

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

O presente documento baseia-se nas Demonstrações Contábeis Consolidadas da CAIXA em 30 de setembro de 2014, e faz referências e declarações sobre expectativas, estimativas de crescimento, projeções de resultado. Tais declarações baseiam-se nas atuais expectativas da Administração sobre acontecimentos futuros e tendências financeiras que possam afetar os negócios da Empresa.

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

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

As demonstrações gerenciais relativas aos períodos anteriores podem ter sido reclassificadas para fins de comparabilidade, gerando eventuais diferenças com as publicações contábeis em razão de eventuais realocações ou agrupamento de itens, os quais visam fornecer um melhor entendimento ou visão da evolução de ativos, passivos e resultados, ou ainda preservar a comparabilidade dos dados entre os períodos.

Os números indicados como totais em algumas tabelas podem não ser a soma aritmética dos números que os precedem devido a ajustes de arredondamento. Todos os índices e variações apresentados foram calculados com base nos números efetivos, podendo haver divergência quando o cálculo for efetuado sobre os valores arredondados.

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis Consolidadas relativas ao terceiro trimestre de 2014, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – 3T14

INTRODUÇÃO

A CAIXA acumula, ao longo de sua trajetória, diversos prêmios e reconhecimentos que corroboram o seu comprometimento e sua importância junto aos seus clientes. Em setembro de 2014, a CAIXA conquistou pela quinta vez consecutiva posição de destaque no relatório Instituições *Top 5* do Banco Central. Esse relatório é divulgado mensalmente com a classificação das cinco melhores instituições em projeções do IPCA, IGP-M, IGP-DI, Câmbio e Selic, para curto, médio e longo prazos. Outro reconhecimento foi a premiação recebida, pela décima terceira vez consecutiva, como a marca mais lembrada na categoria Caderneta de Poupança, no prêmio *Top Of Mind* 2014, pesquisa anual do Instituto Datafolha.

Como consequência de sua atuação sólida e de sua eficiência na gestão, a CAIXA alcançou, no trimestre, o saldo de R\$ 1,0 trilhão em ativos próprios, 5,8% maior que o apresentado no segundo trimestre deste ano e 18,6% superior ao registrado no terceiro trimestre de 2013. Números que marcam a trajetória da Instituição e confirmam sua relevância, fortalecendo-a como um banco público de excelência.

Em relação ao desempenho econômico, a CAIXA apresentou lucro líquido de R\$ 5,3 bilhões até setembro de 2014, alta de 5,6%, em doze meses. Entre os itens que mais influenciaram o resultado, destacam-se: o aumento das receitas financeiras de crédito em 44,4%, a ampliação do resultado de títulos e valores mobiliários em 47,8% e o incremento nas receitas de prestação de serviços e tarifas em 12,0%.

A carteira de crédito ampliada atingiu, saldo de R\$ 576,4 bilhões, crescimento de 24,4% em 12 meses, com destaque para as operações de saneamento e infraestrutura e de crédito habitacional com evolução de 52,8% e 26,1%, respectivamente.

Ao longo dos nove meses de 2014, a CAIXA injetou cerca de R\$ 501,1 bilhões na economia brasileira por meio de contratações de crédito, distribuição de benefícios sociais, investimentos em infraestrutura própria, remuneração de pessoal, destinação social das loterias, dentre outros.

Ademais, é na execução dos programas governamentais que a CAIXA reafirma sua missão histórica. Até setembro de 2014, foram pagos R\$ 20,4 bilhões em benefícios sociais e R\$ 148,6 bilhões em benefícios aos trabalhadores, crescimentos respectivos de 4,1% e 11,6% em doze meses.

Esses foram alguns destaques do terceiro trimestre. A seguir, são apresentados os números da CAIXA no período, e os benefícios gerados à sociedade.

CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO

Até setembro de 2014, a base de clientes da Instituição alcançou 77,2 milhões de correntistas e poupadores, alta de 10,0% em 12 meses. A carteira de pessoas físicas, atingiu 75,0 milhões, 9,9% superior ao mesmo período de 2013, e a de pessoas jurídicas, 2,1 milhões, evolução de 15,5% em relação a setembro de 2013.

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

Atualmente, a rede de atendimento CAIXA conta com 68,3 mil pontos. São 4,1 mil agências e pontos de atendimento; 32,5 mil correspondentes CAIXA Aqui e Lotéricos; 31,7 mil máquinas distribuídas pelo País; 2 agências-barco e 18 caminhões-agência. Além disso, os clientes têm à sua disposição, 15,7 mil terminais da rede Banco24Horas.

No ambiente virtual, a CAIXA oferece aos seus clientes aplicativos de acesso à conta via *smartphones* e *tablets* e o Internet Banking CAIXA, que alcançaram, em setembro de 2014, uma base com 1,6 milhão e 11,7 milhões de usuários, respectivamente.

Inicialmente o Internet Banking CAIXA pelo celular contava com 18 funcionalidades, porém, hoje já são oferecidas 109 funcionalidades, como, por exemplo, informações das loterias, FGTS e pagamentos sociais.

Além disso, com o intuito de alinhar às práticas de mercado e considerando as particularidades da CAIXA como banco público, a Empresa atua também nas redes sociais, visando ampliar as oportunidades que esse meio oferece.

O Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC recebeu cerca de 6,9 milhões de chamadas e o Atendimento CAIXA ao Cidadão, 33,5 milhões de ligações, que trataram sobre PIS, Seguro Desemprego, FGTS, Cartão Social e Serviço de Informação ao Cidadão.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O lucro líquido da CAIXA totalizou R\$ 5,3 bilhões até setembro de 2014. Os fatores que mais influenciaram o resultado foram o crescimento de 44,4% das receitas de operações de crédito e o aumento de 47,8% no resultado de títulos e valores mobiliários, em 12 meses. O resultado operacional foi de R\$ 6,0 bilhões, alta de 24,3% em relação ao mesmo período de 2013.

No final do trimestre, os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,0 trilhão, aumento de 18,6% em 12 meses. A carteira de crédito ampliada representava 56,6% desse total, com R\$ 576,4 bilhões, e os títulos e valores mobiliários, com R\$ 167,9 bilhões, correspondiam a 16,5%.

Patrimoniais (em R\$ bilhões)	3T12	3T13	3T14
Ativos Caixa	673	859	1019
Carteira de Crédito Ampliada	331	463	576
Poupança	170	200	229
Recursos Administrados (de terceiros)	545	635	714

Os ativos administrados somaram R\$ 1,7 trilhão, crescimento de 16,0% se comparado a setembro de 2013, com destaque para o FGTS que atingiu saldo de R\$ 397,7 bilhões, aumento de 12,9%, e para os Fundos de Investimento que alcançaram o montante de R\$ 240,1 bilhões, evolução de 9,3% em 12 meses.

Do total dos passivos, 39,6% consistiam em depósitos e 28,2% correspondiam a captações no mercado aberto e letras. Os depósitos a prazo apresentaram crescimento de 19,2%, e os à vista totalizaram R\$ 24,6 bilhões.

O patrimônio líquido da CAIXA evidenciou saldo de R\$ 64,4 bilhões em setembro de 2014, incluindo R\$ 35,9 bilhões em Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida, elegíveis a compor o capital principal em Basileia III, como Patrimônio Líquido. O retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 17,8% nos últimos doze meses.

O índice de Basileia, no fim do trimestre, correspondeu a 15,3%, superior em 4,3 p.p ao valor mínimo exigido de 11%.

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

Em decorrência das ações destinadas a aumentar a eficiência operacional, aliadas ao início da maturação dos investimentos realizados nos últimos anos, a CAIXA melhorou o índice de eficiência operacional em 3,8 p.p., quando comparado ao mesmo período de 2013, alcançando 56,7% em setembro de 2014.

Indicadores (em %)	3T12	3T13	3T14
Retorno sobre Ativo Médio (acum. 12m)	1,0	0,9	0,8
Retorno sobre o PL Médio (acum. 12m)	27,5	26,5	17,8
Índice de Solvabilidade – Basileia	12,6	17,0	15,3
Endividamento Setor Público	27,9	23,1	29,0
Cobertura de Desp. Administrativas (acum. 12m)	66,8	63,4	63,4
Cobertura de Desp. de Pessoal (acum. 12m)	109,7	101,7	102,9
Índice de Eficiência Operacional (acum. 12m)	58,4	60,5	56,7

OPERAÇÕES COM TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

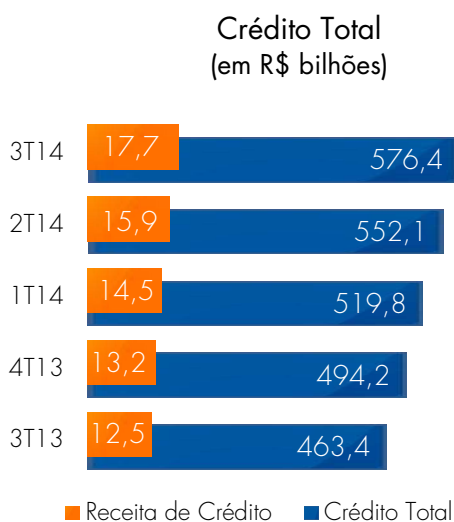
Em setembro de 2014, a carteira de títulos e valores mobiliários apresentava saldo de R\$ 167,9 bilhões, dos quais R\$ 147,9 bilhões representados por títulos públicos federais e R\$ 20,0 bilhões correspondentes a títulos privados.

O resultado das operações com TVM e derivativos atingiu R\$ 20,8 bilhões, 47,8% superior ao registrado no mesmo período de 2013.

Em atendimento ao disposto no artigo 8º da Circular BACEN 3.068/2001, a CAIXA declara ter a intenção de manter os títulos classificados na categoria III, os quais totalizaram R\$ 47,1 bilhões, em setembro de 2014, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA

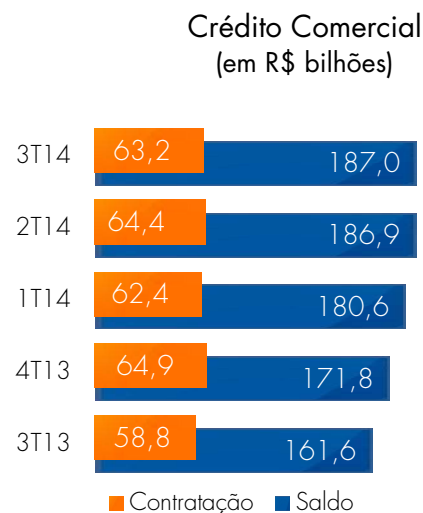
A carteira de crédito ampliada da CAIXA cresceu 24,4% se comparado a setembro de 2013, alcançando saldo de R\$ 576,4 bilhões. As contratações totais demonstraram aumento de 6,6% e totalizaram R\$ 364,2 bilhões. Destaca-se a carteira de crédito comercial com R\$ 187,0 bilhões de saldo, e R\$ 189,9 bilhões contratados no período, valores 15,7% e 8,1% superiores a setembro de 2013, respectivamente.



As operações com pessoas físicas atingiram o saldo de R\$ 91,7 bilhões, alta de 21,1% em 12 meses. Já as contratações avançaram 12,4%, somando R\$ 106,0 bilhões até setembro de 2014.

Entre os produtos do segmento pessoa física, destaca-se a consignação com um volume contratado de R\$ 21,4 bilhões e saldo de R\$ 51,5 bilhões, aumento de 18,3% em comparação com o mesmo período de 2013. A participação de mercado foi de 21,0%, evolução de 1,23 p.p. em 12 meses.

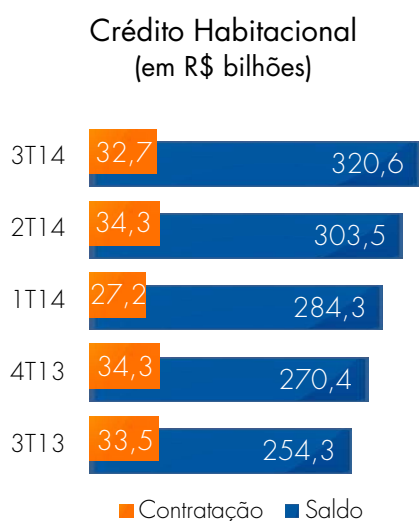
O segmento PJ, no final do período, apresentou saldo de R\$ 95,3 bilhões e R\$ 83,9 bilhões em contratações, com os respectivos crescimentos de 11,0% e 3,2% em 12 meses.



As operações de saneamento e infraestrutura apresentaram no final de setembro de 2014, saldo de R\$ 51,3 bilhões, crescimento de 52,8% em 12 meses. As contratações para esse segmento atingiram a soma de R\$ 20,7 bilhões, alta de 17,2% em 12 meses. Desses valores, R\$ 3,0 bilhões foram contratados em saneamento básico; R\$ 8,3 bilhões em financiamentos de energia e logística; 4,1 bilhões em operações de mobilidade urbana e R\$ 5,3 bilhões em infraestrutura urbana.

A carteira de crédito imobiliário alcançou em setembro de 2014 o saldo de R\$ 320,6 bilhões, 26,1% superior a setembro de 2013. A CAIXA permanece na liderança desse mercado com 67,6% de participação, excluídos os certificados de recebíveis imobiliários.

As contratações da carteira de crédito habitacional somaram R\$ 94,2 bilhões, até setembro de 2014, dos quais R\$ 29,4 bilhões com recursos do FGTS, R\$ 54,0 bilhões com recursos do SBPE e R\$ 10,8 bilhões contratados com outros recursos.



Para o Programa Minha Casa Minha Vida foram contratados pela CAIXA R\$ 25,8 bilhões, totalizando 321,6 mil unidades habitacionais até setembro de 2014. Dessas, 34,7% foram destinadas à Faixa I, que atende aos beneficiários com renda de até R\$ 1,6 mil em modalidades integralmente subsidiadas pelo programa.

O saldo do Crédito Rural CAIXA, em seu segundo ano, avançou de R\$ 889 milhões em setembro de 2013 para R\$ 4,2 bilhões em setembro de 2014. As contratações do período atingiram a soma de R\$ 3,4 bilhões com recursos destinados ao custeio agrícola e pecuário, às operações de investimentos em máquinas e equipamentos, à aquisição de animais e a projetos de infraestrutura rural.

A qualidade da carteira de crédito continuou elevada no período com aproximadamente 92% do seu total classificada nos ratings de AA-C. O índice de inadimplência foi de 2,73%, demonstrando queda na comparação com o trimestre anterior.

A inadimplência da carteira comercial correspondeu a 4,72% no final do período, 0,1 p.p superior a junho de 2014, sendo 5,72% na carteira Pessoa Física, e 3,70% na carteira Pessoa Jurídica. No crédito imobiliário, esse indicador apresentou o percentual de 1,84%, mantendo-se estável em relação ao trimestre anterior.

DEPÓSITOS E CAPTAÇÕES DE RECURSOS

As captações totais apresentaram saldo de R\$ 794,9 bilhões em setembro de 2014, evolução de 23,1% em relação ao mesmo período de 2013.

A CAIXA é o segundo maior banco do País em depósitos, com saldo de R\$ 403,0 bilhões em setembro de 2014, crescimento de 14,2% em 12 meses. Merece destaque a poupança com R\$ 228,7 bilhões de saldo, 14,1% superior a setembro de 2013, o que mantém a liderança da CAIXA nesse mercado.

Em 12 meses, foram abertas 6,6 milhões de contas de poupança totalizando 57,2 milhões ao final de setembro, evolução de 13,0%.

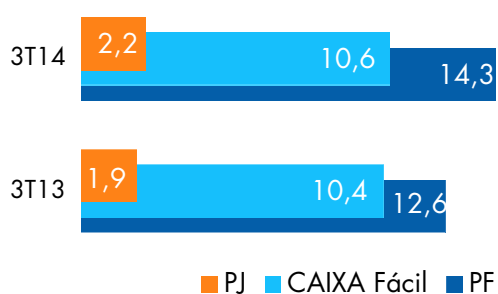
A base de contas correntes aumentou 9,2% no período, evoluindo para 27,1 milhões, assim distribuídos: 24,9 milhões de contas Pessoa Física, das quais 10,6 milhões de contas simplificadas (CAIXA Fácil) e 2,2 milhões de contas Pessoa Jurídica.

Os depósitos à vista totalizaram R\$ 24,6 bilhões e os depósitos a prazo, R\$ 137,0 bilhões, com crescimento de 19,2% em relação a setembro de 2013. Os recursos em CDB/RDB representavam 63,4% dos depósitos a prazo, contabilizando R\$ 86,9 bilhões, aumento de 20,4% em relação ao mesmo período de 2013. Os depósitos judiciais obtiveram acréscimo de 17,2% em 12 meses, apresentando saldo de R\$ 50,1 bilhões.

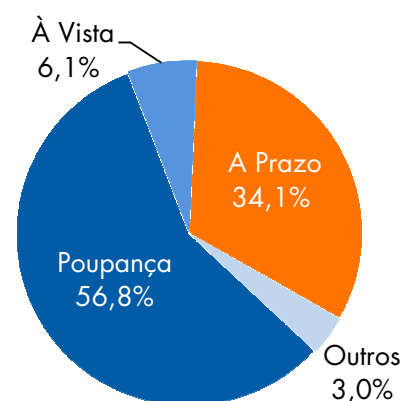
Os demais depósitos somaram R\$ 12,4 bilhões de saldo.

Em nove meses as Letras Imobiliárias, Financeiras e Agrícolas, totalizaram captação líquida de R\$ 30,2 bilhões. Em setembro, as letras atingiram saldo de R\$ 114,7 bilhões, aumento de 65,2%, se comparado a setembro de 2013, e 12,3% de aumento em relação ao segundo trimestre de 2014.

Quantidade de Contas
(Em milhões)



Composição dos Saldos dos Depósitos



Destaque para as letras imobiliárias que evoluíram 66,4%, atingindo saldo de R\$ 76,8 bilhões no trimestre, correspondendo a 54,3% de participação no mercado. As Letras Financeiras, por sua vez, somaram R\$ 35,5 bilhões, e as Letras do Crédito Agrícola, R\$ 2,4 bilhões, crescimento de 63,8% e 49,4%, respectivamente.

Em relação às captações internacionais, a CAIXA totalizou R\$ 14,0 bilhões de saldo, avanço de 185,4% em 12 meses, incluindo as emissões internacionais e os empréstimos no exterior.

A CAIXA vem conquistando a confiança dos investidores e consolidando-se no mercado internacional após sucessivas emissões, ganhando assim, maior visibilidade e diversificando suas fontes de funding.

FUNDOS DE INVESTIMENTOS

O patrimônio líquido dos fundos de investimentos e carteiras alcançou o saldo de R\$ 485,6 bilhões em setembro de 2014, incluindo FI de FIC e FI FGTS. Os fundos exclusivos, com R\$ 107,6 bilhões, cresceram 1,9% em 12 meses, e os fundos de rede, R\$ 103,3 bilhões, alta de 11,0% em relação a setembro de 2013.

Os fundos de renda fixa, no final do período, apresentaram saldo de R\$ 189,1 bilhões, aumento de 7,9% se comparado ao mesmo período de 2013.

No final de setembro, a Instituição participava com 8,7% dos fundos do mercado, segundo a ANBIMA, crescimento de 0,15 p.p. em 12 meses. Em setembro de 2014, a CAIXA administrava 409 produtos de investimento, sendo 384 Fundos de Investimento (excluindo os FF) e 25 Carteiras Administradas, dos quais 18 lançados em 2014, sendo 6 no último trimestre.

CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

Os clientes dos cartões CAIXA realizaram até setembro 860,1 milhões de transações, representando um volume financeiro de R\$ 67,7 bilhões. A evolução das transações foi de 12,0%, enquanto o valor movimentado apresentou crescimento de 19,1% em 12 meses.

A base de cartões de débito atingiu 87,0 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA Electron e Elo, aumento de 7,9% em relação a setembro de 2013. Foram realizadas mais de 712,8 milhões de transações, demonstrando um aumento de 25,0% em 12 meses, com um volume financeiro de R\$ 45,5 bilhões.

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Até setembro de 2014, foram realizadas 5,4 bilhões de transações bancárias, evolução de 14,6% se comparado ao mesmo período de 2013. Somente o Internet Banking CAIXA alcançou 955,0 milhões de transações entre consultas a saldos, extratos, pagamentos e transferências, correspondendo a 12,3% do total de transações. As transações via celulares e *smartphones* apresentaram aumento de 177% em 12 meses.

As receitas de prestação de serviços e tarifas totalizaram R\$ 13,5 bilhões até setembro de 2014, evolução de 12,0% em relação ao mesmo período do ano anterior. Dessas, destacam-se os serviços bancários com R\$ 4,4 bilhões até o

Os cartões de crédito atingiram a base de 10,7 milhões nas bandeiras MasterCard, VISA e ELO. Foram realizadas mais de 238,6 milhões de transações, representando um volume de R\$ 27,9 bilhões.

Somente a base de cartões da bandeira Elo alcançou a marca de 19,9 milhões, sendo 19,0 milhões de débito e 948,6 mil de crédito, evolução de 76,0% e 186,5%, em 12 meses, respectivamente.

terceiro trimestre de 2014, aumento de 9,5% em doze meses.

Com o objetivo de atender à necessidade de seus clientes, a CAIXA, em parceria com o Grupo CAIXA Seguros, disponibiliza produtos como seguros de vida, residencial e auto, títulos de capitalização, previdência privada e consórcios que movimentaram recursos de R\$ 3,8 bilhões até setembro, valor 33,3% superior ao volume transacionado no mesmo período de 2013. Esses produtos renderam R\$ 212,3 milhões em tarifas de balcão até setembro de 2014, crescimento de 27,5% em 12 meses.

A CAIXA EM NÚMEROS

R\$ 1,0
TRILHÃO
de ativos próprios
+18,6%
frente a 3T13

Lucro líquido
R\$ 5,3
BILHÕES
9M14
5,6%
Maior que 9M13

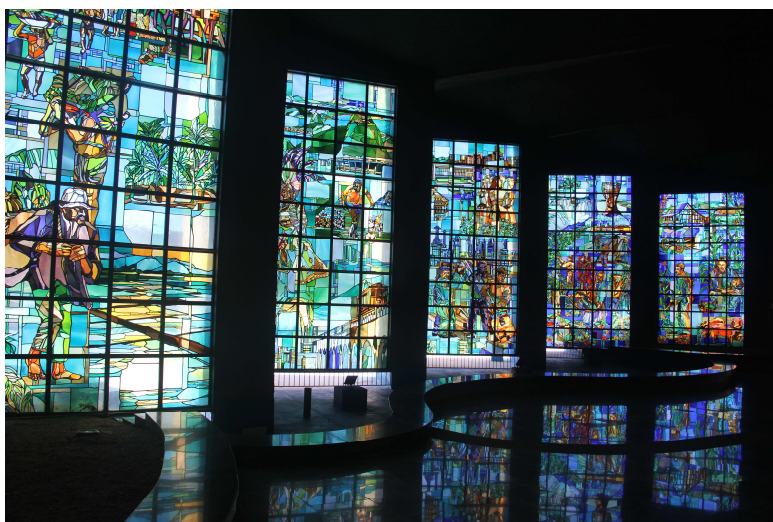
R\$ 1,7
TRILHÃO
ativos administrados
+16,0%
em 12 meses

R\$ 52,3
MILHÕES
investidos em
treinamento, capacitação
e elevação de
escolaridade 9M14
3T14

R\$ 576,4
BILHÕES
carteira de crédito
ampliada
+24,4%
em 12 meses

R\$ 167,9
BILHÕES
carteira de TVM
+8,0
em 12 meses

100,1 MIL
empregados
4,8 mil
contratados em
12 meses



Átrio dos Vitrals - Ed. Matriz | CAIXA
Fotografia: Brasil Alves, 2014

A CAIXA EM NÚMEROS

R\$ 67,7
BILHÕES
em recursos
movimentados pelos
cartões CAIXA
+ 19,1%
frente a 9M13

77,2
MILHÕES
Clientes
+ 10,0%
em 12 meses

CRÉDITO TOTAL

19,6%

de participação no mercado

POUPANÇA

35,5%

de participação no mercado

Aproximadamente

R\$ 13,9
MILHÕES
investidos em
cultura em 3T14

R\$ 233,0
MILHÕES
investidos em esporte
até 3T14

HABITAÇÃO

67,6%

de participação no mercado

FUNDOS DE INVESTIMENTO

8,7%

de participação no mercado



Painel "O Candango" de Eduardo Kobra - Ed. Matriz II CAIXA
Fonte: Jornal da CAIXA. Agosto, 2014

SERVIÇOS DE GOVERNO

A CAIXA, como principal agente operador dos programas sociais do Governo Federal, contribui ativamente para a erradicação da pobreza e para a melhoria da distribuição de renda da população brasileira. Em nove meses, foram pagos cerca de 131,2 milhões de benefícios sociais, correspondendo a R\$ 20,4 bilhões.

O principal programa de transferência de renda, Bolsa Família, pagou cerca de 120,2 milhões de benefícios no período, totalizando R\$ 19,0 bilhões, aumento de 6,9% em doze meses.

Em relação aos programas voltados ao trabalhador, a Instituição foi responsável por realizar 130,8 milhões de pagamentos de benefícios em 9 meses, que totalizaram R\$ 148,6 bilhões. Entre eles o Seguro-Desemprego, Abono Salarial e PIS, correspondendo a R\$ 37,6 bilhões, evolução de 8,6% em comparação com o mesmo período do ano anterior.

As aposentadorias e pensões aos beneficiários do INSS totalizaram 49,5 milhões, somando R\$ 48,9 bilhões, crescimento de 12,6% em doze meses.

A arrecadação do FGTS atingiu R\$ 76,8 bilhões e os saques, R\$ 62,2 bilhões. No final de setembro, o Fundo era composto por 136 milhões de contas ativas.

Visando facilitar o envio de informações relacionadas ao FGTS, foram disponibilizados, para uso dos empregadores, os novos serviços relacionados ao Fundo, pela internet, por meio do canal Conectividade Social da CAIXA.

Esse canal permite aos empregadores utilizarem, pela internet, serviços, como, por exemplo, envio de arquivos mensais, regularização de dados cadastrais, comunicação de afastamento, emissão de relatórios e cadastramento de PIS de seus empregados.

LOTÉRIAS

Há 52 anos foi lançado o primeiro concurso das Loterias da CAIXA, a extração n.º 1 da Loteria Federal, em 15 de setembro de 1962. Ao longo dos anos as Loterias da CAIXA acumularam inúmeras conquistas e consolidaram-se como segmento seguro, transparente, rentável, sustentável e de grande aceitação nacional.

Os produtos e processos geridos pelas Loterias da CAIXA são mundialmente reconhecidos como de excelência, certificados quanto à segurança pela maior autoridade do mundo, a *World Lottery Association* – WLA (Associação Mundial de Loterias), que até o fim de 2014 certificará as Loterias da CAIXA como praticante do Jogo Responsável, atendendo rigorosamente aos critérios éticos para a sua comercialização.

Em nove meses, arrecadação das Loterias da CAIXA foi de R\$ 9,2 bilhões, valor superior em 17,0% ao total arrecadado no mesmo período do ano anterior. Destaque aos produtos Timemania, Mega-Sena e Loteria Instantânea que apresentaram incremento de 63,5%, 34,5% e 14,1%, respectivamente, em relação ao mesmo período de 2013.

Um lançamento do período foi a inclusão das partidas do Brasileirão Feminino 2014 na programação de apostas esportivas da Loteca e da Lotogol.

Dos valores arrecadados do portfólio de produtos das Loterias nos nove meses de 2014, R\$ 3,4 bilhões foram transferidos aos programas sociais do governo federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde.

Destinação das Loterias (em R\$ milhões)	3T12	3T13	3T14
Destinação Social	960	981	1.237
Prêmios	943	946	1.242
Tributos	225	244	259
Despesas de Custeio e Manutenção	511	518	654
Arrecadação Total	2.639	2.688	3.392

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS

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

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

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

Composição da Carteira de Participações (em R\$ milhões)	3T12	3T13	3T14
CAIXA Seguros Holding S.A.	1.760	2.051	2.232
Banco PAN	898	574	1.050
Capgemini	320	280	244
Elo Serviços	12	10	12
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	7	7	7
Caixa Seguros Participações - CSP	-	3	-
Crescer	-	6	1
Branes	-	2	2
BIAPE	1	1	1
FGO – Fdo. Garantia de Operações	-	-	82
FGHAB – Fdo. Garantidor Hab. Popular	-	-	198
Fundo de Investim. em Participações	-	39	39
Outros Investimentos	229	198	2
TOTAL	3.226	3.172	3.870

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

A atuação internacional da CAIXA está alinhada à expectativa do Governo Federal de apoiar tanto os brasileiros residentes no exterior quanto as instituições dos diversos países, por meio da oferta de serviços, produtos e o envio de remessas para o Brasil.

Com o auxílio do Programa de Remessas Internacionais, clientes residentes no exterior, podem enviar fundos ao Brasil. O Programa captou, no terceiro trimestre de 2014, R\$ 91,0 milhões por meio dos bancos correspondentes (*SWIFT*) e dos bancos parceiros (conveniados). No segmento de comércio exterior, a CAIXA realizou no terceiro trimestre de 2014, R\$ 805,1 milhões em operações de câmbio e capital de giro para financiamento a exportação, aumento de 117,1% em comparação ao terceiro trimestre de 2013. Destaca-se também o incremento de 40,9% na contratação de operações de ACC/ACE em relação ao mesmo período do ano anterior, o que reflete o empenho da CAIXA no aumento da participação das empresas brasileiras no comércio internacional.

No período, os Escritórios de Representação da CAIXA nos Estados Unidos e no Japão fortaleceram a atuação junto à comunidade brasileira local, apoiando a realização de Consulados Itinerantes e participando de eventos tradicionais.

Em relação ao segmento PJ, os Escritórios representaram a CAIXA em encontros voltados ao negócio, em especial, os realizados pela Câmara

de Comércio Brasil Estados Unidos, e na Reunião conjunta do Comitê de Cooperação Econômica Brasil-Japão, promovido pela Confederação Nacional da Indústria - CNI e sua contraparte no Japão Keidanren - Federação das Organizações Econômicas do Japão.

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

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CAIXA mantém a sua atuação visando tornar-se referência em práticas de governança corporativa, seja pelo Modelo de Gestão vigente, que tem a governança corporativa como um de seus componentes, seja pela adoção de práticas de gestão alinhadas a princípios como transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade social empresarial, conformidade, gestão estratégica de riscos e sustentabilidade. Princípios que se concretizam em instrumentos variados de gestão, como o Código de Ética e as Políticas de Atuação da CAIXA.

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

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

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

A CAIXA disponibiliza informações sobre a sua governança corporativa no site <http://www14.caixa.gov.br/portal/governanca>.

CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controles Internos - SCI da CAIXA é composto por políticas, normas, padrões de conduta e cultura adotados pela Instituição para que alcance seus objetivos, forneça informações gerenciais e financeiras consistentes, tenha todas as suas atividades realizadas em conformidade com as leis, normas internas e externas, e reduza o risco de danos à sua imagem.

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

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

Em aderência ao novo modelo de gestão, foi implantado o conceito de Linhas de Defesa com a criação da Centralizadora Nacional de Monitoramento de Normas e Riscos, cujas atividades iniciaram em julho de 2014 e serão

agregados, gradualmente, indicadores para monitoramento dos riscos relevantes, com o objetivo de identificar situações que exijam a melhoria de controle, que serão tratadas a partir do desenvolvimento de Planos de Ação junto às áreas responsáveis.

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

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

GESTÃO DE RISCOS E CAPITAL

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

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

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

O gerenciamento abrange todas as fontes relevantes de risco, com reporte tempestivo às instâncias deliberativas, assegurando menor volatilidade dos resultados da Instituição, alinhamento às melhores práticas de mercado e atendimento à exigência legal.

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

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

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

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

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

Até setembro de 2014, o Fundo investiu R\$ 7,8 milhões em 110 projetos relacionados à gestão ambiental, geração de energia eólica e solar, trabalho e renda, cultura, saúde e educação, dentre outras áreas, beneficiando prioritariamente, a população de baixa renda.

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

O Fundo apoia também a Iniciativa Cidades Emergentes e Sustentáveis - ICES, metodologia do Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, nas cidades de João Pessoa/PB, Vitória/ES, Palmas/TO e Florianópolis/SC. Essa metodologia prevê ações de curto e médio prazos com o propósito de oferecer serviços públicos de qualidade, garantir a segurança, promover o

emprego e utilizar de modo eficiente os recursos naturais, o que faz com que a CAIXA se diferencie ao apoiar os municípios de forma estruturada, fomentando a construção e implantação de sua agenda de desenvolvimento nas cidades emergentes.

Ao contrário dos períodos anteriores, o Relatório de Sustentabilidade CAIXA 2013 não foi publicado e não ficou disponível para a sociedade, no terceiro trimestre, devido às restrições impostas pelo período eleitoral, conforme dispõe a Instrução Normativa SECOM número 14 de 2014. A CAIXA voltou a divulgar o Relatório no site contendo dados com base em indicadores setoriais e de responsabilidade socioambiental após as eleições.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A CAIXA continua investindo em melhoria, inovação e aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Nesse sentido, até setembro de 2014 foram aplicados R\$ 933,5 milhões em novas plataformas, aumento de capacidade, melhorias no desempenho e disponibilidade, manutenção e atualização do parque tecnológico.

No período, o processo de atualização dos terminais financeiros lotéricos atingiu a marca de 15 mil novos equipamentos instalados. No total, serão substituídos 25 mil terminais até o final do ano. As novas máquinas estão substituindo equipamentos mais antigos e fora de garantia, além de contribuir para a expansão da rede.

A vantagem é oferecer equipamentos mais eficientes para a rede lotérica, com garantia e redução do custo de manutenção. Desde o início da substituição houve redução de 25% dos chamados de manutenção. Ações também estão sendo implementadas para aprimorar o atendimento no canal, como a adoção de biometria, recarga de cartões por aproximação (NFC) e melhoria da conexão com a Empresa.

O parque tecnológico da CAIXA também está em fase de atualização. Até o final do ano serão renovados cerca de 60% dos equipamentos da rede, incluindo 93 mil estações de trabalho, 23 mil estações financeiras utilizadas pelos caixas executivos, e 15 mil novos terminais de autoatendimento.

No trimestre, os serviços da Nuvem CAIXA começaram a ser utilizados, em fase piloto, em algumas unidades da Empresa. Trata-se de uma nova forma de prover serviços de tecnologia ofertando ambientes virtuais para processamento e armazenamento de serviços. Já estão disponíveis na plataforma a Estação de Trabalho Virtual e Aplicações de Clientes, que dispensam a disponibilização de aplicativo em computador.



Fonte: Portal da Tecnologia da Informação CAIXA
Setembro, 2014

GESTÃO DE PESSOAS

Em setembro de 2014, a CAIXA possuía em seu quadro de pessoal 100,1 mil empregados concursados e 16,1 mil estagiários e aprendizes. Foram contratados 4,8 mil empregados no último ano.

A folha de pessoal somou R\$ 12,8 bilhões em 9 meses, contemplando os benefícios proporcionados aos colaboradores e seus dependentes no valor de R\$ 1,6 bilhão, além das remunerações dos empregados somadas aos encargos.

Outro benefício que a Instituição oferece aos empregados é a possibilidade de complementar sua renda, após a aposentadoria, por meio de patrocínio a planos de benefício de previdência complementar, administrados pela Fundação dos Economiários Federais – FUNCEF, que em agosto completou 37 anos de serviços prestados aos seus participantes.

No terceiro trimestre, a Fundação alcançou a participação de cerca de 97% do quadro de empregados ativos no período, com 136,4 mil associados no total. Desse número, 99,8 mil são ativos, 29,6 mil aposentados e 7,0 mil pensionistas.

Além dos diversos programas voltados à saúde e à segurança dos empregados, a Instituição busca integrar a educação corporativa à gestão do desempenho e das competências e à gestão do conhecimento, por meio de incentivos à capacitação, da criação e manutenção de sistemas e processos de disseminação do conhecimento e do desenvolvimento de habilidades. Até setembro de 2014, a CAIXA investiu R\$ 52,3 milhões em programas de capacitação e elevação de escolaridade.

A Caixa foi incluída na lista “As 150 melhores empresas em práticas de gestão de pessoas – PGP 2014”. A empresa também foi reconhecida na dimensão Qualidade de Vida. A pesquisa avalia, a partir de questionários respondidos pelos empregados, as dimensões direcionadas para a liderança, desenvolvimento de pessoas, qualidade de vida, diversidade e comunicação.

APOIO À CULTURA E AO ESPORTE

Sintonizada com as diretrizes do Governo Federal, a CAIXA contempla em seu planejamento estratégico ações de marketing cultural orientadas para os seguintes aspectos: inclusão social, desenvolvimento humano, valores nacionais, democratização, descentralização e transparência.

Durante o terceiro trimestre, foram investidos cerca de R\$ 13,9 milhões em 130 projetos culturais, incluindo os programas de ocupação cultural de seus espaços, artesanato, festivais, patrimônio, além de projetos em parceria com órgãos governamentais e eventos ligados à cultura popular.

Além disso, a CAIXA se destaca como importante patrocinadora do esporte brasileiro, investindo em modalidades de destaque no cenário nacional e internacional como o patrocínio às Confederações Brasileiras de Atletismo, Ginástica, Lutas Olímpicas, Comitê Paralímpico Brasileiro, os circuitos de corridas e corridas de rua em todo o país, além das Confederações Brasileiras de Ciclismo e tiro esportivo. A Instituição também atua no futebol, patrocinando clubes, arenas e campeonatos. No segmento esportivo foram investidos, aproximadamente, R\$ 233,0 milhões até o final do terceiro trimestre de 2014.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A CAIXA conquistou pela quinta vez consecutiva posição de destaque no relatório Instituições *Top 5* do Banco Central. Esse relatório é divulgado mensalmente com a classificação das cinco melhores instituições em projeções do IPCA, IGP-M, IGP-DI, Câmbio e Selic, para curto, médio e longo prazos. O BACEN divulga mensalmente, com o intuito de estimular a melhoria da capacidade de previsão do mercado, a classificação das instituições participantes da Pesquisa de Expectativas de Mercado.

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

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

De acordo com um *ranking* inédito elaborado pela agência de relações públicas Imagem Corporativa, das 100 maiores empresas brasileiras que participaram do *ranking*, a CAIXA é a segunda que melhor se comunica. Foram analisados 58 critérios relacionados às páginas das "salas de imprensa" das principais companhias

listadas na edição de 2013 do *ranking* "Valor 1000", do jornal Valor Econômico. A avaliação incluiu itens como o ritmo de atualização do conteúdo, integração com redes sociais, recursos multimídia e até o acesso a informações básicas, como um número de telefone.

AGRADECIMENTOS

Os resultados alcançados no período refletem o trabalho comprometido e incansável de todos os nossos empregados e colaboradores, aos quais agradecemos o empenho. Agradecemos também aos nossos clientes e parceiros pela confiança e fidelidade, com que nos impulsionam na constante busca pelo aprimoramento, tão essencial ao desenvolvimento da CAIXA e do Brasil.

CAIXA

A vida pede mais que um banco