

A CAIXA como agente promotora das finanças sustentáveis e da inclusão financeira do consumidor vulnerável

Ana Carolina Lamego Balbino Portella

*Advogada CAIXA no Distrito Federal.
Mestre em Direito Empresarial pela Faculdade de
Direito Milton Campos/MG.
Especialista em Direito Público pelo Instituto
Metodista Izabela Hendrix/MG.*

Carlos Augusto de Andrade Jenier

*Advogado e Diretor Jurídico da CAIXA
no Distrito Federal.
Doutorando em Direito Constitucional pelo Instituto
Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa.
Mestre em Direito pelo Centro Universitário
de Bauru/SP.
Mestre em Administração de Empresas pela Université
de Bordeaux (FR).
Especialista em Direito Tributário pela Fundação
Getúlio Vargas.*

RESUMO

Em consonância com a estratégia institucional da CAIXA de integrar sustentabilidade, impacto social e governança ao centro de seus negócios, o presente artigo analisa os elementos estruturantes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC), instituída pela Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.945/2021. Na condição de instituição financeira pública e agente operador de políticas públicas, a CAIXA desempenha relevante papel na promoção das finanças sustentáveis, mediante a incorporação transversal de aspectos sociais, ambientais e climáticos em suas práticas de gestão, produtos e processos decisórios, em consonância com os princípios ESG (*Environmental, Social and Governance*). Nesse contexto, o artigo destaca a educação financeira como instrumento jurídico e institucional de proteção do consumidor vulnerável, apto a promover inclusão financeira, prevenir o superendividamento e fortalecer práticas de consumo responsável, evidenciando,

assim, o diálogo entre a PRSAC e a agenda ESG como vetor de desenvolvimento sustentável, inclusão socioeconômica e fortalecimento da função social da CAIXA.

Palavras-chave: Caixa. Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. Finanças sustentáveis. Inclusão Financeira.

ABSTRACT

In line with CAIXA's institutional strategy of integrating sustainability, social impact, and governance at the core of its business, this article analyzes the structural elements of the Social, Environmental, and Climate Responsibility Policy (PRSAC), established by Resolution n° 4,945/2021 of the National Monetary Council. As a public financial institution and an operator of public policies, CAIXA plays a relevant role in promoting sustainable finance through the transversal incorporation of social, environmental, and climate aspects into its management practices, products, and decision making processes, in accordance with ESG (Environmental, Social and Governance) principles. In this context, the article highlights financial education as a legal and institutional instrument for the protection of vulnerable consumers, capable of promoting financial inclusion, preventing over indebtedness, and strengthening responsible consumption practices, thereby evidencing the dialogue between the PRSAC and the ESG agenda as a driver of sustainable development, socioeconomic inclusion, and the strengthening of CAIXA's social function.

Keywords: CAIXA. Social, Environmental and Climate Responsibility Policy. Sustainable Finance. Financial Inclusion.

Introdução

A atuação institucional da CAIXA está alicerçada nos pilares estabelecidos em seu Estatuto Social, orientados pelos valores da ética, da transparência, da equidade, da responsabilidade corporativa, da prestação de contas e do compromisso com o desenvolvimento sustentável do Brasil¹. Esses fundamentos estruturam a adoção de práticas que integram, de forma trans-

¹ O conceito de desenvolvimento sustentável consolidou-se a partir do Relatório Brundtland, segundo o qual ele consiste em “atender às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atenderem às suas próprias necessidades”. (COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO, 1991).

versal, os aspectos sociais, ambientais e climáticos à estratégia corporativa e à condução dos negócios.

Nesse cenário, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) consolida-se como instrumento normativo central para a incorporação sistêmica da sustentabilidade nas atividades da CAIXA, promovendo a convergência entre responsabilidade institucional, governança e geração de valor de longo prazo. A PRSAC estabelece diretrizes que dialogam diretamente com os princípios ESG (*Environmental, Social and Governance*), orientando decisões estratégicas, gestão de riscos e oportunidades, bem como a oferta de produtos e serviços financeiros.

Como instituição financeira pública, a CAIXA, historicamente, exerce papel fundamental no desenvolvimento econômico e social do País, não apenas pela atuação em ambiente concorrencial, mas, sobretudo, pela função de agente operador de políticas públicas e promotora da inclusão socioeconômica. A ampliação do acesso a serviços financeiros, especialmente para consumidores em situação de vulnerabilidade, constitui elemento essencial para a redução das desigualdades, o fortalecimento da cidadania e a promoção do consumo responsável.

Desde sua criação, a Caixa Econômica Federal tem desempenhado uma relevante função no desenvolvimento da economia nacional, não somente pela viabilização do acesso ao lucro para a sociedade brasileira, a partir do desempenho de suas atividades no ambiente concorrencial do Sistema Financeiro, mas especialmente pela importante contribuição como agente operador de políticas públicas, além de sua atuação como responsável pela salvaguarda dos necessitados. A promoção do acesso a serviços financeiros, sobretudo aos consumidores vulneráveis, impulsiona a inclusão socioeconômica e financeira da população, fomentando a bancarização, possibilitando a oferta de produtos adequados às necessidades da população mais necessitada e estimulando a educação financeira para um consumo responsável e consciente.

Assim, é com esses contornos que a CAIXA se insere na relevância da educação financeira como instrumento jurídico, social e institucional de proteção do consumidor vulnerável, buscando potencializar a sustentabilidade e o impacto social no centro de seus negócios.

Por ser a CAIXA um dos principais agentes de transformação social do País, o artigo aborda os aspectos relevantes em torno da responsabilidade de esta instituição promover o fomento às

finanças sustentáveis, mediante financiamento e apoio a projetos socioambientais e integração de critérios de sustentabilidade em suas políticas de crédito e investimentos, possibilitando o alinhamento de suas estratégias a diretrizes mundiais de responsabilidade ambiental, social e climática.

1 Responsabilidade social, ambiental e climática

A atuação da CAIXA na promoção das finanças sustentáveis, por meio de práticas e oferta de produtos financeiros que visam estimular o desenvolvimento econômico e social, de modo a não comprometer os recursos naturais e o meio ambiente para as gerações futuras, está em conformidade com as diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), conforme as disposições da Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.945/2021, que prevê a obrigação de que tais ações sejam monitoradas e avaliadas continuamente quanto à sua contribuição para a efetividade, mediante o estabelecimento de critérios claros e passíveis de verificação.

A PRSAC, assim, consiste no conjunto de princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática a serem observados pelas instituições financeiras na condução de seus negócios, atividades, processos e relacionamentos com partes interessadas². No âmbito social, a política se orienta pela promoção e proteção de direitos fundamentais, pela inclusão, diversidade, equidade e respeito à dignidade humana. No aspecto ambiental, contempla a preservação, a recuperação e o uso sustentável dos recursos naturais. Já a dimensão climática refere-se à contribuição da instituição para a transição para uma economia de baixo carbono, à mitigação das emissões de gases de efeito estufa e à adaptação às mudanças climáticas.

As ações que visam à efetividade da PRSAC alcançam todas as partes interessadas, estendendo-se dos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição, à comunidade interna, aos fornecedores e os prestadores de serviços terceirizados relevantes aos investidores em títulos ou valores mobiliários e às demais pessoas impactadas por seus produtos, serviços, atividades e processos, segundo critérios por ela definidos.

A incorporação desses elementos pela CAIXA evidencia a convergência entre a PRSAC e os princípios ESG, na medida em

² A responsabilidade socioambiental corporativa pressupõe a incorporação voluntária e estratégica de preocupações sociais e ambientais às operações empresariais e às relações com seus *stakeholders*. (ELKINGTON, 1997)

que a política institucional estabelece parâmetros claros de governança, gestão de riscos socioambientais e climáticos, transparência e prestação de contas. Trata-se de abordagem integrada que transcende o cumprimento normativo, posicionando a sustentabilidade como fator estratégico e de competitividade. Nesse cenário, a CAIXA, em sua Política Institucional, estabelece as diretrizes para a atuação e tomada de decisão de seus dirigentes, conselheiros e empregados quanto aos temas institucionais transversais de governança, estratégia, comunicação, marketing, relacionamento institucional e responsabilidade a partir das perspectivas estabelecidas pelo PRSAC.

Com o intuito de assegurar o desenvolvimento sustentável, com respeito ao meio ambiente, à proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do País, a CAIXA adota estratégias direcionadas a boas práticas sociais, ambientais e climáticas, sempre com ampla observância à legislação relacionada a esses temas.

A atuação da CAIXA, com foco em pessoas, está vinculada ao reconhecimento e ao respeito quanto à diversidade cultural, à equidade e à inclusão social, incentivando práticas de gestão que buscam erradicar todas as formas de violência, preconceito e discriminação, assim como a necessária conscientização e preservação contra a violação dos direitos humanos.

O incentivo ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, proporcionando condições de trabalho saudáveis e ações de apoio aos cuidados com a saúde; a promoção de um ambiente de trabalho digno, saudável e seguro, bem como a garantia de um tratamento justo e igualitário, sem discriminação por motivos de raça, etnia, modos de vida tradicional, gênero, idade, classe social, limitações físicas, religiosidade, nacionalidade e crenças, são condutas que a CAIXA define como necessárias.

A acessibilidade ao ambiente físico da CAIXA, à informação, à comunicação, aos sistemas, às tecnologias, aos serviços e produtos é promovida de modo a garantir a segurança, a autonomia e a igualdade de oportunidades a todos, fomentando a prática do voluntariado por seus colaboradores como meio de promover a cidadania, a inclusão social, a responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade de comunidades em situação de vulnerabilidade.

Para a promoção de uma cultura de paz em todas as suas relações, a CAIXA atua com ética e transparência em suas operações, negócios e relacionamentos, de maneira a prevenir práticas que violem a integridade, os direitos humanos e as garantias

fundamentais, promovendo a integridade e o *compliance* na cultura, atentando-se para o cumprimento das obrigações legais e éticas, bem como a promoção de elevados padrões de integridade.

Ademais, a CAIXA atua para assegurar que suas informações sejam comunicadas de forma clara, precisa e transparente, fomentando a colaboração entre as áreas internas, diminuindo assimetria de informação e impulsionando o progresso da empresa em sustentabilidade, com a divulgação, de maneira objetiva, dos aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança relevantes.

A concretização da cidadania e da inclusão é prioridade para a CAIXA, que considera a participação da comunidade, a proteção ambiental e a equidade social na execução de seus negócios, promovendo investimento socioambiental que busque possibilitar o benefício a indivíduos e grupos em situação de (extrema) vulnerabilidade³.

Tal viés de atuação contribui para a redução das desigualdades sociais e promove a inclusão social e financeira dos grupos historicamente vulneráveis na sociedade, considerando gênero, raça, etnia, idade, orientação sexual, deficiência ou regionalidade, além de estimular a transformação da sociedade em áreas fundamentais para o desenvolvimento social, em temáticas como educação, geração de emprego, mobilidade, cultura, saúde e esporte.

Ao proporcionar a educação financeira para o consumo responsável e consciente, alinhado às necessidades dos clientes, a CAIXA também permite o acesso a serviços financeiros digitais, dispondo de canais seguros e acessíveis para favorecer a inclusão digital de toda a sociedade.

Na expansão da economia de impacto no Brasil, a CAIXA apoia o empreendedorismo para ampliar o desenvolvimento social e contribuir para a inclusão financeira e prosperidade de nano, micro, pequenos e médios empreendedores, valorizando o respeito aos direitos e princípios fundamentais do trabalho, do progresso econômico inclusivo e sustentável e do trabalho decente para todos.

Em seu papel de promotora das finanças sustentáveis, esta empresa pública incorpora a mensuração do desempenho socio-

³ A função social da empresa impõe limites à atuação empresarial, exigindo que a atividade econômica seja exercida em consonância com os interesses sociais, ambientais e coletivos, sob pena de violação de sua legitimidade jurídica. (CARVALHOSA, 2015)

ambiental em seus negócios; conduz sua atuação para promover a gestão ambiental, a prevenção da poluição, a conservação e o uso sustentável da biodiversidade; adota uma taxonomia sustentável em prol de uma economia justa, regenerativa e de baixo carbono, além de desenvolver ações com o fim de alavancar recursos para investimentos relacionados à sustentabilidade e ao impacto, atuando como agente de mudança no processo de transição para uma sociedade mais justa e sustentável.

No que pertine ao gerenciamento de riscos e oportunidades socioambientais e climáticos, a CAIXA busca contribuir para a prevenção da poluição ambiental, conservação e o uso sustentável dos recursos naturais não renováveis, proteção da biodiversidade brasileira e serviços ecossistêmicos e na redução das desigualdades sociais.

Os aspectos sociais, ambientais e climáticos são considerados na oferta de crédito, na realização de investimentos e negócios, incorporando-se a análise e mitigação de tais riscos nas políticas, nos processos e no lançamento de novos produtos ou serviços da CAIXA.

Do mesmo modo, a atuação desta instituição financeira considera a sustentabilidade do Planeta ao priorizar a concretização da transição energética, de maneira a minimizar os impactos ambientais e climáticos e promover a transição climática justa para a população, para as cidades e para as cadeias produtivas brasileiras, dentro de uma proposta de construção de uma economia de baixo carbono.

Assim, a CAIXA prioriza o desenvolvimento de ações que contribuam para a expansão de energias renováveis como meio de reduzir emissões de gases de efeito estufa (GEE) em todos os escopos de emissão, com foco em eficiência energética, utilização de energia limpa, redução do consumo de materiais não recicláveis, descarbonização do transporte, circularidade de processos e eficiência operacional em toda cadeia de valor.

Ainda no contexto de responsabilidade social, ambiental e climática, a CAIXA adota práticas de economia circular e gestão de resíduos, do uso e consumo consciente de recursos hídricos e do solo, reconhecendo a importância de cada indivíduo na gestão eficaz de resíduos e promovendo, em sua cultura organizacional, a responsabilidade ambiental para a redução de consumo, incentivando a reutilização e a reciclagem de materiais.

A adoção de práticas que estimulam a economia circular, visando ao aumento da vida útil dos ativos da empresa e à priorização na contratação de insumos mais duráveis, recicláveis

e renováveis, resulta em integrar ações de cunho social, ambiental e de ordem econômica.

Como desdobramento de sua atuação sustentável, a CAIXA reprova toda e qualquer prática que ameace a integridade e o equilíbrio dos ecossistemas naturais e descumpra a legislação socioambiental ou climática, atuando para fortalecer a agricultura familiar e as cooperativas agrícolas e a inclusão socioeconômica de comunidades rurais, com vistas à segurança alimentar, ao uso eficiente de recursos naturais e de tecnologias de baixo impacto ambiental.

Além de todas as ações já destacadas, a CAIXA, como um dos principais agentes de transformação, fomenta a recuperação ambiental, restabelecimento de áreas verdes, disseminação de soluções e tecnologias sustentáveis na construção civil, infraestrutura e saneamento básico, contribuindo para a promoção de cidades sustentáveis, apoiando iniciativas de resiliência e adaptação climática que colaboram para a redução das emissões de gases de efeito estufa e o aumento da capacidade de suporte dos ecossistemas e a sustentabilidade urbana.

Entre as ações estabelecidas para garantir a efetividade da PRSAC, destacam-se as que se referem à responsabilidade social, ambiental e climática nos negócios, processos, atividades e relacionamentos com partes interessadas, como a promoção pela CAIXA de melhorias contínuas em processos para redução e mitigação dos impactos econômicos, sociais, ambientais e climáticos diretos e indiretos em suas atividades; a atuação da Alta Administração da CAIXA para assegurar que a estrutura remuneratória adotada pela instituição não incentive comportamentos incompatíveis com a sua política, bem como a capacitação de empregados, dirigentes, parceiros, estagiários, aprendizes e prestadores de serviços (por meio dos prepostos das empresas terceirizadas) para a implementação das diretrizes e subdiretrizes da PRSAC.

A adoção de indicadores de eficiência corporativa que consideram o uso de recursos naturais e materiais (água, energia, resíduos) em sua mensuração também é uma prática voltada à garantia da efetividade da PRSAC, assim como a promoção de programas e ações que visem estimular a preservação do meio ambiente e a neutralização de gases de efeito estufa emitidos pelo banco e/ou por seus negócios.

A CAIXA atua para promover um ambiente de trabalho saudável e seguro para os seus colaboradores; adota estratégias para o engajamento de seus fornecedores, induzindo a adoção de práticas que visem à mitigação das mudanças climáticas e à segurança

hídrica, como a análise dos riscos e oportunidades e ampliação de conhecimentos e experiências, além de avaliar a definição de setores restritos em decorrência de aspectos de natureza social, ambiental ou climática, para realização de negócios pela instituição.

Ao observar a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática em seus negócios com empresas ou pessoas e avaliar a existência de impactos dessa natureza na criação ou revisão de produtos e serviços, a CAIXA contribui para a efetividade da PRSAC, a qual é reforçada com a criação de condições diferenciadas que gerem engajamento em aspectos ambiental, social e de governança.

Na aquisição de bens, serviços e obras e no relacionamento com fornecedores, a CAIXA atua visando contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, considerando a valorização do ser humano, do equilíbrio econômico-financeiro e do meio ambiente; a promoção da máxima eficiência no uso dos recursos naturais e de materiais deles derivados; a geração de resultados sustentáveis ao longo do tempo; o incentivo à redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada de resíduos, bem como à aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa, buscando minimizar potenciais impactos ambientais negativos; o incentivo à logística inversa e logística reversa; a economia da manutenção e operacionalização da edificação e redução do consumo de energia e água nas contratações de obras e serviços de engenharia, por meio de tecnologias, práticas e materiais que auxiliam na redução do impacto ambiental.

No âmbito das ações vinculadas ao acesso a serviços financeiros e a oportunidades de desenvolvimento socioeconômico, a CAIXA promove o acesso da população de baixa renda e vulnerável à bancarização, estimulando a inclusão financeira e socioeconômica, buscando mitigar as desigualdades, com a ampliação do acesso ao crédito para famílias com baixa renda e/ou em situação de vulnerabilidade, por meio da gestão de programas de transferência direta e indireta de renda.

O investimento socioambiental, através de recursos próprios, o qual prioriza o apoio a projetos que beneficiem indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade, assim como a promoção do jogo responsável, disponibilizando instruções preventivas e de tratamento aos danos relacionados ao transtorno do jogo compulsivo, contribuem para a efetividade da PRSAC.

Com esse intuito, a CAIXA também promove o acesso à moradia segura, adequada e com preço acessível, por meio da operacionalização de programas sociais e produtos de crédito imobiliário; atua na viabilização da expansão e modernização da infraestrutura do Brasil, garantindo que suas dependências, informações, comunicações, sistemas, tecnologias, produtos e serviços sejam acessíveis a toda sociedade em igualdade de oportunidades, prezando sempre pela segurança e autonomia.

Quanto ao incentivo em relação ao voluntariado, essa empresa pública estimula o exercício de ações de serviço voluntário, seja por parte dos seus empregados e colaboradores ou mesmo pela sociedade organizada, viabilizando o desenvolvimento de ações de engajamento na prática de atividades que promovam a cidadania, a inclusão social, a responsabilidade socioambiental e a sustentabilidade de comunidades em situação de vulnerabilidade socioambiental.

O repúdio à violação de direitos e garantias fundamentais e aos atos lesivos ao interesse comum é expresso nas regras internas da CAIXA, as quais impedem a contratação com clientes e fornecedores em caso de violação de tais direitos e garantias, bem como no fomento à cultura organizacional de respeito e valorização das diferenças, estimulando práticas de gestão que promovam a inclusão, a equidade e a mitigação de todas as formas de preconceito e discriminação.

A revisão da PRSAC é realizada, no mínimo, a cada três anos ou quando da ocorrência de eventos relevantes, como oferta de novos produtos ou serviços; modificações nos produtos, nos serviços, nas atividades ou nos processos da instituição; mudanças significativas no modelo de negócios da instituição ou no planejamento estratégico corporativo; reorganizações societárias significativas; mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas ou de mercado, incluindo alterações nas preferências de consumo, que impactem de forma relevante os negócios da instituição, tanto positiva quanto negativamente; alterações importantes em relação à dimensão e à exposição aos riscos social, ambiental e climático.

A CAIXA assegura a transparência no cumprimento de sua Política Institucional e das diretrizes de responsabilidade social, ambiental e climática, por meio da divulgação eficaz, oportuna, clara, verdadeira, precisa e tempestiva de informações que proporcionem às partes interessadas acompanharem e entenderem a atuação e o desempenho do banco nos aspectos econômico-financeiro, social, ambiental e climático.

A transversalidade da PRSAC alcança temas como pessoas, diversidade, inclusão, ética, integridade, *compliance* e gestão de riscos, orientando a atuação da Alta Administração, dirigentes, empregados e parceiros. Dessa maneira, a CAIXA fortalece sua governança corporativa e promove a internalização da sustentabilidade em toda a cadeia de valor⁴.

2 Finanças sustentáveis como expressão da PRSAC

A atuação da CAIXA no campo das finanças sustentáveis materializa-se por meio da oferta de produtos, serviços e instrumentos financeiros voltados à promoção do desenvolvimento econômico e social, sem comprometimento dos recursos naturais e das gerações futuras. Essa atuação está diretamente alinhada às diretrizes da PRSAC e à agenda ESG.

A Responsabilidade Socioambiental é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona, bem como pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando os recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, com respeito à diversidade e à promoção da redução das desigualdades sociais. As finanças sustentáveis consistem, pois, em um conjunto de práticas e produtos financeiros que visam promover o desenvolvimento econômico e social de modo sustentável, ou seja, sem comprometer os recursos naturais e o meio ambiente para as futuras gerações⁵.

A atuação responsável da empresa, com foco nos aspectos sociais, econômicos e ambientais, pauta-se na sustentabilidade e tem por fim assegurar o sucesso do negócio em longo prazo e, ao mesmo tempo, contribuir para o desenvolvimento econômico e social da comunidade, para um meio ambiente saudável e uma sociedade estável. A emissão de títulos temáticos permite às instituições a diversificação de *funding* e representa, para os países, um esforço de ampliar investimento em áreas que contribuam com a transição justa para uma economia de baixo carbono, melhorando as condições das populações, cidades e cadeias produtivas.

⁴ A sustentabilidade possui dimensão ética indissociável, relacionada à responsabilidade humana para com a sociedade, a vida e o Planeta. (BOFF, 2012)

⁵ O sistema financeiro exerce papel central na promoção do desenvolvimento sustentável ao direcionar crédito e investimentos para atividades econômica, social e ambientalmente responsáveis. (SACHS, 2002).

Destaca-se, nesse contexto, o desenvolvimento do *Framework* de Finanças Sustentáveis da CAIXA, elaborado em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento, o qual estabelece critérios, metodologias e mecanismos de transparência para a emissão de títulos verdes, sociais e de sustentabilidade. Tal instrumento fortalece a governança, assegura a rastreabilidade dos recursos captados e amplia o diálogo com investidores comprometidos com a agenda sustentável.

Para a realização de uma emissão temática, por boa prática de mercado, a instituição financeira deve amparar-se em um *Framework* de Finanças Sustentáveis, documento com metodologias consolidadas em âmbito nacional e internacional, contendo a descrição da estratégia do banco para as emissões, especificações de linhas e dos indicadores de acompanhamento das aplicações, permitindo, assim, transparência aos investidores de que os recursos captados serão utilizados para fins sustentáveis.

Com o propósito de ampliar o financiamento a projetos e linhas de crédito que abordem questões socioeconômicas e ambientais, reforçando o seu compromisso em concretizar as finanças sustentáveis, a CAIXA, principal agente de políticas públicas e parceira estratégica do Governo Federal, desenvolveu o seu *Framework* de Finanças Sustentáveis, em uma parceria entre a CAIXA e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) no âmbito das cooperações técnicas do governo brasileiro: “BR-T1506 – Fortalecimento dos instrumentos financeiros e do mercado de capitais para infraestrutura urbana de baixo carbono no Brasil” e “RG-T3388 – Programa Regional de Títulos Verdes para América Latina e Caribe”.

Por meio desse instrumento, que estabelece um conjunto de diretrizes e metodologias que orienta a captação de recursos, a avaliação e seleção de projetos, a gestão dos recursos captados, o monitoramento dos projetos financiados e o reporte dos resultados alcançados mediante validação externa, a CAIXA tem a possibilidade de captar recursos ou emitir títulos verdes, sociais e de sustentabilidade, a serem utilizados exclusivamente para financiar ou refinar projetos nas categorias de elegibilidade que contribuem diretamente para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).

Na categoria ambiental, destacam-se os projetos vinculados a transporte limpo; eficiência energética; edifícios verdes; prevenção e controle da poluição; energia renovável; agricultura sustentável e gestão do saneamento. Já na categoria social, define-se como objeto os projetos para acesso a serviços essenciais;

moradia acessível; infraestrutura básica acessível; inclusão financeira e segurança alimentar.

Os títulos verdes são títulos cujos rendimentos são marcados para projetos e/ou atividades com benefícios ambientais, especialmente projetos que mitigam ou contribuem para a adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

No caso dos títulos sociais, categoria do *Framework* em que se destaca a atuação da CAIXA, trata-se de um investimento socialmente responsável, na medida em que se busca construir uma sociedade mais justa e inclusiva, melhorando a qualidade de vida dos mais vulneráveis e apoiando o crescimento econômico com rentabilidade para os investidores⁶.

A emissão de um título de dívida social voltado à inclusão financeira, que consiste em um pilar fundamental para o desenvolvimento econômico sustentável e equitativo, não apenas atende à necessidade urgente de redução das desigualdades no Brasil, como também posiciona a CAIXA no mercado de finanças sustentáveis e demonstra seu impacto na redução das vulnerabilidades socioeconômicas.

O *Framework* de Finanças Sustentáveis CAIXA, importante ferramenta de posicionamento estratégico e corporativo, está alinhado a diretrizes mundiais de responsabilidade ambiental, social e climática, como os Princípios para Títulos Verdes (GBP), Princípios para Títulos Sociais (SBP) e Diretrizes para Títulos de Sustentabilidade (SBG), publicados pela Associação Internacional do Mercado de Capitais (ICMA), assim como os Princípios de Empréstimos Verdes (GLP) e os Princípios dos Empréstimos Sociais (SLP), publicados pela Associação do Mercado de Empréstimos (LMA), pela Associação do Mercado de Empréstimos do Pacífico Asiático (APLMA) e pela Associação de Negociação e Sindicatos de Empréstimos (LST).

Dessa maneira, os recursos vinculados ao *Framework* de Finanças Sustentáveis são utilizados para financiar ou refinanciar, em sua totalidade ou parcialmente, projetos elegíveis dos seto-

⁶ Em reconhecimento à sua atuação na seara das finanças sustentáveis, pela emissão de título social considerada uma operação de referência no mercado de capitais latino-americanos, a CAIXA recebeu o prêmio "*Sustainable Deal of the Year (Financial Institutions)*", durante o "*LatinFinance Capital Markets Dinner*", um evento tradicional do mercado financeiro internacional, realizado em 29 jan. 2026 em Nova Iorque (EUA). Disponível em: <<https://caixanoticias.caixa.gov.br/Paginas/Not%C3%ADcias/2026/02-FEVEREIRO/CAIXA-recebe-premio-internacional-da-Latin-Finance-por-operacao-sustentavel-no-mercado-de-capitais.aspx>>. Acesso em: 4 fev. 2026.

res público e privado que gerem impactos sociais, ambientais e climáticos positivos, de modo que ele fortalece e proporciona crescimento na carteira sustentável da CAIXA, na geração de novos negócios e na ampliação do acesso a novos investidores.

A emissão de títulos temáticos permite à CAIXA diversificar suas fontes de financiamento, ampliar investimentos em projetos com impacto socioambiental positivo e reforçar seu papel como agente indutor da transição para uma economia de baixo carbono, socialmente inclusiva e resiliente.

3 Inclusão financeira do consumidor vulnerável como dimensão social da ESG

A educação financeira do consumidor vulnerável constitui uma dimensão essencial da atuação social da CAIXA e revela-se como instrumento jurídico e institucional de efetivação da cidadania econômica. Em consonância com a legislação consumerista, especialmente após as alterações promovidas pela Lei nº 14.181/2021, a CAIXA adota práticas de crédito responsável, prevenção e tratamento do superendividamento.

A CAIXA, por ser um dos principais agentes de transformação social do País, tem também a responsabilidade de promover a educação e a inclusão financeira do consumidor vulnerável, em um contexto de desenvolvimento sustentável, de modo que eles se sintam aptos ao exercício de direitos e deveres para gerenciar bem os seus recursos⁷.

A oferta de produtos adequados, a transparência na informação, a orientação pré-contratual e o estímulo ao planejamento financeiro são medidas que fortalecem a proteção do consumidor, reduzem assimetrias informacionais e promovem decisões financeiras conscientes. Nas relações de consumo, o consumidor tem direito ao atendimento de suas necessidades, ao respeito à sua dignidade, saúde e segurança, à proteção de seus interesses econômicos, à melhoria da sua qualidade de vida e à transparência e harmonia das relações de consumo.

Na busca de garantir a proteção efetiva do consumidor, na seara da temática ora abordada, o Código de Defesa do Consumidor, além de disciplinar a educação e informação quanto aos seus direitos e deveres, prevê regras específicas com relação à sua educação financeira e ao superendividamento, com base nos

⁷ O desenvolvimento deve ser compreendido como a expansão das liberdades reais das pessoas, o que inclui o acesso a recursos econômicos e financeiros. (SEN, 2010)

princípios de fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores e de prevenção e tratamento do superendividamento, como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

A prevenção do superendividamento da pessoa natural, o crédito responsável e a educação financeira do consumidor ganharam tratamento específico no Código de Defesa do Consumidor, a partir da Lei nº 14.181/2021, pelo que o cliente da CAIXA tem a ele assegurado o acesso a práticas de crédito responsável e de educação financeira na relação de consumo de crédito, com a prevenção e o tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

Entende-se por superendividamento⁸ a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. As dívidas englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

Tal proteção do Código de Defesa do Consumidor não se aplica àquele cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.

Na oferta de crédito, previamente à contratação, a CAIXA deve informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada a sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, bem como sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto na legislação de proteção ao consumidor e sobre proteção de dados.

O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor pode acarretar a imposição judicial de redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acrés-

⁸ O superendividamento é um fenômeno social que compromete a dignidade da pessoa humana, exigindo do Estado e dos fornecedores práticas de crédito responsável e ações efetivas de educação financeira, como instrumentos de inclusão e proteção do consumidor vulnerável. (MARQUES, 2025)

cimo ao principal e a dilatação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor, com a alteração da Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021), passou a tratar do superendividamento também na esfera da defesa do consumidor em juízo, disciplinando o procedimento judicial de repactuação de dívidas, iniciada com a conciliação, que também poderá ser promovida, administrativamente, pelos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Nesse cenário, a CAIXA incorpora requisitos sociais, ambientais e climáticos em seus produtos de crédito, atendendo à legislação e às normas vigentes em seus negócios, na busca de cumprir os compromissos voluntários assumidos pela empresa, com consciência ética e visão sustentável. Ao conceder créditos, a CAIXA busca não só promover a potencialização dos seus negócios, mas também a inclusão bancária, a educação financeira e a fidelização sustentável de clientes⁹.

A orientação da CAIXA para o consumo consciente de seus produtos e serviços financeiros, repudiando a oferta desnecessária ou arbitrária aos interesses dos clientes e usuários, resulta assim na efetiva promoção da cidadania e contribui para o desenvolvimento da sociedade e redução das desigualdades sociais.

A educação financeira direcionada aos clientes mais fragilizados, propiciando o entendimento de conceitos como poupança, investimento, orçamento e crédito responsável, revela-se crucial para capacitá-los a tomar decisões financeiras adequadas, evitar o endividamento excessivo e enfrentar os desafios financeiros do cotidiano.

Assim, ao efetivar a orientação negocial e financeira aos clientes vulneráveis, a CAIXA gera valor à sociedade e atua como principal parceira do Estado brasileiro na promoção de políticas públicas, com foco no clientecentrismo, um modelo que se estabelece a partir de estudos de variáveis com foco na centralidade no cliente, visando alinhar todas as decisões estratégicas e táticas da empresa às suas expectativas e necessidades, bem como ampliar a rentabilidade dos negócios sustentáveis.

⁹ A educação financeira é elemento essencial para decisões econômicas conscientes e para a prevenção do endividamento excessivo, especialmente entre grupos socialmente vulneráveis. (LUSARDI; MITCHELL, 2014).

Portanto, em que pese aprender educação financeira seja importante para todos, é essencial que a população em situação de maior vulnerabilidade adquira os conceitos vinculados à educação financeira, notadamente por impactar positivamente no futuro de inúmeras famílias, cujos membros passam a experimentar benefícios em sua qualidade de vida, além de disciplina, organização, planejamento, aprendizado sobre gestão e inteligência financeira.

Importante notar, no cenário atual de crescente transformação digital na área financeira, com grandes potenciais e desafios, que a inovação se revela mais complexa aos clientes com menor grau de instrução, pois não são naturalmente adeptos às novas tecnologias e, nesse sentido, revela-se fundamental a atuação da CAIXA para impulsionar esse nicho da população na transição para uma economia mais digital, contribuindo para a construção de uma sociedade mais consciente e economicamente estável.

Nesse sentido, a educação financeira dialoga diretamente com a agenda ESG, ao promover inclusão, reduzir vulnerabilidades sociais e contribuir para a sustentabilidade do sistema financeiro. Ao capacitar consumidores em situação de maior fragilidade econômica, a CAIXA reforça sua função social e seu papel como parceira estratégica do Estado na promoção do desenvolvimento sustentável.

Conclusão

A atuação da CAIXA como principal agente de transformação social na condução dos seus negócios e atividades financeiras, como impulsionadora do desenvolvimento sustentável do Brasil, embasa-se em aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG – *Enviromental, Social and Governance*, traduzido do inglês para Governança Ambiental, Social e Corporativa – ASG), priorizando negócios e relacionamentos que promovam a inclusão social e contribuam para o posicionamento estratégico da instituição e o alcance dos objetivos empresariais da CAIXA.

O papel desta empresa pública no desenvolvimento sustentável é reforçado pela adoção de práticas vinculadas à Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, disposta na Resolução CMN nº 4.945/2021 e contemplada na Política Institucional CAIXA e normativos internos que disciplinam a sua implementação em todos os negócios e práticas de gestão.

Por dispor de meios para implementar a inclusão socioeconômica e financeira da população, a CAIXA tem condições efetivas de atuar como instrumento de acesso a serviços financeiros,

mediante a oferta de produtos adequados às necessidades de cada cliente, com a prática de educação financeira voltada para o crédito responsável e consciente.

A educação financeira do consumidor vulnerável, ao propiciar o entendimento de conceitos como poupança, investimento, orçamento e crédito responsável, revela-se crucial para capacitá-lo a tomar decisões financeiras adequadas, evitar o endividamento excessivo e enfrentar os desafios financeiros.

Ademais, em se tratando de pessoas com menor grau de instrução, as quais não são naturalmente adeptas às novas tecnologias, o contexto de transformação digital financeira revela-se mais complexo e, nesse sentido, a atuação efetiva da CAIXA junto a esse nicho da população é fundamental para impulsionar a transição para uma economia mais digital e alavancar os serviços e produtos a ele vinculados, contribuindo para a formação de uma sociedade mais consciente e economicamente estável.

Nesse contexto, ao incorporar requisitos sociais e ambientais em seus produtos de crédito e práticas de gestão, atendendo à legislação e normas vigentes e aos compromissos voluntários assumidos pela empresa, a CAIXA tem por escopo conceder créditos que promovam a potencialização dos negócios, com foco na responsabilidade social, ambiental e climática, alinhados às diretrizes mundiais de sustentabilidade.

O posicionamento da CAIXA nesse mercado reforça sua estratégia de diversificação de *funding*; fortalece sua reputação e visibilidade, possibilitando a alavancagem de suas ações socioambientais com a captação de recursos temáticos para emissão de títulos verdes, sociais ou sustentáveis no Brasil e no exterior; e, ainda, permite incorporar à base de investidores aqueles que são engajados na agenda sustentável, o que beneficia toda a sociedade.

Referências

BOFF, Leonardo. **Sustentabilidade: o que é, o que não é**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

CARVALHOSA, Modesto. **Comentários à Lei das Sociedades Anônimas**: artigos 138 a 205. 7. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015. v. 3.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso futuro comum**. 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991, p. 46-49. Disponível em: <<https://smastr16.blob.core.windows.net/portaleducacaoambiental/sites/11/2024/05/Nosso-Futuro-Comum.pdf>>. Acesso em: 2 fev. 2026.

ELKINGTON, John. **Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business.** Oxford: Capstone, 1997, p. 35-39. Disponível em: <<https://dn721609.ca.archive.org/0/items/BusinessMoneyBooksarchive/Cannibals%20With%20Forks%20%20The%20Triple%20Bottom%20Line%20of%2021st%20Century%20Business.pdf>>. Acesso em: 2 fev. 2026.

LUSARDI, Annamaria; MITCHELL, Olivia S. **The economic importance of financial literacy: theory and evidence.** Journal of Economic Literature, Nashville, v. 52, n. 1, p. 5-44, mar 2014. Disponível em: <<https://gflec.org/wp-content/uploads/2014/12/economic-importance-financial-literacy-theory-evidence.pdf>>. Acesso em: 4 fev. 2026.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor.** 10. ed., rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável.** 2. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade.** Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, p. 27-33. Disponível em: <<https://www.companhiadasletras.com.br/trechos/80156.pdf?srsId=AfmBOoM0xnrR4DxxdZpEqFEG4tQPOCLLEJbjTZQsANjhEnBs9NvWg5I>>. Acesso em: 4 fev. 2026.

