizagem de idiomas com conteúdos em 14 línguas, disponibilizada de forma voluntária a todos os empregados. Os principais indicadores de 2025 mostram ampla aderência:

33.758  
LICENÇAS ROTATIVAS  
UTILIZADAS

AULAS CONCLUÍDAS  
+1,8 milhão

CRÉDITOS PARA AULAS  
AO VIVO  
39.615

CERTIFICADOS  
ACUMULADOS  
4.108



+230 mil horas  
DE ESTUDO ACUMULADAS



## Cultura organizacional, ética e conformidade

### Certificação Agir Certo CAIXA

Certificação obrigatória, alinhada ao artigo 9º da Lei 13.303/2016, aborda temas sensíveis e essenciais à Empresa, sendo alvo de monitoramento de diversos órgãos externos. Atualizada em 2025, incorporou conteúdos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, além de novos materiais e questões. No ano, 90,12% dos empregados foram certificados.

### Formação de lideranças e sucessão

#### Programa de Capacitação de Liderança e Sucessão

Iniciativas voltadas ao fortalecimento das competências estratégicas e gerenciais de lideranças. No ano, o Programa qualificou 24.242 líderes.

#### Jornada da Liderança CAIXA 2030

Maior iniciativa de capacitação de líderes da nossa história, com 3.889 líderes capacitados no período de setembro a novembro, correspondendo a 82,74% do público-alvo. A ação contou com a mediação de 135 Instrutores CAIXA. Desenvolvida em parceria

com a HSM, teve como objetivo certificar 90% dos gestores de unidades, com foco em gestão, inovação, centralidade no cliente, eficiência, agilidade e atuação em conglomerado.

### Mulheres na Liderança

Programas de formação voltados à valorização da liderança feminina em finanças públicas, ao fortalecimento de mulheres negras no serviço público e ao aprimoramento de competências gerenciais. Em 2025, tivemos 53 mulheres capacitadas por meio de conteúdos estratégicos, *workshops* e mentorias nacionais e internacionais.

### Integração e desenvolvimento ao longo da jornada do empregado

#### Integração de novos empregados

Programa reformulado com abordagem voltada à transformação digital, alinhamento aos valores, à cultura e à missão institucional, e foco em experiências de aprendizagem adequadas a diferentes gerações. A ação contemplou 93,23% dos empregados em 2025.



### Incentivos à educação formal

Sistemáticas que estimulam a continuidade da educação formal, incluindo graduação, pós-graduação e especializações, fortalecendo o capital intelectual e a formação de equipes de alta performance. A ação beneficiou 891 empregados.

## Transição de carreira e preparação para a vida pós-emprego

### Programa Vida Futura

Ação educacional presencial e à distância voltada a empregados em fase de desligamento, aptos à aposentadoria e empregados ativos já aposentados pelo INSS. O objetivo é apoiar a construção de projetos de vida pós-emprego, considerando diferentes etapas da trajetória profissional e pessoal. Em 2025, a oferta foi ampliada para contemplar aqueles que aderiram ao PDV de 2024. A ação alcançou 490 empregados.

### Gestão de desempenho

Como parte da estratégia de desenvolvimento de nossos empregados, mantemos um processo de gestão de desempenho baseado na realização de objetivos individuais previamente estabelecidos e competências estratégicas, sustentado nos pilares: encantar o cliente; buscar excelência; garantir sustentabilidade; exercer influência; e promover o digital.

Uma vez consolidada, essa avaliação resulta em uma nota final e subsídios para a realização do *feedback* do gestor imediato com o avaliado.

Esse processo permite aferir a aderência do perfil atual do empregado ao esperado, bem como fornecer insumos para

as estratégias de desenvolvimento e de impulsionamento à transformação da cultura organizacional. Além disso, proporciona uma visão geral de como os esforços individuais de todos se conectam à Estratégia Corporativa.

### Avaliações de desempenho por categoria funcional e gênero | GRI 404-3

Categoria funcional	2023		2024		2025		Δ 2025/2024	
	Número total	%	Número total	%	Número total	%	Número total	%
<b>Por categoria funcional</b>								
Chefe de unidade	4.760	5,7%	4.790	6,0%	5.126	6,4%	7,0%	5,6%
Gerencial	19.914	24,0%	20.072	25,1%	20.856	26,1%	3,9%	2,6%
Não gerencial	36.465	43,9%	35.327	44,2%	35.302	44,2%	-0,1%	-1,4%
Operacional	19.897	23,9%	17.706	22,1%	16.532	20,7%	-6,6%	-7,8%
Profissional	2.049	2,5%	2.099	2,6%	2.070	2,6%	-1,4%	-2,7%
<b>Por gênero</b>								
Masculino	46.134	55,5%	44.131	55,2%	44.077	55,2%	-0,1%	-1,4%
Feminino	36.951	44,5%	35.863	44,8%	35.809	44,8%	-0,2%	-1,4%
<b>Total</b>	<b>83.085</b>	<b>100%</b>	<b>79.994</b>	<b>100%</b>	<b>79.886</b>	<b>100%</b>	<b>-0,1%</b>	<b>-1,4%</b>



## Diversidade, inclusão e equidade

GRI 3-3 do tema Respeito aos direitos humanos | ODS

A diversidade, a inclusão e a equidade integram nossa agenda estratégica a partir de compromissos públicos formalmente assumidos e da definição de metas institucionais que orientam nossa atuação.

Somos signatários de instrumentos reconhecidos nacional e internacionalmente, como os Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs), o Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão das Empresas Estatais Federais (SEST) e o Pacto pela Igualdade Racial (MIR). Complementarmente, estabelecemos acordos de cooperação técnica com universidades e ministérios, como o Acordo de Cooperação Técnica assinado junto ao Ministério de Igualdade Racial.

Esses compromissos se materializam, entre outros aspectos, na meta de ampliar, em 2026, a representatividade feminina nas

posições de chefe de unidades para 32% e de ter 35% dos cargos de gestão ocupados por pessoas com deficiência e por pessoas pretas, pardas, indígenas ou amarelas.

Sob a ótica de governança, há direcionamento sobre aspectos que consolidam a pauta no nível decisório da Alta Administração. Em 2025, nosso Estatuto Social foi revisado passando a contemplar a previsão de composição da Diretoria Executiva por, no mínimo, 1/3 de mulheres como membros titulares efetivos.

O Programa orienta políticas, práticas e processos voltados à promoção da equidade de oportunidades, à formação de equipes diversas e à eliminação de discriminações, estando alinhado à Política de Pessoas do Conglomerado CAIXA, à Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação e à PRSAC.



### Capacitação no tema

GRI 404-2

No PEI, os compromissos assumidos se desdobram no Programa Diversidade e Inclusão da CAIXA, estruturado em cinco eixos prioritários:

1. Equidade de gênero;
2. Raça/cor;
3. Pessoas com deficiência;
4. População LGBTQIA+;
5. Gerações.



Os resultados obtidos através dos relatórios gerenciais apontam para avanços graduais sustentados pela ampliação da representatividade.

O engajamento com *stakeholders* ocorre por meio de comissões internas de diversidade, diálogo com unidades de representação de pessoas, interação com entidades vinculadas e participação em fóruns externos, contribuindo para qualificar decisões e fortalecer a legitimidade das ações adotadas.

A efetividade dessas iniciativas é acompanhada por meio de relatórios gerenciais e sistema informatizado. Em dezembro de 2025, os indicadores apontaram que 28,92% das chefias de unidades eram ocupadas por mulheres e 24,29% dos cargos de chefia eram ocupados por empregados pretos, pardos e indígenas, evidenciando evolução consistente em relação aos patamares anteriores e aproximação das metas intermediárias estabelecidas para o período. Esses resultados indicam avanços graduais e sustentados na ampliação da representatividade, ainda que o tema permaneça como desafio estrutural de médio e longo prazos.

## Iniciativas de destaque

A UC desempenha um importante papel ao promover iniciativas de formação e sensibilização que visam influenciar valores, comportamentos e práticas no cotidiano de trabalho. Destacam-se ações como o Programa Agir Certo, voltado à conduta ética e à integridade, e a Oficina Ética do Cuidado, que estimula reflexões sobre empatia, respeito e responsabilidade nas relações profissionais.

No plano tático-operacional, a estratégia se materializa em ações específicas de apoio à equidade no dia a dia de trabalho. Em 2025, intensificamos as iniciativas de apoio à parentalidade. Foram implementadas regras mais flexíveis para as licenças maternidade, paternidade e adoção, além de ações de sensibilização, como a Roda de Diálogo de Apoio à Parentalidade. Essas medidas contribuem para reduzir barreiras práticas enfrentadas pelos empregados, especialmente pelas mulheres, e reforçam a coerência entre os compromissos estratégicos e nossas práticas operacionais.

Programas voltados para valores, conduta ética e integridade são desenvolvidos com intuito de estruturar um ambiente de trabalho com empatia, respeito e responsabilidade.

Também mantivemos o Programa Inclusão PcD, focado em atender às demandas de novos empregados com deficiência. A iniciativa inclui treinamento especializado para gestores e suporte dedicado. Além disso, investimos em tecnologia, e implementamos a Roda de Diálogo “Acessibilidade Digital”, com orientações práticas para que qualquer pessoa possa acessar, compreender e participar plenamente do ambiente de trabalho.



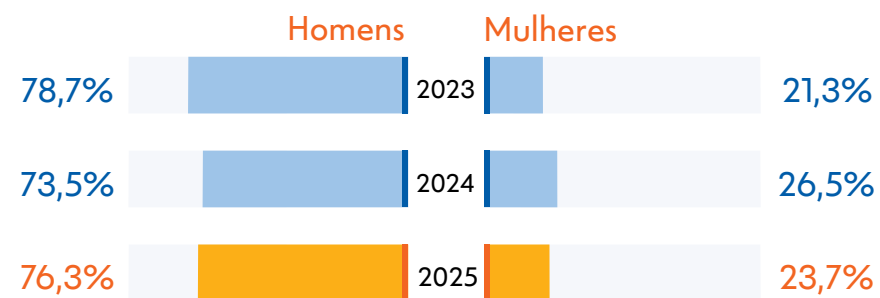
**Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça | GRI 405-1**

Cor ou raça	2023	2024	2025
Preta	4,3%	3,9%	1,8%
Parda	13,8%	12,8%	16,7%
Branca	80,9%	82,3%	78,1%
Indígena	0,0%	0,0%	1,8%
Amarela	1,1%	1,0%	1,8%

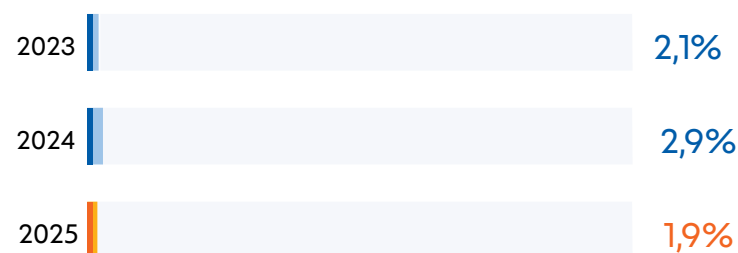
**Percentual de empregados PcDs por categoria funcional | GRI 405-1**

Categoria funcional	2023	2024	2025
Chefe de unidade	1,5%	1,8%	2,0%
Gerencial	2,7%	3,1%	3,4%
Não gerencial	4,0%	4,6%	5,0%
Operacional	9,6%	10,0%	9,5%
Profissional	2,3%	2,0%	2,2%
<b>Total</b>	<b>5,0%</b>	<b>5,3%</b>	<b>5,5%</b>

**Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero | GRI 405-1**

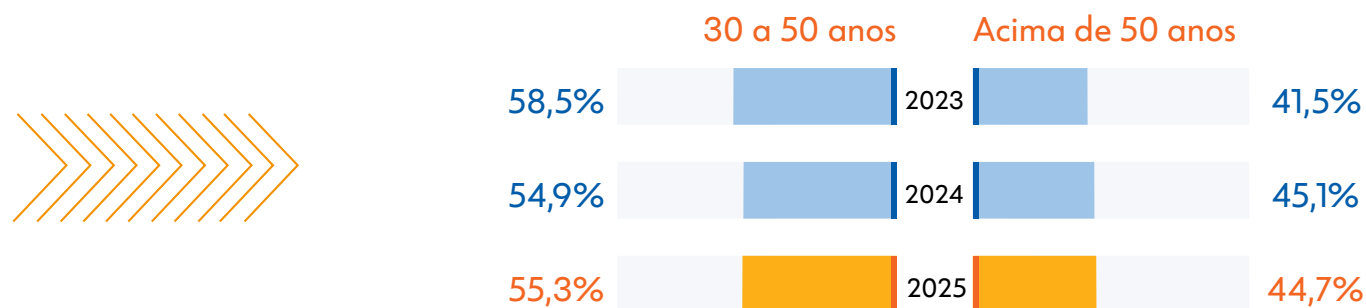


**Percentual de indivíduos PcDs que integram os órgãos de governança | GRI 405-1**





**Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária | GRI 405-1**



**Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero | GRI 405-1**

Categoria funcional	Gênero	2023	2024	2025
Chefe de unidade	Homens	71,5%	71,0%	71,1%
	Mulheres	28,5%	29,0%	28,9%
Gerencial	Homens	54,6%	54,6%	54,4%
	Mulheres	45,4%	45,4%	45,6%
Não Gerencial	Homens	50,3%	50,0%	50,4%
	Mulheres	49,7%	50,0%	49,6%
Operacional	Homens	58,5%	60,1%	61,8%
	Mulheres	41,5%	39,9%	38,2%
Profissional	Homens	67,7%	66,5%	67,1%
	Mulheres	32,3%	33,5%	32,9%
<b>Total</b>	<b>Homens</b>	<b>55,0%</b>	<b>55,2%</b>	<b>55,8%</b>
	<b>Mulheres</b>	<b>45,0%</b>	<b>44,8%</b>	<b>44,2%</b>

**Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária | GRI 405-1**

Categoria funcional	Faixa etária	2023	2024	2025
Chefe de Unidade	Abaixo de 30 anos	0,3%	0,1%	0,1%
	30 a 50 anos	80,1%	82,9%	81,5%
	Acima de 50 anos	19,7%	17,0%	18,4%
Gerencial	Abaixo de 30 anos	0,8%	0,4%	0,2%
	30 a 50 anos	86,9%	87,0%	85,2%
	Acima de 50 anos	12,3%	12,6%	14,7%
Não Gerencial	Abaixo de 30 anos	0,9%	0,6%	1,1%
	30 a 50 anos	72,6%	74,0%	71,5%
	Acima de 50 anos	26,4%	25,5%	27,4%
Operacional	Abaixo de 30 anos	2,0%	4,5%	7,2%
	30 a 50 anos	56,3%	57,2%	53,9%
	Acima de 50 anos	41,7%	38,2%	38,9%
Profissional	Abaixo de 30 anos	0,0%	0,2%	0,0%
	30 a 50 anos	62,6%	64,6%	59,9%
	Acima de 50 anos	37,4%	35,1%	40,1%
<b>Total</b>	<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,3%</b>
	<b>30 a 50 anos</b>	<b>71,9%</b>	<b>73,3%</b>	<b>70,7%</b>
	<b>Acima de 50 anos</b>	<b>27,0%</b>	<b>25,2%</b>	<b>27,0%</b>

**Percentual de empregados por categoria funcional, por cor e/ou raça | GRI 405-1**

Categoria funcional	Cor ou raça	2023	2024	2025
Chefe de unidade	Preta	2,9%	3,0%	3,3%
	Parda	19,7%	20,3%	20,9%
	Branca	75,0%	74,3%	73,6%
	Indígena	0,02%	0,2%	0,2%
	Amarela	2,1%	2,1%	2,1%
Gerencial	Preta	3,8%	3,9%	4,0%
	Parda	23,6%	24,1%	24,2%
	Branca	69,8%	69,2%	69,0%
	Indígena	0,2%	0,2%	0,2%
	Amarela	2,6%	2,6%	2,6%
Não gerencial	Preta	3,8%	4,0%	4,1%
	Parda	23,7%	24,2%	24,5%
	Branca	68,9%	68,2%	67,9%
	Indígena	0,2%	0,2%	0,2%
	Amarela	3,4%	3,3%	3,3%
Operacional	Preta	3,8%	4,5%	4,6%
	Parda	23,5%	24,9%	24,9%
	Branca	70,0%	67,9%	67,9%
	Indígena	0,3%	0,2%	0,2%
	Amarela	2,5%	2,4%	2,4%
	Não informado	0,018%	0,010%	0,010%

Categoria funcional	Cor ou raça	2023	2024	2025
Profissional	Preta	2,0%	2,3%	2,1%
	Parda	16,4%	17,5%	17,4%
	Branca	78,3%	77,2%	77,4%
	Indígena	0,2%	0,2%	0,2%
	Amarela	3,1%	2,8%	2,9%
<b>Total</b>	<b>Preta</b>	<b>3,7%</b>	<b>4,0%</b>	<b>4,1%</b>
	<b>Parda</b>	<b>23,2%</b>	<b>23,9%</b>	<b>24,1%</b>
	<b>Branca</b>	<b>70,0%</b>	<b>69,0%</b>	<b>68,7%</b>
	<b>Indígena</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>
	<b>Amarela</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,8%</b>
	<b>N/I</b>	<b>0,005%</b>	<b>0,002%</b>	<b>0,002%</b>



## Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens<sup>1 2 3 4</sup> | GRI 405-2

Unidade operacional importante	Categoria funcional	2023		2024		2025	
		Razão do salário base	Razão da remuneração	Razão do salário base	Razão da remuneração	Razão do salário base	Razão da remuneração
Unidades da matriz	Chefe de unidade	0,94	0,98	0,96	1,02	1,04	1,02
	Gerencial	1,00	0,98	1,01	0,99	1,01	0,99
	Não gerencial	0,97	0,97	0,95	0,92	0,95	0,93
	Operacional	0,89	0,54	0,89	0,83	0,90	0,77
	Profissional	1,00	1,01	1,01	1,04	0,99	0,97
	<b>Total</b>	<b>0,91</b>	<b>0,87</b>	<b>0,91</b>	<b>0,87</b>	<b>0,91</b>	<b>0,88</b>
Unidades da rede	Chefe de unidade	0,98	0,98	0,98	0,99	0,98	1,00
	Gerencial	1,01	0,98	1,02	0,99	1,02	0,99
	Não gerencial	0,96	0,94	0,96	0,94	0,96	0,95
	Operacional	0,89	0,80	0,91	0,82	0,93	0,85
	<b>Total</b>	<b>0,95</b>	<b>0,89</b>	<b>0,96</b>	<b>0,91</b>	<b>0,96</b>	<b>0,92</b>
Unidades de centralizadoras e filiais	Chefe de unidade	0,60	0,86	0,67	0,89	0,83	0,97
	Gerencial	0,73	0,81	0,71	0,81	0,70	0,81
	Não gerencial	0,97	0,89	0,97	0,89	0,99	0,90
	Operacional	0,91	0,80	1,01	0,93	1,11	1,10
	Profissional	0,99	0,98	0,97	0,98	0,96	0,96
<b>Total</b>	<b>0,76</b>	<b>0,78</b>	<b>0,78</b>	<b>0,80</b>	<b>0,82</b>	<b>0,85</b>	
Todas as unidades	Chefe de unidade	0,93	0,97	0,94	0,99	0,98	1,01
	Gerencial	0,92	0,93	0,92	0,94	0,92	0,94
	Não gerencial	0,97	0,95	0,97	0,94	0,98	0,95
	Operacional	0,89	0,79	0,92	0,83	0,95	0,87
	Profissional	0,99	0,98	0,97	0,98	0,97	0,96
	<b>Total</b>	<b>0,90</b>	<b>0,87</b>	<b>0,91</b>	<b>0,89</b>	<b>0,92</b>	<b>0,91</b>

<sup>1</sup> Asseguramos salário base idêntico para todos os empregados que ingressam via concurso público e nas designações discricionárias em funções gratificadas que agregam responsabilidades e remuneração, independentemente de gênero, cor, idade, ou condições físicas. Eventuais diferenças salariais ao longo do tempo decorrem exclusivamente de fatores como tempo de carreira e benefícios previstos em lei, reafirmando nosso compromisso com práticas éticas, equidade e sustentabilidade, alinhadas à valorização das pessoas e à responsabilidade social. Além da remuneração competitiva em comparação às práticas de mercado e alinhada às tendências do setor, adotam-se diversas iniciativas voltadas à valorização e ao engajamento dos empregados, como Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), Promoção por Mérito e, embora tais iniciativas não se enquadrem no conceito legal e regulamentar de remuneração, não compõem propriamente sua estrutura fixa, sendo complementares. Ademais, essas práticas têm como objetivo reconhecer o desempenho e incentivar a produtividade, alinhando-se às diretrizes internas de gestão de pessoas e à legislação aplicável. Essas práticas são direcionadas exclusivamente aos empregados da CAIXA, não abrangendo dirigentes ou membros da Alta Administração.

<sup>2</sup> O aumento de 23,9% na razão do salário base de chefes de unidades de centralizadoras e filiais em 2025 pode ser associado à evolução da composição de gênero em posições de liderança, especialmente no que se refere ao avanço da participação feminina nessas posições.

<sup>3</sup> O aumento de 18,3% na razão do salário base e remuneração do operacional de unidades de centralizadoras e filiais em 2025 pode ser associado à evolução da composição de gênero em posições não gerenciais nas unidades de centralizadoras/filiais.

<sup>4</sup> Foram consideradas "unidades operacionais importantes" todas as unidades agrupadas em três subsistemas: Matriz, Centralizadora/Filial e Rede.

## Segurança e Saúde no Trabalho

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8

A nossa gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) está estruturada em uma abordagem preventiva, sistêmica e de abrangência nacional, aplicável a todas as unidades, atividades e empregados. Essa atuação é fundamentada no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 1 (NR 1), e no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), conforme a NR 7, que orientam tanto a identificação e o controle de riscos ocupacionais, quanto o acompanhamento contínuo da saúde dos empregados.

A identificação de perigos e a avaliação de riscos são realizadas por meio de laudos técnicos elaborados por engenheiros de segurança do trabalho ou médicos do trabalho, contribuindo para a qualidade dos processos e para a conformidade com a legislação aplicável. As pessoas que atuam sob condições semelhantes de exposição são organizadas em Grupos de Exposição Similar (GES), a partir dos quais são identificados os perigos e os possíveis agravos à saúde. A avaliação de riscos adota a lógica de probabilidade e consequência, conforme referência

metodológica da ABNT 31010, considerando requisitos das Normas Regulamentadoras, medidas preventivas existentes em relação às exigidas, histórico de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, exigências das atividades e comparação do perfil de exposição com referências da NR 9 ou, quando inexistentes, com a literatura técnica.

Os resultados dessas avaliações são consolidados no PGR de cada unidade, que contempla o inventário de riscos ocupacionais e um plano de ação com medidas preventivas e corretivas. As ações seguem a hierarquia de controles prevista na NR 1, priorizando a eliminação dos riscos, seguida por controles coletivos, medidas administrativas ou organizacionais e, quando necessário, o uso de equipamentos de proteção individual.

O plano de ação define responsáveis, prazos e formas de acompanhamento, sendo revisado periodicamente ou sempre que houver mudanças nos processos, ocorrência de acidentes, identificação de falhas ou alterações nos requisitos legais.

Realizamos laudos técnicos com o objetivo de **monitorar e avaliar os riscos ocupacionais**, contribuindo para a qualidade dos processos e para a conformidade com a legislação aplicável.

A participação das pessoas é parte integrante da gestão de saúde e segurança. Os empregados dispõem de canais internos para relatar situações de risco, condições inseguras ou percepções relacionadas à saúde e à segurança. Esses relatos são estimulados de forma permanente, especialmente durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) - uma das principais ações voltadas à saúde e segurança no ambiente do trabalho e à conscientização sobre o bem-estar dos empregados. Em 2025, a Sipat teve como slogan "Juntos por um ambiente mais seguro e saudável".

As visitas técnicas de segurança, as capacitações da brigada voluntária e as formações dos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA)

também se configuram como canais de escuta e participação dos empregados. As manifestações recebidas são analisadas pelas equipes técnicas de Segurança do Trabalho, que adotam as providências cabíveis, conforme a natureza de cada situação. A atuação é pautada pelo compromisso com o tratamento adequado das demandas apresentadas, observando-se a vedação a qualquer forma de retaliação.

Compostas por representantes dos empregados e da Empresa, as CIPAs atuam de forma integrada aos Serviços Especializados em Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), realizando inspeções, acompanhando a implementação de medidas corretivas, orientando empregados e propondo melhorias no ambiente laboral. As comissões reúnem-se ordinariamente em periodicidade mensal e, extraordinariamente, sempre que necessário, inclusive em situações envolvendo acidentes, exercendo papel representativo dos empregados no âmbito da prevenção de riscos ocupacionais.

## Saúde e qualidade de vida

GRI 403-6

Cabe destacar dois programas, que reforçam nosso compromisso com a promoção de relações de trabalho éticas, seguras e humanizadas, alinhadas às melhores práticas de governança e direitos humanos:

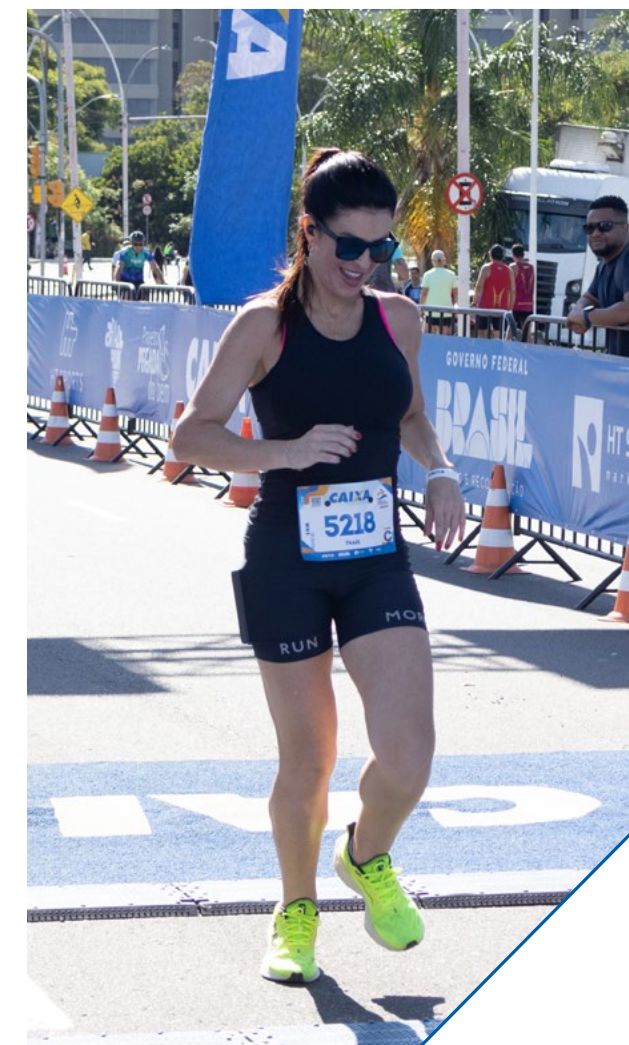
- **Acolhe** – a iniciativa voltada ao acolhimento de empregadas em situação de violência doméstica e familiar oferece apoio psicológico e medidas de apoio.
- **Diálogo Seguro** – dedicado ao acolhimento em situações relacionadas a assédio moral, assédio sexual e discriminação, garantindo suporte especializado e canais seguros para escuta e orientação.

Além disso, mantemos grupos de trabalho paritários, com participação da Empresa e das entidades representativas dos empregados, conforme previsto em

ACT. Esses grupos aprofundam temas relacionados às condições de trabalho e à saúde dos empregados, levando contribuições à mesa de negociação coletiva e reforçando a transparência, o diálogo estruturado e o senso de corresponsabilidade na gestão do tema.

Quando um empregado identifica uma situação que considere insegura ou potencialmente prejudicial à sua saúde, pode acionar os canais internos da área de pessoas.

Dessa forma, a gestão de SST se estrutura em um ciclo contínuo de identificação, avaliação, controle, participação e melhoria, em que os empregados exercem papel ativo tanto na prevenção de impactos negativos, quanto no fortalecimento de uma cultura organizacional orientada ao cuidado, à segurança e à sustentabilidade das operações.



## Capacitação em SST

GRI 403-5

A promoção de uma cultura de SST é apoiada por um conjunto estruturado de capacitações voltadas à prevenção de riscos ocupacionais, à atuação segura em situações específicas e ao fortalecimento do bem-estar no ambiente de trabalho. Essas ações abrangem empregados e, quando aplicável, colaboradores terceirizados que atuam em nossos locais de trabalho, sendo oferecidas de forma gratuita, durante o expediente, e alinhadas às características das atividades desempenhadas. As principais iniciativas de capacitação em SST incluem:

### Treinamento da CIPA

Capacitação obrigatória para membros da CIPA, com foco na identificação de riscos ocupacionais, prevenção de acidentes e doenças do trabalho e no cumprimento das normas e legislações aplicáveis. O treinamento prepara os membros da CIPA para atuar na inspeção dos ambientes, no acompanhamento de medidas preventivas e no diálogo com os empregados.

### Treinamento de Brigada Voluntária

Formação teórica e prática destinada aos brigadistas voluntários, com o objetivo de conscientizar e capacitá-los para atuação na prevenção e no combate a princípios de incêndio.

### Treinamento em ergonomia

Curso voltado ao aprofundamento dos conhecimentos sobre ergonomia, seus princípios e riscos associados, com foco na preservação da saúde e segurança no ambiente de trabalho. O treinamento é obrigatório para empregados optantes pelo trabalho remoto, considerando as especificidades dessa modalidade.

### Trilha e certificação em saúde e bem-estar

Trilha educacional estruturada para desenvolver conhecimentos relacionados ao:

- **Bem-estar mental:** gerenciamento do estresse e conceitos de saúde mental, emocional e integral;
- **Bem-estar no trabalho:** segurança psicológica, respeito à diversidade, cultura de respeito, tipos de assédio e suas consequências;
- **Bem-estar físico:** importância da atividade física, relação com a saúde integral, orientações ergonômicas e programas e ações de saúde existentes.

Os treinamentos em SST são disponibilizados majoritariamente na modalidade de educação à distância, por meio da UC, com conteúdos elaborados por empresa especializada externa e validados por integrantes dos SESMT. Essa estratégia favorece a padronização das capacitações, a qualidade técnica dos conteúdos e a ampla disseminação do conhecimento, contribuindo para a prevenção de acidentes, a mitigação de riscos ocupacionais e o fortalecimento contínuo da cultura de SST.



## Qualidade de vida e bem-estar

GRI 403-6

Ao longo de 2025, mantivemos um conjunto de programas voltados à promoção da saúde, da qualidade de vida e do bem-estar físico, mental e emocional dos empregados, com iniciativas de alcance nacional e participação expressiva.

### CAIXA em Movimento

Principal programa de promoção de hábitos saudáveis, com foco no bem-estar físico, mental e emocional. O aplicativo de registro de atividades físicas e participação em campanhas do calendário de saúde somou mais de 55 mil empregados cadastrados, em mais de 5 mil unidades, que percorreram mais de 1,5 milhão de quilômetros e concluíram mais de 600 mil atividades individuais. Em 2025, também realizamos circuitos regionais em 18 cidades, com ações presenciais de bem-estar, como atividades coletivas, lanches saudáveis, massagem expressa e teste da pisada. Dessa forma, o Programa conquistou dois reconhecimentos em 2025 (veja em [Prêmios e Reconhecimentos](#)).

## Wellhub

Benefício corporativo de saúde e bem-estar com acesso a academias e recursos digitais de alimentação e saúde mental, disponível a empregados ativos, aposentados e pensionistas beneficiários do Saúde CAIXA, além de dependentes. Em 2025, mais de 50 mil empregados aderiram a planos pagos e/ou ao plano digital gratuito.

## Programa de Nutrição de Hábitos Saudáveis

Programa educativo voltado à promoção de práticas alimentares saudáveis com acompanhamento multiprofissional. Com duração de 15 semanas, inclui seis encontros em grupo com nutricionista, cinco com psicólogo e quatro com educador físico. Em 2025, participaram do programa 4.077 empregados.

## Saúde da Mulher e do Homem

Programa de incentivo ao rastreamento precoce de cânceres prevalentes com custeio integral de consultas e exames preventivos, via rede credenciada do Saúde CAIXA. Em 2025, 23.440 empregados aderiram ao Programa.



ATIVIDADES INDIVIDUAIS DE SAÚDE REALIZADAS NO PROGRAMA CAIXA EM MOVIMENTO:

600 mil



EMPREGADOS CADASTRADOS NO PROGRAMA EM 2025:

55 mil



## Ginástica laboral

Iniciativa voltada à redução do sedentarismo e de doenças relacionadas ao trabalho, que reúne a ginástica laboral diária e massagem expressa em ambiente dedicado. No ano, 15.703 empregados participaram da ginástica laboral e 36.211 das sessões das massagem.

## Programa Saúde Emocional

Benefício corporativo de saúde emocional acessível a 100% dos empregados, custeado integralmente, com até quatro atendimentos psicológicos e um psiquiátrico, além de acolhimento de urgência por estratificação de risco.

## Vacinação antigripal

Campanha anual de imunização, em âmbito nacional, conforme diretrizes do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde. Em 2025, 39.341 empregados foram imunizados.

## Absenteísmo

As informações geradas retroalimentam o sistema de gestão, fortalecendo a prevenção, enquanto o acompanhamento de indicadores como índice de absenteísmo, tipos de afastamento/doença, em conjunto com o perfil de saúde, orientam a tomada de decisão focada na proposição e padronização de ações mais efetivas na prevenção de doenças e outras ocorrências relacionadas ao contexto de trabalho. Em 2025, o índice global de absenteísmo foi de 3,29% ante 3,31% apurado em 2024.

## Reconectar CAIXA

Programa lançado em 2025 para apoiar empregados no retorno após longos afastamentos, com acompanhamento personalizado por equipe multiprofissional, em um ciclo de 90 dias, prorrogável conforme avaliação.

O sistema de gestão atua no fortalecimento da prevenção de abstenções, acompanha indicadores sobre afastamentos e **colabora com a padronização de ações mais efetivas.**



### CAIXA em Dia

Programa de apoio ao equilíbrio financeiro e emocional em turmas de aconselhamento conduzidas por psicólogo, com até 30 participantes por até 180 dias. O Programa ainda contempla a possibilidade de encaminhamento, mediante autorização, para orientação sobre renegociação de dívidas.

# Cientes

ODS

A partir do Plano Estratégico 2025-2030, o cliente passou a ocupar posição central na formulação e na execução da nossa estratégia. O pilar “Cliente no Centro” consolidou-se como diretriz transversal, orientando prioridades, alocação de recursos, redesenho de jornadas, investimentos em digitalização, revisão de métricas de desempenho e fortalecimento dos mecanismos de escuta e relacionamento. Essa orientação se reflete tanto na nossa atuação comercial quanto em nossa função pública, especialmente na execução responsável de políticas públicas, na promoção da inclusão financeira, no estímulo à educação financeira e na ampliação do acesso ao crédito em bases sustentáveis.

Essa abordagem integrada de relacionamento contribui para a percepção de nosso valor junto à sociedade, a exemplo do título de marca mais

forte do Brasil (Veja mais em [Relacionamento com stakeholders na pagina 61](#)).

O alcance dessa atuação é expressivo. Por meio de canais físicos, digitais e da Rede Parceira, realizamos, em 2025, o pagamento de R\$ 428,7 bilhões em benefícios sociais, distribuídos em 455,7 milhões de parcelas em todos os municípios brasileiros. Nesse conjunto, destacam-se os pagamentos do Bolsa Família (R\$ 157,4 bilhões), do INSS (R\$ 169,4 bilhões), do Abono Salarial (R\$ 27,1 bilhões) e do Seguro-Desemprego (R\$ 5,7 bilhões), além do Pé-de-Meia (R\$ 10,7 bilhões) e do Gás do Povo e outros programas sociais e regionais (R\$ 7,1 bilhões).

Esse volume de operações evidencia que nosso relacionamento com clientes extrapola a lógica bancária tradicional. A entrega de

valor incorpora a responsabilidade na execução de políticas públicas, a proteção de grupos vulneráveis e a indução de comportamentos financeiros mais sustentáveis (Veja mais em [Responsabilidade Social na pagina 115](#)).

O fortalecimento da centralidade no cliente teve no Programa UaU CAIXA uma alavanca. A plataforma integra *marketplace* digital e programa de recompensas, ampliando mecanismos de fidelização e engajamento. Paralelamente, intensificamos a integração digital em ecossistema, tratando os canais digitais não apenas como meios de acesso, mas como ambientes de jornada, capazes de conectar serviços, ampliar conveniência e facilitar o acesso a soluções financeiras e não financeiras, inclusive em articulação com outros serviços públicos.



**BENEFÍCIOS  
DISTRIBUÍDOS**

R\$ 157,4 bi

**BOLSA FAMÍLIA**

R\$ 169,4 bi

**INSS**

R\$ 10,7 bi

**PÉ-DE-MEIA**



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

**RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA**

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 87 >

O direcionamento estratégico também passou a ser sustentado por instrumentos objetivos de mensuração da experiência do cliente. As informações geradas pela ferramenta NPS Prism permitem comparar nosso posicionamento competitivo em termos de satisfação e principalidade em relação aos principais concorrentes do sistema financeiro brasileiro. Essa leitura comparativa aprofunda a compreensão das jornadas, dos pontos de contatos e dos atributos que influenciam a experiência, orientando oportunidades de aprimoramento e decisões estratégicas.

## Evolução da estratégia de clientes

Nosso princípio é a centralidade no cliente, orientando decisões e ações para oferecer experiências que promovam satisfação, confiança e engajamento, com foco na redução da evasão e no fortalecimento do relacionamento.

O modelo parte do conceito de “Momento de Vida”, que considera as diferentes fases do ciclo do cliente, suas necessidades específicas e sua renda. A partir dessas fases, foram desenvolvidas propostas de valor que contemplam portfólio de produtos, pacotes de vantagens, canais preferenciais, jornadas simplificadas e comunicação adequada, garantindo maior assertividade e percepção de valor. Para isso, nossa proposta inclui digitalização das jornadas, integração dos canais físicos e digitais, comunicação personalizada e um modelo de atendimento que valorize a experiência do cliente.



## Canais de relacionamento

GRI 2-25

O engajamento com clientes é sustentado por um conjunto integrado de instrumentos quantitativos e qualitativos, que combinam canais permanentes de relacionamento, monitoramento de interações e espaços estruturados de escuta.

De forma complementar, o Conselho de Clientes atua como espaço qualificado de diálogo direto entre clientes e a Alta Administração. As reuniões ocorrem mensalmente e reúnem clientes conforme o tema em pauta — como Pessoa Jurídica, MEI, mulheres em suas diversidades, Governo e Judiciário. O Conselho permite capturar percepções que não emergem exclusivamente de dados estatísticos, traduzindo experiências em problemas concretos de jornada e subsidiando a priorização de iniciativas.

As contribuições oriundas desses diferentes canais alimentam painéis internos de experiência do cliente, que consolidam as informações, reforçando a centralidade do cliente como pilar da nossa estratégia.

Para isso, mantemos uma ampla rede de canais de atendimento e relacionamento, incluindo:



Agências e outros pontos de atendimento físico;



Atendimento Bolsa Família;



Fale Conosco - disponível no site CAIXA;



Agência Digital;



Aplicativos CAIXA;



Atendimento aos clientes no exterior;



WhatsApp CAIXA;



Atendimento a clientes com deficiência auditiva e de fala;



Redes sociais e atendimento telefônico, com serviços como Alô CAIXA;



SAC (sugestões, reclamações e elogios);



Atendimento CAIXA Cidadão;



Ouvidoria.

## Ouvidoria

A Ouvidoria é uma instância independente de escuta, mediação e aprimoramento contínuo da relação com clientes e usuários, legalmente regulamentada por órgãos de controle e reguladores, como a CMN e a CVM, além do nosso Estatuto Social e das normas do Sistema de Autorregulação Bancária (SarB), da Febraban.

Seu objetivo é assegurar tratamento adequado às manifestações não solucionadas nos canais primários de atendimento ou registradas em órgãos externos, identificar e endereçar causas recorrentes de insatisfação e contribuir para a melhoria de produtos, serviços e processos em três frentes complementares:

- Tratamento de reclamações e manifestações pendentes de solução;
- Análise sistemática de insatisfações para correção de falhas e aprimoramento da experiência do cliente; e
- Relacionamento com BC, Febraban, PROCON, órgãos reguladores, Ouvidoria-Geral da União e outros órgãos de atendimento ao cliente no que concerne as responsabilidades da Ouvidoria.

Essa atuação se dá por meio de duas frentes principais: recepção e registro de demandas, respostas completas, conclusivas e tempestivas; e análise e ação a partir de dados quantitativos e qualitativos, que nos permitem identificar tendências, pontos críticos e oportunidades de melhoria, em articulação direta com nossos gestores e instâncias decisórias.

As informações consolidadas são periodicamente compartilhadas com comitês internos, dirigentes e nossos gestores de produtos e serviços, fortalecendo a governança e a orientação ao cliente.

A Ouvidoria atua como canal institucional para o registro de reclamações, manifestações e demandas, inclusive aquelas encaminhadas por órgãos reguladores e fiscalizadores, assegurando o adequado encaminhamento às áreas competentes e o acompanhamento das providências adotadas. O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC CAIXA), disponível de forma ininterrupta, também pode ser utilizado para o registro de reclamações, sugestões relacionadas à conduta empresarial responsável, inclusive de forma anônima, com posterior direcionamento às instâncias internas responsáveis pela análise e tratamento.



Ouvidoria

**0800 725 7474**

De segunda a sexta-feira (exceto feriado),  
das 9h às 18h.

SAC CAIXA

**0800 726 0101**

# Gestão de parceiros

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência | ODS

Mantemos um modelo estruturado de relacionamento com nossos parceiros estratégicos que são parte essencial da nossa cadeia de valor e da execução de nossa missão pública. Eles ampliam nossa capilaridade, eficiência operacional e capacidade de atendimento, assegurando que produtos, serviços financeiros e políticas públicas cheguem a milhões de brasileiros em todo o território nacional.

A capacitação dessa rede é promovida por meio do portal Conexão Parceiros, ferramenta voltada para Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui e suas equipes, onde é possível participar de ações educacionais à distância, além de acessar cartilhas e vídeos com conteúdos relacionados aos serviços oferecidos e ao atendimento.

As Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui fortalecem o contato e a oferta dos nossos serviços para a população.

## Presença e oferta de serviços

As Unidades Lotéricas e os Correspondentes CAIXA Aqui atuam como elo direto com a população, especialmente em localidades onde a presença física de nossas agências é limitada ou inexistente. Essa rede garante acessibilidade, conveniência e inclusão financeira, reforçando nosso papel social.

As Unidades Lotéricas operam por meio de permissão, que consiste na outorga, a título precário e mediante processo licitatório, da prestação de serviços públicos delegados a pessoas físicas ou jurídicas que demonstrem capacidades técnica e operacional para seu desempenho, por sua conta e risco. Além da comercialização das loterias federais, estão autorizadas a ofertar produtos e serviços delegados, como operações financeiras básicas, pagamento de contas e recebimento de benefícios sociais.

Os Correspondentes CAIXA Aqui são empresas ou profissionais contratados e autorizados para a oferta de serviços financeiros básicos, como pagamentos, saques, abertura de contas e encaminhamento de propostas de

crédito e financiamento. Atuando em estabelecimentos comerciais diversos – como farmácias, supermercados, imobiliárias e outros –, eles ampliam nosso alcance, sobretudo em áreas remotas e de menor densidade bancária. Nossa relação é formalizada por contrato de prestação de serviços e requer certificações específicas, em conformidade com a regulamentação aplicável.

Além dos parceiros externos, a gestão de parcerias inclui o relacionamento institucional entre unidades de negócio e áreas operacionais do Conglomerado CAIXA, que atuam de forma integrada na execução da estratégia corporativa. Essas unidades aplicam as diretrizes, objetivos e indicadores definidos no PEI e no PN, assegurando alinhamento estratégico, consistência operacional e governança. São relações de longo prazo, fundamentadas na integração institucional e nos princípios da governança corporativa que entregam valor à sociedade e fazem a perenidade do negócio. Para isso, toda nossa rede de parceiros também é comunicada sobre nossas políticas de combate à corrupção.

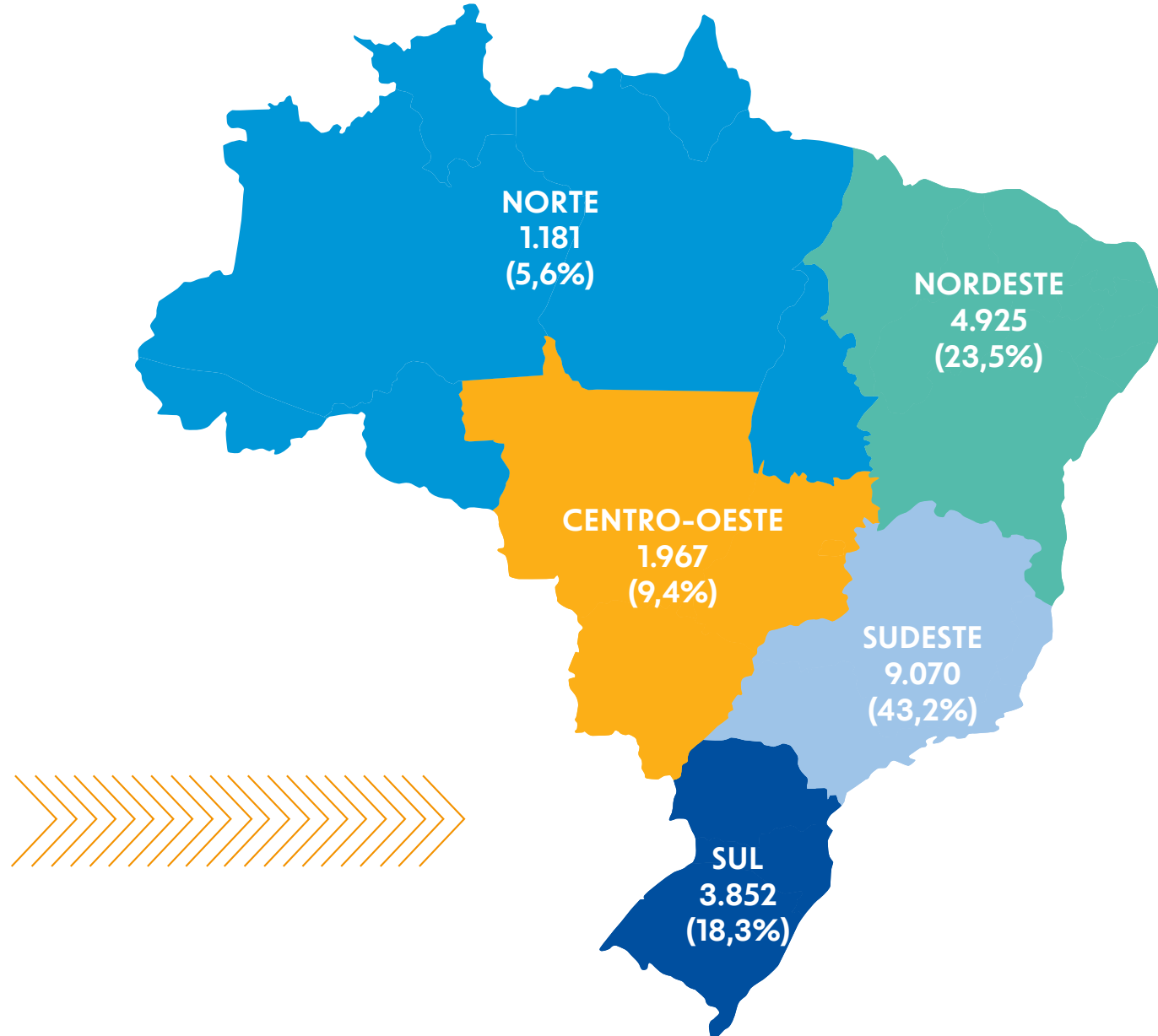
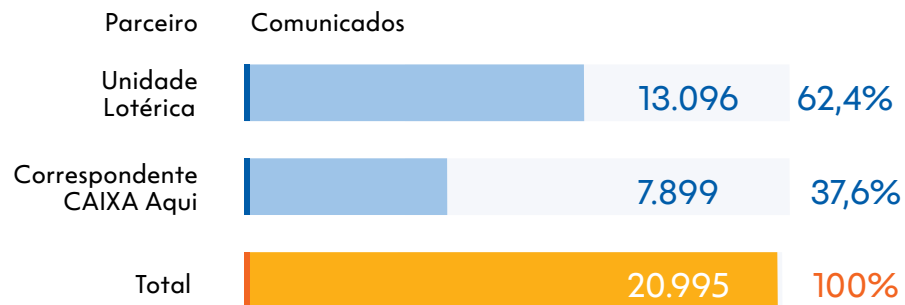




**Parceiros de negócios comunicados sobre as políticas de combate à corrupção, por região | GRI 205-2**



**Parceiros de negócios comunicados sobre as políticas de combate à corrupção, por tipo de parceiro | GRI 205-2**





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 92 >

# Fornecedores

GRI 2-6 | ODS

Abrangendo todo o território nacional, nossos 13,4 mil fornecedores, distribuídos em 26.978 contratos vigentes em 2025, desempenham um papel relevante na nossa cadeia de valor ao sustentar nossas operações e viabilizar a execução de nossa estratégia. Esses parceiros refletem a capilaridade da nossa atuação, contribuindo para o desenvolvimento econômico regional e para a geração de renda em diferentes localidades.

Em 2025, os pagamentos realizados a fornecedores totalizaram R\$ 19,25 bilhões, evidenciando a relevância econômica dessa relação para a cadeia produtiva e para o mercado nacional.

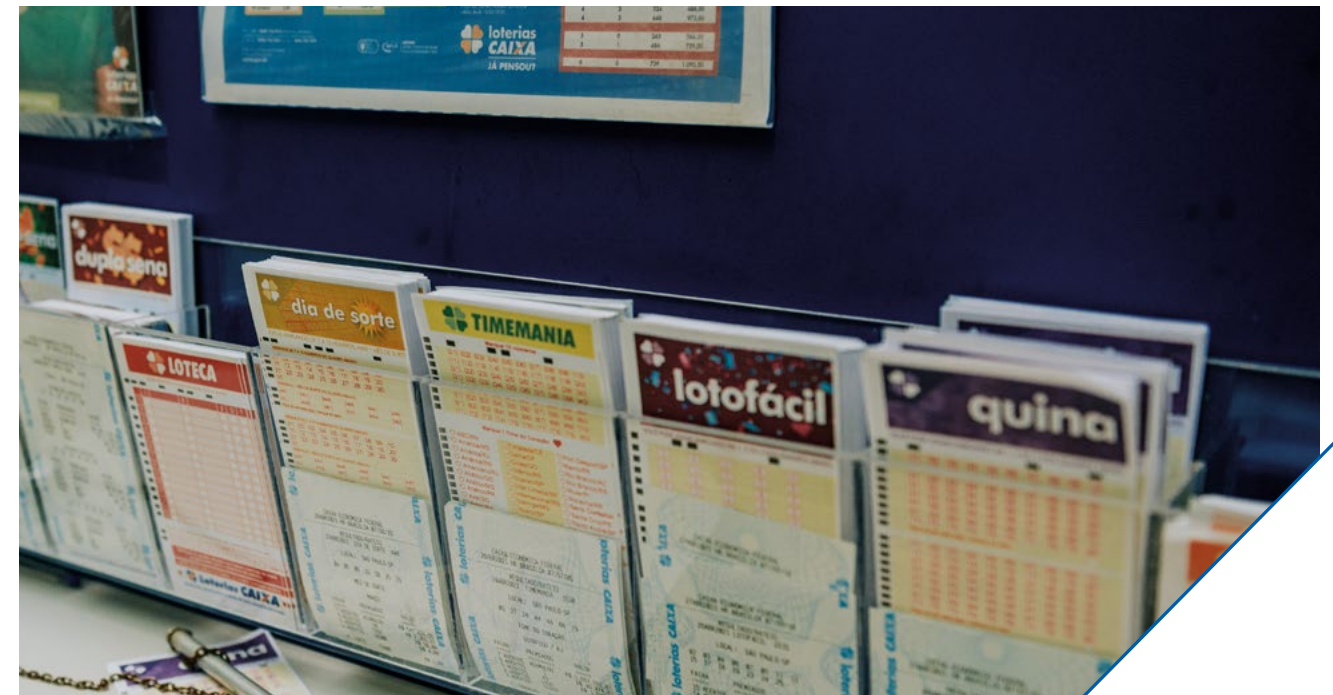
As relações contratuais são, em sua maioria, de médio e longo prazo, podendo se estender até o limite legal de cinco anos, conforme a Lei 13.303/2016, com exceções

específicas, como contratos de locação de imóveis, regidos pela Lei 8.245/1991 (Lei do Inquilinato) ou quando for prática rotineira de mercado. Os contratos apresentam naturezas jurídicas distintas, incluindo contratos por escopo – encerrados com a entrega do objeto, como fornecimento de suprimentos ou reformas – e contratos de prestação de serviços, com ou sem mão de obra dedicada. Predominam fornecedores terceirizados diretos, com atuação concentrada em prestação de serviços, além do fornecimento de bens e serviços de consultoria.

Essa ampla rede demanda um elevado grau de responsabilidade, uma vez que a geração de valor só se realiza plenamente quando ocorre de forma ética, transparente e responsável ao longo de toda a cadeia. Nesse contexto, nosso relacionamento com fornecedores é estruturado a partir

de diretrizes claras de governança, ética e conformidade, em aderência ao arcabouço legal aplicável às empresas estatais – em especial a Lei 13.303/2016 – e às normas internas, incluindo as políticas corporativas e o Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA.

Nossas relações contratuais com os fornecedores demonstram nossa relevância econômica para a cadeia produtiva e comercial.





## Ética, integridade e mitigação de riscos no relacionamento com fornecedores

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência

Para prevenir, mitigar e tratar impactos negativos reais ou potenciais associados à cadeia de fornecimento, adotamos um conjunto de mecanismos estruturados com foco nos riscos sociais, éticos, reputacionais e ambientais, assegurando alinhamento aos valores institucionais, às políticas corporativas e às exigências legais aplicáveis.

Além da inclusão nos editais e contratos de cláusulas e dispositivos que contemplam disposições relacionadas ao tema, disponibilizamos, no Portal de Compras, documentos como as Diretivas para Contratações Sustentáveis e Relacionamento com Fornecedores, Caderno de Compras Sustentáveis e o Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA. Esses instrumentos explicitam princípios, diretrizes e procedimentos aplicáveis às contratações e orientam nossa atuação como contratante.

O cumprimento dessas cláusulas é monitorado pela Primeira e Segunda Linhas de Defesa, com reavaliações

periódicas conforme o grau de risco: anual para riscos baixo e médio, e semestral para riscos alto e muito alto, até o encerramento do contrato.

Além dos mecanismos de *Due Diligence* de Integridade (DDI), nossa Estratégia de Terceirização de Serviços estabelece diretrizes para assegurar que o relacionamento com fornecedores esteja alinhado aos objetivos estratégicos e ao cumprimento rigoroso das normas legais, éticas e de compliance.

No planejamento das contratações, os gestores demandantes de bens e serviços devem prever, de forma obrigatória, cláusulas contratuais que assegurem a aderência dos fornecedores às normas internas, incluindo, entre outros aspectos:

- O cumprimento das exigências relativas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)- Lei 13.709/2018;

- A observância das diretrizes da PRSAC;
- A aderência às diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual e à Discriminação, contribuindo para a promoção de um ambiente de trabalho digno, saudável e seguro;
- O alinhamento à Política de Controle Interno, Compliance e Integridade; e
- O cumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade, com foco na prevenção e mitigação de riscos de envolvimento de empregados e fornecedores em atos de corrupção ou outras irregularidades.

Essas diretrizes são operacionalizadas por meio de exigências contratuais obrigatórias, integradas às propostas de prestação de serviços.



A depender dos alertas observados, podemos exigir, além da ciência e assinatura do Código de Conduta do Fornecedor, a inclusão de cláusulas contratuais específicas, com prazos e penalidades, relacionadas a recomendações de integridade, tais como:



Implementação de treinamentos sobre integridade corporativa;



Elaboração de código de ética e de conduta;



Estruturação de canal de denúncias;



Implementação de programa de integridade;



Elaboração de política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação; e



Outras medidas compatíveis com o nível de risco identificado.

## Fornecedores avaliados com base em critérios socioambientais

GRI 308-1

Ciente do nosso papel como indutora de comportamentos dos *stakeholders*, temos fortalecido a cultura institucional de sustentabilidade por meio do fomento à adoção de práticas responsáveis pelos fornecedores. Desde 2023, são previstas cláusulas de responsabilidade social, ambiental e climáticas em todos os modelos de contratos, o que demonstra nossa atuação para implementação da PRSAC.

Em 2025, durante e após o processo de contratação, todos os fornecedores foram avaliados sob a ótica das responsabilidades social, ambiental e climática, considerando-se as especificidades de cada objeto a ser contratado.

Antes da contratação direta – por dispensa e inexigibilidade de licitação, contratos de locação, contratações concorrenciais não precedidas de processo seletivo, patrocínios e doações de bens móveis inservíveis, – realizamos a DDI, baseada em riscos. Esse processo avalia aspectos de integridade dos fornecedores e prestadores de serviços, considerando o grau de risco identificado.

## Prevenção e mitigação de impactos sociais

GRI 3-3 do tema *Relações de trabalho e clima organizacional*

No âmbito social, as minutas contratuais padronizadas incluem cláusulas específicas de obrigações trabalhistas e previdenciárias para as empresas contratadas.

O pagamento aos fornecedores é condicionado à comprovação do adimplemento dessas obrigações, que são objeto de fiscalização contínua. Como mecanismo adicional de mitigação de impactos sociais negativos, fazemos o contingenciamento de verbas trabalhistas nos contratos com prestação de serviços terceirizados com mão de obra dedicada. Nesse modelo, são retidos e provisionados valores destinados ao pagamento de férias e abono de férias; 13º salário; encargos incidentes sobre férias e 13º salário; e adicional de FGTS para rescisões sem justa causa.

Esses valores são depositados mensalmente em conta vinculada ao contrato, exclusiva para esse fim, e sua liberação ocorre apenas mediante comprovação do efetivo pagamento aos colaboradores. Esse mecanismo protege os direitos dos prestadores de serviços, reduz riscos trabalhistas e mitiga impactos sociais negativos, inclusive o risco de responsabilização subsidiária em ações judiciais. Como medida complementar, é exigida a apresentação de garantias contratuais.

Ainda no campo social, a Estratégia de Terceirização de Serviços estabelece que os contratos devem prever cláusulas que assegurem a aderência dos fornecedores às nossas políticas corporativas, incluindo compromissos relacionados à promoção da diversidade, equidade e inclusão. Em alguns casos, é exigida participação mínima de mulheres e mulheres negras na execução contratual, conforme critérios definidos internamente.

Em 2025, 100% dos fornecedores foram avaliados com relação aos impactos sociais, conforme tabelas a seguir.

### Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores<sup>1 5</sup> | GRI 414-2

Casos de não conformidade com	Total em 2025
Número de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos reais e potenciais <sup>2</sup>	5
Percentual de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos – reais e potenciais – com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada <sup>3</sup>	0,06%
Percentual de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais a organização encerrou as relações de negócios em decorrência da avaliação e as razões que motivaram esse encerramento <sup>4</sup>	0,12%

<sup>1</sup> Considera-se como impacto social negativo significativo o descumprimento de cláusulas de responsabilidade social.

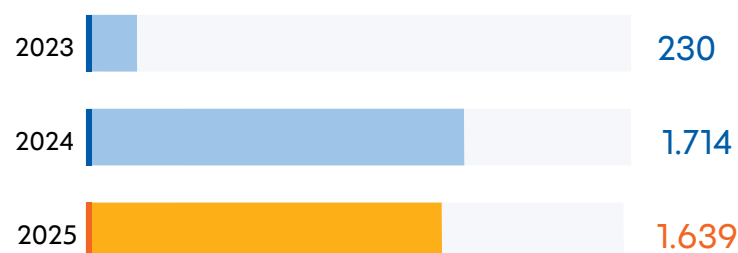
<sup>2</sup> Considerando as sanções aplicadas em 2025 às empresas contratadas em decorrência de descumprimentos contratuais, identificamos seis penalidades aplicadas a cinco fornecedores diferentes por descumprimento de cláusulas de responsabilidade social.

<sup>3</sup> Esclarecemos que potenciais acordos de melhorias são firmados pelo gestor operacional dos contratos. Contudo, podemos relatar que houve a aplicação de uma multa em 2025 decorrente da não observância da legislação previdenciária ou trabalhista, que não resultou, no mesmo processo administrativo, em rescisão contratual.

<sup>4</sup> Dentro do universo de mais de 26 mil contratos firmados, sendo 1.639 de serviços contínuos, informamos que, no ano de 2025, em rotina de monitoramento mensal de sanções administrativas aplicadas a fornecedores, identificamos duas rescisões contratuais.

<sup>5</sup> Os percentuais foram calculados com base no total de fornecedores avaliados quanto aos impactos sociais em 2025, correspondente a 1.639 fornecedores.

### Número de fornecedores avaliados com relação aos impactos sociais | GRI 414-2



### Prevenção e mitigação de impactos ambientais

No eixo ambiental, os contratos e diretrizes internas exigem a aderência dos fornecedores às diretrizes da PRSAC, incluindo compromissos relacionados à gestão ambiental, ao uso responsável de recursos naturais e à mitigação de impactos ambientais associados às atividades contratadas.

De forma complementar, participamos de iniciativas de engajamento da cadeia de suprimentos voltadas à promoção da sustentabilidade, da transparência e da gestão de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas e à segurança hídrica, como a associação ao CDP Supply Chain.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 96 >

# Governo

ODS

Como banco e empresa pública, mantemos com o Governo uma relação contínua e estruturada, que combina atuação financeira, prestação de serviços e apoio técnico. Essa relação é relevante tanto para a execução da missão institucional, quanto para a sustentabilidade do negócio, pois envolve desde a oferta de produtos e soluções ao setor público até a operacionalização de iniciativas de interesse coletivo.

Na prática, nos relacionamos com a União, estados, Distrito Federal, municípios e entidades públicas em múltiplos papéis: como cliente, como parceiro institucional em projetos e programas e como agente operador e financeiro em iniciativas governamentais. Esse engajamento exige mecanismos consistentes de governança e conformidade, que assegurem qualidade operacional, cumprimento de obrigações e transparência na condução das operações.

Além da dimensão transacional, buscamos contribuir para o fortalecimento da gestão pública por meio de iniciativas que apoiam capacidades técnicas, qualificam a tomada de decisão e incentivam boas práticas – incluindo instrumentos voltados à sustentabilidade e à melhoria da gestão. As subseções a seguir detalham essas frentes, organizando nosso relacionamento com o Governo conforme seus diferentes papéis.

Em 2025, destacaram-se os contratos firmados com grandes gestores públicos e parceiros institucionais, como a Itaipu Binacional, para execução de projetos de energia renovável, infraestrutura social e apoio a entidades da sociedade civil, além de parcerias com ministérios e administrações municipais. Essa presença técnica contínua fortalece a governança dos projetos, reduz riscos de execução e amplia a efetividade das políticas públicas, ao mesmo tempo em que gera receitas recorrentes e relacionamento de longo prazo com o setor público.

## Governo como cliente

Na condição de banco, atuamos como provedores de soluções financeiras e de serviços para entes públicos, atendendo demandas relacionadas a crédito, financiamentos, gestão de contratos, estruturação de projetos e apoio técnico especializado. Essa atuação abrange a União, estados, Distrito Federal, municípios e entidades públicas, com operações adaptadas às diferentes capacidades institucionais, realidades fiscais e necessidades territoriais.

Para viabilizar essa relação, dispomos de uma rede executiva de Governo, composta por 48 unidades e 24 representações distribuídas em todas as regiões do país, reunindo mais de 2 mil empregados dedicados às atividades vinculadas às políticas públicas locais, ao atendimento aos entes públicos e ao suporte técnico aos gestores. Essa presença territorial contribui

para a proximidade com os clientes governamentais, para a padronização de procedimentos e para a redução de riscos operacionais.

A governança dessa atuação é sustentada por mecanismos específicos de monitoramento e conformidade. Destaca-se o Índice de Gestão Ativa (IGAT), que consolida 68 itens de controle e tem como objetivo acompanhar o cumprimento de prazos, requisitos normativos e procedimentos necessários à tramitação adequada das operações com o setor público. O uso sistemático desse instrumento fortalece o *compliance* operacional e orienta a atuação preventiva das equipes.

Em 2025, o monitoramento contínuo dos indicadores de governança contribuiu para o atingimento de 100% da matriz

de conformidade. Esses resultados refletem nosso esforço em assegurar a regularidade das operações, a qualidade da execução contratual e o cumprimento das obrigações assumidas junto aos ministérios gestores e aos órgãos de controle.

A partir da análise de indicadores, relatórios de auditoria e diagnósticos específicos, são definidas estratégias de comunicação, orientação à rede e aprimoramento de ferramentas de apoio à gestão das carteiras públicas. Esse processo contínuo contribui para o fortalecimento da relação com os clientes governamentais, reduz riscos de execução e amplia a efetividade das soluções financeiras ofertadas.

## Instrumentos financeiros para entes públicos

No relacionamento com o Governo enquanto cliente financeiro, atuamos na estruturação e concessão de financiamentos voltados a investimentos públicos, com soluções ajustadas às diferentes realidades fiscais, capacidades de endividamento e objetivos estratégicos dos entes federados. Essas operações combinam recursos próprios e *funding* de terceiros, permitindo apoiar projetos de infraestrutura, saneamento, desenvolvimento urbano e sustentabilidade.

### Financiamento à Infraestrutura e ao Saneamento (FINISA)

O FINISA é a nossa principal linha de crédito para investimentos dos entes públicos, utilizando recursos próprios. Trata-se de um financiamento de uso mais flexível, no qual estados e municípios podem aplicar os recursos em diferentes projetos de investimento, desde que observadas as exigências de prestação de contas e conformidade contratual.

As operações do FINISA contam, conforme o caso, com garantias como o Fundo de Participação dos Municípios (FPM), o Fundo de Participação dos Estados (FPE) ou aval da União, apresentando um processo de contratação mais simples quando comparado a outras linhas vinculadas a recursos orçamentários. As taxas são atreladas ao Certificado de Depósito Interbancário (CDI), refletindo maior flexibilidade, porém com custo financeiro superior às linhas subsidiadas.

### Financiamento com foco ambiental (FINISA Verde)

Como desdobramento da estratégia de sustentabilidade, estruturamos o FINISA Verde, voltado, especificamente, ao financiamento de projetos com foco ambiental. Essa modalidade ganhou maior escala e direcionamento em 2025,

O FINISA Verde prioriza **financiamentos de projetos focados em impacto ambiental** e combina recursos próprios unidos à captação externa.

consolidando-se como instrumento para apoiar investimentos públicos em ações sustentáveis.

Essa modalidade oferece benefícios comerciais aos entes que direcionam recursos para projetos alinhados a critérios ambientais, incluindo iniciativas relacionadas à eficiência energética, saneamento ambiental, mobilidade sustentável e, mais recentemente, soluções baseadas na natureza. A linha também passou a incorporar referências e aprendizados associados à agenda climática internacional, fortalecendo seu alinhamento a práticas contemporâneas de sustentabilidade urbana.

O FINISA Verde utiliza-se de *funding* próprio, e investiu, em 2025, R\$ 677.302.203,80. Essa modalidade passará a contar com a combinação de recursos próprios e de captações externas, decorrentes de operações estruturadas junto ao Banco Mundial, de forma a ampliar a capacidade de financiamento e diversificar as fontes de recursos. Além de condições financeiras específicas, essas operações passarão a incorporar assistência técnica, apoio à estruturação dos projetos e verificação dos benefícios ambientais.

## Operações com recursos do FGTS vinculadas ao Novo PAC

Além do FINISA, operamos financiamentos com recursos do FGTS, em especial aqueles vinculados ao Novo Programa de Aceleração do Crescimento (PAC). Essas operações apresentam características distintas: prazos de amortização mais longos e custo financeiro inferior, em função das condições do fundo.

Por outro lado, os financiamentos com recursos do FGTS seguem um rito de contratação com regras específicas de aplicação definidas pelos ministérios gestores, para orientar as intervenções financiáveis. Em 2025, esse tipo de operação foi fortalecido, acompanhando a ampliação dos investimentos do Novo PAC, resultando em volume de contratações superior ao observado no ano anterior.

## Instrumentos não financeiros

No relacionamento voltado ao fortalecimento institucional dos entes públicos, dispomos de instrumentos não financeiros que estimulam melhorias de gestão, sustentabilidade e capacidade de execução de políticas públicas. Essas iniciativas ampliam o valor entregue aos clientes governamentais e contribuem para reduzir riscos, aumentar a efetividade dos investimentos e fortalecer a governança pública.

### Selo CAIXA Gestão Sustentável

Instrumento de reconhecimento direcionado a municípios que adotam práticas alinhadas aos princípios de sustentabilidade, considerando dimensões ambientais, sociais, climáticas e de governança. A certificação é concedida com base em critérios objetivos, definidos e avaliados, sem caráter promocional ou comercial.

O Selo funciona como um indutor de boas práticas ao sinalizar que o ente público possui diretrizes estruturadas de sustentabilidade e gestão responsável. Além do reconhecimento institucional, o Selo pode gerar benefícios na relação financeira, como condições diferenciadas em

operações de crédito, e apoiar a reputação do gestor público junto à sociedade.

Em 2025, certificamos 113 municípios, concluindo o ano com 207 municípios brasileiros com certificados válidos. Importante frisar que neste ano o processo de certificação passou por aperfeiçoamentos metodológicos, incluindo:

- Revisão do processo de renovação do Selo;
- Atualização de indicadores em função de mudanças em sistemas governamentais;
- Inclusão de novo indicador na dimensão climática, com foco em adaptação;
- Ajustes metodológicos para maior consistência, comparabilidade e aderência às políticas públicas vigentes.

## Capacitação de entes públicos

A capacitação de servidores públicos é outro eixo relevante do relacionamento com o Governo, especialmente no contexto das operações de crédito com garantia da União. Em atendimento à regulamentação do Tesouro Nacional, parte dos recursos associados a essas operações é direcionada a ações de capacitação institucional.

Em 2024 e 2025, priorizamos iniciativas voltadas ao fortalecimento da capacidade técnica dos entes públicos, com destaque para:

- Capacitação em PPPs;
- Inovação na gestão pública;
- Gestão fiscal e operações de crédito;
- Formação técnica voltada à execução de projetos financiados.

Mais de 500 servidores públicos foram capacitados nesse período. Entre as iniciativas, destacam-se programas específicos de liderança feminina no setor público, que incluíram etapas nacionais e experiências internacionais, ampliando repertório técnico e visão estratégica das participantes. Também foram estruturadas turmas voltadas à capacitação técnica de equipes responsáveis pela execução de operações de crédito, com foco em destravar projetos e ampliar o acesso dos entes ao financiamento.

## Mandatária da União

Na condição de mandatária da União, prestamos serviços ao Governo Federal para a gestão, o acompanhamento e a operacionalização de contratos de repasse de recursos do OGU. Nesse papel, somos a executora técnica e operacional das diretrizes estabelecidas pelos ministérios gestores, sem autonomia para definir prioridades, critérios de seleção ou realizar avaliações de impacto das políticas públicas. A atuação

concentra-se, portanto, no cumprimento dos marcos contratuais, na conformidade processual, na verificação da execução do objeto, no acompanhamento físico-financeiro das operações e na prestação de contas, em estrita observância às portarias e normas expedidas pelos órgãos centrais do Governo Federal e aos contratos de prestação de serviços firmados.

### Governo como poder público

Nossa atuação junto ao Governo, enquanto poder público, ocorre a partir de quatro papéis institucionais distintos, definidos em lei e normativos. Esses papéis delimitam de forma objetiva nossas responsabilidades, grau de autonomia decisória e a natureza da atuação na execução de políticas públicas e nas operações de crédito governamentais.



## Agente operador

Somos responsáveis pela execução de políticas públicas por meio da administração de fundos e operacionalização de programas, com destaque para o FGTS. Essa atuação envolve a administração dos recursos, e o cumprimento das normas estabelecidas pelos respectivos Conselhos Curadores, demais órgãos colegiados e pelos Ministérios competentes.

Nesse papel, asseguramos a correta aplicação dos recursos, a integridade dos processos e a aderência às regras que disciplinam o uso dos fundos, sem exercer função de definição de política pública ou de concessão direta de crédito por decisão própria, atuando estritamente dentro dos parâmetros legais e regulatórios vigentes.

Como agente operador, executamos políticas públicas por meio da administração de fundos e da operacionalização de programas, assegurando conformidade às normas e correta aplicação dos fundos.

## Agente financeiro

Atuamos na concessão de financiamentos, utilizando recursos próprios ou fundos, sob nossa gestão ou não, observadas as regras de crédito, garantias, prazos e condições estabelecidas pelos normativos legais e regulatórios aplicáveis.

Nesse papel, analisamos riscos, estruturamos operações, celebramos contratos de financiamento e acompanhamos a execução financeira dos projetos. Conforme previsto contratualmente, podemos adotar medidas de gestão de risco, como a suspensão de desembolsos ou outras providências, em casos de descumprimento das condições pactuadas, sempre respeitando os limites legais e institucionais da atuação.

## Políticas públicas

GRI 3-3 do tema Políticas públicas

Por meio das políticas públicas, somos o elo operacional entre o Governo Federal, estados, Distrito Federal e municípios e, indiretamente, a sociedade civil, desempenhando papel histórico como agente indutor do desenvolvimento social, urbano e econômico do país, conforme detalhado na seção **Contribuições para o Desenvolvimento Sustentável do Brasil.**



### Agente operador de programas e benefícios sociais

Somos o principal agente operador de programas e benefícios sociais do Governo Federal, como Bolsa Família, INSS, Seguro-Desemprego, Abono Salarial, FIES, Pé-de-Meia, Gás do Povo, entre outros. Por meio dessa atuação, promovemos a inclusão social, a redução das desigualdades e a garantia de direitos fundamentais a milhões de brasileiros.

Todas as operações seguem rigorosamente a legislação e os princípios de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação.

## Produtos e serviços discriminados por linha de negócio | GRI G4-FS7

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Pronaf</b> ODS	Tem como objetivo financiar atividades para custeio e investimentos de agricultores familiares.	Fortalecer a agricultura de base familiar, promover inclusão produtiva e garantir segurança alimentar, fortalecendo a agricultura familiar, essencial para abastecimento interno e segurança alimentar.	Agricultores familiares, pescadores artesanais, aquicultores, silvicultores, extrativistas que exerçam o extrativismo artesanalmente no meio rural, excluídos os garimpeiros e faiscadores, integrantes de comunidades quilombolas rurais, povos indígenas, demais povos e comunidades tradicionais.	R\$ 0,9 bilhão de contratação.
<b>Pronamp</b> ODS	Linha de crédito destinada a médios produtores para financiamento de investimento ou custeio da produção agropecuária.	Apoiar médios produtores rurais na ampliação da produção agropecuária, modernização tecnológica e melhoria da competitividade impulsionando a produção em escala intermediária, garantindo maior eficiência e competitividade.	Médios produtores e pequenos produtores rurais não enquadrados no Pronaf, que possuam renda bruta anual de até R\$ 3.500.000,00, e que desenvolvam atividade agropecuária ou extrativa vegetal, na condição de proprietários, posseiros, arrendatários ou parceiros, e que tenham predominância de renda originária da atividade rural.	R\$ 2,4 bilhões de contratação.
<b>Bolsa Família</b> ODS	A CAIXA desempenha as seguintes funções essenciais no Bolsa Família:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operar e pagar o benefício.</li> <li>- Gerir processos financeiros, cadastros e sistemas ligados ao programa.</li> <li>- Atender beneficiários e municípios.</li> <li>- Produzir materiais e treinar equipes.</li> <li>- Desenvolver soluções tecnológicas (aplicativo, painéis, automações).</li> <li>- Apoiar o MDS com informações, relatórios e articulação técnica.</li> <li>- Integrar o programa a outras políticas públicas.</li> </ul>	Combater a fome, reduzir a pobreza e promover o desenvolvimento social das famílias em situação de vulnerabilidade, garantindo acesso a direitos básicos como alimentação, saúde, educação e assistência social.	Famílias em situação de pobreza ou extrema pobreza, inscritas no Cadastro Único e que atendem aos critérios de renda estabelecidos pelo Governo Federal.	R\$ 157,4 bilhões.

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>FIES</b> ODS	Financiamento estudantil.	Oferecer financiamento a estudantes brasileiros que desejam cursar ensino superior em instituições privadas, mas não possuem condições financeiras para arcar integralmente com as mensalidades.	Alunos com renda familiar per capita de até três salários mínimos (para o FIES tradicional) e até cinco salários mínimos (para modalidades do P-FIES). Exige que o estudante tenha participado do ENEM e obtido nota mínima de 450 pontos na média das provas e não tenha zerado a redação.	Os tetos de financiamento por semestre são:  Medicina: R\$ 78.000,00. Demais cursos: R\$ 42.983,70.
<b>Pagamento de benefícios do INSS</b> ODS	Agente pagador de benefícios do INSS, sob gestão do Ministério da Previdência Social.	Garantir a renda do trabalhador, mediante uma contribuição mensal, quando estiver incapacitado de exercer sua profissão ou no período da aposentadoria.	Trabalhadores contribuintes do Fundo do Regime Geral da Previdência Social e seus dependentes e, idosos ou pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade com direito ao Benefício de Prestação Continuada.	R\$ 169,4 bilhões.
<b>Seguro-Desemprego</b> ODS	Benefício trabalhista de proteção social. A CAIXA atua como Agente Pagador do Seguro-Desemprego, sob gestão do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).	Prover assistência financeira temporária ao trabalhador dispensado involuntariamente.	Trabalhadores urbanos e rurais demitidos sem justa causa; trabalhadores domésticos demitidos; trabalhadores com contrato suspenso para qualificação; pescadores artesanais impedidos de pescar por determinação legal; trabalhadores resgatados de trabalho escravo ou forçado.	No ano de 2025, foram pagas 31,9 milhões de parcelas, totalizando R\$ 57,0 bilhões.
<b>Abono Salarial</b> ODS	Benefício de natureza constitucional, previsto no artigo 239 da Constituição Federal de 1988. Ele é um direito do trabalhador destinado a auxiliar na complementação de renda, equivalente ao valor de até um salário mínimo anual. A CAIXA atua como Agente Pagador do Abono Salarial PIS, sob gestão do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).	Complementação de renda para os trabalhadores que ganham até dois salários mínimos mensais.	Trabalhadores da iniciativa privada (PIS) e do serviço público (PASEP) vinculados a empregadores que contribuem para o PIS/PASEP há pelo menos cinco anos.	R\$ 27,1 bilhões.
<b>Programas Regionais</b> ODS	São programassociais não federais (criados por estados/municípios operacionalizados pela CAIXA, garantindo pagamento seguro, integração bancária e suporte operacional.	Dar suporte técnico e operacional aos entes públicos, viabilizando a política social local, especialmente em situações emergenciais, calamidades, combate à pobreza e outras demandas regionais.	Públicos vulneráveis definidos pelo ente federado, como famílias pobres, desabrigados, estudantes, mães solas, entre outros.	R\$ 1,2 bilhão.

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Demais Programas Sociais</b> <small>ODS</small>	<p>Todos os programas sociais que não se enquadram nas categorias principais listadas separadamente, quais sejam: Apoio Financeiro, Auxílio Extraordinário Pescador, Bolsa Atleta, Bolsa Verde, Cota PIS, Garantia Safra, Programa Fomento, PRONASCI, PTR Pesca e Rural.</p>	<p>Assim como os regionais, os Demais Programas Sociais servem para dar suporte técnico e operacional aos entes públicos, viabilizando a política social local, especialmente em situações emergenciais, calamidades, combate à pobreza e outras demandas.</p>	<p>Públicos vulneráveis definidos pelo ente federado, como famílias pobres, desabrigados, estudantes, mães solas, entre outros. Salientamos que existem serviços que podem atender de forma indireta esses públicos, como exemplo o FARPOP, em que realizamos a atividade de validação documental para atender público da saúde, com problemas de hipertensão, diabetes, entre outros.</p>	<p>R\$ 2,5 bilhões.</p>
<b>Saneamento para Todos</b> <small>ODS</small>	<p>Programa do Governo criado para promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população urbana e rural por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, por meio de ações e empreendimentos destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico. O Programa apresenta as seguintes modalidades: Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário, Saneamento Integrado, Desenvolvimento Institucional, Manejo de Águas pluviais, Manejo de Resíduos Sólidos, Redução e Controle de Perdas, Preservação e Recuperação de Mananciais, Estudos e Projetos, Plano de Saneamento Básico e Tratamento Industrial de Água e Efluentes Líquidos e Reúso de Água (exclusiva para o setor privado).</p>	<p>Promover a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população urbana e rural por meio de investimentos em saneamento, integrados e articulados com outras políticas setoriais, atuando com base em sistemas operados por prestadores públicos ou privados, por meio de ações e empreendimentos destinados à universalização e à melhoria dos serviços públicos de saneamento básico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setor público: estados, Distrito Federal, municípios, concessionárias públicas de saneamento, empresas públicas não dependentes, assim como os consórcios públicos.</li> <li>• Setor privado: concessionárias ou subconcessionárias privadas de serviços públicos de saneamento básico; empresas privadas organizadas ou não na forma de sociedade de propósito específico para a gestão e o manejo de resíduos sólidos, ou as indústrias ou as empresas privadas por ela contratadas, organizadas ou não na forma de sociedade de propósito específico para implantação de sistemas para uso eficiente e reúso da água em suas atividades.</li> </ul> <p>A quem se destina o benefício social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• População urbana e rural dos municípios beneficiados, em especial daquelas áreas precárias ou que ainda não contam com os serviços essenciais de saneamento básico.</li> </ul>	<p>R\$ 2,4 bilhões.</p>



Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Pró-Moradia</b> ODS	<p>Programa do Governo criado para oferecer moradia adequada para famílias em situação de vulnerabilidade social que não tenha condições de acesso ao financiamento habitacional nas condições de mercado. Apresenta as seguintes modalidades: Urbanização e Regularização de Assentamentos Precários, Provisão de Moradias, Provisão de Lote Urbanizado e Desenvolvimento Institucional.</p>	<p>Ampliar a oferta de moradia e melhorar as condições de habitabilidade da população de baixa renda mediante o financiamento a estados, municípios, Distrito Federal ou órgãos das respectivas administrações indireta de ações destinadas à urbanização e regularização de assentamentos precários, à produção e aquisição de unidades habitacionais, à requalificação de imóveis, à produção e aquisição de lotes urbanizados, ao desenvolvimento institucional da administração pública direta e indireta, à contenção de riscos em encostas e ao apoio à formação de parceria público-privada para o enfrentamento e a oferta de soluções à problemática urbana e habitacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setor público: estados, municípios e Distrito Federal.</li> </ul> <p>A quem se destina o benefício social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>População de baixa renda dos municípios beneficiados (conforme política da Resolução CCFGTS 702/2012), com aplicação mínima dirigida a idosos e pessoas com deficiência.</li> </ul>	R\$ 898,3 milhões.
<b>Pró-Transporte</b> ODS	<p>Programa de Governo criado para promover a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras, voltado tanto para o setor público quanto para o setor privado. Apresenta as seguintes modalidades: Sistema de Transporte Público Coletivo, Qualificação Viária, Transporte Não Motorizado, Estudos e Projetos, Planos de Mobilidade Urbana e Desenvolvimento Institucional.</p>	<p>Promover a melhoria da mobilidade urbana, da acessibilidade universal, da qualidade de vida e do acesso aos serviços básicos e equipamentos sociais nas cidades brasileiras, por meio de investimentos em sistemas e outras infraestruturas de mobilidade urbana, compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e os não motorizados. O Programa está voltado ao financiamento do setor público para a implantação e requalificação de sistemas e melhorias na mobilidade urbana das pessoas, contribuindo para a promoção do desenvolvimento urbano, econômico e social, bem como para a preservação do meio ambiente, de maneira a garantir o retorno dos financiamentos concedidos e conferir maior alcance social às aplicações do FGTS.</p>	<p>A quem se destina o recurso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Setor público: estados, municípios, Distrito Federal, os órgãos públicos gestores, as respectivas concessionárias ou permissionárias.</li> <li>Setor privado: empresas participantes de consórcios que detenham a concessão ou permissão do transporte público coletivo urbano e as Sociedades de Propósitos Específicos (SPEs).</li> </ul> <p>A quem se destina o benefício social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>População urbana dos municípios beneficiados, em especial aquelas carentes de serviços de mobilidade urbana que promovam autonomia e desenvolvimento social da população afetada.</li> </ul>	R\$ 1,6 bilhão.

**2025**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios**RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA**Responsabilidade  
SocialResponsabilidade  
Ambiental  
e ClimáticaGovernança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

&lt; 105 &gt;

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Pró-Cidades</b> ODS	<p>Programa do Governo criado para o apoio de intervenções estruturantes, qualificação do espaço público; da democratização do acesso aos equipamentos e mobiliários urbanos; do estímulo à utilização de imóveis vazios e ociosos; e do uso de tecnologias para cidades inteligentes. Apresenta as seguintes modalidades: reabilitação de áreas urbanas e modernização tecnológica urbana.</p>	<p>Viabilizar a implementação da política de desenvolvimento urbano por meio do financiamento da execução de intervenções urbanas estruturantes que contribuam para o desenvolvimento das funções sociais da cidade e da propriedade urbana, promovendo o bem-estar de seus habitantes e a ocupação democrática e inclusiva de áreas urbanas. O financiamento fica vinculado à análise técnica de propostas de projetos urbanos integrados que visem à melhoria em um perímetro delimitado para intervenção urbana.</p>	<p>A quem se destina o recurso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setor público: estados, municípios e Distrito Federal.</li> </ul> <p>A quem se destina o benefício social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moradores ou pessoas usuárias do perímetro delimitado e a população urbana, que contará com infraestrutura urbana como os equipamentos públicos urbanos (instalações e espaços de infraestrutura urbana destinados aos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, coleta de águas pluviais, disposição e tratamento dos resíduos sólidos, transporte público, energia elétrica, rede telefônica, gás canalizado entre outros.</li> </ul>	<p>No ano de 2025, não foram contratadas operações neste programa.</p>
<b>FINISA Verde</b> ODS	<p>Linha criada para financiar despesas de capital com foco na eficiência energética, na utilização de fontes de energia limpa e/ou renováveis e no reaproveitamento e redução do consumo de água.</p>	<p>Viabilizar a implementação de soluções no âmbito de mobilidade urbana, geradores fotovoltaicos, equipamentos para reúso de água, sistemas para tratamento de esgoto e água, dentre outros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setor público: estados.</li> </ul>	<p>R\$ 677,3 milhões.</p>
<b>Programa Minha Casa Minha Vida</b> ODS	<p>Política pública habitacional do Governo Federal voltada à ampliação do acesso à moradia digna. Promove a construção, aquisição e financiamento de imóveis com subsídios e condições especiais de pagamento conforme a renda familiar.</p>	<p>Reduzir o déficit habitacional no país, garantir o direito à moradia digna, promover a inclusão social e melhoria da qualidade de vida, estimular a economia e a geração de empregos no setor da construção civil.</p>	<p>Famílias de baixa e média renda, com renda mensal bruta até R\$ 12 mil, organizadas em faixas de renda, com priorização das famílias em situação de maior vulnerabilidade.</p>	<p>659,5 mil contratos realizados e mais de R\$ 124,9 bilhões investidos (com subsídios) em 2025.</p>

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>PMCMV - Classe Média</b> <small>ODS</small>	Modalidade voltada para famílias com renda mensal bruta até R\$ 12.000,00, que não se enquadram nas faixas tradicionais subsidiadas do Programa.	Ampliar o acesso à casa própria para classe média, oferecer financiamento com condições mais favoráveis que as praticadas no mercado, estimular o setor imobiliário e a construção civil, reduzir o déficit habitacional também entre famílias de renda média.	Famílias com renda mensal bruta até R\$ 12.000,00, observados os critérios gerais do Programa.	32,4 mil contratos realizados e mais de R\$ 8,2 bilhões contratados em 2025.
<b>Reforma Casa Brasil</b> <small>ODS</small>	Iniciativa do Governo Federal voltada à melhoria de moradias já existentes. Apóia reformas, ampliações, adaptações e melhorias estruturais, garantindo mais segurança, salubridade e conforto às residências.	Melhorar as condições de moradia da população, garantir mais segurança, saúde e dignidade habitacional, reduzir riscos em casas precárias ou insalubres, fortalecer a cadeia produtiva de construção civil com pequenas intervenções e reformas.	Famílias com imóveis que precisam de reformas estruturais ou melhorias.	36,5 mil contratos e R\$ 587 milhões realizados em 2025.
<b>PMCMV - FAR/Entidades/Rural</b> <small>ODS</small>	Linha de atendimento de provisão subsidiada para produção de unidades habitacionais novas em áreas urbanas e rurais com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial, Fundo de Desenvolvimento Social e OGU.	Atender às necessidades habitacionais e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda, visando a produção e aquisição de novas habitações, conclusão ou reforma de moradias, e à requalificação de imóveis urbanos, incluída a concessão de garantia de crédito de operações de financiamento habitacional.	Famílias de baixa renda, entidades privadas sem fins lucrativos, agricultores familiares, trabalhadores rurais e famílias residentes em áreas rurais.	102,3 mil unidades habitacionais contratadas e R\$ 11,1 bilhões investidos em 2025.
<b>Fundo Social para Financiamento Habitacional</b> <small>ODS</small>	Aplicação dos recursos do Fundo Social para o financiamento de unidades habitacionais no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida - Faixa 3.	Reduzir o déficit habitacional no país, garantir o direito e à moradia digna, promover a inclusão social e melhoria da qualidade de vida, estimular a economia e a geração de empregos no setor da construção civil.	Famílias com renda mensal bruta até R\$ 8.600,00.	80,6 mil contratos realizados e R\$ 9,4 bilhões investidos em 2025.

**2025**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios**RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA**Responsabilidade  
SocialResponsabilidade  
Ambiental  
e ClimáticaGovernança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

&lt; 107 &gt;

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>MCMV Cidades</b> ODS	Iniciativa do Governo Federal que tem por objetivo fomentar a participação de estados, Distrito Federal e municípios nas operações de financiamento habitacional com recursos próprios ou terrenos, visando facilitar o acesso à moradia para famílias de baixa renda a partir de aportes que reduzem entrada e prestações.	Facilitar o acesso à moradia digna para famílias de baixa renda, integrar moradia e infraestrutura urbana, melhorar a qualidade de vida nos bairros, promover cidades mais seguras, acessíveis e sustentáveis, apoiar os municípios na execução de obras urbanas estruturantes.	Famílias com renda mensal bruta até R\$ 8.600,00.	73,2 mil contratos realizados e R\$ 14,6 bilhões investidos (com subsídios) em 2025.
<b>FCVS</b> ODS	Garantia do limite de prazo para a amortização dos financiamentos habitacionais, contraídos pelos mutuários no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), com cobertura do (FCVS).	Assumir, em nome do mutuário, o saldo devedor residual no decurso do prazo de financiamento contratado, os descontos concedidos nas liquidações antecipadas, nas renegociações e nas transferências de contratos de financiamento habitacional, observada a legislação de regência.	Mutuários do SFH (em contratos com cobertura do FCVS) e agentes financeiros.	R\$ 21,05 bilhões (valor referente à novação de dívidas - Lei 10.150/2000).
<b>FCVS Garantia</b> ODS	Regulação administrativa de eventos (de Morte e Invalidez Permanente - MIP e de Danos Físicos do Imóvel - DFI) referentes às obrigações da extinta apólice pública do Seguro Habitacional do - SH/SFH (atual FCVS Garantia), que contava com garantia de equilíbrio permanente e em âmbito nacional do Fundo em 31 de dezembro de 2009.	Liquidação da dívida de financiamento habitacional do mutuário perante o agente financeiro no caso de Morte e Invalidez Permanente (MIP) e assunção das despesas com a recuperação do imóvel financiado nas ocorrências de Danos Físicos do Imóvel (DFI).	Mutuários do SFH (em contratos com cobertura do FCVS) e agentes financeiros.	888 acordos celebrados e R\$ 109,7 milhões pagos em indenizações para acordos celebrados de unidades habitacionais de edificações verticais localizadas no estado de Pernambuco (CCFCVS nº 480/2024), e 804 novos acordos, com desembolso de R\$ 19,5 milhões para indenização e encerramento dos litígios judiciais. R\$ 323,3 milhões ressarcidos às seguradoras (Res. CCFCVS nº448/2019).



Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>DPVAT</b>	Pagamento referente a danos pessoais causados por veículos automotores de vias terrestres, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não, com a finalidade de amparar as vítimas de acidentes de trânsito no território nacional, não importando de quem seja a culpa do acidente.	Amparar as vítimas de acidentes de trânsito em todo o território nacional, não importando de quem seja a culpa do acidente.	Vítimas de acidentes de trânsito.	R\$ 61.381.060,49 em indenizações administrativas em 2025, que correspondem a 13.408 pedidos, sendo 35% por morte, 62% invalidez e 3% despesas de assistência médica suplementar (DAMS).
<b>Fundos garantidores</b> ODS	Instrumentos financeiros criados pelo Poder Público para mitigar riscos, ampliar o acesso ao crédito e assegurar a sustentabilidade de políticas públicas, sem substituir o papel das instituições financeiras. Atuam como mecanismos de compartilhamento de risco, reduzindo a exposição dos agentes financeiros e, por consequência, permitindo melhores condições de financiamento para os beneficiários finais.  Nesse contexto, destacam-se o FGHAB, voltado ao apoio a programas habitacionais federais, especialmente no âmbito do Minha Casa, Minha Vida; o FGEDUC e o FG-Fies que fazem parte do conjunto de medidas do Plano Nacional de Educação, focados em viabilizar a expansão do acesso ao ensino superior, sobretudo por meio do Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), com foco na redução de desigualdades sociais.	FGHab: é um fundo privado, com patrimônio próprio e gestão independente dos recursos de seus cotistas, criado em 2009 para apoiar operações de crédito habitacional vinculadas a programas federais, especialmente para a população de baixa renda. Ao longo dos anos, o FGHab passou por importantes marcos históricos, como a redefinição de seu escopo em 2022, quando deixou de conceder novas garantias nas modalidades de Danos Físicos ao Imóvel (DFI) e Morte e Invalidez Permanente (MIP) para novos contratos, mantendo essas coberturas apenas para operações anteriores à mudança. Em 2025, novas alterações legais ampliaram e modernizaram as atribuições do fundo, permitindo sua atuação em políticas públicas habitacionais mais amplas, incluindo melhorias e requalificação de moradias.	FGEDUC/FG-Fies: Estudantes do ensino superior que não possuem condições financeiras de arcar com as mensalidades.  FGHAB: Famílias de baixa e média renda, empreendedores do setor da construção civil.	FGHab: em 2025, o Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab) concentrou sua atuação em três frentes principais: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão das garantias legadas de DFI e MIP relativas a contratos celebrados até 11 de agosto de 2022. No exercício, foram deferidos 5.310 acionamentos de garantias, envolvendo o pagamento de aproximadamente</li> <li>R\$ 233 milhões em honras. Desses valores, uma parcela relevante decorreu de indenizações por morte e invalidez permanente (MIP).</li> </ul>



Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Fundos garantidores (continuação)</b>  <b>ODS</b>	De forma geral, esses fundos preservam o equilíbrio econômico-financeiro dos programas, reduzem a necessidade de subsídios diretos recorrentes do Tesouro e fortalecem a governança das políticas públicas, ao operar com regras claras de elegibilidade, limites de cobertura, stop loss e mecanismos de controle e prestação de contas.	<p>Com a atualização de seu Estatuto em outubro de 2025, o FGHab ajustou sua governança e política de riscos, consolidando-se como instrumento de mitigação de risco de crédito em financiamentos habitacionais ligados a programas do Governo Federal, com foco prioritário na população de menor renda. Atualmente, o fundo atua predominantemente como garantidor do adimplemento das obrigações financeiras de mutuários em operações habitacionais, inclusive no âmbito do faixa 1 do Programa Reforma Casa Brasil.</p> <p>FGEDUC: sua finalidade é garantir, parcialmente, ao FIES, o crédito das operações contratadas até o segundo semestre de 2017, em caso de inadimplência dos estudantes e nos termos de seu Estatuto.</p> <p>FGFies: sua finalidade é garantir ao FIES, o crédito das operações contratadas a partir do primeiro semestre de 2018, em caso de inadimplência dos estudantes e nos termos de seu Estatuto.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Expansão da garantia de risco de crédito em operações habitacionais vinculadas ao Programa Reforma Casa Brasil, com a concessão de 28.295 garantias.</li> </ul> <p>FGEDUC: os pagamentos de honras do FGEDUC ao FIES até 2025 totalizaram o montante de R\$ 7.367.410.757,05 em observância ao limite do stop loss estabelecido em seu Estatuto, possibilitando que a União solicitasse o resgate de suas cotas não comprometidas com as garantias prestadas, liberando recursos na economia</p> <p>FGFies: dentre as realizações de 2025, destacamos as integralizações de cotas realizadas pelas Mantenedoras de instituição de ensino e da União, que totalizaram R\$ 2.101.845.696,66. A Política de recuperação de créditos honrados pelo FG-Fies, foi aprovada pela Assembleia de Cotistas do Fundo, possibilitando que o Fundo possa ofertar aos contratos honrados, as mesmas condições de renegociação das dívidas ofertadas no âmbito do FIES.</p>

**2025**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios**RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA**Responsabilidade  
SocialResponsabilidade  
Ambiental  
e ClimáticaGovernança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

&lt; 110 &gt;

Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Fundo Garantia-Safra</b> <b>ODS</b>	<p>Garante condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de municípios sistematicamente sujeitos à perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico, situados conforme disposto na Lei Complementar nº 125, de 03 de janeiro de 2007, na área de atuação da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene), que compreende a região Nordeste, o Norte de Minas, o Vale do Jequitinhonha e municípios do Espírito Santo. E por meio da Portaria 27/2021, do Ministério da Agricultura, a partir da safra 2021/2022, o estado do Amazonas foi incluído.</p>	<p>A finalidade do Fundo é a centralização da arrecadação e administração financeira dos recursos e seus rendimentos, compondo assim as disponibilidades para o pagamento do Benefício Garantia-Safra e o cumprimento de sua função social.</p>	<p>Agricultores familiares que residem na região Nordeste do Brasil, no Norte de Minas Gerais, no Vale do Jequitinhonha, em determinados municípios do Espírito Santo e no estado do Amazonas, e que tenham perdido 40% ou mais de seus cultivos devido à estiagem ou ao excesso de chuvas.</p>	<p>Em 2025, foram direcionados mais de R\$ 800 milhões, beneficiando quase 700 mil agricultores familiares, assegurando resiliência econômica em regiões afetadas por desastres climáticos.</p>
<b>Incentivo Programa Pé-de-Meia</b> <b>ODS</b>	<p>Fundo criado para custear e gerir a poupança de incentivo à permanência e conclusão escolar para estudantes do ensino médio público, vinculados ao Programa Pé-de-Meia, democratizando o acesso dos jovens ao ensino médio e sua permanência.</p>	<p>A finalidade do Fundo é a de mitigar os efeitos das desigualdades sociais na permanência e na conclusão do ensino médio, reduzindo as taxas de retenção, de abandono e de evasão escolar e contribuindo para a promoção da inclusão social pela educação. Além disso, busca-se promover o desenvolvimento humano com atuação sobre determinantes estruturais da pobreza extrema e de sua reprodução intergeracional, além de estimular a mobilidade social.</p>	<p>Jovens de baixa renda (14–24 anos), matriculados no ensino médio público ou EJA, inscritos no CadÚnico, com prioridade para famílias do Bolsa Família.</p>	<p>Foram pagas 39,4 milhões de parcelas totalizando R\$ 10,7 bilhões e beneficiando 5,3 milhões de estudantes</p>
<b>Fundo de Apoio à Estruturação de Projetos de Concessões e Parcerias Público-Privadas (FEP)</b> <b>ODS</b>	<p>Financia serviços técnicos profissionais especializados, com vistas a apoiar a estruturação e o desenvolvimento de projetos de concessão e parcerias público-privadas da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, em regime isolado ou consorciado.</p>	<p>Abarca os setores de iluminação pública, resíduos sólidos urbanos, saneamento, unidades socioeducativas, locação social, geração distribuída, educação infantil e saúde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Governos dos estados, municípios e Distrito Federal, inclusive em arranjos regionais, contratantes do FEP;</li> <li>• Setor privado (operadores, estruturadores, investidores);</li> <li>• Sociedade civil (beneficiários dos projetos, movimentos sociais).</li> </ul>	<p>Em 2025, R\$ 26,6 milhões do FEP foram destinados a projetos que beneficiaram a população, alcançando aproximadamente 26,2 milhões de pessoas. Foram realizados quatro leilões com reembolso dos recursos ao FEP no total de R\$ 14,2 milhões.</p>

**2025**

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios**RELACIONAMENTOS  
DA CAIXA**Responsabilidade  
SocialResponsabilidade  
Ambiental  
e ClimáticaGovernança  
com Ética  
e Integridade

Anexos



Programa/Linhas de Crédito	Descrição do produto/serviço	Finalidade	Grupo social alvo	Valor monetário
<b>Fundo de Apoio à Infraestrutura para Recuperação e Adaptação à Eventos Climáticos Extremos (FIRECE)</b> ODS	Criado para apoiar entes subnacionais, financiando a reconstrução e a adaptação de infraestruturas em áreas afetadas por desastres climáticos, além de elaborar projetos que ajudem na mitigação e adaptação às mudanças do clima.	Apoiar a requalificação e recuperação de infraestruturas em áreas afetadas por eventos climáticos extremos, além de apoiar empreendimentos de infraestrutura relacionados à mitigação e adaptação às mudanças climáticas.	População exposta aos efeitos de eventos climáticos extremos em áreas vulneráveis, tais como zonas sujeitas a alagamentos, assentamentos próximos a encostas instáveis, entre outros.	Valor da integralização pela União até 2025: R\$ 6,5 bilhões.
<b>Fundo Garantidor de Crédito para Parcerias Público-Privadas (FGC3P CAIXA)</b> ODS	Criado para garantir o risco de crédito decorrentes de financiamentos pleiteados por empresas de médio porte responsáveis por serviços públicos, para custear os investimentos necessários para implementação dos seus projetos.	Garantir, de forma direta ou indireta, o risco de crédito de operações vinculadas a concessões ou parcerias público-privadas, com tomadores de recursos enquadrados como médio porte, nos termos do seu regulamento.	Tomadores de recursos enquadrados como médio porte, detentores de contratos de concessão de serviços públicos por meio de PPP.	O Fundo foi criado em 2025 e tem prospectado organizações interessadas na integralização de recursos da ordem de R\$ 100 milhões.
<b>Gás do Povo - Gratuidade</b> ODS	Política pública que possibilita que as famílias beneficiárias adquiram recarga de gás GLP diretamente nas revendas credenciadas	O programa iniciou a operação em 2025 e é voltado às famílias inscritas no Cadastro Único, com renda familiar per capita mensal menor ou igual a meio salário mínimo nacional, especialmente aquelas com insegurança alimentar e dependência de combustíveis alternativos prejudiciais à saúde, como a lenha	Famílias em situação de vulnerabilidade social e econômica, com renda familiar per capita mensal menor ou igual a meio salário mínimo nacional.	Em 2025 foram disponibilizados 997,5 mil recargas, perfazendo um valor de R\$ 99,9 milhões.



## Compromissos institucionais e limites de atuação

Na qualidade de mandatária da União, prestamos serviços de gestão e acompanhamento de contratos de repasse aos ministérios, observando os normativos pertinentes. Já como agente operador e/ou agente financeiro nas operações de financiamento com recursos do FGTS, nossa atuação é regida por circulares do Banco Central, Resoluções do CMN, portarias da Secretaria do Tesouro Nacional, Resoluções do Conselho Curador, normativos dos ministérios competentes e Manuais de Fomento dos respectivos setores de aplicação.

Nesse arranjo institucional, não definimos políticas públicas nem seus critérios de impacto. Nosso compromisso é com a execução qualificada, segura e eficiente, assegurando conformidade, transparência e efetividade operacional no cumprimento das obrigações contratuais assumidas perante o Poder Público.

## Estrutura de gestão, monitoramento e suporte técnico

A gestão do tema é sustentada por uma estrutura dedicada, que articula áreas corporativas da Matriz e uma rede especializada distribuída nacionalmente. A rede Governo opera de forma integrada às áreas gestoras de produtos e é responsável pela operacionalização dos contratos de repasse, financiamentos e serviços técnicos vinculados às políticas públicas.

Como complemento a essa atuação, prestamos assistência técnica especializada a entes federativos e órgãos públicos por meio da iniciativa CAIXA Políticas Públicas, que abrange serviços de acompanhamento, assessoria e consultoria técnica em planos, projetos e programas governamentais. Essa atuação inclui, entre outros, apoio à estruturação de parcerias, avaliações técnicas e ações de capacitação institucional, contribuindo para o fortalecimento da capacidade de implementação dos entes públicos.





## Indicadores, avaliação de eficácia e melhoria contínua

A eficácia da nossa atuação no campo das políticas públicas é acompanhada por indicadores operacionais e de governança, que refletem marcos contratuais e etapas relevantes do ciclo de vida dos instrumentos firmados, tanto nos contratos de repasse, quanto nas operações de financiamento.

O monitoramento é apoiado por sistemas corporativos, que consolidam informações sobre o andamento dos contratos e geram insumos para a gestão, identificação de riscos e oportunidades de melhoria. Relatórios de auditoria interna, diagnósticos específicos e recomendações de órgãos de controle externo complementam esse acompanhamento.

Os resultados desses processos subsidiam ajustes de procedimentos, ações de orientação à rede, aprimoramentos operacionais e o fortalecimento contínuo dos mecanismos de *compliance*.

## Gestão de riscos e enfrentamento de impactos negativos

Embora a avaliação de impacto das políticas públicas não esteja sob nossa competência, adotamos medidas internas voltadas à prevenção e mitigação de impactos negativos potenciais relacionados à execução contratual. Entre essas medidas estão o aperfeiçoamento de critérios técnicos, a avaliação prévia da capacidade operacional dos entes, a padronização de requisitos e o monitoramento de riscos associados à execução e à alocação dos recursos.

No caso das operações de crédito ao setor público, são previstos dispositivos contratuais que permitem a suspensão de desembolsos ou o vencimento antecipado das operações em situações de aplicação dos recursos em desconformidade com o contrato, atuando como mecanismos de mitigação de riscos e preservação da integridade das políticas financiadas. Quando aplicável, a eficácia dessas medidas é acompanhada por auditorias internas e externas e por instâncias de governança dos próprios programas.

De forma transversal, os aprendizados decorrentes de auditorias, sistemas de monitoramento e canais institucionais são incorporados aos processos operacionais, contribuindo para ajustes contínuos e para o aprimoramento da nossa atuação como parceira técnica do Poder Público.

Os aprendizados decorrentes de auditorias, sistemas de monitoramento e canais institucionais são incorporados de modo transversal e visam a redução de impactos negativos.





## Repasse do OGU para estados e municípios

Os contratos de repasse do OGU são um dos principais instrumentos de operacionalização das políticas públicas federais junto a estados, municípios e entidades da sociedade civil. Nesse papel, somos o elo técnico e operacional entre o Governo Federal e os entes subnacionais, assegurando a correta aplicação dos recursos públicos, o cumprimento dos marcos contratuais e a observância rigorosa dos regramentos legais e normativos aplicáveis.

A carteira de contratos de repasse apresenta elevada capilaridade e diversidade, refletindo a abrangência territorial das políticas públicas federais. Concluímos 2025 com aproximadamente 23 mil operações ativas, distribuídas em todo o território nacional, com valores a partir de R\$ 250 mil, no caso de projetos de menor porte, até empreendimentos de grande escala. Considerando conjuntamente as operações vinculadas ao Novo PAC (R\$ 57 bilhões) e aquelas não enquadradas nesse programa (R\$ 57 bilhões), o volume total da carteira supera R\$ 114 bilhões. A gestão da carteira é orientada por instrumentos de governança e monitoramento corporativos, já apresentados na seção de [Relacionamento com o](#)

**Governo**, que permitem acompanhar o cumprimento de prazos, a regularidade processual e a execução física e financeira dos objetos contratados.

A dinâmica do OGU impõe desafios específicos à gestão da carteira, uma vez que a autorização para contratação e o efetivo repasse de recursos dependem das decisões de execução orçamentária do Governo Federal, frequentemente concentradas no encerramento do exercício.

Buscamos assegurar que os contratos estejam tecnicamente maduros e em conformidade, mitigando riscos de atrasos, paralisações de obras ou perda de eficiência na aplicação dos recursos públicos.

A atuação junto ao OGU se articula com outras modalidades de financiamento ao setor público, especialmente aquelas lastreadas em recursos do FGTS. Em 2025, observou-se crescimento de 274% no valor contratado de operações de crédito com recurso desse fundo, em relação a 2024, impulsionado por direcionamentos de política pública e por esforços coordenados de simplificação normativa

no âmbito do Novo PAC. Essa articulação reforça nosso papel como principal agente financeiro e operacional das políticas públicas de investimento, mantendo a segregação adequada entre contratos de repasse (OGU) e operações de financiamento, com clareza de papéis, gestão de riscos e aderência aos marcos legais específicos de cada modalidade.





# 5

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

- 116 Responsabilidade social
- 117 Inclusão social
- 139 Produtos, serviços e programas com benefícios sociais

 Sumário interativo



# Responsabilidade social

Nossa atuação em responsabilidade social está integrada à estratégia institucional e se materializa de forma transversal, desde a governança corporativa – orientada por princípios de ética, integridade e respeito aos direitos humanos – até os compromissos públicos assumidos e os impactos gerados por nossos produtos, serviços e parcerias ao longo de todo o ciclo de vida das pessoas e dos territórios.

Essa atuação se expressa na oferta de soluções financeiras e não financeiras que promovem inclusão social, proteção em momentos de vulnerabilidade, acesso a direitos e oportunidades de desenvolvimento, alcançando diferentes públicos – cidadãos, empreendedores, estudantes, famílias e entes públicos.

Ao mesmo tempo, atuamos de forma cooperativa com governos, instituições públicas, organizações da sociedade civil e parceiros privados, formando um ecossistema que amplia a escala dos impactos positivos e contribui para a mitigação de riscos sociais, econômicos e institucionais.

Nesse contexto, as PPPs também vêm sendo aplicadas em áreas sociais estratégicas, ampliando nossa capacidade de apoiar a provisão de serviços públicos com foco em inclusão,

qualidade e sustentabilidade. Em 2025, destaca-se a realização de leilão de PPP inédita para unidades socioeducativas no estado de Minas Gerais, estruturada em parceria com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos, com abordagem centrada na educação, na reintegração social e na garantia de direitos, em substituição a modelos predominantemente punitivos.

No campo da educação infantil, avançamos na estruturação de PPPs voltadas à ampliação da oferta de creches e pré-escolas, em articulação com entes federativos e, em alguns casos, por meio de estruturação direta contratada pelos municípios. Em 2025, firmamos nove contratos para a modelagem de PPP de educação infantil estruturada diretamente por nós, com remuneração vinculada ao êxito do projeto, reforçando a capacidade institucional dos municípios e a sustentabilidade dos arranjos de parceria.

A seguir, detalhamos os principais eixos dessa atuação, evidenciando como nossa responsabilidade social se traduz em ações concretas, integradas e orientadas à geração de valor social e ao fortalecimento do desenvolvimento sustentável no país.



# Inclusão social

GRI 3-3 do tema Risco social | ODS

A inclusão social está diretamente associada à gestão responsável do risco social, considerando os impactos potenciais e reais das nossas decisões e atividades sobre pessoas, comunidades e territórios. Esse tema é tratado de forma integrada às políticas corporativas, aos processos de crédito e às diretrizes de sustentabilidade, com foco na prevenção, mitigação e monitoramento contínuo.

Mantemos rigor na gestão do risco social por meio de práticas consolidadas de diligência e controle. Antes da concessão de crédito, verificamos a existência de registros negativos no Cadastro de Empregadores do MTE, sendo vedada a contratação de operações com clientes incluídos nessa base por submissão de trabalhadores a condições análogas à escravidão. Após a contratação, realizamos monitoramento mensal da carteira para identificar eventuais inclusões posteriores no Cadastro. Nessas situações, as operações podem ser vencidas antecipadamente, desde que haja decisão administrativa final ou sentença condenatória transitada em julgado relacionada a trabalho escravo ou infantil.

Para operações enquadradas nos **Princípios do Equador**, os riscos sociais são avaliados previamente no processo de *due diligence* e acompanhados ao longo de toda a vigência contratual. As medidas de mitigação seguem as recomendações da IFC, incluindo a adoção de cláusulas contratuais e *covenants* específicos, de forma compatível com o perfil de risco do projeto e com o nosso apetite ao risco.

Complementarmente, utilizamos metodologia própria de classificação de risco que incorpora os códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), considerando a exposição setorial ao risco social. Essa conduta é fundamentada em referenciais internacionalmente reconhecidos, com destaque para a *Environmental, Health and Safety Guidelines* do Banco Mundial. A partir dessa estrutura, monitoramos mensalmente a concentração do risco social na carteira de crédito, o que permite acompanhar sua evolução e adotar medidas mitigadoras de forma tempestiva.

## Práticas de diligência e controle do risco social na carteira de crédito



**Antes da concessão de crédito**, verificamos a existência de registros negativos no MTE.



**Após a contratação**, monitoramento mensal para identificar eventuais inclusões posteriores no MTE.



**Metodologia própria de classificação de riscos** que considera a exposição setorial ao risco social.



**Monitoramento mensal** para acompanhar evolução e adotar medidas mitigadoras.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 118 >

Com foco na **ampliação do impacto social positivo** lançamos plataforma de crédito e reciclagem para catadores de materiais recicláveis.

A verificação de impactos positivos ou negativos relacionados ao risco social é conduzida pela área responsável, em conjunto com consultoria especializada, considerando a fundamentação metodológica utilizada na construção da Matriz de Materialidade. Esse mesmo arranjo orienta os processos de rastreamento da eficácia das medidas adotadas, bem como a avaliação de objetivos, metas e indicadores associados ao tema, conforme previsto no modelo de gestão vigente.



Especificamente na habitação de interesse social, nossa abordagem preventiva contempla o princípio da precaução em todas as etapas dos programas e operações. Entre as ações, destacam-se medidas de adaptação e modernização de processos e a implementação de sistemas de monitoramento para garantir conformidade com normas técnicas e regulatórias, e treinamentos periódicos para disseminar boas práticas de gestão urbana sustentável e prevenção de riscos sociais. No âmbito do princípio da precaução, também mantemos comunicação proativa com o público por meio de canais institucionais, relatórios de sustentabilidade e consultas públicas, informando sobre potenciais impactos e acolhendo sugestões e reclamações.

Paralelamente, para prevenir impactos socioambientais sistêmicos, participamos de fóruns intersetoriais e grupos de trabalho com órgãos governamentais e movimentos sociais, compartilhando conhecimento e desenvolvendo soluções conjuntas.

Por outro lado, visando à ampliação do impacto social positivo junto a públicos historicamente

vulneráveis, estruturamos em 2025 o lançamento da Plataforma CAIXA de Ativos de Sustentabilidade, solução voltada a catadores de materiais recicláveis, com o objetivo de democratizar o acesso à política pública de créditos de reciclagem, ampliar a transparência do processo e contribuir para a transferência direta de renda às cooperativas, associações e catadores individuais, reduzindo a concentração atualmente observada nesse mercado.

Nesse contexto, e com foco na ampliação do acesso a serviços financeiros, foi estruturada a Chamada de Crédito Sustentável, uma iniciativa voltada ao desenvolvimento de soluções de crédito inovadoras, inclusivas e sustentáveis, com foco em profissionais da nova economia e em públicos vulneráveis, historicamente com maior dificuldade de acesso ao sistema financeiro formal. A chamada foi realizada por meio de um Contrato Público de Solução Inovadora (CPSI), com o objetivo de selecionar startups capazes de desenvolver e testar modelos alternativos de concessão de crédito, utilizando novas metodologias de análise de risco, dados



alternativos e ferramentas de gestão financeira, em conformidade com a LGPD e nossas políticas internas.

Ao longo de 2025, foram conduzidas as etapas de publicação do edital, avaliação das propostas e negociação com a *startup* selecionada. O experimento teve início em 2026, marcando o início da execução em ambiente controlado, com potencial de evolução para contratação definitiva, conforme os resultados obtidos.

No mesmo sentido, lançamos na COP30, em caráter experimental, uma plataforma de transliteração com uso de inteligência artificial para atendimento em línguas indígenas ([veja em Acessibilidade aos serviços bancários](#)).

Outro exemplo é Crédito PcD, uma linha de financiamento voltada à aquisição de produtos e serviços de tecnologia assistiva, com o objetivo de promover a melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência. A iniciativa está alinhada ao nosso compromisso de integrar critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) às operações, especialmente na concessão de crédito.

Dessa forma, a inclusão social é tratada de maneira integrada, combinando gestão preventiva do risco social, monitoramento contínuo da carteira, conformidade com padrões internacionais e desenvolvimento de soluções inovadoras voltadas à ampliação do acesso, da equidade e da proteção social.

## Trabalho social

ODS

Nosso trabalho social se materializa no apoio direto às populações e aos entes públicos em contextos de vulnerabilidade, especialmente em situações de calamidade e emergência. Em 2025, apoiamos 676 municípios de diversas regiões do país atingidos por eventos climáticos extremos, mobilizando equipes especializadas para viabilizar o Saque Calamidade do FGTS, resultando em 743 habilitações ao saque, considerando que alguns municípios foram contemplados em mais de uma ocasião, no valor de até R\$ 6.220,00 por conta vinculada do trabalhador, limitado ao saldo disponível na conta vinculada. Esse apoio foi acompanhado de ações de atendimento

presencial e orientação direta à população, com o envio de empregados especialistas às localidades afetadas e agências-caminhão, ampliando o acesso aos serviços bancários em municípios com infraestrutura comprometida.

Paralelamente, oferecemos, de forma emergencial, condições especiais, garantindo suporte financeiro imediato. Entre as medidas, destacam-se a dilação de prazos, carências estendidas, facilidades para renegociação, além da isenção de tarifas em serviços essenciais, assegurando alívio temporário para famílias e empresas afetadas.



ATÉ  
R\$ 6.220  
SAQUE CALAMIDADE FGTS



676  
MUNICÍPIOS ATINGIDOS  
POR EVENTOS CLIMÁTICOS  
EXTREMOS E APOIADOS  
POR NÓS



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 120 >

Com o objetivo de mitigar os efeitos das crises sobre agricultores e empreendedores, prorrogamos vencimentos e concedemos descontos significativos para operações impactadas, alinhadas às diretrizes governamentais; disponibilizamos linhas de crédito com condições diferenciadas, incluindo prazos estendidos e garantias reforçadas; e facilitamos o acesso ao capital de giro.

Além do atendimento aos trabalhadores e cidadãos, nossas equipes prestaram orientação técnica às prefeituras quanto ao correto preenchimento da documentação necessária

para o reconhecimento da situação de calamidade e a elegibilidade dos municípios à modalidade de saque. Essa assessoria contribuiu, ainda, com o levantamento de danos e a estimativa de custos para a recuperação de obras em andamento e de edificações essenciais à população, como pontes, vias de acesso, sistemas de abastecimento de água, postos de saúde e escolas, entre outros equipamentos públicos estratégicos.

Essa atuação integrada, que combina proteção social, presença territorial, capacidade técnica e agilidade

operacional, tem se mostrado fundamental em episódios recentes de grande impacto, como as tragédias climáticas ocorridas no Rio Grande do Sul, no Paraná e em Santa Catarina. Nesses contextos, estivemos ao lado da população e dos governos locais não apenas na comunicação e na prestação de informações, mas principalmente na oferta efetiva de serviços e soluções.

## Crédito responsável

GRI 3-3 do tem Risco ambiental, climático e transição energética, SASB FN-CB-410a.2

Nosso compromisso com o crédito responsável engloba duas dimensões complementares, ambas alinhadas ao pilar “Sustentabilidade e Cidadania” do PEI e à nossa trajetória histórica junto à população brasileira. De um lado, está a concessão de crédito a projetos e empreendimentos com impactos socioambientais relevantes; de outro, a proteção financeira das pessoas e famílias, especialmente aquelas em situação de maior vulnerabilidade.





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 121 >



## Crédito responsável na ótica dos impactos socioambientais

GRI G4-DMA (antigo FS3)

A concessão de crédito incorpora de forma estruturada a gestão dos riscos socioambientais, climáticos e de transição energética, assegurando alinhamento à legislação vigente, à estratégia corporativa e às boas práticas de mercado. Essa abordagem está fundamentada nas diretrizes da nossa **Política Institucional**, da **Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital** e da **Política Negocial**, que orientam a incorporação de requisitos sociais, ambientais e climáticos nos produtos de crédito e vedam o relacionamento com partes interessadas cujas práticas sejam incompatíveis com essas exigências.

Na concessão de crédito a projetos e empreendimentos e de crédito comercial, especialmente nas operações de atacado com valor superior a R\$ 10 milhões, são adotados critérios rigorosos de análise socioambiental previamente à contratação. Essas operações passam por avaliação técnica especializada, com parecer da área de riscos, contemplando a viabilidade econômica, a regularidade documental e a identificação de riscos ambientais e sociais relacionados aos projetos. Além disso, os projetos enquadrados nos Princípios do Equador são avaliados por meio de metodologias específicas, para saber mais sobre elas, [veja a página 119](#).

Essa avaliação abrange o atendimento às exigências legais aplicáveis à gestão ambiental, à saúde e segurança do trabalho, às condicionantes das licenças ambientais e à implementação do Plano Básico Ambiental, voltado à compensação e mitigação dos impactos sociais e ambientais. Para projetos com impactos de maior magnitude, são exigidos relatórios periódicos de monitoramento socioambiental durante a vigência do financiamento.

Quando identificados riscos relevantes, são implementadas medidas mitigadoras proporcionais, incluindo a inserção de cláusulas e *covenants* socioambientais nos contratos e o acompanhamento contínuo da execução dos projetos. O monitoramento físico-financeiro das obras, aliado a visitas técnicas e auditorias, permite verificar a correta aplicação dos recursos, o cumprimento das normas técnicas, ambientais e urbanísticas e a adoção de ações corretivas, reduzindo o risco de impactos negativos sobre os territórios e as comunidades envolvidas.





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 122 >

De forma complementar, monitoramos continuamente a exposição da carteira de crédito de pessoas jurídicas aos riscos ambiental e climático, limitando o crescimento da participação de empresas com alta exposição a esses riscos, em consonância com o apetite ao risco definido. No caso do risco ambiental, esse monitoramento inclui a identificação de eventuais embargos aplicados pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) após a contratação das operações, bem como a análise de conflitos agroambientais no crédito rural, a partir do cruzamento de dados georreferenciados do Cadastro Ambiental Rural (CAR) com informações sobre áreas protegidas, áreas embargadas e pendências cadastrais.

Os contratos de crédito estabelecem exigências formais de comprovação da regularidade socioambiental, incluindo a manutenção, durante todo o período contratual, das

Monitoramos continuamente a **exposição da carteira de crédito de pessoas jurídicas aos riscos ambiental e climático**, limitando o crescimento da participação de empresas com alta exposição a esses riscos.

licenças ambientais, autorizações e outorgas necessárias, bem como o cumprimento das exigências técnicas nelas previstas ou definidas em Termos de Ajuste de Conduta (TAC), quando aplicável. Os recursos das operações não podem ser destinados a unidades sem licença de operação válida, localizadas em áreas embargadas ou incluídas em listas oficiais de órgãos competentes por infrações socioambientais. Também são incorporadas cláusulas relacionadas ao cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e da Política Nacional sobre Mudança do Clima (Lei 12.187/2009).

Como parte da gestão de impactos, orientamos os executores dos projetos quanto ao ajuste de estratégias sempre que identificadas oportunidades de aprimoramento ou necessidade de correção de rumos, com foco na redução de riscos e na qualificação da execução. Especificamente nas

operações habitacionais, quando identificados impactos negativos reais, como atrasos na entrega de unidades ou falhas nos processos de acompanhamento, são adotadas medidas imediatas de reparação, incluindo a readequação de projetos, a prestação de assistência técnica aos agentes responsáveis, o diálogo com comunidades e órgãos locais para definição de soluções e o alinhamento com as áreas gestoras quando necessária a revisão de normas regulatórias.

Adicionalmente, o gerenciamento do risco ambiental abrange a identificação de terrenos contaminados em imóveis vinculados às operações de crédito e a restrição ao recebimento de imóveis que não atendam à legislação ambiental ou às exigências impostas pelos órgãos competentes. Também nos reservamos o direito de vencimento antecipado das operações nos casos de inveracidade das informações socioambientais prestadas, de cassação de licenças ambientais ou quando houver decisão administrativa final ou sentença condenatória transitada em julgado relacionada ao uso de mão de obra em condição análoga à de trabalho escravo ou ao trabalho infantil.

## Crédito responsável na ótica da proteção financeira das pessoas

No crédito destinado a pessoas físicas, o foco está na proteção financeira das famílias e na prevenção do endividamento excessivo. Nossa atuação nesse eixo se organiza em três frentes complementares:



### Prevenção

Avaliação da capacidade de pagamento da família antes da contratação, com adequação do valor da prestação à renda disponível, evitando compromissos financeiros incompatíveis com a realidade do cliente.



### Mitigação

Ajustes programáticos para reduzir vulnerabilidades ao longo do contrato, incluindo flexibilização de processos, reforço documental, revisão de condições quando necessário e aprimoramento contínuo da jornada de contratação e atendimento.



### Remediação

Disponibilização de mecanismos de renegociação, pausa e repactuação para famílias que enfrentam redução de renda ou inadimplência real, preservando o acesso à moradia e a outros bens essenciais.

Em resposta ao aumento da inadimplência no setor do agronegócio, aderimos às disposições da Medida Provisória nº 1.314/2025, adotando soluções alinhadas aos princípios de mitigação de risco de crédito e a redução de impactos econômicos e sociais. A iniciativa prevê condições diferenciadas para a renegociação de dívidas rurais, com alongamento de prazos, redução de encargos financeiros e fortalecimento das garantias contratuais, de forma proporcional ao perfil das operações. Essa abordagem busca viabilizar a continuidade da atividade produtiva, preservar a geração de renda e empregos no meio rural, especialmente nas regiões mais afetadas por eventos adversos, ao mesmo tempo em que contribui para a sustentabilidade da carteira de crédito.

A eficácia dessas medidas é acompanhada por meio do monitoramento contínuo de indicadores como inadimplência, reincidência de atraso, volume de operações renegociadas e demanda por pausa, além da análise de informações provenientes dos canais de atendimento, como SAC, aplicativos e Ouvidoria. Esses dados subsidiam ajustes normativos e aprimoramentos nos produtos e processos.

As práticas de crédito responsável nesse contexto se articulam diretamente com ações de educação financeira, voltadas a ampliar a compreensão sobre orçamento, endividamento e uso consciente do crédito, tema tratado a seguir.

## Educação financeira

GRI G4-DMA (antigo FS16), SASB FN-CB-240a.4

Em 2025 revisamos nossa **Política de Educação Financeira**, conferindo maior clareza aos públicos atendidos e aos seus objetivos, reforçando a educação financeira como instrumento de proteção social, uso responsável do crédito e autonomia econômica ao longo da vida das pessoas.

Para ampliar a efetividade da Política e garantir sua aplicação concreta nas interações com clientes, usuários e empregados, elaboramos o *Framework* de Medidas de Educação Financeira, que orienta a incorporação de ações educativas nas jornadas de produtos e serviços alinhadas aos princípios norteadores de cidadania financeira definidos pelo BC.

O Projeto Carretel, desenvolvido em parceria com o Instituto Ânima e apoiado pelo Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), foi um dos destaques do ano. Com investimento de R\$ 15.179.872,05, o programa de educação financeira visa contribuir para preparar jovens e famílias para escolhas financeiras mais conscientes, alinhando-se às diretrizes do BC

e às agendas de inclusão e cidadania financeira. Seu conteúdo está baseado em cursos e trilhas digitais, combinando, de forma inovadora, fundamentos da neurociência, da economia comportamental e da economia familiar, com foco na mudança efetiva de comportamento e na melhoria da tomada de decisão financeira no cotidiano. Entre seus objetivos, destacam-se:



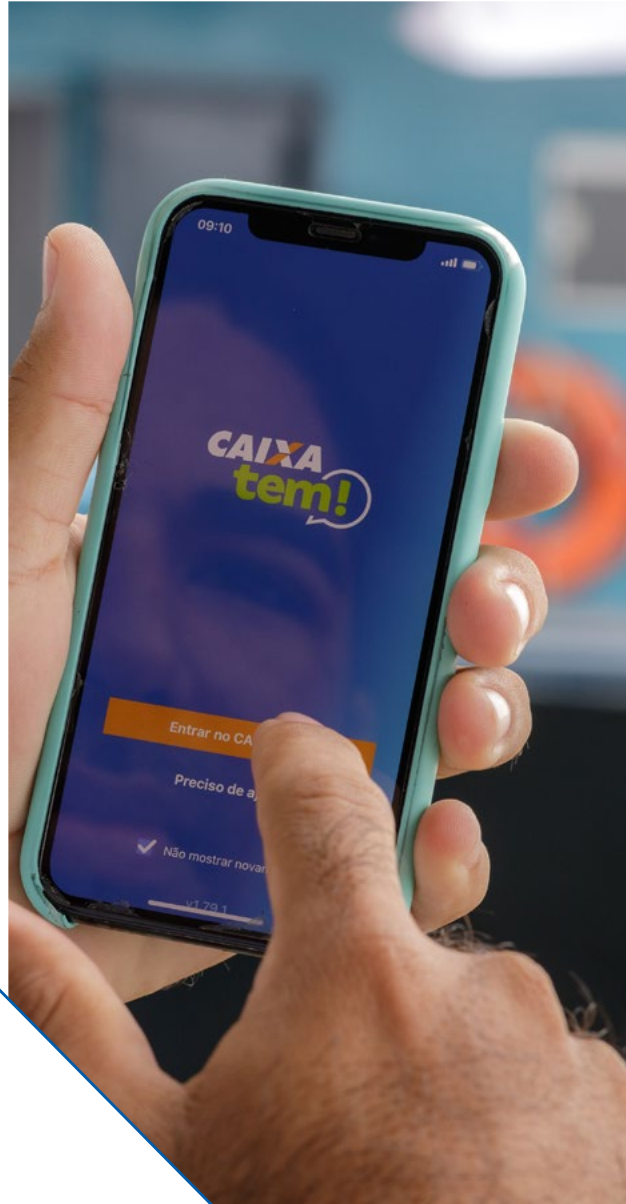
Capacitar nossos empregados para atuarem como multiplicadores de educação financeira no atendimento a clientes e parceiros.



Apoiar estudantes beneficiários do Programa Pé-de-Meia na compreensão da importância do planejamento financeiro e da gestão responsável dos recursos.



Ampliar o acesso a conteúdos educativos para públicos diversos, incluindo mulheres, famílias, empreendedores e jovens.



## Iniciativas e canais de educação financeira

Nossas ações de educação financeira são realizadas por meio de múltiplos canais e formatos, buscando alcançar diferentes públicos e contextos:

### Canais próprios e digitais

- **CAIXA Tem**: nosso principal canal de inclusão financeira, com mais de 40 milhões de usuários/mês. Desde 2024, oferecemos a jornada educativa para beneficiários do Pé-de-Meia, apoiando a escolha consciente de investimentos entre Poupança CAIXA e Tesouro Selic, com conteúdos explicativos sobre rendimento, risco e autorização de responsáveis.
- **Página de Educação Financeira no site da CAIXA**: reúne cursos, materiais educativos e ferramentas de apoio ao planejamento financeiro; em 2025, registrou 3.344.779 acessos.
- **Canal CAIXA no YouTube**: disponibiliza conteúdos educativos acessíveis sobre finanças pessoais.
- **UC Play**: oferece vídeos, cartilhas, artigos e podcasts sobre orçamento, poupança, investimentos e superendividamento.

USUÁRIOS/MÊS

+ 40 mi  
NO CAIXA TEM

ACESSOS À PÁGINA DE  
EDUCAÇÃO FINANCEIRA

+ 3 mi  
EM 2025

## Capacitação interna GRI 2-24

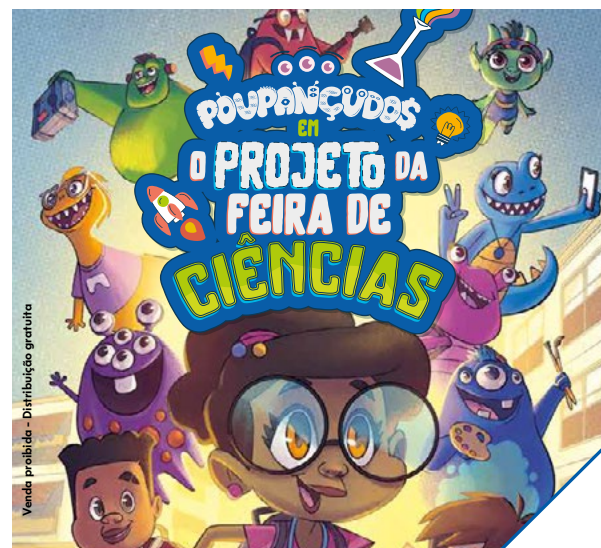
- **Universidade CAIXA:** trilhas de aprendizagem e certificações em educação financeira para empregados, complementadas pelo acesso à plataforma Coursera, fortalecendo tanto a gestão financeira pessoal, quanto a qualidade do atendimento ao cliente.

## Parcerias educacionais e ações presenciais

- **Palestras e oficinas** realizadas com públicos específicos, como mulheres empreendedoras, jovens, beneficiários de projetos apoiados pelo FSA e colaboradores de instituições parceiras.
- **Programa Pode Crer**, palestras para beneficiários do Fundo Casa, oficinas piloto em Maringá (PR), além de iniciativas em eventos culturais e comunitários, como o Festejo Perifa Nordestina.

## Crianças e jovens

- **Lançamento do Gibi "Poupançudos"**, voltado a crianças de 11 a 13 anos.
- **Expansão do universo Poupançudos** no Roblox, com conteúdos lúdicos sobre gestão de recursos.
- **Participação ativa na Semana Enef 2025**, com oficinas, fóruns e ações educativas para crianças e jovens.



## Educação financeira integrada a plataformas parceiras

- **Integração com a Plataforma Meu Bolso em Dia**, da Febraban, com diversas funcionalidades, entre elas, diagnóstico da saúde financeira por meio de um índice próprio – o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB).

A Plataforma apresenta trilhas de aprendizagem com artigos, cursos, simulações e missões gamificadas que incentivam o engajamento do usuário; além de ferramentas de organização financeira, como registros de receitas e despesas, definição de metas e relatórios simples para planejamento do orçamento, tudo com acesso gratuito para o público em geral. Em 2025, por meio da publicação de banners no CAIXA Tem no período de 2 de outubro a 13 de novembro, mais de 27 milhões de clientes visualizaram e 427 mil seguiram para a Plataforma.

VISUALIZAÇÕES DAS TRILHAS

+ 27 mi

CLIQUEM EM 40 DIAS

427 mil

Ao combinar política institucional, ferramentas digitais, capacitação interna e ações educativas em diferentes territórios e públicos, reforçamos nosso impacto social, contribuindo para que milhões de brasileiros tenham acesso a conteúdo de orientação, planejamento e saúde financeira para apoiar escolhas conscientes e reduzir vulnerabilidades econômicas. Essa atuação complementa nossas práticas de crédito responsável, contribuindo para a construção de uma relação mais equilibrada, informada e sustentável das pessoas com o dinheiro ao longo de suas vidas.

## Acessibilidade aos serviços bancários



CONSENTIMENTOS NO OPEN FINANCE

# 8,5 milhões

Nossa atuação para ampliar o acesso da população aos serviços bancários está diretamente associada à redução de diferentes barreiras que historicamente limitaram a inclusão financeira no Brasil. Essas barreiras se manifestam de forma combinada – geográfica, digital, operacional e informacional – e exigem soluções integradas, compatíveis com a diversidade territorial, social e econômica do país.

Nesse contexto, o CAIXA Tem se consolidou como nosso principal instrumento de acessibilidade e inclusão financeira.

Criado originalmente para viabilizar o pagamento de benefícios sociais durante a pandemia, o aplicativo passou a integrar de forma permanente nossa estratégia de relacionamento com a população. Em 2025, mais de 40 milhões de pessoas utilizaram mensalmente o aplicativo. Sua escala e simplicidade contribuíram para reduzir barreiras digitais e operacionais, ao permitir que milhões de brasileiros passassem a realizar transações financeiras sem a necessidade de deslocamento físico ou de produtos bancários complexos.

Ao longo desse processo, identificamos o desafio de ampliar a recorrência de uso para além do recebimento de benefícios, evitando que ele se restringisse a um canal transacional pontual. Para enfrentar essa limitação, avançamos na incorporação gradual de novos serviços e funcionalidades, ampliando seu papel como porta de entrada ao sistema financeiro. Em 2025, o aplicativo passou a

concentrar conteúdos de educação financeira, a conta PJ voltada a MEI e produtos de crédito de entrada, como cartão de crédito direcionado à população de baixa renda.

Os 8,5 milhões de consentimentos no Open Finance, assim como as inovações no arranjo Pix, são outros exemplos da ampliação da acessibilidade aos serviços bancários. Fomos a primeira instituição a disponibilizar como proponente a modalidade de portabilidade de crédito via Open Finance, reafirmando nossa estratégia de ampliar a eficiência, a transparência e o acesso do cidadão a taxas mais justas, preservando a concorrência saudável e o desenvolvimento equilibrado do mercado de crédito.

A ampliação da conta digital CAIXA reforçou ainda mais o acesso de novos públicos aos serviços bancários. Em 2025, houve uma ampliação relevante na abertura de contas digitais, com destaque para a maior

aproximação com o público jovem, que anteriormente tinha menor acesso aos nossos serviços quando o atendimento estava concentrado no canal físico. Foram oferecidas, ainda, soluções que reduzem barreiras de letramento digital, como o uso do voucher do Programa Gás do Povo diretamente na maquininha dos revendedores, simplificando a experiência para famílias em situação de vulnerabilidade.

Avançamos também em iniciativas voltadas à superação de barreiras culturais e linguísticas. Em 2025, lançamos, em caráter piloto, uma plataforma de tradução em tempo real de língua indígena. A iniciativa busca viabilizar atendimento bancário na língua do cliente indígena, reconhecendo a diversidade sociocultural do país e ampliando o acesso aos serviços financeiros de forma mais inclusiva, com perspectiva de expansão gradual para outras localidades e canais, como as agências-barco.

A acessibilidade aos serviços bancários é sustentada, ainda, por uma rede ampla e integrada de canais de atendimento, que constitui elemento central da nossa cadeia de valor ao garantir que produtos e serviços cheguem ao cliente final com capilaridade, conveniência, segurança e inclusão. Essa rede se organiza de forma complementar:



- **Canais físicos:** incluem agências, agências-barco e agências-caminhão, postos de atendimento, terminais de autoatendimento e terminais do Banco24Horas, assegurando presença em todo o território nacional e atendimento presencial quando necessário, especialmente em regiões com menor conectividade digital;
- **Canais parceiros:** compostos por Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui, que ampliam significativamente nossa capilaridade, sobretudo em localidades onde não há agências, promovendo inclusão financeira e proximidade com as comunidades;
- **Canais remotos:** como atendimento telefônico, WhatsApp, chat e outros meios digitais, que oferecem conveniência e agilidade, reduzindo a necessidade de deslocamento físico e ampliando o acesso a serviços básicos;
- **Parcerias estratégicas:** a exemplo do Barco do INSS e do atendimento em cooperação com os Correios, que levam serviços bancários e acesso a benefícios sociais a regiões remotas e populações de difícil acesso, reduzindo barreiras geográficas de forma direta.

Já as barreiras informacionais, relacionadas à compreensão sobre produtos, serviços, riscos, direitos e planejamento financeiro, são tratadas por meio das iniciativas de educação financeira (**Vide "Educação Financeira"**), reforçando a autonomia do cliente e o uso mais consciente dos serviços bancários.



**SAIBA +**

Sobre as nossas iniciativas de educação financeira.



### Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo<sup>1 2</sup> | GRI G4-FS13

Tipo de acesso	Caixa	Norte		Nordeste		Centro-oeste		Sudeste		Sul	
	Total	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Agência e Posto de Atendimento	62	38	61,3%	24	38,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sala de Autoatendimento	271	158	55,6%	113	44,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Correspondente CAIXA Aqui	204	90	44,1%	106	52,0%	0	0,0%	7	3,4%	1	0,5%
Unidade Lotérica	546	144	26,4%	345	63,2%	9	1,6%	43	7,9%	5	0,9%
Banco 24h	249	139	55,8%	105	42,2%	1	0,4%	2	0,8%	2	0,8%
Correios	26	20	76,9%	4	15,4%	2	7,7%	0	0,0%	0	0,0%
Barcos	2	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.360</b>	<b>591</b>	<b>43,5%</b>	<b>697</b>	<b>51,3%</b>	<b>12</b>	<b>0,9%</b>	<b>52</b>	<b>3,8%</b>	<b>8</b>	<b>0,6%</b>

<sup>1</sup> Entre os critérios para classificar as regiões, há a baixa densidade populacional (inferior a 16 habitantes por km<sup>2</sup>) e as regiões economicamente desfavorecidas (IDHM 2010 inferior a 0,6 categorias Baixo e Muito Baixo).

<sup>2</sup> Estamos presentes em 98% dos municípios brasileiros, com mais de 24,8 mil pontos de atendimento (Agências, CCAs e Lotéricas). Para sala de autoatendimento são considerados o total de equipamentos por nós disponibilizados e para os barcos, consideramos os canais disponíveis.



**Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas | GRI G4-FS14**

	<b>Grupo-alvo desfavorecido</b>	<b>O grau em que é aplicado em toda a instituição</b>	<b>Progresso feito em relação à iniciativa</b>
Autenticação por biometria para saque	Pessoas idosas e pessoas não alfabetizadas	Nacional	Todo serviço social com biometria no ATM. Em 2025, foram incluídos os serviços de saque Seguro-Desemprego, FGTS, INSS e benefícios sociais.
Compartilhamento Correios	População de regiões desassistidas de agências/PA CAIXA	Nacional	Em 2025 foram abertos 66 novos pontos de atendimento, totalizando, ao final do ano, 100 pontos instalados.
Revisão de <i>scripts</i>	Clientes e usuários em geral	Nacional	Revisão dos <i>scripts</i> de atendimento dos produtos mais acionados, simplificando a linguagem e complementando informações para o cliente.
Plataforma digital de intérpretes de Libras	Pessoas com deficiência auditiva e/ou surdas	Nacional	Adoção de plataforma digital de intérpretes de Libras nos canais de telesserviços e em 100% dos canais físicos (agências, Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui).
Projeto Libras nas Agências	Pessoas com deficiência auditiva e/ou surdas	Nacional	Tem o propósito de oferecer capacitação básica em Libras aos empregados das agências, promovendo um atendimento presencial mais acessível e inclusivo.
Assistente de Voz	Pessoas com deficiência visual	Nacional	Permite que usuários de Android naveguem pelo aplicativo sem depender da visão, usando comandos de voz para executar ações como abrir menus, enviar mensagens ou buscar informações. Gera autonomia, pois os usuários podem realizar tarefas de forma independente, como consultar saldo bancário, fazer pagamentos e outros serviços, sem ajuda de terceiros.
Pacote PJ MEI	Microempreendedores Individuais (MEI)	Nacional	A possibilidade de abertura de contas PJ MEI pelo CAIXA Tem é uma comodidade e uma facilidade para os empreendedores. Ao todo, já foram abertas mais de 184 mil contas PJ MEI pelo CAIXA Tem, das quais 138 mil permanecem ativas. Somente em 2025, foram 79 mil contas abertas.
Compatibilidade com tecnologia assistida <i>TalkBack</i>	Pessoas com deficiência visual	Todos os usuários do aplicativo que utilizam sistema operacional Android	O Caixa Tem foi adaptado para acessibilidade, com rótulos nos botões e descrições de imagens, permitindo que o <i>TalkBack</i> os interprete corretamente. Isso evita que o usuário fique perdido em telas complexas, além de sentir mais segurança ao transacionar no canal, visto que cada ação é confirmada com voz e vibração e isso auxilia o usuário com visão limitada.
Compatibilidade com tecnologia assistida <i>VoiceOver</i>	Pessoas com deficiência visual	Todos os usuários do aplicativo que utilizam sistema operacional iOS	Permite que usuários de iOS naveguem pelo aplicativo sem depender da visão, usando comandos de voz para executar ações como abrir menus, enviar mensagens ou buscar informações. Gera autonomia, pois os usuários podem realizar tarefas de forma independente, como consultar saldo bancário, fazer pagamentos e outros serviços, sem ajuda de terceiros.
Interface intuitiva e simples	Usuários com baixa familiaridade digital	Todos os usuários	Essencial para usuários com baixa familiaridade digital, pois reduz barreiras cognitivas e torna a experiência mais simples e fluida.
Compatibilidade com texto redimensionável	Usuários com baixa acuidade visual	Todos os usuários	Uma interface intuitiva e simples é essencial para usuários com baixa familiaridade digital, pois reduz barreiras cognitivas e torna a experiência mais simples e fluida.

**Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas | GRI G4-FS14**

	<b>Grupo-alvo desfavorecido</b>	<b>O grau em que é aplicado em toda a instituição</b>	<b>Progresso feito em relação à iniciativa</b>
Feedback claro	Usuários com baixa familiaridade digital	Todos os usuários	O feedback claro é um recurso essencial para usuários com baixa familiaridade digital no aplicativo Caixa Tem, pois ajuda a reduzir insegurança e erros durante o uso pois apresenta mensagens simples e diretas que podem evitar dúvidas sobre se o comando foi aceito ou não, por exemplo.
Investimento Pé-de-Meia	Estudantes beneficiários do Programa Pé-de-Meia	Nacional	Educação financeira prática: os jovens aprendem sobre investimentos de forma real e podem ter retorno superior à poupança quando aplicam no Tesouro Selic. Além de garantir flexibilidade ao estudante, visto que o valor investido pode ser mantido ou resgatado após a confirmação de conclusão do ensino médio. Em 2025, foram realizadas pelo CAIXA Tem 31 mil opções pelo investimento no Tesouro Direto pelos estudantes.
Reforma Casa Brasil	Famílias urbanas de até R\$9.600 de renda familiar	Nacional	O Programa possibilita melhoria na qualidade de vida já que possibilita reformas essenciais, garantindo moradias mais seguras e confortáveis a população vulnerável. Foram registrados mais de 1,19 milhão de acessos ao produto no App CAIXA Tem em 2025.
Extrato enriquecido	Usuários com baixa escolaridade com grau de letramento reduzido, podendo ter dificuldades de leitura e compreensão de textos. Necessidade de comunicação simples e acessível para garantir entendimento e inclusão.	Nacional	Além dos dados básicos de movimentação bancária (entradas, saídas e saldo), apresenta informações adicionais que facilitam o entendimento e o controle financeiro do cliente. Ao exibir tudo de forma clara e simples na mesma tela, esse recurso reduz dúvidas, promove inclusão financeira, economiza tempo, aumenta a confiança e torna o serviço mais acessível para pessoas com baixa escolaridade e grau de letramento.
FIES	Estudantes com renda per capita de até três salários-mínimos.	Nacional	Os contratos de financiamento estudantil, bem como seus aditivos, foram ajustados, para linguagem simples, de forma que seus termos sejam de fácil leitura e entendimento, considerando o público-alvo que invariavelmente encontram no FIES sua primeira experiência com operação bancária.
Gás do Povo - Gratuidade	Usuários com dificuldade de locomoção	Nacional	O beneficiário recebe o botijão de gás diretamente, por meio da digitação de CPF e código de validação (SMS enviado ao beneficiário) na maquininha "azulzinha" do revendedor, o que favorece pessoas que possuem dificuldade de locomoção, pois podem receber o botijão em casa, sem necessidade de ir a uma agência.
Acessibilidade em agências	Pessoas com deficiência, idosos e pessoas com mobilidade reduzida, garantindo atendimento seguro, autônomo e inclusivo.	Nacional	Em 2025, as ações impulsionaram um crescimento expressivo na emissão de laudos de acessibilidade, das unidades acessíveis. Observou-se um aumento consistente nos resultados mês a mês, evidenciando a eficácia das medidas adotadas. Está prevista a continuidade do trabalho, fortalecendo a cobrança e o acompanhamento dos laudos.
Contrato em Braille	Deficientes visuais	Nacional	Encontra-se disponível, quando solicitado pelo cliente, a impressão de contratos em Braille.
	Clientes, em especial os PcD.	Nacional	O modelo encontra disponível no OR020.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 132 >

## Empreendedorismo

ODS

Apoiamos o empreendedorismo como instrumento de desenvolvimento econômico, geração de renda e ampliação da autonomia financeira, especialmente para microempreendedores, pequenos negócios e públicos historicamente com menor acesso ao crédito. Nesse campo, combinamos oferta de crédito, inclusão financeira, mobilização de capital e articulação com políticas públicas, reconhecendo o papel do empreendedorismo na redução de desigualdades e no fortalecimento das economias locais.

No crédito produtivo, ampliamos o apoio aos pequenos negócios por meio de linhas voltadas a empreendedores com menor faturamento. Em 2025, destacou-se o ProCred360, linha direcionada a empreendedores com faturamento anual de até R\$ 360 mil, que amplia o acesso ao crédito formal com condições compatíveis com sua capacidade financeira. A iniciativa reforça nossa atuação junto à base da economia, onde estão concentrados grande parte dos empreendedores brasileiros.

No âmbito do microcrédito e da inclusão financeira produtiva, seguimos expandindo linhas como o ProCred e ações vinculadas ao Programa Acredita, com foco em públicos vulneráveis e mulheres empreendedoras. Essas iniciativas integram nossa estratégia de crédito responsável e contribuem para o fortalecimento de pequenos negócios, a formalização da atividade econômica e a geração de renda sustentável.

A partir do aplicativo, ampliamos o acesso de microempreendedores individuais a serviços bancários, incluindo conta PJ, meios de pagamento e produtos de crédito de entrada, reduzindo barreiras operacionais e facilitando a gestão financeira dos pequenos negócios.

Além do crédito tradicional, avançamos na mobilização de capital voltado a negócios de impacto. Em 2025, nos associamos à *Global Impact Investing Network (GIIN)* e estruturamos uma *facility* de impacto, em parceria com a Gaia e a Dynamo, em modelo inédito. A iniciativa



### ProCred360

DIRECIONADA A EMPREENDEDORES  
COM FATURAMENTO ANUAL DE ATÉ

R\$ 360 mil.



### ProCred

MICROCRÉDITO E INCLUSÃO  
FINANCEIRA PRODUTIVA.



### Programa Acredita

FOCO EM PÚBLICOS VULNERÁVEIS  
E MULHERES EMPREENDEDORAS.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática


Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 133 >

tem como objetivo criar instrumentos financeiros, tanto de *equity* quanto de dívida, para mobilizar capital privado em favor de negócios que combinam retorno financeiro com impactos social e ambiental mensuráveis, ampliando o ecossistema de finanças de impacto no país.

Complementarmente, os recursos captados por meio do *social bond* internacional de US\$ 700 milhões (**Vide "Finanças sustentáveis"**) são direcionados ao financiamento de projetos que promovem inclusão financeira, com foco em MEIs e Micro e Pequenas Empresas (MPEs). Esses recursos contribuem para a geração de renda, o fortalecimento do empreendedorismo, a ampliação do acesso ao crédito e a redução das

 **SAIBA +**  
Saiba mais sobre Finanças sustentáveis.

desigualdades, com reflexos diretos na promoção do trabalho decente e da dignidade econômica.

Nossa contribuição ao empreendedorismo também se dá por meio da articulação com políticas públicas e esforços conjuntos com órgãos governamentais e entidades setoriais, incluindo programas federais de apoio ao crédito rural e a microempreendedores. Essa cooperação permite mitigar impactos sistêmicos, ampliar a escala das iniciativas e assegurar que os instrumentos financeiros cheguem de forma mais eficiente aos empreendedores que deles necessitam.

Dessa forma, o apoio ao empreendedorismo integra nossa agenda de sustentabilidade e cidadania ao cotidiano do negócio, contribuindo para o desenvolvimento econômico com inclusão, para o fortalecimento das economias locais e para a ampliação das oportunidades de geração de renda em todo o país.

## Projetos patrocinados

Conectando nossa atuação histórica ao desenvolvimento humano e à valorização da cultura e do esporte no Brasil, nosso impacto social, na inclusão e no acesso a direitos é complementado pela linha de patrocínios que prioriza iniciativas esportivas e culturais capazes de gerar efeitos concretos

nos territórios, ampliar oportunidades e fortalecer a formação cidadã, ao mesmo tempo em que contribui para a presença da nossa marca em espaços de alta relevância social e simbólica.





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade nos Negócios

Relacionamentos da CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsabilidade Ambiental e Climática

Governança com Ética e Integridade

Anexos

< 134 >

Em 2025 foram realizadas 695 contratações de patrocínio por meio de escolha direta, viabilizadas com recursos próprios e do Fundo para o Desenvolvimento das Loterias e de subsidiárias, que contribuíram para os resultados negociais e institucionais, totalizando aproximadamente R\$ 557,2 milhões em contratos nas áreas esportiva, cultural, socioambiental e negocial.

## Esporte

Temos presença histórica no esporte brasileiro, combinando patrocínios diretos e repasses sociais oriundos da arrecadação das Loterias CAIXA, que destinam recursos de forma contínua

ao esporte nacional, em especial ao Comitê Olímpico do Brasil (COB) e ao Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB).

Em 2025, renovamos os patrocínios à Confederação Brasileira de Atletismo, à Confederação Brasileira de Ginástica e ao Comitê Paralímpico Brasileiro, até 2028, o que permite maior previsibilidade e planejamento, tanto para nossa estratégia, quanto para os atletas e entidades apoiados, oferecendo segurança financeira para a manutenção das rotinas de treinamento e desenvolvimento esportivo.

Essas parcerias têm, também, alcance social relevante. Somadas, as confederações apoiadas mantêm mais de 150 centros de excelência e de formação espalhados pelo

país, que atendem crianças, jovens e adultos, muitos deles oriundos de contextos com acesso limitado a estruturas esportivas adequadas. Além da formação de atletas de alto rendimento, os patrocínios esportivos contribuem para inclusão social, desenvolvimento educacional e promoção da cidadania.

Reforçando esse compromisso está a renovação do patrocínio ao Novo Basquete Brasil (NBB), principal liga da modalidade no país, à Liga de Basquete Feminino (LBF), ao CAIXA Brasília Basquete, ao Campeonato Brasileiro de Futsal e a retomada do projeto Arena São Bernardo.

Outro destaque de 2025 foi nossa maior presença nas corridas de rua, território historicamente associado à nossa marca. Após a retomada iniciada em 2024, passamos de aproximadamente 65 corridas no ano anterior para mais de 140 eventos em 2025. Além da visibilidade institucional, as corridas incorporaram iniciativas de impacto social, como arrecadação de alimentos, roupas e calçados, participação de atletas parceiros e ações alinhadas a políticas públicas, especialmente na área da saúde. Em muitos eventos, foram realizadas orientações preventivas, como aferição de glicemia, alongamento, postura e cuidados físicos, reforçando o esporte como instrumento de promoção da saúde e prevenção de doenças.



695

CONTRATAÇÕES DE PATROCÍNIO



R\$ 557,2 mi

EM CONTRATOS DE DIVERSAS ÁREAS



+ 140

CORRIDAS DE RUA



+ 150

CENTROS DE EXCELÊNCIA



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade nos Negócios

Relacionamentos da CAIXA

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsabilidade Ambiental e Climática

Governança com Ética e Integridade

Anexos

< 135 >

## Cultura

Na área da cultura, 2025 foi marcado pela celebração dos 45 anos da CAIXA Cultural, uma das mais longevas e abrangentes redes de equipamentos culturais mantidas por uma instituição financeira no país. Atualmente, contamos com oito unidades em funcionamento, distribuídas em diferentes regiões, e avançamos no processo de implantação de duas novas unidades: em Porto Alegre (RS) e São Luís (MA), ampliando o acesso à cultura em novos territórios.

As unidades da CAIXA Cultural cumprem papel relevante na ampliação do acesso à produção cultural brasileira, tanto para artistas e produtores, quanto para o público em geral. Além da programação artística, esses espaços contribuem para a preservação da memória e da história nacionais: documentos bancários centenários que se confundem com a própria trajetória histórica do Brasil fazem parte dessa coleção.



VISITANTES DAS UNIDADES DA CAIXA CULTURAL

1,2 milhão

As unidades da CAIXA Cultural cumprem papel relevante na ampliação do acesso à produção cultural brasileira, tanto para artistas e produtores, quanto para o público em geral.



Em 2025, as unidades da CAIXA Cultural receberam 1,2 milhão de visitantes, entre acessos ao acervo e participações em shows, oficinas e exposições.

Entre as novidades de 2025, destacamos o lançamento de edital bienal, que ampliou o horizonte de planejamento para produtores culturais e permitiu maior previsibilidade na seleção e execução dos projetos apoiados.

Também ampliamos territorialmente as ações culturais, fortalecendo o apoio a festas regionais nas cinco regiões do país, como São João, Carnaval e festas farroupilhas, reconhecendo nosso papel na preservação das identidades regionais e na dinamização das economias locais.

# Produtos, serviços e programas com benefícios sociais

GRI 3-3 do tema Políticas públicas, SASB FN-MF-450a.1

Nossa responsabilidade social também se materializa por meio de produtos, serviços e programas que ampliam o acesso a direitos, promovem proteção social e fortalecem a inclusão econômica da população, combinando instrumentos financeiros com políticas públicas operadas em parceria com o Governo Federal, estados, Distrito Federal e municípios, que alcançam milhões de brasileiros em diferentes etapas do ciclo de vida do cidadão.

## Produtos e serviços com benefícios sociais

ODS

Nosso portfólio inclui soluções que contribuem diretamente para a inclusão financeira, a redução de desigualdades e o fortalecimento de capacidades individuais e produtivas. Esses instrumentos atuam como meios para viabilizar direitos sociais, acesso ao crédito e oportunidades econômicas.

Nesse contexto, destacam-se iniciativas de captação e mobilização de recursos com finalidade social, como a emissão de título social no mercado internacional, no montante de US\$ 700 milhões, cujos recursos foram direcionados ao financiamento de projetos voltados para a categoria Inclusão Financeira do Framework de Finanças Sustentáveis ([ver seção Finanças Sustentáveis](#)).

De forma complementar, participamos de mecanismos de *blended finance*, combinando recursos concessionais e capital privado, a exemplo das captações no âmbito do Programa Eco Invest Brasil, voltadas à transição energética, adaptação climática, infraestrutura sustentável e economia circular, bem como de negociações com organismos multilaterais, como Banco Mundial.



US\$ 700 mi

DIRECIONADOS A PROJETOS  
DE INCLUSÃO FINANCEIRA



## Programas e subsídios sociais operados pela CAIXA

Como principal agente operador de políticas públicas sociais do Governo Federal, somos responsáveis pela execução financeira e operacional de programas que garantem renda, acesso a serviços essenciais e proteção em situações de vulnerabilidade.



### Gás do Povo

Em 2025, passamos a operar o Programa Gás do Povo, voltado ao enfrentamento da pobreza energética e à redução do uso de combustíveis alternativos, como lenha, na cocção de alimentos. O Programa iniciou suas operações em novembro, atendendo 1 milhão de famílias em 10 capitais, com previsão de expansão nacional em 2026.



### Programa Pé-de-Meia

Incentivo financeiro-educacional destinado a estudantes do ensino médio público e da Educação de Jovens e Adultos (EJA), com foco na permanência e conclusão escolar.

Operamos o Programa por meio da abertura de contas digitais acessíveis pelo aplicativo CAIXA Tem. Em 2025, com a Portaria Interministerial MEC/

MF 9/2025, os estudantes passaram a ter a possibilidade de aplicar o valor do Incentivo Conclusão em títulos públicos no Tesouro Direto, diretamente pelo aplicativo, ampliando o alcance do Programa para além da transferência de renda e incorporando estímulos à educação financeira.



### Fundo de Financiamento Estudantil (FIES)

ODS

Atuamos como agente operador e financeiro do FIES, além de administradora do Fundo Garantidor do Programa, apoiando estudantes e a implementação da política pública de ampliação do acesso ao ensino superior, alinhada ao Plano Nacional de Educação (PNE). Em novembro de 2025, foi aberta a primeira renegociação dos financiamentos contratados a partir de 2018, em que podem aderir, até o dia 31/12/2026, estudantes em fase de amortização, inadimplentes há mais de 90 dias na data de 31/07/2025.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 138 >



## Pagamentos de benefícios sociais

Por meio de nossa rede de atendimento física, digital e parceira, realizamos, em 2025, o pagamento de R\$ 428,7 bilhões em benefícios sociais, distribuídos em 455,7 milhões de parcelas, abrangendo programas de transferência de renda, benefícios previdenciários e trabalhistas em todos os municípios brasileiros. Destacam-se:

<b>Bolsa Família</b>	<b>Seguro-Desemprego</b>	<b>Programa Pé-de-Meia</b>	<b>Benefícios do INSS</b>	<b>Abono Salarial</b>	<b>Auxílio gás e outros programas sociais e regionais</b>
R\$ 157,4 bi	R\$ 57 bi	R\$ 10,7 bi	R\$ 169,4 bi	R\$ 27,1 bi	R\$ 7,1 bi
PAGOS A	PAGOS A	PAGOS A	PAGOS A	PAGOS A	
22,1 mi	9,3 mi	5,3 mi	8 mi	22,9 mi	
FAMÍLIAS	TRABALHADORES	ESTUDANTES	BENEFICIÁRIOS	BENEFICIÁRIOS	





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 139 >



## Banco da Habitação

GRI 3-3 do tema Desenvolvimento urbano e habitação, 203-2, SASB FN-MF-450a.1, FN-MF-450a.2 | ODS

Somos líderes no segmento de habitação, atuando como agente financeiro e executor das políticas públicas habitacionais federais, com destaque para o Programa Minha Casa, Minha Vida. No exercício dessa função, somos responsáveis pela gestão dos recursos, pela contratação das operações, pelo acompanhamento da execução dos empreendimentos, pela administração dos contratos e pelo monitoramento dos resultados sociais, econômicos e urbanos associados, com foco na promoção do acesso à moradia digna, à inclusão social e ao desenvolvimento urbano sustentável.

Entre as principais diretrizes, destacam-se a priorização do atendimento a famílias de baixa renda, a oferta de condições facilitadas de financiamento, a exigência de padrões mínimos de qualidade construtiva e a integração de ações de trabalho social voltadas ao fortalecimento comunitário. Também nos comprometemos com a transparência na gestão dos recursos, o monitoramento contínuo dos resultados e a adoção de práticas que promovam a sustentabilidade ambiental nos empreendimentos habitacionais.

Os objetivos, metas e indicadores utilizados para avaliar o progresso dessas ações são definidos em alinhamento às diretrizes do Governo Federal, observando a disponibilidade orçamentária e os objetivos estratégicos do MCMV, conforme a Lei 14.620/2023. As metas decorrem de instrumentos legais e do planejamento governamental e aplicam-se às atividades de contratação e execução de empreendimentos financiados com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), do Fundo de Desenvolvimento Social (FDS) e do OGU, em áreas urbanas e rurais. O cronograma para alcance dessas metas é estabelecido de acordo com os ciclos de contratação, com revisões periódicas em função da execução orçamentária e das condições macroeconômicas.

O acompanhamento do desempenho ocorre por meio de indicadores quantitativos, como o número de unidades contratadas e entregues, abrangendo a ampliação do acesso à moradia formal, a qualidade dos empreendimentos, o desenvolvimento urbano integrado, a proteção financeira das famílias, o monitoramento pós-ocupação e a melhoria da eficiência operacional.

Em 2025, essa frente apresentou avanços, mudanças e conquistas relevantes, com destaque para a criação da modalidade do MCMV voltada à classe média, que passou a atender famílias com renda mensal de até R\$ 12 mil, com taxas de juros em torno de 10% ao ano. A iniciativa ampliou o acesso ao crédito habitacional para esse público em um contexto de elevada taxa básica de juros, estimulando a retomada da produção de empreendimentos direcionados a esse segmento e impulsionando também o mercado de pessoas jurídicas.

No mesmo período, foi lançado o produto Recursos Livres Habitação Popular, voltado à pessoa jurídica, com condições equivalentes às operações lastreadas em recursos do FGTS, porém com recurso proveniente de recursos livres. Esse produto contribuiu para sustentar o portfólio de empreendimentos habitacionais, assegurando a continuidade às contratações no segmento de habitação popular.

Em termos de volume, as contratações com recursos do FGTS atingiram R\$ 159,7 bilhões em 2025, somando recursos onerosos e subsídios, demonstrando um aumento de 11,0% em relação ao exercício anterior. As contratações com Recursos CAIXA alcançaram R\$ 86,7 bilhões em 2025, frente a R\$ 79,7 bilhões em 2024.

Também avançaram em 2025 as iniciativas voltadas à melhoria habitacional, ampliando o acesso ao crédito para reformas habitacionais, com jornada digital integrada. Essas medidas, combinadas à criação de produtos com recursos livres, contribuíram para sustentar o volume de contratações e ampliar o alcance das políticas habitacionais.



CONTRATAÇÕES COM  
RECURSOS CAIXA

R\$ 86,7 bi





Ainda em 2025, entraram em vigor mudanças regulatórias no sistema de poupança, decorrentes de nova regra sobre o depósito compulsório, que reduziram a alíquota obrigatória de recolhimento de parte dos recursos pelas instituições financeiras. Com a nova sistemática, mais recursos ficaram disponíveis para aplicação em crédito habitacional imobiliário, uma vez que cada valor aplicado nesta modalidade permite a liberação de montante equivalente para uso em outras operações de crédito. Considerando nossa elevada participação no mercado de poupança, essa medida ampliou nosso potencial de oferta de crédito habitacional, com efeitos projetados principalmente a partir de 2026, por meio do aumento do orçamento do SBPE.

### A partir dessa atuação, são gerados impactos econômicos indiretos positivos relevantes, observados de forma integrada nos territórios atendidos:

- **Geração de empregos e renda:** entre janeiro e dezembro de 2025, a originação de crédito imobiliário foi responsável pela criação de mais de 2,3 milhões de empregos diretos e indiretos, com efeitos sobre setores como construção civil, comércio, serviços, indústria de materiais, móveis e eletrodomésticos.
- **Desenvolvimento econômico local:** especialmente em áreas com menor nível de renda, por meio da movimentação das cadeias produtivas e da ampliação da demanda por serviços locais.
- **Fortalecimento da cadeia da construção civil:** impactos sobre construtoras, incorporadoras, fornecedores de materiais, empresas de engenharia, arquitetura, consultoria e serviços técnicos, além do estímulo à formalização do emprego e à qualificação profissional.
- **Ampliação do acesso à moradia para famílias de baixa renda:** contribuição para a redução de vulnerabilidades socioeconômicas, diminuição de gastos com aluguel, aumento da estabilidade financeira e melhores condições para inserção produtiva, educação e saúde.
- **Atração de investimentos privados e desenvolvimento regional:** decorrentes da implantação de empreendimentos habitacionais que estimulam novos negócios, expansão territorial planejada e dinamização econômica das regiões.
- **Fortalecimento das capacidades institucionais:** por meio da qualificação técnica e operacional de órgãos públicos, entidades da sociedade civil e agentes executores, ampliando a capacidade de gestão e execução de políticas públicas.
- **Articulação comunitária e fortalecimento do tecido social:** estímulo à formação de redes de cooperação local, parcerias intersetoriais e soluções coletivas voltadas ao desenvolvimento dos territórios.
- **Desenvolvimento de competências locais:** impulsionado pela demanda por mão de obra qualificada, com estímulo à oferta de cursos técnicos, parcerias com instituições de ensino e ampliação das oportunidades de capacitação profissional.

Esses impactos são potencializados por meio do acompanhamento contínuo dos empreendimentos, da integração com políticas públicas urbanas e sociais, da capacitação dos agentes executores e do aprimoramento dos instrumentos de crédito e garantia.

A atuação habitacional é acompanhada por mecanismos de prevenção e mitigação de efeitos indiretos relacionados à maior demanda por infraestrutura urbana e serviços públicos, incluindo a exigência de compromissos e contrapartidas dos entes públicos, a articulação com o planejamento urbano e o acompanhamento da oferta de serviços essenciais.

Os riscos relacionados às mudanças climáticas e a eventos extremos são tratados por meio da análise e do gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos (vide seção "Crédito Responsável").

A valorização imobiliária localizada, que pode elevar o custo de vida e acentuar desigualdades territoriais, é mitigada pela priorização da habitação de interesse social e pela integração dos empreendimentos às políticas urbanas.

A dependência econômica excessiva da construção civil em determinados territórios é atenuada pela articulação dos empreendimentos com estratégias mais amplas de desenvolvimento local. Já a vulnerabilidade financeira das famílias em contextos de crise é mitigada por instrumentos de proteção financeira, mecanismos de renegociação e uso de fundos garantidores (vide seções "Crédito responsável" e "Educação financeira").



**SAIBA +**

Saiba mais sobre  
Crédito responsável e  
Educação Financeira.

**Número, valor e razão média ponderada entre o empréstimo e o valor (LTV) dos empréstimos (Garantia: Alienação Fiduciária) detidos na carteira da entidade que são emitidos para todos os mutuários | SASB FN-MF-270b.1**

	<b>Todos os tomadores (Funding: FGTS, SBPE, Recursos livres)</b>
Número	866,8 mil contratos PF
Valor	R\$ 176,9 bilhões investidos (com subsídios)
Índice médio ponderado de razão entre empréstimo e valor do imóvel (loan-to-value ratio)	LTV contratação: 66,1%

**Número e valor de alienações fiduciárias originadas por categoria: residencial e comercial | SASB FN-MF-000.A**

	<b>(a) residencial</b>	<b>(b) comercial</b>
Número de alienações fiduciárias originadas	833,2 mil	834
Recursos onerosos de alienações fiduciárias originadas	R\$ 165,6 bilhões	R\$ 232,3 milhões





## Fundos e instrumentos de atuação em habitação

A sustentação financeira das nossas ações em habitação ocorre por meio de fundos públicos e instrumentos específicos de política habitacional, que viabilizam tanto operações não onerosas, quanto financiamentos reembolsáveis, atendendo diferentes públicos e modalidades:

- **Fundo de Arrendamento Residencial (FAR):** fundo de natureza privada destinado a prover recursos aos programas habitacionais do Governo Federal, com foco na produção de unidades habitacionais e na implantação de equipamentos complementares à habitação, mediante a constituição de carteira diversificada de ativos imobiliários e financeiros.
- **Fundo de Desenvolvimento Social (FDS):** fundo contábil de natureza financeira voltado ao financiamento de projetos de interesse social na área de habitação popular, atendendo famílias de baixa renda organizadas em cooperativas, associações e entidades da sociedade civil, com destaque para as operações no âmbito do Programa Minha Casa, Minha Vida – Entidades.
- **Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab):** instrumento destinado à proteção das operações habitacionais, garantindo o pagamento de parcelas em situações de desemprego ou redução temporária de renda, a cobertura do saldo devedor em casos de morte ou invalidez permanente, a recuperação de danos físicos ao imóvel e a mitigação de riscos nas operações contratadas.

Esses mecanismos são complementados por recursos do OGU, a exemplo do Fundo Social, e permitem a atuação em frentes como produção de novas unidades, regularização fundiária, melhoria habitacional e proteção financeira das famílias.



## FGTS e recursos de terceiros

GRI G4-DMA (antigo FS3) | ODS

No escopo da nossa atuação, somos responsáveis pela gestão de recursos de terceiros, que ampliam o alcance de políticas públicas e de investimentos com benefícios sociais, urbanos e ambientais. Entre eles, destacamos o **FGTS**.

Fazemos a gestão e a aplicação de recursos destinados ao financiamento de habitação, saneamento, mobilidade urbana, infraestrutura e desenvolvimento urbano, com impactos diretos na inclusão social, na melhoria das condições de vida e na redução de vulnerabilidades territoriais.

### FI-FGTS

O FI-FGTS canaliza os recursos do FGTS para o desenvolvimento de infraestrutura no Brasil, com foco no fomento a projetos que buscam melhorar a infraestrutura do país de forma sustentável, como a construção e reforma de rodovias, portos, ferrovias, aeroportos e sistemas de energia e saneamento, priorizando os projetos que promovem melhoria da qualidade de vida das pessoas, o fortalecimento da economia, com competitividade e crescimento de longo prazo, gerando empregos e em equilíbrio com o impacto ambiental.

Para isso, aspectos como licenciamento ambiental, programas de preservação, de geração e distribuição de energia, impacto na malha rodoviária e o volume de carga transportada são cuidadosamente analisados antes de qualquer aporte.

Criado pela Lei 11.491/2007 e regulado pela Resolução CVM 82/2022 e pelas normas do Conselho Curador do FGTS, o Fundo opera como um condomínio aberto com prazo

indeterminado e uma governança estruturada de forma segregada para assegurar um processo decisório colegiado, responsável e alinhado aos seus objetivos institucionais, ao interesse público e aos princípios de sustentabilidade.

Dessa forma, as decisões de investimento são guiadas por critérios rigorosos, priorizando geração de empregos, melhoria da qualidade de vida e fortalecimento da economia e são tomadas por Comitês pertinentes da Vice-presidência Fundos de Investimento e pelo Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros, órgão deliberativo responsável pela administração e gestão de ativos de terceiros. O Fundo adota normas éticas para evitar práticas como trabalho em condições análogas à escravidão ou trabalho infantil. Assim, os investimentos realizados cumprem as leis e atendem aos padrões mais altos de responsabilidade social.

O monitoramento dessas operações envolve diversas estratégias, incluindo visitas periódicas para acompanhamento dos ativos financiados, análise dos





emissores, monitoramento setorial e de notícias na mídia, além da verificação do cumprimento das obrigações contratuais e da legislação socioambiental vigente. Essas ações visam garantir que os projetos financiados estejam em conformidade com os padrões ambientais e sociais exigidos, reduzindo riscos e impactos negativos.

Além da governança interna, o Fundo conta com estrutura de governança externa específica exercida pelo Comitê de Investimento do FI-FGTS, responsável, dentre outras competências, por analisar e deliberar sobre as propostas de investimento com base em critérios técnicos, econômico-financeiros, socioambientais e aderência à finalidade do Fundo.

Essa governança é complementada por mecanismos contínuos de monitoramento e controle, como a gestão de riscos, os controles internos, o *compliance* e as auditorias interna e independente.

## Recursos do BNDES

Ampliam a capacidade de financiamento de entes públicos e projetos de interesse social e reforçam a articulação entre diferentes fontes de financiamento público, contribuindo para a viabilização de investimentos alinhados às prioridades nacionais de desenvolvimento.

## Governança de Fundos

A governança da gestão de fundos é estruturada de forma segregada em relação à governança corporativa, sendo tratada em instância própria, por meio do Conselho de Fundos e Recursos de Programas Sociais.

Esse Conselho possui composição dedicada, formada pelo presidente da CAIXA e pelos vice-presidentes das áreas de risco, rede e agente operador, e atua exclusivamente na análise e deliberação de temas relacionados aos fundos. Essa governança interna é apoiada por instâncias independentes e

de controle, incluindo Auditoria Interna, Auditoria Independente, controles internos e aspectos de integridade, assegurando a conformidade e a robustez dos processos decisórios.

Além da governança interna, os fundos contam com estruturas de governança externa próprias. Citamos, por exemplo, o FDS, que é supervisionado pelo seu Conselho Curador; o FGTS, que possui

Conselho Curador específico; e o Fundo de Arrendamento Residencial, que é acompanhado pelo Comitê de Participação do FAR. Essas instâncias externas analisam a gestão dos recursos e a execução dos programas de políticas públicas, assegurando a correta aplicação dos recursos, a inexistência de conflitos de interesse e a prevenção de desvios de finalidade.





# RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E CLIMÁTICA

147 Contribuições ambientais

161 Produtos, serviços e programas  
com benefícios ambientais

 Sumário  
interativo



# Contribuições ambientais

GRI 3-3 do tema Risco ambiental, climático e transição energética | ODS

As questões ambientais e climáticas estão integradas de forma transversal à nossa atuação, refletindo o entendimento de que esses temas influenciam diretamente a sustentabilidade dos negócios, a gestão de riscos e a geração de valor no longo prazo. Isso se materializa por meio de compromissos institucionais, políticas corporativas, instrumentos de gestão de riscos, práticas de crédito responsável, finanças sustentáveis e da interlocução contínua com diferentes públicos de interesse, desde governos até empresas tomadoras de crédito e beneficiários das políticas habitacionais.

Com a nova Matriz de Materialidade, vigente desde 2024, estamos atentos aos desafios globais e locais e buscamos equilíbrio entre o crescimento econômico e a preservação ambiental. A ampliação de enfoque contribuiu para qualificar a análise dos impactos socioambientais associados à nossa atuação e para orientar a priorização de iniciativas voltadas à adaptação e à resiliência.

Nesse contexto, os projetos apoiados pelo FSA passaram a incorporar, de forma mais consistente, ações relacionadas à adaptação territorial e ao apoio a comunidades expostas a riscos climáticos (**Vide seção Fundo Socioambiental CAIXA**).

O reconhecimento do meio ambiente e do clima como dimensões indissociáveis do desenvolvimento sustentável também está formalizado em nossas políticas e compromissos, orientando nossa atuação pela integração entre inclusão social, desenvolvimento urbano e responsabilidade ambiental (**ver seção Compromisso com a atuação responsável e sustentável**).

As contribuições ambientais diretas se dão, principalmente, pela incorporação de critérios ambientais e climáticos nas decisões de crédito, investimento e apoio técnico. No âmbito da habitação, temos como exemplo o Selo Casa Azul + CAIXA, que incentiva a adoção de práticas de eficiência energética, de uso racional de





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

RESPONSABILIDADE  
AMBIENTAL  
E CLIMÁTICA

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 148 >

## Gerenciamento do risco ambiental



Comprovação da regularidade ambiental



Identificação de terrenos contaminados



Restrição ao recebimento de imóveis em desacordo com a legislação ambiental



Exigência de manutenção das condicionantes legais e técnicas previstas em licenças ambientais e termos de ajuste de conduta

recursos naturais, de qualidade ambiental e de conforto dos empreendimentos habitacionais financiados, contribuindo para a redução de impactos ambientais e para a melhoria das condições de vida das famílias beneficiárias.

A gestão dos riscos é outra vertente importante. Realizamos o monitoramento contínuo da exposição da carteira de crédito de pessoas jurídicas aos riscos ambiental e climático, limitando o crescimento da participação de empresas com elevada exposição, em consonância com seu apetite ao risco (ver seção **Gestão de riscos socioambientais e climáticos**). Esse monitoramento compreende a verificação de eventuais embargos ambientais e a avaliação de riscos e conflitos socioambientais nas fases prévia, concomitante e posterior à contratação do crédito rural. O processo é realizado por meio do cruzamento de dados georreferenciados do CAR, permitindo a identificação de sobreposições com áreas protegidas, territórios tradicionais, áreas ambientalmente embargadas, bem como de inconsistências ou pendências cadastrais, de forma a subsidiar a gestão responsável do crédito rural.

Avançamos na incorporação das recomendações da *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures*

A incorporação da metodologia LEAP em nosso portfólio de crédito comercial PJ possibilitou a identificação de dependências, impactos e exposições relacionados à natureza.

(TNFD) ao conduzir um projeto-piloto com a metodologia LEAP em nosso portfólio de crédito comercial PJ, o que possibilitou identificar dependências, impactos e exposições relacionados à natureza, evidenciando a importância de dados georreferenciados e análises estruturadas para o aprimoramento da gestão de riscos ambientais e socioeconômicos, além de fortalecer a capacidade técnica interna, estabelecer bases para a futura adoção do *framework* e impulsionar reflexões estratégicas, incluindo ações iniciais de engajamento com partes interessadas em biomas e setores mais expostos.

No âmbito do crédito responsável, adotamos procedimentos diferenciados de análise social, ambiental e climática conforme o porte e o risco das operações. Para clientes PJ sujeitos a licenciamento ambiental e com exposição de crédito superior a R\$ 10 milhões, é realizada análise especializada baseada em modelo sistematizado. Para exposições inferiores a esse valor, é exigida a comprovação da regularidade ambiental



## ATUAÇÃO INTEGRADA PARA CONTRIBUIÇÕES AMBIENTAIS

Compromissos  
institucionaisPolíticas  
corporativasGestão  
de riscosPráticas de  
crédito  
responsávelInstrumentos  
de indução de  
boas práticasFinanças  
sustentáveisAtuação  
do FSADiálogo  
contínuo com  
stakeholders

por meio da apresentação de licenças válidas ou dispensa formal. O gerenciamento do risco ambiental também abrange a identificação de terrenos contaminados, a restrição ao recebimento de imóveis em desacordo com a legislação ambiental e a exigência de manutenção das condicionantes legais e técnicas previstas em licenças ambientais e termos de ajuste de conduta ([ver seção Crédito responsável](#)).

Empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador são avaliados por uma matriz que considera impactos sobre o meio ambiente, a qualidade de vida das comunidades afetadas e a saúde e segurança dos trabalhadores. Para projetos com impactos sociais e ambientais de maior magnitude, são exigidos relatórios periódicos de monitoramento socioambiental durante a vigência do financiamento.

As contribuições ambientais indiretas decorrem da nossa capacidade de influenciar práticas e decisões de terceiros ao longo da cadeia de valor. Na interlocução com o poder público,

isso se dá por meio do incentivo a boas práticas ambientais e climáticas, a exemplo do Selo CAIXA Gestão Sustentável ([veja mais na página 99](#)), que orienta a incorporação de critérios de sustentabilidade na gestão municipal e na estruturação de projetos públicos, contribuindo indiretamente para fortalecer a governança ambiental local e integrar critérios climáticos nas políticas públicas.

De forma complementar, apoiamos governos na implementação de políticas públicas voltadas às cidades sustentáveis e resilientes e à resposta a eventos climáticos extremos, por meio de instrumentos financeiros, operacionais e de apoio técnico ([ver seção Contribuição para o desenvolvimento sustentável](#)). No relacionamento com empresas tomadoras de crédito, a incorporação de critérios socioambientais e climáticos orienta decisões de investimento e incentiva a adoção de práticas mais responsáveis. Já no campo da habitação, a exigência de conformidade ambiental dos empreendimentos e a indução de padrões mais sustentáveis geram efeitos indiretos positivos sobre o ambiente urbano e a resiliência das comunidades.

Em 2025, essa abordagem transversal foi reforçada no âmbito das finanças sustentáveis, com a definição de indicadores específicos no Planejamento Estratégico, inclusive aqueles vinculados à Participação de Lucros e Resultado Social, os quais são reportados às instâncias de governança competentes. Esses indicadores combinam a nossa taxonomia com critérios mais granulares, baseados nas ações efetivamente financiadas, permitindo diferenciar operações com benefícios ambientais diretos daquelas que, embora enquadradas em determinados produtos, não apresentam impactos ambientais relevantes ([ver seção Finanças sustentáveis](#)).

Dessa forma, nossas contribuições ambientais resultam de uma atuação integrada que combina compromissos institucionais, políticas corporativas, gestão de riscos, práticas de crédito responsável, instrumentos de indução de boas práticas, finanças sustentáveis, a atuação do FSA e diálogo contínuo com *stakeholders*. Assim, incorporamos as dimensões ambiental e climática de forma consistente às estratégias e operações, apoiando a adaptação e a resiliência frente às mudanças climáticas e contribuindo para o desenvolvimento sustentável dos territórios em que atuamos.



## Fundo Socioambiental CAIXA (FSA)

Em 2025, o FSA mobilizou cerca de R\$ 210 milhões em iniciativas voltadas a projetos de alto impacto, com destaque para a conclusão de cinco chamadas públicas focadas em autonomia feminina, economia circular, agricultura regenerativa, turismo regenerativo e no Desenvolvimento Integrado e Sustentável de Territórios (DIST). As iniciativas mobilizaram instituições de todo o país e resultaram no recebimento de 825 propostas, atualmente em processo de seleção para apoio financeiro, reforçando o papel do Fundo como indutor de soluções alinhadas às prioridades nacionais de sustentabilidade.

Os projetos apresentados abrangem temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável e têm como foco a inclusão produtiva, a geração de renda e a recuperação ambiental, com atenção especial a comunidades vulneráveis e a territórios da Amazônia Legal.

O Fundo é composto por recursos próprios, provenientes de até 2% do lucro líquido ajustado, com regramento específico e plano de aplicação de recursos anual, aprovado pelas instâncias de governança.

Em 2025, os critérios de atuação foram aprimorados, priorizando projetos com maior potencial de recuperação de ecossistemas e de contribuição para a transição para uma economia de baixo carbono. Esses ajustes buscaram fortalecer o alinhamento do portfólio do FSA às agendas social, ambiental e climática, ampliando a consistência entre os projetos apoiados e os ODS. Tais mudanças foram formalizadas por meio de manuais operacionais, instruções normativas e adequações em sistemas corporativos, assegurando maior padronização, transparência e replicabilidade na seleção e no acompanhamento dos projetos apoiados.



R\$ 210 mi

EM INICIATIVAS PARA PROJETOS DE ALTO IMPACTO

5

CHAMADAS PÚBLICAS PARA PROJETOS

825

PROPOSTAS EM SELEÇÃO PARA APOIO FINANCEIRO

## Ações para o clima

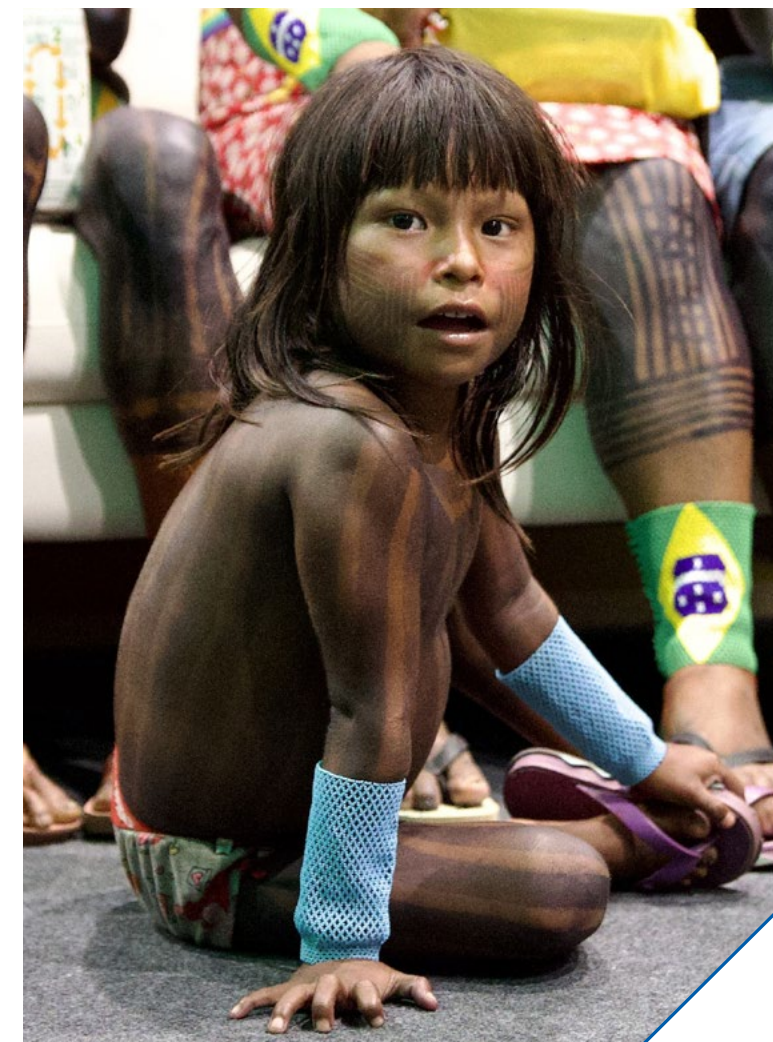
GRI 3-3 do tema Justiça climática | ODS

Entre nossas contribuições ambientais, as ações voltadas ao enfrentamento das mudanças climáticas têm se destacado, com foco na mitigação das emissões de GEE, na descarbonização da economia e no apoio à transição climática justa. Essas ações se estruturam a partir de compromissos públicos, instrumentos financeiros, atuação institucional em fóruns internacionais e da mobilização de recursos para iniciativas climáticas.

A consolidação da agenda é evidenciada pelo credenciamento junto ao GCF, que nos permite ampliar nossa capacidade de acessar e gerir recursos internacionais destinados ao financiamento climático (**ver seção Compromissos públicos**). Esse credenciamento viabilizou o acesso a programas voltados à redução de emissões e à proteção florestal, como o programa REDD+, além de fortalecer nossa atuação na estruturação de operações de financiamento climático e de instrumentos de *blended finance*, avanços que nos aproximam do nosso compromisso com a agenda *Net Zero*, que orienta a incorporação progressiva de critérios de descarbonização e transição climática.

Essas diretrizes também se materializam por meio da ampliação das finanças sustentáveis, com a criação e o aprimoramento de instrumentos destinados à mobilização de recursos para projetos com benefícios climáticos, incluindo iniciativas de eficiência energética, infraestrutura sustentável, preservação ambiental e desenvolvimento urbano resiliente (**ver seção Finanças sustentáveis**). Dessa forma, buscamos viabilizar a aplicação de recursos de forma consistente, transparente e alinhada às exigências de financiadores nacionais e internacionais.

Avançamos na mensuração e no monitoramento das emissões financiadas, adotando como referência o padrão metodológico da PCAF para o cálculo e a divulgação das emissões associadas às carteiras de crédito e investimentos. A incorporação dessas métricas fortalece a transparência, a comparabilidade e a qualidade das informações climáticas, subsidiando a gestão de riscos e oportunidades da transição para uma economia de baixo carbono.



## A CAIXA na COP30

A COP30 representou um marco no contexto global da agenda climática, ao reunir, na Amazônia, governos, instituições financeiras, organismos multilaterais, setor privado e sociedade civil para o debate e a implementação de soluções voltadas ao enfrentamento das mudanças climáticas.

Nossa participação como correalizadora, em parceria com outras instituições financeiras públicas, teve caráter estratégico, ao coroar e dar visibilidade pública à nossa atuação na sustentabilidade e na agenda climática como um todo. O evento permitiu nos posicionarmos não apenas no campo social – no qual já somos reconhecidos –, mas também nos aspectos relacionados à gestão climática, à mitigação dos impactos das mudanças climáticas e ao financiamento da transição para uma economia de baixo carbono.

Nossa presença institucional foi reforçada por meio de uma agenda integrada de conteúdos, articulações e entregas, incluindo a participação em painéis, agendas

técnicas, diálogos com organismos multilaterais, governos e representantes internacionais, além da apresentação de instrumentos financeiros e iniciativas voltadas à agenda climática, como o credenciamento junto ao GCF, o acesso a programas associados ao REDD+, a participação no Eco Invest Brasil, o financiamento de cidades mais sustentáveis e a mobilização de recursos para projetos com viés climático.

A inauguração da CAIXA Cultural Belém, a primeira na região Norte, foi mais uma importante ação que reafirma nosso compromisso com o desenvolvimento cultural. Integrada ao circuito cultural oficial da COP30, a nova unidade da CAIXA Cultural recebeu 90 mil visitantes, batendo recorde de visitas da rede de centros culturais.

Nossa contribuição para a estruturação do Sistema Brasileiro de Comercialização de Emissões merece destaque, tendo como um dos principais marcos a compensação das emissões da própria COP30, viabilizada por meio da negociação de mais de 130 mil créditos de carbono, volume expressivo considerando o estágio de consolidação do mercado nacional.

Durante o evento, também lançamos o Protocolo CAIXA de Atuação em Desastres Climáticos e Ambientais,

sistematizando procedimentos para resposta a eventos extremos, como desastres naturais. O Protocolo orienta nossa atuação na liberação de recursos para famílias afetadas, por meio de programas sociais e do FGTS, bem como no apoio ao financiamento de estruturas urbanas mais resilientes e sustentáveis.

A agenda apresentada incluiu, ainda, a divulgação das ações do FSA, instrumento voltado ao financiamento de projetos com viés social, ambiental e climático, bem como iniciativas de mobilização de recursos para mitigação e adaptação às mudanças climáticas. Adicionalmente, foram promovidas ações de educação e engajamento da sociedade, com estímulo à participação popular e ao letramento climático, incluindo iniciativas relacionadas aos ODS e à compensação de emissões.

Localmente, participamos de ações estruturantes no estado do Pará, com investimentos em infraestrutura urbana, saneamento e equipamentos públicos, contribuindo para a melhoria das condições urbanas e ambientais da região. Esse legado reforça nosso papel na articulação entre grandes agendas globais e impactos concretos nos territórios, associando a realização do evento a benefícios duradouros para a população local.

## Emissões de GEE

ODS

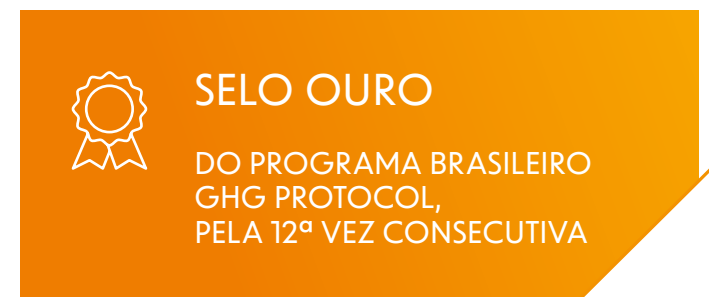
Em conformidade com as diretrizes da Política Nacional sobre Mudança do Clima (Lei 12.187/2009), nossa contribuição para a redução das emissões de GEE se dá por meio do monitoramento das emissões associadas às nossas operações, da adoção de medidas de mitigação e do apoio a iniciativas que promovem a redução de emissões ao longo da cadeia de valor.

Tal acompanhamento é sistematizado anualmente por meio do Inventário de Emissões de GEE, elaborado com base na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e nas diretrizes do Painel Intergovernamental sobre Mudanças

Monitoramos as emissões de GEE em nossas operações, adotamos medidas de mitigação e apoiamos iniciativas que reduzem emissões em toda a cadeia de valor.

Climáticas (IPCC), assegurando alinhamento a padrões reconhecidos internacionalmente. Após elaboração, o documento passa por verificação independente, conduzida por organismo credenciado - etapa fundamental para assegurar a precisão, a integridade e a confiabilidade dos dados reportados.

Nosso inventário foi reconhecido com o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol pela 12ª vez consecutiva, evidenciando nosso compromisso com a transparência, a qualidade da mensuração e a divulgação consistente das informações.



### Toneladas de CO<sub>2</sub>e por ano | GRI 305-1, 305-2, 305-3

Tipo de emissões	2023	2024	2025
Escopo 1 (Emissões diretas)	42.644,6	54.802,9	71.326,8
Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> (Escopo 1)	384,0	550,1	879,9
Escopo 2 (Emissões indiretas) calculada com base na localização	19.384,9	28.337,8	22.872,3
Escopo 3 (Outras emissões indiretas)	24.372,9	27.125,2	35.830,7
Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> (Escopo 3)	2.460,8	4.000,2	7.170,1

## Emissões diretas (Escopo 1)

As emissões diretas abrangem aquelas provenientes de fontes controladas por nós, incluindo combustão estacionária (geradores de energia e geradores de agências-barco), combustão móvel (veículos locados e agências móveis, como caminhões e embarcações) e emissões fugitivas, associadas a sistemas de refrigeração e gases utilizados em extintores.

Em 2025, nossas emissões de Escopo 1 totalizaram 71.326,8 tCO<sub>2</sub>e, frente a 54.802,9 tCO<sub>2</sub>e no ciclo anterior. O aumento está associado ao parque de climatização, especialmente às emissões de gases refrigerantes. Já estamos avançando em iniciativas de modernização desses sistemas, com foco na redução de impactos e maior eficiência.

## Emissões indiretas (Escopo 2)

As emissões indiretas referem-se ao consumo de energia elétrica adquirida para a operação das nossas unidades. Em 2025, como parte da estratégia de mitigação, adquirimos Certificados Internacionais de Energia Renovável (IRECs) para garantir a origem renovável de todo o consumo do ano. As emissões de Escopo 2 em 2025 totalizaram 22.872,3 tCO<sub>2</sub>e, frente a 28.337,8 tCO<sub>2</sub>e em 2024, refletindo a redução do consumo de energia no período. Esse resultado também foi impulsionado pelo início da aquisição de energia renovável no mercado livre, reforçando nosso compromisso com a descarbonização das operações.

## Outras emissões indiretas (Escopo 3)

As emissões de Escopo 3 abrangem outras fontes indiretas relevantes, incluindo transporte e distribuição (*upstream*), deslocamento de empregados, emissões do trabalho remoto, viagens a negócio, bem como a geração de resíduos e efluentes operacionais.

Em 2025, as emissões de Escopo 3 totalizaram 35.830,7 tCO<sub>2</sub>e, em comparação a 27.125,2 tCO<sub>2</sub>e, em 2024, refletindo principalmente a dinâmica de deslocamentos, viagens corporativas e a gestão de resíduos associados às nossas operações, além de melhorias na granularidade e na qualidade dos dados utilizados no cálculo das emissões.

## Eficiência energética

ODS

### Consumo de energia dentro da organização (GJ)<sup>1</sup> | GRI 302-1

	2023	2024	2025	Δ2025/2024
<b>Combustíveis não renováveis</b>	19.281,3	22.129,9	18.829,9	-14,9%
Óleo diesel	19.281,3	22.129,9	18.829,9	-14,9%
<b>Consumo de</b>	<b>1.972.178,0</b>	<b>1.969.652,6</b>	<b>1.894.007,2</b>	<b>-3,8%</b>
Eletricidade concessionária	1.918.958,9	1.925.402,2	1.831.094,5	-4,9%
Eletricidade gerada por painéis solares	53.219,0	44.250,4	44.707,5	1,0%
Eletricidade de mercado livre (renovável)	0,0	0,0	18.205,2	-
<b>Consumo total de energia</b>	<b>1.991.459,3</b>	<b>1.991.782,5</b>	<b>1.912.837,1</b>	<b>-4,0%</b>

<sup>1</sup> Foi utilizado o Balanço Energético Nacional 2024 (ano-base 2023) como fonte dos fatores de conversão. Disponível em: <https://www.epe.gov.br/sites-pt/publicacoes-dados-abertos/publicacoes/PublicacoesArquivos/publicacao-819/topico-723/BEN2024.pdf>.

## Proteção à biodiversidade

GRI 3-3 do tema Respeito a biodiversidade, 101-1

A proteção da biodiversidade integra nossos temas materiais e se conecta diretamente à nossa agenda de sustentabilidade, que estabelece três grupos prioritários de atuação – pessoas, municípios e cadeias produtivas – trabalhados por meio das frentes estratégicas de cidadania plena, cidades sustentáveis e transição para uma economia de baixo carbono. Nesse contexto, a conservação dos ecossistemas e o uso sustentável dos recursos naturais são compreendidos como elementos essenciais para a redução de riscos socioambientais, a promoção do desenvolvimento territorial e a sustentabilidade de longo prazo.

Sua perda, por outro lado, é reconhecida como um risco ambiental relevante, associada à degradação de ecossistemas, ao desmatamento e às mudanças climáticas, com efeitos diretos sobre os serviços ecossistêmicos e sobre a resiliência de comunidades e territórios.

A gestão do tema é feita de maneira transversal, por meio da aplicação de instrumentos de avaliação e controle, do direcionamento de recursos financeiros e do apoio a projetos com impactos socioambientais positivos, tendo como base a PRSAC, que orienta nossa atuação quanto a preservação da biodiversidade, a mitigação de riscos reputacionais e

financeiros e o alinhamento aos ODS, em especial o ODS 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima, o ODS 14 – Vida na Água e o ODS 15 – Vida Terrestre. O documento institui a avaliação de riscos socioambientais, visando evitar o financiamento de atividades com potencial degradador; a conformidade legal, com foco no cumprimento das normas ambientais aplicáveis; a promoção da sustentabilidade, com estímulo a tecnologias limpas, recuperação de áreas degradadas e práticas produtivas sustentáveis; e o engajamento e a transparência, em alinhamento aos princípios ASG.

A transição para uma economia de baixo carbono pela perspectiva da biodiversidade é fortalecida pelo apoio a projetos socioambientais viabilizados pelo FSA, que atua como instrumento estratégico para o financiamento de iniciativas voltadas à conservação, restauração de ecossistemas e fortalecimento de cadeias produtivas sustentáveis. Os projetos apoiados abrangem ações relacionadas à fauna, à flora, à sociobioeconomia e ao turismo regenerativo, contribuindo simultaneamente para a conservação da biodiversidade, a inclusão socioprodutiva e a geração de renda.

Para assegurar rigor técnico e efetividade na implementação dessas iniciativas, adotamos procedimentos estruturados de mensuração e acompanhamento de resultados, com participação de especialistas, pesquisadores e parceiros executores. Considerando a diversidade de biomas, territórios e modelos de intervenção, cada projeto possui métricas, indicadores e objetivos definidos de forma compatível com sua natureza. Nos projetos de restauração ecológica, por exemplo, é adotado, quando aplicável, o Plano de Recuperação de Áreas Degradadas e Alteradas (PRADA), que orienta o diagnóstico ambiental das áreas, a definição das metodologias de restauração, o dimensionamento de insumos, a organização do cronograma de execução e o monitoramento contínuo dos polígonos restaurados.

De forma complementar, os projetos incorporam processos de Teoria da Mudança e matrizes de indicadores, que explicitam a relação entre insumos, atividades, produtos, resultados e impactos esperados, além de relatórios de resultados imediatos, elaborados a partir da execução das iniciativas e utilizados para o acompanhamento e o aprimoramento contínuo.

## Projetos de destaque

Entre os projetos apoiados no âmbito do FSA, destacam-se iniciativas com impactos tangíveis na conservação da biodiversidade e no fortalecimento dos territórios:

### Marajó Socioambiental 2030

Promove práticas sustentáveis de uso do solo e valorização das florestas na Amazônia, com a implantação de sistemas agroflorestais. Com um investimento de R\$ 4.995.461,70, o Projeto beneficiou 507,81 hectares, com o plantio de 504.785 mudas nativas e frutíferas, envolvendo mais de 1,2 mil famílias em mutirões e mil pessoas em capacitações, das quais 600 concluíram os cursos. São 5 mil pessoas impactadas diretamente e outras 20 mil indiretamente, fortalecendo não só a recuperação de áreas degradadas, mas também a segurança alimentar e a geração de renda.

INVESTIMENTO  
**R\$ 4.995.461,70**

MUDAS PLANTADAS  
**504.785**

### Fogões + Eficientes

Atua na redução da pressão sobre recursos florestais por meio da substituição de fogões tradicionais por tecnologias mais eficientes, contribuindo para a saúde das famílias, a recuperação de áreas degradadas e a redução do consumo de lenha. Com investimento total de R\$ 18.916.908,89 foram construídos 5.576 fogões (80% da meta), implantados 406 quintais agroflorestais e produzidas 184.941 mudas de árvores, com impacto direto em comunidades rurais da Bahia e do Tocantins. O Projeto também contemplou 1.133 capacitações de agentes comunitários.

INVESTIMENTO  
**R\$ 18.916.908,89**

FOGÕES CONSTRUÍDOS  
**5.576**

### Pomares da Mata

Promove a recomposição florestal da Mata Atlântica, com a recuperação de 193 hectares, o plantio de 418.313 mudas e a recuperação de 34 nascentes (17,54 hectares), beneficiando diretamente 6.939 pessoas e, indiretamente, 50.594. Com apoio a oito associações comunitárias, fortalece cadeias produtivas sustentáveis e promove a inclusão de comunidades tradicionais. Foram R\$ 5.604.658,65 investidos no Projeto.

INVESTIMENTO  
**R\$ 5.604.658,65**

MUDAS PLANTADAS  
**418.313**

### Restauração Ecológica do Corredor de Biodiversidade do Araguaia

Atua nos biomas Cerrado e Amazônia, com a restauração de 255,45 hectares, o plantio de 638.635 árvores nativas e a recuperação de 75 nascentes nos municípios de Caseara (TO) e Santana do Araguaia (PA), aliando conservação da biodiversidade, educação ambiental e geração de até 200 empregos por temporada. Com investimento de R\$ 18.888.761,34, já beneficiou diretamente 4.584 pessoas e, indiretamente, 11.460.

INVESTIMENTO  
**R\$ 18.888.761,34**

ÁRVORES PLANTADAS  
**638.635**

## Projetos de destaque

### Profissionalização da Cadeia Produtiva da Jabuticaba: do Pé ao Pote

Fortalece a sociobioeconomia por meio da recuperação ambiental, e a implantação de agroindústria comunitária, energia solar e sistemas de reúso de água. Com investimento de R\$ 6.420.395,49, já beneficiou 396 hectares, com 211.428 mudas plantadas e 41 nascentes recuperadas. Impacta 414 pessoas diretamente e 5.073 indiretamente por meio de capacitações e palestras.



### Rede de Conservação e Restauração da Chapada do Araripe

Atua na conservação e recuperação da Caatinga, com restauração de áreas degradadas, recuperação de nascentes, implantação de sistemas agroflorestais e fortalecimento de pequenos produtores, contribuindo para a mitigação das mudanças climáticas e para a segurança alimentar. Com investimento de R\$ 10.042.068,00, a Rede de Conservação e Restauração da Chapada do Araripe mobilizou 500 hectares, restaurou 103 hectares e recuperou 13 nascentes.



### Pomares da Caatinga

O Projeto cria ambientes produtivos e promove a recuperação ambiental na Caatinga, com foco em espécies nativas e segurança alimentar. Com investimento de R\$ 7.669.046,15, já plantou 298.800 mudas, recuperou seis nascentes e implantou 60 hectares de sistemas agroflorestais. Entre suas realizações, estão também a estruturação de seis viveiros florestais e a coleta de 1,57 milhão de sementes nativas. Beneficiou diretamente 323 pessoas com capacitações e promoveu educação ambiental para 466 participantes, com destaque para o fortalecimento da participação feminina.



### Terra e Mata

Incentiva a agricultura regenerativa na Amazônia, com a restauração de 302 hectares, a recuperação de 124 nascentes e o plantio de 671.701 mudas, além da implantação de energia solar em 25 propriedades. Foram R\$ 9.991.428,50 investidos no fortalecimento da agricultura familiar, na criação de corredores ecológicos e no monitoramento de carbono e biodiversidade.





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

RESPONSABILIDADE  
AMBIENTAL  
E CLIMÁTICA

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 158 >

## CAIXA e Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio)

Nossa atuação na proteção da biodiversidade pode ser percebida por meio da administração do Fundo de Compensação Ambiental (FCA), realizada desde 2018, quando o Fundo foi criado, em conformidade com as normas do gestor das unidades de conservação federais, o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio).

O FCA recebe recursos provenientes de empreendimentos públicos e privados que optam por realizar a compensação ambiental por meio de aporte financeiro, como alternativa às medidas diretas de compensação. Esses recursos são vinculados às unidades de conservação impactadas, respeitando o bioma e o território afetados. Em 2025, o FCA recebeu R\$ 568,7 milhões em novos aportes, refletindo o fortalecimento da confiança da sociedade e dos empreendedores na efetividade e na transparência do instrumento.

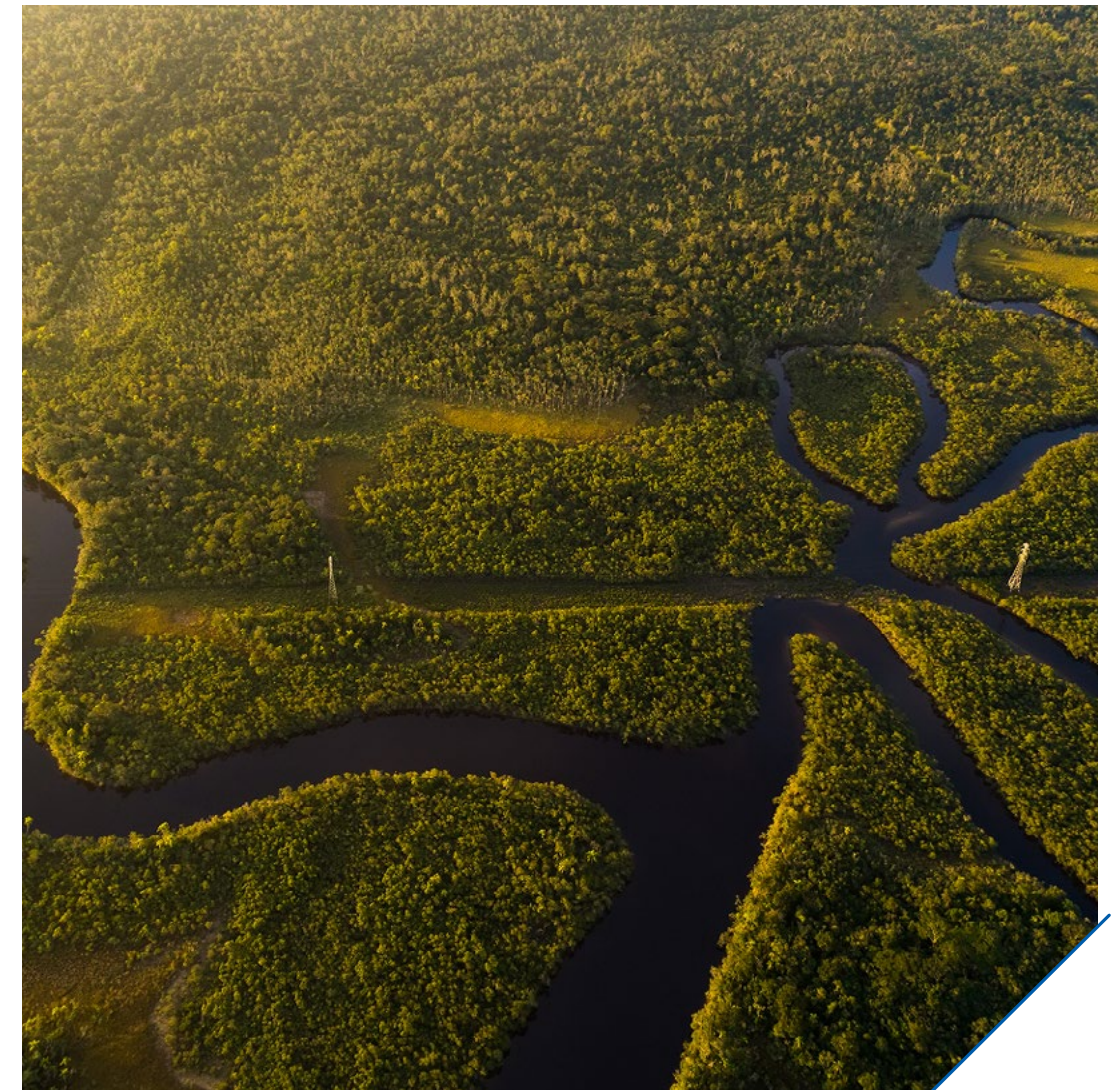
Em 2025, o ICMBio foi responsável pela gestão de 344 unidades de conservação federais, distribuídas em todo o território nacional, cujas necessidades

prioritárias são identificadas pelo Instituto. Essas demandas incluem desde infraestrutura básica e equipamentos operacionais – como veículos, drones e armadilhas fotográficas para identificação de animais silvestres que ainda não foram catalogados – até indenizações fundiárias, fundamentais para a regularização territorial e a efetiva proteção das áreas conservadas. As demandas consolidadas integram um plano de aquisições, que é submetido à nossa avaliação de viabilidade e execução por meio da esteira de contratação.



EM AÇÕES DE PRESERVAÇÃO  
AMBIENTAL

R\$ 61,4 mi





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

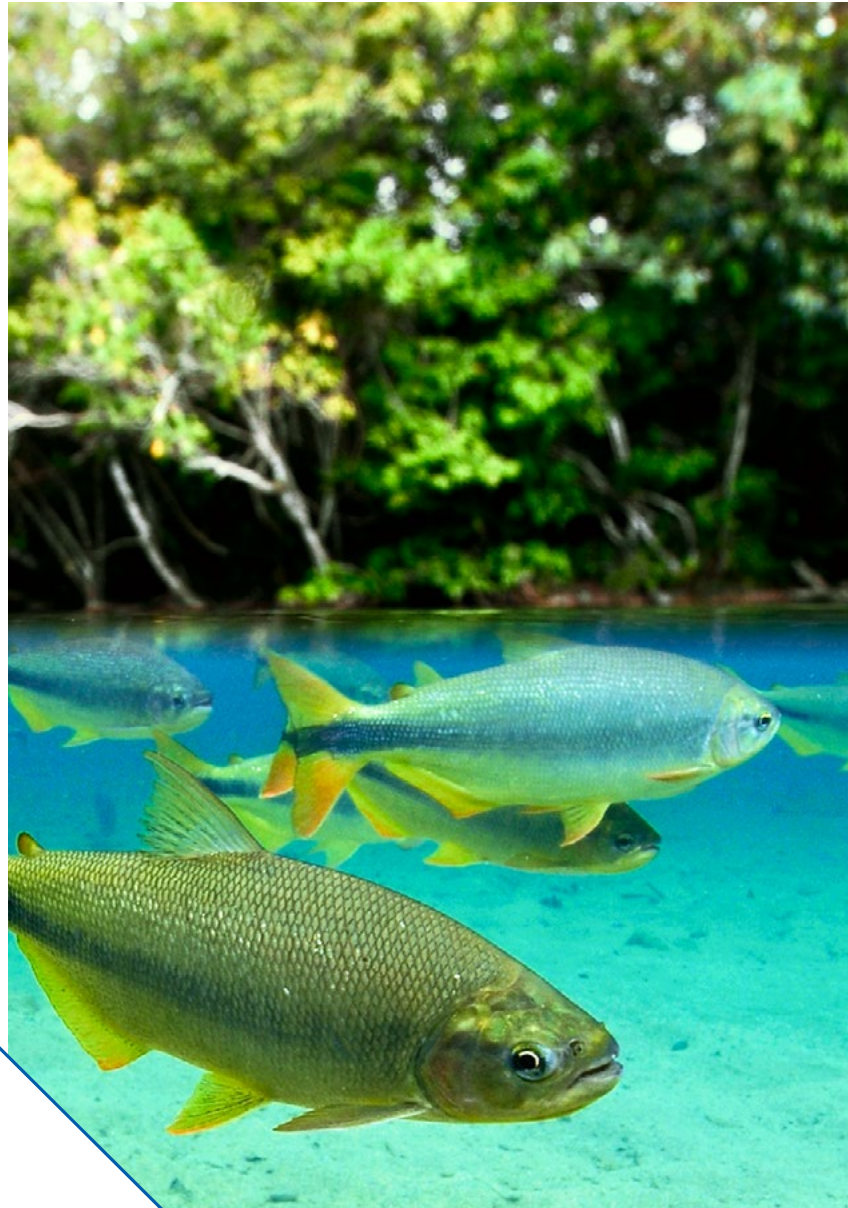
Responsabilidade  
Social

**RESPONSABILIDADE  
AMBIENTAL  
E CLIMÁTICA**

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 159 >



Além disso, aprimoramos nossa interlocução com o ICMBio, permitindo maior padronização dos objetos, consolidação de demandas similares e realização de contratações unificadas, com ganhos de eficiência, escala e celeridade na execução. Esse aprimoramento resultou na execução de R\$ 61,4 milhões em ações de preservação ambiental e a aquisição de bens e serviços. Nesse mesmo ano, foram pagos R\$ 34,3 milhões em indenizações fundiárias, além de R\$ 12 milhões em diárias, ampliando a proteção efetiva das unidades de conservação.

O Fundo também apoia ações emergenciais, como o custeio de diárias para equipes mobilizadas em operações de combate a incêndios florestais, especialmente nos períodos de maior incidência de eventos críticos.

Como desdobramento dessa atuação na administração de recursos para destinação ambiental, durante a COP30 celebramos o primeiro protocolo de intenções com o estado do Rio Grande do Norte, que já tem 11 unidades de conservação, com uma meta de chegar a 15. Inicialmente, as unidades existentes estão concentradas na região litorânea, mas têm o potencial de contribuir para a preservação de biomas como a Caatinga, historicamente menos visibilizados, e abre caminho para a ampliação do modelo de administração do Fundo para unidades de conservação de outros estados e municípios.

Privilegiando a transparência, elaboramos relatórios anuais de gestão e demonstrações contábeis, submetidos à auditoria independente, e todos os contratos firmados em nome do Instituto possuem rastreabilidade integral, assegurando clareza sobre a destinação dos recursos.

**DURANTE A COP30, CELEBRAMOS O PRIMEIRO PROTOCOLO DE INTENÇÕES COM O ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, QUE JÁ TEM 11 UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, COM A META DE ATINGIR 15.**

**EM AÇÕES DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL  
E AQUISIÇÃO DE BENS DE SERVIÇO**  
**R\$ 61,4 milhões**

## Resíduos sólidos

Em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), adotamos práticas que priorizam a redução, a reutilização e a reciclagem de resíduos, buscando mitigar os impactos ambientais das operações e promover a conscientização ambiental entre empregados, parceiros e clientes. Junto aos fornecedores de equipamentos e serviços de tecnologia, estabelecemos exigências relacionadas à logística reversa e à destinação ambientalmente adequada dos resíduos, também em conformidade com a ABNT NBR 16156. A aplicação dessas exigências é acompanhada por mecanismos de monitoramento previstos em norma interna, assegurando a aderência aos princípios da gestão sustentável de resíduos.

Como ação complementar de engajamento interno, promovemos iniciativas de redução de resíduos em nossas unidades, como a campanha de eliminação do uso de copos plásticos descartáveis, iniciada em 2024.

Como financiadora de iniciativas relacionadas à gestão de resíduos, atuamos na implantação de aterros sanitários e na viabilização de projetos de crédito de carbono associados à disposição final ambientalmente adequada. Desde 2012,

operamos por meio do Programa de Atividades (PoA) voltado a projetos de carbono em aterros sanitários. Um exemplo é o Projeto de Carbono da Central de Tratamento de Resíduos Santa Rosa (RJ), com financiamento CAIXA, que substituiu o antigo lixão de Jardim Gramacho e passou a atender a região metropolitana do Rio de Janeiro com solução adequada para o tratamento de resíduos, contribuindo para a redução das emissões de GEE e para a geração de créditos de carbono utilizados como garantia acessória nas operações de crédito.

Somos uma financiadora de iniciativas relacionadas à gestão de resíduos e operamos por meio do Programa de Atividades (PoA), voltado para projetos de carbono em aterros.



### Desenvolvimento sustentável das cidades - municipalização dos ODS

Apoio aos municípios brasileiros na inclusão dos ODS no planejamento local, com uso do Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades (IDSC-BR) para capacitação e análise de dados, promovendo soluções urbanas sustentáveis. A iniciativa inclui a entrega de Relatórios Locais Voluntários (RLVs) aos municípios que aderiram ao pacto "Meu Município pelos ODS", fortalecendo a governança e o engajamento com a Agenda 2030. Com essa ação, nos tornamos a primeira instituição financeira do mundo a apoiar a elaboração de RLVs, posicionando o Brasil como líder global na emissão desses relatórios e impulsionando políticas públicas alinhadas aos ODS.

# Produtos, serviços e programas com benefícios ambientais

GRI 3-3 do tema **Finanças sustentáveis e crédito verde** | ODS

Além dos impactos econômicos e sociais, nossa oferta de produtos, serviços e da execução de políticas públicas geram benefícios ambientais relevantes, especialmente no apoio à produção rural sustentável, adaptação às mudanças climáticas e redução de vulnerabilidades associadas a eventos climáticos adversos. Seja por meio de produtos e serviços financeiros próprios ou pela operação de programas e subsídios públicos, essa atuação é orientada pelas diretrizes estabelecidas na nossa PRSAC.



## Crédito rural

ODS

O crédito rural viabiliza o financiamento das atividades produtivas no campo e desempenha papel relevante no apoio ao desenvolvimento do agronegócio por meio de destinações específicas voltadas à promoção de melhorias ambientais, atendendo pequenos, médios e grandes produtores rurais. São várias linhas de crédito:

- **Inovagro:**

Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária.

- **Proirriga:**

Programa de Financiamento à Agricultura Irrigada e ao Cultivo Protegido

- **RenovAgro:**

Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis

- **Pronaf:**

Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar

- **Pronamp:**

Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor

## Outras linhas relevantes

### Microcrédito produtivo orientado – Conquista Mais

Consolida as operações de microcrédito. No âmbito rural, o foco está em agricultores familiares com faturamento anual de até R\$ 50 mil. A atuação é reforçada pelo uso de recursos dos Fundos Constitucionais, com destaque para o Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (FNO) e o Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO), além de recursos do OGU. Em 2025, também intensificamos a atuação no microcrédito urbano por meio de operações de repasse, com aplicações junto a Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), bancos de fomento e cooperativas de crédito.

### ProCred360

Linha de capital de giro desenvolvida em parceria com o Governo Federal, destinada a MEIs e microempresas, com faturamento anual de até R\$ 360 mil. Oferece condições financeiras diferenciadas, com taxas de juros que podem ser até 50% inferiores às praticadas pelo mercado.

## Outros produtos e serviços

ODS

### Repasses por meio de organizações parceiras

Parte das operações de microcrédito é realizada por meio de repasses a organizações de OSCIPs e agências de fomento, que possuem maior proximidade com os beneficiários finais. Esse modelo amplia o alcance das operações, reduz custos operacionais e favorece a efetividade do crédito em territórios mais vulneráveis.

No âmbito da concessão de crédito a pessoas jurídicas, especialmente para novos empreendimentos, aplicamos critérios de análise socioambiental e climática compatíveis com o porte, o setor de atuação e o nível de risco das operações, conforme detalhado [na seção Crédito responsável](#). Estes critérios consideram, entre outros aspectos, a regularidade ambiental, a necessidade de licenciamento e os potenciais impactos ambientais, condicionando a aprovação, o acompanhamento e a manutenção das operações.

### Programas e subsídios ambientais

#### Renegociação, amortização e liquidação de dívidas rurais

Em 2025 operacionalizamos medidas de renegociação, amortização e liquidação de dívidas rurais, conforme resoluções do CMN e medidas provisórias publicadas, em resposta ao cenário de adversidades climáticas, como enchentes, secas severas e outros eventos extremos observados nos últimos anos. Essas ações contribuem para mitigar impactos ambientais indiretos associados à interrupção da atividade produtiva ou ao uso predatório dos recursos naturais em situações de crise.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

**RESPONSABILIDADE  
AMBIENTAL  
E CLIMÁTICA**

Governança  
com Ética  
e Integridade

Anexos

< 163 >



## Programas de crédito rural com equalização de taxas

Atuamos como agente operador de programas de crédito rural subsidiado, com taxas de juros reguladas e equalizadas pelo Governo Federal. Esses programas têm interface direta com a agenda ambiental, ao apoiar a continuidade da atividade produtiva em contextos de maior risco climático e econômico.

## Execução de políticas públicas com viés ambiental

Nossa execução de políticas públicas contempla aquelas voltadas aos desenvolvimentos rural e urbano, ao saneamento e à infraestrutura, em que os benefícios ambientais estão integrados aos objetivos sociais e econômicos. Essa atuação inclui o apoio à estruturação de projetos e parcerias público-privadas que incorporam requisitos ambientais, climáticos e de eficiência no uso de recursos.

De forma complementar aos instrumentos financeiros, exercemos papel de indução e influência de boas práticas ambientais junto a diferentes públicos. No relacionamento

com o poder público, essa influência se expressa por meio de instrumentos como o Selo CAIXA Gestão Sustentável, que orienta a incorporação de critérios de sustentabilidade na gestão municipal e na estruturação de projetos públicos. No campo da habitação, temos o Selo Casa Azul + CAIXA, que incentiva padrões construtivos mais eficientes e ambientalmente responsáveis.

A gestão desses produtos, serviços e programas também se articula com os processos de governança interna e de gestão de riscos, que incorporam as dimensões ambiental e climática na avaliação da carteira, no monitoramento

da exposição a riscos e na definição de limites e estratégias, conforme descrito [na seção Gestão de riscos socioambientais e climáticos](#).

De forma integrada aos nossos compromissos institucionais ([ver seção Compromisso com a atuação responsável e sustentável](#)), os produtos, serviços e programas com benefícios ambientais compõem um conjunto mais amplo de instrumentos financeiros, normativos e de influência, voltados à promoção de práticas sustentáveis, à mitigação de riscos ambientais e climáticos e ao apoio à implementação de políticas públicas com esse viés.



## Habitação sustentável

GRI 3-3 do tema Finanças sustentáveis e crédito verde, 3-3 do tema Justiça climática | ODS

Combinando nossa posição como principal agente financeiro do setor habitacional com a execução de políticas públicas habitacionais, induzimos a cadeia da construção civil práticas sustentáveis, por meio da combinação de instrumentos financeiros com requisitos ambientais incorporados, critérios técnicos, incentivos econômicos, parcerias institucionais e mecanismos de monitoramento contínuo, promovendo mudanças graduais e sistêmicas nos padrões de projeto, construção, financiamento e operação dos empreendimentos.

A incorporação da sustentabilidade na habitação ocorre de forma integrada às políticas públicas, às nossas diretrizes e compromissos institucionais, com foco na redução de impactos ambientais, na adaptação às mudanças climáticas, na eficiência no uso de recursos naturais e na melhoria da qualidade de vida das famílias. Essa atuação é fortalecida por iniciativas que ampliaram o alcance e a ambição da agenda de sustentabilidade no setor habitacional:



### Selo Casa Azul + CAIXA

ODS

O Selo incentiva a incorporação de critérios de sustentabilidade nos projetos habitacionais, abrangendo eficiência energética, gestão responsável dos recursos hídricos, uso de materiais de menor impacto ambiental, gestão adequada de resíduos, acessibilidade e soluções de adaptação e resiliência climática, como sistemas eficientes de drenagem, áreas permeáveis e preservação da vegetação nativa. Em consonância com a Taxonomia CAIXA e Framework de Finanças Sustentáveis, o Selo também se relaciona a diversos ODS.

Para estimular a adoção dos critérios sustentáveis, oferecemos condições financeiras diferenciadas aos empreendimentos certificados, incluindo ponderação positiva nas avaliações de mercado. Esses incentivos contribuem para tornar os projetos sustentáveis

mais atrativos economicamente para construtoras e incorporadoras, ampliando sua escala de adoção.

Os benefícios associados ao Selo Casa Azul + CAIXA incluem – além dos incentivos financeiros diretos – ganhos indiretos, como racionalização da execução das obras, redução de custos operacionais, valorização dos empreendimentos, fortalecimento da reputação das empresas e melhor identificação das práticas ASG adotadas. Para os moradores, os impactos positivos se traduzem em menor consumo de energia e água, redução de despesas mensais e melhoria das condições de conforto e bem-estar.

Os empreendimentos certificados são monitorados em auditorias, visitas de inspeção e análise de indicadores de desempenhos socioambiental, assegurando o cumprimento dos critérios do Selo ao longo da vigência do financiamento. Esse acompanhamento permite avaliar a efetividade das medidas implementadas e apoiar a melhoria contínua dos



### Benefícios associados ao Selo Casa Azul + CAIXA



**Incentivos financeiros diretos:**



**Ganhos indiretos:**

racionalização da execução das obras, redução de custos operacionais, valorização dos empreendimentos, fortalecimento da reputação das empresas e melhor identificação das práticas ASG adotadas.



**Para os moradores:**

menor consumo de energia e água, redução de despesas mensais e melhoria das condições de conforto e bem-estar.

projetos, por meio de indicadores, como o número absoluto e o percentual de empreendimentos certificados em relação ao total financiado, o volume de crédito concedido, a redução média do consumo de energia e água, a destinação de resíduos e o índice de satisfação dos beneficiários.

No âmbito da habitação de interesse social, as metas relacionadas à sustentabilidade são definidas em alinhamento com as diretrizes do Governo Federal e com os objetivos estratégicos do MCMV, conforme a Lei 14.620/2023, observada a disponibilidade orçamentária.

Em 2025, foram homologados 113 empreendimentos. Desde o início do Programa até 2025, homologamos 664 empreendimentos com o Selo ou identificadores #mais, conforme distribuição ilustrada no mapa a seguir:

34

Norte

152

Nordeste

75

Centro-Oeste

279

Sudeste

124

Sul



EMPREENDIMENTOS HOMOLOGADOS EM 2025

113



EMPREENDIMENTOS COM SELO DESDE O INÍCIO OU IDENTIFICADORES #MAIS

664

## Energia renovável

Crédito destinado ao financiamento de sistemas de geração de energia elétrica fotovoltaica, incluindo os custos de instalação para residências. Com o sistema, o cliente pode obter até 95% de desconto no valor da tarifa mensal de energia elétrica, representando um ganho financeiro significativo ao longo do tempo. Além do benefício econômico, a iniciativa contribui diretamente para a sustentabilidade ambiental, por meio da geração de energia limpa e renovável. O prazo de financiamento é de até 60 meses, com possibilidade de carência de até seis meses para o pagamento da primeira parcela.



DESCONTO NA TARIFA MENSAL DE ENERGIA ELÉTRICA DE ATÉ

95%

## Coalizão Habitação Net Zero

Anunciada durante a COP30, a Coalizão Habitação Net Zero constitui uma mobilização ampla da indústria da construção civil, envolvendo atores dos setores público e privado, com o objetivo de alcançar, até 2050, a produção de empreendimentos habitacionais com zero emissão líquida de carbono. Essa iniciativa nos posiciona como articuladora de uma agenda de longo prazo para a descarbonização do setor, alinhando financiamento, inovação tecnológica e compromissos voluntários da cadeia produtiva.

## Benchmark Iterativo da Pegada de Carbono na Construção (BIPc)

Em novembro, foi lançada a BIPc, plataforma digital gratuita desenvolvida em parceria com a Universidade de São Paulo (USP) e a Fundação para o Desenvolvimento Tecnológico da Engenharia (FDTE), e integrada a softwares de *Building Information Modeling* (BIM). A ferramenta permite calcular e comparar a pegada de carbono embutida em projetos habitacionais, com foco na fase de projeto, etapa em que ajustes de baixo custo podem gerar reduções significativas de emissões. A partir de 2026, a utilização da ferramenta passa a ser incentivada em parte dos empreendimentos que financiamos e, a partir de 2027, seu uso será obrigatório para todos os empreendimentos financiados com recursos do núcleo federal, criando uma base consistente de informações para o monitoramento das emissões associadas ao crédito habitacional e para o desenvolvimento de mecanismos futuros de incentivo à redução de carbono.

## Acordos de Cooperação Técnica (ACTs)

Em 2025, foram celebrados ACTs com o Ministério do Meio Ambiente e com a Universidade de Brasília (UnB), voltados ao desenvolvimento de soluções sustentáveis, métodos construtivos inovadores e pesquisas aplicadas à habitação e ao desenvolvimento urbano. Destaca-se a inauguração de um convênio de pesquisa com a UnB, ampliando a base técnica e científica para a evolução das práticas sustentáveis no setor.





7



# GOVERNANÇA COM ÉTICA E INTEGRIDADE

168 Governança

179 Integridade

 Sumário  
interativo



# Governança

GRI 2-24

A evolução dos nossos resultados está diretamente associada ao fortalecimento contínuo das práticas de transparência, governança corporativa, gestão de riscos, controles internos, *compliance* e integridade.

Em julho, nos tornamos a primeira instituição financeira pública a conquistar a certificação internacional Nível 3 no Modelo de Capacidade de Auditoria Interna (*Internal Audit Capability Model* – item), que atesta a maturidade da auditoria interna, evidenciando a integração de ações planejadas e mensuráveis, com apoio institucional e alinhamento estratégico, permitindo que as atividades de auditoria contribuam de forma efetiva para o aprimoramento da governança e a prevenção de riscos.

Destaca-se que o cenário de mudanças aceleradas nos ambientes regulatório, tecnológico e competitivo nos desafiou a respondermos com maior dinamismo às nossas necessidades e do mercado, sem, contudo, perder de vista a conformidade com o arcabouço legal e regulamentar, os princípios de governança, a transparência e a robustez dos controles internos.

Dessa maneira, por meio de práticas de governança adaptativa, buscamos viabilizar processos decisórios mais ágeis, dotando os líderes da autonomia necessária e visando à tomada de decisão orientada ao cliente, em alinhamento à Estratégia Corporativa.

Externamente, seguimos as normas do BC e atuamos sob o controle e a fiscalização do TCU e da CGU, que contribuem para a transparência.

A nossa atuação está ancorada em princípios como transparência, integridade, equidade, responsabilização e sustentabilidade, que orientam nossos objetivos estratégicos e nos consolidam como banco público comprometido com a excelência e o desenvolvimento sustentável.

Dessa forma, nosso sistema de governança corporativa é estruturado por princípios, regras, estruturas, instrumentos e processos que sustentam a gestão e o monitoramento das atividades, com foco na geração de valor de forma sustentável e alinhada aos ODS e à Agenda 2030.

A nossa atuação está ancorada em **transparência, integridade, equidade, responsabilização e sustentabilidade.**





## Sistema de governança

GRI 2-9

Nosso sistema de governança corporativa tem como alicerce uma estrutura de deliberação colegiada, ágil e descentralizada, por meio da constituição de fóruns internos, de níveis estratégico, tático e operacional, como forma de propiciar sinergia entre as áreas, evitar conflitos de interesses e resguardar nossos interesses e das subsidiárias.

## Estrutura de Governança Corporativa CAIXA

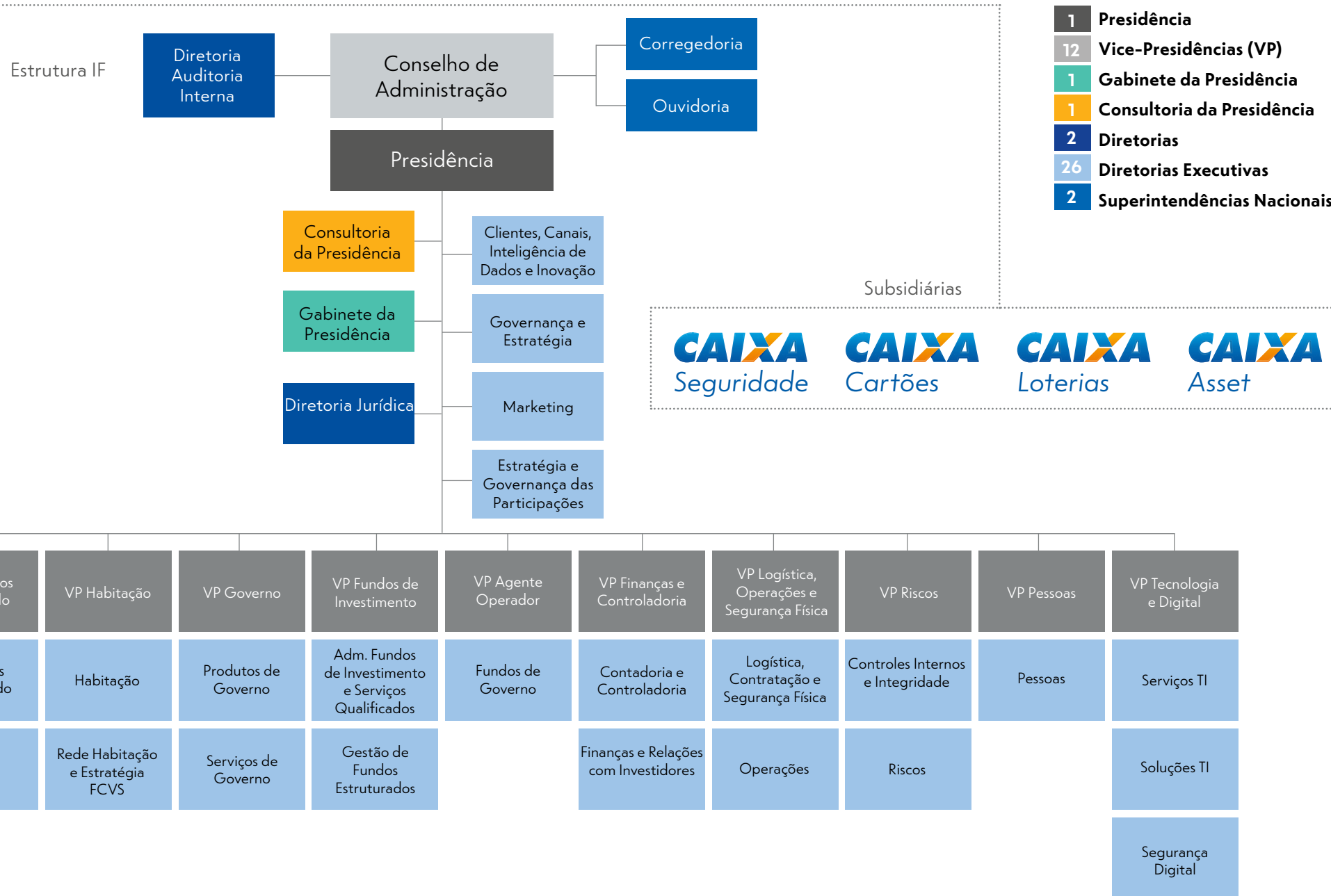
ODS



# CAIXA

## Arquitetura organizacional

Para apoiar a governança corporativa, nossa estrutura organizacional está dividida em 12 Vice-presidências (VP), além da Presidência, dividindo atividades, recursos e pessoas para atuarem em temas diversos dentro da organização, propiciando uma instituição fluida e eficaz para o alcance dos objetivos estratégicos, de forma a minimizar lacunas na atuação das unidades e controlar e mitigar conflitos de interesses.



## Composição dos órgãos de governança\* | GRI 2-9

Órgão de governança	% de membros independentes	Mandato	Gênero	
			Feminino (%)	Masculino (%)
Conselho Fiscal (CF)	0/3 (0%)	2 anos	33	66
Conselho de Administração (CA)	2/8 (25%)	2 anos	37,5	62,5
Comitê Independente de Riscos e Capital (CORIS)	3/3 (100%)	2 anos	33,3	66,7
Comitê de Auditoria (COAUD)	4/4 (100%)	2 anos	25,0	75,0
Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (COPIRE)	4/4 (100%)	2 anos	0,0	100
Comitê de Tecnologia e Inovação (COTIN)**	0/4 (0,0%)	-	75,0	25,0
Comitê de Sustentabilidade (COSUS) **	0/4 (0,0%)	-	75,0	25,0

\*No fechamento do ano de 2025. \*\*Comitê não estatutário.

## Número de outros cargos e compromissos dos membros dos órgãos de governança\* | GRI 2-9

Membro	Órgãos de governança	Número de outros cargos e compromissos	Natureza desses compromissos
Rogério Ceron de Oliveira	Secretaria do Tesouro Nacional	1	Governo Federal
Raquel Nadal Cesar Gonçalves	Secretaria do Tesouro Nacional	1	Governo Federal
Carlos Antônio Vieira Fernandes	CAIXA	1	Empresa Pública
José Celso Pereira Cardoso Junior*	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	1	Governo Federal
Isadora Maria Belém Rocha Cartaxo Arruda	Advocacia-Geral da União (AGU)	1	Governo Federal
Fabiana Uehara Proscholdt	CAIXA	1	Empresa Pública
Pedro Luiz Costa Cavalcante	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	1	Governo Federal
Francisco Petros Oliveira Lima Papathanasiadis	Membro independente	-	-
José Luiz Trevisan Ribeiro	Membro independente	-	-

\* José Celso Pereira Cardoso Junior do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos deixou o Conselho de Administração ao longo de 2025.

## Órgãos de governança e suas principais atribuições

### Assembleia Geral

Constituída pela União, nossa única controladora, a Assembleia Geral detém poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao nosso objeto, nos termos da legislação e do Estatuto Social.

### Conselho Fiscal

Órgão permanente de fiscalização. De atuação colegiada e individual, ele acompanha e verifica a atuação dos administradores e o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários, e zela pelos nossos interesses em consonância com a legislação, normas e disposições estatutárias e/ou regimentais.

### Conselho de Administração (CA) GRI 2-11, 2-13

É o órgão de maior deliberação estratégica da Empresa. Exerce suas atribuições considerando os interesses de longo prazo e os deveres fiduciários de seus membros, em alinhamento ao disposto em lei e normas em vigor. Destacam-se, como competências estatutárias, a orientação geral dos negócios da Instituição e de suas controladas, aprovação da estratégia corporativa, do plano de negócios, do modelo de gestão, do plano de capital e do orçamento, das políticas de governança corporativa, do Código de ética, conduta e integridade, bem como a supervisão dos sistemas de gestão de riscos e controles internos, e deliberações envolvendo as empresas do Conglomerado CAIXA.

A apreciação de matérias, pelo CA, deve observar a periodicidade das reuniões, sendo

realizadas uma vez por mês de maneira ordinária, e extraordinariamente, sempre que necessário. A composição do Conselho também está estabelecida no Estatuto Social, observadas as disposições da legislação e normas em vigor. O instrumento estatutário não permite que o presidente da CAIXA assuma a Presidência do CA, mesmo que interinamente. O Conselho é composto por oito membros, sendo dois Conselheiros independentes, quatro não independentes, o Presidente da CAIXA, e o(a) Conselheiro(a) representante dos empregados. Atualmente, desses oito membros, três são mulheres. O presidente do CA não exerce função executiva na Instituição, devendo ser escolhido entre os conselheiros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, nos termos do art. 36, § 1º, do nosso Estatuto Social.

Não há outros representantes de grupos minorizados, mas o órgão conta com um representante dos empregados, eleito diretamente por eles, garantindo a voz desse grupo de *stakeholders* na governança da Empresa.

Todos os conselheiros têm prazo de gestão unificado de dois anos, com a possibilidade de até três reconduções consecutivas. Após esse período, os conselheiros permanecem em seus cargos até a investidura de novos membros, observado o prazo máximo legal ou regulamentar.

Juntos, os conselheiros conferem ao órgão uma sólida e diversificada experiência em áreas estratégicas para os impactos organizacionais.

## Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

Para assessoramento em temas específicos, o CA conta com cinco comitês. São eles:

### Comitês Não Estatutários

#### **Comitê de Tecnologia e Inovação**

Órgão com a finalidade de assessorar o CA nas questões relacionadas à tecnologia da informação e à inovação.

#### **Comitê de Sustentabilidade**

Sujeito à regulamentação do CMN, é responsável por assessorar o CA nas questões relacionadas à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática para o Conglomerado Prudencial.

### Comitês Estatutários

#### **Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração**

Órgão colegiado que assessora o CA nos processos de indicação, avaliação, sucessão, remuneração e elegibilidade dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários.

#### **Comitê Independente de Riscos e Capital**

Regulamentado pelo CMN, trata-se de órgão colegiado que se reporta ao CA com a finalidade de assessorá-lo em relação à gestão de riscos e de capital.

#### **Comitê de Auditoria**

Órgão colegiado que se reporta diretamente ao CA, com a finalidade de assessorá-lo nas questões relacionadas ao monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, de conformidade, do gerenciamento de riscos, às auditorias interna e independente e à integridade.

### Conselho Diretor (CD)

Composto pelo Presidente da CAIXA e pelos vice-presidentes, exceto os de áreas segregadas, o CD é responsável pela gestão e representação da Empresa. Dentre suas competências, estão gerir nossas atividades e avaliar os resultados, apresentar ao CA a estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades e o plano de negócios para o exercício anual seguinte, promover a elaboração do relatório da administração, aprovar a estrutura organizacional, distribuir e aplicar os lucros apurados, na forma da deliberação do CA e de acordo com a legislação vigente, dentre outros.

### Conselhos segregados

São aqueles provenientes de áreas responsáveis pela administração e gestão de ativos de terceiros e pela administração dos Fundos e Recursos de Programas

Sociais, incluído o FGTS – sejam elas Vice-Presidências, Diretorias ou unidades vinculadas.

### Conselho de Fundos e Recursos de Programas Sociais

Responsável pela gestão e representação quanto à administração e operacionalização dos Fundos e Recursos de Programas Sociais, incluído o FGTS.

### Conselho de Administração e Gestão de Ativos de Terceiros

Responsável pela nossa gestão quanto à administração e gestão de ativos de terceiros.

Dispomos, também, de comitês compostos por vice-presidentes e diretores executivos que têm por missão atuar como instância decisória em temas específicos de sua competência, buscando o cumprimento da Estratégia Corporativa, conforme atribuições dispostas nos respectivos Regimentos Internos.

## Instrumentos de governança

Os instrumentos de governança corporativa organizam, orientam e sustentam nossa atuação institucional. De forma integrada, apoiam o processo decisório, promovem o alinhamento entre estratégia e execução e fortalecem a transparência, a integridade e a responsabilidade na condução dos negócios. Os principais instrumentos são:

- **Estatuto:** apresenta o objeto social e as regras de caráter geral, que têm por função definir as linhas de orientação do funcionamento da Empresa;
- **Políticas:** conjunto de diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão dos dirigentes, conselheiros e empregados, além das empresas do Conglomerado, no que couber, podendo ser estendidas, ainda, a parceiros e terceiros;
- **Modelo de tomada de decisão:** modelo que considera a diversidade das decisões tomadas diretamente na Empresa na condução de nossos negócios, estabelecendo três formas de tomada de decisão: colegiada, compartilhada e individual;
- **Manuais normativos:** conjunto de normas e procedimentos relativos a produtos, atividades, serviços ou assuntos a serem observados pelos empregados e, no que couber, podendo ser estendidas, ainda, a terceiros, no exercício de suas atribuições;
- **Código de Ética, Conduta e Integridade:** sistematiza os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientando as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos;
- **Regime de alçadas:** conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, em função da natureza da operação, com vistas ao andamento dos negócios;
- **Arquitetura organizacional:** estabelece as finalidades e os mandatos das unidades responsáveis pela condução da Empresa.

## Nomeação e seleção GRI 2-10

Para assegurar transparência, conformidade e robustez na composição dos órgãos colegiados, os processos de nomeação e seleção de seus membros observam requisitos legais, estatutários e normativos.

As indicações são precedidas da verificação de requisitos obrigatórios e vedações legais, bem como de critérios adicionais previstos na nossa Política e no Plano de Sucessão de Administradores.

Em seguida, são submetidas à análise prévia do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, com posterior aprovação pelo CA. Em razão do caráter legalmente predefinido do processo, não são contempladas as considerações diretas das opiniões de *stakeholders*.

Destaca-se que a Política de Sucessão de Administradores da CAIXA observa aspectos de diversidade na composição dos órgãos estatutários, bem como critérios de seleção ao processo de indicação dos conselhos e órgãos de

administração de empresas e instituições de que participemos ou tenhamos direito de indicar representante.

A nomeação dos membros do CA, em específico, segue as diretrizes estabelecidas na Lei 6.404/1976, na Lei 13.303/2016, no Decreto 8.945/2016, no Estatuto Social e nos manuais normativos internos: são cinco conselheiros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda (incluídos os membros independentes), um conselheiro indicado pelo Ministro de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, um representante dos empregados, conforme a Lei 12.353/2010, além do Presidente, que é membro nato.

O Presidente identifica e propõe ao CA os nomes para indicação às posições de membros dos seus comitês de assessoramento, estatutários ou não, observados os ritos de elegibilidade aplicáveis.

Entre os requisitos exigidos estão reputação ilibada, notório conhecimento, formação acadêmica compatível

São observados **critérios de diversidade** na composição dos órgãos estatutários, conforme determinado na Política de Sucessão de Administradores.

com o cargo e experiência profissional mínima de dez anos em empresa pública ou da sociedade de economia mista, ou em área conexas àquela para a qual forem indicados em função de direção superior; ou quatro anos de experiência como profissional liberal em atividade direta ou indiretamente vinculada à área de atuação da empresa pública ou sociedade de economia mista.

Quanto à independência, a composição do CA atende ao disposto na Lei 13.303/2016 e seu Decreto Regulamentar 8.945/2016, que exige que, no mínimo, 25% de seus membros sejam independentes, assegurando pluralidade de visões e fortalecimento da governança.



## Desenvolvimento do Conselho

GRI 2-17

Para desenvolver o conhecimento coletivo da alta liderança, especialmente em temas relacionados ao desenvolvimento sustentável, promovemos capacitações voltadas, inclusive, aos conselheiros, com foco em governança, sustentabilidade e aspectos sociais.

Entre essas iniciativas, destacamos o Encontro de Líderes, que integra a agenda institucional de capacitação da alta gestão, e o segundo Encontro de Capacitação Anual de Administradores e Líderes, realizado em agosto com o tema “Jornada CAIXA rumo à COP30: transição justa, inclusão social e governança para um futuro sustentável”. O Encontro integra a agenda de reuniões prevista na Lei 13.303/2016, ainda que o tema sustentabilidade não esteja expressamente previsto no escopo da referida legislação, e contou com a

participação dos conselheiros que compõem nosso mais alto órgão de governança.

A programação do evento abordou temas como conceitos de ASG, sustentabilidade e ODS; diversidade, inclusão social e cultura corporativa; investimentos em ASG e seus ganhos climáticos; implementação de práticas sustentáveis e eficiência energética no ambiente empresarial; cultura organizacional voltada à sustentabilidade; e a relação entre contribuições individuais e resultados coletivos. A abordagem desses conteúdos contribui para ampliar a capacidade do Conselho de Administração de compreender os impactos da nossa atuação, orientar decisões estratégicas alinhadas ao desenvolvimento sustentável e reforçar nosso papel como agente de promoção da inclusão social, da equidade e da perenidade dos negócios.



## Avaliação de desempenho

GRI 2-18

Conforme prevista na Lei 13.303/2016 e no nosso Estatuto Social, a avaliação de desempenho do CA e do CF é realizada anualmente por meio de autoavaliação individual e coletiva, considerando as atribuições dos colegiados e a atuação de cada conselheiro no exercício de suas funções.

Após sua execução, o Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração verifica a conformidade da realização do processo, que abrange aspectos relacionados à supervisão da gestão da organização, incluindo o acompanhamento dos resultados alcançados, o cumprimento da nossa missão institucional, a qualidade da gestão, a

**Realizamos anualmente, por meio de autoavaliação individual e coletiva, a avaliação de desempenho, cujos resultados integram nossos instrumentos de governança.**

sustentabilidade da nossa atuação e a contribuição para o bem comum da sociedade, contemplando impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

A metodologia é encaminhada ao Conselho para aplicação pelos próprios conselheiros, caracterizando-se como um processo interno de governança, sem apoio externo, portanto não independente.

No caso do Conselho Fiscal, os resultados das avaliações individual e coletiva são comunicados ao Ministério da Fazenda e à Secretaria do Tesouro Nacional, para ciência e acompanhamento, conforme disposto nas Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR) 31/2022 e 51/2024. Em relação ao CA, os resultados das avaliações não são utilizados para fins de alteração de sua composição, uma vez que os critérios de indicação e elegibilidade estão legalmente estabelecidos na Lei 13.303/2016, reforçando o caráter institucional e normativo do processo.

## Remuneração

GRI 2-19, 2-20, 2-21, SASB FN-MF-270a.4

A política de remuneração do CA e dos altos executivos é definida em conformidade com o arcabouço legal e estatutário aplicável, com aprovação anual pelos órgãos de governança. O Conselho acompanha a aplicação dessa política, contando com o assessoramento do Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração, que analisa a remuneração dos administradores à luz das práticas de mercado, propondo ajustes quando identificadas discrepâncias relevantes, nos termos do Estatuto Social.

Conforme previsão legal da remuneração de administradores de empresa pública federal, a opinião do nosso controlador único é apresentada na Assembleia Geral, bem como, nas orientações tomadas como base para a definição da remuneração, encaminhadas pela SEST, órgão do Ministério da Gestão e Inovação.

A remuneração dos administradores é composta por remuneração fixa, remuneração variável e benefícios. A parcela fixa está estruturada de modo a alinhar a atuação da alta liderança aos nossos objetivos estratégicos e ao desempenho institucional na gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais. Compreende honorário



mensal e gratificação natalina, cujos valores, assim como os benefícios, são fixados anualmente pela Assembleia Geral.

Por sua vez, o Programa de Remuneração Variável de Dirigentes (RVD) condiciona o pagamento ao alcance de metas e resultados vinculados ao PEI, em conformidade com as diretrizes da SEST e com as orientações da Resolução CMN 5.177/2024. O Programa contempla indicadores que estimulam a alta

performance organizacional, a disciplina na gestão de riscos e a sustentabilidade econômica nas dimensões econômico-financeira, políticas públicas e governança.

Na dimensão econômico-financeira, destacam-se indicadores voltados à eficiência operacional, à criação de valor e à melhoria da experiência do cliente, contribuindo para nossa solidez e rentabilidade sustentável.

Sobre políticas públicas, o Programa contempla indicadores relacionados à ampliação do acesso à moradia, ao financiamento sustentável e à execução de programas federais, reforçando nosso papel como banco social e agente de desenvolvimento. Dessa forma, a política de remuneração estabelece vínculo direto entre recompensa, desempenho e geração de valor público de longo prazo.

Essa estrutura busca atrair e reter profissionais qualificados e experientes, ao mesmo tempo em que incentiva a melhoria contínua. No entanto, não adotamos bônus de atração, pagamentos de incentivos ao recrutamento, pagamentos de rescisão, nem mecanismos de devolução de bônus ou incentivos (*clawbacks*) aplicáveis aos dirigentes e conselheiros.

No que se refere aos benefícios de aposentadoria, é assegurada aos administradores – incluindo presidente, vice-presidentes, diretores, Conselheiros de Administração e membros do CF – a possibilidade de participação no plano de previdência complementar administrado pela FUNCEF.

A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a remuneração total anual média de todos os empregados é de 4,62. Em 2024, essa proporção foi de 4,61.

## PROGRAMA DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL DE DIRIGENTES



### Econômico-financeira

Destacam-se os indicadores: eficiência operacional, criação de valor e melhoria da experiência do cliente.



### Políticas públicas

Contemplam indicadores de acesso à moradia e execução de programas federais.



### Governança

Condiciona o pagamento ao alcance de metas e resultados vinculados ao plano estratégico.

# Integridade

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência

O tema material Ética, Integridade e Transparência é endereçado por meio do Programa de Integridade, que consolida um conjunto de mecanismos, procedimentos e protocolos internos voltados à prevenção, detecção, combate e correção de atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, bem como de atos lesivos que possam ser cometidos contra nossa própria instituição. Abrange a atuação de conselheiros, dirigentes, empregados, colaboradores, parceiros e terceiros, sempre que suas condutas estejam relacionadas ao nosso interesse ou benefício.

Ao mesmo tempo, reafirma o compromisso institucional com boas práticas de governança corporativa e transparência, indo além da conformidade regulatória e contribuindo para o fortalecimento da cultura de integridade e da confiança da sociedade.

O Programa é sustentado por um conjunto de políticas corporativas alinhadas às melhores práticas nacionais e internacionais. Entre elas, destacam-se:

- **Política de Controle Interno, Compliance e Integridade:** estabelece diretrizes para a prevenção, detecção, correção e mitigação dos riscos de compliance e integridade, incluindo medidas relacionadas a consequências e conflitos de interesse. A Política orienta a atuação e a tomada de decisão de dirigentes, conselheiros e empregados, assegura o gerenciamento integrado desses riscos com os demais riscos corporativos, fortalece o Sistema de Controles Internos e estrutura o nosso Ecossistema de Integridade.
- **Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação:** estabelece diretrizes, dispondo sobre as medidas oferecidas para que tais comportamentos sejam mitigados e para que, caso ocorram, empregados envolvidos recebam acolhimento e conheçam os meios e trâmites para registrar denúncia, a fim de promover um ambiente de trabalho digno, saudável e seguro.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

GOVERNANÇA  
COMÉTICA  
E INTEGRIDADE

Anexos

< 180 >

## Ações de fortalecimento da Integridade

Entre as principais ações realizadas com essa finalidade, destacamos:



### Fortalecimento da Gestão Feminina e Enfrentamento ao Assédio Sexual

Com o slogan “Integridade, essa linha não se cruza”, o evento marcou o início da campanha de Integridade de 2025, com duas iniciativas: o Plano de Enfrentamento ao Assédio Sexual e a revisão do Estatuto Social, com a inclusão de cláusula específica sobre a participação mínima de um terço de mulheres na Diretoria. A cerimônia contou com a presença da Alta Administração e representantes do Governo Federal.



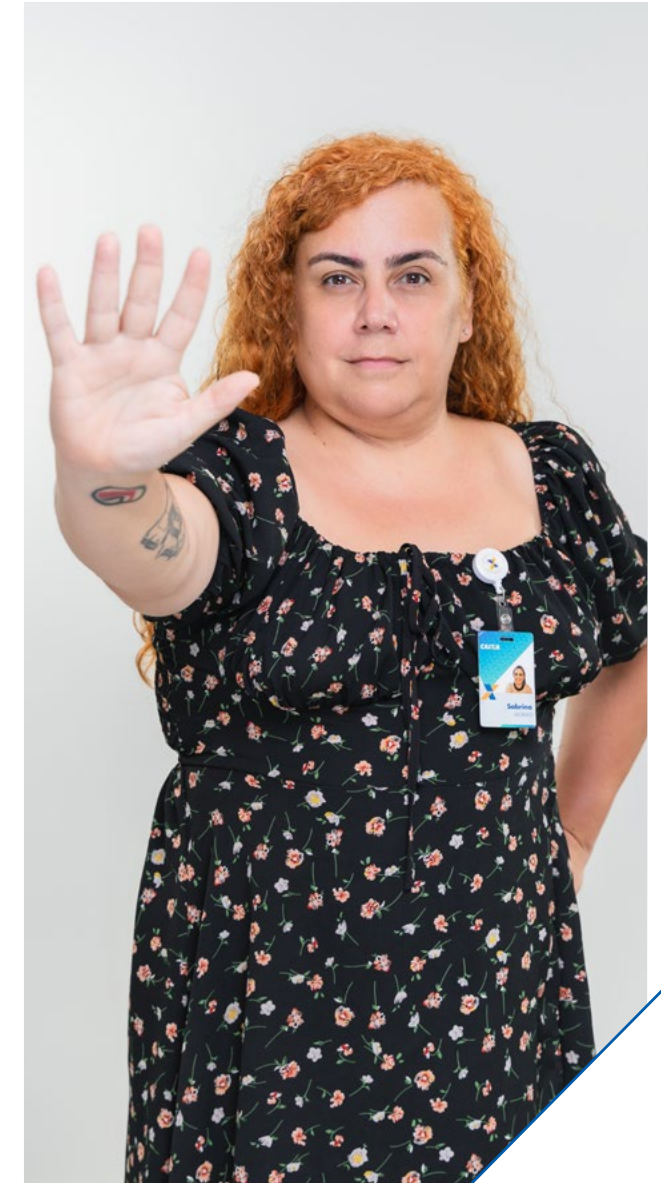
### Diga Não à Fraude

Parte da campanha “Integridade, essa linha não se cruza”, a iniciativa conta com o apoio da Alta Administração e buscou conscientizar empregados sobre seu papel na proteção dos processos, ativos e das informações institucionais. A ação também reforçou a importância da atuação preventiva no atendimento ao cliente, incluindo a adoção rigorosa de procedimentos de identificação, autenticação e checagem em solicitações sensíveis, como alterações cadastrais, redefinição de senhas e desbloqueio de cartões.



### Semana da Integridade

Com a participação da Alta Administração, a Semana teve sua programação voltada ao fortalecimento da ética, da transparência e da cultura de integridade. A iniciativa mobilizou empregados por meio de mensagens institucionais, conteúdos educativos, ações de comunicação interna e palestras sobre segurança psicológica, ética e comportamento no trabalho, ampliando o debate sobre fatores humanos que influenciam a integridade organizacional. O evento obteve visibilidade externa por meio de divulgação realizada pela CGU.



Em 2025, contamos também com a atuação preventiva da Corregedoria, por meio de programas e iniciativas estratégicas que fortaleceram a integridade dos processos internos, protegeram a imagem institucional e promoveram um ambiente organizacional baseado em responsabilidade e transparência. Participamos ainda de iniciativas coletivas para troca de boas práticas e prevenção à corrupção. A Política de Controle Interno, Compliance e Integridade e as diretrizes do Código de Ética, Conduta e Integridade colaboram para prevenir e mitigar o risco de envolvimento em atos de corrupção.

### Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | GRI 205-3

	2023	2024	2025	Δ 2025/2024
Casos confirmados de corrupção	21	22	25	13,6%
Casos confirmados em que empregados foram demitidos ou punidos por corrupção	21	22	25	13,6%
Casos confirmados em que contratos com parceiros de negócios foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à corrupção	0	0	0	-

### Empregados capacitados em combate à corrupção | GRI 205-2

Categoria funcional	2023		2024		2025	
	Capacitados	%	Capacitados	%	Capacitados	%
<b>Por categoria funcional</b>						
Chefe de Unidade	-	-	4.776	99,0	4.107	89,8
Dirigente	5	1,0	105	96,0	98	77,2
Gerencial	15.622	99,0	19.940	98,0	19.352	94,2
Não Gerencial	35.381	96,0	29.962	84,0	33.550	93,1
Operacional	29.131	88,0	15.003	73,0	17.124	81,5
Profissional	1.999	83,0	1.833	83,0	1.948	86,9
<b>Por região</b>						
Norte	17.663	93,0	3.353	83,0	3.632	89,4
Nordeste	14.225	91,0	12.337	82,0	13.422	89,6
Centro-Oeste	3.793	92,0	16.499	87,0	18.583	89,6
Sudeste	33.371	93,0	28.522	86,0	29.375	90,8
Sul	13.086	94,0	10.908	87,0	11.167	90,2
<b>Total</b>	<b>82.138</b>	<b>93,0</b>	<b>71.619</b>	<b>86,0</b>	<b>76.179</b>	<b>90,1</b>



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

GOVERNANÇA  
COMÉTIMICA  
E INTEGRIDADE

Anexos

< 182 >



## PREVINE CORED

Ampliamos o alcance das ações preventivas do PREVINE CORED para as empresas do Conglomerado com a realização de dez edições do Programa com a CAIXA Seguridade, CAIXA Loterias, CAIXA Cartões e CAIXA Asset, consolidando-o como ferramenta estratégica de disseminação de boas práticas e valorização da integridade em todo o Conglomerado.

### Prevenção em Foco

Iniciativa que ampliou e diversificou a comunicação com os empregados por meio da produção de vídeos curtos sobre os temas conflito de interesses, brindes e presentes, vazamento de dados pessoais e uso de redes sociais, permitindo alcançar empregados que não participaram das ações presenciais do Previne CORED.

## Jornada do Denunciante

Websérie composta por quatro episódios divulgados a partir de agosto. De caráter educativo e preventivo, apresenta de forma didática o percurso do registro de uma denúncia, reforçando os canais de acolhimento, incentivando o relato de irregularidades, auxiliando na distinção entre reclamação e denúncia e esclarecendo os requisitos mínimos para qualificação adequada das informações.

### Programa Selo de Integridade – Eixo Correccional

Em 2025, o Programa foi ampliado, passando a reconhecer unidades com atuação preventiva na redução de ocorrências irregulares e na diminuição de processos disciplinares. Em alinhamento à política de tolerância zero ao assédio sexual, os critérios de certificação passaram a incluir a realização de

rodas de diálogo sobre o enfrentamento aos assédios moral e sexual e à análise de processos disciplinares relacionados a condutas inadequadas. Incorporado à avaliação de desempenho, passa também a impactar diretamente a avaliação de desempenho das unidades.

### Relatório de Risco Correccional (RRC)

O instrumento oferece visão abrangente das atividades correccionais, com foco no fortalecimento do Sistema de Controles Internos e na mitigação de riscos capazes de gerar prejuízos. O Relatório identifica temas recorrentes e fatos originadores de processos disciplinares encerrados, inclui processos judicializados, ações preventivas e a autoavaliação da Corregedoria, fornecendo informações estratégicas para a redução de riscos corporativos.



## Reformulação do portal “Correição em Números”

GRI 2-15, 3-3 do tema Ética, integridade e transparência

Pela plataforma online **Correição em Números**, são disponibilizadas de forma interativa informações sobre processos que resultaram em rescisão contratual, valores recuperados em decorrência de responsabilização civil e dados relacionados a casos de assédio moral e sexual.

Para enfrentar impactos negativos reais relacionados à integridade, garantindo reparação e prevenção de recorrência, investigamos e apuramos as denúncias recebidas por meio do Canal de Denúncias, assegurando tratamento independente, sigilo e proteção ao denunciante; aplicamos medidas disciplinares e sanções conforme normas internas e legislação aplicável; buscamos recuperar valores em casos de prejuízo financeiro, inclusive por meio de ações judiciais; revisamos processos e controles após ocorrência de impactos, com implementação de melhorias; e cooperamos

com órgãos externos para investigação e remediação. Já para consolidar impactos positivos alcançados e ampliar benefícios futuros, focamos em ações de fortalecimento da nossa cultura, tais como:

- **Campanhas internas e treinamentos obrigatórios**, visando ao engajamento contínuo;
- **Capacitação e desenvolvimento** sobre integridade e prevenção à corrupção;
- **Transparência e prestação de contas** por meio de relatórios anuais, reforçando credibilidade e antecipando expectativas regulatórias;
- **Fortalecimento da governança e integridade** com atuação de comitês especializados, garantindo decisões alinhadas às melhores práticas;

- **Engajamento com stakeholders** em fóruns e iniciativas nacionais e internacionais, promovendo cooperação e inovação para prevenir riscos e ampliar impactos positivos.

Paralelamente, divulgamos nossos resultados por meio de videoconferência ao vivo, trimestralmente, com acesso aberto a todos os interessados e em diferentes canais (site de Relações com Investidores, Youtube e Teams para empregados), e atualizamos constantemente as informações no site de RI que, em 2025, foi reformulado.

Para monitorar e avaliar a eficácia das medidas implementadas no âmbito do Programa de Integridade e das políticas de *compliance*, contamos com auditorias internas e externas, monitoramento contínuo de indicadores, avaliações de impacto e revisões de processos, mecanismos de denúncia e ouvidoria, e *benchmarking* para melhoria dos

processos. O Programa de Integridade, por exemplo, é avaliado anualmente com base nos indicadores de efetividade, nas ações do Plano de Integridade Anual e nas medidas realizadas ao longo do ano. Eventuais propostas de melhoria, quando necessárias, são reportadas ao CD e ao CA.

Para garantir transparência, também temos intensificado nossa participação nos fóruns nacionais, marcando presença em eventos realizados pelos órgãos controladores no Brasil.

### Transparência

A métrica de transparência que adotamos baseia-se nos dados disponibilizados pela CGU em seu **Painel da Lei de Acesso à Informação**, que atesta nosso baixo tempo médio de resposta, o grande volume de pedidos atendidos e o cumprimento total



PEDIDOS DE ACESSO À  
INFORMAÇÃO  
RECEBIDOS NO ANO

2.731



RECURSOS À CGU

60

dos itens de transparência ativa monitorados. Somos o sétimo órgão mais demandado da Administração Pública Federal, e nosso prazo médio de resposta foi de 7,2 dias, próximo da metade da média dos outros órgãos monitorados (14,1 dias). Dos 2.731 pedidos recebidos no ano, apenas 60 resultaram em recursos à CGU (2,2%), com resolutividade interna superior a 97%.

Há nove anos, não perdemos prazo de nenhum pedido, consolidando um modelo eficiente, ágil e confiável, que garante acesso rápido e qualificado às informações de interesse público. A transparência ativa também é acompanhada pelo **Radar de Transparência Pública**, que apresenta o resultado anual do Programa Nacional de Transparência Pública, em que conquistamos o Selo Diamante em 2025.

Ainda no âmbito do Programa de Integridade, os indicadores definidos são reportados trimestralmente à área responsável pela nossa

gestão da integridade e acompanhados pela divulgação tempestiva de comunicados ao mercado e de fatos relevantes. Em relação à Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes e Negociação de Valores Mobiliários, os indicadores atuais têm como objetivo principal que as Pessoas Sujeitas à Política, que são aquelas que têm acesso a informações privilegiadas, possam ter conhecimento das regras e diretrizes. Nesse sentido, temos como metas alcançar pelo menos 85% de assinaturas no Termo de Ciência e garantir a promoção de 100% das ações de comunicação planejadas, voltadas a Pessoas Sujeitas e Unidades Estratégicas, ambas alcançadas.

Além desses indicadores, há o acompanhamento das negociações de valores mobiliários de nossa emissão e de nossas subsidiárias feitas por Pessoas Sujeitas em períodos vedados, tendo-se como meta não haver negociações, o que também foi atingido no período relatado.

## Aprendizados, incorporação aos processos e engajamento com stakeholders

Baseado nos aprendizados decorrentes de auditorias internas e externas, análises de processos, experiências práticas e do engajamento sistemático com *stakeholders*, mantemos um processo contínuo de aprimoramento da nossa gestão da integridade.

Esses aprendizados são incorporados às políticas e aos procedimentos operacionais que fortalecem o Programa de Integridade e o Ecossistema de Controles Internos, como as melhorias de comunicação, acessibilidade e acompanhamento das manifestações aplicadas ao Canal de Denúncias; a revisão das cláusulas contratuais de integridade, com exigências mais rigorosas para parceiros e fornecedores; a atualização dos treinamentos corporativos, com inclusão de casos práticos e situações reais; o aprimoramento de processos internos a partir de recomendações de auditorias; e a implementação de planos de ação corretivos sempre que metas ou indicadores não são atingidos.



## MELHORIAS ESTRUTURAIS RELACIONADAS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Entendimento e análises mais robustas sobre especificidades das instituições

Especificamente em 2025, também implementamos a pesquisa de satisfação sobre a videoconferência de resultados, desenvolvida a partir de *benchmarking* e análise de necessidades, bem como a manutenção de melhorias adotadas em períodos anteriores, como o formato mais dinâmico das apresentações e a realização de agendas com analistas de agências de *rating* após a divulgação dos resultados.

No âmbito da Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes, procedimentos foram atualizados com base na escuta das áreas envolvidas, tornando fluxos mais claros e eficientes, e suas diretrizes passaram a integrar agendas de orientação para membros estatutários após a posse.

No campo da transparência, os resultados observados refletem melhorias estruturais nos processos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI), incluindo a implantação de um novo sistema de acompanhamento de pedidos, que ampliou a agilidade dos ritos internos e permitiu o monitoramento em tempo real das demandas. A intensificação da interlocução com órgãos de controle contribuiu para o amadurecimento de entendimentos e análises mais robustas sobre as especificidades das instituições financeiras públicas.

O engajamento com *stakeholders* é elemento central desse processo e orienta tanto a definição das medidas adotadas, quanto à avaliação de sua eficácia.

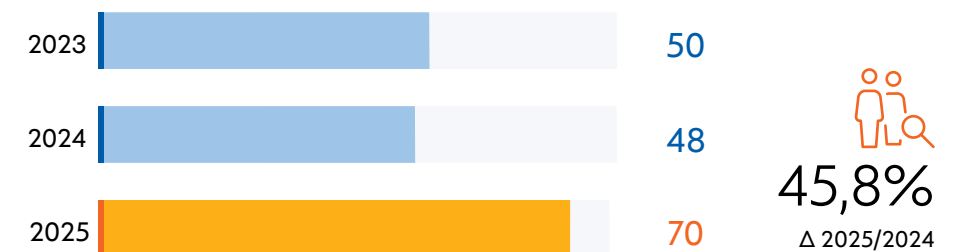
## Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações

GRI 2-25, 2-26

Para que públicos internos e externos possam buscar aconselhamento, esclarecer dúvidas e apresentar preocupações relacionadas à conduta ética, à integridade e à conformidade, dispomos de mecanismos estruturados e acessíveis que asseguram confidencialidade, proteção ao denunciante de boa-fé e vedação a retaliações. Esses mecanismos integram o Programa de Integridade e estão alinhados às boas práticas de governança corporativa, promovendo a escuta ativa, o tratamento adequado das manifestações e o fortalecimento da confiança institucional.

### Preocupações cruciais comunicadas ao mais alto órgão de governança e aos órgãos colegiados competentes<sup>1</sup>

GRI 2-16



<sup>1</sup> O aumento do número de preocupações cruciais se deve ao fato de que, no ano anterior, foram considerados somente os informes feitos ao COAUD. Para 2025, consideramos os informes feitos à Alta Administração como COAUD, CA, CD, CF e inclusive às subsidiárias. A natureza dessas preocupações se refere a denúncias disciplinares dos empregados.

## Canal de Denúncias

GRI 2-23, 2-24, 2-25, SASB FN-CB-510a.2

O Canal de Denúncias é o principal instrumento para o recebimento de denúncias internas e externas, anônimas ou identificadas, relativas a suspeitas de corrupção ou a outros atos lesivos à Administração Pública nacional ou estrangeira, bem como a irregularidades e condutas incompatíveis com nossos princípios institucionais.

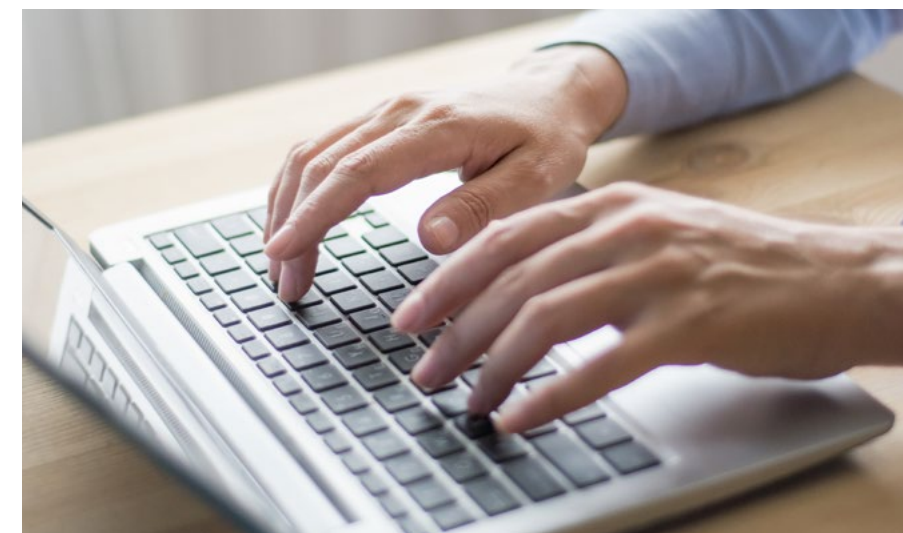
O Canal é hospedado em ambiente tecnológico externo e seguro, fora da nossa infraestrutura, sendo administrado por empresa independente, com gestão operacional pela Ouvidoria. Essa estrutura assegura confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção no recebimento e na análise das denúncias, com reforço do Protocolo de Proteção ao Denunciante, que estabelece medidas destinadas à proteção de denúncias realizadas de boa-fé, com foco na prevenção e mitigação de situações de retaliação ou grave ameaça ao denunciante. A definição das medidas protetivas ocorre de forma individualizada, considerando a situação relatada, e as apurações de denúncias de retaliação são encaminhadas à CGU.

Por meio do Canal de Denúncias, empregados, ex-empregados, membros estatutários, colaboradores,

prestadores de serviço, clientes, parceiros, fornecedores ou qualquer cidadão podem reportar indícios de irregularidades ou atos ilícitos. As denúncias podem ser registradas pela internet, por telefone com atendimento especializado 24 horas por dia, sete dias por semana, ou por e-mail, ampliando o acesso aos mecanismos de manifestação. A utilização de canal externo contribui para o fortalecimento dos eixos de prevenção, detecção e correção do Programa de Integridade, além de reforçar os pilares de governança, *compliance* e integridade.

O Canal de Denúncias é o principal instrumento do Programa de Integridade regulamentado por norma com foco na prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e outras irregularidades. Essa norma estabelece diretrizes para o tratamento de relatos de indícios de fatos irregulares ou atos ilícitos, assegurando alinhamento às políticas internas.

Monitoramos a eficácia do Programa de Integridade por meio de indicadores, incluindo o Indicador de Confiabilidade do Denunciante em relação ao Canal de Denúncias, apurado com base em pesquisas específicas



### CANAL DE DENÚNCIAS

Atendimento especializado  
24 horas por dia  
7 dias por semana

 [canaldedenunciascaixa@canalconfidencial.com.br](mailto:canaldedenunciascaixa@canalconfidencial.com.br)

 [www.caixa.gov.br/denuncia](http://www.caixa.gov.br/denuncia)  
[www.canalconfidencial.com.br/caixa](http://www.canalconfidencial.com.br/caixa)

 <sup>24</sup> 0800 721 0738



sobre o tema. Esse monitoramento contribui para o aprimoramento contínuo dos mecanismos de denúncia e para o fortalecimento da confiança dos usuários.

A gestão de denúncias está ancorada em um conjunto robusto de normas e regulamentações, incluindo, entre outras, a Lei Anticorrupção, a Lei 13.608/2018, o Decreto 11.129/2022, instruções e portarias da CGU, resoluções do CMN e normativos internos aprovados pelo CA, assegurando aderência às melhores práticas de combate à corrupção e de governança corporativa.

## Canais internos de aconselhamento e orientação

GRI 2-26

No âmbito interno, disponibilizamos mecanismos específicos para orientação e aconselhamento sobre a aplicação das políticas e práticas institucionais, que permitem aos

empregados consultar a unidade gestora da política sobre condutas, procedimentos e diretrizes relacionadas à integridade e à conformidade, contribuindo para a prevenção de desvios e o esclarecimento de dúvidas no exercício das atividades, ainda que sem anonimato.

Adicionalmente, a Comissão de Ética e a Corregedoria exercem papel central no recebimento, análise e apuração de manifestações relacionadas à conduta ética e a irregularidades, bem como na atuação preventiva, por meio da orientação e da disseminação de padrões de conduta responsável.

Esse conjunto de mecanismos é complementado pela divulgação de informações institucionais em instrumentos de transparência, reforçando a confiança nos canais disponibilizados e assegurando que empregados, clientes, parceiros e a sociedade em geral disponham de meios adequados para o aconselhamento e a apresentação de preocupações relacionadas à nossa atuação.



## Conflito de interesses

GRI 2-15

Em conformidade com a Lei de Conflito de Interesses (Lei 12.813/2013), o Decreto 10.889/2021 e a Portaria Interministerial MPOG/MTFCGU 333/2013, adotamos processos formais para a prevenção e mitigação de conflitos de interesses sob a gestão da Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses. A Comissão conta com apoio técnico de Secretaria Executiva vinculada administrativamente à Corregedoria, assegurando suporte especializado ao cumprimento de seu mandato.

Em 2025, com o objetivo de fortalecer a cultura de integridade, o tema conflito de interesses foi amplamente trabalhado por meio de ações de orientação e prevenção conduzidas pela Corregedoria, em parceria com a Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses. Entre as iniciativas realizadas, destacam-se a publicação de vídeos educativos com exemplos práticos à

luz da Lei de Conflito de Interesses; a realização de *live* institucional voltada ao esclarecimento de dúvidas dos empregados; e a promoção de rodas de diálogo obrigatórias em todas as unidades, com foco na reflexão, prevenção e orientação sobre formas adequadas de tratamento do tema.

Como resultado dessas ações, a Comissão recebeu 1.250 pedidos de autorização para o exercício de atividade profissional paralela, volume aproximadamente 60% superior ao registrado no mesmo período de 2024.

No que se refere à divulgação de informações aos *stakeholders*, asseguramos transparência quanto às consultas e decisões relacionadas a possíveis conflitos de interesses de empregados no exercício de atividade paralela. A Corregedoria divulga, em seu site institucional, o relatório “Correção

em Números”, que apresenta a quantidade de demandas analisadas e o acumulado anual dessas consultas. Adicionalmente, são publicadas ementas das decisões da Comissão de Prevenção ao Conflito de Interesses, contribuindo para a disseminação de entendimentos e para o fortalecimento da cultura ética.

A atuação da Corregedoria no tema conflito de interesses está restrita à análise de situações relacionadas ao exercício de atividade profissional paralela por empregados. A análise, o controle e a divulgação de informações relativas à participação cruzada em órgãos de administração, à participação acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders*, à existência de acionistas controladores e a partes relacionadas, incluindo suas relações, transações e saldos pendentes, não integram o escopo de atuação da Corregedoria.

PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO  
PARA ATIVIDADE PARALELA

1.250

VOLUME SUPERIOR A 2024  
EM APROXIMADAMENTE

↑ 60%





## Fraudes internas e externas

O fortalecimento dos processos de prevenção, detecção e reação a fraudes internas e externas se dá continuamente com foco nas fraudes eletrônicas associadas aos serviços e canais disponibilizados aos clientes. Desde 2024, temos aprimorado as tecnologias de monitoramento interno de segurança em transações eletrônicas, ampliando a proteção aos clientes, em especial nos canais digitais.

O monitoramento das transações é realizado 24 horas por dia, sete dias por semana, com foco na mitigação de ocorrências e perdas decorrentes de fraudes e golpes. Esse acompanhamento abrange os canais de atendimento físico e digital, incluindo Unidades Lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui, terminais de autoatendimento, cartões de débito e crédito, Internet Banking CAIXA, App CAIXA, CAIXA Tem, Gerenciador Financeiro, bem como pagamentos de benefícios sociais, previdenciários e do FGTS.

Como parte das ações de mitigação, temos a jornada de habilitação de dispositivos por meio de QR Code App to

App, com o objetivo de evitar golpes nos quais clientes são induzidos a habilitar dispositivos em posse de fraudadores, e a biometria facial na vinculação de dispositivos no CAIXA Tem.

No âmbito da resposta a eventos de fraude, em conformidade com o Decreto 11.034/2022, os clientes podem abrir processos de contestação no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e no CAIXA Tem. Esse processo também viabiliza a geração de notificações de infração Pix por meio do Mecanismo Especial de Devolução, conforme a Resolução do Banco Central 103/2021.

No campo da cooperação institucional, atuamos em parceria com a Polícia Federal, mediante comunicação contínua de indícios de fraude por meio de notícia-crime, e compartilhamos informações sobre fraudes com outras instituições financeiras, em conformidade com a Resolução Conjunta BC/CMN 006/2023, reforçando a atuação integrada do sistema financeiro no combate a fraudes.

O monitoramento das transações é realizado 24 horas por dia, sete dias por semana, com foco na mitigação de ocorrências e perdas decorrentes de fraudes e golpes.

Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a comunicações com clientes ou remuneração de originadores de empréstimos | SASB FN-MF-270a.3





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

GOVERNANÇA  
COMÉTIMICA  
E INTEGRIDADE

Anexos

< 190 >

## Gestão de riscos

O gerenciamento de riscos é fundamental para nossas atividades, contribuindo diretamente para a estabilidade dos resultados financeiros, geração de valor e consolidação da nossa imagem como banco público sólido, integrado, rentável, socialmente responsável e eficiente.

Para garantir uma gestão de riscos consistente com a complexidade de nossas operações, estruturamos um modelo alinhado à natureza de nossas atividades e à regulamentação vigente, regido pela Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital, baseado nos princípios das Três Linhas.



## Gerenciamento de Riscos, de Liquidez e de Capital

GRI 3-3 do tema Gerenciamento de riscos, liquidez e de capital | ODS

O tema Gerenciamento de Riscos, de Liquidez e de Capital é pautado por compromissos e diretrizes formalizados na Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes aplicáveis às instituições financeiras. Esse arcabouço normativo contempla, entre outros, os requisitos relacionados à estrutura de gerenciamento de riscos e de capital, aos critérios contábeis de instrumentos financeiros, à PRSAC, às diretrizes de integridade pública e às normas específicas para empresas estatais federais.

Como medida para prevenir e mitigar impactos negativos potenciais, fizemos ajustes nas metodologias de disponibilização de limites de crédito para os segmentos Comercial Pessoa Jurídica e Agronegócios, com direcionamento preferencial de recursos a proponentes classificados como de menor risco, em resposta ao contexto observado nesses segmentos. No segmento de varejo, foram adotados procedimentos aprovados na estrutura de governança corporativa para a implementação de novos

modelos e metodologias voltados ao aprimoramento da classificação do risco de crédito e da disponibilização de limites, alinhados às diretrizes corporativas.

Adicionalmente, em atendimento à Resolução CMN 4.966/2021, com vigência a partir de janeiro de 2025, foram concluídas as etapas de homologação e implantação dos modelos de risco de crédito adequados aos novos critérios definidos pela norma. Nesse contexto, destaca-se a implantação dos modelos utilizados na concessão do Crédito Trabalhador, com integração aos dados da Dataprev, ampliando o nível de automatização na mensuração do risco de crédito do público-alvo do Programa.

A eficácia das medidas adotadas é acompanhada por processos contínuos de monitoramento dos modelos e metodologias de risco, conduzidos tanto pela unidade responsável por sua construção e manutenção, quanto por unidade independente responsável pela validação. Esta, por sua vez, é realizada de forma segregada da função de

O tema é pautado por compromissos e diretrizes formalizados na **Política de Gerenciamento de Riscos e de Capital**, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes aplicáveis.

risco de crédito e submetida à aprovação em colegiado específico. Os resultados desse monitoramento subsidiam a avaliação do gerenciamento do risco de crédito e são reportados à Alta Administração.

Não há objetivos estratégicos, metas ou indicadores vinculados exclusivamente a este tema material, nem processos formais de gerenciamento de impactos positivos ou negativos associados. Da mesma forma, não se aplica, neste período, o engajamento específico de *stakeholders* para embasar medidas adicionais ou avaliar a eficácia das ações adotadas no âmbito deste tema.

## Risco social, ambiental e climático

GRI 201-2, G4-DMA (antigo FS9), SASB FN-MF-450a.3

A implantação e a efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, bem como os processos de identificação, mensuração e gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos são avaliados pela Auditoria Interna de forma independente e periódica. Essas avaliações seguem o Plano Anual de Auditoria Interna e o arcabouço regulatório estabelecido pelo CMN e pelo BCB, abrangendo governança, gerenciamento de riscos e controles internos, com reporte à Alta Administração.

A Auditoria Interna promove o aprimoramento contínuo de seus programas de auditoria no tema sustentabilidade, com o objetivo de qualificar a abordagem dos riscos socioambientais e climáticos, fortalecer controles e processos e manter a atuação alinhada às melhores práticas e referenciais aplicáveis.

Ainda sob a ótica dos riscos em decorrência de mudanças climáticas, são considerados potenciais impactos: deterioração do cenário macroeconômico, perda de produtividade de empresas por interrupção de negócios ou ociosidade de ativos, redução da produtividade do setor agrícola (que afeta os clientes desse segmento) e aumento de custos devido a políticas e regulação para uma economia de baixo carbono. Cabe ressaltar que a implicação financeira decorrente da eventual materialização dos riscos considerados pode ocorrer por canais de transmissão, como o reflexo em outros riscos geridos, a exemplo do de crédito, mercado, operacional e de liquidez.

Identificamos como risco climático físico as ocorrências referentes a condições climáticas extremas – seca, inundação, enchente, tempestade, ciclone, geada e incêndio florestal – e alterações ambientais permanentes – aumento do nível do mar, escassez de recursos naturais, desertificação e mudança em padrão pluvial ou de temperatura.



### Projetos de impacto socioambiental

Em projetos enquadrados nos Princípios do Equador, realizamos uma avaliação do Risco de Mudanças Climáticas dos projetos de maior impacto socioambiental.

No âmbito de empréstimos comerciais, o gerenciamento do risco climático é realizado pelo monitoramento das exposições significativas por setor econômico da carteira de crédito PJ e pela definição de indicadores com estabelecimento de valores de alerta e de limite na Declaração de Appetite por Risco.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

GOVERNANÇA  
COMÉTIMICA  
E INTEGRIDADE

Anexos

< 193 >



## Investimentos de Terceiros

A exposição dos ativos investidos em terceiros, como a Carteira Administrada do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CA-FGTS) e o Fundo de Investimento do FGTS (FI-FGTS), é acompanhada pela área de Riscos e Compliance responsável pelos ativos de terceiros, que avalia os riscos sociais, ambientais, climáticos e de governança associados a esses investimentos.

Os gestores recebem um parecer de monitoramento que consolida os aspectos analisados, eventuais controvérsias identificadas e a classificação do nível de risco. O parecer também indica se foram identificados fatores que aumentem a percepção de riscos sociais, ambientais, climáticos e de governança associados aos ativos, auxiliando na tomada de decisões para manter a sustentabilidade dos investimentos.



## Carteira imobiliária

Os riscos sociais, ambientais e relacionados às mudanças climáticas foram incorporados aos nossos processos de originação e concessão de crédito imobiliário, com o fortalecimento das análises territorial, técnica e socioambiental dos imóveis financiados. Dessa forma, reduzimos a exposição a perdas futuras e reforçamos a segurança jurídica e socioambiental da nossa carteira imobiliária.

Os procedimentos adotados incluem a verificação obrigatória da localização dos empreendimentos em relação a zonas de risco, como áreas sujeitas a alagamentos, enchentes, deslizamentos, erosão severa ou instabilidades geotécnicas. Essa avaliação utiliza mapas municipais de risco, diretrizes da defesa civil e bases geográficas oficiais, de modo a evitar a concessão de crédito para empreendimentos situados em áreas classificadas como impróprias para edificação.

A análise dos imóveis financiados também observa as diretrizes da PRSAC, assegurando o cumprimento de normas ambientais, requisitos de proteção do solo e da água e critérios mínimos de segurança territorial. Os projetos devem comprovar licenciamento ambiental válido, atendimento às normas de drenagem urbana, manejo adequado de águas pluviais e inexistência de interferência em Áreas de Preservação Permanente (APP).

Adicionalmente, são considerados os requisitos técnicos do Selo Casa Azul + CAIXA ([vide seção](#)), que incentiva a adoção de soluções resilientes, como sistemas eficientes de drenagem, implantação de áreas permeáveis e preservação da vegetação nativa, contribuindo para a mitigação de riscos ambientais e para a segurança socioambiental das operações.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamentos  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

GOVERNANÇA  
COMÉTIMA  
E INTEGRIDADE

Anexos

< 194 >

## Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

GRI 3-3 do tema Ética, integridade e transparência, 3-3 do tema Segurança da informação, riscos cibernéticos e de TI

O tema Segurança da Informação, Riscos Cibernéticos e de TI é tratado de forma estruturada e estratégica, com o objetivo de proteger as operações, assegurar a continuidade dos negócios, preservar a confiança dos clientes e garantir a conformidade regulatória.

Essas práticas têm como foco a mitigação de impactos negativos reais e potenciais, como a indisponibilidade de serviços essenciais, perdas financeiras decorrentes de incidentes cibernéticos, violações de dados pessoais, danos à privacidade dos titulares e riscos à confiança da sociedade em nós, assegurando a resiliência operacional e a continuidade dos negócios

Para garantir que o aprendizado seja incorporado aos processos, é realizada a

revisão periódica de procedimentos, diretrizes e soluções tecnológicas, incluindo ajustes nas práticas de gestão de vulnerabilidades, prospecção de novas ferramentas de mercado e atualização dos ciclos de LGPD, cuja periodicidade foi aprimorada para priorizar processos críticos.

O engajamento com *stakeholders* internos também é essencial. Ele ocorre de forma estruturada por meio dos colegiados de governança, nos quais as medidas e seus resultados são discutidos e avaliados. Os *feedbacks* desses fóruns orientam ajustes e aprimoramentos contínuos, assegurando que a gestão da segurança da informação, dos riscos cibernéticos e de TI permaneça alinhada à estratégia corporativa, às exigências regulatórias e às melhores práticas de mercado.

A governança do tema fundamenta-se em diretrizes corporativas, aparato normativo robusto e processos contínuos de prevenção, detecção, resposta e aprimoramento. A base dessa atuação é a Política de Segurança da Informação, que estabelece princípios, responsabilidades e práticas aplicáveis a todos os usuários e nossos ativos de tecnologia da informação, orientando a proteção das informações corporativas, o uso seguro da infraestrutura tecnológica e a resposta a incidentes. Esse arcabouço é complementado por normas internas, ferramentas de segurança e procedimentos alinhados à legislação vigente e às melhores práticas, incluindo requisitos do CMN, da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), da CVM e da LGPD.

Realizamos **revisão periódica de procedimentos, diretrizes e soluções tecnológicas**, incluindo prospecção de novas ferramentas de mercado e atualização dos ciclos de LGPD.

São exemplos a Política de Divulgação de Atos ou Fatos Relevantes e Negociação de Valores Mobiliários, cujas diretrizes são disseminadas aos nossos empregados e membros estatutários. Em norma interna temos previsto um plano de atuação em caso de vazamento de informações. Para gerenciar a transparência ativa e os impactos relacionados à Lei de Acesso à Informação, destacamos a atualização contínua do **Portal da Transparência**

com dados obrigatórios e estratégicos; capacitação das equipes em LAI e LGPD; e a conquista do Selo Diamante no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP).

A gestão dos riscos de segurança da informação, privacidade, cibernéticos e de TI é estruturada em três frentes complementares: cultura, controle e comunicação.

Na frente de cultura, buscamos fortalecer a atuação preventiva da Primeira Linha e disseminar responsabilidades individuais e coletivas na proteção da informação por meio de ações de aculturação organizacional, que abrangem cursos digitais, treinamentos, palestras, artigos e campanhas de conscientização, além de simulações e

testes de maturidade do conhecimento dos empregados sobre segurança da informação, riscos cibernéticos, privacidade e TI.

A frente de controle compreende o monitoramento dos riscos, a reavaliação periódica do Plano Diretor de Segurança da Informação, a realização de ciclos anuais de gestão de riscos dos processos de TI e a avaliação do impacto desses riscos nos nossos negócios. Inclui, ainda, análises pontuais de riscos cibernéticos e de TI em projetos corporativos e estratégicos, por meio de pareceres e informes direcionados à Alta Administração, assegurando que os riscos identificados recebam tratamento adequado.

O controle é reforçado pela atuação da Segunda Linha, que avalia a eficiência e a eficácia do gerenciamento de riscos realizado pela Primeira Linha, bem como sua abrangência e profundidade.

A comunicação, por sua vez, assegura a transparência por meio de informes às áreas internas, aos colegiados da Alta Administração e aos órgãos de supervisão, com participação das Três Linhas. A Terceira Linha é exercida pela Auditoria Interna, de forma independente.

No período, foram adotadas medidas para prevenir e mitigar impactos negativos potenciais, incluindo a centralização automatizada da gestão de identidades e acessos; o aperfeiçoamento de controles contra sobrecargas artificiais (soluções Anti-DDoS); a definição de diretrizes para proteção da rede interna; a restrição ao uso de aplicativos não autorizados; a realização de testes de intrusão em sistemas; a implantação de módulos antifraude em aplicativos; o gerenciamento de acessos privilegiados por cofre corporativo de senhas; e o uso de

soluções de certificação digital e criptografia para comunicações seguras.

Atuamos de forma contínua na resposta a incidentes, com identificação e isolamento de ativos não autorizados conectados à rede, investigação da origem de tráfego suspeito, identificação de ativos potencialmente vulneráveis e bloqueio automático de dispositivos após tentativas sucessivas de autenticação malsucedidas. Vulnerabilidades identificadas em aplicações são tratadas por meio de processos estruturados, envolvendo as equipes de segurança cibernética, operação e desenvolvimento, desde a detecção até a correção efetiva.

No campo da privacidade, são avaliados Incidentes de Segurança com Dados Pessoais (ISDP), com comunicação e atuação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), aos titulares e às áreas internas, além do acompanhamento da correção de vulnerabilidades e da reavaliação da maturidade dos processos após as ações corretivas.

ESTRUTURA DA GESTÃO DOS RISCOS DE SEGURANÇA DA  
INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE, CIBERNÉTICOS E DE TI

CULTURA



CONTROLE



COMUNICAÇÃO

No âmbito da segurança bancária e antifraude, implementamos ações táticas para redução de fraudes eletrônicas e perdas financeiras, com melhorias em sistemas de monitoramento, novas medidas de mitigação nos aplicativos, atendimento automatizado para confirmação de transações suspeitas, inovação na análise do processo de contestação com uso de Inteligência Artificial, implantação de solução para recuperação de valores e ação de aculturamento sobre o Mecanismo Especial de Devolução. Essas iniciativas contribuíram para a redução de perdas, a desoneração da rede de atendimento e a melhoria da experiência dos clientes.

A gestão de impactos positivos reais e potenciais é fortalecida pela adoção de *frameworks* reconhecidos, com destaque para o *CIS Controls v.8*, utilizado como referência para a governança de segurança cibernética e para a elevação da maturidade institucional.

A segurança cibernética é integrada à estratégia de transformação digital, o que permite o desenvolvimento seguro de produtos e serviços. São mantidos processos de visibilidade e detecção, análise de inteligência de ameaças, reavaliação periódica de riscos e atualização constante dos treinamentos das equipes.

No campo da privacidade, adotamos abordagem sistemática baseada em boas práticas, com avaliações de processos sob a ótica do *Privacy by Design*, ciclos regulares de LGPD e ações contínuas de conscientização.

A eficácia das medidas é rastreada por meio de diferentes mecanismos. Utilizamos o *CIS Controls v.8* para medir a maturidade em segurança cibernética, com projeto estruturado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, com horizonte de implementação entre 2023 e 2028. Há, ainda, certificações externas em unidades específicas, como a ISO 27001 e a WLA-SCS no âmbito da CAIXA Loterias, que atestam a conformidade com padrões rigorosos de segurança da informação e proteção de dados. Os resultados e a evolução das ações são apresentados periodicamente em comitês internos, incluindo a Comissão de Segurança da Informação, Privacidade e Governança de Dados, o Comitê de Riscos e Capital, o Comitê de Tecnologia e Inovação e o Comitê de Auditoria, além do relatório anual previsto na regulamentação do CMN sobre segurança cibernética, submetido ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração.

O progresso é acompanhado por objetivos, indicadores e metas, como o indicador corporativo de elevação do nível de maturidade em segurança cibernética, além de métricas relacionadas ao tempo de resposta a solicitações de titulares de dados, número de ISDP reportados e tratados, processos mapeados com tratamento de dados pessoais e tratamento de vulnerabilidades em sistemas.

## Ações táticas para segurança bancária e antifraude

- Melhorias nos sistemas de monitoramento;
- Novas medidas de mitigação nos aplicativos;
- Atendimento automatizado para confirmação de transações suspeitas;
- Inovação na análise do processo de contestação com uso de Inteligência Artificial;
- Implantação de solução para recuperação de valores;
- Ação de aculturamento sobre o Mecanismo Especial de Devolução.

## Não conformidades, vulnerabilidades e segurança de dados

GRI 3-3 do tema Segurança da informação, riscos cibernéticos e de TI, 418-1, SASB FN-CF-230a.3



Para identificar, tratar e mitigar vulnerabilidades em nossos sistemas de informação que possam representar riscos à segurança de dados, à continuidade das operações e à confiança dos *stakeholders*, contamos com um processo estruturado e normatizado, que integra nosso Sistema de Gestão da Segurança da Informação.

A identificação de vulnerabilidades ocorre a partir de múltiplas fontes, incluindo varreduras na infraestrutura tecnológica, testes de intrusão (*penetration tests*), descobertas internas ou externas, comunicados sobre vulnerabilidades em produtos utilizados e a análise de incidentes cibernéticos. Todas as vulnerabilidades identificadas são classificadas quanto à severidade técnica e encaminhadas aos responsáveis para tratamento, conforme prazos e critérios definidos em norma interna específica. Após a implementação

das correções, são realizados novos testes de varredura e *pentest* para verificar a efetividade das medidas adotadas.

A abordagem para lidar com riscos de segurança de dados e vulnerabilidades está ancorada em um Sistema de Gestão baseado na ISO/IEC 27001, que define princípios, controles organizacionais, papéis, responsabilidades e procedimentos para identificação, priorização e tratamento de riscos. Nesse contexto, a função de gestão de riscos e segurança da informação atua de forma independente na definição de diretrizes, no monitoramento, na priorização e na supervisão do tratamento das vulnerabilidades, em consonância com o modelo de Três Linhas, assegurando a efetividade, a abrangência e a consistência do processo de gestão de riscos cibernéticos. Em 2025, esse processo foi aprimorado com a implantação de painéis de indicadores e

de achados de vulnerabilidade, ampliando a visibilidade, o acompanhamento contínuo e a gestão integrada do ciclo de tratamento. O sistema interno de gestão de vulnerabilidades tornou-se mais automatizado e aderente às demandas operacionais. As normas internas também foram atualizadas, reforçando a governança, a padronização e o controle do processo.

Como parte desse esforço, temos um Programa Permanente de Treinamento e Conscientização em Segurança da Informação, Cibersegurança e Privacidade, com ações periódicas voltadas a empregados e colaboradores. Em 2025, foram realizadas campanhas regulares de conscientização e a sexta edição da Semana de Segurança e Privacidade CAIXA, com participação de especialistas externos, órgãos de controle e universidades. Diante de ataques cibernéticos relevantes ao



Sistema Financeiro Nacional, também foram promovidas ações específicas de reforço à proteção digital dos empregados, com foco na prevenção de aliciamento criminoso e na redução de vulnerabilidades humanas.

No que se refere às tendências observadas em 2025, identificamos aumento de ataques baseados em credenciais, maior exploração de vulnerabilidades conhecidas (*Common Vulnerabilities and Exposures* - CVE e *Common Weakness Enumeration* - CWE), crescimento de tentativas de acesso externo a serviços expostos e intensificação de ataques de engenharia social direcionados a empregados e prestadores de serviço. Observou-se, ainda, maior uso de técnicas automatizadas para varredura e exploração de sistemas, bem como movimentos laterais em redes internas após comprometimentos iniciais.

A divulgação de incidentes de segurança a clientes é realizada de forma tempestiva e proporcional à criticidade, em conformidade com a Política de Segurança da Informação e com a LGPD, incluindo a notificação à ANPD e aos titulares sempre que houver risco ou dano relevante.

Os esforços de segurança frente a ameaças cibernéticas novas e emergentes incluem o fortalecimento contínuo de

processos de monitoramento, detecção e resposta, com adoção de autenticação reforçada, análise comportamental, proteção antifraude, monitoramento de APIs e integração de tecnologias avançadas. Essas ações são especialmente relevantes em um contexto setorial marcado por vetores de ataque cada vez mais sofisticados, como *ransomware*, fraudes financeiras complexas, uso de *mulas de dinheiro* e ataques de acesso remoto, exigindo respostas coordenadas de prevenção, inteligência cibernética e automação.

Nossa atuação no tema está inserida em um ambiente regulatório robusto, que inclui normas e diretrizes relacionadas à gestão de vulnerabilidades e ao tratamento de incidentes cibernéticos, além da adoção de *frameworks* e padrões externos amplamente reconhecidos. O Sistema de Gestão da Segurança da Informação é referenciado na ISO/IEC 27001, a segurança cibernética é orientada pelos CIS Controls v.8.1 e a abordagem de proteção de dados está alinhada à LGPD, assegurando rastreabilidade, transparência e melhoria contínua na gestão da segurança da informação e dos riscos digitais.

Em 2025, não houve registros de processos de fiscalização ou processos sancionadores instaurados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em relação a CAIXA.

## Gerenciamento de risco e capital

SASB FN-CB-550a.2

Com o objetivo de promover a disseminação dos exercícios referentes a Testes de Estresse (TEs) regulamentares, simulações são disponibilizadas às áreas pertinentes. Esses TEs são conduzidos em conformidade com a Resolução CMN 4.557/2017 e o documento com os resultados apresenta o comportamento das variáveis e indicadores nos cenários macroeconômicos base e de estresse, bem como as premissas utilizadas na construção das projeções.

O documento com os resultados é aprovado pelo Conselho Diretor e pelo Conselho de Administração, permitindo que as informações sejam utilizadas nas decisões estratégicas das unidades de negócio.

Em 2025, houve a incorporação qualitativa de variáveis climáticas tanto no cenário de teste de estresse reverso quanto nas projeções do plano de capital (ICAAP), considerando eventos como *El Niño* e *La Niña*. Além disso, iniciamos estudos para a implementação de testes de estresse climático, promovemos capacitações voltadas ao tema para os empregados e contratamos consultoria externa para apoiar o projeto de implementação desses testes.



# ANEXOS

- 200 Relatório de Asseguração
- 201 Sumário de conteúdo GRI e SASB
- 212 Informações Corporativas
- 212 Créditos





2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade nos Negócios

Relacionamento da CAIXA

Responsabilidade Social

Responsabilidade Ambiental e Climática

Governança com Ética e Integridade

ANEXOS

< 200 >

# Relatório de Asseguração

GRI 2-5



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
SAI/SO, Área 6580 - Bloco 02, 3º andar, sala 302 - Torre Norte  
ParkShopping - Zona Industrial (Guará)  
Caixa Postal 11619 - CEP: 71219-900 - Brasília/DF - Brasil  
Telefone +55 (61) 3362 3700  
kpmg.com.br

## Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas da  
Caixa Econômica Federal - CAIXA  
Brasília - DF

**Relatório de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 da Caixa Econômica Federal referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025**

### Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 ("Relatório") da Caixa Econômica Federal ("CAIXA") para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 preparadas com base nas Normas do *Global Reporting Initiative* (GRI) - *GRI Standards* ("Critérios").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve acreditar que as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 da Caixa Econômica Federal para o exercício findo em 31 de dezembro de 2025 não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, com base nas Normas do *Global Reporting Initiative* (GRI) - *GRI Standards*.

Nossa conclusão sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança constantes no Relatório de Sustentabilidade 2025 da CAIXA, não se estende a nenhuma outra informação, tais como "links", indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e comunicações dos responsáveis da CAIXA que acompanhem ou estejam referenciadas no Relatório.

### Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised)*, *Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*,

respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essas normas requerem que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

### Responsabilidades da CAIXA pelo Relatório

A Administração da CAIXA é responsável pelo(a):

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes do Relatório para que estejam livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- seleção dos Critérios como sendo adequados para a preparação das informações constantes do Relatório e a referência apropriada aos Critérios utilizados ou descrição desses Critérios; e
- preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório com base nos Critérios.

### Nossas responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se o Relatório está livre de distorções relevantes, independente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da CAIXA.

### Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre o Relatório que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento do Relatório e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é

provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós realizamos os seguintes procedimentos:

- planejamos os trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório; e
- avaliamos os processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo com base nos Critérios.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que de um trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

Brasília, 26 de junho de 2026

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC SP-014428/F-0



Bernardo Moreira Peixoto Neto  
Contador CRC RJ-064887/O-8

# Sumário de conteúdo GRI e SASB

Declaração de uso	A Caixa Econômica Federal relatou com base nas Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021.
Norma(s) setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	GRI G4: Serviços financeiros 2013.

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Conteúdos gerais</b>		
<b>A organização e suas práticas de relato</b>		
	2-1	Detalhes da organização
		13 c) Nossa sede está localizada em Brasília, DF, no Setor Bancário Sul.
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização
		7
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato
		7 d) Data de publicação: 30/06/2026.
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-4	Reformulações de informações
		a) GRI 201-1: O valor econômico retido compõe a remuneração de capitais próprios nas Demonstrações Individuais e Consolidadas do Valor Adicionado publicadas na Central de Resultados CAIXA ( <a href="https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/">https://ri.caixa.gov.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/</a> ). De forma a aprimorar o alinhamento à norma GRI, esse valor foi discriminado a partir de 2025. GRI 401-1: No relatório do ano anterior, o indicador era calculado com base na fórmula (admissões + desligamentos / 2) ÷ total de colaboradores x 100. Neste ciclo, passou-se a considerar o número de desligamentos por categoria (faixa etária, gênero ou região) em relação ao total de desligamentos registrados no ano vigente. Em razão dessa alteração metodológica, os percentuais referentes aos anos de 2023 e 2024 foram recalculados de 1,1% e 3,9%, respectivamente, para 100% em ambos os anos. GRI 401-3: a metodologia foi aprimorada em relação à apuração anterior, que era feita diretamente sobre os dados brutos; para corrigir isso, os lançamentos de cada empregado foram consolidados em um único registro, unificando a licença inicial e a prorrogação em um só período contínuo (uma única data de início e uma única data de fim), de modo que cada pessoa passa a ser contabilizada uma vez e os marcos de retorno ao trabalho ficam consistentes — considerando-se desligamento “logo após a licença” o ocorrido em até 30 dias do retorno e “ao longo de 12 meses” o ocorrido em até 365 dias, sendo que, para o recorte de desligamentos por interesse da empresa, consideram-se apenas as rescisões com e sem justa causa, garantindo maior fidedignidade e comparabilidade aos resultados. GRI 418-1: A metodologia de consolidação do indicador foi reformulada considerando que o requisito da norma trata sobre o total de queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes, e não de queixas recebidas, como foi divulgado em relatórios anteriores. Portanto, são apresentados apenas dados referentes ao ano de 2025.

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Atividades e trabalhadores</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-5	Verificação externa	7, 200
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	13, 25, 92
	2-7	Empregados	66
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	a, b, c) Informação não disponível - a metodologia de cálculo será reformulada para a coleta de dados no padrão necessário ao reporte.
<b>Governança</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	169, 171
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	175
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	172
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	49
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	172
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	7
	2-15	Conflitos de interesse	183, 188
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	185
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	176
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	177
	2-19	Políticas de remuneração	177
	2-20	Processos para determinação da remuneração	177
	2-21	Proporção da remuneração total anual	177 c) Foram excluídos os empregados afastados que não receberam remuneração em 2025. Foi considerada a remuneração equivalente à respectiva jornada de trabalho (4, 6 ou 8 horas). Para fins de cálculo, utilizaram-se, para cada empregado, 13 remunerações-base, acrescidas de PLR e bônus do período.

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização	
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4
	2-23	Compromissos de política	49, 52, 55, 186
	2-24	Incorporação de compromissos de política	49, 126, 168, 186 a-i) As Políticas são elaboradas e revisadas pela Presidência ou Vice-Presidências e devem ser aprovadas pelos órgãos colegiados antes de sua divulgação. Todos os empregados assinam Termo de Ciência das Políticas, confirmando que estão cientes e concordam com as diretrizes e procedimentos.
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	49, 88, 185, 186
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	185,187
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não aplicável, considerando que não foram identificados casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos.
	2-28	Participação em associações	62
<b>Engajamento com os stakeholders</b>			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	61
	2-30	Acordos de negociação coletiva	a, b) 100% dos empregados estão cobertos pelos acordos coletivos e convenções coletivas de trabalho.
<b>Temas materiais</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	34
	3-2	Lista de temas materiais	34
<b>Respeito à biodiversidade*</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	75, 155
GRI 101: Biodiversidade 2024	101-1	Políticas para deter e reverter a perda de biodiversidade	155

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Rentabilidade, lucro e margem financeira</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais 57
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído 59
<b>Risco ambiental, climático e transição energética</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais 49, 147
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas 192
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização 154
	DMA	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações (antigo FS3) 121, 144
	DMA	Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos (antigo FS9) 192
GRI G4: Serviços financeiros	FS11	Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa) 100% do total de ativos estão sujeitos a uma triagem ambiental e social positiva e negativa. Os critérios positivos e negativos são analisados separadamente e não são combinados. Os critérios utilizados na triagem positiva incluem: geração de empregos; geração, distribuição e transmissão de energia (incluindo energia limpa); volume de carga transportada, movimentada e/ou armazenada; construção, recuperação e manutenção de malha rodoviária; e número de domicílios atendidos em projetos de saneamento. Já os critérios para a triagem negativa incluem a verificação, por meio de pesquisa cadastral, se o proponente possui histórico de práticas relacionadas ao trabalho análogo ao escravo e à exploração irregular, ilegal ou criminoso do trabalho infantil. Se houver indícios dessas práticas, o investimento não é realizado.
	FS13	Acesso em áreas com baixa densidade de serviços financeiros ou com populações pouco atendidas 129
SASB Financial: Mortgage Finance	FN-MF-450a.3	Descrição de como as mudanças climáticas e outros riscos ambientais são incorporados na originação e subscrição de hipotecas 192

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Gerenciamento de riscos, de liquidez e de capital</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria
		191
		69 a, b) Os passivos de nossa responsabilidade relativos aos benefícios pós-emprego, previdência complementar, plano de saúde e cesta alimentação/refeição, são registrados em provisão. De acordo com a avaliação atuarial, conforme as determinações do CPC 33 (R1), em dezembro de 2025, os valores calculados foram: R\$ 6.515.999.839,30 para o Plano de Previdência REG/REPLAN Saldado, R\$ 366.554.326,65 para o REG/REPLAN não Saldado, Novo Plano R\$ 1.044.056.110,02, não há provisão para o REB, Saúde CAIXA R\$ 12.219.005.690,00 e Cesta Alimentação/Refeição R\$ 1.791.096.797,92, totalizando R\$ 21.936.712.763,89. b-i, c) Não existe fundo específico destinado à cobertura de eventual passivo nos planos de benefícios.
SASB Financial: Commercial Banks	FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem para integrar os resultados de testes de estresse obrigatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades comerciais
		198
<b>Desenvolvimento urbano e habitação</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2017	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos
		37, 40, 139
		139 b) Esses impactos são relevantes para a materialização de políticas públicas e estão alinhados a agendas nacionais e internacionais, como os ODS da ONU, especialmente os relacionados à redução da pobreza, cidades sustentáveis e trabalho decente. Nossa atuação contribui para metas governamentais de inclusão social e desenvolvimento urbano, previstas em protocolos e normativos ministeriais e em estratégias nacionais de habitação.
SASB Financial: Mortgage Finance	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor e (3) relação média ponderada entre o valor do empréstimo e o valor do imóvel das hipotecas concedidas a (a) minorias e (b) todos os outros mutuários
		142

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Desenvolvimento urbano e habitação</b>		
SASB Financial: Mortgage Finance	FN-MF-450a.1	(1) Número e (2) valor dos empréstimos hipotecários em zonas sujeitas a inundações com periodicidade de 100 anos
	FN-MF-450a.2	(1) Perda total esperada e (2) perda dada por inadimplência atribuível à mora e à inadimplência do empréstimo hipotecário devido a catástrofes naturais relacionadas ao clima, por região geográfica
	FN-MF-000.A	(1) Número e (2) valor das hipotecas originadas por categoria: (a) residencial e (b) comercial
<b>Ética, integridade e transparência</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção

Não se aplica. No Brasil, não há um órgão oficial do governo que publique periodicamente o resultado e a metodologia aplicada no levantamento das zonas de inundação de 100 anos para acompanhamento, o que torna impraticável realizar o controle desses imóveis.

Não se aplica. No Brasil, não há um órgão oficial do governo que publique periodicamente o resultado e a metodologia aplicada no levantamento de catástrofes naturais relacionadas com as condições meteorológicas para acompanhamento, o que torna impraticável realizar o controle desses imóveis e consequentemente estimar possíveis riscos de descumprimento de pagamento por esse motivo.

142

57, 90, 93, 179, 183, 194

91, 181  
 c) Todos os empregados assinam anualmente um termo de ciência declarando "haver lido e compreendido todos os termos da Política de Controles Internos, Compliance e Integridade e do Programa de Integridade". O termo atende ao estabelecido no normativo SARB 021/2019, publicado pela Febraban, referente ao Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a outros Atos Lesivos à Administração Pública Nacional ou Estrangeira. Além disso, são realizadas continuamente ações de disseminação e acultramento sobre temas de integridade destinadas a todos os empregados, incluindo procedimentos de prevenção e combate à corrupção. Em 2025, foram promovidas ações do programa PREVINE CORED com empregados da CAIXA Seguridade, CAIXA Asset e CAIXA Loterias, abordando a norma referente ao Processo Administrativo de Responsabilização de Pessoa Jurídica (PAR), com foco na identificação e mitigação de casos de corrupção. Os procedimentos e políticas de combate à corrupção também estão descritos no Código de Conduta da Unidade Lotérica e no Código de Conduta dos CCA, documentos disponibilizados a todos os parceiros.

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Ética, integridade e transparência</b>		
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	181 b) Não se identificaram ações criminais ajuizadas em 2025 cujo objeto se refira ao crime de corrupção. Eventualmente, pode haver casos em investigação pela Polícia Federal sem nosso conhecimento ou notícias-crime apresentadas por nós cujo processo de investigação não tenha evoluído para uma ação judicial (criminal).
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	a, b) Dos nove processos Disciplinares (PDCs) finalizados até 31/12/2025 com indícios de discriminação, apenas um processo teve a conduta ratificada em sede de julgamento, resultando em uma rescisão. No mesmo período, o quantitativo total de expedientes extintos em 2025 que continham o assunto Discriminação foi de 63, sendo 55 classificados como Feitos Diversos, um como Trabalhista e sete como Contencioso Administrativo. Todos os casos foram devidamente analisados e tratados pela Diretoria Jurídica, conforme os procedimentos internos aplicáveis.
SASB Financial: Commercial Banks	FN-CB-510a.2 Descrição das políticas e procedimentos relativos à denúncia de irregularidades	186
SASB Financial: Mortgage Finance	FN-MF-270a.3. Valor total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais relacionados com comunicações aos clientes ou remuneração dos originadores de empréstimos	189
<b>Justiça climática*</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	151, 164
	305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	153
GRI 305: Emissões 2016	305-2 Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 2)	153
	305-3 Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	153

\*Temas que desempenham um papel crucial na estratégia e nas operações da CAIXA. Não estão classificados como temas materiais, de acordo com os critérios de corte e as normas GRI, no entanto, foram definidos em consenso pelo grupo de discussão e área de sustentabilidade

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Relações de trabalho e clima organizacional</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	94
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	68
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são fornecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	69
	401-3	Licença-maternidade/paternidade	69
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	81
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	81
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	81
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	81
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	83
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	82, 84
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	81
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	81
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	69
	404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	72, 75

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Relações de trabalho e clima organizacional</b>		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira 74
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade de órgãos de governança e empregados 77, 78, 79
	405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens 80
SASB Financial: Mortgage Finance	FN-MF-270a.4	Descrição da estrutura de remuneração dos originadores de empréstimos hipotecários 63, 177 Em relação à remuneração dos empregados, cabe informar que ela não é afetada por parâmetros relacionados à contratação de crédito imobiliário, como valor do financiamento, taxas de juros, custos ou tarifas iniciais, nem pela possibilidade de securitização das operações. No que se refere à estrutura de incentivos, não adotamos comissões, remuneração variável individual atrelada à originação de financiamentos imobiliários ou mecanismos de incentivo financeiro vinculados a condições contratuais das operações. Os instrumentos de remuneração variável existentes, possuem critérios institucionais e coletivos, alinhados ao nosso desempenho global, sem impacto sobre decisões comerciais individuais relacionadas a crédito.
<b>Respeito aos direitos humanos</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais 49, 75
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco 67
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil 49
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo 49 a) Não foram identificados fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo a escravo.
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos a, b) Informação não disponível - o sistema de gestão de informações será reestruturado para a coleta dos dados no padrão necessário ao reporte.
GRI 411: Direitos de povos indígenas 2016	411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas a, b) Não foram identificados casos de violações de direitos dos povos indígenas durante o período coberto pelo relatório.
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas 95

Norma GRI/SASB	Conteúdo	Localização
<b>Segurança da informação, riscos cibernéticos e de TI</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes
SASB Financial: Commercial Banks	FN-CB-230a.1	(1) Número de violações de dados, (2) porcentagem de violações de dados pessoais, (3) número de titulares de contas afetados
	FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e gerir riscos de segurança de dados
SASB Financial: Consumer Finance	FN-CF-230a.1	1) Número de violações de dados, (2) porcentagem de violações de dados pessoais, (3) número de titulares de contas afetados
	FN-CF-230a.3	Descrição da abordagem para identificar e abordar os riscos à segurança dos dados
<b>Risco social *</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI G4: serviços financeiros 2013	DMA	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário (antigo FS16)
<b>Políticas públicas</b>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais
GRI G4: serviços financeiros 2013	FS7	Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócio e discriminados por objetivo
	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas

Norma GRI/SASB	Conteúdo		Localização
<b>Finanças sustentáveis e crédito verde</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	18, 161, 164
GRI G4: serviços financeiros 2013	FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	19
SASB <i>Financial: Commercial Banks</i>	FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito	53, 54, 120
<b>Inovação, transformação e educação digital</b>			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	28
SASB <i>Financial: Commercial Banks</i>	FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes não bancarizados, subbancarizados ou mal atendidos	Informação não disponível. No Brasil, não há base oficial acessível às instituições financeiras que reúna dados sobre clientes não bancarizados. Além disso, não existe sistema que permita identificar indivíduos sem acesso, com acesso restrito ou em situação de vulnerabilidade em relação aos serviços bancários.
<b>Indicadores Extras</b>			
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	94
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	a, b, c, d, e) Ao todo, 13.300 fornecedores foram avaliados com relação aos impactos ambientais. Não foram identificados impactos negativos significativos na cadeia de fornecedores e, consequentemente, não há fornecedores causadores de impacto ambiental negativo.
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	a, b) Não houve casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços em 2025.
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	a, b) Não houve casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing em 2025.



2025

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Introdução

A CAIXA

Sustentabilidade  
nos Negócios

Relacionamento  
da CAIXA

Responsabilidade  
Social

Responsabilidade  
Ambiental  
e Climática

Governança  
com Ética  
e Integridade

ANEXOS

< 212 >

## Informações Corporativas

### Presidente da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

### Ministro da Fazenda

Dario Carnevalli Durigan

### Presidente da CAIXA

Carlos Antônio Vieira Fernandes

### CNPJ

00.360.305/0001-04

### Site de RI:

<https://ri.caixa.gov.br/>

### Institucional:

[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)

### Endereço:

SBS Quadra 4 Lote 3/4 Ed. Matriz I  
CEP: 70.092-900 - Brasília (DF)

## Créditos

### Coordenação CAIXA

Gerência Nacional Sustentabilidade e RSA

### Vice-Presidência de Sustentabilidade e Cidadania Digital

Paulo Cesar Leopoldino Palacios Seabra

### Diretoria Executiva de Sustentabilidade e Cidadania Digital

Jean Rodrigues Benevides

### Consultoria GRI, redação, revisão, projeto gráfico e design

blendON

### Imagens

Acervo CAIXA

Envato