



Relatorio Anual
Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
II Semestre 2022 e I Semestre 2023

São Paulo, 31 de julho de 2023

Relatório Anual
Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
2º Semestre de 2022 e 1º Semestre de 2023

1. INTRODUÇÃO

Consciente de sua responsabilidade para o desenvolvimento de uma sociedade sustentável e comprometido com o respeito à dignidade humana e com a disseminação da cultura de responsabilidade social, ambiental e climática, o Conglomerado Prudencial (“Conglomerado”) possui uma Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (“PRSAC”) e realiza o monitoramento contínuo do cumprimento dos princípios, estratégias e diretrizes estabelecidos.

Como parte da governança, apresentamos o Relatório Anual de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, correspondente ao 2º Semestre de 2022 e 1º Semestre de 2023, que trata do acompanhamento do cumprimento das disposições estabelecidas na PRSAC do Conglomerado, publicada em 23/07/2015, revisada em 09/11/2022 pelo Conselho de Administração, e também das ações implementadas no período.

Ressaltamos que o Banco Original é signatário do Código de Autorregulação da FEBRABAN (SARB 014 – Socioambiental), que estabelece as melhores práticas de mercado para o gerenciamento do risco socioambiental.

2. AVALIAÇÃO CONTÍNUA DO PROGRAMA SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICO

A PRSAC do Conglomerado é um instrumento de gestão integrada que abrange:

- ❖ Estrutura de governança direcionada às questões sociais, ambientais e climáticas;
- ❖ Avaliação e gestão de risco social, ambiental e climático;
- ❖ Atividades e operações que devem ser priorizadas na implementação da PRSAC, observando-se os princípios da proporcionalidade e relevância;
- ❖ Verificação da aderência à PRSAC;
- ❖ Divulgação e a revisão da PRSAC; e
- ❖ Capacitação de empregados para a implementação de ações em sintonia com a PRSAC.

Além da PRSAC, o Gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático (“RSAC”) é contemplado também nos seguintes documentos:

- ❖ Política de Crédito
- ❖ Circular Normativa de Gerenciamento de Risco Socioambiental
- ❖ Circular Normativa de Risco Socioambiental nos Processos de Crédito
- ❖ Circulares Normativas de “Conheça seu Fornecedor” (KYS) e “Conheça seu Cliente” (KYC)
- ❖ Circular Normativa de Cadastro de Clientes
- ❖ Procedimento – Conduta Socioambiental na Administração Central

Faz parte do gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático as verificações do cumprimento das regras e procedimentos estabelecidos na PRSAC. Para isso, o Conglomerado possui uma estrutura de Governança Corporativa constituída apta a dar tratamento adequado às questões sociais, ambientais e climáticas, proporcionalmente à exposição e à declaração de apetite ao risco da instituição, assegurando a aderência e a integração com as demais políticas da Signatária, nos termos das normas editadas pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional, e que, entre outros, tem o objetivo de implementar, avaliar e monitorar a efetividade e a adequação de sua PRSAC.

Os principais papéis na estrutura do gerenciamento de RSAC no Conglomerado cabem às seguintes instâncias:

▪ **Conselho de Administração (“CA”)**

O CA da Instituição Líder do Conglomerado tem como missão proteger e valorizar o patrimônio do Conglomerado e maximizar o retorno do investimento. Deve estabelecer a orientação geral dos negócios do Conglomerado e decidir sobre questões estratégicas. Referente a Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, o CA tem como objetivo:

- Aprovar e revisar a PRSAC, bem como assegurar sua aderência e às ações com vistas à sua efetividade;
- Assegurar a correção tempestiva de deficiências relacionadas à PRSAC;
- Assegurar a compatibilidade e a integração da PRSAC às demais políticas estabelecidas pelo Conglomerado;
- Promover a disseminação interna da PRSAC e das ações com vistas à sua efetividade;
- Aprovar os riscos sociais, ambientais e climáticos que não forem expressamente relacionados na PRSAC ou em normativos transversais que tratem do tema e as

situações de exceção à Política.

▪ **Comitê Executivo de Gestão Integrada de Riscos Prudencial (“CEGIRP”)**

O CEGIRP tem como objetivo assessorar o CA no que diz respeito às diretrizes estratégicas de gerenciamento integrado de riscos e de capital do Conglomerado, de acordo com o seu regimento interno/regulamento.

▪ **Comitê de Risco Operacional, Controles Internos e Compliance (“CROCIC”)**

O CROCIC é responsável por definir as diretrizes e acompanhar ocorrências relacionadas a gestão de Risco Operacional, Controles Internos, Continuidade de Negócios, Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. Referente a Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, o CROCIC tem como objetivo:

- Monitorar o cumprimento da PRSAC;
- Deliberar sobre os riscos sociais, ambientais e climáticos de acordo com a norma interna;
- Propor recomendações e reportar suas atividades ao CEGIRP e ao CA sobre o estabelecimento e revisão da PRSAC;
- Avaliar o grau de aderência das ações implementadas à PRSAC e propor recomendações, se necessário.

▪ **Diretoria de Riscos**

Responsável pelo desenvolvimento, da implementação e do desempenho da estrutura de gerenciamento de riscos. Referente a Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, o Diretor (CRO – Chief Risk Officer) tem como objetivo:

- Implementar, monitorar, aperfeiçoar e atualizar a PRSAC;
- Prestar subsídios e auxílio ao CEGIRP e ao CA no processo de tomada de decisão referente a PRSAC;
- Garantir adequada e fidedigna divulgação das informações referentes a PRSAC.

▪ **Área de Risco Operacional, Controles Internos e Risco Social, Ambiental e Climático**

A área de Risco Operacional, Controles Internos e Risco Social, Ambiental e Climático, em conjunto à todas as áreas do Conglomerado, é responsável por prevenir a materialização do evento de risco decorrente de falhas, deficiências ou inadequações

nos processos, sistemas internos, das pessoas e de eventos externos, evitando impactos relevantes ao Conglomerado, por meio de implementação, aperfeiçoamento e monitoramento dos controles internos. Referente a Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, é responsável por:

- Manter a PRSAC atualizada e acompanhar seu cumprimento e efetividade;
- Integrar e coordenar as ações de identificação, avaliação, controle, monitoramento e reporte dos riscos sociais, ambientais e climáticos do Conglomerado;
- Identificar e analisar as ocorrências relacionadas as restrições e exclusões previstas na Norma de Risco Social, Ambiental e Climático;
- Avaliar e emitir parecer de risco social, ambiental e climático técnico, quando solicitado;
- Divulgar relatório anual sobre a efetividade da PRSAC;
- Responder e reportar suas atividades à Diretoria de Riscos e ao CROCIC e apoiar as demais diretorias do Conglomerado na implementação da agenda de Gestão de Risco Social, Ambiental e Climático, em conformidade com a PRSAC.

▪ **Auditoria Interna**

Responsável pela avaliação periódica e independente dos processos relativos ao estabelecimento da PRSAC e à conformidade das ações com vista à sua efetividade.

▪ **Comitê de Ética**

Órgão responsável por tratar questões internas relacionadas a conflitos de interesse, violações do Código de Ética e Códigos de Conduta Setoriais;

3. AÇÕES E CONTROLES CHAVES

Durante o período deste Laudo destacamos as principais iniciativas visando o fortalecimento da gestão do RSAC, assim como os controles chaves em prática:

3.1 KYC

O KYC é aplicado desde 2017, inicialmente considerando os clientes dos segmentos Corporate e PF Agro e atualmente é aplicado aos clientes do Atacado (Agronegócio, Corporate, Recebíveis e Empresas), no início do relacionamento e no processo de renovação cadastral, com diferentes critérios, observando-se os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e eficiência.

Este processo tem como objetivo identificar possíveis pontos de atenção, em decorrência do descumprimento da legislação socioambiental, tais quais: multas; débitos no IBAMA; embargos; autos de infração; inquéritos; listas de trabalho análogo ao escravo, infantil, e à exploração sexual e mídia negativa.

Com base nas informações levantadas através deste processo, a abertura/manutenção da conta do cliente pode ser negada e/ou pode impactar na tomada de decisão de crédito.

Dentre os casos que passaram pelo processo de KYC Socioambiental no período, 12% foram reprovados, incorrendo na negação do início do relacionamento ou na saída do risco para posterior encerramento de relacionamento.

3.2 Questionário Socioambiental

Através do Questionário Socioambiental, implantado desde 2017, o cliente declara se está aderente às boas práticas socioambientais e, em complemento ao KYC Socioambiental, informa se foi objeto de auto de infração, multa, inquérito ou ações em decorrência de problemas socioambientais.

3.3 Cláusula Socioambiental

Consta nos contratos de crédito e de contratação de fornecedores e prestadores de serviços uma cláusula específica para cobertura de riscos socioambientais, em que as contrapartes concordam em observar a legislação ambiental, trabalhista, bem como se compromete a não utilizar recursos em atividades ligadas ao incentivo a prostituição ou a exploração do trabalho infantil ou escravo.

3.4 Ações na Administração Central

Ações relacionadas à sustentabilidade e economia dos recursos naturais estão implementadas nas sedes, dentre as quais destacamos:

Sede Brooklin:

- ❖ Certificado *Leed Gold (Leadership in Energy and Environmental Design)*, que é uma ferramenta de certificação que busca incentivar e acelerar a adoção de práticas de construção sustentável. Este sistema de avaliação promove uma abordagem ao edifício por inteiro, desde a concepção do projeto até a construção final, incluindo sua manutenção.

- ❖ Gestão adequada de resíduos (Coleta Seletiva) – A sede Brooklin disponibiliza lixeiras específicas para a coleta de lixo. Os cestos de resíduos orgânicos e papéis estão espalhados entre áreas de circulação e os conjuntos de cestos específicos para a coleta seletiva estão localizados próximos aos portões e subsolo.

A empresa contratada para a coleta de resíduos comuns e recicláveis é responsável pelo envio mensal de relatórios com as quantidades descartadas. Além disso, parte do material recolhido é doado para uma cooperativa de reciclagem associada.

- ❖ Utilização de fontes renováveis de energia – Em parceria com a Ambar (empresa do grupo), a sede Brooklin efetua a compra de energia oriunda de fontes renováveis.
- ❖ Reutilização de Água - A Administração Central possui sistema de captação de água pluvial e seu reuso em jardins, lavagem externa e sanitários. O prédio possui área permeável no estacionamento e corredores externos, além do estabelecido pela regulamentação vigente, permitindo melhor absorção de água no solo.
- ❖ Eficiência no consumo de energia e de recursos naturais - A iluminação na Administração Central é 100% LED, permitindo uma economia na utilização de energia com maior vida útil.
- ❖ Ações para o uso de descartáveis - Utilização de *dispenser* que reduz o consumo e limitam o desperdício (porta copos limitador e rolo de folha picotado).

Sede Vila Leopoldina

- ❖ Certificado Leed Gold (*Leadership in Energy and Environmental Design*).
- ❖ Luminárias fluorescentes de alto desempenho ou LED, garantindo alta eficiência energética e consequente redução no consumo de energia.
- ❖ Reuso de água da chuva para irrigação dos jardins.
- ❖ Uso de materiais sustentáveis, regionais e certificados.
- ❖ Vidros reflexivos e espaços *open space*, que valorizam a iluminação natural do ambiente.
- ❖ Vagas exclusivas para veículos de baixa emissão, Mobilidade urbana - bicicletário no subsolo.

- ❖ Mais de 200 espécies variadas de árvores e arbustos, auxiliando no microclima da região.
- ❖ Possui ação adequada de resíduos (coleta seletiva) realizada por fornecedor homologado pelo Condomínio Atlas Office Park.

Sede VIX – Vitória (ES)

- ❖ Certificado Leed Gold (*Leadership in Energy and Environmental Design*).
- ❖ Gestão de Coleta Seletiva - Há pools de lixeiras seletivas pelo Escritório. Após descarte consciente, o fornecedor parceiro, faz o envio do certificado de coleta dos resíduos, com boletim de medição, manifesto de transporte e certificado de destinação final.
- ❖ Energia Solar - O projeto de produção de energia solar, desenvolvido pela Ambar Energia (também do grupo J&F), prevê a geração de 1.500 MWh (megawatt-hora), equivalente ao plantio de 800 árvores e economia de 200 toneladas de CO₂ no período.
Na sede VIX em Vitória (ES), as placas foram instaladas no telhado do prédio, sem precisar ocupar nenhum local a mais e muito menos desmatar ou poluir o meio ambiente. Foram colocados 256 módulos fotovoltaicos de 440 Wp no telhado do escritório, que resultam em uma potência instalada de 112,64 kWp (quilowatt pico, que significa o máximo em potência instalada em condições ideais). As 256 placas já produziram cerca de 500 mil kWh, o que corresponde ao abastecimento de 270 residências brasileiras por mês (ou 3.285 residências por 30 dias no ano).

3.5 Certificações

- ❖ O Banco Original tem a equidade de gênero como uma de suas principais bandeiras sociais. Desde maio de 2022 a instituição é signatária dos Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU (WEPs).
- ❖ Desde 2020 o Original faz parte do Junto por Elas, iniciativa do Sindicato dos Bancários e da FEBRABAN para criar um canal exclusivo para denúncias de violência contra a mulher. Como signatário, o Original possui uma caixa para recebimento de denúncias de colaboradores sobre agressões de qualquer natureza contra mulheres. Nela, qualquer vítima ou pessoa que tenha conhecimento sobre uma agressão pode escrever para caixa de e-mail exclusiva. O relato é analisado pela área de *Compliance*, seguindo fluxo similar de avaliação e averiguação dos relatos que

chegam através do Canal de Ética, com total sigilo, visando medidas de apoio e proteção às vítimas.

3.6 Capacitação de Funcionários

Em janeiro/2023 foi disponibilizado o treinamento *e-learning* aos colaboradores do Conglomerado, disponibilizado pelo INFI-FEBRABAN sobre Responsabilidade Socioambiental e Climática.

Adicionalmente, o Banco Original possui representação em Comissões da FEBRABAN que tratam de Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade, o que contribui para capacitação e atualização sobre novas tendências em responsabilidade socioambiental.

3.7 Educação Financeira

O Banco Original realizou as seguintes iniciativas de educação financeira no período do relatório:

- ❖ E-mails explicando como se prevenir a fraudes e golpes;
- ❖ Podcast “Diário Econômico”: o economista-chefe do Original traz a análise das principais notícias e acontecimentos da economia no Diário Econômico, podcast que vai ao ar no Spotify, Youtube e Originalidades. Com cerca de 3 minutos de duração, o objetivo é compartilhar um conteúdo de maneira simples e descomplicada, em canais amplamente consumidos.
- ❖ Originalidades – Portal de notícias do Banco Original e tem como objetivo oferecer reportagens com enfoque econômico e tecnológico sobre todos os temas do cotidiano, descomplicando a informação e levando aos leitores um conteúdo útil e de qualidade. Com editoria sobre finanças pessoais, organização financeira etc.

3.8 Relações com a Comunidade

Parceria com o Instituto J&F / Germinare

Aos funcionários admitidos é oferecida a possibilidade de contribuição de parte de seu salário ao Instituto Germinare, que apoia a formação de jovens gestores e líderes para o mercado de trabalho.

Além das doações, o Banco Original através de seus colaboradores, ministrou cursos sobre áreas específicas do mercado financeiro e do setor bancário, despertando assim o interesse dos jovens pelo mercado de trabalho no setor financeiro.

Instituto J&F

O Instituto J&F é um centro de educação orientado para os negócios, idealizado em 2008 pela J&F Investimentos S.A, com o objetivo de conduzir projetos socioeducacionais que tenham conexão direta com a estratégia central da empresa. Em junho/23 ocorreu o relançamento do Instituto com o posicionamento e compromisso ainda maior em ser um Centro de Educação para os Negócios que compõe o grupo de empresas educadoras da J&F.

Aprendendo na prática, os alunos têm contato com a nossa cultura e valores, peças chave e fundamentais na construção dos nossos negócios. A educação passa a ser central na estratégia e envolve escola, trabalho, família e comunidade, como ferramentas para o crescimento dos negócios e perenidade de empresas.

Através do programa GerminaTech, alguns alunos possuem uma trilha de desenvolvimento voltada para tecnologia.

Campanhas de doação

Nos meses de março, outubro e dezembro de 2022 realizamos campanhas de doação e apadrinhamento no Dia Internacional da Síndrome de Down, Dia das Crianças e Natal.

Original News

Boletim semanal com abordagem de diversos assuntos, inclusive de cunho socioambiental, como feminismo, igualdade de gêneros, combate ao racismo e à violência, qualidade de vida, saúde emocional, dicas de auto cuidado e proteção do meio ambiente.

Grupo J&F apoia a campanha Sinal Vermelho

A campanha Sinal Vermelho é um movimento contra a violência doméstica. Fazendo um “X” na palma da mão, a vítima pode pedir socorro em qualquer estabelecimento comercial, onde o atendente irá chamar a polícia. A J&F apoia a iniciativa, que foi criada pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), em parceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

PicPay apoia campanha da Abrasel em prol dos catadores

A companhia apoia a campanha “De mãos dadas com catadores”, da Abrasel (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes) e ANCAT (Associação Nacional de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis).

Essa iniciativa conjunta tem o objetivo de promover a valorização e o respeito aos catadores de materiais recicláveis, destacando sua grande importância na cadeia produtiva dos bares e restaurantes e reforçando seu papel na construção de um futuro mais sustentável.

Com uma visão alinhada à responsabilidade social e ambiental, o PicPay está alinhado com a causa de fortalecer a relação entre os catadores e o setor de alimentação fora do lar, promovendo a inclusão social e a economia circular.

Central de Doações PicPay

A Central de Doações no app do PicPay é uma forma fácil e segura de praticar a responsabilidade social e ajudar causas muito importantes.

Com a Central de Doações, você pode escolher as causas com as quais mais se identifica na hora de doar:

- Animais e Meio Ambiente;
- Crianças e Adolescentes;
- Ajuda humanitária;
- Comunidades;
- Saúde.

3.9 Segurança, Saúde e Bem-estar

O time de Segurança, Saúde e Bem-estar é composto por uma equipe multidisciplinar, com engenheiro, médico, técnicos de segurança e técnicos de enfermagem, componentes do serviço especializado em segurança e medicina do trabalho (SESMT). Atuando com responsabilidade na segurança e saúde de todos os nossos colaboradores e parceiros. As demandas de atendimento da área de saúde, são feitas de forma presencial na sede do Brooklin ou através de contratação de serviços especializados.

Os colaboradores do Original são representados pela CIPA - Comissões Internas de Prevenção de Acidentes, que têm o objetivo de auxiliar o SESMT na prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho e na busca de um ambiente mais saudável e seguro. Anualmente, é realizada a semana interna de prevenção de acidentes (SIPAT) em parceria da CIPA com todos os seus representantes e os integrantes do SESMT, que em sinergia contribuem com temas que representem as necessidades dos colaboradores.

A promoção da Segurança, Saúde e Bem-estar dos colaboradores, são desenvolvidas e fomentadas através de ação, como:

Espaço Saúde: Na sede do Brooklin com atividades presenciais de colaboradores, o espaço saúde e bem-estar oferece atendimento aos seus colaboradores, acolhendo, acompanhando e cuidando-os, com ambulatório próprio e um time multidisciplinar.

Campanha de vacinação contra a gripe: Em maio de 2023, oferecemos de forma gratuita no local de trabalho ou em clínicas parceiras a vacinação contra a gripe aos colaboradores.

Bem-estar: Dados epidemiológicos têm apontado aumento da frequência de doenças mentais na população mundial, tendência que deve se intensificar no cenário pós-pandemia. Diante disso, reforçamos programas para prevenir, detectar precocemente e reabilitar colaboradores afetados por essas doenças, por meio das seguintes ações:

- inclusão de um questionário nos protocolos de atendimento médico dos exames ocupacionais voltado para avaliar questões relacionadas à saúde mental;
- Sala de Amamentação: É disponibilizado um espaço confortável e aconchegante para a amamentação ou a retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente;
- Gestão de Riscos: A identificação de riscos relacionados ao ambiente de trabalho é levantada por meio de visitas de técnicos de segurança, da equipe da CIPA ou das informações relatadas pelos próprios colaboradores. Frente aos riscos identificados, são estabelecidos planos de ação, com ações corretivas e preventivas entre a área de Segurança, Facilities e alta administração da área de recursos humanos, bem como, os representantes das respectivas áreas de negócios, garantindo envolvimento e representatividade das ações para toda a instalação e colaboradores.
- Em caso de emergências: Para emergências médicas, dispomos de ambulatórios estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, além de serviço de remoção. Informações de abandono de área e pontos de encontro estão disponíveis em meio online com acesso de todos os colaboradores, bem como, mapeamento de hospitais mais próximos. Cada sede possui um time de brigadistas treinados.

3.10 Colaboradores

❖ Programa LADO A LADO (OPTUM)

Assistência Psicológica, Orientação Jurídica, Consultoria Financeira e Serviço Social para uso próprio do colaborador e seus dependentes legais.

❖ Atendimento 24h da Dr. Aon

Serviço de teleatendimento em saúde, gratuito e válido para os Originais que utilizam os planos de saúde da Bradesco e da CNU.

❖ **Mulheres Originais**

Rede de cooperação feminina para promover o desenvolvimento de nossas colaboradoras, reforçando o protagonismo das mulheres na organização.

❖ **Programa Novo Ser**

O Programa Novo Ser, da nossa área de Segurança, Saúde & Bem-estar, tem como objetivo acompanhar a mamãe em todos os momentos da chegada do Novo Ser, durante e depois da gravidez.

❖ **Campanha “Mulheres que Inspiram”**

A campanha “Mulheres que Inspiram” trouxe conteúdo e atividades em celebração a Semana da Mulher. Conhecemos mais sobre as histórias de colegas aqui na Original News. As mulheres puderam relaxar e se desafiar nas ações de massagem e oficina de artes marciais.

❖ **Grupos de Afinidade**

Ellas – O Ellas tem como missão criar um ambiente de acolimento e apoio às mulheres (sejam cis ou trans), elevando suas vozes e empoderando a sua existência.

Pride – A missão do *Pride* é amplificar a voz LGBTQIAPN+ , proporcionando um ambiente acolhedor e de pertencimento ao reforçar a importância da diversidade e estendendo isso aos usuários.

Afro – Tem como missão fortalecer a negritude dentro do Conglomerado, criando um ambiente seguro e de suporte às pessoas pretas que aqui estão, visando reforçar a importância de sua presença.

❖ **Palestras/Bate Papos**

Bate Papo sobre Consciência Negra – No mês da Consciência Negra, o PicPay convidou os Originais para uma roda de conversa sobre o tema. O painel foi conduzido pelo PicPay Afro (grupo de afinidade de pessoas pretas do PicPay).

Palestra “Orgulho LGBTQIAP+” - No mês do Orgulho LGBTQIAP+, convidamos todos os colaboradores para celebrarmos o respeito e a diversidade em um bate-

papo com o Rei Santos, especialista de diversidade da Profissas, onde falamos sobre individualidades, conceitos sobre identidade de gênero e sexualidade.

Pílulas sobre Neurodiversidade – Ao longo do mês de abril/23, em parceria com a Ímpar Inclusão, divulgamos pílulas sobre neurodiversidade.

Palestra Semana da Saúde – Na Semana da Saúde tivemos palestras sobre os benefícios da atividade física e a dor crônica.

Mães em Foco – Em maio, convidamos não só as mães, mas também a todos para participarem do nosso bate-papo sobre filhos e carreira. Com foco em autocuidado, exploramos novos significados para o impacto da experiência da parentalidade.

3.11 Clientes

❖ Para melhorar sua proteção

- Recomendação do uso do cartão virtual e do pagamento por aproximação;
- Fornecemos dicas de segurança contra fraudes online; e
- Seguros: Seguro Carteira Digital, Seguro Celular e Seguro de Vida

❖ Atendimento em LIBRAS

- Desde julho/2022, o Banco Original disponibilizou aos clientes atendimento em LIBRAS. O usuário ao clicar no ícone do atendimento em LIBRAS, localizado no rodapé do site, será redirecionado para um profissional capacitado, que conduzirá o atendimento, via vídeo, em tempo real. É disponibilizado aos clientes acesso a informações, ouvidoria e serviços de SAC, que inclui dúvidas e reclamações.

❖ Campanha Centralidade no Cliente

- Na Semana da Centralidade no Cliente, reunimos especialistas do mercado para apresentar os nossos pilares da Centralidade e compartilhar conteúdo de qualidade em palestras ao vivo. Tivemos ainda um espaço interativo onde os visitantes puderam assistir a vídeos, conhecer a linha do tempo do nosso relacionamento com os clientes e registrar sugestões para o futuro.

4. CONCLUSÃO

A Auditoria Interna avalia periodicamente os processos, controles e governança associados ao RSAC.

Na avaliação mais recente, foi constatado que o assunto é tratado internamente, sob responsabilidade do CRO, existindo políticas, processos e controles associados ao assunto. Na mesma avaliação, foram apresentadas recomendações relativas a pontos passíveis de melhorias em políticas, relatórios e indicadores.

Além dos controles já existentes, o Conglomerado vem trabalhando para consolidar e aprimorar ainda mais os seus processos de gestão de risco social, ambiental e climático, com novas ações e controles, assumindo assim, maior compromisso com os impactos de seus negócios no meio ambiente, no clima e na sociedade em que está inserido.