



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022





# SUMÁRIO

## 1 • Apresentação do Relatório

Mensagem do CEO e da Diretora ESG	02
-----------------------------------	----

## 2 • Banco Sofisa

2.1. Nossa História	05
2.2. Nossos Valores	08
2.3. Nossos Produtos e Serviços	09
2.4. Resultados Financeiros	10

## 3 • Governança

3.1. Conselho de Administração e Diretoria Executiva	12
3.2. Estrutura de Comitês	13
3.3. Diretoria ESG	15
3.4. GRC	17
3.4.1. Ética e Compliance	18
3.4.2. Normas e Procedimentos	18
3.4.3. Controles Internos	19
3.4.4. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo	20
3.5. Gerenciamento de Riscos	21
3.5.1. Riscos Financeiros	22
3.5.2. Risco Operacional	23
3.5.3. Risco Social, Ambiental e Climático	24
3.6. Segurança da Informação e Cibernética	26
3.7. Ferramentas e Programas de Governança	27
3.7.1. Linhas de Defesa	27
3.7.2. Canal de Denúncias	28
3.7.3. Auditorias Interna e Externa	29
3.7.4. Agentes de Compliance	30
3.7.5. Embaixadores ESG	33
3.8. Compromisso Voluntário	36
3.8.1. Pacto Global da ONU	36

## 4 • Social

4.1. Colaboradores	38
4.1.1. Prêmio Humanizadas	39
4.1.2. Perfil dos Colaboradores	40
4.1.3. Empresa Cidadã e Apoio às Famílias	43
4.1.4. Equidade de Gênero	44
4.1.5. Canal de Denúncia para Mulheres	45
4.1.6. Inclusão Social	46
4.1.7. Bem-Estar e Saúde	47
4.1.8. Desenvolvimento de Pessoas	50
4.1.9. Reconhecimento Interno	51
4.1.10. e-NPS	52
4.2. Clientes	53
4.2.1. Prêmio Middle Market 2022	54
4.2.2. PMEs - Pequenas e Médias Empresas	55
4.2.3. Democratização de Investimento	55
4.2.4. Canais de Atendimento e Ouvidoria	56
4.3. Sociedade	57
4.3.1. Campanha do Bem	58
4.3.2. Girls in Tech	59
4.3.3. Projetos Incentivados	60
4.3.4. Educação Financeira	63

## 5 • Ambiental

5.1. Carbono Neutro	65
5.2. Amazônia Legal	66
5.3. Iniciativas Sustentáveis	67
5.4. Contratação de Fornecedores	68
5.5. Diligência de Clientes	69

## 6 • Manifesto

Manifesto ESG	70
---------------	----



# 1. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO

## Mensagem do CEO e da Diretora ESG

Este relatório de sustentabilidade tem como objetivo apresentar as ações e desempenho ambiental, social e de governança (ESG) do **Banco Sofisa** no ano de 2022. Como parte do compromisso com a transparência e a responsabilidade corporativa, reconhecemos a importância de divulgar informações relevantes sobre suas práticas sustentáveis e o impacto que exerce sobre a sociedade e o meio ambiente.

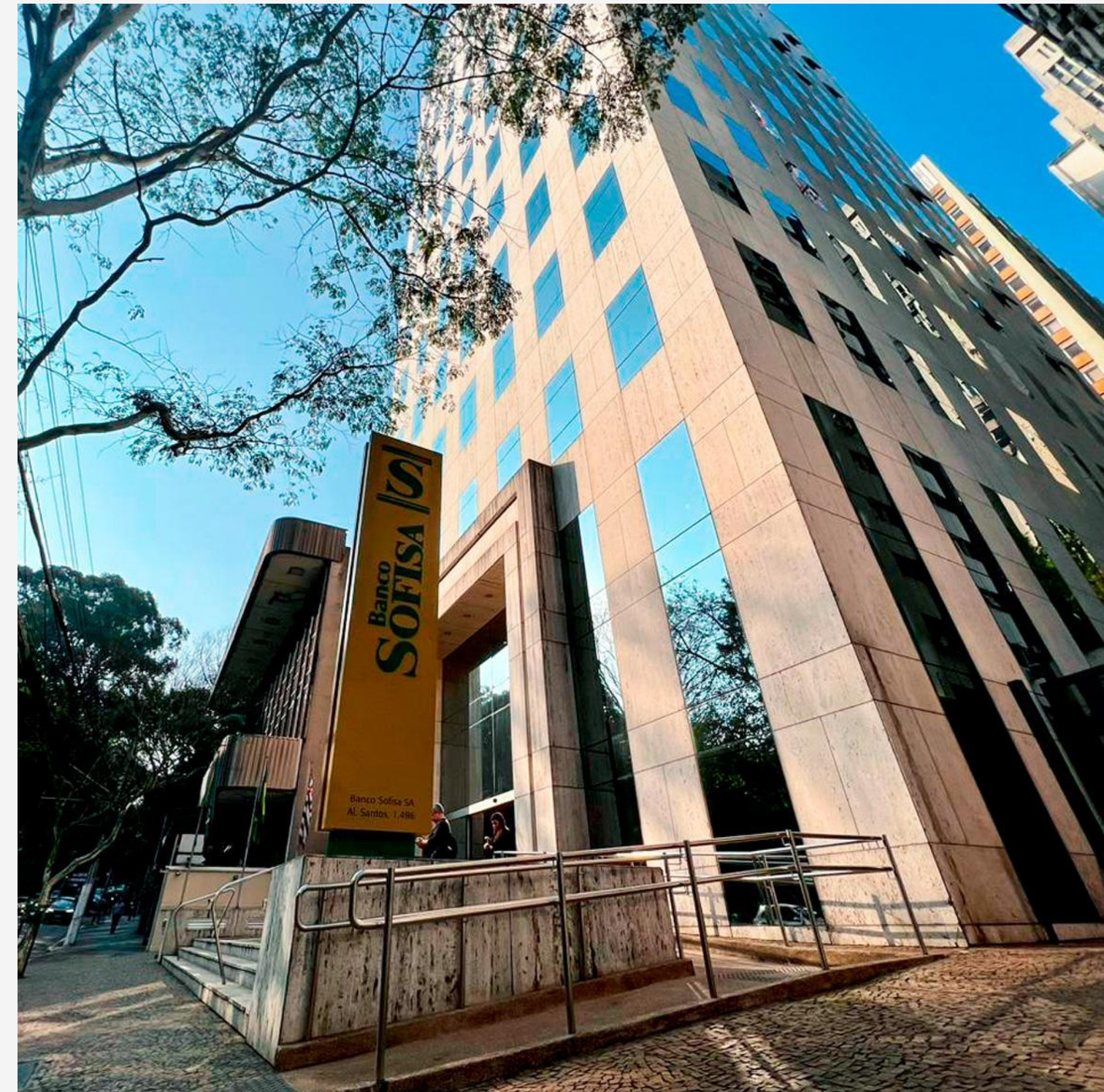
Neste relatório, abordamos os principais marcos da nossa história, nossas iniciativas sociais sobre a valorização dos nossos colaboradores em relação ao seu bem-estar e desenvolvimento, e o que temos feito para gerar impacto positivo aos nossos clientes e a sociedade. Além disso, também tornamos público nossas ações em prol do meio ambiente e as diligências associadas a este tema.

O relatório também apresentará as práticas de governança corporativa, incluindo a estrutura de tomada de decisões, a transparência e a prestação de contas, buscando demonstrar como esses elementos são essenciais para assegurar a integridade e a ética nos negócios.

Por meio deste relatório, o **Banco Sofisa** busca compartilhar seus esforços, progressos e desafios em relação à sustentabilidade, além de reafirmar seu compromisso em adotar uma abordagem responsável e equilibrada em todas as suas operações. O objetivo final é contribuir para o desenvolvimento de um sistema financeiro mais resiliente e alinhado com as necessidades presentes e futuras da sociedade e do planeta.

**Alexandre Burmaian**  
CEO

**Silvia Scorsato**  
Diretora ESG





## Depoimento do representante dos Embaixadores ESG

Os Embaixadores ESG são colaboradores do Sofisa que voluntariamente contribuem para o fortalecimento e divulgação da nossa agenda ESG, propagando a importância das questões ambientais, sociais e de governança, além das fronteiras do setor financeiro.

“Nós, colaboradores, somos embaixadores da marca **Sofisa**, e por consequência levantamos a bandeira ESG todos os dias. Temos um compromisso com os nossos clientes, a sociedade, os colaboradores e com o meio ambiente. A cada dia, precisamos desenvolver atitudes que expressem o "sentimento de dono" e fazer com que a instituição que representamos seja um reflexo dos nossos valores pessoais, com o intuito de ter uma operação crescente e sustentável nas nossas relações e negócios.” **Marcelo Silotto, Gerente de Assessoria do Sofisa Direto e Embaixador ESG.**



ESG


SUSTENTABILIDADE

SOLIDARIEDADE

SOLIDEZ







## 2. BANCO SOFISA

# EXPERIÊNCIA, SOLIDEZ E SUSTENTABILIDADE PARA SEGUIR EM FRENTE.



## 2.1. NOSSA HISTÓRIA

### 61 ANOS DE TRADIÇÃO E INOVAÇÃO

Uma história de solidez, experiência e inovação

Em 2022, completamos 61 anos de história e vencemos pela segunda vez consecutiva o prêmio de melhor banco de Middle-Market do Estadão Finanças Mais em 2021 e 2022.

Somos um dos bancos líderes no atendimento a empresas médias. Estamos presentes em todo o território nacional, onde temos clientes fiéis, que podem contar com um parceiro financeiro de confiança que não só oferece serviços financeiros, mas também entende suas atividades e participa de seu dia a dia.

Além disso, somos o primeiro banco digital do Brasil. Em 2011 inauguramos uma nova categoria de serviços bancários no país lançando o Sofisa Direto. Fomos pioneiros em democratizar o poder de investir oferecendo opções a partir de 1 real e inovamos também com a primeira conta em banco totalmente sem taxas ou tarifas. Assim, o Sofisa Direto ganhou duas vezes o prêmio de banco mais inovador do país.

Nossos negócios sempre foram respaldados por uma sólida estrutura financeira, assegurada por altos índices de capitalização e disciplina na administração de riscos. Isso nos rende excelentes ratings pelas principais agências internacionais de avaliação de riscos, como 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*.

Somos carbono zero, aderimos ao Pacto Global da ONU e atuamos em linha com os objetivos de desenvolvimento sustentáveis (ODS) da ONU.

**Banco Sofisa, desde 1961 inovando e trabalhando pela prosperidade de nossos clientes e nosso país.**

# LINHA DO TEMPO E GRANDES MARCOS

1961



Início das atividades como Financeira (CFI).



Fundação da Sociedade Financiadora - Sofisa S.A.

1990



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

1993



Constituído o Conselho de Administração.

1995



Abertura do Sofisa International Bank em Nassau, Bahamas;



Constituído o Comitê de Auditoria.

1998  
A  
2001



Prêmio Maior Transparência Atlantic Rating.

2003  
A  
2005



Melhor Banco Middle Market – Prêmio Riskbank.

2007



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

2011



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



Comemoração de 50 anos do banco.

2016



Oferta pública recompra as ações do Sofisa na Bovespa.

2019



Banco mais inovador do Brasil: Sofisa conquista prêmio Whow;



Implementação do robô de investimento do Banco Digital.

2020



Fintech mais inovadora do Brasil: Sofisa conquista prêmio Whow;



Prêmio de Melhores Empresas para os colaboradores pela Humanizadas.

2021



Melhor Banco Middle Market: Prêmio Finanças Mais;



Banco Carbono Neutro: selo 2021;



Melhores Empresas para o Brasil: Humanizadas;



Instituída a Diretoria ESG, que incorporou as ações sociais e ambientais a Diretoria de Governança;



Selo RA 1000, certificado de excelência de atendimento no Reclame Aqui.

2022



Melhor Banco Middle Market: Prêmio Finanças Mais (Bicampeão);



Adesão ao Pacto Global da ONU;



Banco Carbono Neutro: selo 2022;

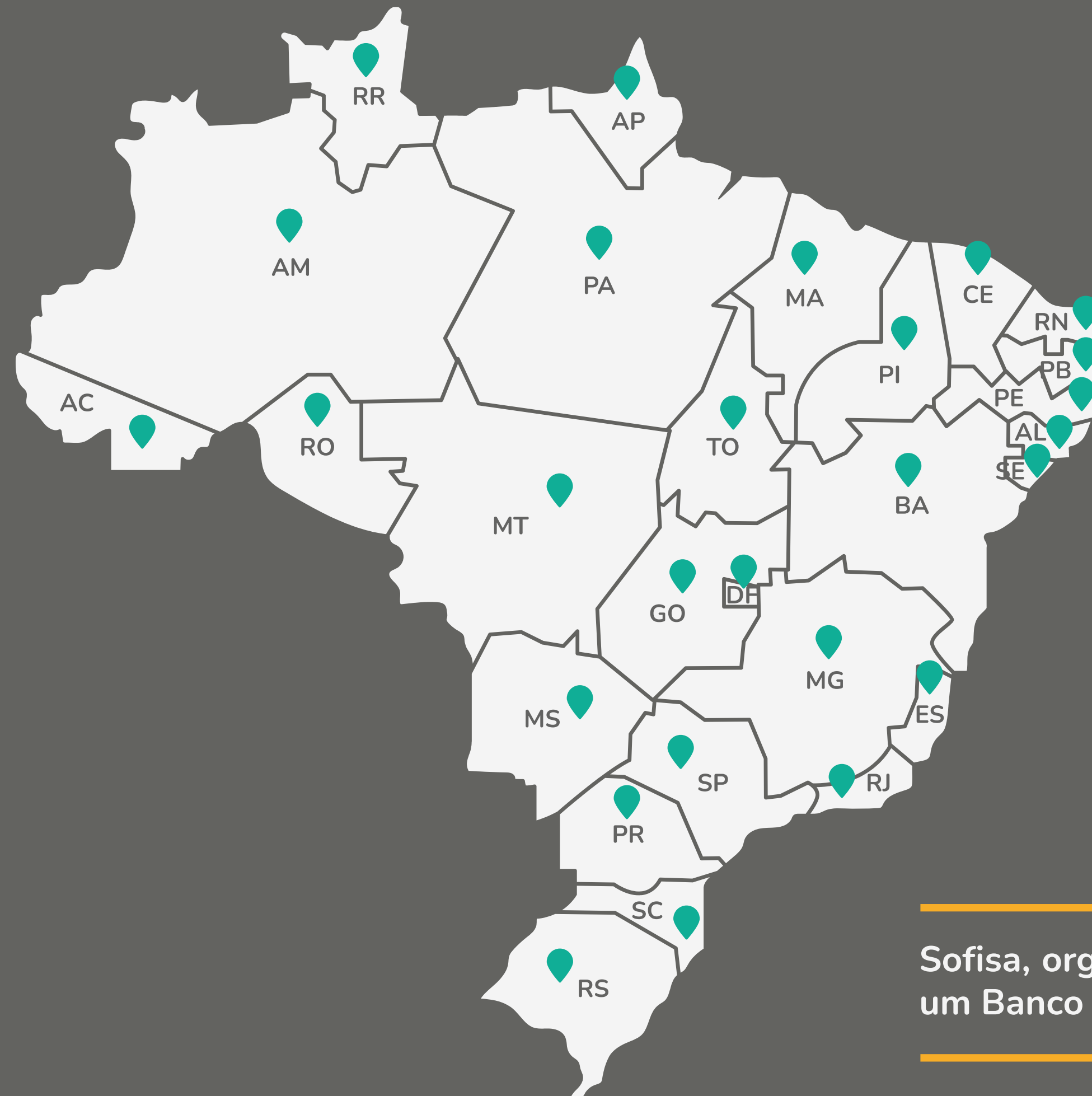


Lançamento do Manifesto ESG.



# PRESENÇA NACIONAL

Além da presença digital, o Banco Sofisa opera em todo o território nacional, com atendimento em **todas as regiões do Brasil.**



Sofisa, orgulho de ser um Banco brasileiro.



## 2.2. NOSSOS VALORES

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



Respeitamos e tratamos o próximo como cada um gostaria de ser tratado. Nossas atitudes e comunicação serão claras, transparentes e honestas. Sabemos que o mundo é diverso e não toleramos nenhuma forma de discriminação.



Defendemos os interesses do SOFISA em primeiro lugar, com paixão e vestindo a camisa. O banco também é nosso!



Não nos contentamos com o status quo. Acreditamos que sempre podemos melhorar, aprender, investir e buscar o novo.



Temos interesse genuíno no desenvolvimento e no sucesso das nossas pessoas, damos autonomia aos times, que serão reconhecidos e recompensados com base em seus resultados.



Nossas decisões serão orientadas e centradas para atender as necessidades e os desejos do nosso cliente, buscando gerar valor percebido, fidelização e encantamento.



Embasamos nossas decisões em dados, buscando melhorias constantes.



## 2.3. NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

**O Banco Sofisa oferece os melhores produtos e serviços do mercado, valorizando os negócios das empresas e garantindo rentabilidade e segurança para pessoa física.**



### Produtos Pessoa Jurídica

- ▶ Capital de Giro
- ▶ Conta Garantida
- ▶ Cheque Fácil
- ▶ Cheque Empresa
- ▶ Descontos de Duplicatas
- ▶ FGI BNDES
- ▶ Finame Materiais
- ▶ Finep
- ▶ Cessão
- ▶ Câmbio e Comercio Exterior

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



### Produtos Pessoa Física

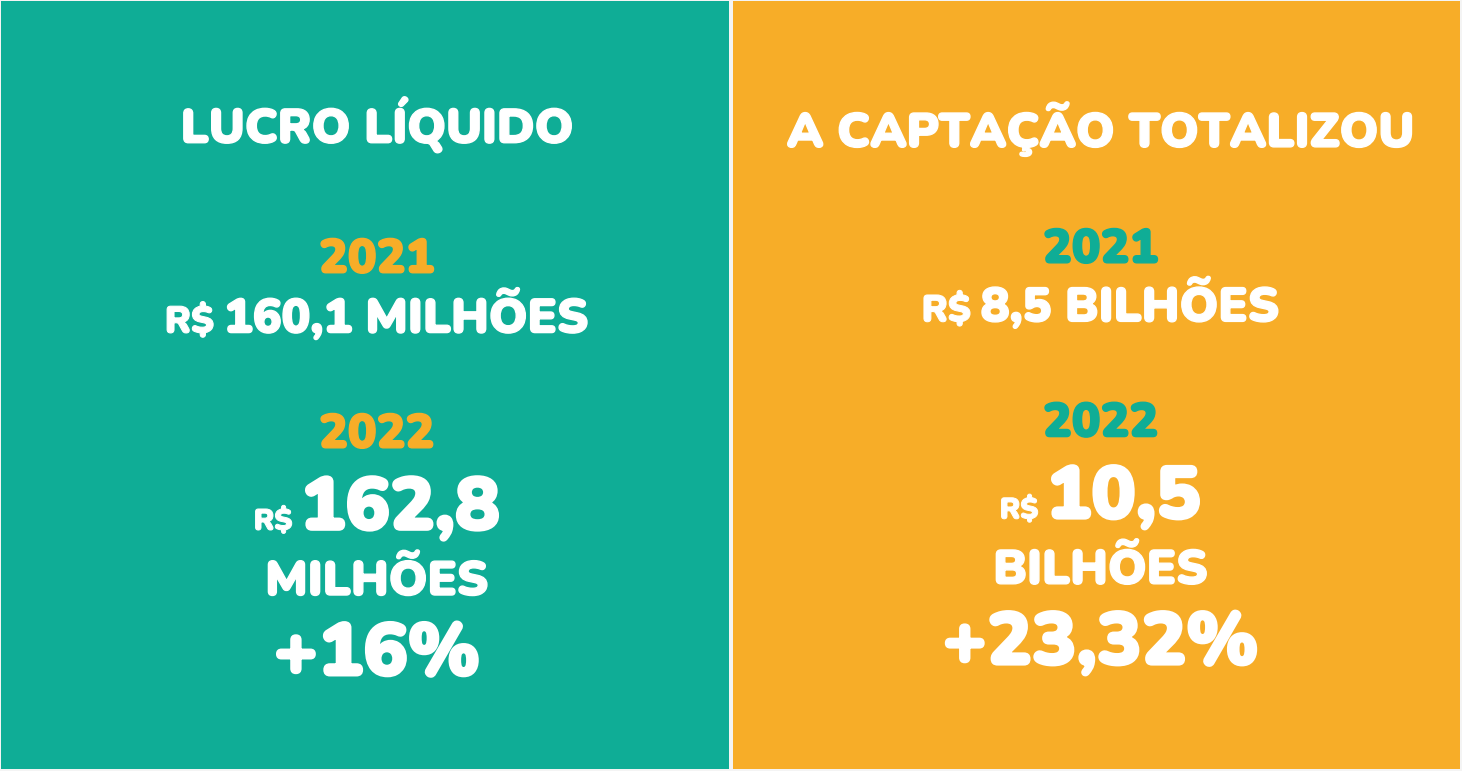
- ▶ Cartão de crédito
- ▶ Crédito pessoal
  - Crédito parcelado;
  - Cheque especial;
  - Saque especial;
  - Home equity.
- ▶ Investimentos
  - Renda Fixa própria;
  - Fundos de investimentos;
  - Corretora.
- ▶ Assessoria de Investimentos

**Investimento com maior rentabilidade e segurança.**



## 2.4. RESULTADOS FINANCEIROS

Em 2022, o Banco Sofisa manteve o crescimento em todos os indicadores financeiros.



	2022	2021	2020	
Lucro Líquido	162,8	160,1	140,1	(em R\$ mm)
Patrimônio Líquido	1019,5	862,9	854,7	(em R\$ mm)
Ativos Totais	12.463,7	10.095,6	8.321,9	(em R\$ mm)
Carteira de Crédito	7.669	6.421	5.339	(em R\$ mm)
Captação (Funding)	10.557,5	8.560,8	7.008,6	(em R\$ mm) <small>Não considera repasse de Finame</small>
Índice de Eficiência	45,2%	40,6%	40,3%	(%)
Índice de Basiléia III	13,81%	14,1%	16,8%	(%)
Colaboradores	636	547	394	qntd





### 3. GOVERNANÇA

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO





## 3.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA EXECUTIVA

Os membros do Conselho de Administração do Banco são eleitos pela Assembleia Geral, para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição.

O Conselho de Administração é composto por:

Membros do Conselho de Administração	Cargo
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

Os Diretores do Banco Sofisa são eleitos pelo Conselho de Administração, para um mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição.

A Diretoria é composta por:

Diretores	Cargo
Alexandre Burmaian	Diretor Presidente
Diaulas Morize Vieira Marcondes	Diretor Vice-Presidente
Silvia Scorsato	Diretora de ESG
Gabriel Miguel Cezar	Diretor - Smart
Fabício Costa Angelin	Diretor - Sofisa Direto
Roberto Felix Oliveira de Souza	Diretor - Crédito
Luiz Antonio Sacco	Diretor - Middle
Adelaide Campos Andreu Simões	Diretora - Sofisa Negócios

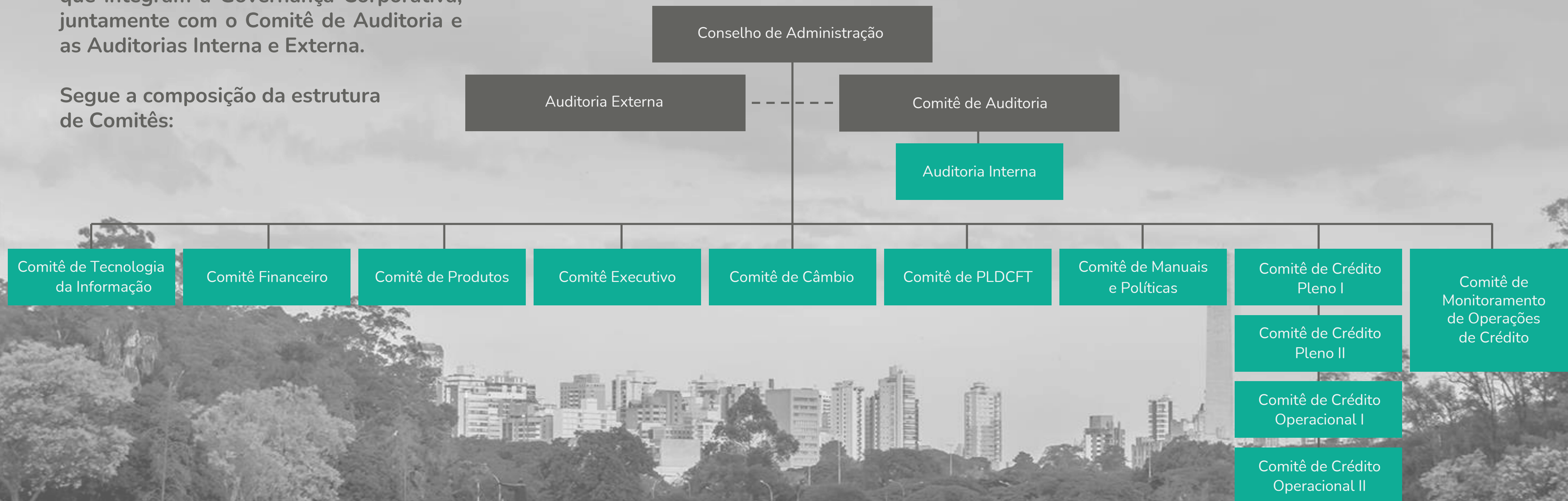
50%  
dos membros  
do Conselho  
são  
independentes.



## 3.2. ESTRUTURA DE COMITÊS

O Sofisa é administrado pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, que integram a Governança Corporativa, juntamente com o Comitê de Auditoria e as Auditorias Interna e Externa.

Segue a composição da estrutura de Comitês:





# Constituem Comitês Permanentes:

## 01. 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.

## 02. Comitê Executivo

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

## 03. Comitê Financeiro

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

## 04. 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.

## 05. Comitê de Câmbio

Estabelecer limites e prazo para operações de câmbio.

## 06. Comitê de Produtos

Identificar oportunidades, bem como desenvolver novos produtos, além de deliberar sobre a revisão.

## 07. Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo

Adotar mecanismos para a prevenção à 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 nos procedimentos.

## 08. Comitê de Atualização de Manuais

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

## 09. Comitês 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.



### 3.3. DIRETORIA ESG

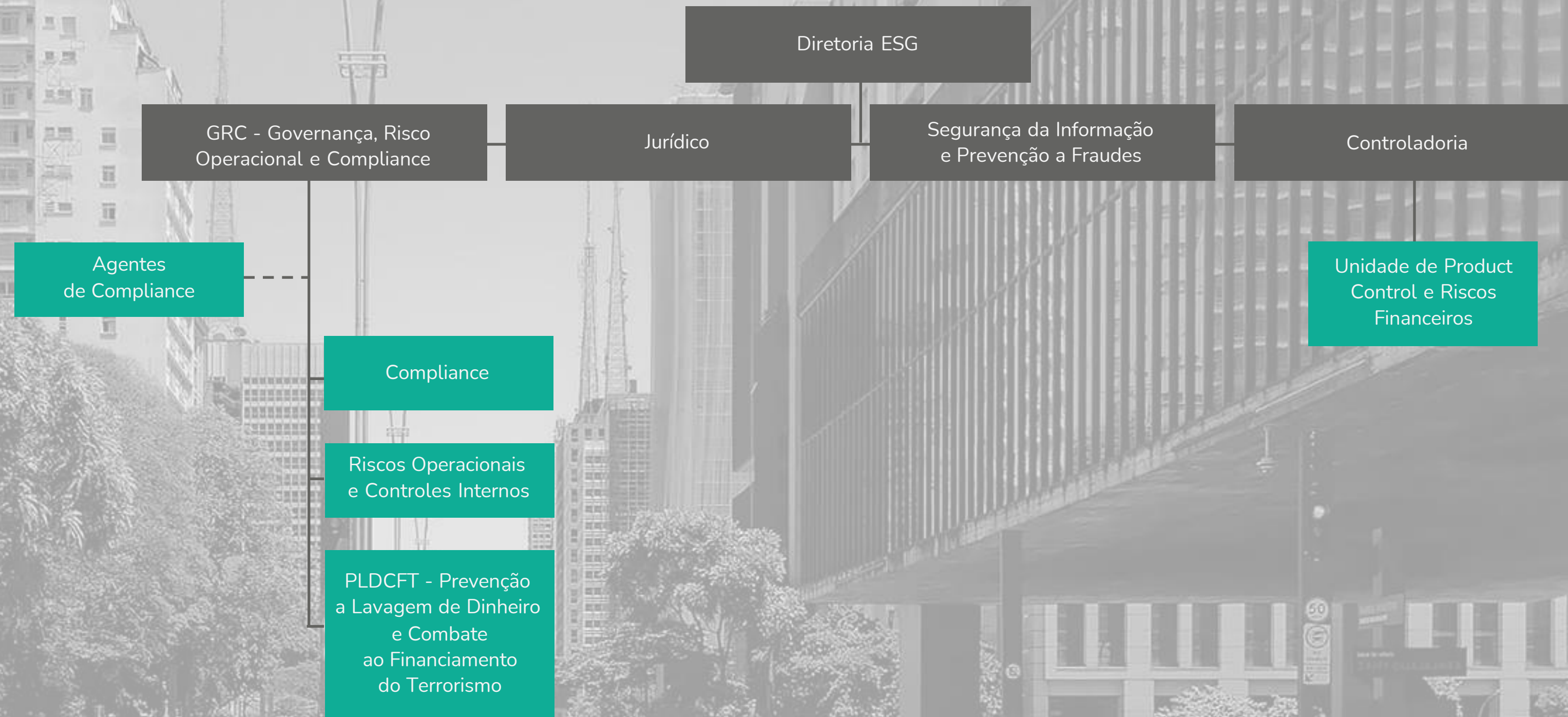
A Diretoria de Governança, incorporou as **responsabilidades sociais e ambientais**, dando foco nas boas práticas ESG

A **Sra. Silvia Scorsato**, graduada em direito, profissional com vasta experiência no mercado financeiro desde 1997. **Ingressou no Banco Sofisa S.A. em 2015**, como gestora do Departamento Jurídico, e posteriormente assumiu a Diretoria de ESG, tendo sob sua responsabilidade as áreas de Compliance, Controladoria, Jurídico, Segurança da Informação e Prevenção a Fraudes. Atual presidente da ABBC (Associação Brasileira de Bancos), com mais de 100 instituições associadas, **sendo a primeira mulher a assumir a presidência de uma associação de bancos no país.**





# Estrutura da Diretoria ESG:





## 3.4. GRC

A unidade de GRC – Governança Corporativa, Risco Operacional e Compliance é responsável por zelar para que a instituição mantenha as melhores práticas de Governança Corporativa, sendo uma companhia ética e sustentável, em conformidade com a legislação vigente e os regulamentos internos e externos.

A atuação da Unidade GRC está focada na melhoria contínua dos controles de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Anticorrupção, bem como dos sistemas de controles internos e à mitigação de riscos relacionados aos negócios da organização. Para isso, utiliza-se de ferramentas tais como: o Código de Ética, as 3 linhas de defesa, o Canal de Denúncias, os Agentes de Compliance e os treinamentos contínuos, para auxiliar no gerenciamento do risco de Compliance.



Amanda  
Silvia Alves



Patrícia  
Martin de Toledo



Rubia  
Couto de Oliveira



Marcia Cristina  
Samadello



Nivia  
Alves Ramos



Marcia  
Dantas Carneiro



Flavia  
Reis da Silva



### 3.4.1. Ética e Compliance

O **Banco Sofisa** tem seus princípios e padrões de conduta previstos no Código de Ética, que norteiam a forma como conduzimos nossos negócios, sempre respeitando às leis, regulamentos e normas, bem como as pessoas com que nos relacionamos.

**No Código de Ética são abordados os seguintes temas:**

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

---

O respeito ao Código de Ética é extensivo a todos os colaboradores, bem como aos prestadores de serviço da organização, os quais devem seguir os padrões éticos, valores e princípios, firmando seu compromisso mediante assinatura do termo de ciência.

Violações ao Código de Ética estão sujeitas a ações disciplinares, independentemente do nível hierárquico e sem prejuízo das cominações legais cabíveis.

### 3.4.2. Normas e Políticas

A Unidade de GRC registra e controla todas as legislações, normas, comunicados e notícias relevantes, emitidas por: Banco Central do Brasil, Receita Federal do Brasil, Casa Civil, CETIP, CVM e COAF.

Todas as legislações, normas e comunicados avaliados são registrados e encaminhados às respectivas áreas impactadas, a fim de mapear os impactos e estabelecer o plano de ação e datas para posterior controle da implementação.

Este processo resulta na constante revisão das políticas, manuais, processos e controles internos, assim como na implementação de novas regras e controles de acordo com as normativas vigentes.

**O Manual Sofisa é o conjunto de todas as políticas, limites, alçadas e normativos, dividido em capítulos, que por sua vez são formados pelos seguintes processos:**

1. Operações de Crédito;
2. Tesouraria;
3. Captação;
4. Câmbio;
5. Riscos;
6. Administrativo;
7. Controles;
8. Sofisa Direto e Home Equity.



### 3.4.3. Controles Internos

O controle das atividades do **Sofisa** é exercido em todas as atividades relevantes, assegurando a manutenção dos requisitos de segurança, disciplina, racionalidade e legitimidade preconizada pela Administração.

Desta forma, o ambiente de controle é efetivo quando as pessoas da entidade sabem quais são suas responsabilidades, os limites de sua autoridade e se têm a consciência, a competência e o comprometimento de fazerem o que é correto da maneira correta. Este é um fator intangível, de ordem ética, essencial à efetividade dos controles internos.

Para isso, o **Sofisa** preza pela gestão sistêmica dos Controles Internos, meio pelo qual são registrados os controles regulatórios, os respectivos prazos e os responsáveis pela execução destes controles.





## 3.4.4. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo

A **Unidade PLDCFT** executa rotinas relativas ao início de relacionamento com clientes, parceiros, fornecedores e funcionários, e executa as rotinas relacionadas a monitoramento de movimentações financeiras e situações suspeitas no âmbito de Prevenção a Lavagem de Dinheiro.

**O Banco Sofisa possui uma política exclusiva para cada procedimento, conforme abaixo:**

### Conheça seu Funcionário – KYE

A política de Conheça Seu Funcionário contempla os procedimentos aplicados na etapa de contratação do colaborador e no transcorrer de seu vínculo empregatício com o Sofisa, por meio de treinamentos e programas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, reforçados pela supervisão dos gestores responsáveis por cada funcionário.

### Conheça seu Fornecedor e Parceiro – KYS

A política de Conheça Seu Fornecedor é constituída por um conjunto de regras, procedimentos e controles que propiciam à instituição adequado conhecimento sobre seus fornecedores e parceiros, com vistas à prevenção de atos ilícitos, lavagem de dinheiro, combate ao financiamento ao terrorismo, corrupção e fraudes.

### Conheça seu Cliente – KYC

A Política de Conheça seu Cliente – KYC aborda as diretrizes, procedimentos e controles destinados a conhecer o cliente e mitigar os riscos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, utilizando a metodologia de abordagem baseada no risco para a classificação de risco atribuída a cada cliente.



## 3.5. Gerenciamento de Riscos

As referidas atividades encontram-se sob o comando da Diretoria de ESG, segregada das unidades de negócios e das atividades de auditoria interna. O titular da Diretoria de ESG é o responsável perante o Banco Central do Brasil, pelo gerenciamento de riscos (CRO) e pela estrutura de gerenciamento de capital.

### Os riscos gerenciados são:

- Risco de Mercado;
- Risco de Liquidez;
- Risco de Crédito;
- Risco Operacional;
- Risco Social, Ambiental e Climático.

No **Banco Sofisa** a alta administração está comprometida com o gerenciamento contínuo e integrado de riscos, bem como com o gerenciamento contínuo de capital.





## 3.5.1. Riscos Financeiros

A natureza das responsabilidades da Unidade de Riscos Financeiros está associada a atividades de controle de limites e envio de informações às autoridades reguladoras, realizando a gestão dos riscos abaixo:

### Risco de Mercado

O **Sofisa** conta com uma estrutura de gerenciamento de risco de mercado voltada ao gerenciamento, monitoramento e geração de informações relativas ao risco de mercado que possibilitem a tomada de decisões para mitigar a possibilidade de perdas resultantes da flutuação, nos valores de mercado, de posições detidas pela instituição, aumentando sua eficiência, contribuindo para a melhoria de seus resultados, assim ampliando a solidez do seu patrimônio.

### Risco de Liquidez

O **Banco Sofisa** conta com uma estrutura de gerenciamento de risco de liquidez voltada ao gerenciamento, monitoramento e geração de informações relativas ao risco de liquidez que possibilitem a tomada de decisões para mitigar a possibilidade de perdas decorrentes do descasamento do fluxo de caixa e de perdas esperadas ou inesperadas na liquidação de posição de participação relativamente significativa no mercado detida pela instituição, aumentando sua eficiência, contribuindo para a melhoria de seus resultados, assim ampliando a solidez do seu patrimônio.

### Risco de Crédito

**A estrutura de gerenciamento de Risco de Crédito existente no Sofisa destina-se a:**

- A. Identificação, mensuração, controle e mitigação dos riscos associados ao Sofisa, provendo a Diretoria de instrumentos, ferramentas e informações que possibilitem a tomada de decisões para mitigar a possibilidade de perdas;
- A. Gerenciamento contínuo e integrado do risco de crédito, tanto das operações classificadas na carteira de negociação, quanto as não classificadas.



## 3.5.2. Risco Operacional

O processo de identificação e mensuração do Risco Operacional no Sofisa é feito pela Unidade de GRC (Governança Corporativa, Riscos Operacionais e Compliance) juntamente com os Agentes de Compliance que buscam realizar o mapeamento dos riscos operacionais e controles inerentes da Instituição.

A estrutura de gerenciamento de risco operacional objetiva mitigar a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos.

A organização utiliza-se das Matrizes de Riscos e Controles para a formalização dos fluxos com a identificação dos riscos, controles inerentes, avaliação do risco quanto ao impacto, probabilidade e qualidade dos controles.

### Gerenciamento de Riscos

#### Identificação dos riscos

- Fraude Interna e Externa;
- Práticas Trabalhistas;
- Práticas inadequadas relativas às clientes, produtos e serviços;
- Danos aos Ativos Físicos;
- Interrupção nos negócios;
- Falhas em Sistemas de Tecnologia da Informação;
- Descumprimento de prazos regulatórios.

#### Avaliação dos riscos e controles

- Probabilidade;
- Impacto.

#### Monitoramento

- Aceitar;
- Compartilhar;
- Evitar;
- Mitigar.

#### Continuidade

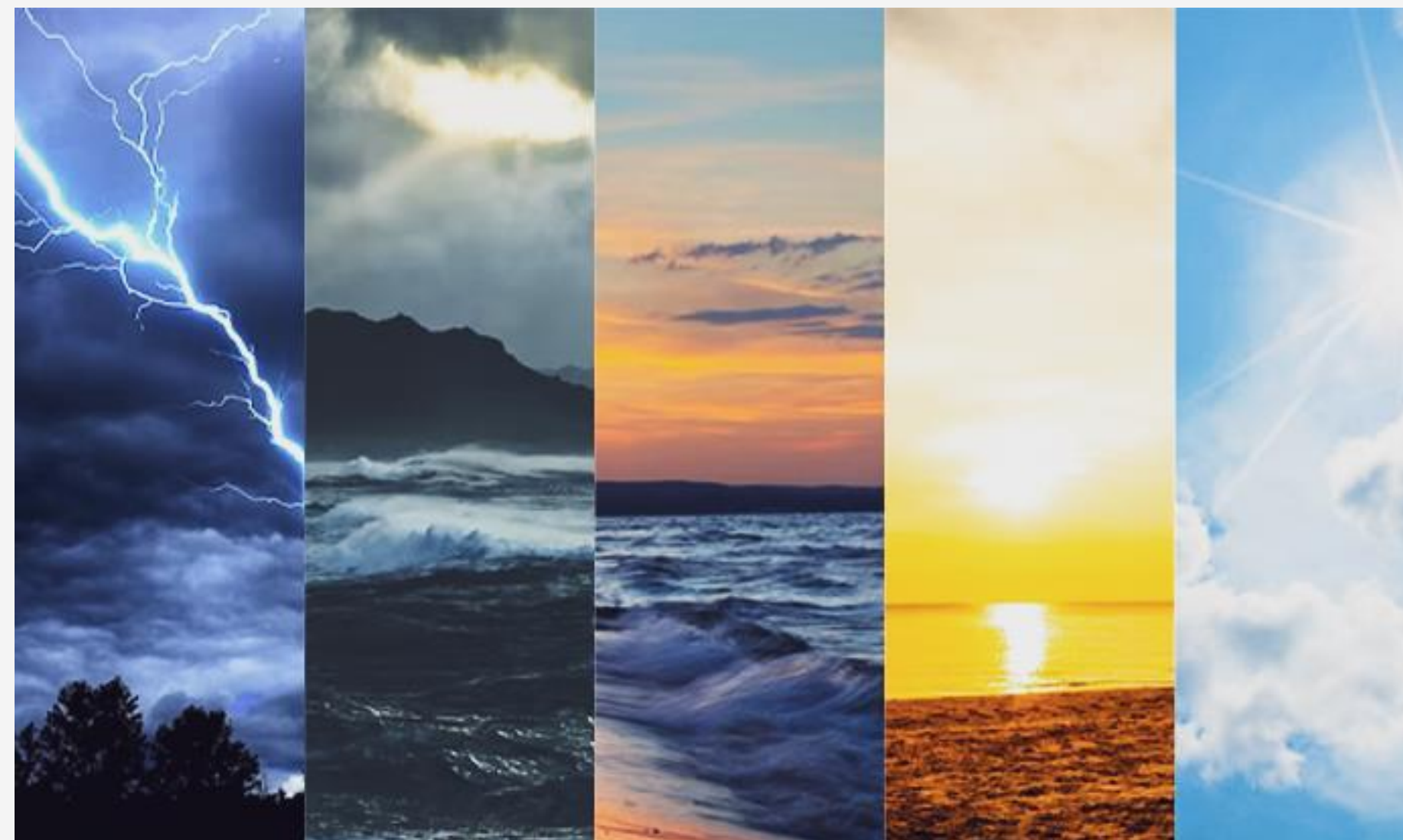
- Plano de Continuidade dos Negócios.



## 3.5.3. Risco Social, Ambiental e Climático

### 3.5.3.1. Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (“PRSAC”) estabelece o conjunto de princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática do **Banco Sofisa** para a condução dos seus negócios, atividades, processos e relação com as partes interessadas, visando reafirmar sua responsabilidade como empresa, estar em conformidade com a legislação vigente e contribuir para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) junto a governos, empresas e a sociedade civil.



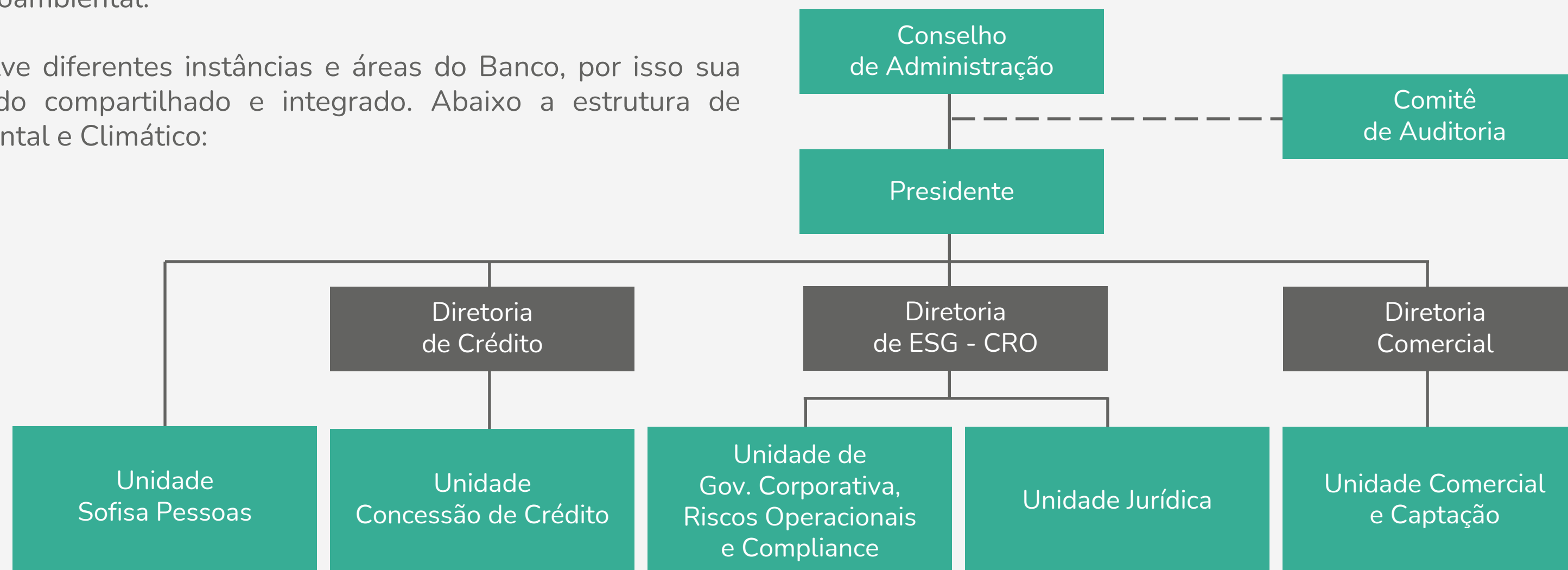


## 3.5.3. Risco Social, Ambiental e Climático

### 3.5.3.2. Estrutura de Governança do gerenciamento do risco social, do risco ambiental e do risco climático

A estrutura de governança tem como objetivo a identificação, mensuração e controle dos riscos associados, provendo a Diretoria de instrumentos, ferramentas e informações que possibilitem a tomada de decisões para mitigar a possibilidade de perdas e inibir operações que afrontem a política de risco socioambiental.

A implementação da PRSAC envolve diferentes instâncias e áreas do Banco, por isso sua gestão deve ser exercida de modo compartilhado e integrado. Abaixo a estrutura de governança de Riscos Social, Ambiental e Climático:





## 3.6. Segurança da Informação e Cibernética

A Unidade de Segurança da Informação é responsável por aplicar controles para proteger as informações do **Banco Sofisa**, independentemente de como elas são transmitidas ou armazenadas, de forma a mitigar os riscos de vazamento e comprometimento dessas informações.

Para mitigar esses riscos, a Unidade de Segurança da informação atua nas frentes de criação de diretrizes de segurança e ações de conscientização, privacidade e proteção de dados pessoais, avaliação de fornecedores que lidam com dados do Sofisa, gestão de identidades e acessos, avaliação de vulnerabilidades e monitoramento dos ambientes tecnológicos e resposta a incidentes de segurança da informação.

Os papéis e responsabilidades estão definidos a fim de garantir a aplicabilidade das diretrizes de segurança da informação. Todos os colaboradores do **Banco Sofisa** são responsáveis pelo cumprimento de suas responsabilidades para atendimento dos princípios de Segurança da Informação e devem assinar ao Termo de responsabilidade.

Para fortalecer a cultura de Segurança da Informação e Cibernética são realizadas campanhas de conscientização internas que enfatizam as principais práticas e diretrizes a serem observadas. Adicionalmente, para os clientes e usuários do **Banco Sofisa** a instituição realiza campanhas através do site sobre as precauções necessárias para a utilização de produtos e serviços financeiros.





## 3.7. Ferramentas e Programas de Governança



### 3.7.1. Linhas de Defesa

**As 3 linhas de defesa no processo de gerenciamento do risco de Compliance, Operacional e Controles Internos, são elas:**

A **1ª Linha de Defesa** trata-se da área de negócio, responsável por identificar, mensurar, avaliar e mitigar os riscos de seu negócio. Cada unidade, tem riscos operacionais inerentes e é responsável por manter controles internos eficientes e implementar ações corretivas para a melhoria dos processos e controles.

A **2ª Linha de Defesa** compete a Unidade GRC que inclui funções de gerenciamento de risco e conformidade, que deve trabalhar em conjunto com a área de negócios para garantir que a 1ª linha de defesa tenha identificado, avaliado e reportado corretamente os riscos.

A **3ª Linha de Defesa** é representada pela Auditoria Interna, que deve revisar de modo sistemático e eficiente às atividades das duas primeiras linhas de defesa e contribuir para seu aprimoramento.



## 3.7.2. Canal de Denúncias

O **Canal de Denúncias** é ligado diretamente ao Comitê de Auditoria, sendo uma estrutura independente para tratamento de informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis à instituição, além de regulamentos internos e suspeitas de crimes de lavagem de dinheiro, suspeita de fraudes, conflitos de interesse, subornos, assédios, manipulação ou falsificação de dados, ou indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.

Todas as informações e documentações recebidas são tratadas com isenção, confidencialidade e independência pelo Comitê de Auditoria.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a assegurando a proteção do denunciante.

**Para registrar uma denúncia, acesso ao site:**

<https://www.sofisa.com.br/atendimento/canal-de-denuncias/>





## 3.7.3. Auditorias Interna e Externa

### Auditoria Interna

A auditoria interna é exercida pela PWC Auditores Independentes.

A missão da Auditoria Interna é de aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliação, assessoria e conhecimento objetivos baseados em risco.

A Auditoria Interna é vinculada ao Conselho de Administração, atua 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.

O objetivo da Auditoria Interna é verificar se os riscos inerentes aos processos de negócios do **Banco Sofisa** estão sendo cobertos e conduzidos de acordo com as diretrizes da administração e aspectos regulatórios. Além disso, promover a melhoria e eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, de controle e de governança.

### 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 submetidos à apreciação do Conselho de Administração.

# Deloitte.





## 3.7.4. Agentes de Compliance

Contamos com **23 Agentes de Compliance** que são multiplicadores da cultura de compliance, guardiões das normas internas e externas, bem como, colaboradores que atuam na melhoria contínua dos processos que envolvem a gestão de riscos, nas diversas áreas do Sofisa.

O papel dos nossos Agentes é fundamental para promover o engajamento dos demais colaboradores na organização, a fim de identificar as oportunidades de melhoria e aprimorar os controles internos. A atribuição do Agente de Compliance é auxiliar e dar suporte ao Compliance para facilitar a condução dos trabalhos na instituição.

Além de ser um disseminador da cultura e das condutas de compliance na instituição, auxiliar no mapeamento dos riscos das atividades e processos da área e acompanhar as mudanças nos negócios e nas atividades da área em que atua.



**O Programa de Agentes de Compliance completou 11 anos em dezembro de 2022.**



## 3.7.4. Agentes de Compliance

### Depoimentos:

**Cassio Luiz Starobole**  
**(Gerente de Produtos)**

2 anos como  
Agente de  
Compliance



“Como agente de compliance, atuando em uma área de negócios, procuro estar atento ao cumprimento das normas e regulamentações, sejam elas internas ou externas, de forma íntegra e coerente com o propósito do Banco Sofisa. Busco dar suporte aos objetivos estratégicos do Sofisa Direto, visando nosso planejamento estratégico, focando em mitigar os riscos de imagem e todas as questões regulatórias que envolvem a nossa atividade.”

“Ter um agente de compliance em cada área do Banco é muito importante, pois garante que haja um debate recorrente entre os colaboradores sobre os principais riscos da área e do Banco como um todo, viabilizando a criação de novas formas de mitigar riscos e melhorar continuamente seus processos.”



**Felippe Kenji Alves**  
**(Especialista de Segurança da Informação)**

3 anos como  
Agente de  
Compliance

## 3.7.4. Agentes de Compliance

### Depoimentos:

**Nelson Gilmar  
Tavelin Filho**  
(Gerente Jurídico)

7 anos como  
Agente de  
Compliance



“Como agentes de compliance, precisamos estar atentos a oportunidades para a conscientização de melhores práticas e para a correção de processos e comportamentos. Preparar o banco continuamente para um crescimento cada vez maior.”

“Nós, agentes de compliance, temos um papel importante na adequação, fortalecimento e funcionamento do sistema de controles internos, independente da área que atuamos. Visamos a mitigação dos riscos legais, operacionais, reputacionais e a disseminação da cultura ética.”



**Debora de Godoi  
Caetano Baratelli**  
(Gerente Comercial)

5 anos como  
Agente de  
Compliance



### 3.7.5. Embaixadores ESG

O propósito do programa é reunir colaboradores de diversas áreas, cargos, perfis e experiências profissionais, tornando a equipe multidisciplinar e inclusiva, para disseminar a cultura ESG pelo Banco e contribuir na implementação das ações.

Os Embaixadores atuam na linha de frente das iniciativas ESG, propagando a importância das questões ambientais, sociais e de governança, além das fronteiras do setor financeiro.

Em 2022, o Banco Sofisa recrutou colaboradores para integrar voluntariamente a equipe dos Embaixadores, com o propósito de:

- Atuar como multiplicador da cultura ESG;
- Apoiar no mapeamento das ações ESG do Sofisa;
- Reportar o progresso das ações desempenhadas pela organização;
- Apoiar na implementação de novas iniciativas ESG.



## 3.7.5. Embaixadores ESG

### Depoimentos:

**Felipe Amaro  
Bitar De Avila**

Gerente de  
Controles  
Contábeis e  
Tributários



“Tenho orgulho em fazer parte de uma organização que possui uma agenda ESG atuante. Mais importante do que o Banco Sofisa ter o selo de carbono neutro é saber que os recursos gerados pela compensação das nossas emissões diretas estão sendo aplicados em projetos comprometidos com o Meio Ambiente. Um desses projetos, o Agroctx, está entre os melhores projetos socioambientais do Brasil e da América Latina.”

“É uma honra fazer parte do quadro de embaixadores e apoiar os nossos compromissos com a agenda 2030. A melhor parte é saber que tais compromissos estão alinhados com meus valores e ideais, pessoais e profissionais. Como embaixadora, dissemino a cultura ESG tanto dentro quanto fora do banco Sofisa, com intuito de multiplicar essa cultura.”



**Jade de  
Moura Baião**

Coordenadora de  
Aquisição Digital PJ



## 3.7.5. Embaixadores ESG

### Depoimentos:

**Auristela Cristina  
Picicaroli De  
Araujo**  
Gerente Comercial



“Me sinto extremamente orgulhosa e confiante por trabalhar no Sofisa, que busca o objetivo de ter 50% de mulheres em cargos de liderança até 2030. Que gratificante saber que aqui as oportunidades existem para todos os profissionais! Sempre que uma mulher está fortalecida e bem posicionada profissionalmente, sua família e a sociedade como um todo, avançam para um mundo muito melhor.”

“Temos o compromisso de zelar pelo bem-estar profissional e até mesmo pessoal de cada colaborador nosso, não é por acaso que um dos nossos valores é a “Valorização de Pessoas”. É através desses cuidados que as pessoas se sentem mais engajadas e pertencentes ao Banco.”



**Gabriela Del  
Busso Balabanian**  
Analista de  
Recursos  
Humanos

## 3.8. Compromisso Voluntário

### 3.8.1. Pacto Global da ONU



O **Banco Sofisa** anunciou em julho de 2022, a sua entrada no Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) no Brasil, a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.

O Pacto reúne mais de 19 mil participantes, entre empresas e organizações, em 160 países, e tem o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial na adoção e promoção, em suas práticas de negócios, de dez princípios universalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. Com a criação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o Pacto Global também assumiu a missão de engajar o setor privado nesta nova agenda.

Como uma iniciativa especial do Secretário-Geral da ONU, o Pacto Global das Nações Unidas é uma convocação para que as empresas de todo o mundo alinhem suas operações e estratégias a dez princípios universais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. Lançado em 2000, o Pacto Global orienta e apoia a comunidade empresarial global no avanço das metas e valores da ONU por meio de práticas corporativas responsáveis. Com mais de 16 mil empresas e quase 4 mil organizações não-empresariais, distribuídas em 70 redes locais, que abrangem quase 170 países, é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo.

Ao integrar esta iniciativa, o **Banco Sofisa** comprometeu-se a compartilhar publicamente o seu progresso anual em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.



# 4. SOCIAL





## 4.1. Colaboradores





## 4.1.1. Prêmio Humanizadas

No ano 2022, o **Banco Sofisa** se manteve na categoria BBB do rating Humanizadas, recebendo o Prêmio “**Melhores Empresas para o Brasil**”. Este estágio corresponde a qualidade das relações com múltiplos stakeholders, demonstrando elevada orientação para geração de valor às pessoas e ao planeta.



Além do **Prêmio Melhores para o Brasil pela Humanizadas**, também ganhamos o destaque nas categorias “**Colaboradores e Liderança**” e “**Sociedade e Meio Ambiente**”.

Essa conquista é um reconhecimento da cultura organizacional de excelência, que valoriza os colaboradores e parceiros. O Sofisa tem investido em criar ambientes de trabalho saudáveis e produtivos, sendo reconhecida com exemplo no mercado.

**Número em destaque:**

IQR = Índice de Qualidade das Relações

**2021**  
**88%**

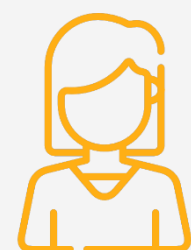
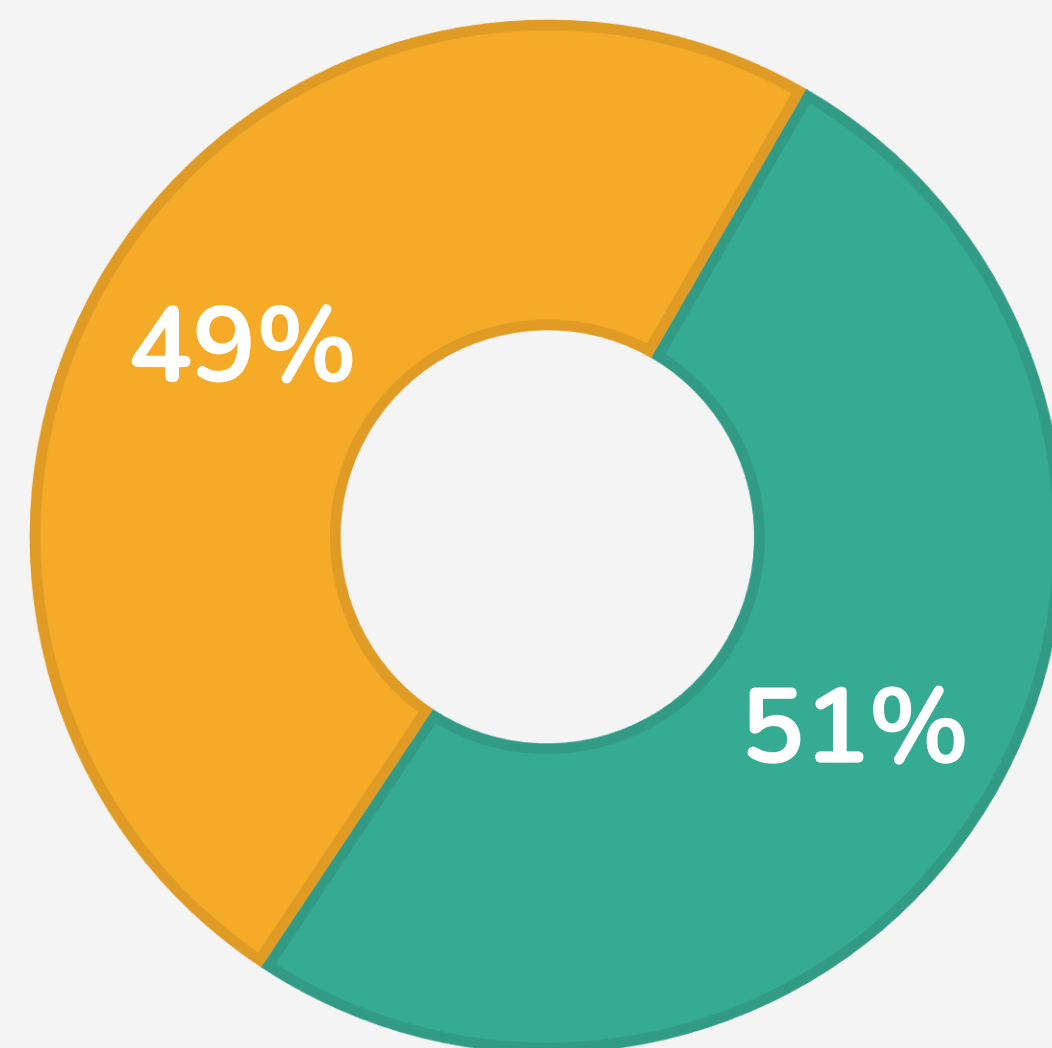
**2022**  
**91%**

Relações positivas e bastante saudáveis, **acima da média do mercado.**

## 4.1.2. Perfil dos Colaboradores

Em 2022, **aumentamos 16%** do quadro de colaboradores, em relação ao ano de 2021.

Gêneros

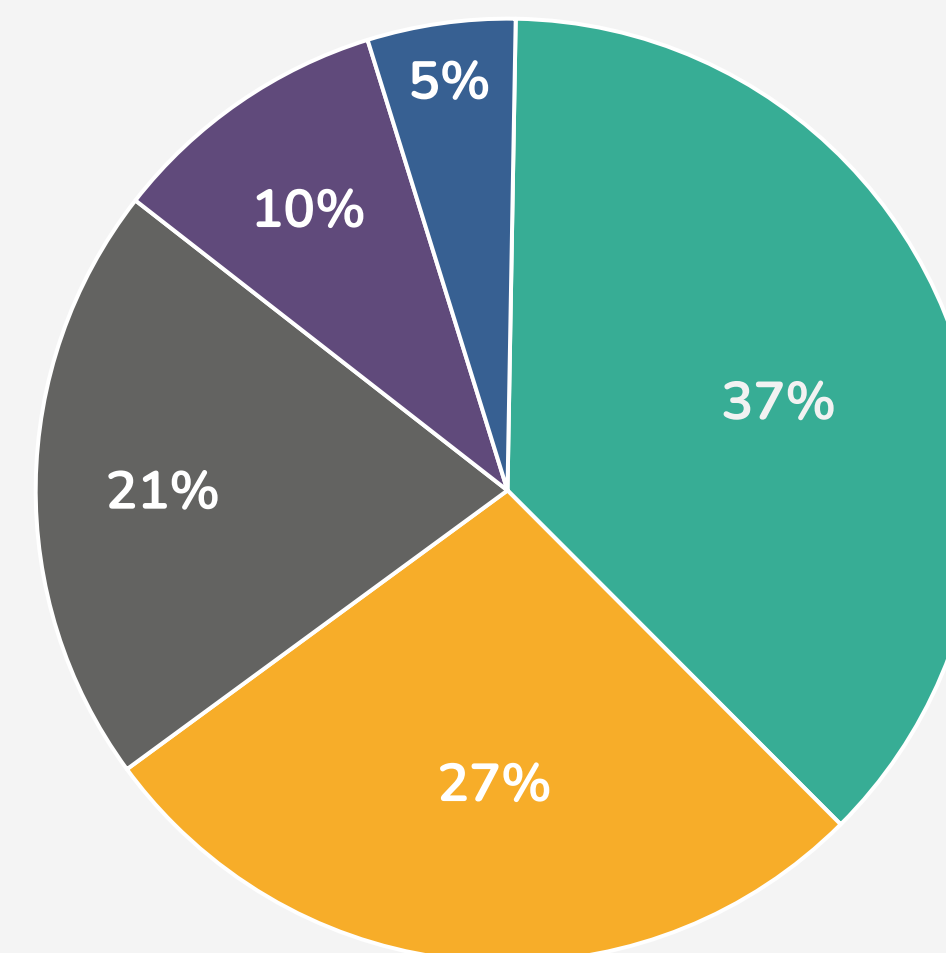


Mulheres



Homens

Tempo de Casa



No quadro de colaboradores, temos pessoas que permanecem há mais 1 década conosco, chegando até 25 anos em parceria com a instituição.



Anualmente, o **Banco Sofisa** promove uma premiação em reconhecimento aos colaboradores por tempo de casa: 10 anos, 15 anos e 20 anos.



# Trajetórias de Sucesso



**Gabriel Miguel Cezar**

De Gerente de Crédito  
à Diretor Executivo

**11 anos**



**Marcia Dantas Carneiro**

De Analista de PLD Pleno à  
Coordenadora de PLD

**11 anos**



**Vinicius Bernardes Seabra**

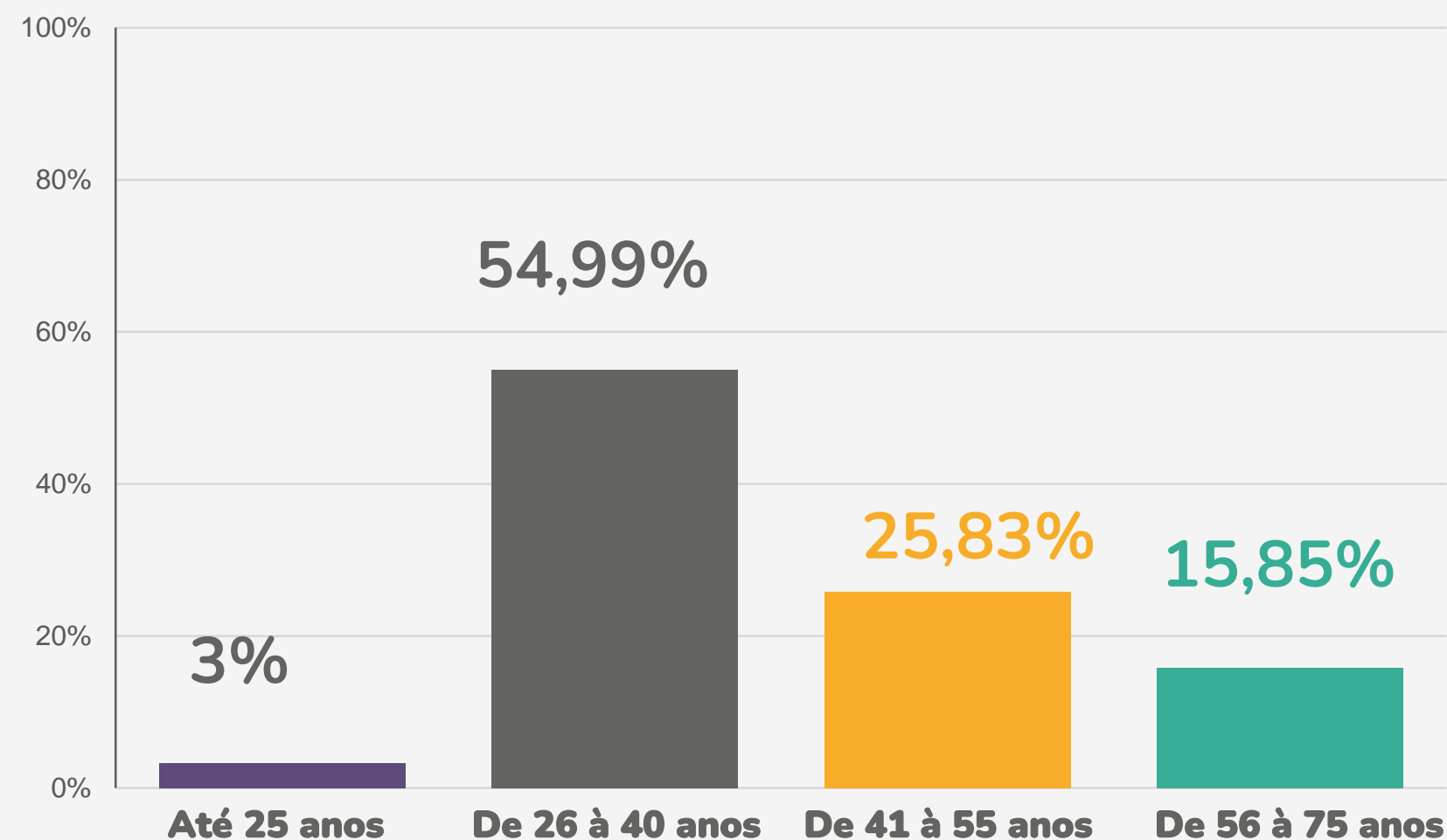
De Estagiário à Gerente  
de Tesouraria

**10 anos**

## 4.1.2. Perfil dos Colaboradores

No Banco Sofisa, sabemos sobre a importância em expandir as nossas ações de **diversidade e inclusão**. Como empresa, entendemos que o nosso papel é promover cada vez mais inclusão, dando espaço, voz e capacitação às diversidades.

### Faixas etárias



É importante ressaltar que, para alcançarmos os benefícios da diversidade de gerações e raças, deve ser criado um ambiente inclusivo, onde todos se sintam valorizados e respeitados. A promoção da diversidade também deve ser acompanhada por práticas de recrutamento e seleção justas, bem como oportunidades de desenvolvimento igualitárias.



## 4.1.3. Empresa Cidadã e Apoio às Famílias

### Empresa Cidadã

O Sofisa é participante do Programa Empresa Cidadã, instituído pela Lei nº 11.770/2008 e regulamentado pelo Decreto nº 7.052/2009, destina-se a prorrogar por **sessenta dias** a duração da **licença-maternidade** e por **quinze dias**, além dos cinco já estabelecidos, a duração da **licença-paternidade** (Lei nº 13.257/2016).

Durante este período de prorrogação da licença-maternidade e da licença-paternidade, os colaboradores receberem sua remuneração integral.

### Auxílio creche

Mensalmente oferecemos aos nossos colaboradores que têm filhos, o benefício de auxílio creche ou babá.

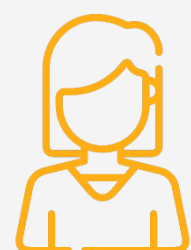
Em 2022, foram concedidos  
**36 bônus nascimento  
e casamento.**

### Bônus Nascimento e Casamento

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

## 4.1.4. Equidade de Gênero

### Liderança por gênero



**Mulheres 28%**



**Homens 72%**

O **Banco Sofisa** está comprometido em atingir a **equidade de gênero** nos cargos de liderança, para tanto tem desenvolvido diversas iniciativas com o objetivo de alcançar a meta de **50% de mulheres com cargos de liderança até 2030**.

### Aceleração de Carreira Feminina – FIN4SHE

A evolução profissional do nosso público feminino é um dos pilares e objetivos do **Banco Sofisa**. Pensando nisso, em 2022 selecionamos as colaboradoras que se destacaram no ano, para um treinamento que apoiou o desenvolvimento e protagonismo das mulheres.

Temos ciência que esse processo é muito importante para o aprendizado e empoderamento feminino no mercado de trabalho e principalmente em nossa organização. Com embasamento técnico e comportamental, o treinamento contou com grandes especialistas, cases e interação entre as participantes.

**Neste treinamento, foram abordados os temas:** Storytelling, Personal Branding, Eneagrama, Design your Life, Inteligência Emocional e Comunicação Assertiva.

### Orientação Financeira para Mulheres

O Sofisa realizou em 2022, um projeto de Orientação Financeira destinado exclusivamente para as mulheres que trabalham na organização. Essa iniciativa foi voltada para a saúde financeira das mulheres, e está alinhada aos compromissos ESG do **Banco Sofisa**, com suas colaboradoras.

O objetivo foi contribuir para que as mulheres tenham sua independência financeira e alcancem sucesso em todas as frentes da vida pessoal.

#### Os principais temas abordamos são:

- Planejamento financeiro;
- Orçamento;
- Negociação de dívidas;
- Funcionamento de produtos financeiros;
- Investimentos.

**O Sofisa disponibiliza vagas afirmativas em posições de liderança para mulheres.**





## 4.1.5. Canal de Denúncia para mulheres

O **Banco Sofisa** disponibilizou um Canal de Denúncias exclusivo para suas colaboradoras, com o objetivo de acolher denúncias relacionadas a assédio, ameaças ou situações de violência doméstica.

Desde julho de 2022, as colaboradoras têm acesso ao canal que visa proteger a denunciante, possibilitando que a denúncia seja identificada ou anônima.

O atendimento destas denúncias é conduzido por uma representante mulher, garantindo que cada situação seja analisada e tratada de forma individual.

---

**Juntas  
somos  
mais  
fortes!**

---

## 4.1.6. Inclusão Social

### PCD

No **Banco Sofisa**, aprendemos sobre a importância em expandir as nossas ações de diversidade e inclusão, e para isso, temos o programa de contratação de pessoas com deficiência. Como empresa, entendemos que o nosso papel é promover cada vez mais a inclusão, dando espaço, voz e capacitação à todas as diversidades.



### Job Rotation

O Sofisa tem como propósito desenvolver seus colaboradores nos mais variados níveis de experiência profissional. Desta forma, surgiu o programa **Job Rotation**.

O objetivo principal é formar profissionais com uma visão sistêmica do negócio para ocuparem os cargos de entry level, e consequentemente, trilharem carreira aqui conosco. Este pensamento global entre as áreas do Banco, faz parte da nossa estratégia para termos uma organização cada vez mais integrada, áreas mais colaborativas e um ambiente construtivo.

Os estagiários costumam ficar de 1 ano e meio a 2 anos em estágio rotativo, passando cerca de 3 meses em cada área. Para a efetivação, avaliamos as áreas que o estagiário tenha se identificado e que haja a oportunidade de efetivá-lo.

### Jovens Aprendizizes

O Sofisa é participante do Programa de trabalho Jovem Aprendiz, atendendo a lei que tem como objetivo inserir e capacitar jovens entre 14 e 24 anos no mercado de trabalho, que sejam matriculados e frequentem o ensino regular, inscritos em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico e oriundos de família de baixa renda.

#### Os principais objetivos do Programa:

1. Capacitar profissionalmente os jovens para o ingresso ao mercado de trabalho;
2. Conscientizar quanto à importância do exercício de seu papel de cidadão;
3. Contribuir para o combate à exclusão social;
4. Oportunidade de captação, desenvolvimento e aproveitamentos de jovens em nossa organização;
5. Cumprir a lei 10.097 de 19 de Dezembro de 2000 e o Decreto nº 5.598 de 01 de Dezembro de 2005.

86% dos  
jovens  
aprendizes  
efetivados





## 4.1.7. Bem-estar e Saúde

### Trabalho híbrido

No período da pandemia, o **Banco Sofisa** rapidamente garantiu que todos os colaboradores estivessem em home office, para preservar a saúde dos colaboradores e seus familiares.

Depois deste período, o Sofisa adotou o trabalho híbrido em benefício à qualidade de vida.

### Semana da saúde

Sabemos da importância do bem-estar físico, mental e social para a saúde das pessoas, por isso preparamos no mês de maio uma programação com aulas, palestras, dicas e plantões de dúvidas, com o intuito de informar, conscientizar e incentivar os nossos colaboradores a cuidarem de sua saúde.



### Ações realizadas na Semana da Saúde:

- ✓ Palestra Saúde Cardiovascular;
- ✓ Plantão de dúvidas e adesão plano odontológico palestra seu plano odontológico;
- ✓ Ação Bioimpedância;
- ✓ Palestra Alimentação Saudável;
- ✓ Laboral;
- ✓ Palestra Ergonomia no Home Office;
- ✓ Dicas de Treino em Casa;
- ✓ Palestra Qualidade de Vida no Modelo Híbrido;
- ✓ Palestra Saúde Mental e Alimentação;
- ✓ Campanha Vacinação Gripe – Repescagem;
- ✓ Aula de Ritmos.

# Outubro Rosa

## Mês da Saúde da Mulher

No mês de outubro, tivemos uma ação de conscientização e doação de mechas de cabelo das colaboradoras para mulheres em tratamento de câncer e incentivamos o autocuidado das nossas colaboradoras disponibilizando o serviço de manicure com desconto especial, dentro do expediente de trabalho.



# Novembro Azul

## Mês da Saúde do Homem

No mês de novembro, o **Banco Sofisa** realizou ações voltadas para a saúde do Homem, com o objetivo de alertar e conscientizar sobre o diagnóstico precoce do câncer de próstata. Tivemos um bate-papo incrível sobre o tema, com participação de um psicólogo, compartilhando informações significativas sobre a causa.





# 1ª Corrida do Banco Sofisa



Em 11/12/22, aconteceu a primeira corrida do Sofisa, o circuito das estações **“Verão São Paulo”**, com duas opções de 5 km e 10 km. A largada e a finalização foram na Praça Charles Miller, Pacaembu, São Paulo.





## 4.1.8. Desenvolvimento de Pessoas

### Trilha de carreira

A trilha de carreira é uma ferramenta que auxilia e dá visibilidade de possíveis trajetórias na organização, ela atua como um mapa com o objetivo de incentivar o desenvolvimento profissional dos nossos colaboradores, criando diversas oportunidades.

O **Banco Sofisa** valoriza o crescimento de carreira e as movimentações internas, sejam horizontais ou verticais.

Dando continuidade à valorização do crescimento de carreira e movimentações internas, estamos constantemente revisitando e criando novas trilhas, pois elas são mutáveis, isso significa que conforme o banco vai se expandindo, surgem novas oportunidades e desafios para todos.



### Plataforma de Recrutamento e Seleção

Implementamos uma nova plataforma de Recrutamento e Seleção, pensando na melhoria contínua, diversidade e orientação a dados, através dessa mudança nossos processos seletivos são ainda mais assertivos e eficientes.



### Treinamento com os Estagiários do Sofisa

Em novembro, fizemos um encontro especial com os nossos estagiários, em parceria com o Nube realizamos um treinamento voltado para questões de Ética e Postura dentro do mundo corporativo. Foi um encontro dedicado ao desenvolvimento dos nossos estagiários. Agradecemos a participação e engajamento de todos.

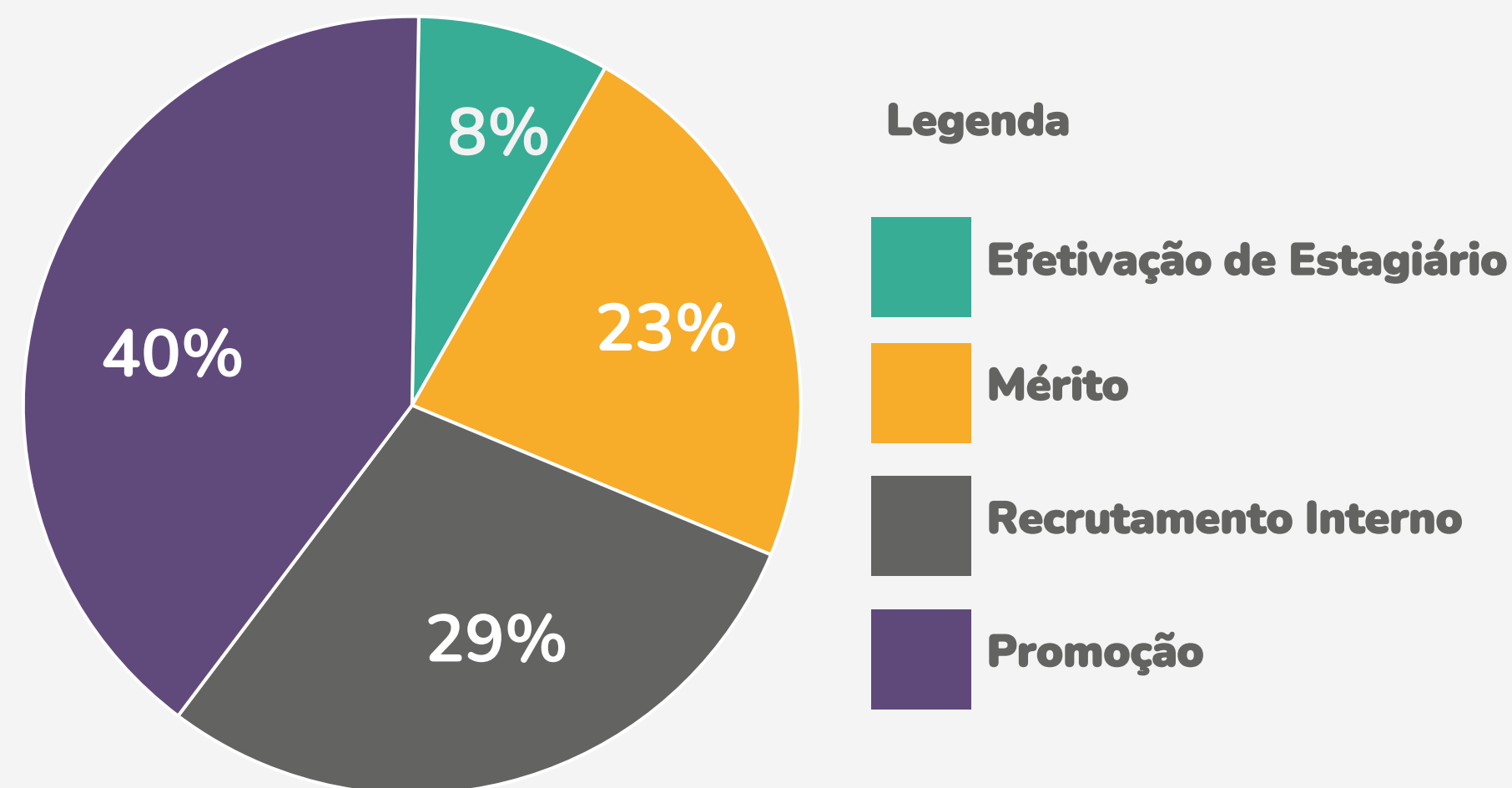
### Workshop Operações

No mês de novembro, concluímos o workshop do time de operações, com duração de 5 meses, provendo 14 encontros abordando assuntos correlatos da área, como: Pix; Onboarding PF; Operações BNDES. Tivemos ao todo mais de 200 participantes ao longo desses encontros. Esse evento faz parte do compromisso do **Banco Sofisa** em proporcionar um ambiente de desenvolvimento e melhoria contínua.



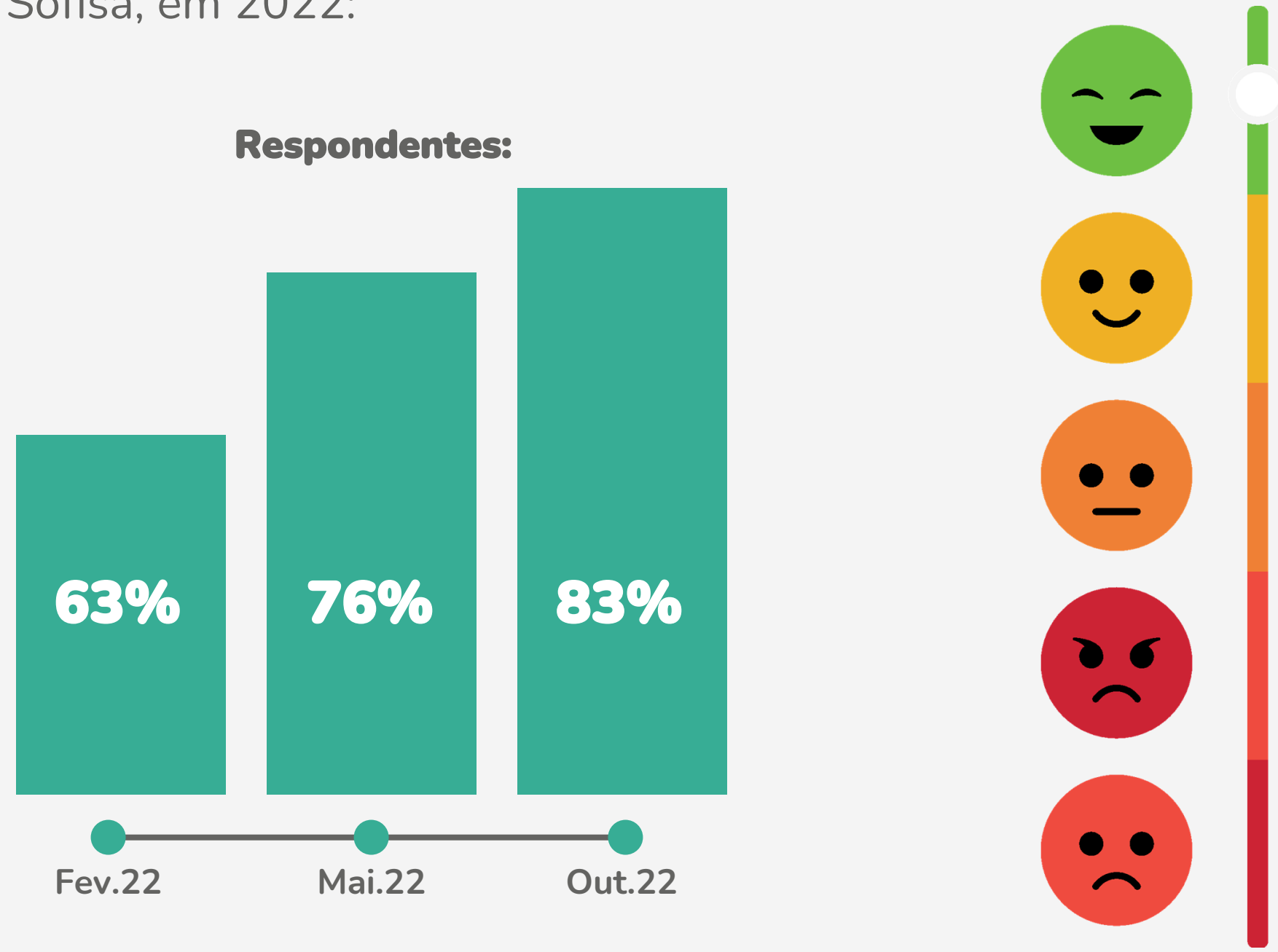
## 4.1.9. Reconhecimento Interno

Em 2022, tivemos um **aumento de 75% no reconhecimento dos colaboradores**, comparado ao ano 2021, sendo por: promoção, recrutamento interno, mérito ou efetivação de estagiário.

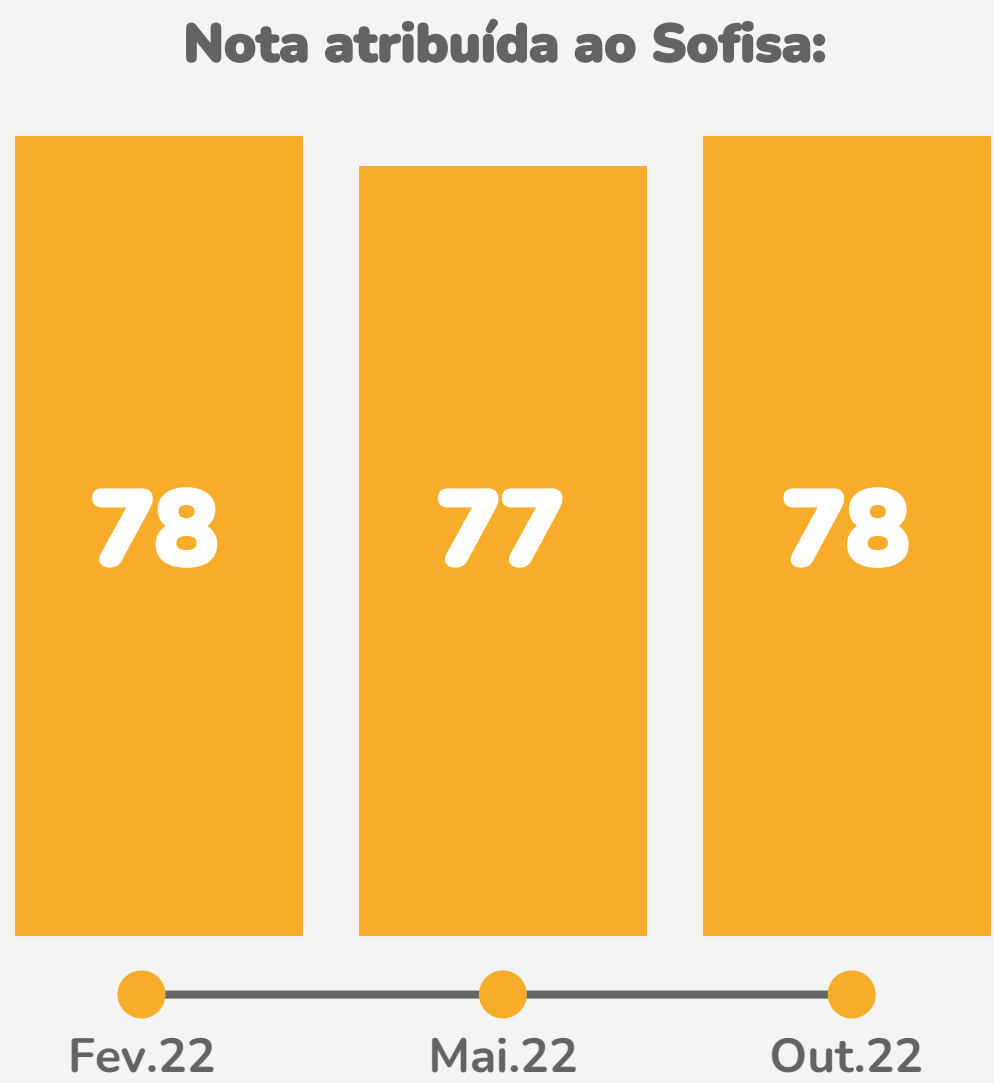


# 4.1.10. e-NPS

O **eNPS (Employee Net Promoter Score)** é o índice que mensura a lealdade e engajamento dos colaboradores com a empresa. Compartilhamos os resultados das pesquisas realizadas no Sofisa, em 2022:



Nas 3 pesquisas realizadas em 2022, o **Banco Sofisa** se manteve na **“Zona de Perfeição”**. Estar na Zona de Perfeição significa que estamos no caminho certo e queremos continuar evoluindo.



- As zonas do eNPS são:**
- **Zona de Perfeição**  
entre 70 e 100
  - **Zona de Qualidade**  
entre 50 e 69
  - **Zona de Aperfeiçoamento**  
entre 0 e 49
  - **Zona Crítica**  
entre -100 e -1





## 4.2. Clientes



## 4.2.1. Prêmio Middle Market 2022

O **Banco Sofisa foi eleito o melhor Banco Middle Market do país**, pelo segundo ano consecutivo, no prêmio Estadão Finanças, mostrando mais uma vez que está alinhado aos anseios e demandas dos clientes.

**Valorizamos o empresário brasileiro há mais de 60 anos**, o Sofisa é destaque no atendimento das empresas de diversos portes e segmentos.

Essa é uma conquista que compartilhamos com todos que depositaram confiança durante essa longa jornada. Para isso, conta com uma equipe altamente especializada, capacitada para oferecer soluções customizadas, que somam ao atendimento pessoal a agilidade do digital, em todos os processos. É por isso que um dos valores do Sofisa é ser **“um banco feito por pessoas que acreditam nos negócios de outras pessoas e cria com elas relações de lealdade”**.



“Estamos muito orgulhosos pelo reconhecimento de **melhor banco Middle Market do País pelo segundo ano consecutivo**. Vencemos no período da pandemia quando apoiamos nossos clientes naqueles momentos de incertezas e agora pela segunda vez num momento de recuperação e crescimento do nosso país – isso mostra que estamos realmente no caminho certo, afirmou **Diaulas Marcondes, vice-presidente do Sofisa.**”





## 4.2.2. PMEs - Pequenas e Médias empresas

Em 2021, o Banco Sofisa realizou uma captação internacional de aproximadamente US\$ 200 milhões, junto ao BID Invest. O projeto visa aumentar o financiamento às pequenas e médias empresas (“PMEs”), e contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs). Ao mesmo tempo, o BID Invest fornece serviços de assessoria técnica para que o Sofisa possa ampliar a participação de empresas de propriedade e [controle de mulheres em seu portfólio de clientes](#), através do fortalecimento de capacidades internas e práticas de diversidade e inclusão.

Com isso, o **Banco Sofisa em 2022**, teve como objetivo expandir a carteira de pequenas e médias empresas.

Este acordo contribui potencialmente para três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas:



## 4.2.3. Democratização de investimentos




**O Sofisa Direto atua no segmento digital com foco no cliente pessoa física.**

- ✓ Primeiro Banco Digital do Brasil;
- ✓ Primeiro Banco com ROBOT ADVISOR (GPS FINANCEIRO);
- ✓ Plataforma 100% online e mobile;
- ✓ Sem cobrança de qualquer tarifa;
- ✓ Mesma rentabilidade para aplicações de R\$ 1,00 à R\$ 1 milhão.


**Conta 100% digital com segurança de banco e rentabilidade de corretora**

## 4.2.4. Canais de Atendimento e Ouvidoria

### Canais de Atendimento do Sofisa Direto


 3003-7255 (regiões metropolitanas)  
0800-723-5500 (demais regiões)  
Atendimento 24h


 direto@sofisadireto.com.br

 Chat Online

### 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)

 [www.sofisa.com.br/atendimento/ouvidoria/](http://www.sofisa.com.br/atendimento/ouvidoria/)

### Canais de Atendimento à Pessoa Jurídica

<b>Empréstimos</b>	A maior equipe de profissionais especializados em empréstimos a empresas a sua disposição.	<b>Contate diretamente Nossas agências</b>
<b>Netbanking</b>	Atendimento para esclarecimento de dúvidas sobre o Internet Banking.	<b>11 3176.5688</b>
<b>Câmbio e Comércio Exterior</b>	Linha direta para o financiamento a exportação ou importação.	<b>11 3176.5866</b>
<b>Investimento</b>	Um banco sólido, com excelentes opções de investimentos para sua empresa.	<b>11 3176.5885 11 3176.5960</b>
<b>Open Banking</b>	Atendimento para esclarecimento de dúvidas sobre o Open Banking.	<b>11 3176.5600</b>





## 4.3. Sociedade



## 4.3.1. Campanha do Bem

### Dia das Crianças

Em comemoração ao Dia das Crianças, um grupo de colaboradores do **Banco Sofisa**, promoveu voluntariamente um dia incrível de recreação e entrega de presentes para as crianças da instituição CAE Maria Maria, atendendo aos seus pedidos escritos em cartinhas para o Papai Noel. E ainda, foram realizadas oficinas de capacitação e autocuidado para as mães e mulheres.

Agradecemos a todos os voluntários e líderes, que doaram 100% do seu sábado para tornarem essa data inesquecível na vida das pessoas que participaram deste dia.



Ação voluntária realizada no dia 08/10/2022

### Natal do Bem: Apadrinhamento de Crianças

Pensando em proporcionar um Natal repleto de felicidade e solidariedade para aqueles que mais precisam, nosso time da Campanha do Bem abraçou a ação, “Apadrinhamento de Crianças” da ONG OSC Tenda da Solidariedade, tivemos mais de 180 colaboradores interessados em apadrinhar uma criança e fazer o Natal dela mais feliz.

Foram apadrinhadas 170 crianças que receberam brinquedos e vestuário, e as famílias destas crianças receberam cesta de alimentos.



Ação voluntária realizada no dia 08/10/2022



## 4.3.2. Girls in Tech

Em maio de 2022, o **Banco Sofisa** financiou o programa Girls in Tech, promovido pela **AFESU – ASSOCIAÇÃO FEMININA DE ESTUDOS SOCIAIS E UNIVERSITÁRIOS**, uma organização sem fins lucrativos e não governamental, que visa a dignidade humana por meio da formação cidadã, educacional e profissional de mulheres em situação de vulnerabilidade social.

Esta iniciativa teve como premissa dar oportunidade de estudos e iniciação profissional na área de tecnologia para meninas de 14 a 17 anos, matriculadas no Ensino Médio. O projeto ofereceu aulas práticas e teóricas em Computação, Programação, Robótica e Desenvolvimento de Apps, além de apoio escolar, o qual foi oferecido em três unidades: AFESU Morro Velho, AFESU Moinho e AFESU Veleiros – todas na cidade de São Paulo. Além do financiamento desse projeto o Banco Sofisa também realizou a doação de computadores para auxiliar o ensino e fomentar o desenvolvimento das unidades da AFESU.



**98%** das jovens formadas

**90%** das jovens declararam que entenderam melhor a importância dos estudos e saíram dispostas a se dedicarem mais.

## 4.3.3. Projetos Incentivados



Lei de Incentivo à  
**CULTURA**



Fundo Municipal dos Direitos  
da Criança e do Adolescente



LEI DE INCENTIVO  
AO ESPORTE

Fundo do  
**Idoso**

### **LEI ROUANET**

Incentivo à **cultura** nacional, e apoio para a valorização de **difusão** das **manifestações culturais**.

### **FUMCAD**

Financiamento de políticas programada e projetos de promoção, proteção e **defesa** dos direitos da **criança** e do **adolescente**.

### **INCENTIVO AO ESPORTE**

Financiamento de projetos **desportivos e paradesportivos** (destinados a pessoas com deficiências físicas).

### **FUNDO NACIONAL DO IDOSO**

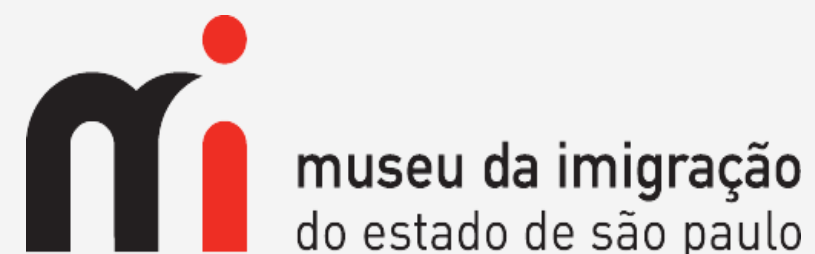
Fomentar programas que assegure os direitos sociais para **promoção da autonomia, integração e participação efetiva** na sociedade.



### 4.3.3. Projetos Incentivados



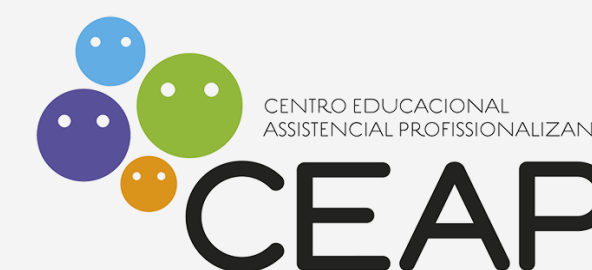
O **Instituto Mano Down**, é uma instituição sem fins lucrativos, fundada em 2011. Tem o objetivo de promover a autonomia e inclusão das pessoas com síndrome de Down e outras deficiências.



O **Museu vai à Escola**, desenvolvido pelo Museu da Imigração do estado de São Paulo, é um projeto que proporciona encontros das comunidades de São Paulo, e cria canais efetivos de participação desses grupos junto aos programas do Museu, além de fomentar a programação cultural de alunos na faixa etária de 7 a 15 anos e aos professores.



A **Primeira Orquestra parassinfônica do mundo (OPESP)**, fundada no estado de São Paulo em 2022, é voltada aos músicos com deficiência, com o propósito de promover a igualdade de gênero e redução de desigualdades por meio da cultura.



**CEAP – Educação Além da Educação Organização não governamental**, sem fins lucrativos, fundada em 1985. O Centro Educacional recebeu o prêmio das 100 melhores ONGS do Brasil em 2022, atua no modelo de escola profissionalizante gratuita, atendendo a mais de 1.100 jovens entre 10 e 18 anos, que no contraturno estejam matriculados no ensino regular.

### 4.3.3. Projetos Incentivados



A **Afesu - Associação Feminina de Estudos Sociais e Universitários**, é uma organização social pioneira na causa da educação de mulheres, que há 60 anos oferece gratuitamente projetos de apoio escolar, iniciação profissional e cursos técnicos para jovens de 7 a 25 anos, em situação de vulnerabilidade social.



A **Associação Desportiva para Deficientes** foi fundada em 1996, sua sede está localizada na zona sul de São Paulo, no estado de São Paulo. Desde 2001, a instituição trabalha como pioneira na educação esportiva para crianças com deficiência.



A **Fundação Gol de Letra** foi criada em 1998, atende jovens e crianças com seus projetos nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro. O projeto “Jogo Aberto na Vila”, visa estimular a vida saudável a partir da prática regular de atividades físicas, por meio do desenvolvimento de oficinas de esporte, gênero e apoio pedagógico e educacional.



Fundo do  
**Idoso**

O **Hospital de Amor**, fundado em 1962, é referência na América Latina no tratamento e prevenção do câncer. Mais de 300 mil pacientes já foram atendidos e acolhidos pela instituição. O projeto “Amparo ao Idoso” visa ampliar e qualificar ainda mais as iniciativas que envolvem o tratamento e assistência de idosos durante o combate à doença.



## 4.3.4. Educação Financeira

**O Banco Sofisa está comprometido em investir na educação financeira, com intuito de levar conhecimento de maneira clara, acessível e transparente.**

Por isso, a organização atua em diversas frentes voltadas para a saúde financeira de seus colaboradores e da sociedade.

O objetivo principal é promover a inclusão socioeconômica, abordando temas fundamentais como: o planejamento financeiro familiar, orçamento, negociação de dívidas, funcionamento de produtos financeiros e investimentos.

### Blog Sofisa Direto

O Sofisa Direto disponibilizou diversos conteúdos relevantes sobre planejamento financeiro, investimentos e outros temas relevantes em seu Blog, com o objetivo de oferecer informação educativa gratuitamente.



**[blog.sofisadireto.com.br/all](https://blog.sofisadireto.com.br/all)**



**@SofisaDireto**



**[youtube.com/user/sofisadireto](https://youtube.com/user/sofisadireto)**



### E-Book de Finanças

Guia exclusivo para que todos tenham acesso a informações gratuitamente, com planilha de gastos.



# 5. AMBIENTAL





## 5.1. Carbono Neutro

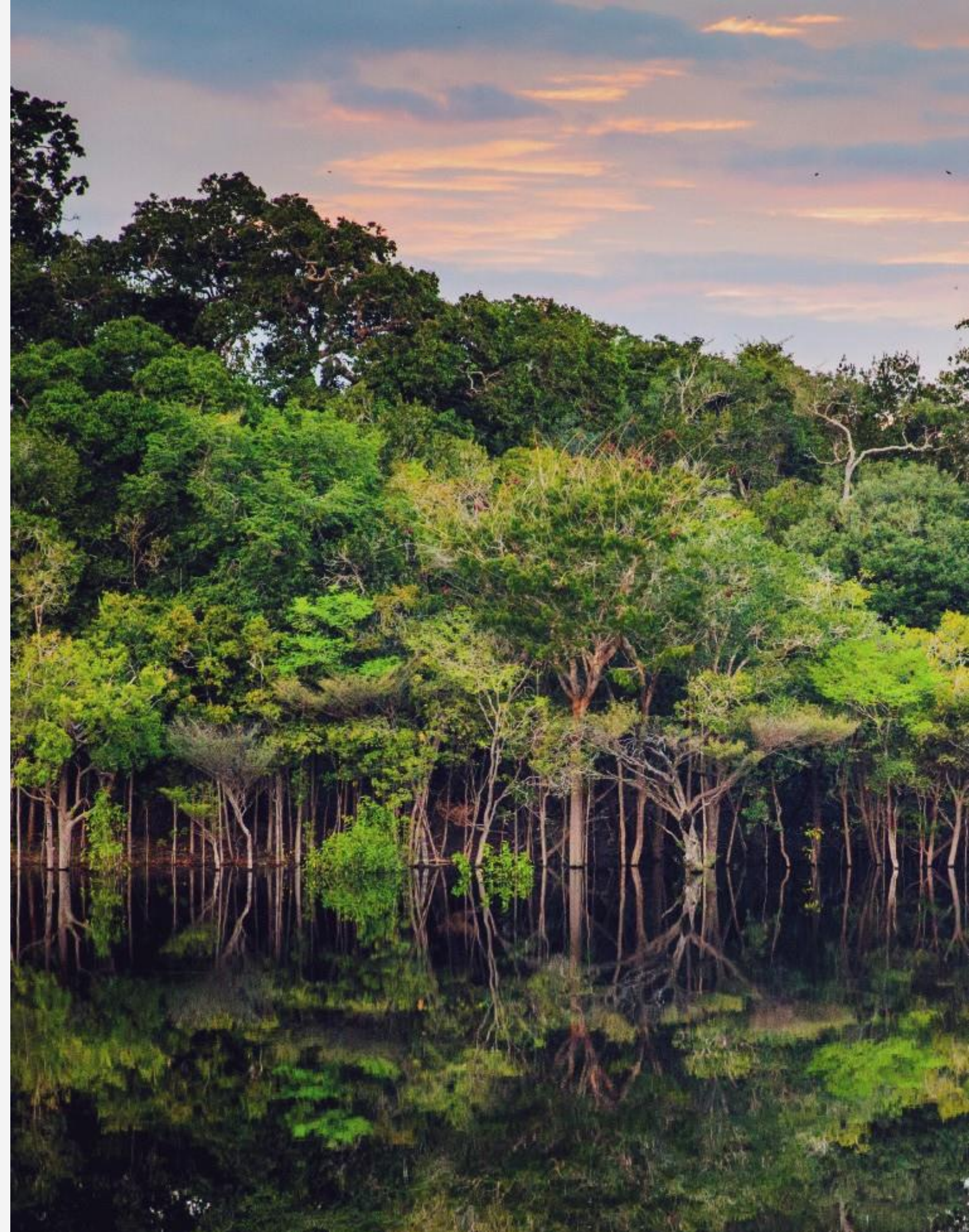


Em maio de 2022, o Banco Sofisa recebeu o selo “Moss Carbon Neutral”, um **Certificado de Compensação da Pegada de Carbono referente ao ano de 2021**. A iniciativa aconteceu em parceria com a Moss, climatech brasileira pioneira e líder na comercialização de crédito de carbono e de soluções ambientais em blockchain.

O Sofisa antecipou a compensação da Pegada de Carbono de 2022, e concluiu a neutralização após o encerramento do ano, então recebeu o **segundo selo “Moss Carbon Neutral” referente ao ano de 2022**.

A quantidade de CO2 compensada foi apontada por um inventário realizado pela Moss. O inventário considerou os fatores de emissão da ferramenta de cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol, e os demais dados foram retirados de fontes oficiais como relatórios governamentais, estudos de companhias ambientais, artigos científicos e dados de fornecedores.

**Com esse investimento, os recursos dos créditos de carbono são direcionados aos projetos dedicados na redução de emissão de gases do efeito estufa, que atuam contra as mudanças climáticas e o aquecimento global.**





## 5.2. Amazônia Legal

A Corporação Financeira dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (DFC) e o **Banco Sofisa** iniciaram em 2022, um programa de empréstimo de 45 milhões de dólares destinado às pequenas e médias empresas, com duração de cinco anos.

O **Banco Sofisa** dará prioridade aos empréstimos às PMEs que operam na Amazônia com pelo menos 30% do produto do empréstimo a ser alocado na região.

A operação conta com a parceria e apoio institucional da Agência dos EUA para o Desenvolvimento Internacional (USAID) no Brasil.

Promover o desenvolvimento sustentável e a conservação da biodiversidade da Amazônia é fundamental para combater o desmatamento e as mudanças climáticas. DFC, **Banco Sofisa** e USAID/Brasil estão comprometidos em fortalecer esse caminho e enfrentar os desafios do crescimento econômico na região. A parceria proporcionará aos empresários locais acesso ao crédito para construir um novo paradigma de desenvolvimento econômico.



Alexandre Burmain, Presidente do Banco Sofisa e David Hodge, cônsul-geral dos EUA



## 5.3. Iniciativas Sustentáveis

### Conheça algumas das nossas iniciativas:

#### Assinatura digital

O Sofisa aderiu a assinatura digital, por meio desta iniciativa apuramos que durante o ano de 2022, mitigamos o impacto ambiental, conforme abaixo:

- 40.129 kg de emissões de carbono, correspondente a 14 carros removidos da estrada;
- 420.108 litros de água, consumo referente a 141 usos de máquina de lavar;
- 17.096 kg de madeira, equivalentes a 199 árvores preservadas;
- 2.778 kg de lixo.

As iniciativas em prol do meio ambiente implicam em diversos benefícios relacionados à sustentabilidade e às práticas ESG (Environmental, Social, and Governance, Ambiental, Social e Governança).

#### Mitigação de impactos ambientais

Temporizador nas torneiras de água e Central de Comando de iluminação predial que colaboram para a redução do desperdício.

#### Plano de gerenciamento de resíduos sólidos

Destino adequado dos resíduos sólidos para a reciclagem, não lançando em aterros, evitando a poluição e minimizando os impactos negativos nos ecossistemas aquáticos.

- Resíduos perigos (pilhas, materiais elétricos e lâmpadas);
- Plástico;
- Papel;
- Vidro;
- Metal;
- Madeira.





## 5.4. Contratação de Fornecedores

Prezamos pela contratação de fornecedores que estejam alinhados com nossos valores e que atuem com ética, integridade e respeito ao **meio ambiente e responsabilidade social**.

Com isso, para a contratação de todos os fornecedores realizamos análises reputacionais antes do início do relacionamento bem como seu monitoramento. Avaliamos os requisitos para contratação de fornecedores, de forma que atendam à legislação social, ambiental e climática vigente.





## 5.5. Diligência de Clientes

### Exposição de impacto Carteira de crédito

**100%** dos clientes foram analisados sob a ótica de risco socioambiental em 2022, da base de clientes pessoa jurídica.

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.



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

- Com atividades que incentivem a prostituição;
- Com atividades de jogos de azar;
- Que utilizem de mão de obra infantil;
- Que estejam mantendo trabalhadores em condições análogas às de escravo;
- Com atividades de fabricação e transação de armas, munições e explosivos, quando não se tratar de fornecedores para segurança pública e/ou forças armadas;
- Com atividades de fabricação e transação materiais radioativos, quando não se tratar de uso para fins terapêuticos ou de controle de qualidade;
- Atividades que sejam 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.



# 6. MANIFESTO ESG

**Banco**  
**SOFISA**



**E**  
**S**  
**G**

SUSTENTABILIDADE  
SOLIDARIEDADE  
SOLIDEZ



# MANIFESTO ESG

É com muito orgulho e satisfação, que o **BANCO SOFISA** vem à sociedade manifestar seu compromisso com a agenda ESG.

Esse compromisso está alinhado aos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU e foi pensado para impactar clientes, colaboradores parceiros e a sociedade.



# MANIFESTO ESG

## Compromisso com nossos clientes



### FOMENTO DE NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

Ser parceiro do desenvolvimento sustentável, sempre buscando promover prosperidade econômica e impactos socioambientais positivos.



### CRESCIMENTO ECONÔMICO

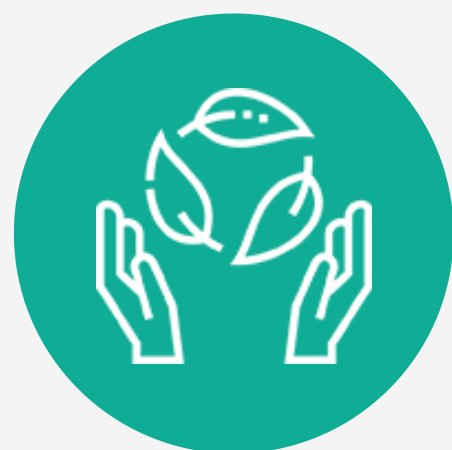
- Democratizar os investimentos e impulsionar a inclusão financeira;
- Incentivar o financiamento de micro, pequenas e médias empresas, bem como de negócios situado em regiões de vulnerabilidade socioeconômica.





# MANIFESTO ESG

Compromisso com nossos colaboradores



## INCLUSÃO E EQUIDADE DE GÊNERO

Avançar na pauta de inclusão e equidade de gênero, com o objetivo de alcançar 50% de mulheres em cargos de liderança até 2030.



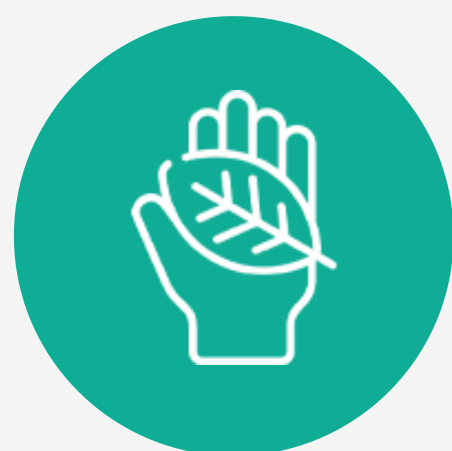
## DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS, BEM-ESTAR E SAÚDE

Ampliar cada vez mais os programas de capacitação profissional, bem-estar, saúde física e financeira.



# MANIFESTO ESG

## Compromisso com a sociedade



### SUPORTE À SOCIEDADE

Apoiar financeiramente ações solidárias e instituições que ofereçam oportunidade de estudo e iniciação profissional de qualidade para pessoas em situação de vulnerabilidade social.



### EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Investir em educação financeira, com intuito de levar conhecimento de maneira clara, acessível e transparente.





# MANIFESTO ESG

## Compromisso com o meio ambiente



### CARBONO NEUTRO

Ser um banco carbono neutro, compensando 100% das nossas emissões diretas.



### GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS E RESÍDUOS

Incentivar a adoção de práticas conscientes e sustentáveis, colaborando com a preservação da natureza e a luta contra o aquecimento global.





# MANIFESTO ESG

É pela convicção de que devemos avançar nessa agenda, que **CONVIDAMOS** todos os agentes do mercado financeiro, nossos clientes, colaboradores e parceiros, para que, **juntos, possamos construir um mundo melhor para a sociedade e o meio ambiente.**





**MAIS QUE UM  
COMPROMISSO,  
UM MOVIMENTO.**



**ESG**

SUSTENTABILIDADE  
SOLIDARIEDADE  
SOLIDEZ

