
RELATÓRIO
ESG
2024



Safrá

Índice

Palavra do Presidente	3	Saúde e bem-estar	21
Sobre este relatório	4	Diversidade, equidade e inclusão	22
Materialidade	4	Carreira e desenvolvimento	23
Sobre o Safra	6	Clientes	25
Grupo J. Safra	6	Relacionamento de longo prazo	25
Destques em 2024	8	Negócios e sustentabilidade	28
Indicadores ESG	9	Responsabilidade social	32
Integridade e governança	10	Educação financeira	32
Estrutura de Governança Corporativa	10	Filantropia e cultura	33
Ética e transparência	13	Responsabilidade ambiental	34
Privacidade e segurança de dados	15	Ecoeficiência nas atividades	34
Gestão de riscos	16	Impacto climático	35
Fornecedores	19	Sumário de Conteúdo GRI e SASB	36
Pessoas	20	Ações para a efetividade da PRSAC	38
Cultura e conduta responsável	20		

Palavra do Presidente



2024 foi um ano muito positivo. Avançamos em diversas frentes de negócios, consolidando a nossa posição de destaque entre as instituições financeiras no Brasil, sempre fundamentados em princípios éticos e de responsabilidade social, ambiental e climática, que permeiam nossas atividades, operações e relacionamentos.

Como destaque do ano, podemos citar que continuamos a ampliar o nosso olhar sobre sustentabilidade para diversos ramos da nossa atividade. Fomos contemplados pelo Tesouro Nacional no primeiro leilão do programa “Eco Invest” para financiar setores relacionados à descarbonização da economia brasileira. Para ampliar o acesso financeiro a todos os públicos, lançamos dois fundos de índice – ETFs: o Safra ETF Ibovespa Empresas Privadas e o Empresas Estatais, voltados a ações de companhias públicas e privadas listadas na B3, com aplicação inicial de aproximadamente R\$ 50.

Com a constituição da J. Safra Energia, atuamos no mercado de energia para prover economia aos clientes e acesso às fontes renováveis, como solar e eólica, contribuindo, assim, para a redução da emissão de poluentes. Além dos serviços a clientes, a J. Safra Energia também atua na otimização do consumo de energia elétrica do Grupo Safra e na ampliação

da quantidade de agências do Banco Safra abastecidas por energia fotovoltaica.

Continuamos atuando junto a clientes pessoa jurídica elegíveis, para conhecer melhor suas práticas de mitigação de riscos socioambientais. Em relação a nossos fornecedores, incluímos, no processo de homologação, uma avaliação de práticas socioambientais e climáticas.

Buscando o desenvolvimento constante dos nossos colaboradores, mantemos programas de desenvolvimento de carreira e apoio na obtenção de certificações. Lançamos o Women Development Program, programa que busca apoiar o desenvolvimento das líderes sob a mentoria de profissionais seniores do Banco; nosso programa Jovem Aprendiz considera critérios de gênero e raça no processo seletivo; e promovemos a inclusão de jovens com deficiência em posições de estágio e aprendiz, apoiando sua qualificação e crescimento profissional. E em apoio à sociedade, participamos no auxílio às vítimas das enchentes que ocorreram no Rio Grande do Sul.

Em relação à responsabilidade ambiental e climática, desde 2021, com a compra de I-Recs (Certificado Internacional de Energia Renovável), 100% da energia consumida em nossos

prédios administrativos e agências é proveniente de fontes renováveis, compensando as emissões de Gases do Efeito Estufa referentes ao consumo de energia elétrica.

Estamos atentos à estratégia brasileira para a descarbonização da economia e contribuimos, via FEBRABAN, nas discussões sobre a Taxonomia Sustentável Brasileira, assim como em consultas públicas do governo e do regulador direcionadas a promover uma economia mais limpa. Entendendo os desafios do país relacionadas ao tema, seguiremos entregando resultados sólidos e responsáveis. Agradecemos a nossos colaboradores, que constroem nossos resultados na agenda, a nossos clientes e a parceiros, por compartilhar esta jornada.

Convido você a conhecer mais sobre nossa trajetória neste relatório.

Boa leitura,

Alberto Monteiro
Diretor-presidente



Sobre este relatório

Esta publicação compreende o período entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2024, atualiza as informações divulgadas no relatório anterior e está orientada pelas Normas GRI (*Global Reporting Initiative*, versão 2021), SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), princípios do Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

O Relatório ESG do Safra é o documento que formaliza o avanço nas ações para a efetividade da PRSAC e a implementação da Sarb 14, conforme a autorregulação bancária da FEBRABAN.

Este relatório complementa o Relatório de Administração e o Relatório Anual.

Os capítulos estão organizados de acordo com a materialidade Safra.

Materialidade

O estudo de materialidade foi revisado entre o final de 2023 e o início de 24, para contemplar a evolução da estratégia ESG do Safra nos últimos anos.

A metodologia adotada para a revisão da Materialidade Safra contemplou quatro etapas:

1. Identificação de temas relevantes levando em conta políticas dos reguladores, os padrões SASB e *benchmarking* sobre a materialidade de bancos brasileiros;
2. Identificação de subtemas complementares contemplando boas práticas para Instituições Financeiras recomendadas por instituições da sociedade civil;
3. Elaboração da nova proposta de materialidade conforme as referências selecionadas, incluindo o ajuste de terminologias e o reagrupamento de temas relevantes correlacionando-os com os ODS correspondentes;
4. Alinhamentos e validações.

Os seguintes temas prioritários direcionam a atuação do Safra nas questões sociais, ambientais e climáticas para que, com uma sólida governança, estejam integradas nas atividades, operações e relacionamento com funcionários, clientes, fornecedores, sociedade, demais públicos de relacionamento e meio ambiente.

Materialidade Safra

Temas	Subtemas	ODS relacionados
Integridade e governança	<ul style="list-style-type: none"> · Ética e transparência · Gestão de riscos · Privacidade e segurança de dados · Fornecedores 	
Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> · Cultura e conduta responsável · Saúde e bem-estar · Diversidade, equidade e inclusão · Carreira e desenvolvimento 	    
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionamento de longo prazo - Negócios e sustentabilidade 	    
Responsabilidade social	<ul style="list-style-type: none"> · Empresas · Educação financeira 	 
Responsabilidade ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiência nas atividades - Impacto climático 	 



Públicos e principais meios de comunicação

O Safra busca integrar seus públicos de relacionamento nas suas atividades e operações. Possui canais de comunicação e diálogo e iniciativas orientadas às principais partes interessadas.

Stakeholders	Canal de diálogo	Frequência
	Intranet e ferramentas de comunicação interna	Contínua
Colaboradores	Treinamentos	Contínua
	Entrevistas de desligamento	Conforme necessidade
Clientes	SAC	Contínua
	Ouvidoria	Contínua
	Redes sociais	Contínua
Investidores	Reuniões e encontros	Contínua
Todos os públicos	Canal de Denúncias	Contínua
	Redes Sociais	Contínua



Sobre o Safra

Em 31 de dezembro de 2024, o Grupo J. Safra apresentava, em valores agregados, gestão de R\$ 2 trilhões (US\$ 345 bilhões) em recursos de terceiros.

Grupo J. Safra

O Grupo J. Safra, conglomerado formado por bancos privados e *holdings* de investimento nos setores imobiliários e de agronegócios, está presente em 29 países. Com 180 anos de história, pautada em sua estratégia de alta capitalização, liquidez, agilidade e investimentos conservadores, continua expandindo e diversificando sua atuação.

Engloba o Banco Safra S.A., corretoras, seguradoras, entre outras, com sede em São Paulo, Brasil; o J. Safra Sarasin, na Basileia, Suíça; e o Safra National Bank of New York, em Nova Iorque, Estados Unidos da América; que atuam de forma independente.

Banco Safra S.A. (Brasil)

O Banco Safra S.A. encerrou 2024 como o quarto maior banco privado nacional por total de ativos. Como banco múltiplo, oferece uma linha completa de produtos e serviços financeiros que se diferenciam no mercado brasileiro pela experiência e proximidade da família Safra junto aos negócios. Ágil na identificação de cenários, oportunidades e ameaças, adapta rapidamente produtos e serviços para maximizar os resultados dos clientes e, conseqüentemente, da organização.

Atuando em diversos segmentos de negócios, tanto para pessoas jurídicas quanto físicas, possui cultura de gestão diligente, flexível e eficiente, com profissionais especializados que entendem que os clientes são o maior patrimônio do Banco.

Tem avançado em todos os negócios que permitem maior diversificação das receitas e ampliação da base de clientes, alcançando a marca de aproximadamente 5 milhões de clientes PF e PJ.

Com atuação focada nas melhores oportunidades, as equipes conduziram a integração da Corretora Guide, cuja operação de compra foi divulgada em fevereiro de 2024 e concluída em agosto do mesmo ano, com a aprovação pelo Banco Central do Brasil, sendo anunciada em outubro do ano passado.

Essa operação ampliou a penetração e a performance do Safra em diversas áreas de forma significativa, sobretudo nos segmentos de escritórios de assessoria de investimento, *Wealth Management*, corretora institucional e *Asset Management*.

A rede de atendimento abrange todo o território nacional, por meio de equipes comerciais para atuação no varejo em uma rede otimizada de 213 agências (211 no Brasil e duas no exterior), distribuídas estrategicamente nas principais cidades brasileiras, que operam de forma segmentada.

Nota: "Banco Safra", "Banco", "Safra", "Conglomerado (financeiro)" e "Grupo" refere-se ao Banco Safra S.A. e todas as suas subsidiárias. "Banco Safra S.A." refere-se ao Banco Safra exclusivamente. Informações contábeis incluem os saldos do Banco Alfa, adquirido em outubro de 2023, e da Guide Investimentos, adquirida em 31 de agosto de 2024. As informações sobre as práticas de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática ao longo do relatório referem-se unicamente ao Banco Safra.



Principais Indicadores

As informações financeiras e operacionais a seguir são apresentadas com base nos dados consolidados em IFRS. Os dados de dezembro de 2023 consideram a conclusão da aquisição do controle do Conglomerado Alfa em 10 de outubro de 2023, portanto, na consolidação, os saldos de ativos e passivos já incluem as operações do Alfa, sendo que as contas de resultado consideram o último trimestre de 2023.

	R\$ milhões (exceto quando indicado)		
	Períodos findos em		
	Dez.24	Dez.23	Var. (%)
Rentabilidade e Capital			
Lucro Líquido atribuível aos acionistas controladores (ano)	3.420	3.250	5,2%
Patrimônio Líquido atribuível aos acionistas controladores	21.032	25.289	(16,8)%
Retorno sobre o Patrimônio Líquido			
Médio - Anualizado	14,3%	13,9%	–
Retorno sobre o Ativo Médio - Anualizado	1,2%	1,2%	–
Índice de Basileia	17,7%	17,6%	–
Índices de Desempenho			
Índice de Eficiência	48,8%	44,6%	–
Índices de Crédito			
Índice de Inadimplência (acima de 90 dias)	1,0%	1,2%	–
Índice de Cobertura (Saldo de PDD / Operações Vencidas há mais de 90 dias) ⁽¹⁾	499,8%	406,0%	–
Índice de Créditos Problemáticos ⁽²⁾	1,7%	2,6%	–
Índice de Cobertura para Créditos Problemáticos ⁽¹⁾⁽²⁾	290,9%	180,9%	–
NIM ⁽³⁾ após PDD	4,2%	3,6%	–
Saldo de PDD da Carteira de Crédito Expandida/Carteira de Crédito Expandida ⁽¹⁾	4,4%	4,2%	–
Saldo de PDD/Carteira de Crédito ⁽¹⁾	4,3%	4,5%	–

	R\$ milhões (exceto quando indicado)		
	Períodos findos em		
	Dez.24	Dez.23	Var. (%)
Balanco Patrimonial			
Ativos Totais	316.854	309.875	2,3%
Liquidez⁽⁴⁾	62.421	51.537	21,1%
Carteira de Crédito Expandida	161.651	173.921	(7,1)%
Carteira de Crédito	147.773	157.563	(6,2)%
Operações com Empresas	106.187	112.252	(5,4)%
Operações de Empréstimos e Financiamento ao Consumo	41.587	45.311	(8,2)%
Avais e Fianças	13.877	16.358	(15,2)%
Captações Líquidas de Compulsório	188.100	185.871	1,2%
Índice de Carteira de Crédito / Captações	78,6%	84,8%	
Recursos Captados e Administrados	357.799	336.109	6,5%
Dados Relevantes			
Colaboradores do Conglomerado (indivíduos)	8.843	9.365	(5,6)%
Número de Agências e PABs no País (unidades)	211	195	8,2%

(1) Inclui a provisão para risco de crédito em compromissos de crédito (*off balance*).

(2) **Créditos problemáticos de acordo com a Res. CMN 4.557** = operações com atraso superior há 90 dias; operações renegociadas com indicativo de deterioração do crédito; e todas operações de clientes PJ com recuperação judicial ou falência decretada.

(3) **NIM** = margem financeira após PDD / ativos médios remunerados.

(4) **Liquidez** = caixa e equivalentes de caixa + títulos públicos e privados livres (carteira própria).



Destques em 2024

O Banco Safra **adicionou R\$ 9 bilhões** à sociedade



Colaboradores
R\$ 3,5 bilhões em remunerações e benefícios



Acionistas
R\$ 3,3 bilhões
JCP, dividendos e lucro retido



Impostos e contribuições
R\$ 1,8 bilhão



Outros setores
R\$ 0,2 bilhão⁽¹⁾



No Brasil, o Banco Safra é o **4º maior banco privado** nacional por total de ativos



5,0 milhões de clientes Pessoa Física e Jurídica



A marca Safra está presente em **29 países**



Reconhecimentos

- Prêmio Cloudera Evolve na categoria Cloud Innovation (Inovação em Nuvem);
- Selo de Prevenção a Fraudes - Instituição certificada
- Melhores Bancos e Plataformas para investir, *IstoÉ Dinheiro*, categoria Melhor Banco em Ações
- 3º lugar na categoria Multimercado | Long & Short do Prêmio Melhores do Mercado, *Revista Exame*



R\$ 358 bilhões em recursos captados e administrados



Lucro líquido atribuível aos acionistas controladores de **R\$ 3,4 bilhões** (ano)



R\$ 26 milhões doados para projetos de filantropia em 2023



100% da energia consumida é proveniente de fontes renováveis com certificado I-REC desde 2021

Ratings

Moody's

AAA.br

Escala Nacional Longo Prazo

S&P Global

brAAA

Escala Nacional Longo Prazo

Ba1

Escala Global

BB

Escala Global

O Banco Safra tem as melhores notas possíveis para os bancos nacionais, as quais são limitadas ao rating Soberano, tanto pela S&P Global como pela Moody's.

Perfil da equipe, que conta com mais de **8 mil colaboradores**

Diversidade

Mulheres **44,6%**
Colaboradores negros **22,0%**

Mulheres líderes (superintendentes ou diretoras) **25,6%**
Mulheres gestoras de equipe (Cargos a partir de *team leader*) **35,9%**



Principais áreas contempladas em ações de **Responsabilidade Social** via filantropia



Saúde e bem-estar



Educação



Cultura



Esportes



Inclusão social





Indicadores ESG

Macrotema	Tema	Indicador	Unidade	2024	2023	2022
Clientes	Clientes	Total	número (milhões)	5,0	4,7	4,4
	Manifestações SAC	Número de manifestações de clientes - SAC	número (mil)	392,4	498,5	662,1
	Manifestações Procon/CIP	Número de manifestações de clientes - Procon/CIP	número (mil)	9,2	11,7	10,0
	Manifestações Ouvidoria	Número de manifestações de clientes - Ouvidoria	número (mil)	4,6	5,2	9,8
	Manifestações Banco Central	Número de manifestações de clientes - Banco Central	número (mil)	7,8	8,3	7,6
	Reclamações resolvidas SAC	Número de reclamações resolvidas em até 5 dias úteis pelo SAC	%	95	97	99
Pessoas	Colaboradores	Total colaboradores ¹	número	8.332	8.059	9.158
		Total	%	22,3	16,3	18,7
	Taxa de rotatividade	Voluntária (Demissionário)	%	10,5	7,7	10,8
		Involuntária (Demitidos)	%	11,8	8,7	7,9
	Equidade e diversidade	Mulheres	%	44,6	45,2	46,3
		Mulheres líderes (Superintendentes e diretoras)	%	25,6	26,4	25,3
		Mulheres gestoras de equipe (Team leader acima)	%	35,9	34,7	35,9
		Negros	%	22,0	21,2	20,5
	Capacitação	Média de horas por ano, por empregado	Horas	11,0	9,0	16,6
	Gestão ambiental	Gestão da água	Consumo	m ³	67.339	57.263
Variação do consumo			%	17,6	-7,0	-5,2
Gestão da energia		Consumo total	MWh	18.807	18.330	18.668
		Variação do consumo	%	2,6	-1,8	-6,6
		Energia renovável consumida nos prédios administrativos e agências ³	%	100	100	100
Gestão de resíduos		Peso total dos resíduos ⁴	Kg	377.469	412.749	422.584



Integridade e governança

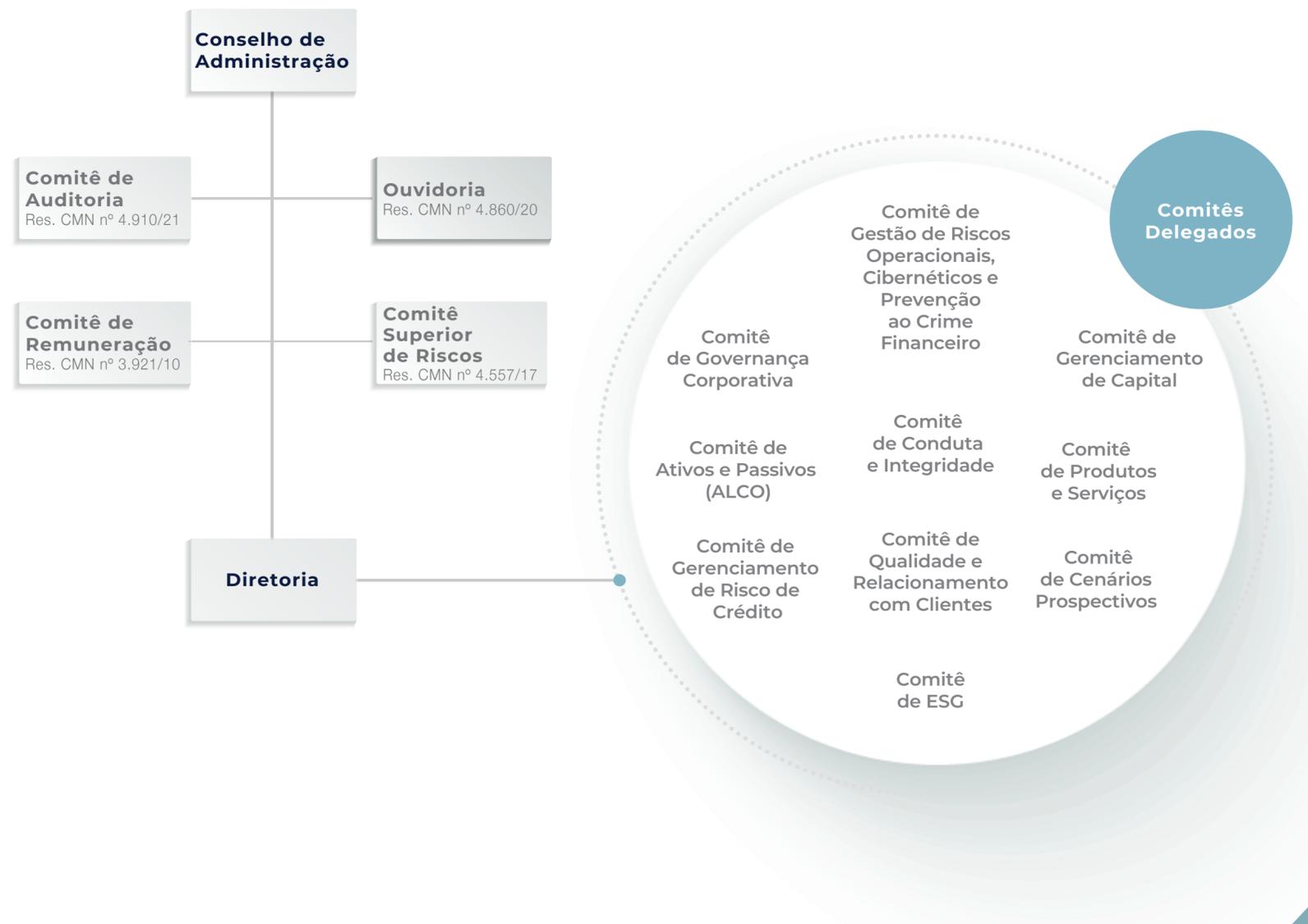
O Safra adota uma abordagem de governança que integra as questões sociais, ambientais e climáticas nas atividades, operações e relacionamentos.

Estrutura de Governança Corporativa

O rigor que o Safra tem com a governança, associado ao olhar do dono e a valores de ética e respeito, que vêm sendo passados de geração em geração, é um dos fatores primordiais para garantir a solidez e a segurança do Banco e sua relação de longo prazo com os clientes.

Os colaboradores passam de forma constante por treinamentos em temas como princípios de conduta, prevenção a fraudes e a lavagem de dinheiro e *compliance*, fortalecendo a cultura em relação a estes temas.

Fundamental para a excelência das boas práticas de governança, uma estrutura robusta de comitês auxilia o Conselho de Administração e a Diretoria na tomada de decisões. Os comitês são essenciais, também, para evitar conflitos de interesses, dado que as decisões são tomadas de forma colegiada.





Governança de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

A forma de atuação do Safra está fundada nas Resoluções CMN n.º 4.943/2021 e n.º 4.945/2021 sobre Risco e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, no Pacto Global das Nações Unidas e em compromissos assumidos.

Diversos órgãos corporativos e áreas mantiveram responsabilidades na governança do tema: o Comitê Superior de Riscos (CSR), que tem entre suas atribuições propor recomendações sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) ao Conselho de Administração (CA); o Comitê de ESG, que promove o avanço da agenda executiva; a Diretoria Responsável, que subsidia e participa no processo de tomada de decisões sobre o estabelecimento e a revisão da PRSAC, além de implantar, aperfeiçoar e monitorar ações alinhadas à PRSAC com o suporte de uma área dedicada; e com a participação de responsáveis por temas estratégicos da agenda em diversas áreas do Banco.

Durante o período, as instâncias de governança mencionadas atuaram, conforme planejamento, na definição de prioridades, monitoramento das práticas e indicadores sociais, ambientais e climáticos e na aprovação das políticas corporativas de “Responsabilidade Social, Ambiental e Climática”, de “Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático” e de “Direitos Humanos”. Adicionalmente, a avaliação anual de desempenho passou a contemplar, no processo de autoavaliação e avaliação de colaboradores, a observância e a aderência às políticas corporativas do Safra, incluindo a PRSAC.

Políticas institucionais

As políticas institucionais de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e a Política de Direitos Humanos foram atualizadas, formalizando práticas que o Banco já

adotava e orientações sobre relacionamento com os públicos de interesse (colaboradores, clientes e fornecedores).

Um processo institucional de *compliance* mantém a compatibilidade e a integração das políticas do Safra, entre elas a PRSAC. Veja a seguir algumas:

- **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**

Conjunto de princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática a ser observado na condução dos negócios, atividades e processos, assim como na relação com os públicos do Safra.

- **Política de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC)**

Regras de gerenciamento dos riscos social, ambiental e climático, por meio de diretrizes, papéis e responsabilidades que norteiam as ações de natureza social, ambiental e climática a serem observadas na condução dos negócios, atividades e processos, bem como na sua relação com as partes interessadas.

- **Política Corporativa de Direitos Humanos**

Orientações e princípios para apoiar e respeitar os Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente.

- **Política de Diversidade, Equidade e Inclusão**

Diretrizes institucionais relativas à promoção da diversidade por nossos colaboradores, reconhecendo e impulsionando a inclusão, a equidade, o respeito e a valorização da diversidade no Safra.

Políticas e Relatórios Safra

Conheça políticas, relatórios e compromissos sobre risco e responsabilidade social, ambiental e climática.

[Clique e saiba mais](#)



Ações com vistas à efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

As ações para a efetividade da PRSAC estão correlacionadas aos princípios e diretrizes da PRSAC. O presente relatório descreve as ações realizadas em 2024 e os indicadores qualitativos ou quantitativos relacionados às mesmas. A correlação entre as ações para a efetividade e os princípios e diretrizes de responsabilidade social, ambiental e climática da PRSAC está disponível no índice remissivo que lista os princípios da PRSAC e as ações associadas a eles. O índice também sinaliza as páginas deste relatório em que cada ação para efetividade é descrita (veja na página 38). Uma síntese dos principais indicadores de responsabilidade social, ambiental e climática está disponível na página 38.

Avaliação e monitoramento das ações

Para atendimento à Resolução CMN nº 4.945/2021, as ações para efetividade são monitoradas periodicamente, incluindo atualização com o Diretor Responsável pela PRSAC e reporte para o Comitê Superior de Riscos (CSR) e o Conselho de Administração (CA). Conforme previsto em procedimento interno, as ações para efetividade da PRSAC são avaliadas minimamente uma vez por ano considerando o atingimento ou não das atividades propostas para o ano.

[Clique e saiba mais](#)

Divulgação da PRSAC e as ações para sua efetividade

No site institucional do Safra existe uma página específica sobre a PRSAC que inclui:

- a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC);
- ações com vistas à efetividade da PRSAC relacionadas com os princípios e diretrizes; indicadores qualitativos e/ou quantitativos relacionados a cada uma das ações, quando existirem; processo de gestão da PRSAC, incluindo a forma como o monitoramento e a avaliação das ações são realizados nas instâncias de governança definidas; e os critérios de avaliação das ações;
- a estrutura de Governança da PRSAC, incluindo composição e atribuições do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (CRSAC);
- produtos e serviços que contribuem positivamente com questões sociais, ambientais e climáticas;
- os setores e atividades sujeitos a restrições nos negócios.



Ética e transparência

Programa de Conformidade

A gestão do Programa de Conformidade do Safra no que tange a Ética, Conduta e Integridade, tem como base o Código de Ética e Conduta, cujo objetivo é estabelecer as diretrizes e padrões de conduta que devem ser seguidos por todos os colaboradores do Banco Safra e de suas controladas nos relacionamentos com clientes e usuários dos produtos e serviços; a comunidade interna; fornecedores e prestadores de serviços terceirizados relevantes; e investidores em produtos, títulos ou valores mobiliários negociados ou emitidos pelo Safra.

Entre os tópicos abordados no Código de Ética e Conduta, destacam-se os princípios e valores éticos da proibição de suborno/ corrupção, a vedação ao assédio moral e sexual, as regras gerais para avaliação de potenciais conflitos de interesse, segurança da informação, responsabilidades socioambientais, procedimentos para trato com agentes públicos e concorrentes, canais de comunicação, dentre outros.

Em complemento, possuímos políticas e procedimentos internos que descrevem as regras de conduta que devem ser seguidas pelos colaboradores, na medida em que internalizam as regulamentações/ legislações emitidas pelos órgãos reguladores e autorreguladores, bem como normatizam as orientações quanto aos comportamentos exigidos em termos de integridade, conformidade, conflito de interesses, prevenção ao assédio moral e sexual, sustentabilidade, dentre outros.

O Banco possui, como padrão em seus contratos com clientes, fornecedores ou qualquer parte interessada; a inclusão de cláusulas que exigem a conformidade com obrigações de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FT), Corrupção, Proteção de Dados e Riscos Socioambientais e Climáticos, além de previsão de vencimento antecipado em caso de descumprimento legal e/ou eventuais sanções. Por meio deste compromisso, as contrapartes garantem o cumprimento de legislações e que possuem políticas e procedimentos relacionados.

Comprometimento da Alta Administração

Nossa Alta Administração participa de forma ativa do Programa de *Compliance* por meio do: (i) Comitê de Gestão de Riscos Operacionais, Cibernéticos e Prevenção ao Crime Financeiro (CGROC), responsável por deliberar e propor recomendações acerca de temas de *Compliance* que constituam risco ao Safra; e do (ii) Comitê de Conduta e Integridade, órgão responsável por ser o fórum norteador e decisório dos assuntos referentes à aplicação do Código de Ética e Conduta do Safra e políticas a ele relacionadas.

Além disso, o Conselho de Administração é informado anualmente sobre o resultado das principais atividades relacionadas à função de conformidade e, semestralmente, com dados do Canal de Denúncias.

Treinamentos

Para consolidar a cultura de *Compliance* e o cumprimento das diretrizes estabelecidas, o Safra incentiva a capacitação contínua de todos os colaboradores, incluindo a Alta Administração, em treinamentos obrigatórios, bem como informa aos colaboradores sobre novas regulamentações e reforça os aspectos mais relevantes das políticas internas em comunicados corporativos.

Combate à Corrupção e Suborno

O Safra possui regras expressas em sua Política de Combate à Corrupção quanto à conduta esperada dos colaboradores no relacionamento com agentes públicos.

Neste contexto, devem ter pleno conhecimento da legislação e regulação aplicáveis às suas atividades, incluindo, mas não se limitando, ao Código Penal Brasileiro, à lei de improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992), à lei que dispõe sobre crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores (Lei nº 9.613/1998), à lei anticorrupção brasileira (Lei nº 12.846/2013) e sua regulamentação (Decreto nº 11.129/2022) – além de qualquer normativo internacional – como as leis anticorrupção norte-americanas (*FCPA – Foreign Corrupt Practices Act*) e do Reino Unido (*UK Bribery Act*) – que venha a ser aplicável ao Safra.

Estas regras são regularmente transmitidas aos colaboradores por meio de comunicados e treinamentos. A instituição também atua de forma ativa em sua cadeia de prestadores de serviços/ fornecedores, incluindo obrigações contratuais relacionadas ao combate à corrupção, bem como estabelecendo regras a serem seguidas por eles no Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros de Negócio.

Canal de denúncias

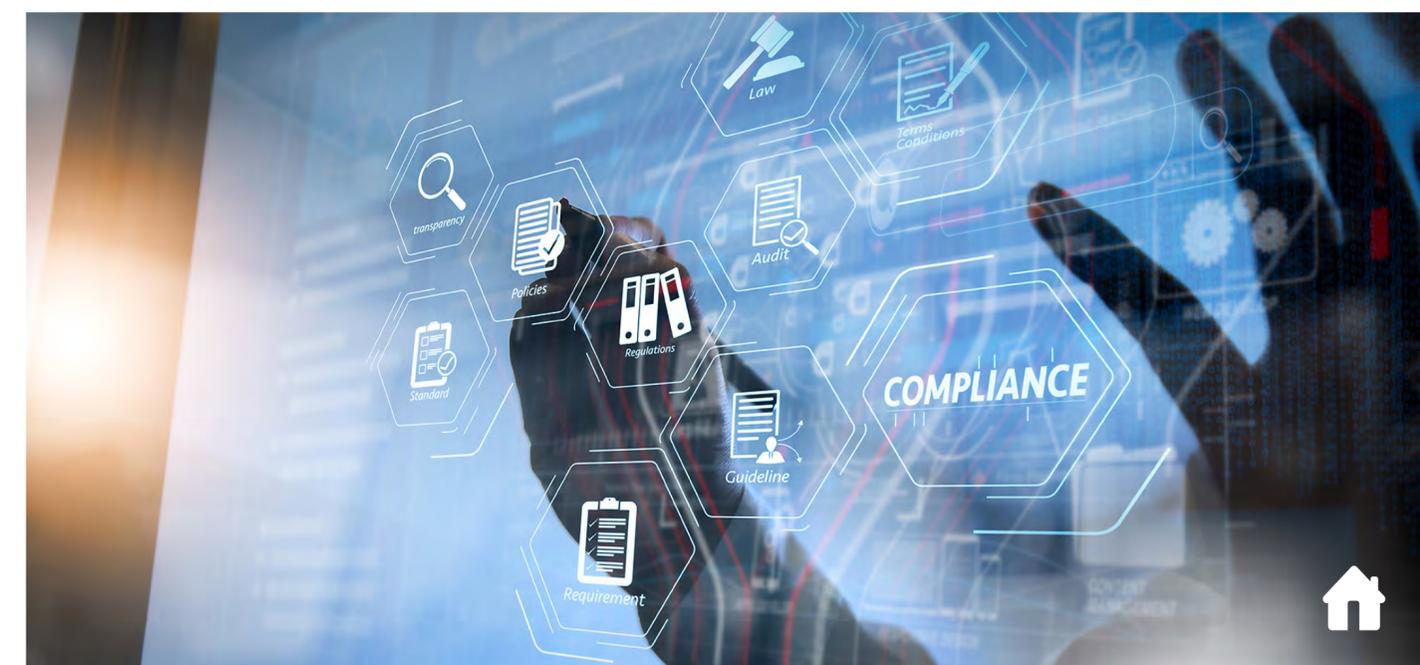
O Safra mantém um canal de denúncias, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, para que colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios, clientes e sociedade em geral reportem qualquer irregularidade que envolva o Safra, seus colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços. Todas as denúncias realizadas no canal de denúncias são enviadas para apuração e tratamento e, quando necessário, submetidas à apreciação do Comitê de Conduta e Integridade, com a garantia de confidencialidade, independência, imparcialidade e não retaliação aos denunciante de boa-fé.

Caso comprovado, o descumprimento das diretrizes do Código de Ética ou das políticas internas do Safra e/ou legislação aplicável, poderá sujeitar o infrator a sanções disciplinares, bem como cíveis, trabalhistas, administrativas e criminais, independentemente do cargo.



Canal de
denúncias Safra

Clique e saiba mais





Transparência

A história do Safra é marcada pela solidez e tradição para investir com segurança. O compromisso com a confiança demonstrada pelos clientes e pelo mercado se traduz no zelo com os processos internos, bem como nos relacionamentos pautados pela ética para com colaboradores, fornecedores e demais parceiros.

No site institucional, são disponibilizadas atualizações relevantes, incluindo:

- **Informações de Governança** – informações referentes à atuação do Banco, incluindo boas práticas e diretrizes de gestão corporativa, que garantem mais segurança, transparência e credibilidade no mercado;
- **Políticas Institucionais** – documentos que orientam a atuação do Grupo Safra;
- **Informações Financeiras** – demonstrações contábeis e relatórios referentes aos últimos cinco anos, que demonstram a evolução estratégica das operações do Banco Safra (em português e inglês); e
- **Portal ESG** – práticas, produtos e serviços alinhados aos pilares ESG, além de políticas, relatórios e compromissos sobre risco e responsabilidade social, ambiental e climática.

Com a finalidade de manter a transparência e a prestação de contas sobre as atividades, é publicado este Relatório ESG, interesse dos diferentes *stakeholders*.

Práticas fiscais

O Safra atua em estrito cumprimento das normas tributárias, possibilitando o correto recolhimento de todos os impostos, contribuições e taxas detalhados nas Demonstrações Contábeis Consolidadas em IFRS, disponibilizadas no site www.safra.com.br.

Com relação aos clientes, o Safra disponibiliza, no seu site institucional, informação sobre como declarar corretamente impostos sobre aplicações financeiras. São abordados temas como quem precisa declarar, explicações sobre a declaração e informações com o passo a passo abordando diferentes ativos.

Adicionalmente, é disponibilizado um guia para o reporte de ativos na Declaração de Capitais Brasileiros no Exterior (DCBE), elaborado em parceria com um escritório de advocacia. Nele, o cliente de *Wealth Management* encontra orientações quanto à elaboração da DCBE, bem como quem está obrigado a entregar, o prazo de entrega e as penalidades aplicadas pela não declaração. As informações contidas no guia aplicam-se exclusivamente às pessoas físicas residentes para fins fiscais no Brasil.



Privacidade e segurança de dados

O Programa de Privacidade do Safra é estruturado com base em rotinas de governança de dados pessoais voltadas à gestão dos riscos internos e externos à privacidade, cumprimento dos princípios e dispositivos das normas que regem a privacidade e proteção de dados e atendimento tempestivo das solicitações de exercício de direitos do titular de dados e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

A governança de dados pessoais no Safra é realizada por departamento dedicado e subordinado diretamente ao Encarregado de Proteção de Dados que, por sua vez, é responsável por reportar os temas relevantes no Comitê de Gestão de Riscos Operacionais, Cibernéticos e Prevenção ao Crime Financeiro.

No ano de 2024, não foi reconhecida pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) procedência de qualquer queixa ou denúncia contra o Safra com fundamento em descumprimento às normas de privacidade e proteção de dados.

Portal de Privacidade Safra

Titulares podem exercer os direitos previstos pela LGPD, conhecer conceitos relevantes e consultar a Política de Privacidade e Declaração de *Cookies*.

[Clique e saiba mais](#)

Pilares da Governança do Programa de Privacidade do Safra:

Gestão de riscos de privacidade e segurança da informação em todo o ciclo de vida dos dados, inclusive os tratados por operadores.

Avaliação prévia e periódica de aderência de fornecedores relevantes à Política de Governança de Privacidade do Safra.

Cumprimento e atendimento adequado aos pedidos de exercício de direitos realizados pelos titulares de dados.

Aplicação de medidas disciplinares em caso de descumprimento das políticas que integram o Programa de Governança de Privacidade.

Identificação e resposta adequada e tempestiva às violações de dados pessoais.

Registro das Operações de tratamento de dados.

Ações de conscientização e treinamento.



Gestão de riscos

Gestão dos riscos social, ambiental e climático (RSAC)

A metodologia de três linhas de defesa é aplicada para a gestão dos riscos no Safra, mantendo aderência aos critérios regulatórios e níveis compatíveis com o apetite de risco do Conglomerado. O mesmo acontece no caso dos riscos socioambientais, incluindo boas práticas de sustentabilidade.

O Safra avalia aspectos sociais, ambientais e climáticos para a concessão de crédito no intuito de garantir operações responsáveis, bem como o relacionamento saudável com as contrapartes. Desta forma, mantém coerência e integridade com seus valores e atende às normativas e exigências do mercado.

Análise dos riscos social, ambiental e climático

O sistema de gestão dos riscos social, ambiental e climático (SAC) busca analisar e mitigar a exposição do Conglomerado, observando as diretrizes de sua política e os princípios de:

- relevância, que representa o grau de exposição aos riscos SAC das atividades e das operações do Safra; e
- proporcionalidade, que indica a compatibilidade da Política de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC) com a natureza das operações e a complexidade das atividades, de seus serviços e de produtos financeiros.

Antes de iniciar o relacionamento ou realizar novas operações de crédito, aplicações e/ou renovações de contratos com clientes, fornecedores ou qualquer parte interessada, são realizadas análises e verificações da existência de restritivos de risco socioambiental de forma sistêmica, a partir de informações em listas públicas capturadas e registradas no sistema interno do Safra. Consulta de restrições em diversas fontes, incluindo listas públicas e Tribunais, verificação de geolocalização em operações de crédito rural, avaliação prévia de potenciais impactos negativos em novos produtos e fornecedores pelo questionário Conheça Seu Cliente (KYC).

O sistema de gestão dos riscos social, ambiental e climático (SAC) tem como diretriz restringir e não financiar organizações ou suas subsidiárias envolvidas em atividades e setores proibidos conforme a PGRSAC (desde que o fato seja de conhecimento

público, e com base em critérios e informações consistentes e passíveis de verificação), as atividades e os setores classificados como restritos e proibidos na PGRSAC.

Como forma de prevenção, após o início do relacionamento com a Instituição, é realizado o monitoramento das contrapartes registradas no sistema interno do Banco. Caso seja verificada a inclusão de um cliente em listas restritivas ou consultivas de risco socioambiental, a parte terá a marca registrada em seu cadastro como apontamento a ser endereçado para a continuidade do relacionamento e futuras operações ou renovações de contrato.

Em qualquer momento do relacionamento do cliente com o Safra, a área de risco SAC pode recomendar a não realização da operação ou a não continuidade do relacionamento, em função da evidência de indícios de alta exposição a riscos social, ambiental e/ou climático.

Os clientes são classificados de acordo com os seus riscos socioambiental e climático. Quando aplicável, é enviado um questionário para que respondam acerca do gerenciamento dos riscos e responsabilidades sociais, ambientais e climáticas. Este questionário aborda os seguintes temas para todos os clientes elegíveis, independentemente do seu setor de atuação:

- **Governança:** políticas, reportes (ex. sustentabilidade), certificações, participação em índices/compromissos públicos, gestão de fornecedores, canal de comunicação para atender demandas de clientes e colaboradores, práticas de diligência em relação aos riscos associados às suas atividades assim como aos impactos negativos à sociedade e ao meio ambiente.
- **Social:** conformidade social e trabalhista, impacto a povos tradicionais (ex.: indígenas e quilombolas), saúde e segurança do trabalho, trabalho análogo a escravo e infantil, compromisso e metas relacionadas a diversidade.
- **Ambiental / Climático:** conformidade ambiental (ex. sobreposições com áreas protegidas), impacto na biodiversidade, utilização e conservação dos recursos, contaminação. Medidas de adaptação e mitigação aos riscos climáticos físico e de transição, bem como seus reportes (emissões de GEE e caso possuam, metas de redução CDP, TCFD etc.) e uso de energia renovável na operação.

- **Integração de questões sociais / direitos humanos, ambientais e de governança na gestão dos seus fornecedores:** política de contratação, monitoramento e utilização de cláusulas contratuais sobre o cumprimento.

Os requerimentos mencionados anteriormente são questionados para todos os setores em que os clientes elegíveis atuam e a elegibilidade está dada em função da avaliação do nível de risco.

No ano de 2024, a média de análises pontuais do time de Riscos Socioambiental e Climático (RSAC) para operações de crédito teve um aumento de 153% com relação ao ano anterior. Este incremento se deve, principalmente, ao aprimoramento da gestão dos riscos SAC, além dos procedimentos implementados para setores restritos, que passam por avaliação específica seguindo as melhores práticas do mercado.

Novos produtos

Os riscos SAC são considerados no desenvolvimento ou na revisão de produtos a clientes ou partes interessadas. A área de RSAC participa do Comitê de Produtos e tem o papel de emitir parecer apontando os riscos identificados e possíveis mitigadores.

Fornecedores

A área de RSAC norteia a avaliação integrada de fornecedores, do ponto de vista do risco socioambiental, adotando os mesmos critérios de avaliação utilizados para clientes / contrapartes. Mais informações sobre a gestão de fornecedores na página 19.





Cláusulas contratuais

Nos contratos do Safra, seja com clientes, fornecedores ou qualquer parte interessada, devem constar os preceitos da cláusula de risco socioambiental. O princípio elementar presente nesta cláusula é o respeito às legislações vigentes no Brasil com os temas trabalhistas e ambientais, inclusive questões trabalhistas envolvendo condição análoga à de escravo ou trabalho infantil, proveito criminoso da prostituição, discriminação, violação aos direitos humanos e de povos ou comunidades indígenas, quilombolas ou tradicionais.

No ano, a média de análises de cláusulas de risco socioambiental para operações de crédito teve um aumento de 46% com relação a 2023. O aumento reflete o incremento das exigências contratuais em relação a questões socioambientais, que derivam em maior comprometimento e responsabilidade das contrapartes.

Monitoramento dos riscos social, ambiental e climático

Periodicamente é executado o monitoramento sistêmico da carteira de clientes com exposição em operações de crédito da Instituição para verificar eventuais riscos que não existiam no ato da operação ou início de relacionamento. Os clientes que possuem riscos SAC são acompanhados, a fim de verificar se existe a necessidade de revisão do relacionamento e/ou avaliações específicas para novas operações.

A área de Riscos Socioambiental e Climático monitora os clientes que apresentam risco após o início do seu relacionamento com o Safra, por meio de registro em listas públicas classificadas internamente como restritivas ou consultivas.

Especificamente para riscos climáticos, o Safra monitora de forma sistêmica os clientes de setores expostos e os resultados são divulgados internamente. Estudos dos impactos climáticos na carteira de crédito são realizados de acordo com diretrizes estabelecidas pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN.

As análises de risco, bem como o monitoramento sistêmico, visam não somente identificar e mitigar riscos de natureza social, ambiental e climática; mas também riscos de imagem e reputação decorrentes de questões socioambientais.

Política de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC)

A Política de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC) estabelece regras de gerenciamento dos riscos SAC por meio de diretrizes, papéis e responsabilidades adotados para a gestão destes riscos.

A PGRSAC é regrada pelos normativos e resoluções do Banco Central do Brasil e pelas legislações brasileiras vigentes e pertinentes ao tema. O documento, que está publicado no site da Instituição, se aplica a todo o Conglomerado e formaliza o comprometimento do Safra para o desenvolvimento econômico responsável e sustentável.

Anualmente, a PGRSAC é revisada a fim de atualizar os processos com todas as melhorias trabalhadas durante o ano, alinhadas às boas práticas de mercado.

Os colaboradores tomam ciência da PGRSAC e de sua aplicabilidade logo que entram na Instituição. Além de conhecerem a política, participam de curso mandatório sobre o tema, via plataforma interna de treinamentos.

É importante ressaltar o compromisso do Safra com as suas diretrizes, tendo cada um dos entes da estrutura interna de gerenciamento de riscos uma função para garantir o cumprimento da normativa:

- **Conselho de Administração (CA)** – estabelece diretrizes para o gerenciamento dos riscos SAC;
- **Comitê Superior de Riscos (CSR)** – propõe recomendações ao CA quanto às políticas e estratégias;

O conteúdo da Política também aborda:



- **Diretoria Executiva/ Diretor Indicado** – aprova a PGRSAC e sua aderência aos valores da Instituição e avalia as práticas de gerenciamento dos riscos SAC conforme dispositivos legais;
- **Área de Riscos Socioambiental e Climático** – avalia e monitora os riscos social, ambiental e climático das operações e fornecedores e propõe atualizações compatíveis com o mercado e legislação;
- **Todos os colaboradores** – tomam conhecimento e seguem a Política.

Outras atribuições dos entes da estrutura de gerenciamento de riscos SAC podem ser vistos na PGRSAC, que fica disponibilizada no site da Instituição e está alinhada com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Política Corporativa de Direitos Humanos e as Políticas de Crédito da Instituição.



Avaliação de risco socioambiental por outras áreas

No processo de concessão e monitoramento de crédito, também participam de análise de cunho socioambiental outras áreas parceiras como Validação de Cadastro, Avaliações Imobiliárias, Plano Empresário, dentre outras. Entre elas a avaliação realizada pela área de Enquadramento Técnico Rural descrita a seguir.

Crédito Rural

O Safra cumpre com as normas do Banco Central dispostas no Manual de Crédito Rural (MCR 2-9), assim como as leis e os normativos de autorregulação referentes a proteção ambiental.

Os processos de devida diligência e de monitoramento do Safra contemplam restrições e salvaguardas para o acesso ao crédito rural em função de questões sociais, ambientais e climáticas nas seguintes situações:

- empreendimento em imóvel rural que não esteja inscrito ou cuja inscrição se encontre cancelada ou suspensa no Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- pessoa física ou jurídica inscrita no cadastro de empregadores que mantiveram trabalhadores em condições análogas à de escravo;
- empreendimento situado em imóvel rural total ou parcialmente inserido em Unidade de Conservação;
- empreendimento situado em Unidade de Conservação de domínio exclusivamente público;
- empreendimento situado em imóvel rural total ou parcialmente inserido em terras ocupadas por indígenas ou em terras ocupadas por remanescentes das comunidades de quilombos ou em sítio arqueológico; e
- empreendimento localizado em imóvel rural em que exista embargo de órgão ambiental competente, federal ou estadual.

Se for constatada sobreposição, e o cliente não apresente evidências de regularidade, a operação não é realizada.

Desmatamento ilegal

O combate ao desmatamento ilegal é um dos princípios da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) do Safra e existem diversos processos e ações associadas ao tema.

A estrutura de governança contempla um comitê que assessora o Conselho de Administração nas questões sociais, ambientais e climáticas nestas temáticas, estando no seu escopo subtemas específicos como desmatamento e direitos humanos, entre outros. Existem também times de primeira, segunda e terceira linhas de defesa envolvidos no cumprimento das políticas referentes a estas questões.

Considerando que o desmatamento ilegal e o abuso aos direitos humanos, entre outros temas sociais, ambientais e climáticos, podem representar riscos aos negócios da instituição, a Política de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC) estabelece, dentre as atividades proibidas, o desmatamento ilegal ou exploração de florestas nativas sem as devidas certificações ou autorizações emitidas por órgãos competentes. Uma das diretrizes da PGRSAC é restringir relacionamento comercial com Pessoas Naturais e organizações ou suas subsidiárias que pratiquem estas atividades, independentemente de seu ramo de atuação. A PGRSAC é aplicável de forma abrangente ao Conglomerado Prudencial. Veja mais informações sobre a PGRSAC e seus processos e controles na página 17.

O Safra está envolvido em iniciativas setoriais voltadas a eliminar o desmatamento ilegal, como membro da FEBRABAN, e, comprometido com o Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), participou no *Squad* de Desmatamento, mantendo os processos e controles desenvolvidos para atendimento da SARB 26, referente à gestão do risco de desmatamento ilegal na cadeia de carne bovina nas regiões da Amazônia Legal e Maranhão. O procedimento bloqueia o acesso a crédito para frigoríficos que não estejam atendendo todos os dispositivos da autorregulação. O cumprimento da SARB por parte do Banco é acompanhado no Comitê Superior de Riscos de forma periódica e os colaboradores envolvidos direta ou indiretamente no seu cumprimento devem passar por treinamento obrigatório sobre o tema.



Fornecedores

Os processos de relacionamento com fornecedores são orientados por políticas para avaliação, contratação, monitoramento e gestão dos contratos:

Política de Compras

Condições para compra de materiais ou contratação de serviços em todas as suas fases, desde a seleção até a entrega e gestão do contrato.

Política de Gestão de Fornecedores

Diretrizes para a homologação administrativa e cadastro de fornecedores.

Política de Cadastro de Terceiros

Direcionamentos relacionados ao cadastro e a fundamentos legais.

Outras políticas institucionais complementam este processo, como de Gerenciamento dos Riscos e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática; de Direitos Humanos; de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; de Conformidade; de Segurança da Informação; de Governança de Dados Pessoais e de Controles Internos.

Avaliação e contratação

Ao iniciar o relacionamento com o Safra, todos os fornecedores passam por um robusto processo de avaliação que prevê a análise de riscos de acordo com o escopo de atuação previsto, considerando:

-  Verificação da saúde financeira do fornecedor;
-  A regularidade em relação a aspectos legais;
-  Aspectos relacionados a prevenção a lavagem de dinheiro e combate ao terrorismo;
-  Apontamentos socioambientais, trabalhistas ou reputacionais.

A Cartilha para Parceiros de Negócios do Safra estabelece em um único documento os princípios, diretrizes e processos gerais que norteiam as condutas esperadas das empresas parceiras, ao longo do relacionamento entre as partes, inclusive quanto às exigências regulatórias. Em conjunto com o Treinamento de Risco Operacional para Fornecedores, contribui para a promoção de princípios éticos e práticas socioambientais em toda nossa cadeia de fornecimento, contemplando os temas:

Além de conscientizar e realizar monitoramentos periódicos em relação à importância de tais questões, nossos colaboradores são orientados periodicamente em comunicados internos a acompanhar aspectos de impacto social e ambiental dos serviços contratados e da compra de produtos. Aos parceiros comerciais, são enviados ao longo do ano comunicados institucionais sobre boas práticas de gestão e nossas políticas relacionadas.

Adicionalmente, as cláusulas-padrão incluídas também nos contratos com fornecedores, contemplam temas socioambientais (veja mais na página 17).

Em 2024, foi implementado um processo de homologação que prevê o aceite dos termos para todos os fornecedores que se registrarem nas ferramentas de relacionamento. Esta evolução permite também que os fornecedores relatem suas boas práticas de gestão socioambiental, considerando aspectos relevantes como estrutura de gestão, certificações, políticas internas e processos da gestão de cadeias de fornecimento, dados acompanhados em conjunto com a área de ESG.

- Princípios Éticos do Safra;
- Padrões de Conduta;
- Conflitos de Interesse;
- Responsabilidade e Legislação Socioambiental;
- Prevenção à Corrupção, Fraude, Lavagem de Dinheiro, Combate ao Terrorismo e outros Atos Ilícitos;
- Privacidade de Dados, Segurança e Resguardo de Informações;
- Principais aspectos relacionados a Riscos Operacionais.



Pessoas

Respeitar a diversidade contribui com um ambiente de trabalho harmônico que torna o Banco mais eficiente e produtivo, amplia a capacidade de atender a toda gama de clientes, enquanto fortalece o engajamento dos colaboradores, permitindo que expressem seu potencial.

Cultura e conduta responsável

Além das práticas relacionadas a ética e integridade mencionadas na página 13, o Safra investe na capacitação contínua de seus colaboradores por meio de treinamentos, obrigatórios ou não, além de cursos *e-learning* na academia corporativa J. Safra Academy e de comunicações periódicas sobre novas orientações, regulamentações e diretrizes das políticas internas. Uma agenda mínima obrigatória deve ser cumprida em até 90 dias após o início do contrato para garantir o alinhamento dos colaboradores com a integridade nos negócios, valores e políticas do Safra.

Diversas iniciativas contribuem para a promover a Cultura de ESG. Na jornada de integração de novos colaboradores, há um treinamento específico sobre responsabilidade socioambiental, com a abordagem e práticas do Banco, e entre os cursos obrigatórios há um sobre os riscos sociais, ambientais e climáticos que podem impactar os negócios do Banco. A J. Safra Academy disponibiliza uma trilha ESG com dez cursos sobre temas como ESG na estratégia, negócios sustentáveis, assim como sobre diversidade e inclusão.

O programa de desenvolvimento de líderes conta com módulos sobre ESG e Diversidade, incluindo temas como vieses inconscientes e sub-representações, com 202 líderes treinados nestes módulos em 2024.

Além disso, anualmente é realizado um treinamento tático de segurança aos vigilantes, com instruções sobre atividades



operacionais e relacionamento com o público. O objetivo é reforçar a excelência no atendimento e garantir a qualidade e o respeito aos clientes, colaboradores e prestadores de serviços, integrando ao conteúdo o tema de Direitos Humanos e Relações Humanas no Trabalho.

Em 2024, a média de treinamento foi de 10,97 horas por colaborador, considerando cursos on-line e presenciais.

Comunicação e engajamento interno

De forma recorrente são realizadas ações de comunicação e engajamento sobre temas como:

- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e as ações implantadas para a efetividade da política, como direitos humanos e diversidade e inclusão, uso consciente de recursos (água, papel e energia elétrica), doações incentivadas e não incentivadas, regras estabelecidas nas políticas e diretrizes internas sobre conduta ética e *compliance*, segurança da informação;

- Página de intranet dedicada ao tema com informações sobre ações, políticas e produtos relacionados ao tema e links para treinamentos; e
- *Newsletter* com atualizações sobre temas sociais, ambientais e climáticos relacionadas às atividades e operações e ao contexto externo.

Outras práticas que contribuem para a promover a Cultura de ESG no Safra:

- A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática prevê que a estrutura remuneratória adotada pelo Safra não incentive comportamentos incompatíveis com seus princípios e diretrizes.
- Além disso, a avaliação anual de desempenho passou a contemplar, no processo de autoavaliação e avaliação de colaboradores, a observância e aderência às políticas corporativas do Safra incluindo a PRSAC.



Saúde e bem-estar

O Safra disponibiliza diversas práticas para o cuidado da saúde dos colaboradores, com benefícios e terapias que vão além da convenção coletiva, acompanhando as tendências do mercado e as necessidades para promover o bem-estar com foco em saúde mental e física de colaboradores e suas famílias.

Aconselhamento e atendimento são realizados por profissionais de referência e um serviço de orientação e manejo de crises está disponível para colaboradores e seus dependentes.

No treinamento de liderança, saúde física e mental são abordadas, promovendo debate aberto sobre os temas e detalhando as assistências oferecidas para apoiar os colaboradores que tenham qualquer necessidade.

Ao longo do ano, são promovidas diversas ações para incentivar práticas esportivas, culturais, de nutrição e bem-estar.

- **Programa de acompanhamento de doenças crônicas** – monitoramento de pacientes com doenças crônicas, como oncológicos, com pressão alta e diabetes, entre outros. Inclui isenção de coparticipação na utilização do plano de saúde.
- **Programa de acompanhamento de internados** – através do recebimento das senhas de internações de urgência ou eletivas, a equipe médica e de enfermagem acompanha internações de colaboradores ou familiares.
- **Assistência Médica e Odontológica** – cobertura para emergências, consultas eletivas e exames, com opção de reembolso para procedimentos não cobertos.
- **Programa de Apoio Safra** – atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana, para auxílio jurídico, psicológico e financeiro a colaboradores e seus familiares.
- **Espaço Saúde** – atendimento de urgências e emergências, consultas ocupacionais e terapias complementares como psicólogo, acupuntura e coleta de exames laboratoriais.

- **Médico da Família** – profissional do Hospital Albert Einstein para acompanhamento contínuo de saúde. Atendimento com alto padrão de excelência.
- **Programa de *check-up* executivo** – protocolos completos para rastreio dos principais agravos à saúde realizado no Hospital Albert Einstein para funcionários com cargo de alta liderança e seus cônjuges.
- **Projeto Madrinha** – apoio à gestante e acompanhamento de internações e do parto, com monitoramento até os 12 anos da criança.
- **Sala da Mamãe** – local adequado para retirada e armazenamento de leite materno, localizado no 2º andar da Matriz.
- **Licença parentalidade estendida** – conforme o programa Empresa Cidadã.
- **Campanha de vacinação contra a gripe** – mais de 7.700 pessoas vacinadas, entre colaboradores e familiares em 2024. Uma ação social paralela arrecadou mais de 1,6 tonelada de alimentos, além de doações em espécie realizadas via PIX à instituição Amigos do Bem.
- **WellHub** – acesso a atividades físicas, *personal trainers*, aulas e aplicativos para o bem-estar físico, mental e nutricional.
- **Alameda de Serviços** – ofertas, promoções e serviços para promover a qualidade de vida e o bem-estar dos nossos colaboradores. Em 2024, foi realizado um mês especial de ações em comemoração aos dois anos do espaço.

Ao longo do ano, o Banco incentivou diversas oportunidades para que os colaboradores contribuíssem com campanhas voluntárias, como SOS Rio Grande do Sul, Inverno Solidário, Doações Incentivadas com benefício na declaração de IRPF e arrecadação de tampinhas, garrafas pets, lacres, fraldas e lenços umedecidos no Dia de Visitar o Trabalho dos Meus Pais.

Na campanha de doação de sangue, colaboradores da Matriz contaram com a facilidade de doar sangue no Espaço Saúde, em parceria com o Hospital Albert Einstein. Em 2024, foram coletadas 248 bolsas de sangue.

Eventos de Promoção da Saúde

Mês da Mulher: iniciativas para valorizar ainda mais as nossas mulheres: palestras, homenagens, brindes e descontos exclusivos.

Outubro Rosa: comunicações ao longo do mês sobre o cuidado com a saúde da mulher. Incluiu uma live com Raquel Kochhann, atleta da Seleção Brasileira de Rugby, que se curou de um câncer de mama com metástase.

Lives e videocasts: especialistas médicos e psicólogos convidados, com apoio do RH, para abordar temas identificados como relevantes para a população, incluindo Riscos do Cigarro Eletrônico, Como cuidar melhor do seu sono, Inteligência Emocional, Redes Sociais e Saúde Mental, Ansiedade e a importância de desconectar, Autismo (TEA) e Acolhimento Passivo.



Associação de funcionários J. Safra Clube

Com adesão voluntária, os colaboradores podem participar de eventos esportivos, culturais e ações sociais.

- **Esportes:** em 2024, foram promovidos 41 eventos com mais de quatro mil participantes, entre associados e dependentes, como campeonatos de futebol, vôlei, basquete, corrida, *beach tennis*, futsal e escaladas.
- **Cultura:** 15 eventos culturais com cerca de 17.133 participações.
- **Ações sociais:** no fim do ano, os associados são convidados a trocar brinquedos usados em boas condições por presentes para os filhos de até 11 anos. Cerca de duas mil doações de todo o Brasil foram entregues para a instituição G10 Favelas, que ajuda comunidades nas categorias de alimentação, saúde, higiene e moradia.

Em comemoração aos 60 anos do J. Safra Clube, os associados foram beneficiados com um evento de confraternização, em que 2.556 pessoas compareceram.



Segurança no trabalho

O Safra mantém uma área especializada para prover ambientes de trabalho saudáveis e seguros. É disponibilizada uma trilha de formação no J. Safra Academy, que aborda pontos de Saúde e Segurança do Trabalho, e os não-empregados passam por integração realizada pela Organização.

O Programa de Gestão para Segurança e Saúde no Trabalho engloba atividades como vistorias técnicas nos ambientes, identificação e avaliação de perigos e/ou riscos e emissão de diversos documentos. O Plano de Ação do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) promove as melhorias e correções necessárias.

Ações realizadas em 2024:

- **Treinamentos** – foram efetivadas 7.770 horas de treinamento, presencial ou on-line, relacionadas à redução dos riscos de acidentes do trabalho, primeiros socorros, prevenção e combate a incêndios e orientações ergonômicas e posturais, além de formação de designados e eleitos na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA).
- **Acidentes do trabalho** – foram registrados 17 acidentes de trabalho, sendo os principais tipos acidente de trajeto, envolvendo veículos e queda devido a desníveis de piso. Para todas as ocorrências, foi estudada a causa raiz e os fatores contribuintes para a indicação de medidas de mitigação dos riscos.

Diversidade, equidade e inclusão

Um ambiente de trabalho em que as pessoas se sintam respeitadas e possam demonstrar seu potencial é a chave para o desenvolvimento de uma cultura sólida. Por isso, uma das prioridades do Safra é proporcionar condições de trabalho, qualidade de vida e oportunidades de desenvolvimento aos colaboradores, que todos os dias contribuem com o negócio.

Como tema relevante na Instituição, o desempenho do Banco em diversidade no quadro de colaboradores é acompanhado de forma recorrente pelo Comitê de ESG.

Programas e iniciativas

Conheça alguns componentes do programa de diversidade:

- **Mulheres na liderança** – acompanhamento de indicadores de mulheres em posições de liderança; em 2024 foi lançado o programa de mentoria que tem como objetivo ampliar o conhecimento institucional das líderes, apoiar o desenvolvimento de novas habilidades e a criação de conexões corporativas, sob a mentoria de profissionais seniores do Banco.
- **Colaboradores negros** – acompanhamento da contratação de profissionais negros para vagas abertas e de indicadores relativos ao tema.
- **Inclusão de jovens**
 - **Programa Jovens Aprendizizes:** com duração de 15 meses, prioriza alunos de escolas públicas, considerando critérios de gênero e raça no processo seletivo, assim como oferece um plano de desenvolvimento com possibilidade de efetivação. Em 2024, 45 jovens foram contratados e 14 seguiram para outra posição no Banco após o programa.



- **Programa Sou Aprendiz:** iniciativa do Safra em parceria com a Unibes (União Brasileiro Israelita do Bem-Estar Social) e entidades parceiras, que tem como objetivo contribuir de forma voluntária com o conhecimento e o desenvolvimento pessoal e profissional dos jovens assistidos pelas instituições. Cada edição conta com a participação de especialistas do RH que compartilham dicas sobre o mercado de trabalho, orientações de carreira, simulados de entrevistas e uma visita ao Banco. Além do aprendizado, os jovens também participam de processos seletivos e algumas contratações já aconteceram dentro do programa.
- **Pessoas com deficiência** – o Safra promove a inclusão de jovens com deficiência em posições de estágio e aprendiz, apoiando sua qualificação e crescimento profissional.
- **Comunicações internas** – reforço do compromisso com a diversidade e compartilhamento de materiais para o desenvolvimento dos colaboradores conectados a datas importantes, como Dia da Mulher, Dia Nacional do Combate à Intolerância Religiosa, Dia da Consciência Negra, Dia do Orgulho LGBTQIAPN+, Dia Internacional da Pessoa com Deficiência etc.
- **Semana da Diversidade** – há quatro anos, são convidados especialistas do mercado para abordar temas como “Gerações e seus modelos mentais”, “Diversidade étnico-racial”, “Inclusão de pessoas com deficiência”, entre outros.

Políticas relacionadas a pessoas

O Safra tem como princípios norteadores de suas relações e atividades a proteção aos direitos humanos, à dignidade do trabalho, a um meio ambiente saudável e sustentável e ao combate à corrupção. Como participante do Pacto Global das Nações Unidas, está comprometido em contribuir com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, que incluem os esforços relacionados à redução das desigualdades de forma a empoderar e promover a inclusão social.

A Política de Direitos Humanos reforça o respeito no trabalho e oportunidades, formaliza práticas existentes no Banco e remete a outras políticas institucionais. Em consonância com esses



princípios, a nossa Política de Diversidade, Equidade e Inclusão estabelece parâmetros que orientam nossos colaboradores no fortalecimento da cultura organizacional e na resolução assertiva de situações relacionadas ao tema.

Ambas as políticas reforçam que o Safra repudia condutas de assédio de qualquer natureza, atitudes discriminatórias, preconceituosas e que favoreçam exclusão de indivíduos no ambiente de trabalho, bem como a omissão do reporte de situações suspeitas conforme processo adequado.

Todos os eventuais casos de discriminação podem ser reportados pelo canal de denúncias, e seguem um procedimento específico conforme procedimento detalhado no capítulo Ética e Transparência.

Carreira e desenvolvimento

A carreira dos colaboradores passa pelo desenvolvimento contínuo. O Safra está atento às principais iniciativas de educação corporativa do mercado e oferece soluções e programas com foco no aprendizado de novos conhecimentos,

oportunidades de evolução e crescimento, aprimoramento de habilidades e apoio a certificações profissionais.

Desempenho e mobilidade interna

Acompanhar o desempenho é uma ferramenta importante para a gestão de carreira de cada colaborador na organização. Os colaboradores são avaliados em dois eixos: metas e as cinco atitudes Safra: especialista, parceria, atitude de dono, resiliência e liderança, que são os comportamentos que o Banco valoriza. No Ciclo de Desenvolvimento, colaboradores e gestores acompanham as metas e a avaliação da aderência à cultura. O processo é anual e o fluxo de *feedback* contínuo é estimulado.

O Top Carreiras, programa de mobilidade interna, cujo foco é proporcionar oportunidades, valorizando e aproveitando os talentos internos, permite aos colaboradores interessados em novos desafios acompanharem vagas e se candidatarem aos processos seletivos abertos. Em 2024, após dois anos do programa, foram 1.050 vagas publicadas e mais de 900 profissionais impactados com oportunidades de movimentação interna. Além disso, a plataforma recebeu 218 mil visualizações e mais de cinco mil inscrições.



Treinamentos

O J. Safra Academy tem como objetivo, além da disponibilização dos cursos das jornadas regulatórias, proporcionar oportunidades de autodesenvolvimento profissional de qualidade para todos os colaboradores.

No início de 2024, foi lançada uma nova plataforma educacional, que trouxe maior facilidade e interatividade entre os colaboradores e os conteúdos. No ano, 9.708 colaboradores acessaram e concluíram as trilhas, com média de 8,6 cursos por usuário (cerca de 10,97 horas de capacitação por colaborador). Também foram treinados os 1.354 Assessores de Investimento em atendimento às demandas em temas regulamentares.

Auxílio Educacional

Alinhada às iniciativas de educação corporativa e aos programas focados no aprendizado, o Banco possui uma política de formação acadêmica que prevê critérios de elegibilidade para os colaboradores obterem subsídio para graduação ou pós-graduação.

Além disso, também há subsídio para a obtenção de certificações do mercado financeiro, bem como para cursos preparatórios, seguindo critérios de elegibilidade. Desta forma, contribuindo com a capacitação técnica e a empregabilidade dos colaboradores, o que consequentemente incrementa a qualidade das entregas ao cliente.

As políticas são revisadas periodicamente.

Outras iniciativas:

- **Programa de Gestão Comercial (PGC)** – visa desenvolver habilidades de liderança em novos Gerentes Gerais e Superintendentes dos segmentos PF e PJ.
- **Safra ID** – o jeito Safra de se relacionar. É uma metodologia baseada na neurociência aplicada que define a estratégia de relacionamento com o cliente interno ou externo. Nos treinamentos realizados, foram impactadas pessoas das áreas comerciais e de apoio, desenvolvendo habilidades de negócios e *soft skills*.



- **Next Gen** – jornada de desenvolvimento e aceleração de carreira para os profissionais através de vivências práticas, cursos e certificações. Oferecido para Asset, Tesouraria, IB, DCM e Research.

Atração e formação de Jovens Talentos

- **Estágio** – programa de desenvolvimento em que os participantes criam soluções e projetos para o negócio, sendo ESG uma premissa. A cada ano, os times apresentam suas propostas para bancas formadas por gestores de diversas áreas, e os vencedores escolhem uma ONG que receberá doação financeira do Safra. Em 2024, conectou 125 estagiários e os vencedores apadrinharam as instituições sociais Adefav, Lar Sírio e Casa do Vovô.
- **Estágio de férias** – experiência imersiva no mercado financeiro com 128 horas de atuação prática e treinamentos, fortalecendo também a marca empregadora do Banco Safra.
- **Technee** – programa destinado a jovens profissionais da área de tecnologia que visa a aceleração de carreira por meio da capacitação técnica e experiências práticas.
- **SP Tech** – parceria com universidade que promove o desenvolvimento de jovens pela capacitação técnica em tecnologia e atuação no mercado. Em 2024, foram 18 estagiários.

Top Gestor

O maior desafio universitário de gestão de ativos do país contempla uma etapa sobre ESG e teve mais de mil inscritos em 2024. O lançamento conta com a presença de executivos, que apoiam com dicas para o programa. Cada grupo entrega mensalmente uma carta de gestão de ativos relatando suas teses de investimento para o período, sendo avaliada por especialistas no tema. Uma etapa conta com a integração de critérios sociais, ambientais e de governança nas análises. Ao final, executivos do Safra, das áreas envolvidas no desafio, compõem a banca avaliadora, gerando visibilidade para os finalistas.



Clientes

O Safra observa os mais altos padrões éticos e as melhores práticas de mercado a fim de alcançar a convergência de interesses com seus consumidores, conforme prevê a nossa **Política de Relacionamento com Clientes.**

[Clique e saiba mais](#)

Encontre todas as informações de atendimento a clientes Safra

[Clique e saiba mais](#)

Relacionamento de longo prazo

Atendimento

Tendo em vista o compromisso do Safra com a construção de relações de longo prazo, o atendimento de qualidade é um elemento essencial do relacionamento com os clientes durante o ciclo de vida do produto ou serviço ofertado.

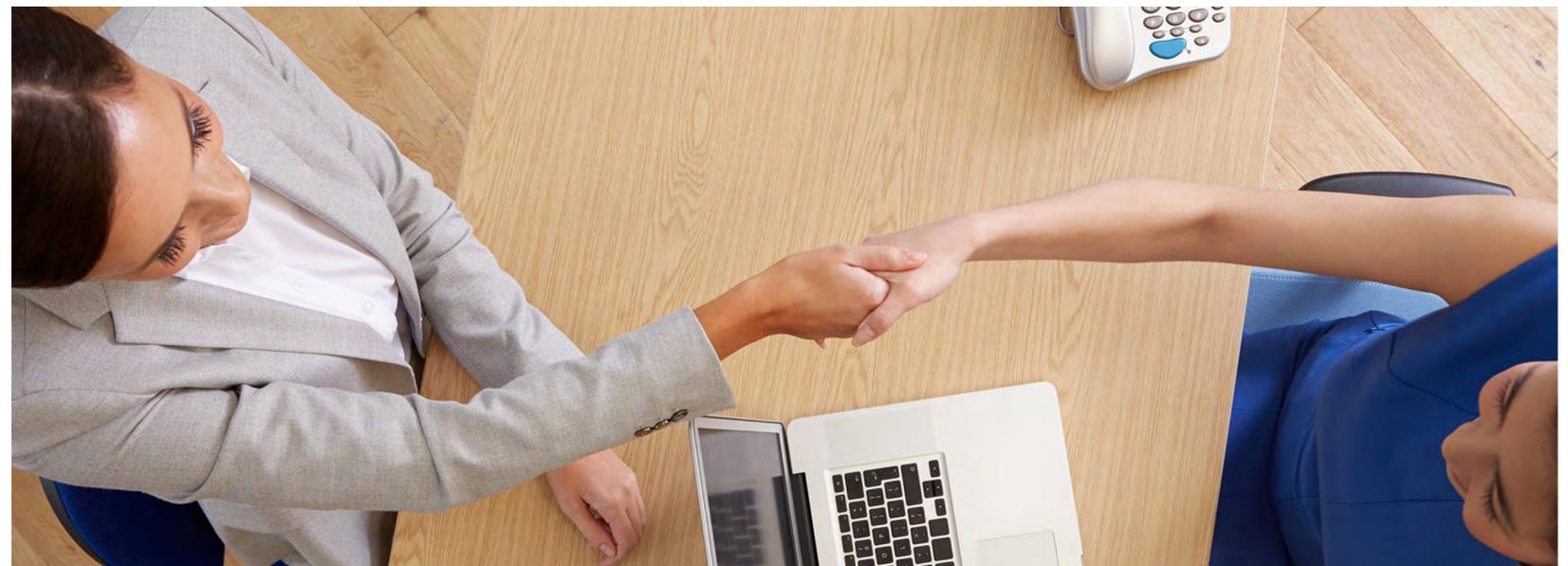
Agências bancárias e pontos de atendimento apoiam clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

Os canais de contato estão disponíveis para responder as solicitações e fornecer informações sobre produtos e serviços de forma transparente, assertiva e ágil. E, acompanhando o movimento de transformação tecnológica, o Banco tem

implementado soluções de autoatendimento, ampliando-os além dos telefones disponíveis, com soluções como chat, WhatsApp e assistentes virtuais, sem substituir a atenção presencial sempre em alinhamento às necessidades, interesses, objetivos e perfil dos clientes. Adicionalmente aos canais de atendimento oficiais, o Safra monitora ativamente as redes sociais, acompanhando menções de usuários e influenciadores, para promover assistência aos clientes que se manifestam.

Qualidade

A Política de Relacionamento com Clientes do Safra prevê que as atividades observem as melhores práticas de mercado e os mais altos padrões éticos no atendimento.



Além disso, uma área de qualidade acompanha a satisfação dos clientes por meio de pesquisas Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction (CSAT) e Customer Effort Score (CES), metodologias para mensurar indicadores de atendimento a clientes ou pessoas com as quais interage.

Os resultados e as oportunidades identificadas nas pesquisas e pelos canais de contato são discutidos em comitês de qualidade, que direcionam e priorizam a implantação de ações internas e externas visando aprimorar a experiência dos clientes de forma contínua.

Adequação de produtos e perfil de clientes

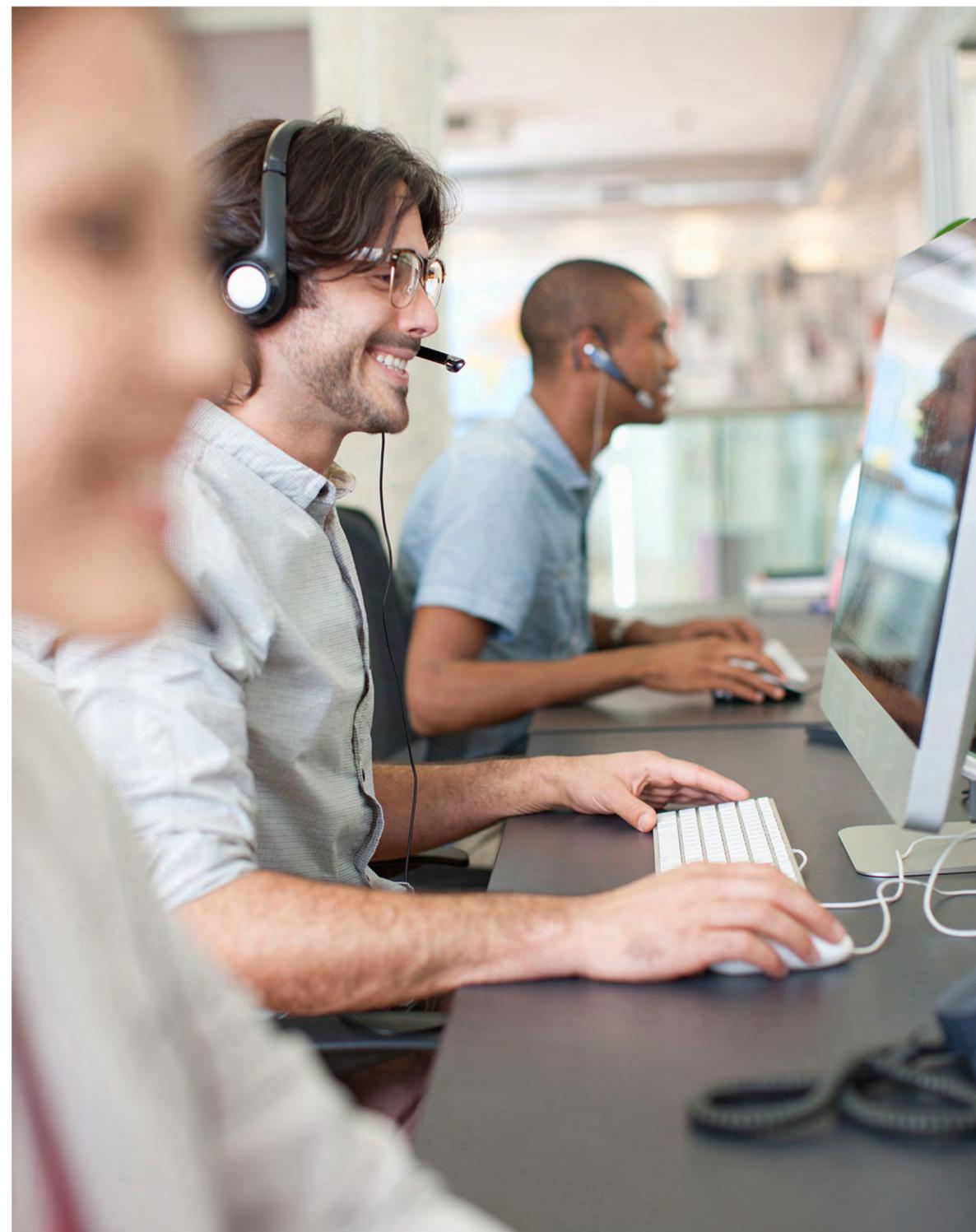
O foco do Safra é atender as necessidades dos clientes, por isso busca sempre entender a necessidade de cada um para mitigar riscos e aperfeiçoar a experiência para ambos os lados.

São compiladas informações sobre os clientes e suas necessidades, comparando com o mercado e compreendendo as particularidades como suas preferências, restrições, expectativas e metas. A partir dos dados obtidos, as ofertas existentes são analisadas para identificar possíveis adaptações necessárias, tais quais ajustes na funcionalidade, no design, ou até mesmo a criação de um novo produto.

O Código de Ética e a Política de Gestão de Possíveis Conflitos de Interesses não permitem a adoção de práticas em que os interesses particulares dos colaboradores, como o atingimento de metas ou o recebimento de comissões, fiquem acima dos interesses dos clientes ou do Safra e os programas de incentivos das áreas comerciais também incluem elementos que promovem o relacionamento transparente, qualidade no atendimento e responsabilidade com clientes.

Conheça nossas iniciativas de Educação Financeira.

[Clique e saiba mais](#)



Vulnerabilidade de clientes

Uma metodologia própria, aprovada pelo Banco Central do Brasil, utiliza variáveis do âmbito financeiro e sociodemográfico, como renda, escolaridade, idade, endividamento e origem do processo para calcular a vulnerabilidade dos clientes, que varia entre baixíssimo e altíssimo.

Públicos vulneráveis são considerados os clientes com menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses. Por isso, é de extrema importância a atenção e o contato adequado com o cliente para melhor entendimento e adequação do tratamento de suas demandas. A equipe de atendimento é capacitada para, de modo assertivo e com a prioridade necessária, atender as necessidades do cliente. Orientações específicas para atendimento deste público constam em políticas internas para colaboradores e em relação contratual, no que se refere a terceiros.

Para pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala, está disponível atendimento exclusivo por WhatsApp.

Ouvidoria

A Ouvidoria tem a missão de ser um canal eficiente garantindo uma comunicação clara, imparcial e responsável entre os clientes e o Banco Safra.

Trazendo no DNA agilidade, acolhimento, mediação de conflitos e a solução definitiva das reclamações, atua de forma preventiva diretamente na causa raiz de cada reclamação buscando a satisfação dos clientes e a excelência nos processos, observando sempre as normas legais e regulamentares aplicáveis e relativas ao direito do consumidor.

Para fortalecer seu papel de influenciadora e mobilizadora da mudança, a Ouvidoria tem papel atuante em fóruns internos com foco na visão cliente; como Governança de Produtos (com poder de veto); reuniões de melhoria contínua para aprimorar produtos, serviços e processos; Comitê de Qualidade e Relacionamento com Clientes – NPS e externos (Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN e Associação Brasileira de Bancos – ABBC).



O Safra participa ativamente dos mutirões de negociação de dívidas realizados pela FEBRABAN e bancos associados em parceria com o Banco Central, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e Procons de todo o país. O objetivo é estimular a redução da inadimplência e do superendividamento da população por meio da plataforma “Meu Bolso em Dia” que orienta o cliente sobre quais canais ele deve procurar para falar sobre o seu caso.

A fim de ampliar o alcance do atendimento, a Ouvidoria também conta com chat e WhatsApp, que funcionam no mesmo horário do telefônico, das 09h às 18h (exceto feriados), além do formulário eletrônico, que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Inovação

O Safra acompanha os avanços tecnológicos incorporando, de forma constante, melhorias para proporcionar a melhor experiência e maior satisfação aos clientes, com segurança.

No App Safra para Pessoa Física, agora é possível salvar até seis contas bancárias diferentes para acesso instantâneo. Também foi adicionada uma nova camada de segurança com o Safra Protect, possibilitando ocultar informações como saldo de investimentos e limites de crédito de forma automática se o acesso for realizado fora de uma rede Wi-Fi cadastrada como segura.

Com o Consolidador de Investimentos do App Safra, o cliente passou ter a visão completa dos seus investimentos, de todos os bancos. Uma forma segura e mais simples de fazer a gestão estratégica da sua carteira.

Outra novidade para PF é o Cartão Virtual Safra, que proporciona mais segurança nas compras on-line, por meio do Código de Segurança (CVV) dinâmico, dispensando a geração frequente de outros cartões. Além disso, ele pode ser utilizado nas carteiras digitais Apple Pay e Samsung Pay.

Para clientes Pessoa Jurídica, foram implementadas algumas novidades no App Safra Empresas e no Internet Banking:

- Design com layout mais intuitivo;
- Atalhos Rápidos para as funcionalidades mais utilizadas, facilitando as principais transações no dia a dia;
- Reorganização dos Menus com nomenclaturas mais claras e atualizadas;
- Cards com ofertas de crédito, mostrando todos os limites disponíveis reunidos em uma única página; e
- Contato do Gerente para um atendimento mais próximo e personalizado.

Ao longo do ano, o Safra avançou na utilização de tecnologias como inteligência artificial e *big data* na prevenção de fraudes e golpes. Por meio de análise de padrões de comportamentos é possível detectar atividades suspeitas de forma mais precisa e eficiente.

No App Safra Empresas, os clientes podem cadastrar a biometria facial e ativar a proteção por geolocalização, garantindo assim maior proteção durante a utilização da conta pelo celular.

Safra ganha prêmio de Cloud Innovation

Pelo segundo ano consecutivo, o Safra foi reconhecido no Cloudera - Evolve2024, neste ano na categoria *Cloud Innovation* (Inovação em Nuvem).

Trata-se de um prêmio de prestígio, que reconhece projetos de destaque baseados em dados e que causaram um impacto comercial significativo.

Este reconhecimento reflete o compromisso do Safra com a tecnologia e a dedicação em entregas com qualidade e inovação.

Prevenção a fraudes e segurança

A segurança é um pilar central no relacionamento com clientes. Por isso, o Safra trabalha constantemente para prevenir fraudes e evitar golpes por meio de ferramentas e estratégias que permitem detectar e bloquear transações suspeitas.

Fazem parte da rotina diária rigorosos controles e processos, procedimentos, normas e políticas que respeitam os princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Além disso, os times responsáveis acompanham as inovações digitais para oferecer maior segurança, incluindo a implementação de tecnologias de monitoramento, dispositivos antifraude e campanhas de orientação para colaboradores, clientes, parceiros de negócios e sociedade em geral. O objetivo é mitigar impactos negativos e garantir um ambiente financeiro seguro para todos os envolvidos. A fim de garantir a eficácia dessas ações, as áreas de prevenção a fraudes, segurança da informação, riscos, tecnologia e negócios trabalham de forma integrada.

Os canais de atendimento e relacionamento estão à disposição para esclarecer dúvidas e resolver possíveis problemas, sempre buscando oferecer soluções para lidar da melhor forma com um ambiente de ameaças que está em constante atualização.

Acesse dicas para proteção contra crimes financeiros, golpes, ameaças e insegurança digital.

[Clique e saiba mais](#)

Selo de Prevenção a Fraudes

INSTITUIÇÃO CERTIFICADA



CNF

A Confederação Nacional das Instituições Financeiras, em parceria com a FEBRABAN, concedeu ao Safra o Selo de Prevenção à Fraude, um reconhecimento importante do seu compromisso com a segurança digital.

Desenvolvido por entidades líderes no setor financeiro, o reconhecimento reforça o trabalho contínuo na proteção dos clientes contra fraudes e golpes digitais, utilizando as melhores práticas de mercado e tecnologias avançadas.



Negócios e sustentabilidade

Nos últimos anos, foram dados passos importantes para fortalecer a atuação do Safra em finanças sustentáveis.

Em 2024, foi finalizada a verificação externa do *Framework* de Finanças Sustentáveis do Safra, que descreve características de operações de crédito com contribuição social e ambiental positiva. Adicionalmente, foi criada uma marca sistêmica específica para sinalizar operações de agronegócios com contribuição positiva ao meio ambiente.

Uma metodologia para acompanhamento do volume de negócios com contribuição social e ambiental positiva começou a ser criada. Ações para fortalecer o repertório dos times comerciais e de produtos sobre negócios sustentáveis foram mantidas.

O Safra foi contemplado pelo Tesouro Nacional no primeiro leilão do programa *Eco Invest*. A iniciativa tem como objetivo atrair investimentos privados externos para a descarbonização da economia brasileira. As instituições financeiras participantes alavancarão o volume que lhes foi alocado com recursos captados no exterior. Na estrutura de *blended finance* da linha, o Tesouro Nacional aportou R\$ 6,8 bilhões de capital público catalítico e os bancos contemplados captarão mais R\$ 37,6 bilhões em capital privado internacional para atingir um potencial de R\$ 44,3 bilhões em investimentos. O uso de capital catalítico permite reduzir custos e mitigar riscos, facilitando a atração de capital externo para financiar setores relacionados a transição energética, economia circular, bioeconomia e sistemas agroalimentares.

Crédito e repasses

O Safra apoia projetos que promovem práticas sustentáveis. Com ofertas para clientes do agronegócio, segue como grande incentivador do produtor para financiar toda a cadeia de produção.

Em conjunto com o BNDES, está habilitado para operar nas linhas Exim, Pronaf – Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (linhas diversas), Custeio, Renovagro – Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis, Inovagro – Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária, Prodecoop – Programa

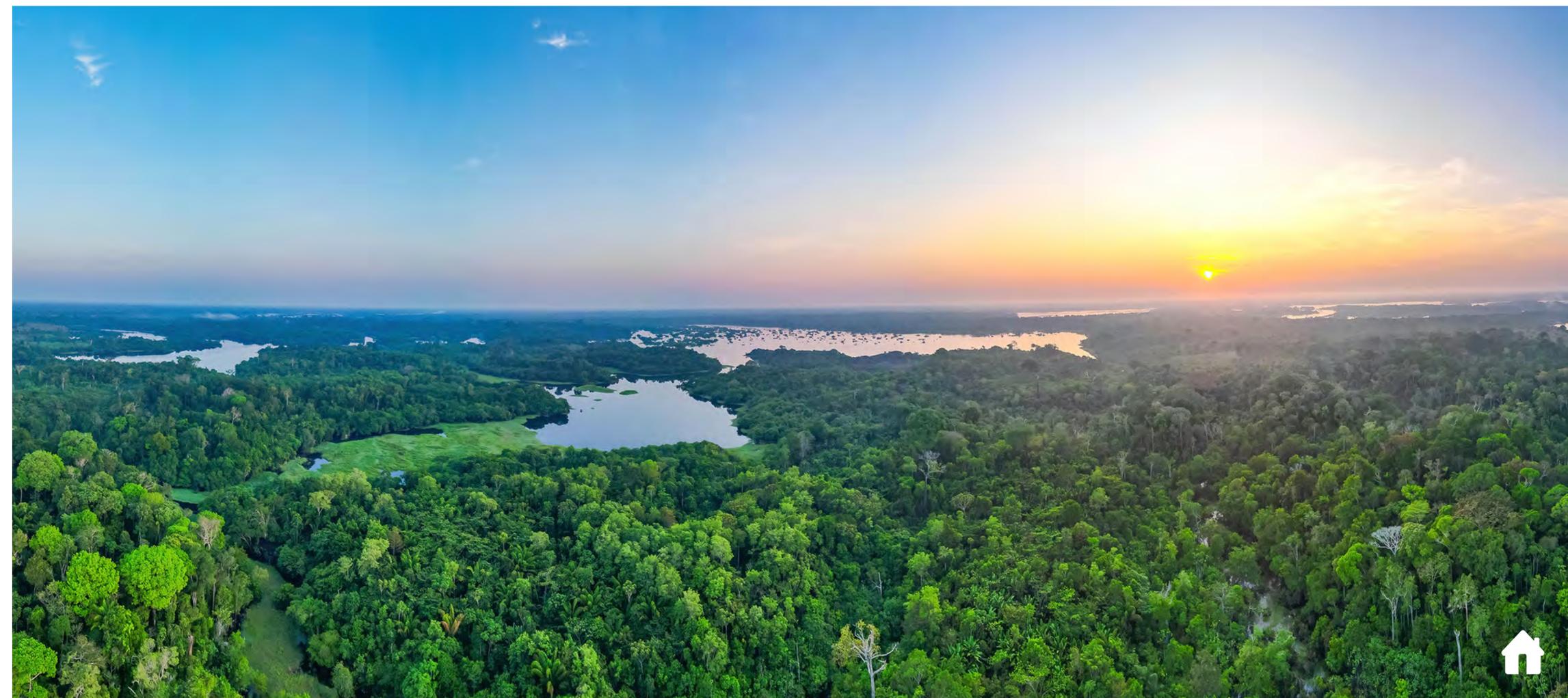
de Desenvolvimento Cooperativo para Agregação de Valor à Produção Agropecuária, PCA – Programa para Construção e Ampliação de Armazéns, Procap – Programa de Capitalização de Cooperativas Agropecuárias, FGI – Fundo Garantidor para Investimentos e no Programa Fundo Clima (apoio a projetos relacionados à redução de emissões de gases de efeito estufa e à adaptação às mudanças do clima).

Varejo

Seguindo os princípios do Banco Safra, o segmento de Varejo tem a responsabilidade de cuidar do patrimônio de seus clientes. Por meio de uma visão integrada do cliente, apresenta uma proposta de valor tanto para Pessoa Física quanto para Pessoa Jurídica, com atendimento dedicado, portfólio completo e os melhores especialistas ao seu lado.

Um dos principais marcos de 2024 foi a definição do Modelo de Negócio e a implantação do Método Comercial, que, como principal atributo, definem a forma de atuação. Trata-se de uma estrutura que permite prestar assessoria financeira completa para um perfil de cliente específico, de forma personalizada e consultiva, pautada na excelência, qualidade, proximidade e diferenciação em produtos e serviços.

Esse modelo preza pelo relacionamento próximo e duradouro, por meio de carteiras reduzidas de clientes, com atendimento especializado para os segmentos de Pessoa Física e Empresas em Agências Físicas e Remotas, sempre com o suporte de gerentes e especialistas orientados para um Varejo Premium, com atendimento multicanal, aliado à forte presença digital por meio dos aplicativos, *internet banking* e canais digitais.





Para garantir essa excelência, o Banco Safra segue o direcionamento estratégico de atrair e reter talentos — um desafio constante para manter profissionais especializados. Há um cuidado especial na seleção e qualificação das equipes comerciais, priorizando certificações técnicas e a capacitação necessária para oferecer assessoria financeira completa.

No que se refere ao apoio na gestão de patrimônio, oportunidades de investimento em ativos locais e internacionais, estão disponíveis para todos os perfis de investidor, por meio de uma plataforma aberta com produtos exclusivos Safra. Isso permite maximizar as oportunidades, garantindo uma experiência diferenciada e soluções financeiras personalizadas, compatíveis com o perfil e as aspirações de cada cliente.

Outra abordagem que proporciona uma compreensão 360° das necessidades dos clientes é o modelo *One Stop Shop*, que consolida mais um diferencial ao reunir um portfólio completo de soluções físicas, digitais e financeiras em um único ponto de contato.

O modelo de negócio permite criar soluções customizadas para ramos de atividade estratégicos, como franquias, saúde, cartórios e B2B.

Com uma visão global das empresas, é oferecido portfólio específico para crédito, meios de pagamento e agronegócio, ampliando para soluções nacionais e internacionais, como conta corrente global, empréstimos em moeda estrangeira, financiamentos a importação e exportação, e garantias internacionais — permitindo agilidade, segurança e condições diferenciadas de câmbio.

Conheça as iniciativas relacionadas a responsabilidade com clientes.

[Clique e saiba mais](#)

Seguradoras

Além da função social do seguro, demonstrada em indenizações nos seguros de Vida, Prestamista e na cobertura de desemprego, as seguradoras Safra abrangem em suas operações outros temas ambientais e sociais, destacando:

- **Coberturas** – disponibilização de coberturas acessórias contra eventos específicos, como alagamento/ inundações, danos por água e desmoronamento;
- **Garantia Estendida e Afinidades** – seguros direcionados a clientes que buscam proteção, focando em um público com menor acesso aos produtos de seguro; e
- **Processos** – contratos de financiamento e respectivos seguros Prestamista com assinatura eletrônica, dispensando as impressões físicas.



Safra Asset (Corretora de Títulos e Valores Mobiliários)

A gestora de ativos do Safra trabalha orientada por boas práticas ESG:

- **Política de Investimento Responsável ESG** – estabelece os critérios de investimento em alinhamento com aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança.
- **Time especializado** – certificados CFA/ ESG e um time para análise técnica da temática ESG.
- **Compromisso voluntário** – em 2022, tornou-se signatária dos *Principles for Responsible Investment (PRI)*, da Organização das Nações Unidas. No ano passado, divulgou seu primeiro reporte referente às práticas de investimento responsável.

À parte do ETF ELAS 11 e dos produtos que integram questões ESG, foi lançado o FIP Copérnico (COPN11), em julho, com captação recorde, o que permitiu atingir o lote adicional com um montante de R\$ 250 milhões. Os investimentos em usinas de energia solar e a procura pelo FIP ficou 40% acima do limite da oferta. Foi lançado também com absoluto sucesso os fundos de índice – ETFs: o Safra ETF Ibovespa Empresas Privadas e Empresas Estatais, voltados a ações de companhias públicas e privadas listadas na Bolsa de Valores, com aplicação inicial a partir de aproximadamente R\$ 50.

Investimentos Safra premiados pela excelência

Em 2024, o Safra recebeu dois importantes reconhecimentos que reforçam o compromisso em oferecer os melhores serviços e produtos de investimentos para nossos clientes.

- A revista *IstoÉ Dinheiro*, em sua edição “Melhores Bancos e Plataformas para investir”, elegeu o Safra como o Melhor Banco em Ações.
- Além disso, o Safra Kepler ficou em 3º lugar na categoria Multimercado | Long & Short do prêmio Melhores do Mercado 2024 da revista *Exame*, mais tradicional *ranking* de fundos do País.

Fundo de Investimento Sustentável ETF ELAS11

Índice que reúne ações de companhias com maior participação de mulheres em comitês, diretorias, conselhos de administração e fiscais, além de atenderem a critérios observados pelo índice de liquidez e valor de mercado.



Produtos que integram questões ESG

Manager Sustainable Equity Tech Disruptors

Fundo multimercado que investe em fundo no exterior que possui foco de investimento em inovações tecnológicas disruptivas.

Manager JSS Sustainable Equity Future Health USD

Fundo multimercado que investe em fundo no exterior que possui foco de investimento em tendências na área do investimento no setor de saúde, em biotecnologia, farmacêuticas, tecnologias médicas e hospitalar.

Manager JSS Sustainable Equity Global Thematic

Fundo multimercado que investe em fundo no exterior que possui foco de investimento em empresas com crescimento de qualidade que lucram com as tendências transformacionais de acordo com os temas: consumo em evolução, mudanças climáticas, digitalização, automação e envelhecimento.

Estratégias de investimento utilizadas para avaliação dos critérios ESG



Filtro negativo

Exclusão de investimentos em países, setores, empresas, atividades ou projetos que não cumpram as normas mínimas estabelecidas por organizações, nacionais ou internacionais. Para referência, podem ser consultadas as listas de sanções de entidades de referência, como a OFAC (Office of Foreign Assets Control).



Filtro positivo

Seleção privilegia empresas que adotam sólidas práticas ESG. Alguns critérios são: ações de reflorestamento, políticas de captura ou geração de crédito de carbono, programas de desenvolvimento voltados a minorias e direcionamento de políticas para melhora de diversidade nos cargos de gerência, entre outros.



Best-in-class

Ponderação de pesos conforme a estratégia *best-in-class*, complementar ao critério de filtro positivo e variável a partir da possibilidade da definição de ranking para a observação dos aspectos ESG.



Fundos temáticos

Foco no investimento em empresas socialmente engajadas, por meio da avaliação do quanto os aspectos ESG têm ou terão de influência em suas decisões, bem com seu engajamento corporativo.

Questionário

Atualização anual para empresas investidas ou que estejam no escopo de análise como possíveis investimentos com foco em aspectos ambientais, sociais e de governança prioritários.

Monitoramento

Acompanhamento de métricas por meio de softwares de informações financeiras e pelos relatórios financeiros e de sustentabilidade.

Stewardship

Estímulo ao aprimoramento da aplicação dos aspectos ESG, principalmente em relação à governança, e comprovação via *stewardship*, que comprova o quão críveis e passíveis de verificação são as iniciativas ESG divulgadas.

Os critérios de seleção são complementados por acompanhamentos e atualizações regulares das avaliações, a fim de manter os resultados o mais atualizados possível.



DCM (Debt Capital Markets)

A experiência do Safra no mercado bancário oferece diversas alternativas para clientes obterem acesso a capital de forma estratégica e eficiente, por meio do time especializado em Mercado de Capitais.

No histórico, há atuação em operações rotuladas como *Green Bond*, *Green/Social Bond*, *SLB (Sustainability-Linked Bonds)*, e *Blue Bond /Saneamento*.

Além disso, o Safra e a J. Safra Assessoria Financeira coordenam dezenas de operações estratégicas no mercado de capitais. Nos últimos anos, foram dados passos importantes para fortalecer a atuação do Safra em finanças sustentáveis.

J. Safra Energia

Em 2024, o Grupo J. Safra, através da constituição da J. Safra Energia, atua no mercado de energia. O objetivo é prover economia nas contras de energia elétrica dos clientes e acesso às fontes renováveis, como solar e eólica, contribuindo, assim, para a redução da emissão de poluentes.

Além dos serviços a clientes, também está contemplado no escopo da operação a otimização do consumo de energia elétrica do grupo e ampliação de agências do Banco Safra abastecidas energia fotovoltaica.



Responsabilidade Social

O Safra cuida de patrimônios que impactam as pessoas, a sociedade e o mundo. Por isso, exerce um olhar atento ao âmbito social.

Educação financeira

O Safra, comprometido em promover a cidadania financeira, busca compreender as necessidades de cada cliente, visando contribuir com o desenvolvimento das pessoas e da sociedade atrelado às suas finanças.

Conteúdos e materiais para promover o uso consciente do dinheiro são desenvolvidos e divulgados a colaboradores, parceiros, correntistas e não-correntistas, a fim de contribuir com o aumento de conhecimento sobre o mercado financeiro e com a inclusão responsável ao sistema bancário, além de incentivar o conhecimento sobre investimentos.

Em conformidade com a autorregulação, em 2024 a Política de Educação Financeira para Clientes e Usuários de Produtos e Serviços foi implementada.

Uma página exclusiva sobre o tema reúne informações claras no site institucional e, por meio dela, é possível acessar a plataforma Meu Bolso em Dia, da FEBRABAN.

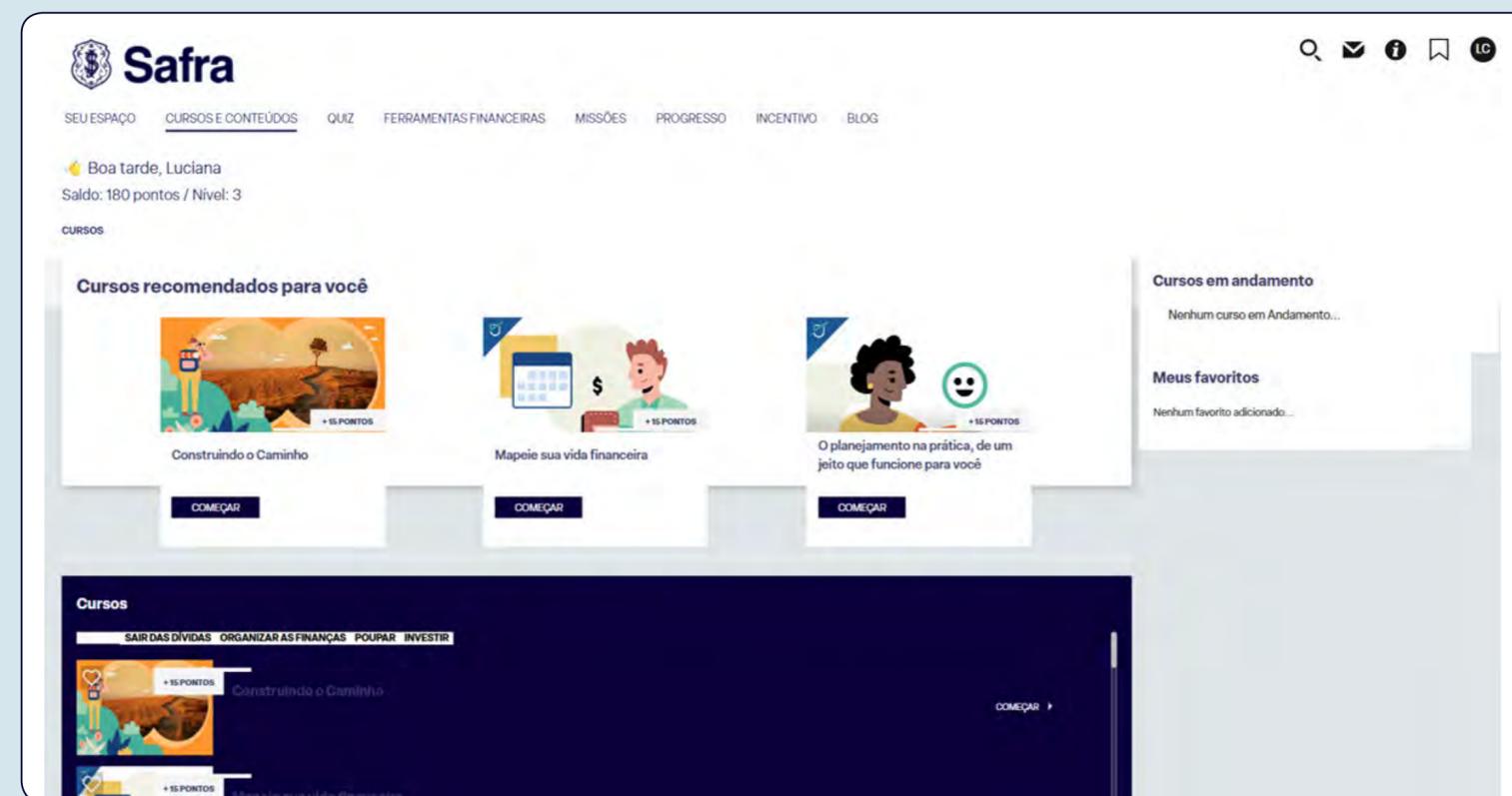
De forma complementar, são divulgadas continuamente nas redes sociais, com mais de 1,3 milhão de seguidores, alertas para que clientes e sociedade em geral evitem golpes e fraudes na internet.

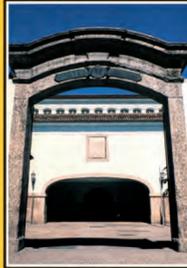
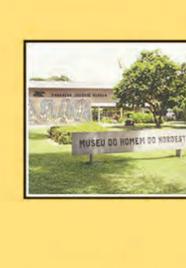
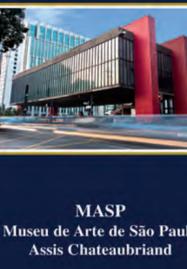
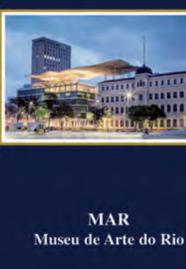
Acesse a página com orientações sobre Educação Financeira

[Clique e saiba mais](#)

Meu Bolso em Dia

Plataforma com soluções de Educação Financeira como cursos, ferramentas e dicas para viabilizar uma melhor tomada de decisão em relação às finanças pessoais. Conta com uma calculadora da saúde financeira e trilhas de conteúdo customizadas para cada perfil de pessoa e situação financeira. A plataforma é uma iniciativa setorial, mantida em parceria com os membros da FEBRABAN.



<p>1982</p>  <p>masp</p> <p>Masp - Museu de Arte de São Paulo (SP)</p>	<p>1989</p>  <p>mhn</p> <p>Museu Histórico Nacional (RJ)</p>	<p>1991</p>  <p>mls</p> <p>Museu Lasar Segall (SP)</p>	<p>1993</p>  <p>itamaraty</p> <p>MRE - Itamaraty (DF)</p>	<p>2000</p>  <p>muhne</p> <p>Museu do Homem do Nordeste (PE)</p>
<p>2008</p>  <p>mam-ba</p> <p>Museu de Arte Moderna da Bahia (BA)</p>	<p>2009</p>  <p>Fundação Iberê Camargo</p> <p>Fundação Iberê Camargo (RS)</p>	<p>2016</p>  <p>Pinacoteca de São Paulo</p> <p>Pinacoteca do Estado de São Paulo (SP)</p>	<p>2017</p>  <p>MASP Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand</p> <p>Masp - Museu de Arte de São Paulo (SP)</p>	<p>2018</p>  <p>MAR Museu de Arte do Rio</p> <p>MAR - Museu de Arte do Rio (RJ)</p>

Série Museus Brasileiros: alguns dos volumes produzidos ao longo do tempo.

Filantropia e cultura

A atuação do Safra é realizada por meio das empresas do grupo. Além de projetos autorais, instituições que são referência em suas áreas de atuação são apoiadas, principalmente em saúde, educação, cultura, esportes e inclusão social.

Nos últimos cinco anos, o Grupo J. Safra no Brasil investiu mais de R\$ 200 milhões em ações de filantropia e cultura.

Entre os projetos apoiados em 2024, estão o auxílio às vítimas das enchentes que ocorreram no Rio Grande do Sul, o apoio para aquisição de equipamentos hospitalares para o atendimento de pacientes com fraqueza muscular do Hospital do Câncer de Rio Verde – GO, bem como a parceria com a Américas Amigas para a realização da carreta da mamografia, que fornece exames para detecção e diagnóstico de câncer de mama em todo território nacional.

Filantropia	2024	2023	2022
Doações diretas em R\$ (MM)	26,0	27,6	18,9

* Estes valores não incluem as doações efetuadas através de leis e incentivos fiscais.

Adicionalmente, são realizadas outras doações por meio das instituições filantrópicas, entre elas a Fundação Filantrópica Joseph Safra, Instituto Or Yossef, Instituto Vicky e Joseph Safra, Instituto Cultural J. Safra, Instituto Cultural Joseph Safra e Congregação Beit Yossef.

Desde 1982, o Instituto Cultural J. Safra produz a série de livros Museus Brasileiros, com o objetivo de resgatar e divulgar nossas tradições culturais. Já são mais de 40 livros publicados sobre as histórias dessas importantes instituições.

O Safra não efetua doações para campanhas eleitorais.

Mais informações sobre apoios e projetos estão disponíveis em nosso site

[Clique e saiba mais](#)



Responsabilidade ambiental

Reduzir o impacto ambiental, dentro e fora da instituição, é o primeiro passo para contribuir para uma economia mais limpa.

Ecoeficiência nas atividades

Energia elétrica

Foi implantado em 26 agências, alimentadas por redes de média tensão, o monitoramento remoto do consumo de energia que permite desligar os equipamentos em horários pré-programados, além de promover melhor controle, à distância, da temperatura de conforto do ar-condicionado.

Na Matriz, o Sistema de Gestão Predial do sistema de ar-condicionado (BMS) gerencia o desligamento programado dos resfriadores de água do sistema de ar-condicionado antes do horário de pico, entre 18h e 21h.

Água

Nas agências, o sistema de monitoramento de uso de água envia avisos instantâneos sobre vazamentos, permitindo ação imediata para evitar desperdício. Os banheiros dos prédios administrativos contam com dispositivos nos vasos e torneiras a fim de reduzir o consumo de água.

Papel

A implantação de jornadas para formalização das operações por meio de plataforma que permite a geração de documentação 100% digital foi intensificada, incluindo fluxos de aprovação e assinatura de contratos, políticas e afins.

Em 2024, houve aumento de 40% no uso da ferramenta, com maior segurança dos processos e redução no consumo de papel, impressões, assim como de emissões de gases de efeito estufa pela eliminação do transporte de documentos físicos.

Resíduos

Um programa de coleta seletiva funciona nos prédios administrativos em São Paulo. Os recicláveis recolhidos são destinados adequadamente para o aproveitamento do material, reduzindo a quantidade de resíduos enviados a aterro sanitário.

A destinação dos resíduos eletroeletrônicos é realizada atendendo às legislações ambientais vigentes, em especial a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

SafraPay

A adquirente de cartões do Grupo Safra mantém iniciativas de responsabilidade ambiental focadas em atividades centrais do modelo de negócios. Alguns exemplos:

- Criação de laboratório interno no operador logístico para reparo dos equipamentos e para desenvolvimento de peças e componentes danificados, evitando a compra de máquinas novas e reduzindo a necessidade de transporte e custos envolvidos.
- Sistema de substituição de SIMCards, que evita o consumo de novos microchips.



- A SafraPay destina corretamente máquinas e acessórios, direcionando os materiais à reciclagem.

Ações complementares

- Uso de móveis certificados pelo Conselho de Manejo Florestal (CMF) por bom manejo florestal;
- Equipamentos de ar-condicionado utilizam o gás R410a, que não degrada a camada de Ozônio;
- Uso exclusivo de lâmpadas LED, tanto nas agências como nos prédios administrativos; e
- A fim de evitar o descarte e reduzir custos, é realizado o reaproveitamento de mobiliários em agências reformadas, integrando oportunidades de eficiência ambiental às necessidades de negócio.



Impacto climático

Energia renovável

Desde 2021, 100% da energia consumida em nossos prédios administrativos e agências é proveniente de fontes renováveis com aquisição de I-Recs (Certificado Internacional de Energia Renovável). Adicionalmente, foram implantados sistemas para geração de energia solar fotovoltaica injetada na rede da concessionária em nossas agências de Minas Gerais (Belo Horizonte, Savassi, Uberlândia e Juiz de Fora).

Inventário de gases do efeito estufa

O Safra conta com o cálculo de emissões de gases de efeito estufa (GEE) das atividades desde 2018. Com o objetivo de reduzir nosso impacto no clima, 100% das emissões do Escopo 2 são neutralizadas com I-Recs desde 2021.

Houve um trabalho para engajar e aumentar o repertório técnico junto às áreas envolvidas no cálculo do inventário de GEE com o objetivo de melhorar a acurácia no processo de coleta de dados.

As emissões de gases de efeito estufa referentes à participação em grandes eventos e feiras são compensadas. Em 2024, foram adquiridos créditos REDD+ referentes a Safra Invest Day, Fenauto, Fenabreve e ABF Expo.



Sumário de Conteúdo GRI e SASB

Declaração de uso	O Banco Safra relatou com referência às Normas GRI versão 2021 para o ano de 2024 [período de relato: janeiro a dezembro].
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Informações	ODS	Pacto Global
GRI 2: Conteúdos Gerais					
1. A organização e suas práticas de relato	2-1 Detalhes da organização	6			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	6			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4			
	2-4 Reformulações de informações	N/A			
	2-5 Verificação externa	-	Não foi realizada verificação externa.		
2. Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	6			1
	2-7 Empregados	8 - 9		8	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	N/A			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	10 - 11		16	
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	N/A			
3. Governança	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	N/A			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	11 - 12			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	11 - 12			
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	N/A			
	2-15 Conflitos de interesse	13			10
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	N/A			6
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	N/A			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	N/A			
	2-19 Políticas de remuneração	20			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	20			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	N/A			
	4. Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3, 11		
2-23 Compromissos de política		11 - 12, 15		16	
2-24 Incorporação de compromissos de política		11 - 12, 15		16	1, 4, 5, 10
2-25 Processos para reparar impactos negativos		16 - 17		16	1
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		13 - 15		16	6, 10
2-27 Conformidade com leis e regulamentos		13 - 15		16	4, 5, 6, 10
2-28 Participação em associações		N/A			
SASB FN-CB-510a.2 SASB FN-AC-510a.2 SASB FN-IB-510a.2		Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	13 - 15		16
5. Engajamento de stakeholders	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	5			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	N/A			3
GRI 3: Temas Materiais					
	3-1 Processo de definição de temas materiais	4			
	3-2 Lista de temas materiais	4			
	3-3 Gestão dos temas materiais	4			

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Informações	ODS	Pacto Global
Normas Temáticas GRI e SASB					
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	8		8, 9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	N/A		8, 9	
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	N/A		8, 9	
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	N/A		8, 9	
GRI 202: Presença no Mercado	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	N/A		8, 10	
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	N/A		8, 10	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	N/A		8	
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	N/A		8	
GRI 205: Combate à Corrupção	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	13		12	10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	13		12	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	N/A		12	10
GRI 206: Concorrência Desleal	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	N/A		12	
GRI 207: Tributos	207-1 Abordagem tributária	14			
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	N/A			
	207-3 Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos	14			
	207-4 Relato país-a-país	N/A			
GRI 301: Materiais	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	N/A		13	
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	34		13	
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados	N/A		13	
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	34 - 35		13	
	302-2 Consumo de energia fora da organização	N/A		13	
	302-3 Intensidade energética	9		13	
	302-4 Redução do consumo de energia	9		13	8
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	N/A		13	
GRI 303: Água e Efluentes	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	N/A		13	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	N/A		13	
	303-3 Captação de água	N/A		13	
	303-4 Descarte de água	N/A		13	
	303-5 Consumo de água	9		13	8, 9

Continua...



Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Informações	ODS	Pacto Global
Normas Temáticas GRI e SASB					
GRI 304: Biodiversidade	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	-	Não aplicável.		
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	-	Não aplicável.		
	304-3 Habitats protegidos ou restaurados	-	Não aplicável.		
	304-4 Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	-	Não aplicável.		
GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	7, 8, 9
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	7, 8, 9
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	7, 8, 9
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	7, 8, 9
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	-	O cálculo do inventário de emissões de GEE referente a 2024 está sendo realizado.	13	
GRI 306: Resíduos	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	34		13	
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	N/A		13	
	306-3 Resíduos gerados	9		13	7, 8, 9
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	N/A		13	
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	9		13	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	19		8	8
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	N/A		8	
GRI 401: Emprego	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	9		8	
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	N/A		8	
	401-3 Licença maternidade/paternidade	21		8, 10	
GRI 402: Relações de Trabalho	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	N/A		8	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	21 - 22		3	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	22		3	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	21 - 22		3	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	22		3	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	22		3	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	21 - 22		3	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	21 - 22		3	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	21 - 22		3	

Norma GRI / Outra fonte	Conteúdo	Localização	Informações	ODS	Pacto Global
Normas Temáticas GRI e SASB					
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho	403-9 Acidentes de trabalho	22		3	
	403-10 Doenças profissionais	N/A		3	
SASB FN-IN-410b.2	Discussão de produtos e/ou características do produto que incentivem a saúde, segurança e/ou ações e/ou comportamentos ambientalmente responsáveis.	28		3	
GRI 404: Capacitação e Educação	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	9, 24		4, 8	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	23 - 24		4, 8	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	N/A		8	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	N/A		5, 8, 10	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	N/A		5, 8, 10	
SASB FN-AC-330a.1 SASB FN-IB-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e de grupos de diversidade na administração executiva, administração não executiva, cargos técnicos e todos os restantes colaboradores.	9	Aderência parcial.	5, 8, 10	
GRI 406: Não Discriminação	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	23		8, 10	
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	N/A		8	5
GRI 408: Trabalho Infantil	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	19		8	4
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	19		8	
GRI 410: Práticas de Segurança	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	22			
GRI 411: Direitos de Povos Indígenas	411-1 Casos de violação de direitos de povos indígenas	16-17		8, 9, 10, 17	
GRI 413: Comunidades Locais	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	N/A		8, 9, 10, 17	
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	N/A		8	2
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	19		8	
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	19		12	
GRI 415: Políticas Públicas	415-1 Contribuições políticas	33		9	
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	-	Não aplicável.	9	
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	-	Não aplicável.	12	
	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	-	Não aplicável.	12	
GRI 417: Marketing e Rotulagem	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	-	Não aplicável.	12	
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	N/A		9	
GRI 418: Privacidade do Cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	15		9	
SASB FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, porcentagem de violações de dados pessoais, número de titulares de contas afetados.	15		9	
SASB FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	15	Aderência parcial.	9	
SASB FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) na análise de crédito.	16-18		11, 13	
SASB FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de investimento e/ou gestão de patrimônio.	30-31		11, 13	
SASB FN-IB-410a.3	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em atividades de banco de investimento e corretagem.	30-31	Aderência parcial.	11, 13	



Ações para a efetividade da PRSAC

Princípios e Diretrizes da PRSAC Safra	Ações Implantadas com vistas à efetividade da PRSAC	Indicadores quantitativos ou qualitativos	Páginas
Princípios de Responsabilidade Social			
Orientar ações para a proteção dos Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente	Política de Direitos Humanos atualizada	Política vigente pública	11, 20, 23
	Programa de apoio psicológico, financeiro e jurídico para colaboradores e dependentes	Descrição do programa vigente	21
	Programa para promover bem-estar e saúde dos colaboradores	Descrição do programa vigente	21
	Campanha de doação de sangue e ações internas de voluntariado	Descrição das atividades realizadas no período	21
Orientar ações para a promoção da liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	Política de Direitos Humanos atualizada abordando a promoção da liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	Política vigente pública	11, 20, 23
Orientar ações para a erradicação das diferentes formas de trabalho forçado ou compulsório e a abolição do trabalho infantil	Política e processo de avaliação de riscos social, ambiental e climático e cláusula nos contratos com parceiros de negócios que aborda a erradicação das diferentes formas de trabalho forçado ou compulsório e a abolição do trabalho infantil	Política de Gestão dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC) atualizada e pública Descrição do processo de gestão de riscos socioambientais e da cláusula contratual	13, 17, 18, 19
Orientar ações para a promoção de diversidade, inclusão e a eliminação da discriminação por qualquer motivo	Política de Diversidade, Equidade e Inclusão atualizada	Política vigente pública	11, 20, 23
	Iniciativas para aumentar a diversidade entre os colaboradores	Execução das iniciativas, objetivos e principais ações no período % de mulheres % de mulheres líderes (Superintendentes e diretoras) % de mulheres gestoras de equipe (<i>Team leader</i> acima) % de negros	9, 22-23
	Programas de desenvolvimento para jovens colaboradores	Descrição das atividades realizadas no período	22-23
	Cláusula nos contratos com parceiros de negócios que aborda a discriminação	Descrição dos conteúdos da cláusula contratual	13, 17, 18, 19
Orientar ações para a promoção do desenvolvimento de pessoas e da saúde financeira	Iniciativas de educação para colaboradores incluindo soft skills	Média de horas de capacitação por ano por colaborador Descrição das atividades realizadas no período	9, 23-24
	Conteúdos de Educação Financeira para colaboradores, clientes e sociedade	Conteúdos de Educação Financeira disponíveis no site institucional e na J. Safra Academy	32
Orientar ações para o combate à corrupção	Programa de conformidade, com base no Código de Ética, estabelecendo diretrizes e padrões de conduta	Descrição do programa vigente, seus objetivos e principais ações no período	13
	Cláusula nos contratos com parceiros de negócios que aborda o combate à corrupção	Descrição dos conteúdos da cláusula contratual	13, 17, 19
	Cartilha para Fornecedores e Parceiros de Negócio atualizada, incluindo o tema "Combate à Corrupção"	Descrição dos conteúdos da cartilha publicada no site institucional do Banco, que incorpora o tema	19

Princípios e Diretrizes da PRSAC Safra	Ações Implantadas com vistas à efetividade da PRSAC	Indicadores quantitativos ou qualitativos	Páginas
Princípios de Responsabilidade Ambiental			
Adoção de uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	Ações de ecoeficiência (água, energia)	Descrição das atividades realizadas no período Consumo de água (m ³) % de Variação do consumo de água Consumo de energia (MWh) % de Variação do consumo de energia	9, 34-35
	Projeto de assinatura digital (redução de uso de papel)	Descrição das atividades realizadas no período	34
Promoção da relevância da preservação e da reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação, quando possível	Cláusula nos contratos com parceiros de negócios que aborda a responsabilidade ambiental	Descrição dos conteúdos da cláusula contratual	13, 17, 18, 19
Promoção da relevância do desenvolvimento e da difusão de práticas e tecnologias sustentáveis	Promover negócios associados a contribuição positiva	Descrição de produtos vigentes, associados a contribuição positiva	28-31
Uso eficiente de recursos naturais, destinação adequada dos resíduos e a eficiência no uso de água e energia	Priorizar o uso de energia renovável na operação	% de energia renovável consumida nos prédios administrativos e agências proveniente de energia renovável (certificados i-Rec) Agências com consumo de energia renovável	9, 35
	Descarte correto de resíduos eletrônicos e de TI	Descrição das atividades realizadas no período	34
Uso sustentável dos ecossistemas terrestres	Coleta seletiva nos prédios administrativos	Descrição das atividades realizadas no período Peso total dos resíduos dos prédios administrativos	9, 34
Combate ao desmatamento ilegal	Política e processo de avaliação de riscos social, ambiental e climático	Política de Gestão dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC) atualizada e pública Descrição do processo de crédito rural que aborda desmatamento ilegal	12, 14
Princípios de Responsabilidade Climática			
Adoção de uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	Ações de ecoeficiência (água, energia)	Descrição das atividades realizadas no período Consumo de água (m ³) % de Variação do consumo de água Consumo de energia (MWh) % de Variação do consumo de energia	9, 34-35
	Projeto de assinatura digital (redução de uso de papel)	Descrição das atividades realizadas no período	34
Promoção da relevância da preservação e da reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação, quando possível	Cláusula nos contratos com parceiros de negócios que aborda a responsabilidade ambiental	Descrição dos conteúdos da cláusula contratual	13, 17, 18, 19
Promoção da relevância do desenvolvimento e da difusão de práticas e tecnologias sustentáveis	Promover negócios associados a contribuição positiva	Descrição de produtos vigentes, associados a contribuição positiva	28-31

Continua...



Princípios e Diretrizes da PRSAC Safra	Ações Implantadas com vistas à efetividade da PRSAC	Indicadores quantitativos ou qualitativos	Páginas
Princípios de Responsabilidade Climática			
Uso eficiente de recursos naturais, destinação adequada dos resíduos e a eficiência no uso de água e energia	Priorizar o uso de energia renovável na operação	% de energia renovável consumida nos prédios administrativos e agências proveniente de energia renovável (certificados i-Rec) Agências com consumo de energia renovável	9, 35
Uso sustentável dos ecossistemas terrestres	Descarte correto de resíduos eletrônico e de TI	Descrição das atividades realizadas no período	34
	Coleta seletiva nos prédios administrativos	Descrição das atividades realizadas no período Peso total dos resíduos dos prédios administrativos	9, 34
Combate ao desmatamento ilegal	Política e processo de avaliação de riscos social, ambiental e climático	Política de Gestão dos Riscos Social, Ambiental e Climático (PGRSAC) atualizada e pública Descrição do processo de crédito rural que aborda desmatamento ilegal	12, 14
Oferta de produtos e serviços que contribuem com a observância dos princípios mencionados nesta política	Promover negócios associados a contribuição positiva	Descrição de produtos vigentes, associados a contribuição positiva	28-31
Zelo para que os clientes não enfrentem restrições de acesso a produtos e serviços por motivos relacionados a tecnologias de informação e comunicação, observando, também, as demais normas relativas a acessibilidade	Participar com adesão voluntária aos eixos da autorregulação bancária pela FEBRABAN (relacionamento com o consumidor, prevenção a ilícitos e responsabilidade socioambiental).	Descrição das iniciativas relacionadas	3, 4, 17, 18, 19, 25-27
	Ações relacionadas à acessibilidade a canais	Descrição das iniciativas relacionadas	25
Incentivo às Partes Interessadas para que adotem práticas de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	Cartilha para Fornecedores e Parceiros de Negócio atualizada, incluindo temas de responsabilidade social, ambiental e climática	Descrição dos conteúdos da cartilha publicada no site institucional do Banco, que incorpora o tema	19
	Aspectos da PRSAC no processo de gestão de fornecedores	Descrição das atividades realizadas no período	19
Realização de análises pelas áreas de Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Risco Social, Ambiental e Climático, no início de relacionamento, no momento da concessão de crédito e no acompanhamento das exposições de riscos assumidas para todas as operações do Safra, assim como no processo de homologação de fornecedores, de acordo com nossas Políticas de PLD/FT e PGRSAC	Governança, políticas e processos de gestão de riscos social, ambiental e climático, PLD e compliance nas operações com parceiros de negócios	Políticas atualizadas públicas	9, 34-35

Princípios e Diretrizes da PRSAC Safra	Ações Implantadas com vistas à efetividade da PRSAC	Indicadores quantitativos ou qualitativos	Páginas
Diretrizes			
Promoção de uma cultura de atividade bancária responsável entre todos os Colaboradores por meio de ações como treinamento, comunicação e engajamento	Treinamento em temas de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática para a liderança	Descrição das atividades realizadas no período	20
	Ações de conscientização sobre a PRSAC e as ações com vistas à efetividade	Descrição das atividades realizadas no período	20
	Jornada de integração de colaboradores que aborda os temas de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	Descrição da jornada vigente	20
	Trilha de treinamentos sobre Responsabilidade Social, Ambiental e Climática na J. Safra Academy	Descrição dos conteúdos da trilha de treinamentos disponível na J. Safra Academy	20
	Governança da PRSAC e ações com vistas à efetividade	Descrição das instâncias de governança da PRSAC e da gestão das ações para sua efetividade	12
	Processos de gestão das ações com vistas à efetividade	Descrição do processo de gestão da PRSAC, incluindo o monitoramento e a avaliação das ações com vistas à efetividade da PRSAC	12, 38
Divulgação de informações regulatórias e referentes a compromissos assumidos	Informações regulatórias sobre a PRSAC no site do Banco	Descrição das informações regulatórias atualizadas na página ESG	12, 14
	Pactos dos quais somos participantes (Pacto Global e PRI)	Divulgação no site do Banco de informações relacionadas aos pactos assumidos	14
Promoção de atendimento de boa-fé nos canais de reclamação não judiciais e judiciais	Atendimento às demandas recebidas pelos canais de reclamação judiciais e não judiciais	Descrição dos canais para recebimento de demandas	13, 25-27





Safra

www.safra.com.br

