

The logo for CAIXA, featuring the word "CAIXA" in a bold, white, sans-serif font. The letter "X" is stylized with an orange diagonal stroke. The logo is positioned in the top right corner of the page, enclosed within a thin orange rectangular border.

CAIXA

A background image of a smiling woman with curly hair, wearing a light-colored blazer, sitting at a desk in an office. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. In the background, a sign with the word "Gerência" is visible.

Relatório da
Administração 2019

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

À Sociedade Brasileira,

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis Consolidadas da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL relativas ao exercício de 2019, de acordo com as práticas e normas contábeis estabelecidas no País, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Principais Números (R\$ milhões)	4T19	3T19	4T18	4T19/4T18	4T19/3T19	2019	2018	2019/2018
Lucro Líquido Contábil	4.899	8.026	(1.113)	-	-39,0%	21.057	10.355	103,3%
Ativos Totais	1.293.015	1.299.260	1.263.879	2,3%	-0,5%	1.293.015	1.263.879	2,3%
Carteira de Crédito Ampla	693.724	683.186	694.519	-0,1%	1,5%	693.724	694.519	-0,1%
Captações	1.001.083	976.769	1.004.371	-0,3%	2,5%	1.001.083	1.004.371	-0,3%
Depósitos	534.950	526.058	521.261	2,6%	1,7%	534.950	521.261	2,6%
Poupança	321.189	311.470	298.353	7,7%	3,1%	321.189	298.353	7,7%
ROA - Retorno sobre o Ativo ¹	1,14%	0,92%	0,96%	0,18 p.p.	0,22 p.p.	1,14%	0,96%	0,18 p.p.
ROE - Retorno sobre o PL ¹	17,52%	13,98%	15,66%	1,86 p.p.	3,53 p.p.	17,52%	15,66%	1,86 p.p.
Índice de Eficiência Operacional ¹	50,06%	48,60%	45,84%	4,22 p.p.	1,46 p.p.	50,06%	45,84%	4,22 p.p.
Índice de Basileia	18,96%	20,12%	19,60%	-0,63 p.p.	-1,16 p.p.	18,96%	19,60%	-0,63 p.p.
Empregados (quantidade)	84.066	85.086	84.952	-886	-1.020	84.066	84.952	-886
Agências e Postos de Atendimento (quantidade)	4.129	4.124	4.170	-41	5	4.129	4.170	-41
Lotéricos e Correspondentes (quantidade)	21.158	21.241	21.531	-373	-83	21.158	21.531	-373
Transações Agências e Postos de Atendimento (Qtd. em milhões)	86	78	82	5,1%	10,3%	320	342	-6,4%
Transações Mobile Banking (Qtd. em milhões)	1.196	1.110	524	128,2%	7,7%	3.659	1.800	103,3%
Pagamento de benefícios sociais (R\$ em milhões)	7.751	7.647	7.714	0,5%	1,4%	30.755	29.827	3,1%
Pagamento de benefícios ao trabalhador (R\$ em milhões)	100.689	84.426	65.257	54,3%	19,3%	318.915	275.428	15,8%

¹ Considera o resultado recorrente

COMPROMISSOS DA GESTÃO

A gestão da CAIXA tem focado em medidas para aumentar a eficiência operacional e gerar resultados de longo prazo, capazes de sustentar a atuação da sua operação, potencializar negócios e dar transparência aos processos.

Para o alcance desses objetivos, a CAIXA redirecionou sua estratégia, sustentada nas premissas de ser um banco rentável e com foco na sociedade brasileira. Para tanto, foram definidos seis Eixos de Gestão para os próximos anos, englobando:

- I. Meritocracia e Governança;
- II. Microcrédito, Crédito Imobiliário e Consignado;
- III. Eficiência e Redução de Custo de Capital;
- IV. Monetização de Ativos;
- V. Banco da Inclusão;
- VI. Integração entre Funcionários, Lotéricos e Correspondentes.

I. EIXOS DE GESTÃO – Meritocracia e Governança

Implantar a cultura de valorização e reconhecimento por resultado, por meio de processos de seleção transparentes, estruturados e isentos, e garantir melhores práticas de governança e integridade, fortalecendo a realização de negócios com os devidos controles.

Revisão do Modelo de Governança

O eixo estratégico de Governança visa garantir as melhores práticas de governança e integridade, fortalecendo a realização de negócios com os devidos controles e mitigando riscos diversos.

Nesse sentido, a CAIXA promoveu medidas para aprimoramento de seus instrumentos de governança e controles internos, com os seguintes destaques: contratação de canal externo e independente para recebimento de denúncias e a criação de três novas Diretorias: Diretoria Executiva de Integridade, Ética e Governança (DEIGE), Diretoria Executiva de Controles Internos (DECOI) e Diretoria de Auditoria (DIAUD).

A DEIGE já está instituída e é responsável por sedimentar a cultura de Integridade, garantir efetividade no monitoramento e mitigação dos riscos associados a conflito de interesse, abuso de poder, tráfico de influência, coibir ocorrências de fraude e práticas de corrupção na Instituição, por meio de parcerias com órgãos reguladores e fiscalizadores, tais como COAF, MPF, CGU, TCU e BACEN, além de atuar na modernização de instrumentos de correição, *background check* de dirigentes e altos executivos e *due diligence* de fornecedores.

A criação da Diretoria Executiva de Controles Internos (DECOI) e da Diretoria de Auditoria (DIAUD) já foi autorizada pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST, em novembro de 2019, bem como aprovada pelas instâncias de governança da CAIXA em janeiro de 2020. Atualmente, tais unidades estão em processo de implantação.

Destaca-se, ainda, a atuação desta Administração no processo de retirada da ressalva do balanço da CAIXA no 2º trimestre de 2019, situação que se mantinha desde o 4º trimestre de 2016.

Com tais medidas, a CAIXA se alinha às melhores práticas e diretrizes nacionais e internacionais e de combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro, reforçando o modelo de governança, o sistema de integridade e fortalece o ambiente de controle, já tendo alcançado 4 notas máximas no indicador de governança da IG-SEST em 2019.

Reforço da Meritocracia

A CAIXA realizou processo de seleção para cargos de Vice-Presidente durante o ano de 2019, tornando-se a primeira instituição pública a recrutar altos executivos nos moldes praticados pelo mercado. Participaram dos processos candidatos internos e externos à CAIXA, com experiência em diversas áreas de atuação e que foram avaliados com o auxílio de empresa especializada em recrutamento. Após a conclusão, houve a substituição de 100% dos executivos da instituição.

Ademais, a CAIXA promoveu amplo processo de seleção interna para os cargos de Diretores, Superintendentes Nacionais e Superintendentes Regionais na rede negocial, proporcionando a renovação do time de executivos. Essa sistemática foi realizada com base em critérios claros, objetivos e meritocráticos, visando valorizar a trajetória profissional dos empregados e os resultados alcançados.

A fim de reconhecer os colaboradores, a Empresa deu início ao ciclo de 2019 do Programa Bônus CAIXA, um sistema de recompensa fundamentado em objetivos claros, avaliação de desempenho individual e em metas qualitativas e quantitativas das unidades corporativas. O objetivo do Programa é recompensar a contribuição dos colaboradores pela superação das metas estabelecidas, por meio de pagamento de parcela de prêmio. Para 2019, o valor distribuído através do programa será mais que 3 vezes do que foi pago em 2018, podendo totalizar até R\$ 270 milhões.

Melhora na Qualidade de Atendimento

Em 2019, a CAIXA melhorou a sua posição no *ranking* de reclamações elaborado pelo BACEN, partindo do 5º lugar em 2018 para o 7º lugar em 2019, demonstrando sua preocupação com a melhoria na qualidade do atendimento.

Esse *ranking* é publicado desde 2002 pelo BACEN, onde a primeira posição é ocupada pela instituição financeira mais reclamada, com base nas queixas de clientes.

Para garantir a sustentabilidade do resultado, a CAIXA continua focada na qualidade do atendimento e relacionamento com os clientes e identificação e correção das causas raízes das reclamações.

II. EIXOS DE GESTÃO – Microcrédito, Crédito Imobiliário e Consignado

Foco nas operações de crédito imobiliário, cartão consignado, infraestrutura e microcrédito.

A CAIXA cresceu mais de 95% nas contratações de crédito imobiliário nas operações com recursos do SBPE, retomando a liderança nas concessões após ficar em 4º lugar em 2018 (*ranking* ABECIP). O resultado é reflexo das estratégias inovadoras, como o lançamento de novos produtos e modalidades mais competitivas no segmento habitacional.

Crédito Imobiliário – IPCA

A CAIXA disponibilizou, em agosto de 2019, uma nova linha de crédito imobiliário com atualização do saldo devedor pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

O produto é mais uma opção para financiamento da casa própria e pode ter a primeira parcela entre 30% e 50% menor que o crédito imobiliário indexado a TR. Além disso, se consolida como importante vetor de ampliação da oferta de produtos de crédito imobiliário, contribuindo para a redução do déficit habitacional.

A tabela abaixo demonstra a redução na primeira parcela na comparação entre crédito imobiliário IPCA e TR, para um valor de imóvel de R\$ 300 mil.

360 meses		Prestação Inicial	% Renda	Diferença na Prestação	Sistema de Amortização Constante (SAC)
TR +	8,50%	R\$ 2.303	30%	%	
IPCA +	2,95%	R\$ 1.252	20%	-46%	

Fonte: CAIXA

Em números, desde o seu lançamento até o encerramento do exercício de 2019, a nova modalidade viabilizou o acesso à moradia a 64 mil pessoas, alcançando um total de R\$ 3,7 bilhões em operações, que perfazem mais de 15 mil contratos. Além disso, até 31 de dezembro de 2019, a CAIXA possuía mais de 6 mil propostas em andamento, totalizando R\$ 1,1 bilhão. Mais de 95% das contratações realizadas no crédito imobiliário IPCA utilizam a tabela SAC, na qual a dívida é amortizada de forma mais rápida, protegendo o cliente contra o risco de alguma imprevisibilidade ou intercorrência nos índices inflacionários.

No simulador habitacional disponível no portal da CAIXA, foram realizadas mais de 5 milhões de simulações.

Crédito Imobiliário – TR – Redução das Taxas de Juros

Para o crédito imobiliário (TR), a CAIXA promoveu a terceira redução de taxa de juros no ano, levando a taxa mínima praticada para 6,50% a.a. e a máxima para 8,50% a.a., representando uma queda de 25,7% em 2019 nos juros cobrados nos financiamentos atualizados pela taxa referencial (TR).

A tabela abaixo demonstra a redução na primeira parcela considerando a redução da taxa juros no crédito imobiliário TR em 2019, para um valor de imóvel de R\$ 300 mil.

120 meses		Prestação Inicial	% Renda	Diferença na Prestação	Sistema de Amortização Constante (SAC)
TR +	9,75%	R\$ 3.867	30%	%	
TR +	6,50%	R\$ 3.262	30%	-16%	

Fonte: CAIXA

Crédito Pessoa Física e Jurídica – Redução das Taxas de Juros

Em agosto de 2019, a CAIXA realizou de cortes nas taxas juros do crédito comercial, com reduções que chegaram a até 63,5% de desconto.

Com o objetivo de aumentar o número de clientes, a partir de critérios técnicos e em consonância com a redução do custo de *funding* em CDI, a CAIXA foi o primeiro banco a reduzir significativamente as taxas de juros do cheque especial. Para tanto, foram consideradas a expansão da carteira, as taxas e a perda. Desta forma, com mais clientes e menores taxas de juros, espera-se a redução dos índices de inadimplência.

No cheque especial para pessoa física, durante o ano de 2019, a taxa máxima caiu de 13,99% para 4,99% a.m., obtendo uma nova redução em janeiro de 2020, quando passou de 4,99% para 4,95% a.m.

No cheque especial para pessoa jurídica, especialmente para os microempreendedores individuais, foi eliminada a cobrança da tarifa de 0,25% sobre limites acima de R\$ 500,00, conforme disposto na Resolução 4.765/2019. É importante destacar que a taxa do cheque especial para pessoa jurídica na CAIXA é a menor do mercado, máxima de 9,99% a.m., a depender das garantias e/ou relacionamento apresentado.

Quanto ao Crédito Direto Caixa (CDC), o segmento para PF está disponível para contratação a partir de 2,29% a.m., ante 3,15% a.m. praticado anteriormente. Para o segmento PJ, a taxa máxima reduziu de 1,89% a.m. para 1,59% a.m., podendo chegar a 0,87% a.m., a depender da garantia apresentada.

Renegociação Pessoa Física e Jurídica – Campanha Você no Azul

A CAIXA lançou a Ação Você no Azul, para regularização de dívidas de um público alvo de 3 milhões de clientes com atrasos superiores a 360 dias, com desconto de até 90% mediante pagamento à vista.

O desconto médio concedido foi de cerca de 81%. No quarto trimestre de 2019, a Ação recebeu R\$ 290 milhões à vista relativos ao atendimento de 202.524 clientes, representando a regularização de dívidas de R\$ 1,0 bilhão para PJ e R\$ 509 milhões para PF.

Durante todo o ano de 2019, foram recebidos R\$ 750,39 milhões à vista relativos ao atendimento de mais de 470 mil clientes, representando a regularização de dívidas de R\$ 3,95 bilhões para clientes PF e PJ.

Renegociação Imobiliária – Programa Última Chance

Por meio da alternativa de incorporação de prestações em atraso ao saldo devedor do contrato, a CAIXA contribui diretamente para a reintegração econômica de famílias, provendo soluções para o restabelecimento do poder de compra e dignidade financeira, possibilitando alternativas para a retomada do pagamento do contrato em dia e manutenção da casa própria. Apenas no quarto trimestre de 2019, mais de 61 mil contratos foram renegociados, totalizando R\$ 5,7 bilhões em dívidas regularizadas.

Durante todo o ano de 2019, foram renegociados mais de 287 mil contratos, totalizando mais de R\$ 25,7 bilhões. O programa é uma das várias medidas realizadas pela CAIXA para que os mutuários possam regularizar seus débitos, com o objetivo de beneficiar mais de 600 mil pessoas.

Cartão de Crédito Consignado e Cartão SIM

A CAIXA lançou pela primeira vez o Cartão de Crédito Consignado (CAIXA Simples), criado em abril de 2019 com o objetivo de possuir as mesmas funcionalidades de um cartão de crédito convencional, tendo como diferenciais a isenção de anuidade e a possibilidade de pagamento da fatura mediante desconto em folha de pagamento ou de benefício. Os clientes podem optar pelo crédito em conta de 95% do limite disponibilizado, com uma taxa de juros reduzida de 2,85%, sendo uma das menores taxas praticadas no mercado. Além disso, os clientes contam com benefícios exclusivos da Elo, como o *Check Up Lar* e a Plataforma de Desconto.

O Cartão de Crédito CAIXA Simples viabiliza o acesso simplificado a meio de pagamento seguro, bem como à linha de crédito com juros reduzidos, a milhares de beneficiários INSS que não acessariam um cartão de crédito convencional pelos modelos de concessão estabelecidos no mercado. Dessa forma, contribui para a inclusão financeira dos aposentados e pensionistas brasileiros.

Entre o seu lançamento, em maio de 2019, e o fechamento do exercício de 2019, 760 mil cartões de crédito CAIXA Simples já foram emitidos aos beneficiários do INSS.

Em agosto, a CAIXA lançou o cartão de crédito CAIXA Sim, voltado a todos os públicos, também sem anuidade. Com ele, o cliente pode realizar compras em lojas físicas ou pela internet, no Brasil ou no exterior. As compras, faturas e limites podem ser acompanhados pelo App Cartões CAIXA. Desde o seu lançamento até o encerramento de 2019, foram emitidos 839 mil cartões.

III. EIXOS DE GESTÃO – Eficiência e Redução de Custo de Capital

Pagamento dos IHCD

No exercício de 2019, a CAIXA realizou o pagamento de R\$ 11,35 bilhões de Instrumento Híbrido de Capital e Dívida (IHCD) ao Tesouro Nacional, divididos em uma tranche de R\$ 3,0 bilhões paga em julho e outra tranche de R\$ 8,35 bilhões paga em dezembro. O custo dessa dívida é de aproximadamente 25% a.a, muito superior à Selic, a taxa básica de juros da economia.

A devolução do IHCD significa uma economia direta para a CAIXA e parte da premissa de preservação da sustentabilidade dos balanços financeiros do Banco.

Programa de Desligamento Voluntário

A primeira etapa do PDV2019 registrou um total de 2.319 adesões, resultando no desligamento de 2.020 empregados.

Em outubro, a CAIXA reabriu o programa, com o limite de 1 mil adesões e incentivo financeiro equivalente a 9,7 remunerações base. Ao final dessa segunda etapa, desligaram-se 686 empregados, totalizando 2.706 desligamentos de empregados no exercício de 2019.

Com tais medidas, reforçando a estratégia da CAIXA de redução de custos, espera-se gerar uma economia recorrente de R\$ 553,8 milhões por ano com *payback* em 16 meses.

Foco em Redução de Despesas - Economia com Propaganda, Publicidade e Patrocínio

A CAIXA economizou R\$ 449,2 milhões em despesas com contratos de propaganda, publicidade e patrocínio. O valor gasto em 2019 foi de R\$ 213,3 milhões, ante R\$ 662,5 milhões gastos em 2018, uma redução de 67,8%.

IV. EIXOS DE GESTÃO – Monetização de Ativos

Com foco na estratégia de vender ativos não estratégicos, potencializar operações voltadas para o mercado de capitais e abrir o capital de participações próprias, a CAIXA realizou no ano de 2019 operações que totalizaram R\$ 15,5 bilhões. Esse resultado teve origem em desinvestimentos de ativos detidos pela CAIXA e por fundos de governo por ela administrados.

Destaca-se, também, a assinatura de parcerias nos ramos de seguros e capitalização, que resultarão em recebimentos futuros de R\$ 9,5 bilhões.

I - Follow On IRB

Realizado em fevereiro de 2019, com a coordenação da CAIXA, a venda pública secundária de ações do IRB Brasil Resseguros, pertencente ao FI-FGEDUC, movimentou o valor de R\$2,5 bilhões e propiciou ganho superior a oito vezes o investimento inicial, adequando o portfólio do fundo às suas necessidades de liquidez.

II - Venda de ações da Petrobras ON

Em junho de 2019, a CAIXA coordenou a oferta pública para distribuição secundária de ações da Petrobras sob titularidade da CAIXA. Foram 241,3 milhões de ações ON (PETR3), que movimentaram R\$ 7,4 bilhões. Esses títulos foram distribuídos tanto no mercado brasileiro quanto no exterior, gerando um lucro de R\$ 2,3 bilhões, antes dos tributos.

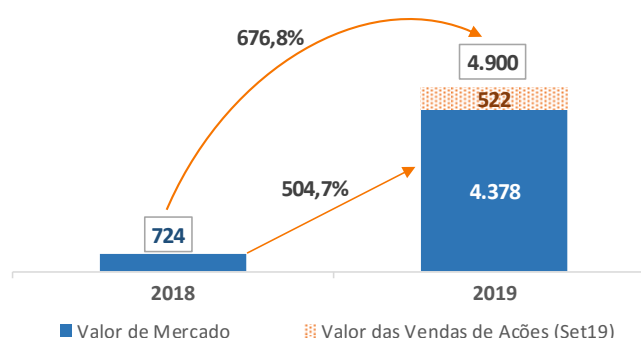
III - Venda de ações da Petrobras PN

A CAIXA também vendeu R\$ 1,5 bilhão em ações preferenciais da Petrobras, em operações que foram realizadas de maneira gradual no mercado.

IV - Follow On Banco PAN

Em linha com a intenção da gestão de desinvestir gradualmente da sua participação acionária no Banco PAN, a CAIXA, por meio de sua subsidiária integral CAIXAPAR, levantou o montante de R\$ 522 milhões.

Realizada em setembro e coordenada pela CAIXA, a operação de oferta primária e secundária de ações preferenciais foi precificada em R\$ 8,25 por ação e movimentou R\$ 1,0 bilhão, o que representou um ganho 3,4 vezes superior aos R\$ 2,42 pagos por ação em março de 2019, e 4,3 vezes superior se comparado ao valor de R\$ 1,92 referente à cotação ao final de dezembro de 2018.



Não houve alteração no acordo de acionistas, de maneira que a CAIXAPAR preservou seu papel na governança do Banco PAN, compartilhando o controle acionário da Instituição.

V - Follow On Banco do Brasil

A CAIXA também coordenou, em outubro, a oferta pública secundária de ações ordinárias do Banco do Brasil (BB), movimentando R\$ 5,8 bilhões, sendo R\$ 3,0 bilhões de titularidade do Fundo de Investimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviços (FI-FGTS) e o restante da tesouraria do BB. Nessa operação o FI-FGTS obteve retorno de 283,4%.

Parcerias Estratégicas – Caixa Seguridade

A Caixa Seguridade Participações S.A., em continuidade ao processo competitivo para a escolha de segmentos para as parcerias estratégicas que atuarão na exploração de produtos de seguridade na rede de distribuição da CAIXA, anunciou o fechamento de negociações

para atuação nos seguintes segmentos: Vida, Previdência, Prestamista, Habitacional, Residencial e Capitalização. Os processos competitivos para escolha dos parceiros para os demais segmentos continuam em andamento.

I - Novo acordo CNP – Vida, Previdência e Prestamista

Em setembro, a Caixa Seguridade e a CNP Assurances revisaram o acordo firmado em novembro de 2018, que define as estratégias de distribuição dos produtos de seguridade (Vida, Previdência e Prestamista) na rede da CAIXA.

Pelo acordo firmado anteriormente, a CNP pagaria o valor de R\$ 4,6 bilhões, sem qualquer cláusula de performance (*earn-out*). Após a revisão, o valor foi ajustado para R\$ 7,0 bilhões e foi incluído mecanismo de incentivo atrelado ao desempenho e lucratividade (*earn-out*), limitado a R\$ 800 milhões, a serem pagos em 2 parcelas, em 2024 e 2026, respectivamente. Com isso, a revisão do acordo ficou aproximadamente 70,0% maior que em novembro de 2018.

Após a aprovação dos órgãos regulatórios, a Caixa Seguridade deterá 60% de participação no capital total da nova *Holding*, sendo proprietária de 49% das ações ordinárias. A CNP por sua vez, possuirá 40% de participação, com 51% de ações ordinárias.

II - Parceria com a Tokio Marine para os ramos de seguros habitacional e residencial

A Caixa Seguridade firmou acordo com a Tokio Marine Seguradora S.A. para a formação de uma nova sociedade que explorará, pelo prazo de 20 anos, os ramos de seguros habitacional e residencial na rede de distribuição da CAIXA.

No fechamento da operação, a Tokio Marine subscreverá o aumento de capital na Nova Companhia no valor total de R\$ 1,52 bilhão, valor que será repassado pela nova companhia à CAIXA nos termos da outorga por ela concedida (*upfront*) e as partes celebrarão com a nova companhia um contrato de distribuição que lhe conferirá o direito de explorar a rede de distribuição da CAIXA por 20 anos. A Nova Companhia remunerará a Caixa Seguridade com as despesas totais de comercialização por produto em valores pré-definidos (comissão de distribuição), além de uma taxa de performance atrelada ao desempenho anual em volume e lucratividade.

A Nova Companhia terá gestão e governança compartilhadas entre Caixa Seguridade e Tokio Marine, e o prazo para o fechamento da operação encerra-se em 4 de janeiro de 2021.

A reestruturação da operação de seguros está alinhada com a estratégia de fortalecimento da estrutura de governança e gestão das participações adotada pela Caixa Seguridade. O objetivo é aumentar a ênfase na comercialização de produtos de seguro no canal bancário, buscando aperfeiçoar os serviços prestados aos clientes da CAIXA.

III - Parceria com a Icatu para o ramo de capitalização

A Caixa Seguridade firmou acordo com a Icatu Seguros para a formação de uma nova sociedade que explorará, pelo prazo de 20 anos, o ramo de capitalização na rede de distribuição da CAIXA.

No fechamento da operação, a Icatu subscreverá aumento de capital na Nova Companhia no valor total de R\$ 180 milhões, que será repassado pela Nova Companhia à CAIXA nos termos da outorga por ela concedida (*upfront*), e as Partes celebrarão com a Nova Companhia um contrato de distribuição, que lhe conferirá o direito de explorar a rede de distribuição da CAIXA por 20 anos.

A Nova Companhia remunerará a Caixa Seguridade com as despesas totais de comercialização por produto em valores pré-definidos (comissão de distribuição), além de uma taxa de performance atrelada ao desempenho anual em volume e lucratividade. A Icatu também pagará à CAIXA bônus anual correspondente a 75% do valor dos dividendos líquidos recebidos pela Icatu da Nova Companhia que excederem a determinadas metas estabelecidas para o referido ano.

Entrada em operação da Caixa Cartões Holding

Em janeiro de 2020, tornou-se operacional a subsidiária CAIXA Cartões Holding S.A. ("CAIXA Cartões"). A CAIXA Cartões tem por objetivo explorar direitos e atividades comerciais ligadas ao ramo de meios de pagamento, bem como gerir participações societárias, podendo adquirir ou alienar participações em empresas existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, cujo objeto social seja relacionando a meios de pagamento, abrangendo, dentre outros, as atividades de emissão, gestão de contas, instrumento de pagamentos, adquirência, credenciamento e fidelização. A CAIXA detém 100% do capital social da CAIXA Cartões S.A.

Parceria Estratégica – Meios de Pagamento – Bandeira, Adquirência e Pré-pago

Em alinhamento com o plano estratégico e buscando fortalecer a atuação da CAIXA no mercado de meios de pagamentos eletrônicos, está em andamento processo competitivo para a escolha de parceiro de atuação global, para emissão e comercialização pela CAIXA, de forma preferencial, de cartões de crédito, débito e outros meios de pagamento eletrônicos.

Em agosto de 2019, a CAIXA divulgou ao mercado o início do processo competitivo para a realização de parceria estratégica, no segmento de Adquirência e em janeiro de 2020 a abertura de processo competitivo para a realização de parceria societária em cartões pré-pagos.

V. EIXOS DE GESTÃO – Banco da Inclusão

Contratação PcDs

Em continuidade às ações que visam cumprir o compromisso da CAIXA de reforçar o seu quadro funcional, foi autorizada a contratação de 2.800 empregados, em sua maior parte de Pessoas com Deficiência (PcD), já tendo sido contratados 2.311 em 2019, dentre os quais 1.865 PcDs.

Com essas contratações, a quantidade de PcDs na Empresa aumentou para 3.464, o que reafirma o compromisso de fortalecer a cultura do respeito e inclusão, além de valorizar a diversidade e a humanidade.

Em dezembro de 2019, foi realizado o evento Nação CAIXA – Banco da Inclusão, com os empregados PcDs, para integração e discussão dos principais desafios e propostas para ampliar a sua participação em todas as atividades do Banco, inclusive na ação de pagamento do FGTS e PIS. Também foram ministradas seis oficinas com temas como comunicação, atitudes e tecnologias, a fim de facilitar a rotina de clientes e empregados, promovendo mais inclusão.

1º Contrato Habitacional em braile

A CAIXA realizou em dezembro de 2019 a entrega do primeiro contrato de financiamento habitacional redigido totalmente em braile, o que possibilita o acesso das pessoas com deficiência visual a todas as informações relacionadas à aquisição de sua casa própria, bem como os boletos que também serão disponibilizados em braile em todas as agências do país.

Além disso, os contratos das operações de Crédito Consignado e CDC também estão disponíveis em braile. A medida demonstra o completo alinhamento do banco com a inclusão e acessibilidade às Pessoas com deficiência, reafirmando o compromisso de ser o banco da inclusão.

Liderança Feminina

De forma inédita em sua história, a CAIXA promoveu, em 2019, três eventos de liderança feminina com a participação de mulheres da alta gestão do Banco. O evento contou com a participação do Presidente, de Vice-Presidentes, Diretoras, Superintendentes e Gerentes Nacionais e Regionais, Consultoras Jurídica e de Dirigente, dentre outras.

Nos dois dias de evento, as participantes discutiram os desafios do dia-a-dia e elaboraram propostas para fomentar e ampliar a liderança feminina na Instituição, abrangendo a conciliação entre trabalho e vida pessoal, estilos de liderança, jornada e uso do tempo e cultura CAIXA. Os encontros têm previsão de serem realizados a cada dois meses, sendo que o 4º encontro já foi realizado em janeiro de 2020.

Programa CAIXA Mulheres

Pensando nas mulheres empreendedoras, a CAIXA lançou o Programa CAIXA Mulheres, que consiste em trazer novas linhas de crédito, taxas diferenciadas, anuidade gratuita e apoio à capacitação. A medida visa estimular o protagonismo feminino e alavancar o empreendedorismo no país.

As condições especiais foram apresentadas durante um debate na CAIXA Cultural, que reuniu formadores de opinião, empresárias e representantes do mercado financeiro, para falar sobre o poder de atuação e influência da mulher na sociedade brasileira. Com a parceria da Caixa Seguridade, o evento marcou o Dia Mundial do Empreendedorismo Feminino.

Foco em Tecnologia - Lançamento do Aplicativo Caixa Tem

A CAIXA lançou, em outubro, o aplicativo financeiro Caixa Tem, voltado para mais de 35 milhões de clientes de baixa renda e beneficiários de programas sociais. Em um só aplicativo, é possível realizar pagamentos de contas, transferências e consultas aos benefícios sociais relacionados ao FGTS, PIS, Abono Salarial, Bolsa Família e Seguro Desemprego, dentre outros serviços.

Com arquitetura simples e baixo consumo de armazenamento, processamento e de pacote de dados, o app Caixa Tem foi desenvolvido para inclusão financeira e ampliação ao acesso dos serviços da CAIXA para as pessoas de baixa renda. Ainda em fase de testes, o acesso ao aplicativo foi liberado a 200 mil clientes.

O Caixa Tem possui interface intuitiva e acessível, similar a aplicativos de troca de mensagens, facilitando a utilização para todos os clientes. Ele também permite a transferência de recursos com a leitura de QR Code e oferece navegação por comando de voz e leitura das conversas em voz alta.

— VI. EIXOS DE GESTÃO - Integração entre Funcionários, Lotéricos e Correspondentes —

Programa CAIXA Mais Brasil

O CAIXA Mais Brasil é um programa estruturado que visa conhecer as distintas realidades brasileiras e garantir que as necessidades regionais sejam consideradas e atendidas nas estratégias da Empresa. O programa busca identificar oportunidades de investimentos em infraestrutura, negócios com clientes pessoa física e jurídica e otimização do atendimento; além de ouvir, dialogar e reconhecer os colaboradores da CAIXA.

Com a presença do Presidente, Vice-Presidentes e convidados institucionais, o Programa CAIXA Mais Brasil, percorreu todos os estados brasileiros em 2019. Foram 42 visitas nos finais de semana, sendo mais de 15 mil colaboradores, 300 agências e 60 empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida visitados. No total, o Caixa Mais Brasil percorreu 25 capitais e 71 municípios das 5 regiões do país.

Durante as visitas, foram promovidos encontros com os empregados da empresa, dentre os mais diversos níveis hierárquicos, de forma a aproximá-los da alta direção; bem como com autoridades Municipais e Estaduais, lideranças regionais, entidades locais, empresários dos ramos de infraestrutura, indústria, habitação, comércio, prestadores de serviços, dentre outros. Assim, foi possível compreender as necessidades regionais e avaliar como a CAIXA pode ajudar no desenvolvimento de infraestrutura e habitação, além de abrir espaço para a realização de negócios. Também foram realizadas visitas às comunidades e projetos apoiados pela CAIXA, com elevado poder transformacional e de grande impacto na população local.

Com o intuito de estimular a economia e os negócios locais e transformar a realidade de milhares de brasileiros, foram ofertadas aos clientes de cada estado, pelo período de 30 dias, condições especiais de produtos e serviços.

Aproximação com os Lotéricos e Correspondentes

A CAIXA se aproximou dos Lotéricos ao realizar uma série de reuniões, em especial o primeiro Nação Caixa Lotéricos, com 500 participantes, incluindo os 250 melhores Lotéricos e 250 funcionários da CAIXA indicados por esses lotéricos.

A CAIXA promoveu, em 2019, a revisão e atualização da tabela de remuneração dos empresários lotéricos, após uma série de reuniões com representantes da categoria, o que não ocorria desde 2015. Através de uma rede mais bem remunerada, os lotéricos poderão investir em recursos para atender cada vez melhor a população brasileira. Atualmente são 13,0 mil unidades lotéricas distribuídas em todo o país.

Em fevereiro de 2020 a CAIXA realizou o Nação Caixa Correspondentes Caixa Aqui (CCA) com a participação de mais de 100 empresários CCA e 100 Empregados Caixa, reunidos para estreitar e fortalecer ainda mais seu relacionamento com a instituição. A iniciativa é o primeiro evento nacional de estratégias e de reconhecimento para correspondentes parceiros da CAIXA.

Outros Destaques

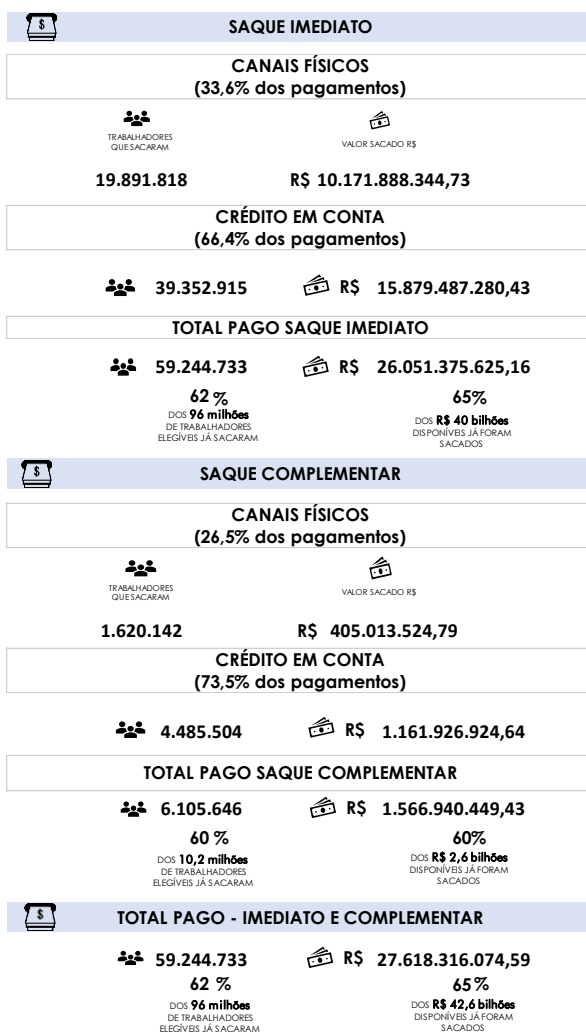
Pagamento FGTS e PIS

As medidas anunciadas, em agosto, pelo Governo Federal e pela CAIXA referentes aos saques do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) e do PIS deverão beneficiar 106,4 milhões de cidadãos.

Para viabilizar o maior pagamento da história, a CAIXA investiu em tecnologia com a finalidade da melhoria dos serviços prestados para a população. Isso refletiu-se em mais de 283 milhões de acessos ao site do programa de pagamentos, 28 milhões de downloads do aplicativo FGTS, tornando-o o aplicativo mais baixado no Brasil. Além disso, registramos 93 milhões atendimentos telefônicos e 196 milhões de acessos ao Internet Banking Caixa.

Em complemento, com o objetivo de facilitar o atendimento, a CAIXA disponibilizou horário diferenciado de funcionamento de sua rede de atendimento, para realizar o pagamento, solucionar dúvidas, promover acertos de cadastro dos trabalhadores e emitir senha do Cartão Cidadão. A lista das agências com horário especial de atendimento está no site www.fgts.caixa.gov.br.

Os pagamentos do FGTS podem resultar em uma liberação de aproximadamente R\$ 40 bilhões para a economia. Mais de 96 milhões de trabalhadores têm direito ao saque dos recursos e até 14 de fevereiro de 2020, mais de 59,0 milhões de brasileiros já receberam os valores referentes ao saque imediato do FGTS, totalizando R\$ 27,6 bilhões.



Posição 14/02

No âmbito do pagamento das Cotas do PIS, a CAIXA realizou diversas ações com vistas ao incremento do volume de pagamentos, tais como peças publicitárias nos diversos canais de mídia, releases e entrevistas para imprensa, acordo de cooperação com outras instituições financeiras e flexibilização dos canais de pagamento, tendo viabilizado o saque por mais de 1,0 milhão de cotistas do PIS em 2019, injetando R\$ 1,3 bilhão em recursos na economia.

Somando os pagamentos do FGTS e PIS, R\$ 28,9 bilhões foram pagos para mais de 60 milhões de brasileiros.

COMENTÁRIO ECONÔMICO

No cenário internacional, o desempenho moderado da atividade e a baixa inflação nas economias avançadas levaram os principais bancos centrais do mundo a manter suas políticas monetárias expansionistas e a liquidez nos mercados elevada. No Brasil, em que pese a piora do déficit em transações correntes, o fluxo positivo dos investimentos diretos no país e o saldo significativo de reservas internacionais contribuíram para o país absorver parte da volatilidade do cenário externo.

O PIB brasileiro mostrou aceleração ao longo de 2019, sinalizando uma recuperação gradual, com a contribuição da liberação de saldos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e das taxas de juros em níveis historicamente baixos. Destaque para a aprovação da Reforma da Previdência, que contribuiu para uma perspectiva mais benigna para as contas públicas, com impactos positivos sobre a confiança dos agentes e a percepção de risco.

A inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), acumulou alta de 4,31% em 2019, com pressões pontuais principalmente nos preços de alimentos, mas manutenção de níveis confortáveis em itens menos voláteis. O avanço na direção do reequilíbrio das contas públicas, a inflação próxima de suas metas e a ociosidade da economia ainda elevada permitiram, em contexto de políticas monetárias expansionistas no mundo, a redução taxa Selic para o menor patamar da série histórica, encerrando o ano em 4,50%.

ANÁLISE DE DESEMPENHO - RESULTADO

A tabela a seguir apresenta os principais itens do resultado obtidos em 2019:

Em R\$ milhões	4T19	3T19	4T18	4T19/4T18	4T19/3T19	2019	2018	2019/2018
Margem Financeira	12.344	19.011	13.153	-6,2%	-35,1%	57.854	50.963	13,5%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(1.608)	(2.933)	(5.139)	-68,7%	-45,2%	(10.765)	(14.926)	-27,9%
Resultado Intermediação Financeira	10.736	16.078	8.014	34,0%	-33,2%	47.088	36.036	30,7%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	6.847	6.980	6.715	2,0%	-1,9%	27.003	26.849	0,6%
Despesas Administrativas	(8.797)	(7.969)	(8.923)	-1,4%	10,4%	(33.071)	(32.404)	2,1%
Outras Receitas e Despesas Operacionais	(5.850)	(3.339)	(4.056)	44,2%	75,2%	(15.916)	(11.147)	42,8%
Despesas Tributárias	(842)	(1.282)	(1.016)	-17,1%	-34,3%	(4.238)	(4.069)	4,2%
Resultado de Part. em Coligadas e Controladas	323	427	361	-10,6%	-24,4%	1.486	1.383	7,5%
Resultado Operacional	2.417	10.895	1.095	120,6%	-77,8%	22.353	16.649	34,3%
Resultado Não Operacional	(96)	218	(2.307)	-95,8%	-	67	(3.084)	-
Imposto de Renda, Contrib. Soc. e Part. nos Lucros	2.578	(3.087)	99	2512,0%	-	(1.363)	(3.209)	-57,5%
Lucro Líquido Contábil	4.899	8.026	(1.113)	-	-39,0%	21.057	10.355	103,3%

Principais Variações do Resultado 2019 x 2018

Em 2019, a CAIXA registrou lucro líquido de R\$ 21,1 bilhões, com crescimento de 103,3% em relação ao mesmo período do ano anterior, impactado principalmente pela evolução de 13,5% na margem financeira, redução de 27,9% nas despesas de provisão para créditos liquidação duvidosa – PCLD e leve crescimento nas receitas de prestação de serviços.

No quarto trimestre, o lucro líquido chegou a R\$ 4,9 bilhões, com evolução de R\$ 6,0 bilhões quando comparado ao 4T18, em virtude do crescimento de 2,0% nas receitas de prestação de serviços, redução de 68,7% nas despesas de provisão para créditos liquidação duvidosa – PCLD, de 6,2% na margem financeira e de 1,4% nas despesas administrativas.

Resultado Bruto da Intermediação Financeira

O resultado bruto da intermediação financeira da CAIXA foi de R\$ 47,1 bilhões em 2019, com evolução de 30,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, influenciado, principalmente, pela redução de 27,9% nas despesas com provisão para créditos de liquidação duvidosa. A margem financeira apresentou evolução de 13,5% em virtude do crescimento de 46,1% no resultado com TVM e Derivativos.

Destaca-se que a evolução apresentada no resultado com TVM e Derivativos foi impactado pela venda de ações da Petrobras sob titularidade da CAIXA e pela venda de NTN-B que foram reclassificadas da carteira de TVM Categoria III (Títulos Mantidos ao Vencimento) para a Categoria II (Títulos Disponíveis para Venda), gerando ganhos de R\$ 2,3 bilhões e R\$ 7,0 bilhões respectivamente, parcialmente compensados pelo impairment de R\$ 599 milhões realizados em ativos financeiros.

Despesas com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa

As despesas de PCLD totalizaram R\$ 10,8 bilhões em 2019, com redução de 27,9% quando comparadas ao mesmo período do ano anterior, reflexo do recuo de R\$ 795,3 milhões na carteira de crédito e da mudança de sua composição, que está mais concentrada em créditos de baixo risco.

O índice de inadimplência total acima de 90 dias atingiu 2,17% em dezembro de 2019, com recuo de 0,21 p.p. no trimestre. O indicador ficou abaixo da média do mercado de 2,92%.

O nível de provisionamento da carteira cobria cerca de 2,3 vezes a inadimplência superior a 90 dias em dezembro de 2019.

Receitas com Prestação de Serviços

As receitas com prestação de serviços apresentaram leve crescimento de 2018 para 2019, totalizando R\$ 27,0 bilhões, influenciadas pelo aumento de 10,9% nas receitas de serviços com fundos de investimento, 2,6% nas receitas de convênios e cobrança bancária e 7,1% nas receitas com crédito.

Despesas Administrativas

No ano de 2019, as despesas administrativas totalizaram R\$ 33,1 bilhões, com uma evolução de 2,1% em relação ao ano anterior. Embora essas despesas tenham apresentado aumento no acumulado, totalizaram R\$ 8,8 bilhões no 4T19, que representa uma redução de 1,4% quando comparado ao 4T18.

Indicadores

Indicadores ¹	4T19	3T19	4T18	4T19/4T18	4T19/3T19
ROA - Retorno sobre o Ativo	1,14%	0,92%	0,96%	0,18 p.p.	0,22 p.p.
ROE - Retorno sobre o PL	17,52%	13,98%	15,66%	1,86 p.p.	3,53 p.p.
Índice de Eficiência Operacional	50,06%	48,60%	45,84%	4,22 p.p.	1,46 p.p.
Índice de Cobertura Desp. Adm.	83,85%	83,35%	83,23%	0,61 p.p.	0,49 p.p.
Índice de Cobertura Desp. Pessoal	130,80%	130,33%	133,49%	- 2,70 p.p.	0,46 p.p.

¹ Considera resultado recorrente.

O retorno sobre o Patrimônio líquido (ROE) registrou 17,5%, com aumento de 1,9 p.p. em relação ao quarto trimestre de 2018, impactado pela evolução, em 12 meses, de 20,6% no resultado recorrente.

O índice de cobertura das despesas administrativas evoluiu 0,6 p.p. em 12 meses e atingiu 83,8%. O índice de cobertura das despesas de pessoal totalizou 130,8%, com evolução de 0,5p.p. no trimestre.

ANÁLISE DE DESEMPENHO – ATIVOS E PASSIVOS

A tabela abaixo apresenta as principais linhas do balanço da CAIXA e sua evolução no trimestre e em 12 meses:

Em R\$ milhões	Dez19	Set19	Δ%Trim.	Dez18	Δ%12M
Ativos Totais	1.293.015	1.299.260	-0,5	1.263.879	2,3
Carteira de Crédito Ampla	693.724	683.186	1,5	694.519	-0,1
TVM e Derivativos	213.995	210.087	1,9	199.799	7,1
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(35.153)	(34.873)	0,8	(36.990)	-5,0
Passivo ¹	1.212.361	1.212.112	0,0	1.183.337	2,5
Depósitos	534.950	526.058	1,7	521.261	2,6
Letras	50.676	54.076	-6,3	63.550	-20,3
Patrimônio Líquido	80.654	87.149	-7,5	80.543	0,1

¹ Exclui o Patrimônio Líquido.

Os ativos da CAIXA totalizaram R\$ 1,3 trilhão, representando um crescimento de 2,3% em 12 meses, influenciado pelo aumento de 7,1% na carteira de TVM e Derivativos. O total de ativos administrados somou R\$ 2,4 trilhões, representando um aumento de 3,9% em relação a dezembro de 2018, com destaque para o FGTS, com saldo de R\$ 529,0 bilhões, e para os Fundos de Investimento, que cresceram 13,2% em relação ao ano de 2018, totalizando R\$ 466,2 bilhões.

Carteira de Crédito Ampliada

A carteira de crédito ampliada fechou o ano de 2019 com saldo de R\$ 693,7 bilhões, uma evolução de 1,5% em relação ao final do trimestre anterior. A carteira comercial PF totalizou R\$ 81,9 bilhões, com evolução de 0,5% no trimestre; e a carteira comercial PJ fechou o 4T19 com saldo de R\$ 38,6 bilhões, representando uma redução trimestral de 3,9%. A carteira de saneamento e infraestrutura finalizou o mês de dezembro de 2019 com um saldo de R\$ 84,0 bilhões, com evolução de 2,8% no trimestre.

Conforme mencionado, esse recuo foi motivado, principalmente, pelo reposicionamento estratégico na atuação no crédito, o qual prioriza concessões aos segmentos ligados à microempresa, MPE e ao fomento do crédito imobiliário. Entretanto, já se verifica sinais de recuperação na carteira de crédito.

No ano de 2019, foram concedidos R\$ 375,0 bilhões em crédito para a população brasileira, uma evolução de 7,8% em relação ao ano anterior, demonstrando a recuperação da carteira de crédito da instituição. Somente no quarto trimestre, a CAIXA concedeu R\$ 100,8 bilhões, apresentando uma evolução de 11,6% em relação ao 4T18 e 3,5% se comparado ao 3T19.

Crédito Imobiliário

O saldo da carteira de crédito habitacional cresceu 4,6% em 12 meses, totalizando R\$ 465,1 bilhões em dezembro de 2019, dos quais R\$ 288,7 bilhões foram concedidos com recursos FGTS e R\$ 176,4 bilhões com recursos CAIXA/SBPE. A CAIXA detém a liderança desse mercado, com 69,2% de participação, ganho de 0,31 p.p. em 12 meses e 0,32 p.p. no trimestre.

Em 2019, foram concedidos R\$ 90,2 bilhões em crédito imobiliário pela CAIXA, com evolução de 2,4% em 12 meses. Destaque para as contratações com recursos SBPE, que totalizaram R\$ 26,9 bilhões, com crescimento de 95,5% quando comparado ao ano anterior.

No Programa Minha Casa Minha Vida, em 2019, foram contratados R\$ 34,8 bilhões na CAIXA, o equivalente a 318,3 mil unidades habitacionais. Somente no quarto trimestre de 2019, foram contratados pela CAIXA R\$ 12,1 bilhões, o equivalente a 111,1 mil novas unidades habitacionais.

Esse resultado demonstra o direcionamento da CAIXA em relação ao foco comercial com o segmento de habitação, o que reforça sua atuação no setor de crédito imobiliário através de recursos SBPE e habitação popular.

Crédito Comercial

A carteira de crédito comercial da CAIXA totalizou R\$ 120,5 bilhões, uma redução de 12,2% em doze meses e 1,0% no trimestre. A carteira PF atingiu saldo de R\$ 81,9 bilhões em dezembro de 2019, o que representa uma evolução de 0,5% no trimestre, demonstrando sinais de recuperação. A carteira PJ atingiu saldo de R\$ 38,6 bilhões em dezembro de 2019, com redução em 12 meses de 30,2% e de 3,9% no trimestre.

As contratações do crédito comercial registraram um valor de R\$ 181,1 bilhões em 2019, uma variação positiva de 13,1% frente a 2018, com destaque para as operações do crédito comercial PF que totalizaram R\$ 135,7 bilhões, significando um aumento de 22,6% em relação ao ano anterior.

É necessário informar que, além de focar no aumento da concessão de crédito consignado através da criação do cartão consignado, a CAIXA possui o objetivo de tornar-se o maior banco de microcrédito do Brasil.

As operações de crédito consignado obtiveram um saldo de R\$ 62,4 bilhões em dezembro de 2019, com evolução de 4,6% se comparado a dezembro de 2018 e de 2,4% em relação a setembro de 2019. No ano, foram contratados R\$ 47,2 bilhões, com crescimento de 63,2% em relação ao ano anterior. Somente no 4T19, foram concedidos R\$ 13,6 bilhões, representando uma evolução de 70% quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

Crédito Infraestrutura

As operações de infraestrutura obtiveram um saldo de R\$ 84,0 bilhões em dezembro de 2019, com evolução de 2,8% se comparado a setembro de 2019. Pela grande relevância e protagonismo que possui, e por estar intrinsecamente ligado ao desenvolvimento econômico nacional, esse segmento está inserido no escopo de atuação estratégica da CAIXA.

Crédito Rural

O crédito rural CAIXA atingiu saldo de R\$ 5,4 bilhões em dezembro de 2019, com destaque para a modalidade disponível para pessoa física, que totalizou R\$ 3,0 bilhões. Esse saldo permite que a CAIXA detenha 2,1% de participação nesse mercado.

Captações

A tabela abaixo apresenta a evolução nas principais linhas de *funding* da Empresa em 12 meses:

Captações (R\$ milhões)	Dez19	Set19	Δ % Trim.	Dez18	Δ % 12M
Depósitos à Vista	35.776	26.328	35,9	30.446	17,5
Depósitos de Poupança	321.189	311.470	3,1	298.353	7,7
Depósitos a Prazo	166.765	176.890	-5,7	178.254	-6,4
Outros Depósitos	11.220	11.370	-1,3	14.208	-21,0
Letras ¹	50.676	54.076	-6,3	63.550	-20,3
Emissões Internacionais	2.058	2.165	-4,9	6.966	-70,5
Compromissadas Carteira Própria	92.683	84.544	9,6	112.011	-17,3
Empréstimos e Repasses	320.717	309.927	3,5	300.584	6,7
Total	1.001.083	976.769	2,5	1.004.371	-0,3

¹ inclui letras imobiliárias, hipotecárias, financeiras e agrícolas.

As captações totais apresentaram saldo de R\$ 1,0 trilhão em dezembro de 2019. Os depósitos à vista totalizaram R\$ 35,8 bilhões. A poupança apresentou saldo de R\$ 321,2 bilhões, com evolução de 7,7% em 12 meses e de 3,1% no trimestre. Com esse saldo de poupança, a CAIXA manteve-se na liderança do mercado com 38,0% de participação, evolução de 0,57 p.p. em 12 meses.

Em dezembro de 2019, a Empresa possuía 82,7 milhões de contas poupança, um aumento de 4,7 milhões de contas em relação ao registrado em dezembro de 2018.

As letras imobiliárias, hipotecárias, financeiras e agrícolas totalizaram R\$ 50,7 bilhões, representando redução de 6,3% no trimestre e 20,3% em 12 meses, em linha com a estratégia de captação da CAIXA.

Patrimônio Líquido

A Empresa encerrou o quarto trimestre de 2019 com um patrimônio líquido de R\$ 80,7 bilhões, estável quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

Circular BACEN 3.068/2001

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\$ 17,0 bilhões no período, até os seus respectivos vencimentos, bem como possuir capacidade financeira para tanto.

BASILEIA

Em dezembro de 2019, a CAIXA registrou um Índice de Basileia de 19,0%, 8 pontos percentuais superior ao mínimo de 11,0% regulamentado pelas Resoluções do Conselho Monetário Nacional nº 4.192 e 4.193, que normatizam no Brasil as recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia relativas à estrutura de capital das instituições financeiras.

O Índice de Basileia alcançado, por meio da geração de lucros recorrentes e da monetização de ativos, reforça a capacidade da CAIXA de dar continuidade, de maneira sustentável, à estratégia de pagamento do Instrumento Híbrido de Capital e Dívida – IHCD, ao longo dos próximos anos.

O índice de imobilização foi de 10,5%, mantendo a CAIXA enquadrada na forma definida pela Resolução CMN nº 2.669/1999, a qual estabelece o limite de 50%.

O Índice de Endividamento do Setor Público no período foi de 35,6%. De acordo com a Resolução CMN nº 2.827/01, as operações de crédito de uma instituição financeira com órgãos e instituições públicas estão limitadas a 45% de seu patrimônio de referência.

PARTICIPAÇÕES ESTRATÉGICAS E OUTROS INVESTIMENTOS

O Conglomerado CAIXA, grupo de empresas formado pela instituição financeira CAIXA e suas participações diretas e indiretas, busca otimizar seu desempenho a partir da obtenção de ganhos originados pela integração junto às suas participações. Isso se baseia em oportunidades de negócio, na complementariedade dos produtos e serviços e na ampliação do suporte aos macroprocessos e estratégias da CAIXA, com o propósito de ampliar a capacidade negocial e operacional.

A Política do Conglomerado CAIXA estabelece orientações para a gestão, a realização de seus investimentos e contratações, abrangendo o relacionamento negocial e a governança entre a CAIXA e as empresas integrantes desse Conglomerado, buscando estabelecer parcerias estratégicas que viabilizem o acesso, em condições competitivas, aos mercados considerados estratégicos e a serviços que possibilitem atingir seus objetivos.

Composição da Carteira de Participações (em R\$ mil)	Dez19	Set19	Δ %Trim.	Dez18	Δ %12M
CAIXA Seguros Holding	4.221.484	4.213.799	0,2	3.742.521	12,8
Banco PAN	1.278.237	877.596	45,7	937.258	36,4
FGO – Fundo Garantia de Operações	495.848	495.848	-	495.848	-
Too Seguros	279.893	284.060	-1,5	319.773	-12,5
FGHAB – Fundo Garantidor Habitação Popular	265.210	265.210	-	265.210	-
Elo Serviços	218.287	192.948	13,1	100.782	116,6
TECBAN	117.392	115.861	1,3	112.934	3,9
Quod ¹	47.819	49.327	-3,1	61.508	-22,3
Cia. Bras. de Securitização - CIBRASEC	-	-	-	6.894	-
Outros Investimentos	73.938	39.283	88,2	37.064	99,5
Total	6.998.108	6.533.932	7,1	6.079.792	15,1

¹A razão social da GIC – Gestora de Inteligência de Crédito foi alterada para Quod. Mais informações nas Notas Explicativas nº 11.

O investimento na Caixa Seguros Holding, no valor de R\$ 4,2 bilhões em dezembro de 2019, apresentou crescimento de 12,8% em 12 meses e representa 60,3% do total da carteira de investimentos.

LOTÉRIAS

As Loterias CAIXA arrecadaram R\$ 16,7 bilhões no ano de 2019, representando um valor 20,3% maior que o apurado no ano anterior. Dentre os valores arrecadados no período, cerca de R\$ 6,2 bilhões foram transferidos aos programas sociais do Governo Federal nas áreas de seguridade social, esporte, cultura, segurança pública, educação e saúde, correspondendo a um repasse de 37,2% do total arrecadado.

Destinação das Loterias (R\$ milhões)	4T19	3T19	4T18	4T19/4T18	4T19/3T19	2019	2018	2019/2018
Destinação Social	1.716	1.507	1.477	16,2	13,9	6.226	5.198	19,8
Prêmios ¹	2.015	1.768	1.733	16,3	14,0	7.298	6.046	20,7
Custeio e Manutenção	881	774	759	16,1	13,9	3.194	2.657	20,2
Total Arrecadado	4.612	4.049	3.969	16,2	13,9	16.718	13.901	20,3

¹Inclui o valor de tributos.

OUTRAS DISPOSIÇÕES USUAIS

Governança

A CAIXA mantém o contínuo aperfeiçoamento das boas práticas de governança corporativa, buscando tornar-se referência mediante a adoção de práticas de gestão alinhadas a princípios como transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade socioempresarial e sustentabilidade, conformidade e gestão estratégica de riscos. Esses princípios são concretizados em diversos documentos da governança, que se desdobram na gestão, como o Estatuto Social da CAIXA, o Modelo de Governança Corporativa, os Regimes de Alçadas e as Políticas de Atuação, o que possibilita à CAIXA tornar-se competitiva no mercado e responder aos desafios atuais.

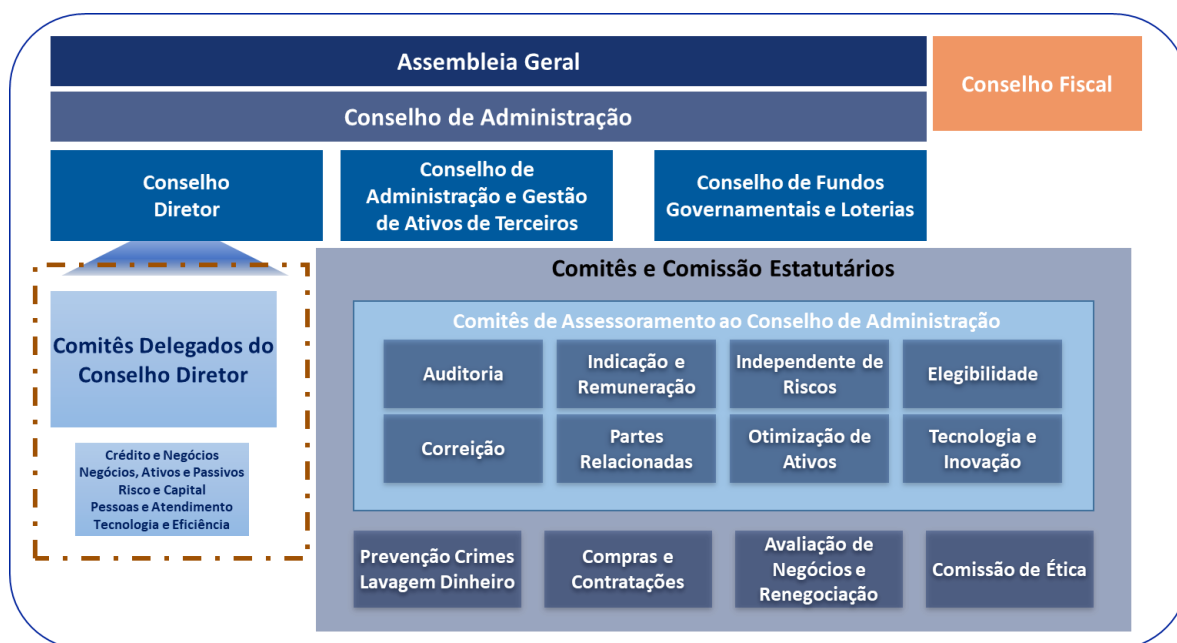
A governança da Instituição está configurada em um sistema que privilegia a decisão colegiada ágil, responsável, assertiva e descentralizada, mediante a instrumentalização da decisão estratégica, da organização dos níveis decisórios, da agenda de trabalho e da visão dos temas essenciais à gestão, além de avanços significativos no processo de gestão, da melhoria constante nas relações com nossos *stakeholders* e da garantia de disciplina na abordagem de temas críticos, alinhada à adoção de práticas referenciadas de mercado.

O Modelo de Governança da CAIXA estrutura-se em três eixos: Documentos de Governança, Instrumentos de Governança e Órgãos Colegiados.

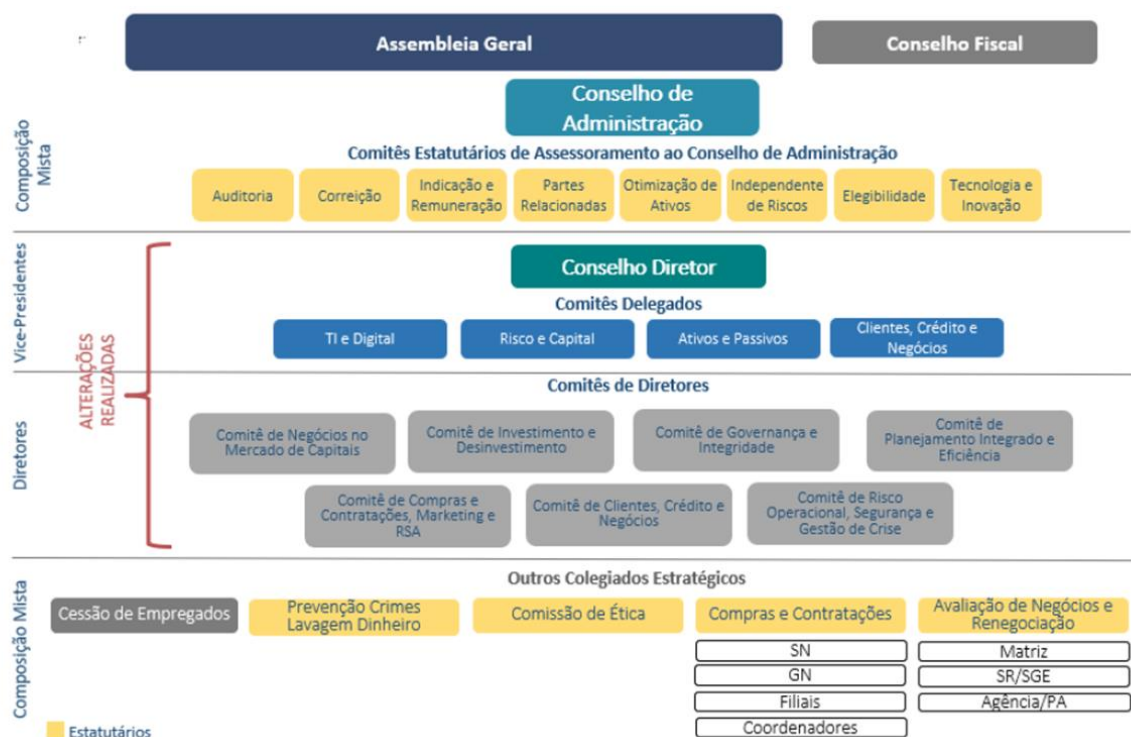
Para guiar a atuação dos dirigentes e demais agentes de governança da CAIXA, as regras são consolidadas nos Documentos de Governança, quais sejam: Estatuto Social (contém o conjunto de regras e dispositivos de caráter geral, que têm por função definir as linhas de orientação do funcionamento da CAIXA); Políticas de Atuação (possuem os princípios e diretrizes que guiam a atuação e a tomada de decisão da administração da CAIXA) e Regime de Alçadas (constitui o conjunto de valores que definem os limites atribuídos à decisão da autoridade competente, para aprovação de negócios, operações de crédito, compras e contratações, entre outros).

Para colocar em prática as regras de governança e permitir o funcionamento da CAIXA, são utilizados os Instrumentos de Governança, tais como: Sistema de Manuais Normativos; Sistema de Controles Internos; Instrumentos e Ferramentas de Gestão, Controle e Fiscalização; Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa; Sistema de controle e compliance de normativos, produtos e projetos; e Página da Governança.

Com o funcionamento regulamentado por Regimentos Internos, a figura a seguir representa configuração dos Órgãos Colegiados da CAIXA:



De forma a aprimorar o processo decisório da Alta Administração, informamos que foi aprovado nas instâncias da CAIXA o novo Modelo de Colegiados, a seguir, que se encontra em fase de implantação.



A respeito do novo modelo, cabe ressaltar que o aperfeiçoamento da governança corporativa representa uma das diretrizes estratégicas da Alta Administração para o conglomerado CAIXA, e permitirá fomentar a adequada avaliação de operações e a mitigação de riscos futuros, além de contribuir para aumentar a lucratividade da Empresa, de forma consistente.

Esse constante aperfeiçoamento tem papel vital na proteção da CAIXA e no aprimoramento dos mecanismos de responsabilização dos dirigentes, processo que colabora para maximizar a criação de valor na Instituição e propicia elementos para a tomada de decisões estratégicas, resultando em uma gestão mais transparente e atendendo ao propósito de agregar mais segurança aos investidores.

Em AGO 2019, destaca-se a certificação recebida pela CAIXA no 4º Ciclo de Avaliação do Indicador de Governança (IG-SEST), conquistando a nota máxima do Nível I de Governança das empresas estatais. Com esse resultado, o banco se mantém no Nível I de Governança, demonstrando o alto nível de maturidade da instituição em relação às práticas de governança corporativa.

O objetivo do IG-SEST é avaliar o cumprimento de requisitos exigidos por leis, decretos, resoluções e outros documentos, buscando conformidade com as melhores práticas de mercado para as empresas estatais federais de controle direto da União.

No que se refere à Governança do Conglomerado CAIXA, cabe registrar que a prospecção e manutenção de negócios são pautadas na constituição de participações societárias que contribuam para potencializar a atuação negocial e operacional da CAIXA, permitindo capturar sinergias, aumentar a eficiência operacional e rentabilizar ativos.

A Gestão do Conglomerado CAIXA adota práticas de governança e controle proporcionais à relevância, à materialidade e aos riscos dos negócios, além de observar mecanismos para proteção dos acionistas e regras de governança corporativa, de transparência, de estruturas e de composição da administração. Adicionalmente, a CAIXA realiza monitoramento periódico para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro e aderência estratégica das participações.

Integridade

Entre as evoluções ocorridas nos processos de Integridade CAIXA, destacamos as seguintes implementações:

- Pesquisa de Integridade de dirigentes e altos executivos (*Background Check*): objetiva fortalecer a governança corporativa com a realização de pesquisa de integridade, na nomeação e indicação de agente público para ocupar cargos estratégicos no Conglomerado CAIXA, resguardando a imagem institucional. Trata-se de um sumário de dados consultados em diversas fontes como órgãos públicos e empresas especializadas e de informações dos sistemas internos da CAIXA, como forma de auxiliar a tomada de decisão;
- *Due Diligence* de fornecedores: tem a finalidade de identificar e avaliar riscos de integridade aos quais a CAIXA pode estar exposta nos seus relacionamentos comerciais, com base na avaliação do perfil, do histórico, da reputação e das práticas de prevenção e combate à fraude e corrupção de agentes externos, para subsidiar a tomada de decisão na contratação de fornecedores.

PLANO ESTRATÉGICO DO CONGLOMERADO 2019 – 2023

Durante o exercício de 2019, a CAIXA realizou a reedição da Estratégia Corporativa do Conglomerado CAIXA, 2019-2023, a fim de fazer frente aos desafios de mercado e incorporar as diretrizes da Alta Administração.

As diretrizes da Alta Administração foram distribuídas em sete Eixos de Gestão, quais sejam:

- Mais Brasil – Garantir que as necessidades regionais sejam consideradas e atendidas nas estratégias do Banco.
- Crédito – Foco nas áreas de mais produtividade em relação ao mercado: imobiliário, infraestrutura, microcrédito, consignado e cartão consignado.
- Controle de custos – Busca constante pela eficiência, com promoção de redução de custos na execução dos processos, nos seus produtos e serviços.
- Monetização de Ativos – Venda de ativos não estratégicos, de forma a promover maior foco da CAIXA nos seus segmentos prioritários, trazendo melhores condições de competitividade.
- Governança – Garantir as melhores práticas de governança e integridade, fortalecendo a realização de negócios com os devidos controles, mitigando riscos diversos.
- Meritocracia – Implantação da cultura de valorização e reconhecimento por resultado.
- Legado – Trabalhar pela sustentabilidade da empresa, fortalecendo seus negócios, tornando-a ainda mais apta para bem servir o povo brasileiro.

Os sete Eixos de Gestão contribuíram para a definição das Prioridades Estratégicas, evidenciando o posicionamento da CAIXA para os próximos cinco anos. São elas:

- Simplificar, acelerar e melhorar a produtividade com a gestão eficiente de recursos.
- Inovar na gestão de talentos, desempenho e modelos de trabalho.
- Liderar no gerenciamento de riscos, alinhados ao nosso apetite e às melhores práticas de mercado.
- Fortalecer a cultura da Integridade em todos os processos e negócios.
- Aplicar novas tecnologias de forma estruturada e consistente para crescer.
- Aprimorar a gestão do Conglomerado para garantir a complementaridade dos negócios e a sustentabilidade da CAIXA.

Ademais, a CAIXA ratificou a sua atuação dos segmentos de Varejo, Atacado e Governo com a definição de redes de atendimento especializadas por segmento.

Controles Internos

A CAIXA possui uma Política de *Compliance* que tem por objetivo estabelecer premissas e diretrizes para assegurar o cumprimento de normas externas e internas, bem como a gestão do risco de *Compliance*, de modo a fortalecer a governança corporativa e controle institucional da CAIXA. A Política de *Compliance* foi fundamentada no documento *Compliance and the compliance function in banks – Basel Committee on Banking Supervision*, bem como em leis e regulamentos federais. Normas essas que ressaltam a importância da existência de uma Política de *Compliance*, entre as quais citamos a Lei nº 13.303, a Resolução CGPAR nº 18, as Resoluções CMN nº 2.554, nº 4.553, nº 4.557 e nº 4.595.

A CAIXA possui, ainda, a Política de Controles Internos do Conglomerado CAIXA, que tem por objetivo promover a efetividade e o fortalecimento do Sistema de Controles Internos – SCI, de modo a garantir, com razoável segurança, o alcance dos objetivos do Conglomerado. Está fundamentada no documento *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO*, bem como nas Resoluções CMN nº 2.554/1998 e nº 3.056/2002.

Gestão de Risco e Capital

Na CAIXA, o gerenciamento de riscos e de capital é percebido como fator de diferencial competitivo no mercado financeiro e principal meio para preservação da solvência, liquidez e rentabilidade da Instituição.

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

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

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

O controle do risco da carteira de crédito ocorre por meio do monitoramento de indicadores de atraso, inadimplência, perda realizada, esperada e inesperada, provisão e exigência de capital regulatório e econômico, em diversas granularidades e segmentações, possibilitando, a partir da informação de cada contrato, ampla visão do perfil das exposições, por tomador, operação, segmentos da carteira, região geográfica e setor de atividade, entre outros.

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

Adicionalmente, desde 2017, está estabelecido o Comitê Independente de Riscos, que se reporta ao Conselho de Administração e o assessora nas questões relacionadas à gestão de riscos e de capital.

A descrição detalhada das estruturas de gerenciamento de riscos e de capital, incluindo responsabilidades, práticas, processos, procedimentos e modelos, está disponível no sítio: <http://www.caixa.gov.br>, menu Relações com Investidores, Relatórios e Documentos, Informações Financeiras, Gerenciamento de Riscos, Relatórios, Gerenciamento de Riscos e Capital CAIXA.

Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental

A CAIXA possui Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) normatizada nos termos da Resolução BACEN n.º 4.327/2014, que leva em consideração princípios como: ética, conformidade e combate à corrupção; gestão participativa; promoção do desenvolvimento sustentável; inclusão social; eficiência ambiental; proteção e conservação ambiental e transparência.

O Fundo Socioambiental CAIXA (FSA), criado em 2010, destina recursos de até 2% do seu lucro líquido ajustado da CAIXA em apoio a projetos relacionados às temáticas de cidades sustentáveis, proteção de biomas e das águas, energias limpas e promoção socioeconômica. O FSA CAIXA conta, atualmente, com uma carteira ativa de 62 projetos. No 4T19, foi desembolsado R\$ 1,59 milhão em 5 projetos e, no ano de 2019, R\$ 9,82 milhões em 28 projetos.

Entre aqueles apoiados, o FSA CAIXA financia projetos de preservação da Caatinga e do Cerrado, recuperação de mananciais em regiões metropolitanas em crise hídrica, desenvolvimento sustentável de territórios onde vivem pessoas com baixa renda, reciclagem de resíduos eletroeletrônicos, além de desenvolvimento social e cidadania, compostagem de resíduos orgânicos, práticas inovadoras para promoção do desenvolvimento sustentável, adaptação às mudanças climáticas com foco em energias limpas renováveis e gestão de recursos hídricos.

Política de Patrocínios e Investimento em Cultura e Esporte

Na figura de um dos mais tradicionais patrocinadores do esporte e de manifestações artístico-culturais do Brasil, a CAIXA acredita e investe no fomento ao esporte e na difusão da cultura como formas de incentivar a promoção da cidadania.

Os investimentos no esporte visam tanto propiciar aos atletas brasileiros condições adequadas de treinamento quanto promover a educação e a inclusão social de crianças e adolescentes. A CAIXA, ao incentivar esses projetos, promove a inclusão social e abertura de oportunidades para novos talentos no esporte.

A partir de sua estratégia de patrocínio, A CAIXA prioriza projetos esportivos de cunho social, apoia o desenvolvimento de atletas de base e prospecta projetos educacionais voltados ao segmento da população de menor renda. Nesse mesmo sentido, no ramo cultural, a CAIXA incentiva produções regionais e artistas iniciantes, bem como apoia iniciativas que promovam o desenvolvimento social.

Em 2019, a CAIXA investiu R\$ 69,9 milhões em diversas ligas e modalidades, tais como: Esporte Olímpico, Paraolímpico, Novo Basquete Brasil (NBB), Liga de Basquete Feminina (LBF), atletismo, além de diversos outros esportes ligados à categoria de base. Desse montante, R\$ 11,4 milhões foram investidos somente no 4º trimestre de 2019.

A CAIXA patrocinou diversos projetos culturais regionais e investiu R\$ 10,3 milhões no 4T19. No acumulado do ano, foram investidos R\$ 26,5 milhões nessas iniciativas.

AGRADECIMENTOS

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

A Administração.