



# Relatório de Sustentabilidade 2024

Confira as iniciativas ambientais,  
sociais e de governança  
do Banco Sofisa, realizadas  
ao longo do ano de 2024.



**Pág. Banco Sofisa**

- 3 Nosso Propósito
- 4 Mensagem do CEO e da Diretora de ESG
- 5 Quem Somos
- 6 Nossos Valores
- 7 Linha do Tempo e Grandes Marcos
- 8 Presença Nacional
- 9 Nossos Produtos e Serviços
- 10 Resultados Financeiros
- 11 Ratings

**Pág. Resultados ESG**

- 13 Resultados ESG

**Pág. Governança**

- 16 Alta Administração
- 17 Estrutura de Comitês
- 18 Atuação do Conselho e dos Comitês
- 19 Diretoria ESG
- 20 Compliance e ESG
- 21 Gestão de Políticas e Procedimentos
- 22 Ética e Conduta
- 23 Controle de PLDCFT
- 24 Selo de Conformidade de Câmbio
- 25 Gerenciamento de Riscos
- 26 Segurança da Informação e Cibernética
- 26 Prevenção à Fraudes
- 27 Auditoria Interna e Externa
- 28 Ferramentas e Programas de Governança
- 29 Canal de Denúncias
- 30 Agentes de Compliance
- 31 Embaixadores ESG
- 32 Compromisso Voluntário

**Pág. Social****34 Colaboradores**

- 35 Prêmio Humanizadas
- 36 Perfil dos Colaboradores
- 37 Tempo de Casa
- 38 Empresa Cidadã e Apoio às Famílias
- 39 Equidade de Gênero
- 40 Canal de Denúncia para Mulheres
- 41 Inclusão Social
- 42 Bem-estar e Saúde
- 46 Desenvolvimento de Pessoas
- 51 e-NPS do Banco Sofisa

**52 Clientes**

- 53 Democratização de Investimentos
- 55 Educação Financeira
- 56 Selo RA 1000
- 57 Relacionamento com os Clientes

**59 Sociedade**

- 60 Campanha do Bem
- 61 Solidariedade: Nosso Compromisso com a Sociedade
- 63 Apoio ao Rio Grande do Sul
- 64 Prevenção à Fraudes: Tem cara de golpe

**Pág. Ambiental**

- 66 Carbono Neutro
- 67 Iniciativas Sustentáveis
- 69 Energia Renovável
- 70 Gestão Sustentável de Resíduos no Banco Sofisa
- 72 Contratação de Fornecedores
- 73 Diligência de Clientes
- 74 Mensagem Final e agradecimento

Relatório de  
Sustentabilidade  
2024

# Banco Sofisa

Experiência, solidez e sustentabilidade  
para seguir em frente.



## Nosso Propósito

**Impulsionar a prosperidade financeira** por meio de experiências encantadoras e relacionamentos sólidos.





Sílvia Scorsato  
Diretora ESG



Alexandre Burmaian  
CEO

## Mensagem do **CEO** e da **Diretora de ESG**

*Em 2024, o Banco Sofisa reafirmou seu compromisso com a sustentabilidade, a ética e a inovação. Este terceiro Relatório de Sustentabilidade representa mais um marco em nossa jornada de evolução ESG, refletindo conquistas importantes e o amadurecimento contínuo da nossa governança ambiental, social e corporativa.*

*Neste ano, reforçamos nossa atuação como banco carbono zero e fortalecemos as ações ambientais. A adesão ao Pacto Global da ONU segue norteando nossas ações, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Dentre as iniciativas ambientais, destacamos a implementação de um programa estruturado de coleta seletiva e destinação adequada de resíduos da matriz, promovendo a conscientização ambiental entre os colaboradores.*

*Desde março de 2024, toda a energia elétrica consumida na matriz do Banco Sofisa provém de fontes 100% renováveis, reforçando nosso compromisso com a transição energética e a mitigação das mudanças climáticas. Além disso, substituímos integralmente os utensílios plásticos de uso interno por alternativas de papel, contribuindo para a redução do impacto ambiental e incentivando práticas mais sustentáveis no dia a dia da organização.*

*Também celebramos reconhecimentos importantes do mercado, que refletem a confiança de nossos clientes e parceiros, e o empenho de nossos colaboradores em entregar soluções financeiras com responsabilidade e excelência. Acreditamos que a prosperidade financeira dos nossos clientes é um dos pilares fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável. Por isso, trabalhamos continuamente para oferecer soluções financeiras responsáveis, acessíveis e inovadoras, que apoiem o crescimento dos nossos clientes e promovam sua autonomia econômica. Nosso compromisso vai além dos resultados: buscamos gerar impacto positivo, contribuindo para o desenvolvimento de indivíduos, negócios e comunidades com ética, transparência e respeito aos valores que nos guiam.*

*Este relatório apresenta, com transparência, os resultados das nossas ações e os desafios que seguimos enfrentando com determinação. Agradecemos a todos que caminham conosco nessa trajetória.*

*Seguimos firmes no propósito de impulsionar a prosperidade financeira por meio de experiências encantadoras e relacionamentos sólidos.*



## Quem Somos

*Há 63 anos, somos um parceiro essencial de nossos clientes. Nossa trajetória é marcada por conquistas significativas, compromisso com a excelência no atendimento ao cliente e na responsabilidade socioambiental.*

*Fomos premiados pela Forbes como "Melhor Banco do Brasil", em 2023 e um dos melhores, em 2025, um reconhecimento que reflete nosso comprometimento com a qualidade e a inovação. Além disso, pelo terceiro ano consecutivo, recebemos o prestigioso prêmio de "Melhor Banco de Middle-Market" do Estadão Finanças Mais, consolidando nossa posição de liderança no atendimento a empresas de médio porte.*

*Em 2011, inauguramos uma nova era bancária no Brasil com o lançamento do Sofisa Direto, o primeiro banco digital do país. Pioneiros em democratizar o acesso ao investimento oferecemos opções a partir*

*de 1 real, com isenção de taxas e tarifas. O Sofisa Direto foi reconhecido duas vezes como o banco mais inovador do Brasil.*

*Nossos negócios são sustentados por uma estrutura financeira sólida, com altos índices de capitalização e rigorosa administração de riscos. Recebemos excelentes avaliações das principais agências internacionais, incluindo br.AA+ pela S&P Global, AA-.br pela Moody's e 'A+(bra)' no Rating Nacional de Longo Prazo e 'F1(bra)' no Rating Nacional de Curto Prazo pela Fitch Ratings. Além disso, somos carbono zero desde 2021, e aderimos ao Pacto Global da ONU em 2022.*

*Nossas ações estão alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, contribuindo para um futuro mais justo e equilibrado.*

**SOFISA DIRETO, BANCO DIGITAL  
PIONEIRO EM ISENÇÃO DE TAXAS  
E TARIFAS.**



**O Banco Sofisa,  
desde 1961, continua  
inovando e trabalhando  
constantemente pela  
prosperidade dos clientes  
e do país.**

# Nossos Valores

Os valores de **um grande banco** são muito mais que financeiros.



**CULTURA DATA DRIVEN:** cultura orientada por evidências e análises.



Obsessão por entregar uma **EXPERIÊNCIA MÁGICA** para os clientes: surpreender e encantar em cada interação.



Atuação com **TIMES DE ALTA PERFORMANCE:** equipes com excelência técnica, autonomia e colaboração.



**MELHORIA CONTÍNUA:** compromisso com evolução constante em processos e serviços.

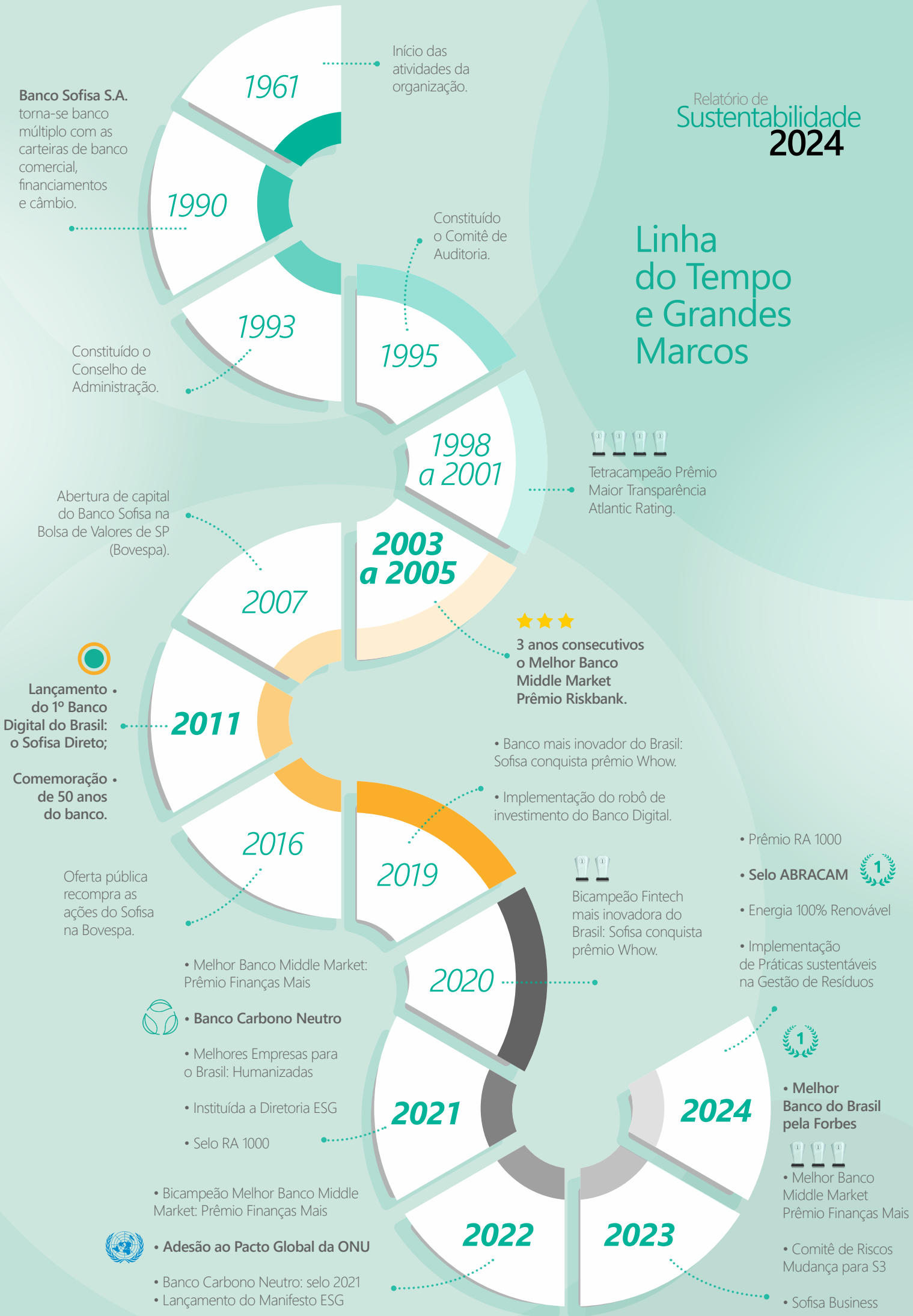


**AMBIENTE COLABORATIVO:** colaboração como motor da inovação e agilidade.



**ÉTICA E RESPEITO:** integridade e respeito mútuo como base de todas as relações.

## Linha do Tempo e Grandes Marcos



1961  
Início das atividades da organização.

**Banco Sofisa S.A.** torna-se banco múltiplo com as carteiras de banco comercial, financiamentos e câmbio.

1990

1993  
Constituído o Comitê de Auditoria.

1995  
Constituído o Conselho de Administração.

1998 a 2001



Tetracampeão Prêmio Maior Transparência Atlantic Rating.

2003 a 2005  
Abertura de capital do Banco Sofisa na Bolsa de Valores de SP (Bovespa).

2007



3 anos consecutivos o Melhor Banco Middle Market Prêmio Riskbank.

**Lançamento do 1º Banco Digital do Brasil: o Sofisa Direto;**

2011

**Comemoração de 50 anos do banco.**

• Banco mais inovador do Brasil: Sofisa conquista prêmio Whow.

• Implementação do robô de investimento do Banco Digital.

2016

Oferta pública recompra as ações do Sofisa na Bovespa.

• Melhor Banco Middle Market: Prêmio Finanças Mais



• **Banco Carbono Neutro**

• Melhores Empresas para o Brasil: Humanizadas

• Instituída a Diretoria ESG

• Selo RA 1000

2019



Bicampeão Fintech mais inovadora do Brasil: Sofisa conquista prêmio Whow.

• Prêmio RA 1000

• **Selo ABRACAM**

• Energia 100% Renovável

• Implementação de Práticas sustentáveis na Gestão de Resíduos

2020

• Bicampeão Melhor Banco Middle Market: Prêmio Finanças Mais



• **Adesão ao Pacto Global da ONU**

• Banco Carbono Neutro: selo 2021  
• Lançamento do Manifesto ESG

2021



• **Melhor Banco do Brasil pela Forbes**



• Melhor Banco Middle Market Prêmio Finanças Mais

2022

2023

• Comitê de Riscos Mudança para S3

• Sofisa Business

2024

## ■ ■ Presença Nacional

O Banco Sofisa está presente em todas as regiões do Brasil por meio de 21 escritórios dedicados ao atendimento de empresas, com foco nas expectativas do segmento Pessoa Jurídica, oferecendo soluções financeiras sob medida para impulsionar o crescimento de pequenos e médios negócios.

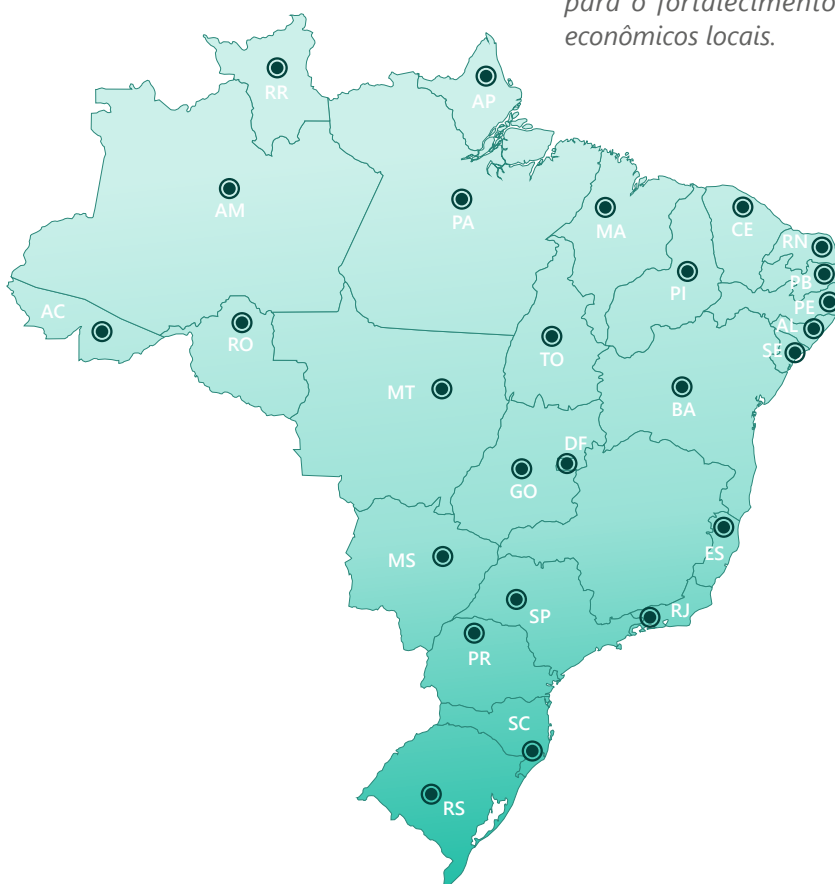
O Sofisa Direto, nosso banco 100% digital voltado ao público Pessoa Física, promove o acesso democrático a serviços financeiros de forma segura, prática e eficiente, alcançando **clientes em todos os estados brasileiros**.

### Expansão da Rede

Em 2024, inauguramos dois novos escritórios: um na cidade de São José dos Campos (SP), no mês de setembro, e outro em Florianópolis (SC), em outubro.

A expansão da nossa rede reflete o compromisso do Banco Sofisa com a inclusão financeira e com a construção de um ambiente de negócios mais inovador, acessível e sustentável.

Nosso propósito é estar mais próximos dos nossos clientes, oferecendo suporte de qualidade e soluções que contribuam para o fortalecimento de ecossistemas econômicos locais.



Escritório de São José dos Campos



Escritório de Florianópolis

# Nossos Produtos e Serviços



Cartão Múltiplo  
e Cartão de Crédito



O **Banco Sofisa** oferece produtos e serviços de alta qualidade, com foco na **valorização dos negócios das empresas** e no acesso a soluções que proporcionem rentabilidade e segurança para clientes pessoa física.

## Sofisa Empresas

Há mais de 6 décadas **nós valorizamos o seu negócio.**

Capital de Giro  
Conta Garantida Cheque Empresa  
Descontos de Duplicatas  
FGI BNDES  
Finame Materiais  
Finep Cessão  
Câmbio e Comércio Exterior  
Desconto – FIDC  
CPR  
Antecipação de cartões  
Crédito Rural  
Convênios  
Floor Plan  
Derivativos

## Sofisa Direto

Investimento com **maior rentabilidade e segurança.**

Cartão de Crédito

Crédito Pessoal

Crédito parcelado  
Limite Especial  
Home Equity

Investimentos

Renda fixa própria  
Fundos de investimentos  
Corretora  
Tesouro direto  
Renda Fixa de Terceiros

Assessoria de Investimentos



## Resultados Financeiros

Destacamos abaixo os resultados financeiros de 2024:

Indicadores	2022	2023	2024	Unidade
Lucro Líquido	162,8	131,0	<b>140,3</b>	em R\$ mm
Patrimônio Líquido	1.019,5	1.085,8	<b>1.122,6</b>	em R\$ mm
Ativos Totais	12.463,7	15.417,8	<b>17.316,5</b>	em R\$ mm
Carteira de Crédito	7.669	8.720	<b>9.069</b>	em R\$ mm
Captação funding	10.557,5	13.510,4	<b>15.252,4</b>	em R\$ mm
Índice de Eficiência	45,20%	45,4%	<b>50,8%</b>	%
Índice de Basileia III	13,81%	13,28%	<b>13,18%</b>	%



# Ratings

As agências de classificação de rating mantiveram a posição do Banco, refletindo a boa qualidade de seus ativos, a postura conservadora da Administração, o grande conhecimento do mercado de pequenas e médias empresas, e suas adequadas liquidez e capitalização.

## S&P Global

BB (Global) br. AA+  
Perspectiva: Estável  
Global: Janeiro 2024  
Nacional: Janeiro 2024

## MOODY'S

Ba2 (Global) br. AA-  
Perspectiva: Estável  
Global: Junho 2023  
Nacional: Junho 2023

## FitchRatings

AA- (BRA): Longo Prazo  
F1 + (BRA): Curto Prazo  
Perspectiva: Estável  
Abril 2024

Relatório de  
Sustentabilidade  
2024



# Resultados ESG





# Resultados ESG

## Reconhecimentos

Os selos recebidos demonstram a nossa contribuição para gerar valor à sociedade.



## Crescimento Econômico



Inauguramos **2 novos escritórios** para clientes Pessoa Jurídica, nas cidades de São José dos Campos e Florianópolis.

**Isenção de Tarifas** para os clientes do banco digital

+ **Produtos ofertados** aos clientes pessoa física

**40% de mulheres** investidoras no Sofisa Direto

Cartão **100%** sustentável

## Inclusão e equidade de gênero



**27% de mulheres** em posição de liderança

## Desenvolvimento de Pessoas, Bem-Estar e Saúde



+ **38%** de reconhecimento interno

**14** workshops e convenções

Foco na **saúde mental**

**Treinamentos e integração** de estagiários

Participação em corridas de rua, **incentivando** a prática esportiva

**Lives** de conscientização, campanha de vacinação e semana da saúde



# Resultados ESG

## Suporte a Sociedade

Prosseguimos com as ações solidárias para ajudar quem mais precisa.

**Nossos colaboradores** participaram ativamente das campanhas.



**12 cidades do Rio Grande do Sul** receberam o nosso apoio no enfrentamento da tragédia de 2024.



**Contribuímos** com os seguintes projetos sociais:



## Educação de Qualidade



Implementamos uma **Política de Educação Financeira** para nortear nossas ações: blog, cursos, redes sociais, eventos e lives.

## Carbono Neutro

Somos um Banco Carbono Neutro desde 2021.



## Gestão de Recursos Naturais e Resíduos

Adotamos práticas sustentáveis:



100% Energia Renovável

Assinatura Digital



Aterro Zero

Adesão a **materiais biodegradáveis e recicláveis**

# Relatório de Sustentabilidade 2024



## Governança



## Alta Administração

### Conselho de Administração

Os membros do Conselho de Administração do Banco Sofisa são eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de dois anos, com possibilidade de reeleição.

**50% dos membros**  
do Conselho são independentes.



Gilberto Maktas Meiches

Presidente

André Jafferian

Vice-Presidente

Antonio Carlos Feitosa

Conselheiro

Raul Rosenthal Ladeira de Matos

Conselheiro

Alexandre Burmaian

Conselheiro

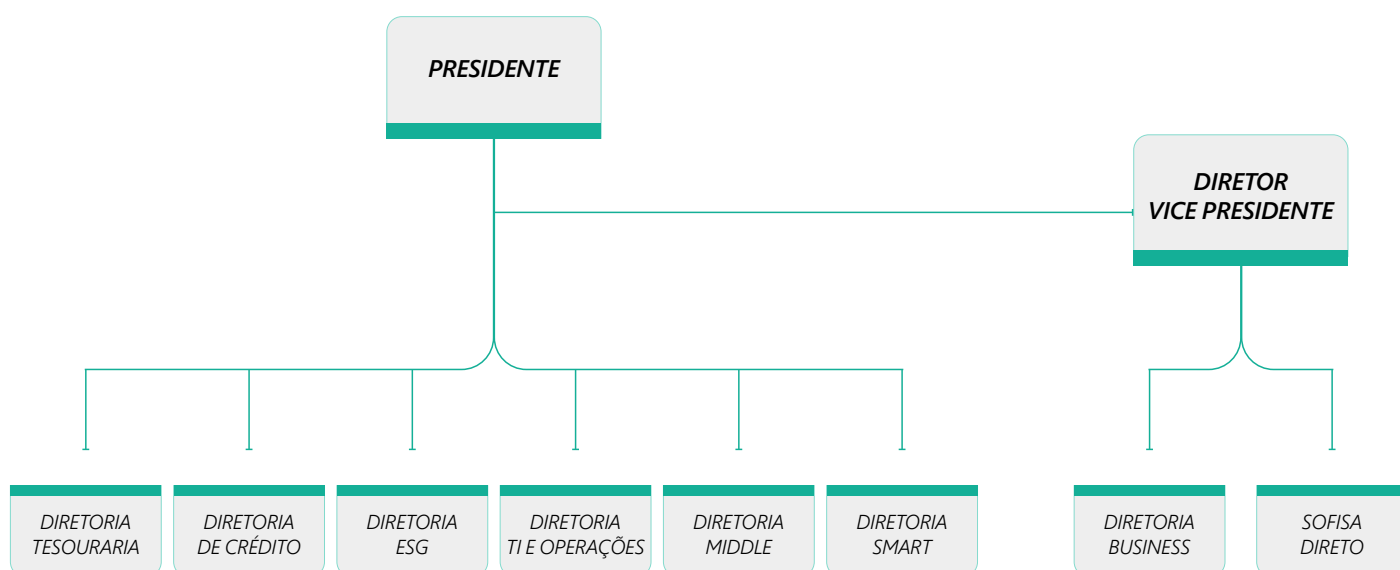
Juan Guillermo Fuentes Alcedo

Conselheiro



## Diretoria Executiva

Os Diretores do **Banco Sofisa** são eleitos pelo Conselho de Administração, também para mandatos de dois anos, podendo ser reeleitos.

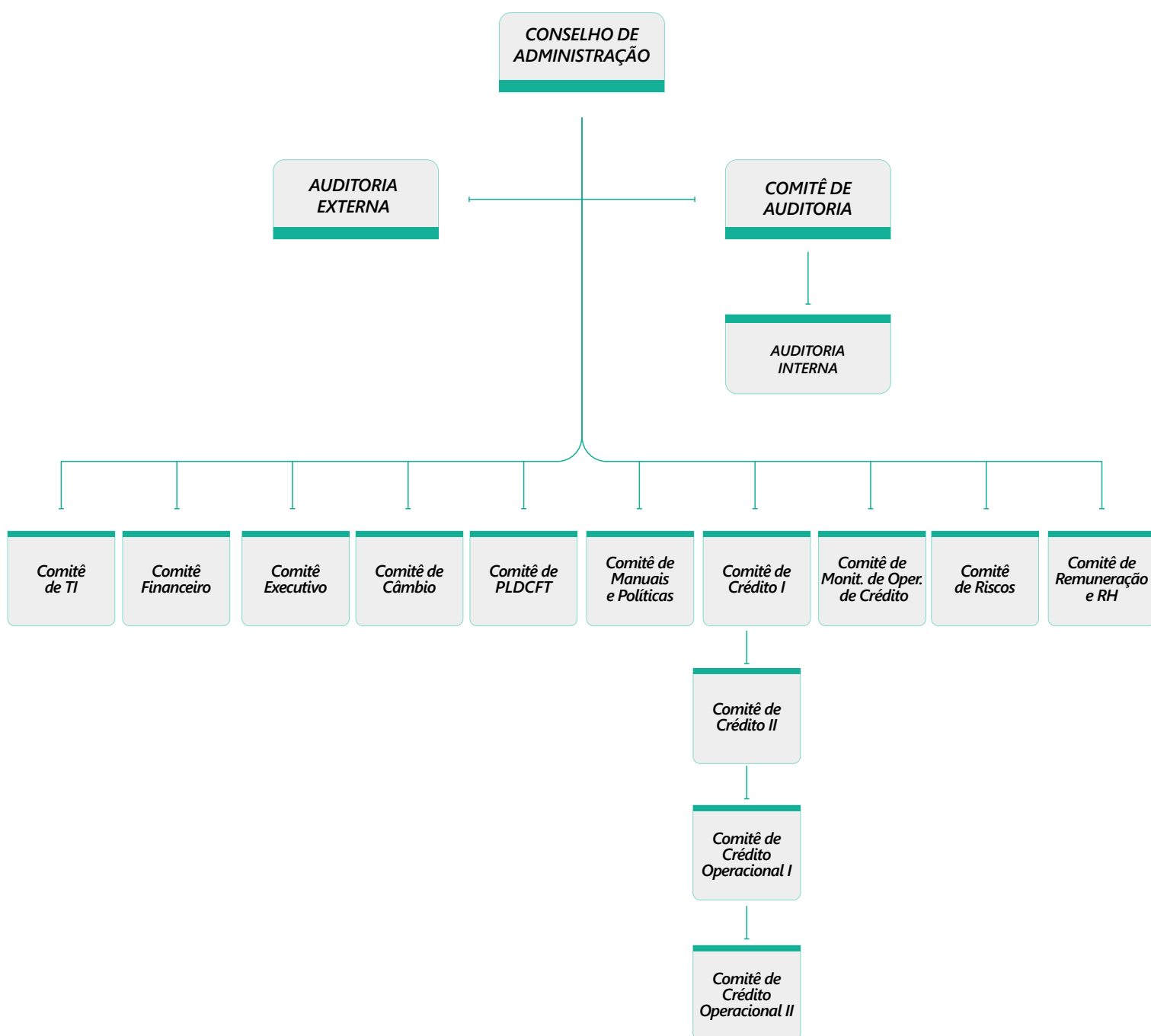


Agradecemos à Diretoria Executiva pelo papel essencial no fortalecimento da cultura organizacional, impulsionando o crescimento profissional dos colaboradores e ampliando as oportunidades de negócios. Assim também, estendemos nosso agradecimento ao Conselho de Administração pela condução estratégica, fundamental para uma governança responsável e decisões alinhadas à geração de valor de longo prazo.

# Estrutura de Comitês

Os comitês do Banco Sofisa têm papel estratégico na promoção da governança, da transparência e da tomada de decisões. Formados por profissionais de diferentes áreas, garantem o tratamento responsável e alinhado aos nossos valores.

A seguir, apresentamos os comitês.



# Atuação do Conselho e dos Comitês

## 01 Conselho de Administração

Estabelecer a direção estratégica da instituição, aprovar políticas, estruturas organizacionais e supervisionar a diretoria. Deliberar sobre temas como remuneração, gestão de riscos e operações societárias, além de fiscalizar a administração e aprovar planos e orçamentos.

## 02 Comitê de Auditoria

Acompanhar, avaliar e supervisionar as atividades da auditoria interna e da auditoria independente, bem como avaliar a efetividade dos sistemas de controles internos e compliance da organização.

## 03 Comitê Executivo

Apreciar, discutir e deliberar acerca do planejamento estratégico da organização.

## 04 Comitê Financeiro

Estabelecer limites operacionais para instituições financeiras, no âmbito das operações de Tesouraria.

## 05 Comitê de Tecnologia da Informação

Orientar e deliberar o direcionamento estratégico e tático para atuação da área de Tecnologia da Informação, assim como garantir a eficiência dos sistemas e implementação dos projetos de infraestrutura.

## 06 Comitê de Câmbio

Estabelecer limites e prazo para operações de câmbio.

## 07 Comitê de PLDCFT

Adotar mecanismos para a prevenção a lavagem de dinheiro na realização dos negócios da organização, em conformidade com a legislação vigente e melhores práticas de governança corporativa. Além de acompanhar e estabelecer melhorias contínuas.

## 08 Comitê de Manuais e Políticas

Deliberar as propostas de novos manuais e políticas, bem como as alterações nos Manuais.

## 09 Comitê de Crédito

Deliberar sobre as propostas de concessão de crédito, de acordo com as alçadas de aprovação.

## 10 Comitê de Monitoramento de Operações de Crédito

Orientar e definir ações de monitoramento das operações, proporcionando direcionamento estratégico e tático, a fim de mitigar a inadimplência.

## 11 Comitê de Riscos

Propor ao Conselho de Administração recomendações acerca das políticas, estratégias e limites de gerenciamento de riscos, bem como avaliar os níveis de apetite de riscos.

## 12 Comitê de Remuneração e RH

Elaborar e supervisionar a implementação da Política de Remuneração dos Administradores da instituição.

# Diretoria ESG

*A Diretoria de ESG do Banco Sofisa exerce um papel estratégico e essencial na promoção das melhores práticas de Governança Corporativa, reafirmando o compromisso do banco com a sustentabilidade, a ética e a responsabilidade corporativa.*

*Sob a liderança de Sílvia Scorsato, profissional com formação em Direito e 27 anos de uma carreira sólida no mercado financeiro, a diretoria tem se destacado pela condução de uma gestão integrada e comprometida com a evolução contínua. Desde que ingressou no Banco Sofisa, em 2015, Sílvia tem desempenhado um papel fundamental no fortalecimento da governança, com foco em temas estratégicos como integridade dos dados, transparência na divulgação dos resultados contábeis, robustez nos procedimentos legais, prevenção à fraudes, prevenção à lavagem de*

*dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo. Esses pilares são primordiais para garantir a confiança dos stakeholders e a perenidade da instituição.*

*Em 2021, Sílvia foi eleita presidente da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que reúne mais de 120 instituições financeiras. Sua eleição marcou um momento histórico para o setor, ao se tornar a primeira mulher a liderar uma associação de bancos no Brasil, consolidando sua posição como uma liderança inspiradora e transformadora.*

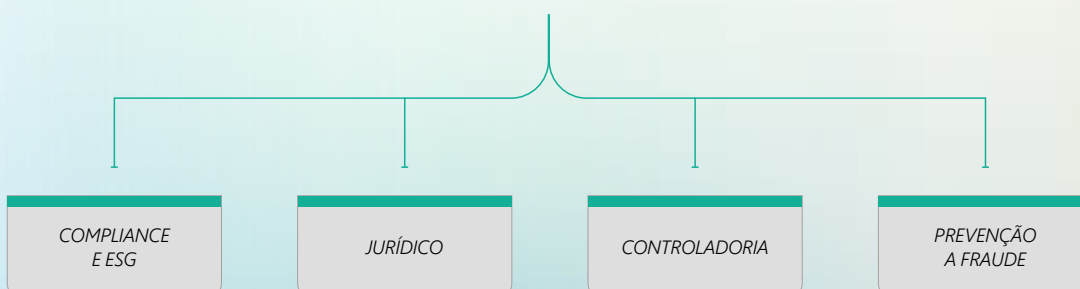
*Em 2024, Sílvia liderou iniciativas relevantes para o fortalecimento da Agenda ESG. Entre elas, destaca-se a entrega do Selo "Mais Mulheres na Liderança", uma iniciativa da ABBC que reconheceu 25 instituições com duas ou mais mulheres em cargos de direção.*



DIRETORIA ESG

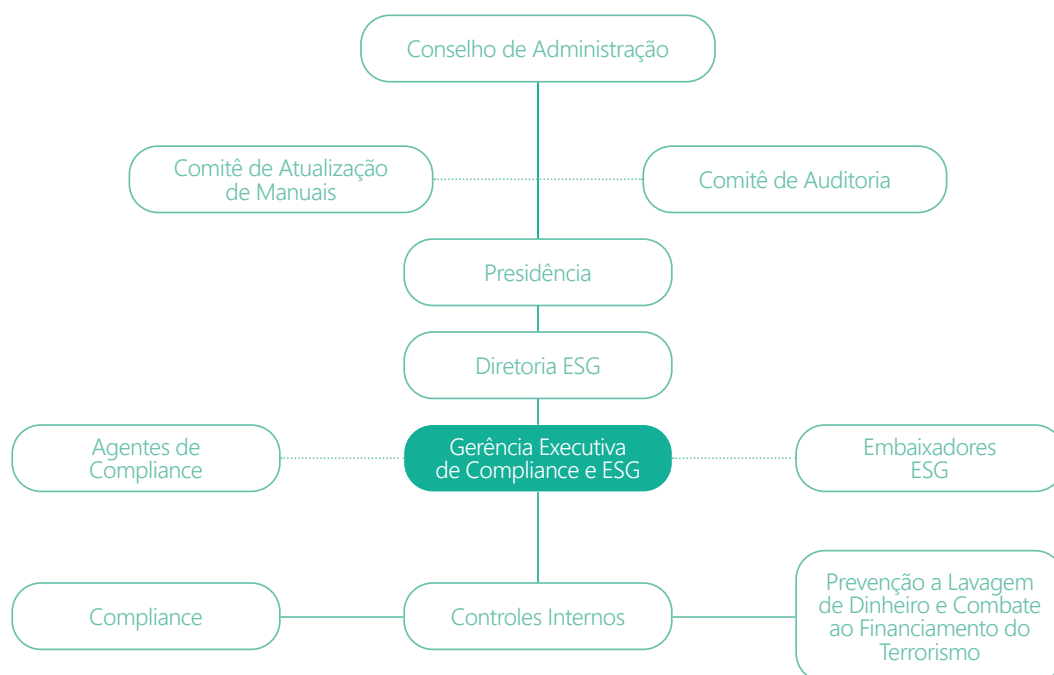


**"Queremos mudar o cenário atual, promovendo e incentivando uma maior participação das mulheres na liderança do mercado financeiro".**



# Compliance e ESG

A área de Compliance e ESG tem como responsabilidade garantir que a instituição atue em conformidade com a legislação vigente e com os regulamentos internos e externos, promovendo as melhores práticas de Governança Corporativa, com foco em ética, sustentabilidade e integridade.



## ENTRE AS PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA ÁREA, DESTACAM-SE:

.....

- Fortalecimento da ética e da sustentabilidade corporativa
- Disseminação da cultura de Compliance na organização
- Controles de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Anticorrupção
- Monitoramento, testes e relatórios de controles internos
- Identificação, mediação e avaliação dos riscos de compliance
- Gerenciamento dos riscos socioambientais e climáticos
- Governança e Gestão dos normativos internos
- Acompanhamento das ações de ESG do Banco Sofisa

### A SEGUIR ALGUMAS DAS FERRAMENTAS UTILIZADAS NA ATUAÇÃO DA ÁREA:

Código de Ética | Políticas Institucionais | Modelo das Três Linhas de Defesa  
Canal de Denúncias | Agentes de Compliance | Ações para fortalecer a cultura de integridade  
Indicadores e Relatórios de Compliance e ESG

# Gestão de Políticas e Procedimentos



Compete a área de Compliance e ESG, a gestão centralizada das políticas e procedimentos internos da instituição, assegurando que estejam sempre alinhados às exigências dos órgãos reguladores, às normas internas e aos princípios de governança corporativa.

Para garantir a consistência dos normativos institucionais com as diretrizes legais e estratégicas da organização, os documentos são submetidos às seguintes instâncias:

## Comitê de Atualização de Manuais

Responsável pela deliberação sobre as propostas de criação de novos manuais institucionais – incluindo Políticas, Regimentos, Limites, Alçadas e Processos, bem como alterações nos normativos internos, zelando pela aderência à legislação vigente, os princípios éticos e os objetivos organizacionais.

## Conselho de Administração

Avalia e delibera sobre as políticas exigidas por normativos regulatórios ou definidas pelo regimento interno. Atua como instância supervisora, orientando a gestão e garantindo decisões responsáveis, transparentes e alinhadas ao propósito de longo prazo da instituição.

## Ética e Conduta

A atuação do Banco Sofisa é guiada por princípios sólidos de integridade, transparência e responsabilidade. Esses valores estão formalizados em nosso Código de Ética, que estabelece os padrões de conduta esperados em todas as nossas atividades e relacionamentos.

O Código de Ética orienta a forma como conduzimos nossos negócios, sempre em conformidade com as leis, regulamentos e normas aplicáveis, e com respeito às pessoas com as quais nos relacionamos — sejam clientes, colaboradores, parceiros ou a sociedade em geral.



Entre os temas abordados no Código de Ética destacam-se:

- Conflito de Interesse
- Sigilo e Confidencialidade
- Relacionamento com colaboradores
- Relacionamento com clientes
- Política Anticorrupção
- Política de Investimentos Pessoais

## Controle de PLDCFT

A área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo é responsável pelo controle dos processos relacionados ao início de relacionamento com clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores. Também realiza o monitoramento contínuo de movimentações financeiras e a análise de situações suspeitas, com foco na mitigação de riscos e conformidade regulatória.



### *Conheça seu Funcionário - KYE*

A Política de Conheça Seu Funcionário (KYE) estabelece os procedimentos aplicáveis desde o processo de admissão até o decorrer do vínculo empregatício com o Sofisa. Essa política inclui treinamentos periódicos e programas de prevenção à lavagem de dinheiro, reforçados pela atuação dos gestores responsáveis, garantindo o alinhamento contínuo com os princípios éticos e regulatórios da instituição.



### *Conheça seu Fornecedor e Parceiro - KYS*

A Política de Conheça Seu Fornecedor e Parceiro (KYS) é composta por um conjunto de regras, procedimentos e controles que asseguram o adequado conhecimento sobre os terceiros com os quais a instituição se relaciona. Seu objetivo é prevenir a ocorrência de ilícitos, como lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, corrupção e fraudes, promovendo relações comerciais seguras e transparentes.



### *Conheça seu Cliente - KYC*

A Política de Conheça Seu Cliente (KYC) define as diretrizes, procedimentos e controles voltados à identificação e compreensão do perfil dos clientes. Utilizando uma abordagem baseada em risco, a política permite a classificação adequada de cada cliente, contribuindo para a prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, em conformidade com as exigências regulatórias.

# Selo de Conformidade de Câmbio



Membros do Sofisa e da ABRACAM na entrega do selo

Em 2024, o Banco Sofisa obteve o Selo de Conformidade de Câmbio da ABRACAM (Associação Brasileira de Câmbio). Este selo é o reconhecimento do nosso compromisso contínuo com a excelência e o alinhamento às melhores práticas nas operações de câmbio.

O Selo de Conformidade de Câmbio da ABRACAM é concedido às instituições que demonstram aderência rigorosa às normas e regulamentos do mercado de câmbio e PLDCFT, garantindo transparência, confiabilidade e eficiência em todas as transações.

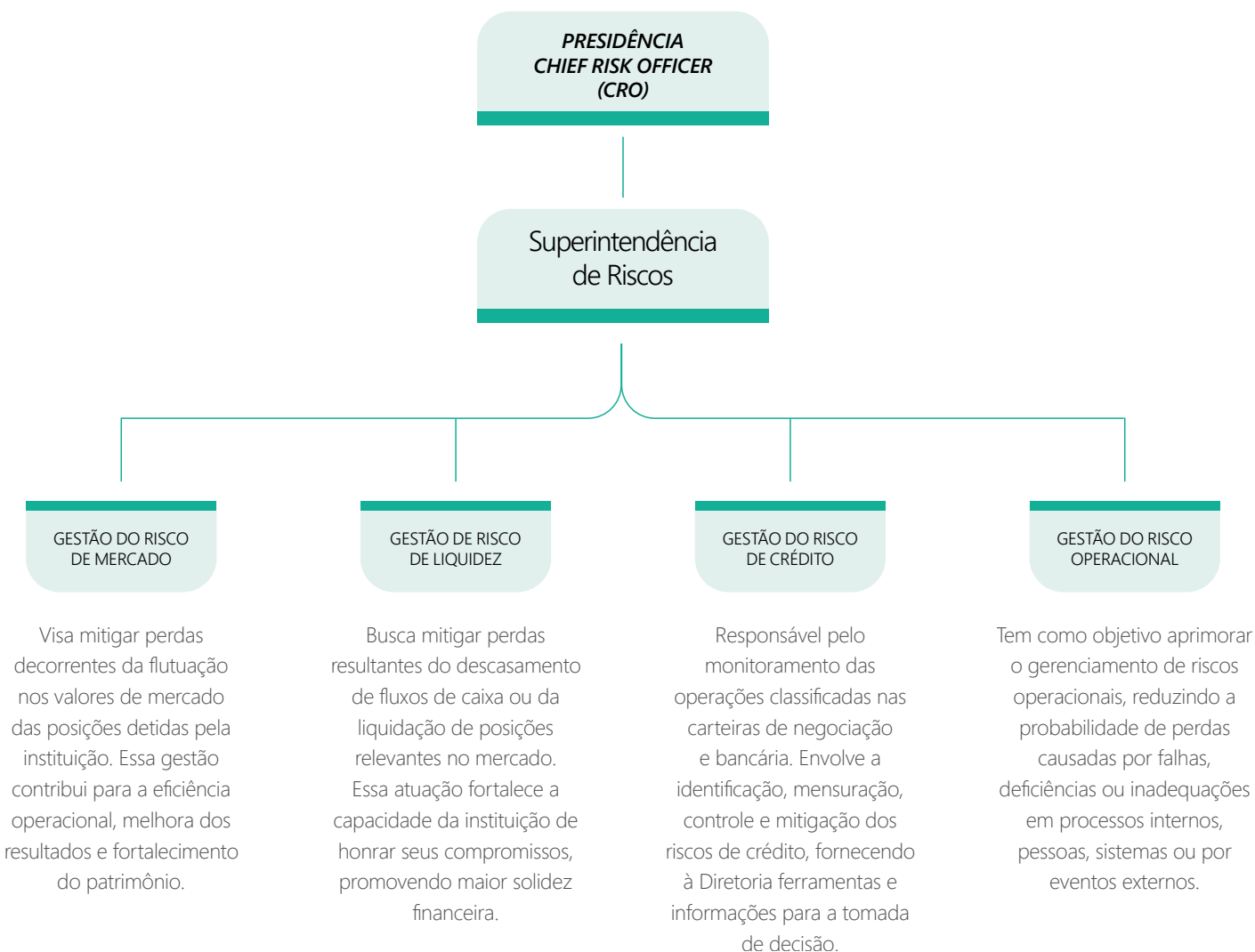
A obtenção do Selo é uma grande conquista para o Banco Sofisa, para o mercado cambial e a sociedade, que passa a ter mais segurança em suas operações.

# Gerenciamento de Riscos

Em 2024, foi criada a Superintendência de Riscos, subordinada diretamente à Presidência, que é responsável pelo gerenciamento de riscos e pela estrutura de gerenciamento de capital da organização.

Essa estrutura é devidamente segregada das unidades de negócios e das atividades de auditoria interna, garantindo independência e autonomia.

**A seguir, apresentamos os riscos sob a responsabilidade da Superintendência de Risco:**



# Segurança da Informação e Cibernética



As Políticas e controles de Segurança da Informação e Cibernética asseguram a proteção das informações do Banco Sofisa, independentemente da forma como são armazenadas ou transmitidas. Seu principal objetivo é mitigar riscos relacionados a vazamentos, acessos não autorizados e comprometimento de dados, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Essa atuação é estratégica para a continuidade dos negócios e para o suporte à transformação digital da instituição, com processos que incluem:

- Definição e atualização de diretrizes e políticas de segurança.
- Conscientização e capacitação contínua dos colaboradores por meio de programas educativos.
- Gestão de privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD.
- Avaliação de fornecedores que processam dados do Banco.
- Gestão de identidades e acessos, assegurando que apenas usuários autorizados tenham acesso às informações.
- Monitoramento contínuo dos ambientes tecnológicos e identificação de vulnerabilidades.
- Resposta a incidentes de segurança, com planos de ação estruturados para mitigação de impactos.

Todos os colaboradores do Banco Sofisa têm papel ativo na proteção das informações e participam regularmente do Programa de Conscientização e Educação em Segurança da Informação.

Além das ações internas, o Banco também promove campanhas de conscientização voltadas ao público externo, por meio de seu site institucional, orientando clientes e usuários sobre práticas seguras no uso de produtos e serviços financeiros.

## Prevenção a Fraudes



No Banco Sofisa, promovemos continuamente um ambiente seguro, ético e confiável, reafirmando nosso compromisso com a integridade, a transparência e a responsabilidade em todas as nossas relações.

A área de Prevenção a Fraudes atua no desenvolvimento e aprimoramento contínuo dos processos, ferramentas e procedimento voltados à prevenção. Além disso disponibiliza regularmente materiais educativos e abrangentes aos colaboradores e clientes, com o objetivo de conscientizar sobre os riscos de fraude e promover a cultura de prevenção de atos ilícitos.

Somos comprometidos com a proteção dos interesses de nossos clientes, colaboradores e demais partes interessadas, por meio dos princípios e diretrizes estabelecidos em nossas políticas internas.

# Auditoria Interna e Externa

## Auditoria **Interna**

As atividades da auditoria interna estão sob o comando de uma auditora líder, sendo a missão da Auditoria Interna atuar de forma independente, autônoma e imparcial como órgão auxiliar do Banco Sofisa na avaliação objetiva e independente da eficácia dos processos de gestão de riscos, de controle interno e de governança, identificando desvios e recomendando melhorias e aperfeiçoamentos que

visem resguardar os interesses do Banco Sofisa.

A Auditoria Interna é subordinada ao Comitê de Auditoria que é vinculado ao Conselho de Administração, com independência e autonomia funcional, garantindo o livre acesso às informações e documentos necessários para a execução do trabalho, com intuito de preservar a isenção de suas avaliações e pareceres.



## Auditoria **Externa**

A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes é a empresa responsável pela prestação de serviços de auditoria independente das demonstrações financeiras do Banco e relatórios circunstanciados de controles internos.

Os relatórios da Auditoria Externa, juntamente com os esclarecimentos devidos pelo Sofisa em relação às questões eventualmente levantadas são submetidas à apreciação do Conselho de Administração.

**Deloitte.**

# Ferramentas e Programas de Governança



## Linhas de Defesa

O Sofisa possui uma estrutura de linhas de defesa, que são elas: **Modelo das Três Linhas de Defesa**.

## 01 Primeira Linha de Defesa | Área de Negócio

- Responsável por identificar, mensurar, avaliar e mitigar os riscos relacionados às suas atividades.
- Cada unidade deve manter controles internos eficazes e implementar ações corretivas para aprimorar processos e reduzir riscos operacionais.

## 02 Segunda Linha de Defesa | Compliance e ESG

- Envolve funções de gestão de riscos e conformidade, atuando em conjunto com as áreas de negócio.
- Garante que os riscos sejam corretamente identificados, avaliados e reportados, promovendo uma gestão adequada e preventiva.

## 03 Terceira Linha de Defesa | Auditoria Interna

- Realiza avaliações independentes e sistemáticas sobre a eficácia das duas primeiras linhas.
- Contribui para o aprimoramento contínuo dos controles, processos e da governança da organização.



## Canal de Denúncias

O Banco Sofisa mantém um Canal de Denúncias independente, com o objetivo de assegurar a integridade e a conformidade em todas as suas operações.

Essa estrutura foi concebida para o recebimento e tratamento de relatos relacionados a descumprimentos legais e normativos, infrações a regulamentos internos e suspeitas de condutas ilícitas, tais como:

- Lavagem de dinheiro
- Fraudes e subornos
- Conflitos de interesse
- Assédios de qualquer natureza
- Manipulação ou falsificação de dados
- Outras irregularidades que possam comprometer a ética e a transparência da instituição

Todas as informações e documentos recebidos são tratados com isenção, confidencialidade e independência, por membro qualificado do Comitê de Auditoria, garantindo a apuração adequada e o cumprimento das diretrizes estabelecidas na Política Anticorrupção. Esse canal reforça os valores do Banco Sofisa ao promover uma cultura baseada na segurança e responsabilidade, proporcionando um ambiente confiável para colaboradores, parceiros e demais públicos de relacionamento.

**As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, com garantia de sigilo e proteção ao denunciante.**

**Para registrar uma denúncia, acesse o site: [sofisa.com.br/institucional/canal-de-denuncias/](https://sofisa.com.br/institucional/canal-de-denuncias/)**

# Agentes de Compliance



O Banco Sofisa conta com um Agente de Compliance em cada área, garantindo representatividade e proximidade com as equipes. Esses profissionais são fundamentais para fortalecer a cultura de integridade, engajar os colaboradores e apoiar a aplicação das diretrizes internas, contribuindo para o aprimoramento dos controles e das boas práticas na organização. Abaixo, destacam-se as principais atribuições dos Agentes:



Agente do Jurídico



Agente de Tecnologia da Informação



Agente de Crédito

## Multiplicar a Cultura de Compliance

Atuam como multiplicadores da cultura de integridade no Banco Sofisa, promovendo o alinhamento às normas internas e externas.

## Mapear Riscos nas Áreas de Atuação

Colaboram com o mapeamento de riscos, acompanham mudanças nos processos e contribuem para a melhoria contínua das práticas da área em que atuam.

## Contribuir para a Melhoria Contínua

Participam ativamente da avaliação e aprimoramento dos processos internos, promovendo práticas mais eficientes, seguras e alinhadas às normas regulatórias.

## Apoiar a Área de Compliance

Servem como elo entre as áreas e a equipe de Compliance, facilitando a comunicação, o alinhamento de práticas e a implementação das políticas institucionais.

# Embaixadores ESG



Embaixadora de PLD



Embaixador do Jurídico



Embaixadora Comercial

O Programa Embaixadores ESG tem como propósito reunir colaboradores de diferentes áreas, cargos e experiências para formar uma equipe multidisciplinar e inclusiva, dedicada a fortalecer a cultura ESG no Banco Sofisa e apoiar a implementação e o acompanhamento das ações.

Os Embaixadores estão na linha de frente das iniciativas ESG, ampliando a conscientização sobre temas ambientais, sociais e de governança, dentro e fora do setor financeiro.

Desde 2022, o Banco promove encontros recorrentes com os colaboradores voluntários que integram o programa, fortalecendo o diálogo e a troca de experiências.



## Propósito do Programa

- Multiplicar a cultura ESG
- Orientar e apoiar os colaboradores nas ações ESG do Sofisa
- Compartilhar o progresso das iniciativas desempenhadas pela organização
- Capacitar os colaboradores nos temas da Agenda ESG

# Compromisso Voluntário

O Pacto Global das Nações Unidas reúne mais de 25 mil participantes, entre empresas e organizações, em 77 países, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial na adoção e promoção de dez princípios universalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Lançado em 2000, o Pacto Global orienta e apoia o setor empresarial no avanço das metas e valores das Nações Unidas por meio de práticas corporativas responsáveis. Atualmente, conta com mais de 22 mil empresas e cerca de 4 mil organizações não empresariais, distribuídas em 61 redes locais, abrangendo quase 170 países.

Ao integrar essa iniciativa, o Banco Sofisa comprometeu-se a divulgar publicamente, de forma anual, seu progresso em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Com a criação dos ODS, o Pacto Global também assumiu a missão de engajar o setor privado na implementação dessa nova agenda global.

Como iniciativa especial do Secretário-Geral da ONU, o Pacto Global representa um chamado para que empresas de todo o mundo alinhem suas estratégias e operações aos princípios universais e contribuam ativamente para o desenvolvimento sustentável.



Desde julho de 2022, o Banco Sofisa é participante do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) no Brasil, reconhecido como a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.



**Pacto Global**  
Rede Brasil



# Relatório de Sustentabilidade 2024



## Social



# Colaboradores

Ao longo de 2024, o Banco Sofisa reafirmou seu compromisso com o desenvolvimento e a valorização dos colaboradores, reconhecendo que o engajamento interno é essencial para fortalecer uma cultura ética e sustentável. A seguir, apresentamos as iniciativas implementadas ao longo do ano para promover o bem-estar e incentivar a capacitação contínua.



## Prêmio Humanizadas



Pela quarta vez consecutiva, o Sofisa foi destaque da pesquisa Humanizadas!

Essa conquista é fruto do nosso compromisso contínuo em adotar a metodologia da Humanizadas e praticar a escuta ativa de nossos stakeholders, sociedade, investidores, fornecedores, colaboradores, lideranças e clientes.

Alcançamos o rating BBB, o que reflete a alta qualidade das nossas relações com os nossos públicos, e agradecemos a confiança e colaboração de todos.

### SOBRE A HUMANIZADAS:

A Humanizadas é uma empresa que lidera iniciativa com o objetivo de construir relações mais conscientes, éticas e colaborativas entre pessoas, organizações e a sociedade.



## Perfil dos Colaboradores

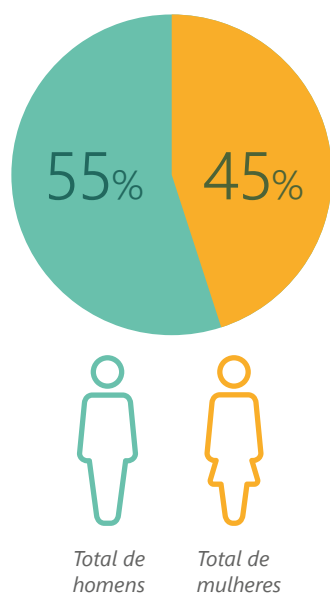
No Banco Sofisa, reconhecemos a importância de ampliar continuamente nossas iniciativas de diversidade e inclusão.

Acreditamos que nosso papel como empresa vai além: é promover um ambiente cada vez mais inclusivo, oferecendo espaço, voz e oportunidades de desenvolvimento para todas as pessoas.

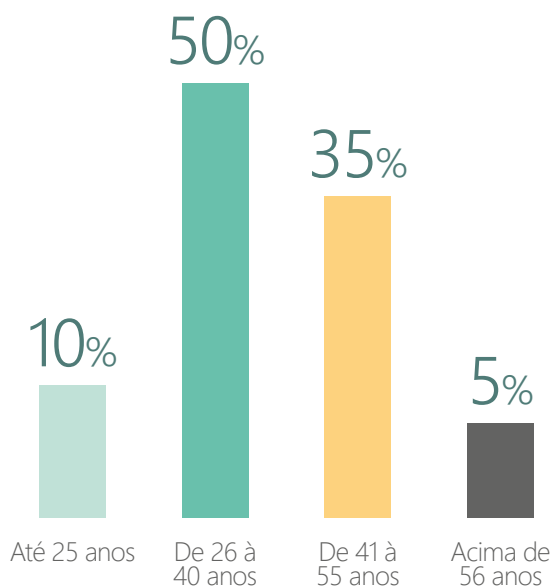


21%  
do nosso quadro de colaboradores é formado por pessoas negras

Gêneros | 2024



Faixa Etária | 2024



# Tempo de Casa



**18 anos de Sofisa**

Cargo atual: Supervisor de Formalização



**24 anos de Sofisa**

Cargo atual: Especialista de Operações Bancárias

Anualmente, o Banco Sofisa promove uma premiação em reconhecimento aos colaboradores por tempo de casa: onde aqueles que completam 10, 15 e 20 anos de empresa são homenageados.



# Empresa Cidadã e Apoio às Famílias

## Empresa Cidadã

O Sofisa é participante do Programa Empresa Cidadã, instituído pela Lei nº 11.770/2008, que destina-se a prorrogar por sessenta dias a duração da licença-maternidade e por quinze dias a duração da licença-paternidade, além do período já estabelecido por lei. Durante este período de prorrogação da licença-maternidade e da licença-paternidade, os colaboradores recebem sua remuneração integral.

## Auxílio creche/babá

Oferecemos também para os pais e mães de filhos pequenos, o benefício de auxílio creche ou babá. Para colaboradores que tem filhos com deficiência o benefício é concedido por tempo indeterminado.

## Bônus Casamento e Nascimento

O nascimento de um bebê e a união de duas pessoas são momentos únicos. Pensando nisso, o Banco Sofisa concede aos seus colaboradores um bônus para celebrar cada um desses momentos especiais.



Contemplado com o bônus nascimento.



Contemplada com o bônus casamento.

BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES – 2024:

**52 bônus concedidos** por nascimento e casamento.

**21% dos colaboradores** receberam auxílio creche ou babá.

# Equidade de Gênero

## Equidade de Gênero na Liderança: Nosso Compromisso



27%  
Liderança de Mulheres

Alcançar a equidade de gênero em cargos de liderança é um desafio que exige ação contínua, intencionalidade e compromisso com a transformação cultural. No Banco Sofisa, acreditamos que a diversidade fortalece a tomada de decisão, impulsiona a inovação e reflete melhor a sociedade em que atuamos.

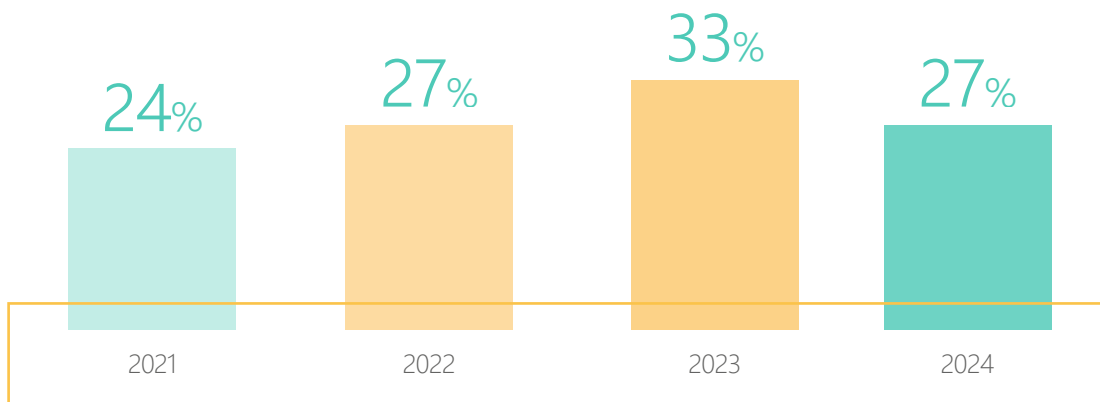
Registramos um crescimento de **24% no número de mulheres em posições de liderança entre 2023 e 2024**, reforçando nosso compromisso com a equidade de gênero.

Nosso objetivo é claro: **atingir 50% de representatividade feminina em cargos de liderança até 2030**. Para isso, seguimos investindo em programas de desenvolvimento, políticas inclusivas e ações que promovam um ambiente mais justo e igualitário.

Sabemos que ainda há um caminho a percorrer, mas estamos firmes na construção de um futuro mais equitativo, onde mulheres tenham cada vez mais espaço para liderar, inspirar e transformar.

Embora a proporção de mulheres em cargos de liderança tenha passado de 33% para 27% nesse período, seguimos firmes e engajados na promoção da representatividade feminina. Reconhecemos que a jornada pela equidade é contínua e exige persistência, consistência e ações estruturadas para garantir avanços sustentáveis ao longo do tempo.

### HISTÓRICO DE MULHERES LÍDERES





## Canal de Denúncia para Mulheres

Escuta Ativa e Apoio às Mulheres  
do Sofisa: Um Canal Seguro

O Banco Sofisa reconhece a importância de oferecer um ambiente seguro e respeitoso para todas as suas colaboradoras. Desde julho de 2022, a instituição disponibiliza um **Canal de Denúncias exclusivo para mulheres**, voltado ao acolhimento de relatos relacionados a **ameaças ou situações de violência doméstica**.

As denúncias podem ser feitas de forma **identificada ou anônima**, com total sigilo e respeito à integridade da denunciante. O atendimento é conduzido por uma **representante mulher**, assegurando uma escuta sensível, empática e livre de julgamentos.

Cada caso é tratado com a devida atenção e seriedade, reforçando a postura da instituição de **tolerância zero a qualquer forma de violência**. O Sofisa acredita que promover um ambiente de trabalho seguro e acolhedor é essencial para o bem-estar e a dignidade de todas as mulheres.

# Inclusão Social

## Inclusão de Pessoas: Valorização e Acesso

Reconhecemos que a **inclusão de pessoas com deficiência** é uma dimensão essencial da nossa cultura organizacional voltada à valorização da diversidade. Mais do que cumprir diretrizes legais, buscamos construir um ambiente onde **todas as pessoas**

**tenham acesso real a oportunidades, desenvolvimento e pertencimento.**

Nosso papel é garantir que cada colaborador e colaboradora seja reconhecido por suas competências e potencial, contribuindo para um

ambiente de trabalho mais justo, plural e acessível. A inclusão não é apenas uma diretriz: é uma prática que transforma relações, amplia perspectivas e fortalece nossa atuação como instituição responsável e humana.



## Formação com Propósito

### Estágio no Sofisa:

No Sofisa, acreditamos que o desenvolvimento de talentos começa desde os primeiros passos da vida profissional. Com esse olhar, criamos o **Programa de Estágio com Job Rotation**, uma iniciativa que visa proporcionar uma formação ampla e estratégica para estudantes em início de carreira.

O principal objetivo do programa é formar profissionais com uma **visão sistêmica do negócio bancário**, preparando-os para ocupar posições de entrada e construir uma trajetória sólida e de longo prazo dentro da instituição. Durante o período de **1 ano e meio a 2 anos**, os estagiários passam por diferentes áreas do

banco, permanecendo cerca de **3 meses em cada uma**, o que permite uma vivência prática e integrada dos principais processos da organização.

Ao final do ciclo, realizamos uma avaliação da performance e do interesse do estagiário, considerando sua afinidade com as áreas pelas quais passou. Aqueles que se destacam têm a oportunidade de seguir conosco como colaboradores efetivos, dando continuidade ao seu desenvolvimento em um ambiente **colaborativo, desafiador e construtivo**.

Investir em jovens talentos é investir no futuro do Sofisa — e fazemos isso com dedicação, estrutura e propósito.

### Jovens Aprendizes:

O Banco Sofisa acredita no poder da educação e da inclusão como ferramentas de transformação social. Por isso, apoia e integra o **Programa Jovem Aprendiz**, instituído pela **Lei nº 10.097/2000**, que tem como objetivo oferecer a jovens entre 14 e 24 anos a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho com formação técnico-profissional adequada ao seu desenvolvimento.

Mais do que cumprir a legislação, o Sofisa enxerga nesse programa uma

**porta de entrada para o futuro**. Os jovens aprendizes contratados pela instituição são, em sua maioria, oriundos de famílias de baixa renda e estão regularmente matriculados no ensino formal, além de participarem de programas de aprendizagem que aliam teoria e prática.

Ao oferecer **acesso, capacitação e acompanhamento**, o banco contribui para o desenvolvimento de competências essenciais e para a construção de trajetórias profissionais

promissoras. A presença desses jovens no ambiente corporativo também promove a **renovação de ideias, diversidade geracional e uma cultura de aprendizado contínuo**.

O Sofisa valoriza cada etapa dessa jornada, acreditando que investir em jovens talentos é investir em um futuro mais justo, inclusivo e preparado para os desafios do mercado.

# Bem-estar e Saúde

## Semana da saúde

A saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores e de suas famílias são prioridades no Banco Sofisa. Em maio, realizamos a **Semana da Saúde**, uma iniciativa que promoveu diversas atividades e palestras voltadas à qualidade de vida e ao autocuidado.

Como parte da programação, também promovemos uma **campanha de vacinação contra a gripe**, com 100% do custo da vacina coberto pelo banco

para colaboradores e seus dependentes diretos. Em 2024, **531 pessoas** foram imunizadas por meio dessa ação.

Além de cuidar da saúde, incentivamos a solidariedade: a contrapartida para participar da campanha de vacinação foi a **doação de alimentos** para a nossa **Campanha do Bem**, que beneficia instituições de caridade apoiadas pelo Sofisa.



No total, 531 colaboradores e dependentes foram vacinados em 2024.

### Programação da Semana da Saúde:

- LIVE (Dengue, Covid e Gripe)
- Stand PRIVIAN, com informações sobre saúde bucal
- Alongamento com a TOTALPASS
- LIVE (Saúde mental)
- Repescagem campanha de vacinação
- LIVE (Use Bem SulAmérica)
- LIVE (Novidades TOTALPASS)
- LIVE (Nutrição saudável e educação alimentar)
- LIVE (PRUDENTIAL)
- LIVE (Qualidade de vida)
- LIVE (Segurança no trabalho)

Parceiros:



TOTALPASS

SulAmérica

PRÍVIAN  
Grupo Clodomirov

pluxee

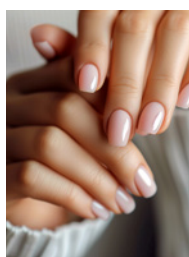


# Bem-estar e Saúde



## Janeiro Branco

Em janeiro, o Sofisa promoveu uma Live especial sobre autocuidado, conduzida por uma psicóloga especializada. A iniciativa teve como objetivo sensibilizar os colaboradores sobre a importância da saúde mental e incentivar práticas de bem-estar no dia a dia.



## Mês da Mulher

No mês de março, 178 mulheres foram presenteadas com o atendimento de manicure na empresa. No Dia Internacional da Mulher, em 08/03/2024, o Sofisa promoveu uma Live especial falando sobre a valorização e a importância da mulher no mercado de trabalho, os seus desafios diários e a qualidade de vida.



## Conscientização sobre o autismo

No dia 2 de abril, o Banco realizou uma Live dedicada à conscientização sobre o autismo. O encontro proporcionou reflexões valiosas sobre inclusão, respeito e empatia, reforçando o compromisso com um ambiente mais acolhedor e diverso para todos.



## Dia das Mães

Para homenagearmos as mães que trabalham no Sofisa, preparamos um lindo vídeo com fotos das mães e filhos que emocionou a todos.



## Julho Amarelo

No mês de julho, o Sofisa promoveu uma Live sobre conscientização, prevenção e combate às Hepatites Virais.



## Dia dos Pais

Para celebrarmos o dia dos pais, o Sofisa apresentou um vídeo com fotos dos colaboradores ao lado de seus filhos. Foi um momento especial para reconhecermos a importância da família.



## Setembro Amarelo

No dia 02/09, os colaboradores participaram de uma Live sobre o tema de prevenção ao suicídio. Foi um momento de reflexão e compartilhamento de informações para a conscientização do tema.



## Outubro Rosa e Novembro Azul

Nos meses de Outubro e Novembro, para encorajar nossos colaboradores a cuidarem de sua saúde, concedemos a isenção da coparticipação para exames de prevenção do câncer aos nossos colaboradores e seus dependentes.

Também realizamos uma Live no dia 02/10, para conscientização e prevenção do câncer de mama e próstata com o objetivo de alertar nossos colaboradores sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce.

# Bem-estar e Saúde



## Festa das Crianças

No dia 24 de dezembro, realizamos a nossa tradicional Festa das Crianças — um momento especial em que os filhos e filhas de nossos colaboradores são convidados a conhecer o ambiente de trabalho de seus pais e mães.

O evento contou com oficinas de recreação, brincadeiras e muita diversão, proporcionando às crianças uma experiência lúdica e acolhedora dentro da empresa. Além de fortalecer os laços entre família e trabalho, a festa também reforça os valores de cuidado, integração e pertencimento que cultivamos no nosso dia a dia.

Tivemos a participação de 90 crianças, que receberam com entusiasmo a visita do Papai Noel, encerrando o dia com sorrisos e memórias inesquecíveis.



# Bem-estar e Saúde



## Corridas do Banco Sofisa

No dia **25 de fevereiro de 2024**, o Banco Sofisa marcou presença na **Corrida Circuito do Sol**, realizada no Parque do Povo, em São Paulo. Com percursos de 5 e 10 km, o evento promoveu saúde, integração e qualidade de vida entre os participantes.

Em **23 de junho de 2024**, foi a vez da **Corrida das Estações – Etapa Inverno**, no Pacaembu, reuniu colaboradores do Sofisa em uma manhã marcada pelo frio típico da estação. Os participantes demonstraram disposição e engajamento, reforçando a importância da atividade física como parte da cultura organizacional.

Encerrando o ano com energia, o Banco Sofisa participou da **Corrida Night Run**, no Pacaembu, em **9 de novembro de 2024**. Com percursos noturnos de 5 e 10 km, o evento celebrando o bem-estar, a superação pessoal e o incentivo ao esporte.

# Desenvolvimento de Pessoas



## Trilha de carreira

A trilha de carreira é uma ferramenta estratégica que oferece visibilidade às possíveis trajetórias profissionais dentro da organização, funcionando como um mapa de desenvolvimento para os colaboradores e ampliando as oportunidades de crescimento.

O Banco Sofisa valoriza o desenvolvimento contínuo de seus talentos e incentiva as movimentações internas, tanto horizontais quanto verticais. O desenho de novas trilhas é um trabalho constante, alinhado à evolução do banco, à criação de novas áreas e aos desafios que acompanham o crescimento da instituição.

Colaborador efetivado em julho de 2024, após ter ingressado na empresa pelo programa de estágio do Sofisa.



## Plataforma de Recrutamento e Seleção

Todos os anos, centenas de pessoas demonstram interesse em trabalhar com a gente. Para organizar esse fluxo, a partir de 2023 passamos a centralizar todos os nossos processos seletivos na plataforma Gupy, uma

solução líder em seu mercado de atuação e amplamente utilizada. Essa estratégia garante processos mais eficientes, padronizados e voltados à melhor experiência dos candidatos.

# Desenvolvimento de Pessoas

## Treinamento e Integração dos Estagiários

Como parte da estratégia de desenvolvimento de pessoas, o Banco Sofisa promove iniciativas específicas voltadas aos estagiários, com foco na capacitação técnica, comportamental e no alinhamento à cultura organizacional.

Esses treinamentos têm como objetivo acelerar o aprendizado, fortalecer a integração entre os times e preparar os jovens profissionais para os desafios do mercado financeiro, contribuindo para a formação de uma nova geração de talentos.

A seguir, apresentamos as iniciativas promovidas especialmente para os estagiários em 2024:

### Encontro com Estagiários

Nos dias **25 e 26 de abril**, o Banco Sofisa promoveu um café da manhã com os estagiários, que contou com a participação da Superintendente Executiva de Pessoas. O encontro teve como objetivo compartilhar sua

trajetória profissional, experiências e aprendizados, proporcionando um momento de inspiração, troca e desenvolvimento para os jovens talentos da organização.

### Encontro dos Estagiários com o Presidente

Em **julho**, o Banco Sofisa realizou um café da manhã especial que aproximou os estagiários da alta liderança. Durante o encontro, os participantes tiveram a oportunidade

de conhecer o Presidente do Banco, compartilhar ideias e aprender sobre estratégias de negócios, fortalecendo o senso de pertencimento e a cultura de diálogo aberto.

### Treinamento Nube

No dia **19 de novembro**, o Banco Sofisa promoveu o **Treinamento Nube**, voltado para estagiários e jovens aprendizes. A capacitação abordou o tema **"Carreira e Competências**

**para o Futuro"**, com foco no desenvolvimento de habilidades essenciais para o mercado de trabalho e no estímulo ao protagonismo na construção de trajetórias profissionais.



Colaborador efetivado, exemplo de sucesso do programa de estágio.

# Desenvolvimento de Pessoas



## Workshops e Convenções

### Encontro TIO

Em 2024, foram realizados quatro encontros presenciais das áreas de Tecnologia da Informação e Operações, nos dias 19/01, 10/05, 19/07 e 11/10, com foco em troca de experiências e temas como projetos estratégicos, atendimento, relacionamento e investimentos.

### Onboarding

Nos dias 16 e 17 de janeiro, o Banco Sofisa realizou uma integração presencial com novos colaboradores de todo o Brasil, promovendo uma experiência de acolhimento, capacitação e alinhamento à cultura organizacional.

### Convenção Comercial Pessoa Jurídica

No dia 21 de fevereiro, ocorreu a convenção dos segmentos Middle, Smart e Sofisa Business, promovendo colaboração e desenvolvimento das equipes que atendem clientes pessoa jurídica.

### Conversa Tech

Em 26 de abril, o time de Tecnologia da Informação promoveu o evento Conversa Tech, abordando os temas "Observabilidade e Monitoramento", com foco na melhoria contínua da experiência dos usuários e eficiência dos sistemas.

### Workshop AI for Leaders

Nos dias 11 e 12 de julho, foi realizado o workshop voltado para lideranças, com foco em inteligência artificial aplicada à gestão e à tomada de decisões estratégicas.

### Offsite Assessoria Sofisa Direto

Em 8 de agosto, a convenção da Assessoria Financeira Sofisa Direto reuniu a equipe para palestras, atividades e premiações. A iniciativa reforçou a cultura de excelência e reconhecimento, com foco na centralidade no cliente e no aprimoramento contínuo da assessoria de investimentos, fortalecendo o alinhamento estratégico do time.

# Desenvolvimento de Pessoas



## Workshops e Convenções

### Convenção Atendimento Sofisa Direto

Em 28 de setembro, a convenção do atendimento Sofisa Direto contou com uma palestra inspiradora sobre encantamento e fidelização de clientes, promovendo a excelência no relacionamento com o público.

### Encontro da Área de Checagem

No dia 12 de novembro, os colaboradores da área de Checagem participaram de um encontro com foco em engajamento, apresentações individuais, dinâmicas e treinamento técnico sobre os principais processos da área.

### Treinamento de Brigada de Incêndio

Em 19 de novembro, foi realizado o Treinamento de Brigada de Incêndio, reforçando a segurança e o bem-estar dos colaboradores por meio de capacitação em prevenção e resposta a emergências.

### Workshop Liderança Smart

Em dezembro, foi realizado o workshop de liderança para o segmento Smart, com foco em práticas de liderança e no dia a dia comercial das equipes.

### Workshop Liderança Middle

No mês de dezembro, o workshop voltado para líderes do segmento Middle abordou temas de liderança e estratégias comerciais, promovendo o desenvolvimento das lideranças.

# Desenvolvimento de Pessoas

## Reconhecimento dos Colaboradores – 2024

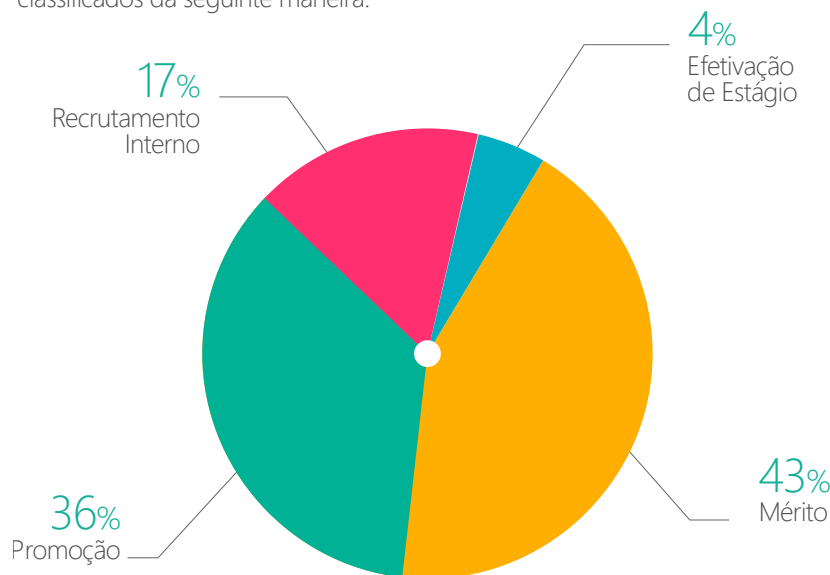
Aumento de **38%** no número de reconhecimentos em relação a 2023.

No Banco Sofisa, **valorizar nossas pessoas** é parte essencial da nossa cultura. O reconhecimento interno vai além de uma prática pontual — ele é um instrumento estratégico que fortalece o engajamento, estimula o desempenho e contribui diretamente para um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo.

Em 2024, promovemos diversas formas de reconhecimento, como **transferências internas, aumentos salariais por mérito, promoções de cargo e efetivação de estagiários**. Essas ações refletem nosso esforço contínuo em **reconhecer talentos, incentivar o crescimento profissional e reforçar o sentimento de pertencimento** entre nossos colaboradores.

### 37% dos colaboradores

foram reconhecidos ao longo do ano, classificados da seguinte maneira:



Superintendente de Infraestrutura de TI



Gerente Líder de Convênios

# e-NPS do Banco Sofisa

## A Voz dos Colaboradores como Indicador de Qualidade Interna

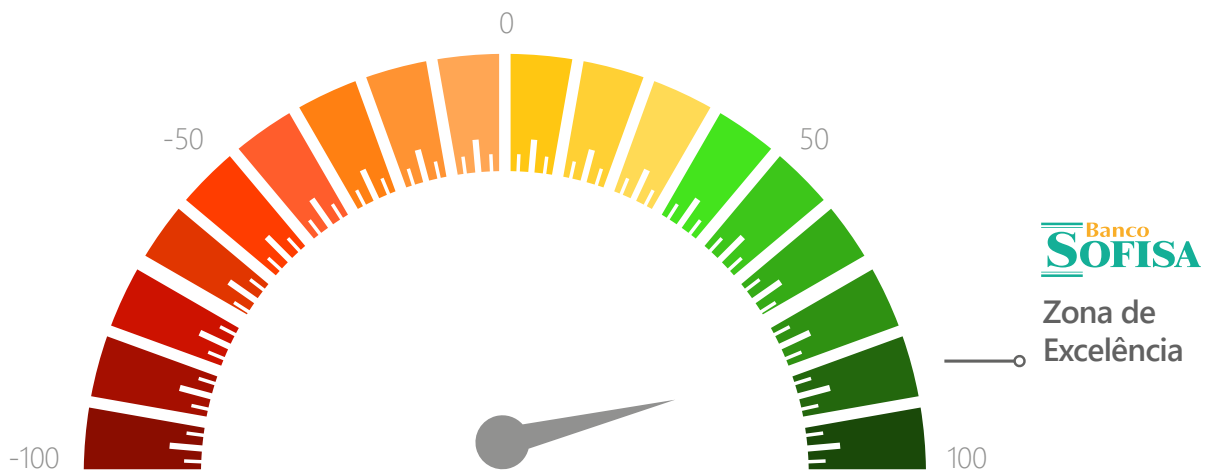
No Banco Sofisa, acreditamos que ouvir nossos colaboradores é essencial para construir um ambiente de trabalho saudável, produtivo e alinhado às expectativas de quem faz a instituição acontecer todos os dias. Por isso, utilizamos o **eNPS (Employee Net Promoter Score)** como uma ferramenta estratégica para medir o nível de satisfação, engajamento e lealdade dos nossos times.

Nas pesquisas realizadas em 2024, o Banco Sofisa alcançou um **eNPS de 72**, posicionando-se na faixa de **"Excelência"**. Esse resultado reflete não apenas a percepção positiva dos colaboradores, mas também a eficácia

das práticas internas voltadas ao bem-estar, à cultura organizacional e à valorização das pessoas.

Mais do que um número, o eNPS funciona como um **termômetro do clima organizacional**, permitindo identificar pontos fortes e áreas de melhoria. Ele orienta decisões, fortalece a escuta ativa e contribui para a construção de um ambiente mais transparente, colaborativo e humano.

Seguiremos acompanhando esse indicador com atenção, pois acreditamos que a **experiência dos colaboradores é um dos principais motores da evolução institucional**.



# Clientes



O Banco Sofisa conduz seu relacionamento com os clientes com ética, transparência, foco na inovação e excelência no atendimento. Com uma abordagem centrada nas necessidades reais, o banco consolidou sua atuação como parceiro estratégico na jornada financeira de pessoas físicas e jurídicas. A seguir, apresentamos as principais iniciativas ao longo de 2024.



## Democratização de Investimentos

O Sofisa Direto é pioneiro como o primeiro banco digital e sem tarifas do Brasil, unindo tradição e inovação para transformar a experiência financeira dos nossos clientes.

Nossa missão é impulsionar pessoas a realizarem seus sonhos, convertendo esforço em conquistas reais. Hoje, o Sofisa Direto se destaca por oferecer:

**Curadoria completa de investimentos:** Fundos, Tesouro Direto e os melhores retornos em Renda Fixa, organizados em carteiras personalizadas de acordo com o seu perfil e objetivos financeiros.

**Assessoria Financeira especializada e imparcial:** Um serviço de excelência, com uma das melhores avaliações de clientes no mercado, para orientar suas decisões com confiança.

**Crédito com vantagens reais:** Taxas competitivas e benefícios exclusivos, como **5% de cashback em restaurantes no mundo todo e 1% em todas as demais compras** com o cartão de crédito **Sofisa Direto Black**.



# Democratização de Investimentos

## Expansão da Plataforma Sofisa Direto: Inclusão de Renda Fixa de Terceiros

*Para ampliar a oferta de alternativas de investimento aos seus clientes, o Banco Sofisa Direto diversificou sua grade de produtos em 2024 com a inclusão de ativos de renda fixa emitidos por terceiros.*

Essa iniciativa foi viabilizada por meio do desenvolvimento de uma nova jornada no aplicativo, que envolveu não apenas a infraestrutura tecnológica necessária, mas também a criação de uma experiência de navegação fluida, segura e intuitiva para o cliente.

Como parte dessa jornada, o Sofisa Direto estabeleceu parcerias com diversos bancos emissores e implementou uma política de aprovação criteriosa para garantir que apenas as instituições sólidas e com ofertas competitivas fossem disponibilizadas na plataforma. Essa estratégia foi acompanhada por um modelo de precificação eficiente, que posicionou as taxas oferecidas entre as mais atrativas do mercado.

No curto intervalo de seis meses, durante o primeiro semestre de 2024, a operação foi concluída e entrou em funcionamento. Desde então, a plataforma conta com quase 20 bancos emissores disponíveis na prateleira.

Essa conquista representa um marco importante na estratégia de crescimento sustentável do Sofisa Direto, ao ampliar o acesso a investimentos de qualidade, fomentar a concorrência saudável no mercado e fortalecer a confiança dos clientes na plataforma.



# Educação Financeira

## Pilar de Sustentabilidade e Inclusão

Em junho de 2024, o Banco Sofisa deu um passo importante ao estabelecer sua Política de Educação Financeira, alinhada à Resolução Conjunta nº 8, de 21/12/2024, do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil. Essa política tem como objetivo nortear as ações da instituição no tema, promovendo o acesso à informação e o uso consciente de produtos e serviços financeiros.

A educação financeira é um dos pilares da atuação sustentável do Banco Sofisa, especialmente por meio do Sofisa Direto, plataforma voltada para pessoas físicas investidoras. O banco oferece conta corrente, cartão de crédito, empréstimo pessoal e, principalmente, uma ampla gama de produtos de investimento. Para apoiar seus clientes na tomada de decisões mais seguras e conscientes.

Ao promover o acesso a produtos de investimento de forma simples, transparente e acessível, o Sofisa Direto contribui para a autonomia financeira das mulheres, fortalecendo seu protagonismo nas decisões econômicas e estimulando uma cultura de equidade no setor.

Essa conquista vai além dos números: representa um passo importante na construção de um sistema financeiro mais diverso, inclusivo e responsável.

**Com 40% da base de clientes formada por mulheres investidoras, o Sofisa Direto celebra o avanço da representatividade feminina investindo no mercado financeiro - um reflexo direto do compromisso do banco com a inclusão e a educação financeira.**

### Ações de Educação Financeira no Sofisa Direto:

- **Blog com conteúdos gratuitos e recorrentes** sobre finanças e investimentos;
- **Publicações nas redes sociais** com informações relevantes e acessíveis;
- **Envio de e-mails informativos e educacionais** com foco em finanças pessoais;
- **Materiais educativos**, como simuladores de investimento, planilhas de controle de gastos e cursos gratuitos;
- **Canal de atendimento especializado** para esclarecimento de dúvidas sobre produtos financeiros;
- **Ações de segurança digital**, garantindo que os clientes realizem suas transações com confiança.

# Selo RA 1000

## RECONHECIMENTO

O Sofisa Direto conquistou o **SELO RA 1000** em 2024, como reconhecimento da excelência dos nossos serviços no atendimento ao cliente. Esse selo reflete a reputação máxima da marca na visão dos nossos clientes, em uma das plataformas de avaliação mais respeitadas do país.

**Parabenizamos a toda a equipe de atendimento por refletir nosso valor: EXPERIÊNCIA MÁGICA.**



8.9



"Essa conquista é fruto de muito trabalho de um time que coloca sempre o cliente no centro das atenções. Nossa missão agora é perpetuar a manutenção desse selo." **Jatene**

RA 1000  
**8.9/10**  
01/11/2023 - 30/04/2024

<b>1330</b> Qtd. Reclamações	<b>1330</b> Respondidas	Reclamações respondidas <b>100%</b>
<b>0</b> Não respondidas	<b>816</b> Avaliadas	Voltariam a fazer negócio <b>85.8%</b>
<b>2 dias e 14 horas</b> Tempo médio de resposta		Índice de solução <b>91.3%</b>
		Nota do consumidor <b>8.13</b>

# Relacionamento com os Clientes



No Banco Sofisa Direto, o atendimento é um pilar estratégico para garantir a fidelização e a satisfação dos nossos clientes. Atuamos com transparência, confiança e eficiência em cada interação.

Valorizamos a excelência no relacionamento e, por isso, contamos com um time dedicado a ouvir, compreender e atender com agilidade, sempre focado em oferecer soluções que realmente fazem a diferença.

## Nossos diferenciais:

**Qualidade no atendimento**, com foco na experiência do cliente;

**Agilidade e eficiência** na resolução de demandas;

**Equipe de especialistas**, preparada para oferecer suporte consultivo e personalizado.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

### Cliente Pessoa Física



<https://sofisadireto.zendesk.com/hc/pt-br/requests/new>



Acesse nosso **Chat** de 2ª a 6ª das 9h às 18h, exceto feriado



**3003-7255**

**Atendimento 24h**, exceto Investimentos e Corretora - (2ª a 6ª das 8h às 20h, exceto feriado)



**SAC 0800 723 5500**

Atendimento 24h, **todos os dias**.

### Ouvidoria Sofisa:

A Ouvidoria é um canal de atendimento de última instância para questões que não foram solucionadas pelos canais de atendimento primário.



**0800 727 5042**

(segunda a sexta, das 10h às 16h, exceto feriados)



[ouvidoria@sofisa.com.br](mailto:ouvidoria@sofisa.com.br)



<https://www.sofisa.com.br/institucional/ouvidoria/>



## CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES

### Cliente Pessoa Jurídica

#### Empréstimos

A maior equipe de profissionais especializados em empréstimos a empresas a sua disposição. \_\_\_\_\_

Contate diretamente  
Nossas agências

#### Netbanking

Atendimento para esclarecimento de dúvidas sobre o Internet Banking. \_\_\_\_\_

11 3176.5688

#### Câmbio e Comércio Exterior

Linha direta para o financiamento a exportação ou importação. \_\_\_\_\_

11 3176.5866

#### Investimento

Um banco sólido, com excelentes opções de investimentos para sua empresa. \_\_\_\_\_

11 3176.5885

11 3175.5920

#### Central de Relacionamento

Atendimento para empresas de 2ª a 6ª, das 9h às 18h, exceto feriados. \_\_\_\_\_

11 3336.0610

E-mail: [relacionamentopj@sofisa.com.br](mailto:relacionamentopj@sofisa.com.br)



# Sociedade



Em 2024, o Banco Sofisa deu continuidade às suas ações sociais, reafirmando seu apoio às comunidades e promovendo mobilizações internas de solidariedade entre colaboradores. Alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e ao Pacto Global da ONU, o banco investiu em projetos de educação e cidadania, gerando impacto positivo nas regiões onde atua.



## Campanha do Bem

Com imensa satisfação, compartilhamos o resultado da Campanha do Bem 2024, que novamente reforçou o compromisso dos voluntários e do Banco Sofisa com a solidariedade e o apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade.



### Campanha de arrecadação pelos colaboradores

Nos meses de abril e maio de 2024, os colaboradores do Sofisa se engajaram na Campanha de arrecadação de alimentos, durante o período de vacinação contra gripe. Com esta Campanha, foram arrecadados 260 quilos de alimentos, doados à Instituição Coletivo de Apoio à Maternidade Solo, em homenagem ao dia das mães.

### Campanha de Inverno

Em junho de 2024, o Sofisa mobilizou uma campanha para doação de agasalhos, cobertores, luvas e outros itens de inverno para contribuir com a comunidade e demonstrar o nosso compromisso com responsabilidade social e solidariedade.



### Campanha de Natal

No final do ano, o Sofisa doou 1.100 kits contendo cestas básicas e itens de higiene, beneficiando 8 instituições de caridade em diversas cidades do estado de São Paulo, incluindo:

São Paulo (capital) | Osasco | Jandira | Campinas Americana | Mogi das Cruzes

Esse resultado é fruto do empenho coletivo e do suporte contínuo do Banco Sofisa, sempre comprometido com ações que fazem a diferença na vida das pessoas. Juntos, seguimos construindo um futuro mais solidário e humano.

# Solidariedade: Nosso Compromisso com a Sociedade ■■

Em 2024, o Banco Sofisa reafirmou seu compromisso com a responsabilidade social ao apoiar instituições que atuam diretamente na promoção da educação, inclusão social, cuidado com idosos e formação de lideranças. Por meio dessas parcerias, o banco contribuiu para transformar realidades, beneficiando jovens em situação de vulnerabilidade, famílias em busca de desenvolvimento pessoal e profissionais comprometidos com o impacto positivo em suas comunidades.

Essas iniciativas refletem a convicção do Sofisa de que o desenvolvimento econômico deve estar alinhado ao progresso social. Ao investir em organizações que promovem oportunidades, acolhimento e capacitação, o banco fortalece seu papel como agente de transformação contribuindo para uma sociedade mais justa e inclusiva. Entre as instituições apoiadas estão:



## Associação de Cultura e Educação (ACE)

É uma entidade sem fins lucrativos com mais de 40 anos de atuação. Sua missão é promover o desenvolvimento humano por meio da gestão de centros de convivência e convenções que oferecem atividades culturais, acadêmicas e profissionais. A ACE atende jovens, famílias e profissionais interessados em aprimoramento pessoal, destacando-se pela realização de convívios, workshops, retiros e acampamentos de férias.



## Instituto Católico de Liderança

## Associação Instituto Católico de Liderança (ICL Brasil)

É uma organização voltada à formação de lideranças, com foco em desenvolvimento pessoal e profissional. A associação atende jovens e adultos interessados em temas como propósito de vida, vida familiar e liderança. A instituição oferece programas estruturados nessas três áreas, contribuindo para a capacitação de indivíduos comprometidos com o impacto positivo em suas comunidades.

# Solidariedade: Nosso Compromisso com a Sociedade ■■



## Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP)

Fundado em 1985, é uma ONG sem fins lucrativos que oferece educação profissional gratuita para jovens de 10 a 18 anos em situação de vulnerabilidade social. A instituição se destaca por seus cursos técnicos, formação humana, envolvimento familiar e apoio pedagógico, contribuindo para a inclusão social e o desenvolvimento de competências para o mercado de trabalho.



## Centro de Estudos Professor Antônio Carlos Lopes

Fundado em 1996, é uma instituição voltada à formação e capacitação de profissionais da saúde, com ênfase na educação médica continuada. Com sede em São Paulo, oferece cursos de atualização, especialização e extensão para médicos e estudantes de medicina. Sua atuação foca na promoção da excelência profissional por meio de atividades educacionais, eventos científicos e consultorias especializadas. A instituição se destaca pelo compromisso com a qualidade do ensino e pela contribuição significativa ao desenvolvimento da medicina no Brasil.

# Apoio ao Rio Grande do Sul

Diante da tragédia do Rio Grande do Sul, o Banco Sofisa realizou doação de R\$ 500 mil ao estado no mês de maio de 2024, e realizou uma Live com os colaboradores para apoiar as pessoas que foram atingidas e agradecer a todos os colaboradores por cada contribuição. Com este recurso foram atendidas instituições, abrigos, cozinhas comunitárias e hospitais nas cidades: Porto Alegre, Eldorado do Sul, Canoas, Arroio do Meio, Butiá, Cachoeirinha, Canoas, Rio Pardo, Minas do Leão, Viamão, Arroio dos Ratos e Santo Antônio da Patrulha.



© REUTERS/Amanda Perobelli



**ONG Parceiros Voluntários,** fundada em 1997 no Rio Grande do Sul, é uma organização apartidária que promove o voluntariado e fortalece o terceiro setor. Seu trabalho envolve cidadãos, empresas, escolas e organizações sociais, incentivando a cultura do voluntariado, o protagonismo juvenil e a capacitação de organizações da sociedade civil. A ONG desempenha papel fundamental na mobilização social e na construção de comunidades mais solidárias e engajadas.

**Banco de Alimentos do Rio Grande do Sul,** fundado em 2000, é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPI) que atua na arrecadação e distribuição de alimentos para instituições assistenciais. Seu trabalho beneficia comunidades carentes e organizações como creches, escolas e asilos. Em 2007, a instituição criou a primeira rede de bancos de alimentos do Brasil, ampliando significativamente seu alcance e impacto social.

# Prevenção a Fraudes: Compromisso com a Educação Financeira e a Segurança da Sociedade

Pelo segundo ano consecutivo, o Banco Sofisa reafirmou seu **comprometimento** com a cidadania financeira ao apoiar a campanha "**Tem Cara de Golpe**", uma iniciativa da **ABBC – Associação Brasileira de Bancos**, voltada à prevenção de fraudes no sistema financeiro.

A campanha foi lançada em 2023 e ganhou ainda mais força em 2024, seu objetivo central é promover ações coletivas de **conscientização da população sobre os principais golpes financeiros**, fortalecendo a cultura de prevenção e segurança no setor bancário.

Em 2024, a campanha impactou **milhões de pessoas** por meio dos canais digitais da ABBC e das 84 instituições financeiras apoiadoras, incluindo o Banco Sofisa. A iniciativa contou com o apoio de órgãos reguladores como o **Banco Central do Brasil** e a **Anatel**, que participaram ativamente de painéis e debates sobre medidas regulatórias e tecnológicas para mitigar fraudes, como os aprimoramentos no sistema Pix e a autenticação em dois fatores para portabilidade de linhas telefônicas. Além disso, a campanha promoveu o **desafio #TemCaraDeGolpe**, incentivando o público a compartilhar histórias reais de prevenção a fraudes, ampliando o alcance da mensagem de forma interativa e educativa.

Essa atuação integra a **estratégia ESG do Banco Sofisa**, que busca gerar impacto social positivo por meio da **educação financeira, proteção de dados e inclusão digital**, contribuindo para uma sociedade mais segura, informada e resiliente frente aos desafios do ambiente digital.



Relatório de  
Sustentabilidade  
2024



# Ambiental



# Carbono Neutro

Em maio de 2025, o Banco Sofisa recebeu o Selo e Certificado de Neutralização das Emissões de Gases de Efeito Estufa, referentes ao ano de 2024.

Esse reconhecimento foi viabilizada por meio do apoio ao **Projeto Envira Amazônia, em parceria com a Auren Energia** — uma iniciativa de conservação florestal no estado do Acre, reconhecida internacionalmente pela Verra e certificada com os selos CCB-Gold nas categorias Biodiversidade, Clima e Comunidade.

Desde 2021, o Banco Sofisa é uma instituição Carbono Neutro, realizando a compensação das emissões de gases de efeito estufa geradas por suas atividades administrativas.

Essa iniciativa está alinhada à nossa Agenda ESG e aos princípios que norteiam nossa estratégia de sustentabilidade.

Temos orgulho de ser um Banco que investe em ações concretas, que refletem nossos valores e propósito.



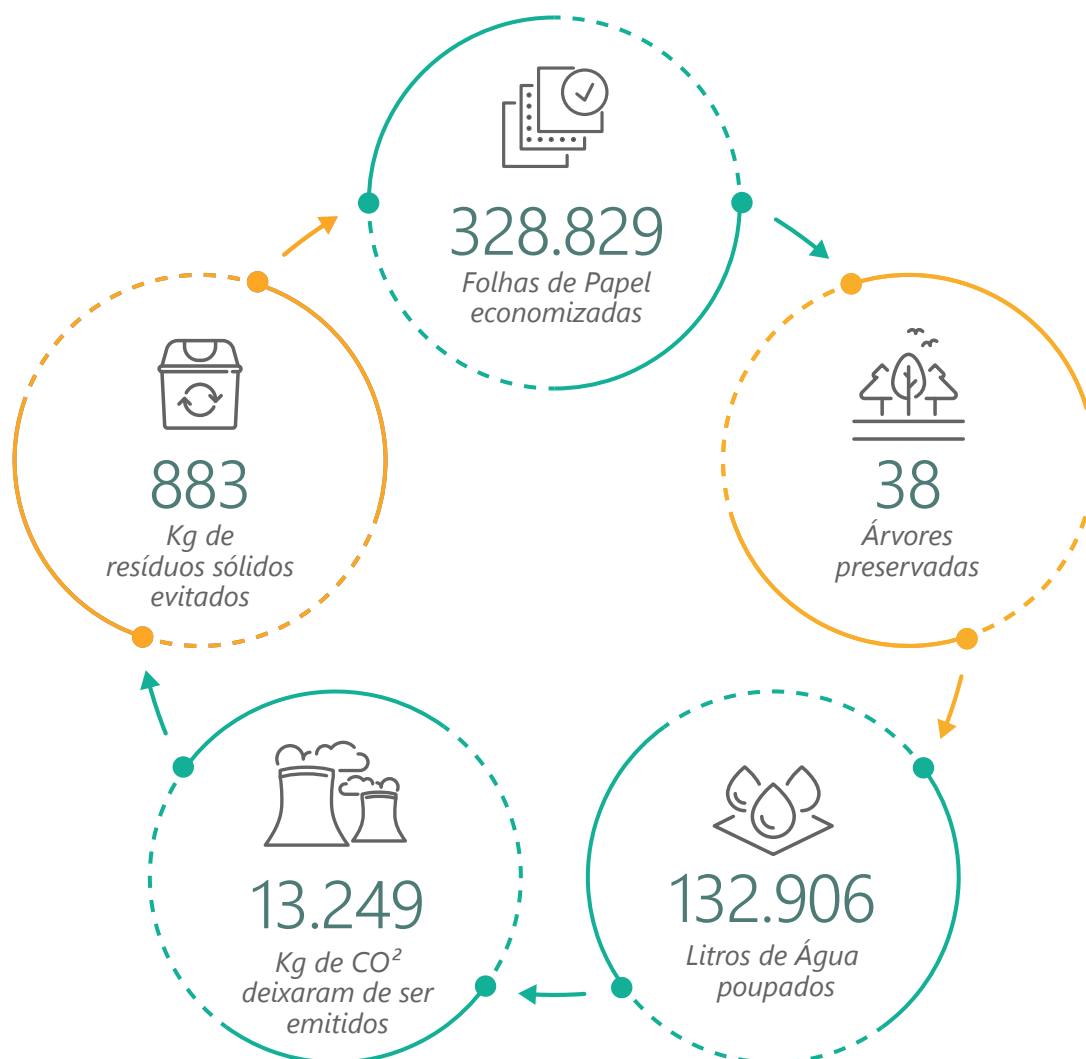
*Um marco que reforça nosso compromisso com as melhores práticas ambientais.*

# Iniciativas Sustentáveis

## Assinatura Digital no Banco Sofisa

Como parte da transformação digital e responsabilidade ambiental, adotamos a assinatura digital como prática corporativa.

Em 2024, essa iniciativa gerou impactos positivos mensuráveis e relevantes, como a redução no consumo de papel e outros benefícios ambientais, incluindo como:



# Iniciativas Sustentáveis



## Produto Cartões

100%  
Sustentável.



## Projeto

Migração kit  
folheteria e Plástico.



## Benefícios do Projeto

Um dos primeiros players com  
o portfólio 100% sustentável;

100% alinhado com o  
plano estratégico de  
sustentabilidade (ESG).



# Energia Renovável

Em 2024, o Banco Sofisa deu mais um passo decisivo em sua jornada de sustentabilidade ao firmar uma parceria com a ENGIE, uma das maiores produtoras privada de energia renovável do Brasil. A partir de março, toda a energia consumida na matriz do banco passou a ser proveniente exclusivamente de fontes renováveis, como parte do compromisso institucional com a mitigação das mudanças climáticas e a transição para uma economia de baixo carbono.

A ENGIE opera com um portfólio diversificado de geração limpa, incluindo hidrelétricas, usinas eólicas, solares e de biomassa, o que garante confiabilidade no fornecimento e impacto ambiental reduzido.

Essa ação reforça o posicionamento do banco como agente ativo na promoção de práticas sustentáveis que fortalece a cultura interna de sustentabilidade, promovendo maior conscientização entre colaboradores e parceiros sobre o papel das instituições financeiras na construção de um futuro mais resiliente e equilibrado.

Essa conquista integra um conjunto mais amplo de ações ambientais, sociais e de governança (ESG) que vêm sendo implementadas pelo Banco Sofisa. Ao adotar energia 100% renovável, o banco reafirma seu compromisso com a inovação responsável, a eficiência operacional e a criação de valor compartilhado para seus stakeholders, consolidando-se como referência em sustentabilidade no setor bancário brasileiro.



# Gestão Sustentável de Resíduos no Banco Sofisa

Como parte do compromisso contínuo com a sustentabilidade, o Banco Sofisa firmou em 2024 uma parceria com a Musa, empresa especializada em soluções de coleta e destinação adequada de resíduos. O objetivo é garantir que todos os resíduos gerados na matriz do banco sejam tratados de forma ambientalmente correta, promovendo a economia circular.

A Musa oferece um serviço completo de gerenciamento de resíduos, que inclui a separação, coleta e destinação de resíduos

orgânicos, recicláveis e não recicláveis. Os resíduos orgânicos são transformados em adubo, os recicláveis são reinseridos na cadeia produtiva como matéria-prima, e os demais são convertidos em combustível alternativo. Essa abordagem garante a geração de valor a partir de resíduos antes descartados.

A implementação do programa de coleta seletiva na matriz do Banco Sofisa foi acompanhada de ações de conscientização junto aos colaboradores, promovendo o engajamento e a educação ambiental no ambiente corporativo.

*A seguir os resultados do 4º trimestre de 2024:  
a cada tonelada de resíduos corretamente destinada,  
evitou-se o uso de 6,42m<sup>3</sup> de espaço em aterros,  
compensaram-se 2.190 kg de CO<sub>2</sub> e  
economizaram-se 3.250 kWh de energia.*



**4.057 Kgs**  
quantidade total de  
resíduos coletados



**9m<sup>3</sup>**  
**ATERRO ZERO**  
Espaço economizado



**2.933Kg**  
Volume de CO<sub>2</sub>  
economizado



**1.442 Kgs**  
quantidade total de  
resíduos outros



**255Kgs**  
volume total  
de adubo  
orgânico  
gerado



**672Kgs**  
volume total  
de materiais  
recicláveis



**4.124kWh**  
de combustível  
energético



**1.273 Kgs**  
quantidade total de  
resíduos orgânicos

# Uma escolha sustentável

■ ■ Em outubro 2024, o Banco Sofisa **substituiu integralmente os utensílios plásticos de uso interno por alternativas sustentáveis de papel.** Essa iniciativa, implementada na matriz, reforça o compromisso da instituição com a redução do impacto ambiental e com a promoção de práticas mais responsáveis no cotidiano corporativo.

A substituição abrangeu copos e demais itens descartáveis de plásticos utilizados em áreas comuns. A escolha por materiais biodegradáveis e recicláveis contribui diretamente para a diminuição da geração de resíduos plásticos, um dos principais desafios ambientais da atualidade. Além disso, a ação está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente os que tratam de consumo responsável e combate à poluição.

Para garantir o sucesso da transição, o banco promoveu campanhas de divulgação entre os colaboradores, destacando os benefícios ambientais da medida e incentivando o uso consciente dos novos materiais. A percepção foi positiva, refletindo o engajamento da equipe com os valores de sustentabilidade que norteiam a cultura organizacional do Sofisa.



# Contratação de Fornecedores

No Banco Sofisa, a seleção de fornecedores é conduzida com rigor e responsabilidade, alinhada aos nossos valores éticos e ao compromisso com a sustentabilidade. Antes de iniciar qualquer parceria, realizamos análises reputacionais detalhadas e diligências socioambientais, além de manter um monitoramento contínuo ao longo do relacionamento.

Avaliamos critérios que asseguram conformidade com a legislação vigente e consideramos práticas de integridade, prevenção à corrupção, combate ao trabalho infantil e ao trabalho análogo ao escravo, conforme exigido por políticas internas e padrões do setor.

Essa abordagem gera valor compartilhado e contribui para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente aqueles relacionados ao consumo responsável e garantia de trabalho decente.

***Valorizamos fornecedores que compartilhem dos nossos valores e que atuem com ética, integridade, responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.***

# Diligência de Clientes

O Banco Sofisa está comprometido em promover a sustentabilidade ambiental e social, por isso **não transaciona com empresas** que exerçam atividades que afetem adversamente as pessoas e o meio ambiente.

## O Banco Sofisa adota diretrizes específicas para analisar empresas que produzam ou transacionem com:

- Materiais radioativos, nos casos reconhecidamente para fins terapêuticos ou de controle de qualidade;
- Fibras de amianto livres;
- Pesca de arrastão em ambiente marinho;
- Corte de árvores e de madeira.



## Abaixo os seguintes setores e atividades que o Banco Sofisa NÃO opera:

- Atividades que incentivem a prostituição;
- Atividades de jogos de azar;
- Utilização de mão de obra infantil;
- Manutenção de trabalhadores em condições análogas às de escravo;
- Fabricação e transação de armas, munições e explosivos, quando não se tratar de fornecedores para segurança pública e/ou forças armadas (fornecedor exclusivo ou não das forças armadas);
- Fabricação e transação de materiais radioativos, quando não se tratar de uso para fins terapêuticos ou de controle de qualidade;
- Atividades ilegais ao abrigo de leis, regulamentos ou convenções e acordos internacionais ratificados relacionados à proteção de recursos da biodiversidade ou patrimônio cultural;
- Mineração a carvão, usinas de geração de energia a carvão e instalações associadas.



# Mensagem final e agradecimento

---

*Ao longo deste relatório, evidenciamos o fortalecimento da nossa governança corporativa e a continuidade das nossas ações socioambientais, que refletem os valores que orientam o Banco Sofisa.*

*Reforçamos nosso compromisso com a ética, transparência e o desenvolvimento sustentável dos nossos colaboradores, clientes e da sociedade. Seguimos pautando nossas ações na Agenda ESG e nas melhores práticas de mercado, com o objetivo de gerar impacto positivo para a comunidade e o meio ambiente.*

*Agradecemos a todos que contribuíram para o avanço das nossas iniciativas. Seguimos firmes na construção de um futuro mais justo, responsável e sustentável, com diálogo, inovação e propósito.*

