

Novembro/2022



Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Ações de efetividade e indicadores de monitoramento

Índice

PR SAC

01

Gestão Responsável

02

Sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática – PRSAC

03

Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas nos Negócios

04

Monitoramento da Aderência às Diretrizes

05

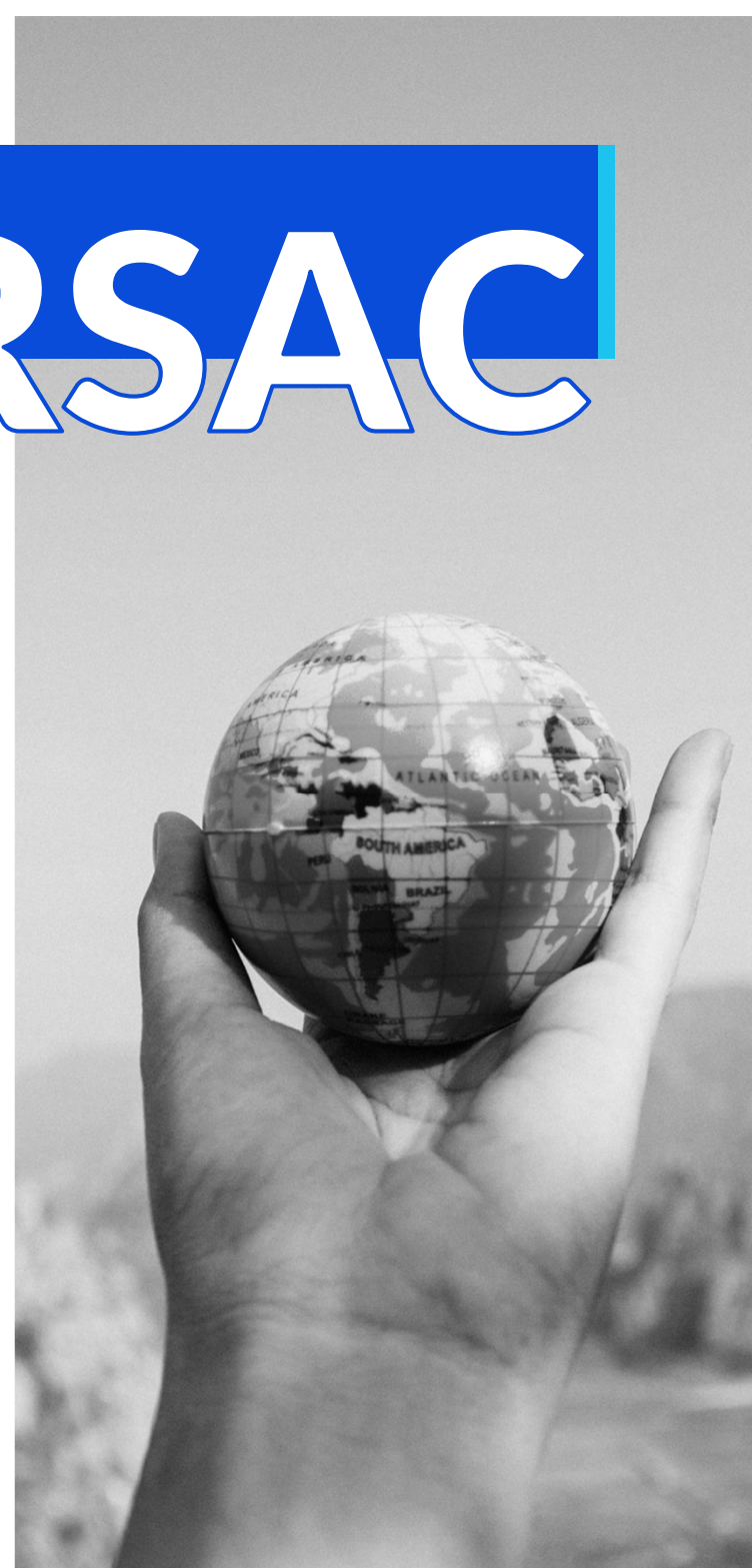
Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas no Relacionamento com as Partes Interessadas

06

Monitoramento da Aderência às Diretrizes

07

Conclusão



Gestão Responsável

O Conglomerado Prudencial Crefisa, ora denominado Crefisa, entende a importância do crédito na vida das pessoas e como impulsiona a economia do país. Por isso, há mais de 50 anos permite que milhões de brasileiros tenham [acesso ao crédito](#), que muitas vezes lhe é negado por grandes instituições financeiras, para que possam realizar seus sonhos e honrar com seus compromissos, resgatando assim a sua dignidade.

A atuação da Crefisa é pautada na [ética](#), [transparência](#), [inclusão social](#), [sustentabilidade](#) e [responsabilidade social](#), promovendo um ambiente saudável e colaborativo, com equipes conectadas e em sinergia, proporcionando assim estímulo à inovação, a melhora na capacidade de resolver problemas complexos e o aumento da criatividade para gerar soluções e assegurar a satisfação dos clientes.



Assim, a Crefisa estabeleceu compromissos que visam à uma gestão responsável e elaborou uma Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que tem por objetivo estabelecer as diretrizes de naturezas sociais, ambientais e climáticas que devem direcionar seus negócios e sua relação com as partes interessadas, considerando os princípios da relevância e proporcionalidade.

Além disso, por meio de uma gestão criteriosa de riscos social, ambiental e climática, a Crefisa garante que seus clientes e parceiros compartilham dos mesmos valores sociais e práticas sustentáveis adotados pela instituição.



Para assegurar a efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), a Crefisa estabeleceu os seguintes pilares

GOVERNANÇA

- ✓ Definição de papéis e responsabilidades;
- ✓ Designação de diretor responsável;
- ✓ Fluxo para aprovação e divulgação da PRSAC;
- ✓ Atualização da PRSAC a cada 3 anos ou tempestivamente quando houver mudança significativa nas diretrizes; e
- ✓ Monitoramento e reporte da efetividade da PRSAC.



Gestão de RSAC

- ✓ Política específica para gerenciamento de riscos social, ambiental e climático;
- ✓ Integração com os demais riscos que a Crefisa está exposta; e
- ✓ Diretrizes para identificação, avaliação, mitigação, monitoramento e reporte dos riscos social, ambiental e climático que a Crefisa está exposta.

DIVULGAÇÃO

- ✓ Publicação das políticas em intranet;
- ✓ Publicação da PRSAC no site da instituição; e
- ✓ Indicadores de monitoramento da efetividade da PRSAC.

Diretrizes **Sociais, Ambientais e Climáticas nos Negócios**

Sociais

Baseiam-se no respeito aos direitos humanos, no combate ao assédio no ambiente de trabalho, na gestão inclusiva com estímulo à equidade de oportunidades e de ideias, independente de gênero, raça, idade, orientação sexual, deficiência ou religião e na ética e transparência para a condução de seus negócios.



Ambientais

Pautam-se pela redução dos impactos ambientais negativos das operações da instituição através de ações sustentáveis no seu dia a dia e da parceria com empresas comprometidas com causas ambientais.



Climáticas

Fundamentam-se na avaliação do risco climático na relação com partes interessadas, conforme critérios estabelecidos pela estrutura de gerenciamento de riscos da instituição.



Monitoramento da Aderência às Diretrizes

Sociais

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Respeito aos direitos humanos e prevenção de parcerias com empresas suspeitas de infringir direitos sociais constitucionalmente garantidos.	Inclusão Social; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Volume de Clientes e de Parceiros bloqueados por suspeita de infringir direitos sociais constitucionalmente garantidos.
Estímulo à equidade de oportunidades e de ideias, independente de gênero, raça, idade, orientação sexual, deficiência ou religião.	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	(%) de Mulheres colaboradoras; (%) de Mulheres em cargos de liderança; (%) de Colaboradores com mais de 50 anos; Quantidade de colaboradores no programa Novos Talentos.
Combate ao assédio moral e sexual no ambiente de trabalho	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	(%) de Aderência de colaboradores aos treinamentos do programa de prevenção ao assédio moral e sexual; (%) de Aderência de colaboradores ao treinamento sobre construção de um ambiente de trabalho saudável.
Ética e transparência na condução de seus negócios, com disponibilidade de canais de denúncia acessíveis às partes interessadas para acolhimento e apuração de indícios de violação aos valores da instituição	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	(%) de Colaboradores com adesão ao Código de Ética; Quantidade de casos avaliados nos canais de denúncia
Investimento em projetos sociais que contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população	Responsabilidade Social	Quantidade de projetos sociais atendidos pela Crefisa



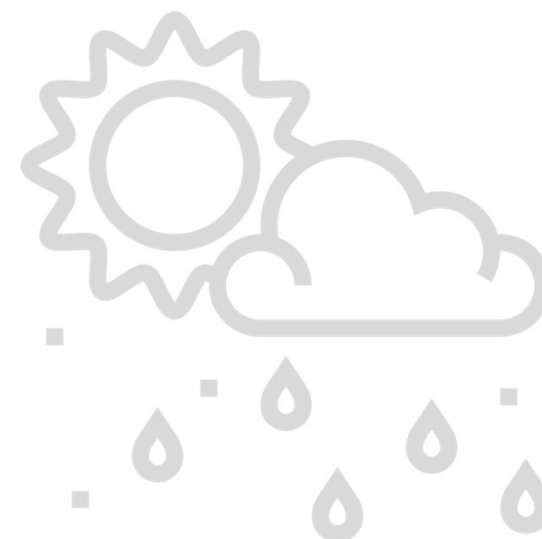
Ambientais

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Redução dos impactos ambientais negativos das suas operações	Sustentabilidade	Volume de descarte adequado



Climáticas

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Incorporação de análise do risco climático na relação com partes interessadas, conforme critérios estabelecidos pela estrutura de gerenciamento de riscos da instituição.	Sustentabilidade	Quantidade de clientes e parceiros com risco climático



Sociais, Ambientais e Climáticas no Relacionamento com as Partes Interessadas

Do mesmo modo que define o conjunto de regras que devem ser observadas na condução dos negócios, a Crefisa estabelece diretrizes para o relacionamento com seus clientes, colaboradores e parceiros.

Clientes



Expandir o acesso ao crédito a clientes que não são integralmente atendidos por outras instituições financeiras, tendo como premissas o respeito aos direitos humanos e à inclusão social e a qualidade no atendimento.

Colaboradores



Proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo, a partir de ações de desenvolvimento e capacitação, saúde e bem-estar.

Parceiros



Assegurar o relacionamento apenas com parceiros que atendem aos princípios sociais, ambientais e climáticos estabelecidos na PRSAC.

Monitoramento da Aderência às Diretrizes

Cientes

DIRETRIZ SOCIAL	COMPROMISSO RELACIONADO	AÇÕES RELACIONADAS	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Prover acesso ao crédito a clientes que não são integralmente atendidos pelo mercado, oferecendo soluções ágeis e confiáveis para resolver seus problemas.	Inclusão Social; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Oferta de produtos e serviços específicos Educação Financeira Conteúdos de Prevenção a fraudes	Volume de renegociações de dívidas Volume de clientes atendidos nas plataformas digitais (App e WhatsApp)
Promover práticas para melhoria contínua da acessibilidade, inclusão social, o respeito aos direitos humanos e a diversidade de clientes.	Inclusão Social; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Ações visando à diversidade e inclusão	Volume de clientes atendidos nas plataformas digitais (App e WhatsApp) Volume de clientes analfabetos
Qualidade no atendimento a clientes como premissa na comercialização de produtos e prestação de serviços.	Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Programa visando à excelência no atendimento Monitoria da qualidade do atendimento Gestão de Consequências	Avaliação no Reclame aqui e no Consumidor.gov Posição no ranking de reclamações do Banco Central do Brasil Reclamações no SAC Indicadores de qualidade do atendimento Quantidade de colaboradores treinados em qualidade do atendimento



Colaboradores

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	AÇÕES RELACIONADAS	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Oferecer aos colaboradores um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo, a partir de ações de desenvolvimento e capacitação, saúde e bem-estar.	Inclusão Social; Responsabilidade Social	Educação Corporativa Programa Viva Bem Programa Saúde Mais Parcerias com empresas destinadas ao bem-estar e saúde	Quantidade de treinamentos disponibilizados nas trilhas de aprendizagem Quantidade de vertentes disponibilizadas pelo programa Qualidade de Vida Quantidade de parcerias disponíveis visando ao bem-estar e saúde
Manter canais de denúncia para tratar suspeitas de desvios éticos e práticas contrárias às políticas institucionais, como assédio moral ou sexual, discriminação, desrespeito e conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho.	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Comunicação e Conscientização Gestão de Consequências Campanha Compromisso com o Certo	(%) de Colaboradores que aderiram ao Código de Ética Quantidade de denúncias realizadas nos canais disponíveis (%) de Colaboradores denunciados Taxa de procedência
Promover práticas de valorização da diversidade, da equidade e da inclusão no ambiente de trabalho.	Inclusão Social; Ética e Transparência; Responsabilidade Social	Diversidade e Inclusão na Atração de Talentos Educação Corporativa Campanhas de Comunicação e Conscientização Gestão de Consequências	(%) de Colaboradores Mulheres (%) de Colaboradores acima de 50 anos (%) de Mulheres em cargos de liderança Quantidade de colaboradores do programa Novos Talentos

Parceiros

DIRETRIZ	COMPROMISSO RELACIONADO	AÇÕES RELACIONADAS	PRINCIPAIS INDICADORES DE MONITORAMENTO
Monitorar os aspectos sociais, ambientais e climáticos para contratação e manutenção de parceiros atendendo aos princípios da PRSAC.	Responsabilidade Social	Normativos internos relacionados ao RSAC Gestão de Consequências	Quantidade de parceiros avaliados em critérios SAC Volume de parceiros bloqueados por questões SAC

Conclusão

Por meio do engajamento da sua alta administração em compromissos de naturezas social, ambiental e climática, a Crefisa acredita que está contribuindo para a melhora da vida dos brasileiros, reafirmando seu compromisso com o desenvolvimento sustentável do país.

