

ENC: CAIXA Cartões Holding S.A. | Execução da Estratégia Corporativa - Ano base 2024

De Presidência <presidente@senado.leg.br>

Data Seg, 15/12/2025 13:40

Para Rivania Selma de Campos Ferreira <RSELMA@senado.leg.br>

 2 anexos (4 MB)

01_OF_009_2025_CAIXA_Cartoes_Holding_Senado_Federal_assinado (1) (1).pdf; Relatorio_adm_Carta_conclusao.pdf;

De: DIGIR - DI Governança, Integridade e Riscos <digir@caixa.gov.br>

Enviada em: segunda-feira, 15 de dezembro de 2025 13:25

Para: Presidência <presidente@senado.leg.br>

Cc: DIGIR - DI Governança, Integridade e Riscos <digir@caixa.gov.br>; SUNOV - SN Inovacao e Estrategia <sunov@caixa.gov.br>

Assunto: CAIXA Cartões Holding S.A. | Execução da Estratégia Corporativa - Ano base 2024

You don't often get email from digir@caixa.gov.br. [Learn why this is important](#)

E-mail classificado como #EXTERNO.RESTRITO

A

Sua Excelência o Senhor

Senador Davi Samuel Alcolumbre Tobelem

Presidente do Senado Federal

Assunto: Relatório de Administração da CAIXA Cartões Holding S.A., ano-base 2024, acompanhado das conclusões do Conselho de Administração em análise à execução do plano de negócios e estratégia de longo prazo.

Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional,

1. Em cumprimento ao disposto no §2º do art. 23 da Lei nº 13.303, de 30.06.2016, e no §3º do art. 37 do Decreto nº 8.945, de 27.12.2016, encaminhamos anexo Relatório de Administração da CAIXA Cartões Holding S.A., (“Companhia”), referente ao ano de 2024, com as devidas análises do Conselho de Administração da Companhia em análise à execução do plano de negócios e estratégia de longo prazo.
2. Pedimos a gentileza de confirmar o recebimento desta mensagem.
3. Agradecemos a especial atenção de Vossa Excelência e renovamos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente

Francisco Marcos Gonet Branco

Diretor Executivo

Governança, Integridade e Riscos

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL: Esta mensagem, incluindo anexos, contém informações confidenciais. O uso, divulgação, distribuição e/ou cópia não autorizados são estritamente proibidos e sujeitos às penalidades legais cabíveis. Caso esta mensagem tenha sido encaminhada indevidamente para você ou se houver necessidade de esclarecimento adicional, favor contatar o remetente.

Ofício nº 009/2025/DICAR/DIGIR #PUBLICO

Brasília, 12 de dezembro de 2025.

A Sua Excelência o Senhor
Davi Samuel Alcolumbre Tobelem
Presidente do Senado Federal
Senado Federal
Anexo 2 - Ala Teotônio Vilela Gabinete 24 - Praça dos Três Poderes, s/ nº
70.165-900 - Brasília - DF

Assunto: **Envio do Relatório de Administração da CAIXA Cartões *Holding S.A.*, ano-base 2024, acompanhado das conclusões do Conselho de Administração em análise à execução do plano de negócios e estratégia de longo prazo.**

Excelentíssimo Senhor Presidente do Senado Federal,

1. Em cumprimento ao disposto no §2º do art. 23 da Lei nº 13.303, de 30.06.2016, e no §3º do art. 37 do Decreto nº 8.945, de 27.12.2016, encaminhamos em anexo o Relatório de Administração da CAIXA Cartões *Holding S.A.* (“Companhia”), referente ao ano de 2024, com as devidas conclusões do Conselho de Administração da Companhia em análise à execução do plano de negócios e estratégia de longo prazo.
2. Agradecemos a especial atenção de Vossa Excelência e renovamos protestos de estima e consideração.

Respeitosamente,

Francisco Marcos Gonet Branco
Diretor Executivo
Diretoria Governança, Integridade e Riscos

Márcio Vieira Recalde
Diretor Presidente
CAIXA Cartões

**Relatório da
Administração
2024**

DISCLAIMER

Prezado(a) Acionista,

Apresentamos o Relatório da Administração da CAIXA Cartões *Holding S.A.* (“CAIXA Cartões” ou “Companhia”) relativo ao exercício de 2024, de acordo com as exigências da Lei das Sociedades por Ações, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Estatuto Social da Companhia, acompanhado do Parecer dos Auditores Independentes e das Demonstrações Financeiras, com as respectivas Notas Explicativas.

Elaboramos as Demonstrações Financeiras em conformidade com as práticas contábeis comumente adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC).

AMBIENTE MACROECONÔMICO

O cenário global se mantém adverso, com incertezas em relação às dinâmicas de atividade econômica e de inflação, em diferentes economias. Tensões geopolíticas elevadas, especialmente no Leste Europeu e no Oriente Médio, e a possibilidade de mudanças na política econômica dos EUA contribuem para a complexidade do cenário mundial.

Nos EUA a inflação permanece elevada, especialmente nos serviços, mas está lentamente convergindo para a meta de 2%, o que tem permitido reduções na taxa básica de juros. No entanto, os dados mais recentes indicam que o processo de desinflação perdeu força. De maneira geral, houve alguma redução no nível de aperto do mercado de trabalho, mas a taxa de desemprego continua baixa. Em termos de atividade econômica, os indicadores mostram que a economia continua a crescer de forma sólida. Assim, o *Federal Reserve* (Fed) reduziu a taxa básica de juros em 0,25 ponto percentual (p.p.) em dezembro, para o intervalo entre 4,25% e 4,50% ao ano (a.a.). Ademais, o presidente do Fed, Jerome Powell, sinalizou que há muita incerteza no cenário e que é preciso ter mais cuidado com novos cortes.

Na Zona do Euro, em um contexto de aperto monetário, a perda de tração da atividade econômica em 2023 permitiu um avanço no processo de desinflação, levando o Banco Central Europeu (BCE) a iniciar um ciclo cauteloso de corte de juros, em junho de 2024. A relativa estabilidade em patamar elevado no núcleo de inflação e na inflação do setor de serviços, além de uma melhora recente na atividade econômica, justificam, entretanto, a postura conservadora do BCE quanto ao ritmo de redução da restrição monetária. Como as principais medidas de inflação continuam elevadas e suas projeções estão acima da meta, o BCE reafirmou que manterá os juros suficientemente restritivos enquanto for necessário, seguindo uma abordagem dependente dos dados.

Na China, a atividade econômica tem apresentado uma tendência de desaceleração, principalmente devido à dinâmica da demanda doméstica. Nesse contexto, a contribuição do setor externo tem ganhado relevância; entretanto, novas barreiras impostas contra produtos importados da China por importantes economias podem dificultar o desempenho das exportações chinesas. Para minimizar essa desaceleração econômica, a China vem anunciando medidas de estímulo, mas o mercado tem recebido tais anúncios com certo ceticismo. Os indicadores mais recentes sugerem alguma melhora da atividade econômica na passagem do terceiro para o quarto trimestre.

No Brasil, o crescimento até o terceiro trimestre do ano surpreendeu pela sua robustez. Quando comparado ao mesmo período de 2023, pelo lado da oferta, tanto a indústria quanto o setor de serviços apresentaram crescimento em todos os seus subsetores.

AMBIENTE MACROECONÔMICO

No entanto, a agropecuária registrou uma contração devido às condições climáticas adversas. Pelo lado da demanda doméstica, destacam-se os desempenhos do consumo das famílias e da formação bruta de capital fixo. Em virtude do expressivo crescimento das importações, o setor externo tem contribuído negativamente para a expansão do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro.

As contas externas continuam exibindo um aumento do déficit na conta de transações correntes. Esse aumento é explicado pela redução do superávit comercial e pelo aumento do déficit na conta de serviços. Vale ressaltar, porém, que o déficit em transações correntes continua sendo inferior ao investimento direto no país, considerado uma modalidade de financiamento menos volátil ao longo do tempo.

Em relação ao mercado de trabalho destaca-se a continuidade da tendência de queda na taxa de desemprego, que atingiu o menor patamar desde o início da série histórica em 2012, embora ocorra em um contexto de taxa de participação abaixo do padrão observado no período pré-pandemia. Esse cenário é acompanhado pela elevação da ocupação, dos rendimentos médios e da massa de rendimentos reais.

O crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) tem apresentado forte crescimento; contudo, o endividamento e o comprometimento de renda permanecem em patamares elevados, mesmo com a ampliação da renda. A taxa de inadimplência do crédito do SFN tem mostrado relativa estabilidade neste ano, embora permaneça pressionada.

No âmbito fiscal, até novembro, o setor público consolidado registrou um déficit primário de R\$ 63,3 bilhões, o que corresponde a 0,6% do PIB. O resultado nominal, que inclui o resultado primário e os juros nominais apropriados, foi negativo em R\$ 917,6 bilhões no mesmo período, representando 8,5% do PIB. Com base nesses resultados, a Dívida Bruta do Governo Geral (DBGG) alcançou 77,7% do PIB em novembro, um aumento de 3,9 p.p. em relação ao final de 2023. Nesse contexto, tem ocorrido uma piora na percepção do mercado com relação a esse tema.

No que diz respeito à dinâmica de preços, a inflação acumulada em 12 meses tem acelerado, permanecendo acima do limite superior da meta nas leituras mais recentes. Nesse contexto, na reunião de dezembro, o Comitê de Política Monetária (Copom) aumentou em 1,00 p.p. a meta para a taxa Selic, para 12,25% a.a., e revisou novamente para cima as projeções de inflação do seu cenário. Além disso, o Copom passou a caracterizar o cenário como menos incerto e mais adverso, o que exige uma política monetária mais contracionista. Em relação aos próximos passos da política monetária, o Comitê adicionou que “[...] antevê, em se confirmando o cenário esperado, ajustes de mesma magnitude nas próximas duas reuniões”.

ÍNDICE

DESCRIÇÃO E ESTRUTURA DOS NEGÓCIOS

6

DESTAQUES DO PERÍODO

12

GOVERNANÇA CORPORATIVA

14

GESTÃO DE RISCOS, CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

16

DESEMPENHO: COLIGADAS E CONTROLADAS

20

DESEMPENHO: PRODUTOS E SERVIÇOS

22

PESSOAS

24

GESTÃO SOCIETÁRIA

27

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

28

DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

30

INFORMAÇÕES LEGAIS

31

AGRADECIMENTOS

32

DESCRIÇÃO E ESTRUTURA DOS NEGÓCIOS

A CAIXA Cartões Holding S. A. é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da Caixa Econômica Federal, que tem como Objeto Social:

(a) gerir participações societárias, podendo adquirir e alienar participações em empresas já existentes ou por ela criadas, públicas ou privadas, com ou sem controle, cujo objeto social seja relacionado a meios de pagamento, abrangendo, **mas não se limitando a tanto** atividades de emissão, gestão de contas, bandeira, adquirência, credenciamento, facilitação e fidelização;

(b) **explorar quaisquer direitos e atividades comerciais** ligadas a meios de pagamento, inclusive aquelas exemplificadas na alínea acima.

O propósito da Companhia é **“Revolucionar a experiência de pagamentos e transformar a vida das pessoas”**.

Nossa visão: **“Ser referência em soluções de meios de pagamento”**.



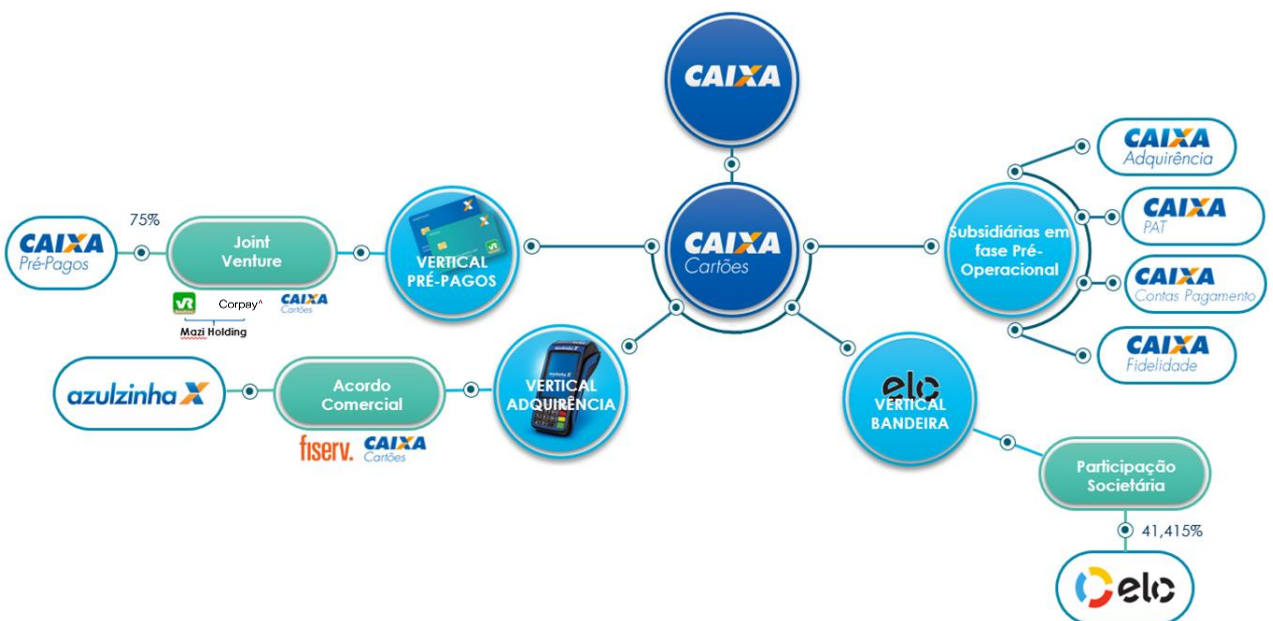
VERTICAIS DE NEGÓCIOS

A CAIXA Cartões opera no setor de meios de pagamentos com verticais estratégicas de forma integrada e transversal. Essa atuação apoia uma visão sistêmica para o alcance de maior eficiência e agilidade bem como proporciona, além da oferta de boas experiências aos usuários, uma inovação contínua em seus negócios.

Buscando materializar o Propósito da Companhia, no decorrer de 2024, a atuação da CAIXA Cartões teve como pilar as verticais de negócio Adquirência, Pré-Pagos, Bandeira e estruturação dos negócios no mercado Fidelidade.

Além disso, a Companhia empreendeu esforços no estudo de novos negócios e formas de atuação e exploração do setor, com o objetivo de adentrar em novos nichos e segmentos do mercado, complementando assim seu portfólio de parcerias e negócios.

Atuação



ADQUIRÊNCIA

Por meio da vertical de Adquirência, a CAIXA Cartões cria sinergia com os produtos do Conglomerado CAIXA, de forma a contribuir para a fidelização da base de clientes, disponibilizando o seu portfólio nos canais de distribuição.

A CAIXA Cartões atua no mercado de adquirência, em conjunto com a FISERV, oferecendo soluções para empresas e empreendedores brasileiros. No ano de 2024 a linha de negócios atingiu o faturamento de R\$ 21,8 bilhões.

A parceria combina a capilaridade da CAIXA, com a expertise da FISERV, uma das maiores empresas de serviços financeiros do mundo.

Isto posto, o ano de 2024 foi marcado pelo robustecimento do portfólio dos negócios da empresa, com lançamento de novos produtos dos quais, destacam-se:

- azulzinha no CAIXA Tem: Solução que transforma o celular do cliente em maquininha, aceita pagamentos em qualquer lugar por meio de celular com conexão à internet, o que facilita o recebimento, especialmente, para negócios móveis ou profissionais que prestam serviços em domicílio.
- Pix CAIXA na azulzinha: A funcionalidade permite oferecer aos clientes azulzinha a possibilidade de receber pagamentos via Pix, por meio de geração de QR Code nas maquininhas e aplicativo azulzinha, com crédito dos recursos em conta domicílio CAIXA e conciliação própria.
- Grupo Comercial azulzinha: Disponibilização de condições comerciais mais atrativas para grupos de empresas de mesmo ramo de atividade, que se unam para realizar o credenciamento na azulzinha.

As iniciativas executadas ao longo de 2024 evidenciam o papel da CAIXA Cartões, enquanto subsidiária da CAIXA, de alavancar e gerar valor na vertical Adquirência, impulsionando sua participação no conglomerado CAIXA.

PRÉ-PAGOS

A CAIXA Cartões firmou parceria estratégica com a MAZI Holding Ltda, consórcio formado pelas empresas VR Benefícios e Fleetcor, para agregar expertise e tecnologia à sua marca e ao Balcão CAIXA, culminando em DEZ 21, com a criação da *Joint Venture* CAIXA Pré-Pagos, que tem por objetivo a exploração econômica do Balcão CAIXA.

Com o amadurecimento da parceria e consolidação da CAIXA Pré-Pagos, o ano de 2024 foi marcado pelo robustecimento do portfólio de produtos, com destaque para:

- Lançamento do vtCAIXA: (vale-transporte CAIXA) Solução que viabiliza a gestão de compra e distribuição de vale-transporte para empresas.
- Lançamento do frotaCAIXA: Solução para gestão e controle do abastecimento de combustível de veículos empresariais.
- Lançamento da tagCAIXA Empresas: Solução para Pessoa Jurídica, é um meio de pagamento automático para passagem em pedágios e estacionamentos credenciados.

Destaca-se que a Caixa Pré-Pagos alcançou a marca de R\$ 5,6 bilhões de faturamento em 2024, representando crescimento de 39% na comparação com 2023.

Dos novos produtos pré-pagos, houveram mais de 690 mil contratações no ano, fato que viabilizou o alcance da marca de 1,2 milhão de produtos ativos em todo o território nacional no fechamento do ano.

BANDEIRA

A Elo é uma bandeira de Cartões 100% brasileira, criada em 2011 pelos bancos CAIXA, Banco do Brasil e Bradesco. Instituidora de arranjos de pagamento, é responsável por gerir as regras do arranjo e relação entre os diversos participantes.

A Elo Serviços S.A. tem como objeto social a prestação de serviços relacionados a soluções e meios de pagamento em geral, inclusive, através de meios eletrônicos; a participação em outras sociedades, comerciais ou civis, nacionais ou estrangeiras, como sócia, acionista ou quotista; e o licenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes de titularidade da Sociedade ou sublicenciamento de marcas, expressões, domínios e patentes licenciados por terceiros para a Sociedade.

Em alinhamento ao seu objeto social de gestora de participações, a CAIXA Cartões possui 41,41% de participação acionária da Elo, em virtude disso, em 2024, a Companhia recebeu R\$ 146,31 milhões como pagamento de dividendos aos acionistas.

FIDELIDADE

O mercado de Fidelidade se tornou mais competitivo e repleto de novas tecnologias, serviços e recompensas fazendo com que os tradicionais programas de pontos fossem substituídos por ecossistemas mais personalizados e complexos. Tal mudança ocorreu de forma rápida e impulsionada, principalmente, pelo comportamento dos consumidores.

Portanto, possuir um programa de fidelidade permite criar uma relação de confiança e melhorar o relacionamento com o consumidor. Por meio do programa, o cliente se torna mais ativo e frequente, e possibilita que a empresa o conheça melhor e desenvolva cada vez mais campanhas customizadas, fechando um ciclo contínuo de atração e entrega da oferta que ele espera.

Neste contexto, identificou-se que, ao atuar nesta vertical de negócio, a Companhia será capaz de trazer complementariedade para o portfólio da CAIXA, ampliando seu espectro de negócios em Meios de Pagamento e contribuindo para o alcance dos seus objetivos estratégicos.

Em 2024, merece destaque a abertura de processo competitivo para seleção do parceiro estratégico que atuará juntamente com a CAIXA Cartões no segmento de negócios de Fidelidade, comunicado ao mercado em 31 de julho.

DESTAQUES DO PERÍODO

Em 2024, a CAIXA Cartões alcançou importante marco em sua trajetória financeira, com a obtenção de um lucro líquido de R\$ 290,0 milhões, um aumento de 20,1% em relação ao ano anterior. Este resultado foi alcançado, principalmente, em virtude do avanço de 31,1% nas receitas de prestação de serviço.

A expansão do faturamento dos produtos Pré-Pago foi um dos principais propulsores deste crescimento. O volume total atingiu a marca de R\$ 5,6 bilhões, 39% de incremento, frente a 2023.

5,6 bilhões

Faturamento dos Produtos
Pré-Pagos

Ampliação do Portfólio

- Lançamento vtCAIXA
- Lançamento frotaCAIXA
- Lançamento tagCAIXA Empresas

Atualmente, a marca CAIXA Cartões está bem posicionada no setor, são, aproximadamente, 1,2 milhão de produtos pré-pagos ativos e distribuídos em todo o território nacional.

DESTAQUES DO PERÍODO

Além disso, a Companhia também registrou um aumento em suas receitas no segmento de Adquirência, ocorrido, principalmente, em função das estratégias implementadas. Essas entregas não só melhoraram a eficiência operacional, mas também aumentaram a satisfação do cliente, resultando na maior receita já registrada pela Companhia neste segmento. O faturamento atingiu a marca de R\$ 21,8 bilhões, um avanço de 31% em relação ao mesmo período do ano anterior.

21,8 Bilhões

Faturamento em adquirência

Novas Soluções

- Azulzinha no CAIXA Tem
- PIX CAIXA na Azulzinha
- Grupo Comercial

Em comparação com 2023, a receita do segmento de Adquirência teve um crescimento de 34%. Este aumento reflete o sucesso das iniciativas da Companhia e de sua capacidade de se adaptar e prosperar em um ambiente de negócios em constante mudança.

Do ponto de vista econômico-financeiro, a CAIXA Cartões encerrou o exercício com um EBITDA de R\$ 297,9 milhões. Além disso, o ROE expandiu 3,7 pontos percentuais em relação a 2023, resultando em um retorno de 34,0%. Este desempenho financeiro demonstra a força da Companhia no mercado e sua capacidade de gerar valor para o acionista. A CAIXA Cartões continua comprometida em manter sua trajetória de crescimento e em fornecer produtos e serviços de alta qualidade para seus clientes.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O sistema de Governança Corporativa da Companhia executa a tomada de decisão de forma colegiada, cumprindo as disposições legais e de seu Estatuto Social. É composto pela Assembleia Geral e os órgãos estatutários da Administração (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada), Fiscalização (Conselho Fiscal), órgãos auxiliares de Administração, Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (COPIRE), compartilhado com a CAIXA, e Comitê de Auditoria (COAUD).

Ademais, a Companhia possui um Comitê de Estratégia, Negócios e Operações, órgão de apoio à Diretoria Colegiada, de caráter estratégico, deliberativo, opinativo e propositivo, subsidiando e agilizando o processo de tomada de decisões.

A Companhia possui 05 Políticas Corporativas, aprovadas pelo Conselho de Administração, que consolidam as bases da organização e que são pilar essencial no sistema de governança corporativa, vez que estabelecem diretrizes para toda a Companhia, orientando a atuação de todos os envolvidos, a saber: Política Institucional; Política de Controles Internos, *Compliance* e Integridade; Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação; Política de Gestão de Pessoas e Política Financeira, todas disponíveis para consulta no site da CAIXA Cartões.

O ano de 2024 representou o fortalecimento da cadeia de governança da CAIXA Cartões com foco na simplificação de processos estabelecidos na Companhia e em uma modelagem voltada para a manutenção dos órgãos estatutários de Administração, Fiscalização e de Apoio à Gestão, buscando uma maior eficiência dentro do Conglomerado CAIXA e CAIXA Cartões.

Durante o ano de 2024, a CAIXA Cartões manteve atuação reforçando e robustecendo sua estrutura e arcabouço próprios de governança, alinhada às melhores práticas e comprometida com os princípios da transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

Em 2024, a área de Governança realizou importantes avanços e implementações que fortaleceram a estrutura e os processos de tomada de decisão da organização. Destacamos as seguintes entregas:

- **Implementação dos Colegiados no Sistema de Apoio à Tomada de Decisões:**
A aquisição da ferramenta foi fundamental para aprimorar a governança corporativa, garantindo transparência, eficácia, agilidade, decisões mais colaborativas, bem-informadas e seguras.
- **Carta Anual de Políticas Públicas Governança Corporativa 2024:**
A publicação da Carta Anual de Governança, referente ao exercício de 2023 forneceu uma visão abrangente das práticas de governança adotadas, destacando os principais avanços e desafios enfrentados ao longo do ano.
- **Revisão e Aprimoramento do Normativo de Governança e Alçadas:**
A revisão dos normativos de governança visou atualizar e fortalecer as diretrizes e políticas de governança, promovendo uma gestão mais transparente e responsável. O normativo de alçadas foi revisado e aprimorado para assegurar maior clareza e eficiência nos processos decisórios.
- **Avaliação de Desempenho dos Colegiados:**
Foi realizada uma avaliação abrangente do desempenho dos colegiados, identificando pontos fortes e áreas de melhoria, com o objetivo de otimizar a eficácia das decisões colegiadas.
- **Capacitação de Dirigentes:**
Programas de capacitação foram desenvolvidos e implementados para os dirigentes, focando no desenvolvimento de competências essenciais para a liderança e governança eficaz.
- **Planos de Trabalho dos Órgãos Colegiados de 2025:**
A elaboração dos planos de trabalho para 2025 foi realizada, estabelecendo diretrizes e objetivos claros para o próximo ano, alinhados aos objetivos estratégicos da organização.

Essas entregas refletem o compromisso contínuo da área de Governança em promover uma gestão eficiente, transparente e alinhada às melhores práticas de mercado.

GESTÃO DE RISCOS, CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

A CAIXA Cartões adota o modelo das três linhas, conforme preconizado pelas diretrizes de governança corporativa, baseado de segregação de funções entre órgãos de administração, controle e auditoria, visando a transparência e integridade nas operações.

O modelo busca, também, fortalecer a eficácia e a conformidade, promovendo uma governança robusta e alinhada com os objetivos estratégicos da Companhia, além de delinear claramente os papéis e responsabilidades conforme a seguir:

A primeira linha identifica, avalia e controla os riscos, sendo composta pelos controles operacionais e internos. Os gestores que detêm os riscos do negócio são responsáveis por gerenciá-los e por implementar medidas corretivas nos processos e nos controles deficientes.

A segunda linha compreende as áreas de gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance* da Companhia e é responsável por monitorar e contribuir com a implementação de práticas eficazes de gestão de riscos.

A terceira linha é exercida pela auditoria interna, responsável por fornecer aos órgãos de governança da Companhia a avaliação objetiva e independente quanto à eficácia dos controles internos, da gestão de riscos e da governança.

Dessa forma, cada empregado desempenha o papel de gestor de riscos, promovendo uma cultura e um ambiente de gestão de riscos robustos, o que colabora para o crescimento sustentável da Companhia.

A Gestão de Riscos é um processo contínuo que envolve a estruturação e implementação de ações para identificar, analisar, avaliar, priorizar, tratar, monitorar, administrar e controlar eventos ou situações que possam impactar os objetivos, programas, projetos ou processos da Companhia. O objetivo é proporcionar uma certeza razoável em relação ao alcance de metas estabelecidas.

Em linha com as Políticas de Gestão de Riscos e Segurança da Informação, e de Controles Internos, *Compliance* e Integridade, são apresentadas a seguir as principais ações realizadas em 2024 no âmbito da Companhia.

O Programa de Integridade da CAIXA Cartões foi conduzido em aderência às legislações vigentes, às melhores práticas de mercado e em conformidade com o Decreto n. 11.129/2022 (que regulamenta a Lei n. 12.846/2013), com o Guia de Implantação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais da Controladoria Geral da União – CGU, publicado em 2015, e com o Manual para Implementação de Programas de Integridade para o Setor Público da CGU, publicado em 2017.

O plano de Comunicação de 2024 foi executado tendo como resultado o envio de 50 (cinquenta) comunicações no formato de card, aplicados 2 (dois) testes de *phishing*, realizado treinamento em confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados, bem como rodas de diálogo atinentes aos temas do Programa de Integridade. Prática essa essencial para promoção de transparência, fortalecendo a cultura organizacional, garantindo que todos entendam a importância da integridade, alinhados com os valores da empresa, contribuindo para o engajamento dos empregados.

Ainda, foi realizado o Dia da Integridade da CAIXA Cartões em parceria com a CAIXA Asset e CAIXA Loterias com o objetivo compartilhar práticas eficazes para o fortalecimento da integridade e conscientização dos empregados das empresas com abordagem de temas transversais e de relevância para todos. O evento contou com painelistas do Setor Público como Corregedoria Geral da União, Controladoria Geral da União – CGR e Tribunal de Contas da União – TCU, em uma imersão de conhecimento com disseminação de conteúdos sobre a importância de práticas éticas no cotidiano, contribuindo para uma cultura organizacional íntegra e sustentável, bem como, sobre a Lei anticorrupção e sua relação com os temas ASG (ambiental, social e governança).

Importante ressaltar que a CAIXA Cartões realiza ações contínuas de capacitação e aculturação em gestão de riscos, controles internos, *compliance* e integridade, disseminando estes temas a todos os empregados, administradores e membros de seus conselhos e comitês estatutários.

Essas iniciativas não apenas aumentam a conscientização sobre esses temas e sobre práticas éticas, mas também capacitam os colaboradores a identificar, avaliar e lidar proativamente com riscos. Além disso, contribuem para a construção de uma cultura de transparência, promovendo a conformidade com regulamentações e fortalecendo a imagem da Companhia perante os *stakeholders*.

Dentre as iniciativas de integridade implementadas pela Companhia, destaca-se também a manutenção da adesão pela CAIXA Cartões ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, promovido pelo Instituto Ethos, além do engajamento para que as empresas participadas, Elo e Caixa Pré-Pagos, também se mantivessem signatárias do Pacto.

Ao se tornarem signatárias do pacto, as empresas assumem o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e *stakeholders*, a fim de que ela seja cumprida integralmente.

Destaca-se que a área de riscos e controles internos monitora transações com partes relacionadas, e, continuamente as publicações de normas externas, de modo a acompanhar as legislações e demais regramentos que podem gerar impacto na Companhia. Tal medida contribui para a evolução do ambiente de Compliance, permitindo identificar necessidades de adequação relacionados aos seus processos e negócios.

Adicionalmente, a segurança da informação e a governança em privacidade (Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/18) são temas de atuação contínua no acultramento pela área de riscos e controles internos da CAIXA Cartões, no sentido de promover a conscientização dos empregados sobre práticas seguras de dados, para reduzir o risco de violações, contribuir para a conformidade com os regramentos internos e externos, evitando repercussões legais e preservando a reputação da Companhia.

A CAIXA Cartões gerencia o *Apetite a Riscos* por meio da Declaração de *Apetite Riscos* (Risk Appetite Statement – RAS) de forma consciente e com ações prospectivas para manutenção da sustentabilidade, consoante ao Plano Estratégico, para quais negócios/atividades se pode aceitar uma atuação com determinados níveis de risco.

Destarte, a CAIXA Cartões manteve o acompanhamento do risco de mercado, baseada na metodologia Value at Risk (VaR), com mensuração, monitoramento, reporte e controle da sua exposição ao risco.

Manteve também o monitoramento do risco operacional com o objetivo de identificar, avaliar e gerenciar potenciais ameaças que possam impactar as operações da CAIXA Cartões. Essa prática permite uma resposta proativa a eventos adversos, reduzindo a probabilidade de perdas financeiras, danos à imagem e possíveis interrupções nos negócios. Além disso, o monitoramento contínuo auxilia na adaptação às mudanças nas condições de mercado e nas operações, garantindo uma gestão eficaz e resiliente diante de desafios inesperados.

Referente ao Programa de Gestão de Crises e Continuidade dos Negócios, foram realizados testes em 100% dos Planos de Continuidade de Negócios (PCN) da Companhia, visando garantir que os processos críticos, se interrompidos, mantenham um nível de funcionamento adequado até o retorno à situação normal, em um prazo aceitável.

Através da Metodologia de Gerenciamento de Riscos – MGR, abordada a partir dos processos da Companhia, foi permitida a identificação dos riscos associados e suas respectivas causas, podendo potencializar a definição de um conjunto de ações efetivas para minimizar ou eliminar os riscos para os Processos Prioritários definidos pelas unidades de 1ª Linha.

Evidencia-se o compromisso da CAIXA Cartões para gerenciamento de riscos, controles, compliance e Integridade em busca contínua por adoção das melhores práticas de governança corporativa e transparência na gestão garantindo proteção, valorização e sustentabilidade para a Companhia.

DESEMPENHO

COLIGADAS E CONTROLADAS

Em 2024, a Elo Serviços (“Elo”) demonstrou adaptabilidade ao superar adversidades e manter um desempenho sólido em um ambiente de negócios complexo. Em meio a um cenário marcado por grandes desafios, como a crescente concorrência no setor de serviços financeiros, a Elo navegou por essas transformações. A empresa implementou estratégias inovadoras e investiu em tecnologia para otimizar seus processos, reafirmando seu compromisso em fornecer valor aos seus clientes e acionistas.

A Elo apresentou um lucro líquido de R\$ 593,8 milhões no exercício de 2024, representando um aumento de 16,50% em comparação ao ano de 2023. Adicionalmente, houve um crescimento de 2,69% no faturamento o crédito, refletindo um incremento da margem líquida da Companhia.

No que tange à CAIXA Pré-Pagos, consolidando o segmento de PAT CAIXA, todos os empregados CAIXA possuem o cartão CAIXA Refeição e CAIXA Alimentação. Além disso, o segmento do PAT expandiu, representando aumento de 36,3% no faturamento. Esses avanços refletiram em uma melhora do seu resultado líquido da companhia.

O crescimento no segmento de pré-pagos fortaleceu a posição da CAIXA Cartões no mercado atual e projetou resultados mais robustos para os anos subsequentes. Com a continuação desta tendência de crescimento, a Companhia está bem posicionada para aproveitar as oportunidades futuras e continuar a fornecer valor para seus clientes e acionista.

Quanto às suas subsidiárias – CAIXA Cartões Adquirência, CAIXA Cartões PAT, CAIXA Cartões Fidelidade e CAIXA Cartões Contas de Pagamento – elas permanecem em fase pré-operacional.

INVESTIMENTO EM COLIGADAS E CONTROLADAS

Os investimentos diretos em sociedades coligadas e controladas em conjunto atingiram R\$ 764,9 milhões, em 31 DEZ 2024. Abaixo divulgamos as modificações ocorridas durante o exercício, conforme determina o Art. 243, da Lei nº 6.404/76:

Empresas	Segmento	Participação (%)	Saldo do Investimento ¹		Resultado de MEP	
			31/12/2023	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2024
ELO Serviços S.A.	Bandeira	41,41	369.360	456.669	211.086	245.915
CAIXA Cartões Pré-Pagos	Pré-Pagos	75	300.233	308.043	468	7.810
CAIXA Cartões Adquirência	Adquirência	100	200	200	-	-
CAIXA Cartões Contas de Pagamento	Contas de Pagamento	100	20	20	-	-
CAIXA Cartões Fidelidade	Fidelidade	100	20	20	-	-
CAIXA Cartões PAT	PAT	100	20	20	-	-

¹ Saldo final do investimento na posição, considerando eventuais outras movimentações, além dos resultados de equivalência patrimonial, tais como: pagamento de dividendos e redução de capital.

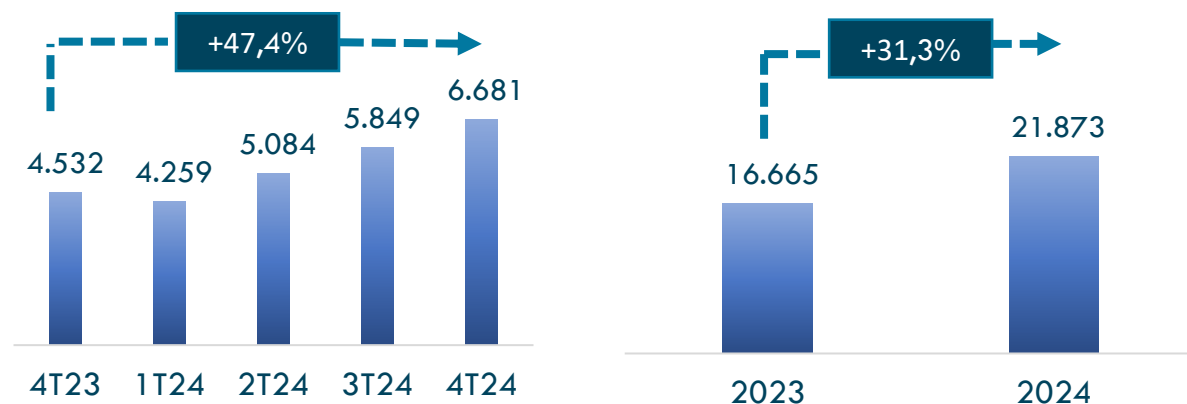
DESEMPENHO

PRODUTOS E SERVIÇOS

Em 2024, a empresa fortaleceu seu portfólio com o lançamento de novos produtos, destacando-se a "azulzinha no CAIXA Tem", que transforma o celular do cliente em uma maquininha de pagamento, o "Pix CAIXA na azulzinha", que permite receber pagamentos via Pix com QR Code, e o "Grupo Comercial azulzinha", que oferece condições comerciais atrativas para grupos de empresas do mesmo ramo.

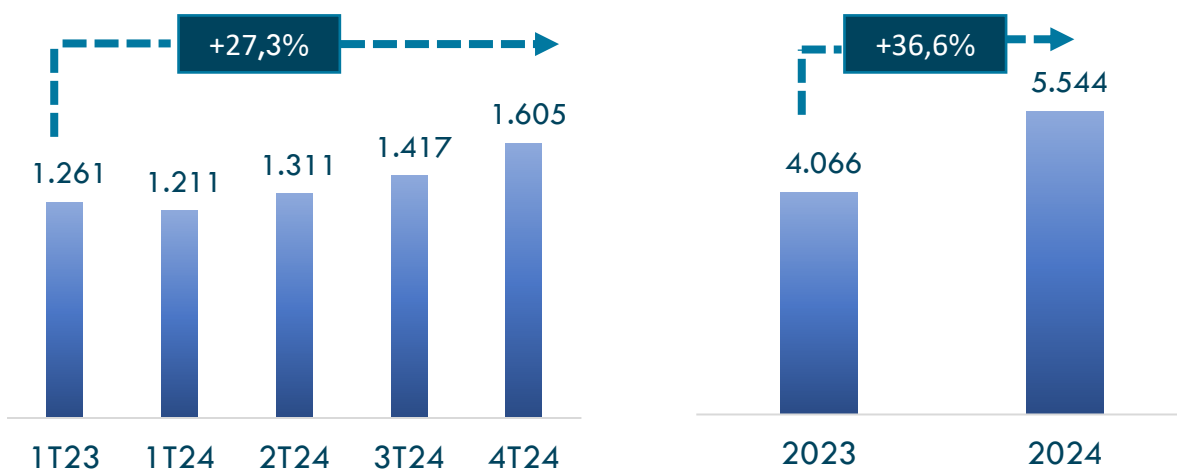
Como resultado, 2024 foi marcado por uma curva ascendente no faturamento da Azulzinha, chegando ao montante de R\$ 6,68 bilhões no 4T24 e 21,8 bilhões no ano. Isso se deu pela implementação de novos produtos e pela maturação do portfólio comercializado

FATURAMENTO (R\$ Mi)



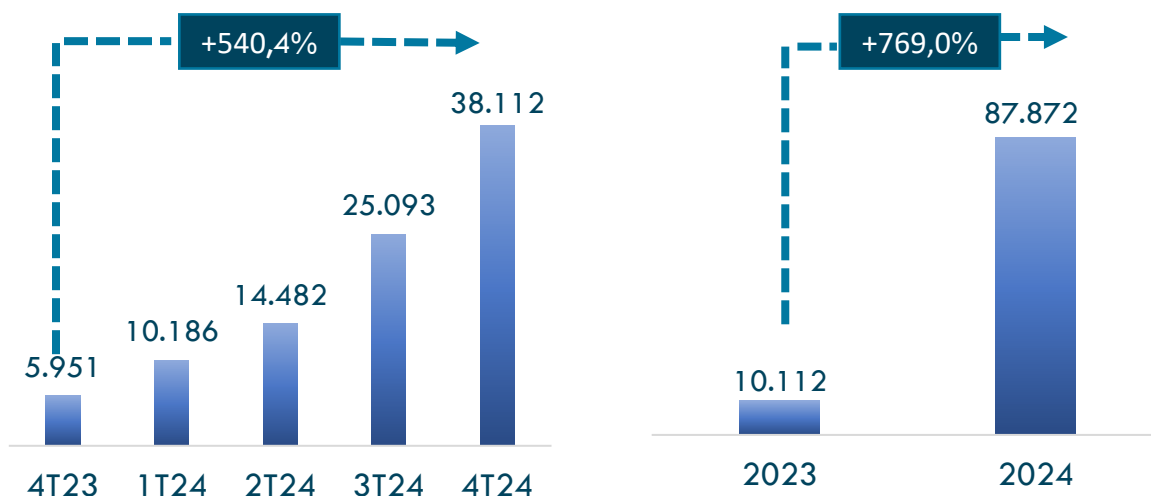
Em relação ao desempenho comercial da vertical Pré-Pagos, houve números crescentes, além de ter alcançado o maior faturamento nos produtos PAT e PAT CAIXA, no 4T24. Na comparação anual, a CAIXA Pré-Pagos faturou nos referidos produtos 36,6% a mais do que 2023.

FATURAMENTO (R\$ Mi)



Em 2024, a CAIXA Pré-Pagos consolidou sua parceria e expandiu seu portfólio com novos produtos: vtCAIXA, para gestão de vale-transporte; frotaCAIXA, para controle de abastecimento de veículos empresariais; e tagCAIXA Empresas, para pagamento automático em pedágios e estacionamentos. Esses lançamentos, junto os demais produtos de mobilidade, houve evolução de 540,4% na comparação entre 4T23 vs 4T24 e 769,0% na comparação anual.

FATURAMENTO (R\$ Mil)



PESSOAS

As práticas de gestão de pessoas da CAIXA Cartões são pautadas pela ética e conduta íntegra nos negócios e relacionamentos.

Os colaboradores da CAIXA Cartões são empregados disponibilizados pela CAIXA para a Companhia, mediante ressarcimento integral dos custos e manutenção dos benefícios concedidos pela Controladora, notadamente os planos de saúde e de previdência complementar.

Desta forma, todos os empregados são cobertos pelo Acordo de Negociação Coletiva assinado pela CAIXA, à exceção dos dirigentes, que possuem vínculo estatutário.

O progresso das equipes, o desenvolvimento de talentos individuais, a melhoria das competências empresariais e a preparação de sucessores em todos os níveis são elementos cruciais para atingir resultados sustentáveis. Na CAIXA Cartões, o aprimoramento contínuo das equipes, tanto em habilidades técnicas quanto gerenciais, é uma prioridade, pois investir nesse aspecto é essencial para manter a competitividade da empresa.

A composição atual da equipe na CAIXA Cartões é composta por profissionais especializados em diversas áreas de atuação, possibilitando que a empresa alcance resultados eficazes e mantenha alto desempenho em suas diversas atividades.

70 empregados

4 dirigentes

A CAIXA Cartões finalizou o mês de DEZ 23 com 4 (quatro) dirigentes e 70 (setenta) empregados em seu quadro, com idade média de 42 anos.

A equidade de gênero é um valor observado e promovido pela Companhia. Na CAIXA Cartões, em DEZ 24, o percentual de mulheres foi composto por 45% dos empregados.

As mulheres ocupam, aproximadamente, 40% dos cargos de chefe de unidade e média gestão.

As atividades terceirizadas como copa, limpeza, segurança e vigilância são prestadas por meio de contratos da CAIXA, mediante convênio de compartilhamento.

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Os programas de treinamento promovidos pela CAIXA Cartões impulsionam o desenvolvimento de competências específicas para atuação, contribuindo para que os funcionários alcancem o desempenho esperado e os objetivos da empresa sejam atingidos.

A CAIXA Cartões mantém o programa PENSA, que em 2024 teve como premissa a realização constante de ações de desenvolvimento para as equipes. Esse programa tem como orientação individual a agenda de desenvolvimento pessoal de cada funcionário, com ênfase no crescimento contínuo dos colaboradores, equipes e na estratégia global da empresa.

A oportunidade de desenvolvimento foi estendida a todos, independentemente da posição ocupada, sendo customizada de acordo com as necessidades específicas das áreas de atuação, equipes e responsabilidades individuais de cada funcionário.

BENEFÍCIOS

Os benefícios são definidos e oferecidos pela Controladora CAIXA e ressarcidos pela CAIXA Cartões pelo convênio de compartilhamento de serviços e despesas.

Além dos benefícios legais trabalhistas, a CAIXA oferece benefícios estratégicos, com vantagens adicionadas às exigidas por leis, definidos pelas convenções coletivas de trabalho e outros de iniciativa exclusiva da empresa, como incentivo à escolaridade, idiomas, Saúde Caixa – Plano de Saúde, Plano de Previdência Complementar – FUNCEF, antecipação do salário mensal, programa de reabilitação ocupacional, dentre outros.

Os benefícios concedidos pela CAIXA visam promover a qualidade de vida de seus empregados e o fortalecimento do vínculo com a empresa; por isso, são adotados como princípios: bem-estar no trabalho, qualidade de vida, segurança, sustentabilidade, respeito e valores éticos.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O desenvolvimento e aplicação de talentos individuais, bem como o fortalecimento das competências empresariais, juntamente com os valores e as orientações para resultados das equipes, são fatores cruciais para alcançar resultados sustentáveis.

Além das diretrizes estratégicas e de liderança, os resultados são moldados pela cultura da organização, pela gestão eficaz das equipes, pela definição clara de atividades e responsabilidades, e pela execução e acompanhamento dos resultados individuais.

Em alinhamento com a Controladora CAIXA, no ano de 2024, os colaboradores da empresa passaram por avaliações por meio do programa Minha Trajetória.

O sistema de gestão de desempenho das pessoas inclui uma fase de planejamento e definição de objetivos, seguida pela execução com acompanhamento, e uma fase de avaliação e consolidação do desempenho, finalizando com feedback para todos os colaboradores.

O programa Minha Trajetória opera em ciclos anuais, durante os quais os funcionários são avaliados com base nas entregas acordadas com os gestores, bem como nas competências e comportamentos apresentados durante o período da avaliação.

GESTÃO SOCIETÁRIA



A ELO é uma bandeira de cartões 100% brasileira, criada em 2011 pela Caixa, Banco do Brasil e Bradesco, três das maiores instituições financeiras brasileiras, com a intenção de estabelecer uma alternativa nacional perante os principais players do mercado e também para democratizar o acesso aos meios de pagamento digitais. A CAIXA Cartões então, incorporou as ações da CAIXAPAR, e a partir de dezembro de 2020, adquiriu a participação na ELO.

Em 2024 foram realizadas 10 reuniões do Conselho de Administração e 07 Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias.

CAIXA Pré-Pagos

A CAIXA Cartões Pré-Pagos S.A. (“CAIXA Pré-Pagos” ou “Companhia”) é uma sociedade por ações de capital fechado, controlada em conjunto pela CAIXA Cartões Holding S.A. e pela MAZI Holding Ltda. (Consórcio formado por VR Benefícios e Fleetcor) tendo sido constituída em 15 de dezembro de 2021. A CAIXA Cartões detém 75% de participação no capital total da CAIXA Pré-Pagos.

As atividades comerciais da CAIXA Pré-Pagos estão relacionadas ao mercado de meio de pagamentos pré-pagos, prioritariamente nos ramos de alimentação, refeição, inclusive relacionados ao Auxílio e Programa de Alimentação ao Trabalhador, abastecimento de combustível, manutenção, pedágios, estacionamentos, frete, multibenefícios, trânsito e transporte, dispositivo de identificação eletrônica (tag) e gestão de despesas corporativas de entes públicos e privados.

Em 2024 foram realizadas 13 reuniões do Conselho de Administração e 05 Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A CAIXA Cartões colabora com parceiros e fornecedores e valoriza a responsabilidade e o compromisso com o desenvolvimento social e ambiental. A empresa gerencia relações comerciais saudáveis e legais, contribuindo para o fortalecimento e a proteção de sua reputação.

A responsabilidade socioambiental é um dos valores estratégicos que compõem a identidade corporativa da CAIXA Cartões. Esses valores orientam os processos, negócios e práticas administrativas, abrangendo todos os públicos de relacionamento da Companhia, com o objetivo de promover um desenvolvimento sustentável.

No aspecto de Responsabilidade Socioambiental, alinhado ao objetivo estratégico “Ser reconhecido e valorizado por clientes, parceiros, colaboradores e Controladora, inclusive sob aspectos ambientais, sociais, governança (ASG) e integridade” descrito no Planejamento Estratégico 2024-2028, a Companhia realizou a adesão ao Programa Brasileiro GHG Protocol, entidade ligada ao Centro de Estudo em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGV), ao World Resources Institute (WRI) e World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), utilizada como base metodológica para estimativas de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

A CAIXA Cartões recebeu Selo Ouro e tornou-se membro do Programa Brasileiro Green House Gases Protocol (PBGHG) em 2024 divulgando o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (IGEE), referente ao ano 2023.

Foi elaborado o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), referência 2023, abrangendo os escopos 1 (emissões diretas), 2 (energia elétrica) e 3 (emissões indiretas, como viagens a trabalho e deslocamentos casa-trabalho). O Inventário foi auditado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que chancelou a transparência e a confiabilidade dos dados. O foco é na economia de baixo carbono, com ações de fortalecimento da atuação da Companhia na seara climática alinhadas às práticas de mercado.

Assim, tomou conhecimento do total de toneladas de carbono emitidas na cadeia de valor da empresa, tendo sido identificado que mais de 86% das emissões são decorrentes de emissões indiretas (escopo 3), como por exemplo, viagens de negócios e transporte de empregados casa/trabalho.

Ainda, visando modernizar a forma de prestação de contas e de criação de valor junto às partes interessadas, a Caixa Cartões elaborou seu primeiro Relatório Integrado (ano base 2023). Nos exercícios de 2020, 2021 e 2022 a Companhia publicou o Relatório de Sustentabilidade. Em 2023, decidiu pela transição para o Relatório no formato Integrado, elaborado de acordo com a norma global para reporte de impactos em sustentabilidade, Global Reporting Initiative - GRI padrão – e, International Integrated Reporting Council (Conselho Internacional para Relato Integrado) – IIRC.

A elaboração do Relatório Integrado reflete o compromisso contínuo da Companhia em impulsionar seu crescimento atendendo às melhores práticas de Governança Corporativa, promovendo a sustentabilidade em todas as áreas do negócio e com a transparência em sua gestão.

DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

A Companhia apresentou um lucro líquido, do exercício de 2024, de R\$ 290,0 milhões.

Visando fortalecer o Conglomerado CAIXA e sua expansão em outros segmentos, a Companhia propõe-se a distribuir 100% do resultado apurado no exercício ao Controlador, conforme previsto no seu Estatuto Social e na Lei nº 6.404/76, sendo 5% destinado à Reserva Legal e 25% do lucro ajustado direcionado ao dividendo mínimo obrigatório, sendo o restante, como adicional.

Tipo	Valor
Lucro líquido 2024	290.011
Reserva Legal (5%)	14.501
Resultado a ser distribuído	275.512
Dividendo mínimo (25%)	68.878
Dividendo adicional (75%)	206.634

INFORMAÇÕES LEGAIS

Em atendimento à Instrução CVM nº 381/03, a CAIXA Cartões informa que a KPMG Auditores Independentes não prestou, em 2024, serviços que pudessem afetar sua independência em relação aos trabalhos de auditoria. No caso de contratação de serviços não relacionados à auditoria externa, a CAIXA Cartões adota procedimentos que se fundamentam na legislação aplicável e nos princípios internacionalmente aceitos, que preservam a independência do auditor.

Conforme normas que regem os serviços de auditoria independente, a KPMG Auditores Independentes apresentou tempestivamente à CAIXA Cartões a Carta de Independência.

Contratante	Contratação		Natureza do serviço	Honorários (R\$)
	Início	Fim		
CAIXA Cartões Holding S.A.	07/01/2024	06/07/2026	Auditoria das demonstrações contábeis pelo prazo de 30 meses	387.839,67

Acrescentamos que o contrato em questão teve o prazo prorrogado, sendo assim foi considerado o prazo inicial da prorrogação, feita por meio do 1º Termo Aditivo, assinado em 05 JAN 2024.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos nossos colaboradores pelo empenho e dedicação, à Rede de Varejo e Atacado da CAIXA e aos nossos parceiros e clientes pela confiança.

Brasília, 2025

A Administração

Conclusões do Conselho de Administração em análise
à execução do Plano de Negócios e da Estratégia
de Longo Prazo da CAIXA Cartões Holding S.A

Ano-base 2024

CENÁRIOS

Em 2024, a economia brasileira teve um crescimento robusto, impulsionado pelo consumo das famílias e pelos investimentos. No entanto, houve uma desaceleração no último trimestre, especialmente na indústria e nos serviços, enquanto o setor agropecuário registrou uma contração.

A inflação acumulada em 12 meses permaneceu acima da meta, com aceleração nos preços dos bens industriais e alimentos, influenciada pela depreciação cambial e adversidades climáticas. Em resposta, o Copom aumentou a taxa Selic para 12,25% em dezembro de 2024. O crédito do Sistema Financeiro Nacional cresceu, apesar da alta taxa de juros, e a taxa de inadimplência mostrou leve melhora em 2024.

O mercado de meios de pagamento, a exemplo dos anos anteriores, continua em um processo de digitalização e inovação.

Os cartões de crédito e débito continuam sendo importantes meios de pagamento no país. No entanto, percebe-se a desaceleração na modalidade débito que, desde 2023, permanece constante quanto a volumes de faturamento. Conforme dados da Abecs, pela primeira vez o volume de transações alcançou R\$ 4,1 trilhões, sendo que a modalidade crédito representa 68% do total transacionado (R\$ 2,8 trilhões).

ESTRATÉGIA CORPORATIVA

A estratégia corporativa da CAIXA Cartões visa garantir a sustentabilidade da Companhia e a geração de resultados duradouros, equilibrando esforços de curto, médio e longo prazo para alcançar seus Objetivos Estratégicos, Propósito e Visão. Essa estratégia, desenvolvida de forma colaborativa, é concretizada por meio de duas peças estratégicas: o Plano Estratégico de Longo Prazo e o Plano de Negócios.

A estratégia da Companhia manteve-se alinhada às diretrizes de sua Controladora, orientando as atividades, decisões e recursos da Companhia. Ela traduz os Objetivos Estratégicos em indicadores e metas que possibilitam o cumprimento dos resultados esperados, em um ambiente de negócios dinâmico e competitivo.

Conclusões do Conselho de Administração em análise
à execução do Plano de Negócios e da Estratégia
de Longo Prazo da CAIXA Cartões Holding S.A

Ano-base 2024

No ano de 2024, foram aprovados três objetivos estratégicos e indicadores-chave associados a eles. Para o objetivo estratégico “Ser um ator relevante no mercado de meios de pagamentos” destacamos o alcance de *market share* em Adquirência e o lançamento de novos produtos pré-pagos. Referente ao objetivo “Ser reconhecido e valorizado por clientes, parceiros, colaboradores e controladora, inclusive sob aspectos ambientais, sociais, governança (ASG) e integridade”, destacamos a redução do *churn* (perda de clientes ou receita) das bases de adquirência e pré-pagos, a evolução na qualidade dos produtos e as iniciativas de ASG. Relativamente, ao objetivo de “Garantir experiências que encantem e surpreendam os colaboradores”, destacam-se o alcance da zona de qualidade do NPS de adquirência e pré-pagos, além do eNPS para os colaboradores.

A execução do planejamento foi acompanhada periodicamente ao longo de 2024, acompanhamento este que subsidiou a alta gestão da Companhia e serviu como instrumento para manter e eventualmente corrigir os rumos inicialmente aprovados. Além disso, a estratégia foi monitorada pela Controladora, com o objetivo de aprimorar a visão de Conglomerado.

Em 2024, a CAIXA Cartões continuou sua trajetória de crescimento, registrando um faturamento acumulado de R\$ 21,8 bilhões na linha de negócios de Adquirência, um aumento de 31% em relação a 2023. Na linha de negócios de Pré-Pagos, o faturamento alcançou R\$ 5,6 bilhões, um aumento de 39% em comparação anual. A empresa lançou diversos novos produtos, incluindo vtCAIXA, frotaCAIXA, tagCAIXA e CAIXA Multi, além de soluções inovadoras como Azulzinha no CAIXA Tem e Pix CAIXA na Azulzinha. As campanhas de incentivo, como “Avante”, “Entregou, Levou!” e “Partiu Punta Cana”, estimularam o engajamento das redes de varejo e atacado.

Conclusões do Conselho de Administração em análise
à execução do Plano de Negócios e da Estratégia
de Longo Prazo da CAIXA Cartões Holding S.A

Ano-base 2024

No mercado de fidelidade, a CAIXA Cartões selecionou parceiro estratégico para operar no negócio. Além disso, a CAIXA Cartões alcançou o nível de qualidade em adquirência e de excelência em pré-pagos conforme a metodologia de Net Promoter Score (NPS).

Durante o ano de 2024, a CAIXA Cartões demonstrou um forte compromisso com a responsabilidade socioambiental e climática, que culminou com a publicação de uma nova versão do Manual de Boas Práticas de Sustentabilidade. A empresa recebeu o Selo Ouro e tornou-se membro do Programa Brasileiro GHG Protocol, divulgando o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa de 2023. Também aderiu e divulgou a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e publicou o 1º Relatório Integrado referente a 2023.

Para promover a conscientização, realizou palestras sobre sustentabilidade e várias ações sociais, como doação de sangue e apoio ao SOS Rio Grande do Sul. No Programa de Integridade, a CAIXA Cartões executou um plano de comunicação para promover ética e transparência, incluindo o Dia da Integridade com palestrantes da CGU e TCU.

Para 2025, a CAIXA Cartões tem grandes planos. A empresa pretende retomar as discussões sobre o Programa de Engajamento (programa de reconhecimento do desempenho do time de vendas) e lançar novas soluções, como Clover (solução tecnológica de adquirência) e Azulzinha Pay (hub de pagamentos parcelados). Além disso, a tecnologia NFC será implementada nos cartões de alimentação e refeição, permitindo pagamentos por aproximação. Por fim, a CAIXA Cartões também está expandindo sua atuação para novos segmentos de mercado, como o arranjo aberto de pré-pagos e, após aprovação pela CAIXA, começará a gerir os negócios de cartão de crédito e débito, fortalecendo ainda mais sua posição no mercado.

As ações executadas em 2024 evidenciam o papel da CAIXA Cartões, enquanto subsidiária estratégica da Controladora CAIXA, de alavancar a geração de valor na indústria de meios de pagamento e impulsionar a participação do conglomerado CAIXA neste mercado, reforçando o propósito de ser protagonista na simplificação da experiência de pagamento de todos os brasileiros.

Atenciosamente,

Conselho de Administração da CAIXA Cartões Holding S.A.