

**RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE**

**2024**



# SUMÁRIO

## APRESENTAÇÃO

Sobre o relatório e a materialidade.....	03
Mensagem do CEO .....	05
Destaques 2024.....	07

## 1. QUEM SOMOS

A Cateno .....	08
Propósito e princípios.....	09
O Arranjo Ourocard.....	10

## 2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de governança .....	13
Ética e integridade .....	16
Gestão de sustentabilidade .....	18
Segurança da informação.....	19

## 3. DESEMPENHO

Desempenho financeiro .....	21
-----------------------------	----

## 4. PESSOAS E CULTURA

Perfil e dinâmica do time .....	23
Desenvolvimento profissional.....	25
Igualdade, Diversidade e Inclusão.....	26

## 5. INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Soluções customizadas.....	29
Cultura da inovação.....	30

## 6. AÇÕES SOCIAIS

Nossas ações sociais .....	32
----------------------------	----

## 7. EMISSÕES DE GEE

Monitoramento.....	39
--------------------	----

## ANEXOS

Índice GRI.....	40
Carta de asseguração .....	44
Créditos .....	45



## Apresentação

### Sobre o relatório

GRI 2-3, 2-5, 2-14

## Bem-vindos ao Relatório de Sustentabilidade da Cateno 2024!

Em mais uma edição, levamos ao mercado e aos nossos *stakeholders* os principais avanços, desafios e impactos da Companhia nas dimensões econômica, social, ambiental e de governança.

A definição do conteúdo do relatório foi guiada pela nossa matriz de materialidade (saiba mais na página 04). E, para garantir a credibilidade e o alinhamento com as melhores práticas de reporte, preparamos este relato com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI), referência global em relatórios ESG.

As informações aqui contidas abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e foram aprovadas pela Diretoria Executiva da Companhia, passando também por um processo de assegurar independente.

### Boa leitura!

Informações e dúvidas sobre este Relatório devem ser encaminhadas para a Diretoria de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade ([sustentabilidade@cateno.com.br](mailto:sustentabilidade@cateno.com.br)).

## Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Visando mapear e priorizar os temas ambientais, sociais e de governança (ESG) mais relevantes para o nosso modelo de negócio e para os públicos com os quais nos relacionamos, conduzimos, em 2022, uma pesquisa de materialidade. O processo considerou:

**1** Identificação e mapeamento de tendências socioambientais por meio de *benchmarking* em fontes relevantes para a Companhia e em mecanismos de mercado.

**2** Análise de convergência dos temas mapeados com mecanismos de gestão de riscos e planejamento estratégico.

**3** Discussão, priorização e validação dos temas identificados com a alta liderança.

**Ao final, nove temas foram selecionados e associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários da Companhia.**

1. Atração e desenvolvimento de pessoas

2. Segurança cibernética e privacidade de dados

3. Tendências e disrupção tecnológica

4. Igualdade, diversidade e inclusão

5. Soluções customizadas e experiência do cliente

6. Educação, cidadania e inclusão financeira

7. Empreendedorismo

8. Ética, integridade e prática anticorrupção

9. Sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços

## Mensagem do CEO

GRI 2-22

Ao longo de 2024, seguimos firmes no propósito de agregar valor ao ecossistema do Banco do Brasil, contribuindo para ampliar a relevância do arranjo Ourocard no mercado de meios de pagamento brasileiro.

Em um cenário de consumo cada vez mais digital e integrado, ampliamos a presença dos nossos produtos por meio de soluções que vão além da transação. Investimos em ferramentas que transformam o cartão em uma plataforma de relacionamento, como as funcionalidades de gestão financeira pessoal no aplicativo do Banco do Brasil, que permitem ao usuário organizar seu orçamento, acompanhar gastos por categoria e planejar melhor sua vida financeira.

Também apostamos fortemente em inteligência artificial como vetor de transformação, com o objetivo de aprimorar processos, aumentar a escalabilidade das soluções e reforçar a eficiência operacional da Companhia. A tecnologia foi aplicada tanto na personalização da jornada do cliente quanto no fortalecimento da segurança transacional.

**Em 2024, também consolidamos avanços estratégicos em sustentabilidade e gestão de pessoas - frentes que fazem parte da nossa abordagem para geração de valor e crescimento por meio da inovação.**

No período, realizamos o primeiro censo interno com ênfase na representatividade de mulheres e grupos minorizados, e registramos avanços significativos nos indicadores de clima organizacional, impulsionados por ações voltadas à qualidade de vida e ao fortalecimento da liderança. Ainda nessa frente, foi instituído o Comitê de Pessoas, que apoia a Companhia no desenvolvimento organizacional e assessora o Conselho de Administração na tomada de decisões relacionadas ao tema.



Do ponto de vista financeiro, 2024 foi marcado por avanços que reforçam a consistência da nossa gestão e o foco no equilíbrio entre eficiência e rentabilidade. Encerramos o ano com EBITDA de R\$ 2,1 bilhões e lucro líquido de R\$ 1,1 bilhão, o que representa uma retração de 7,4% e 13,2% em relação a 2023, respectivamente.

Apesar das conquistas em 2024, o ano também foi marcado por desafios relevantes, como o impacto do processo de fechamento de capital da Cielo em nossa governança e a necessidade de adaptação estratégica em um ambiente de menor previsibilidade. Mesmo diante desse contexto, mantivemos o compromisso com a geração de valor sustentável, com destaque para ações que aliam eficiência operacional e impacto positivo, como o uso mais racional de recursos e o fortalecimento da inclusão por meio de soluções acessíveis.

Assim, concluímos 2024 com ganhos relevantes de produtividade, além de avanços em inovação, sustentabilidade e experiência do cliente, impulsionando iniciativas focadas em personalização e entrega de valor.

Em 2025, ano em que a Cateno completa 10 anos de trajetória, seguiremos fortalecendo nossa atuação, mantendo um olhar estratégico para o futuro e preparando a Companhia para mais um ciclo de inovação.

**HENRIQUE FERNANDO LUCAS**  
CEO DA CATENO

# Destques 2024



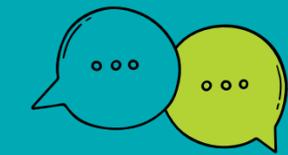
**R\$ 1,1BI**  
LUCRO LÍQUIDO



**R\$ 4,9BI**  
RECEITA OPERACIONAL BRUTA



**PrêmioFICO**  
DECISION AWARDS PELO PROJETO FCM FALCON  
COMPROMISE MANAGER



INSTITUIÇÃO DO NOVO  
**Comitê**  
DE PESSOAS, REMUNERAÇÃO,  
ELEGIBILIDADE E GOVERNANÇA



# A Cateno

## Quem somos

GRI 2-1, 2-6

Joint venture do BB Elo Cartões Participações S.A. e Cielo S.A., há 10 anos a Cateno gestão de Pagamentos S.A. se dedica à gestão do Arranjo Ourocard, formado pelos cartões de crédito, débito e múltiplos do Banco do Brasil.

Somos a base da jornada de meios de pagamento, garantindo que toda a estrutura tecnológica, operacional e de processamento funcione de forma eficiente e integrada.

Assim, trabalhamos para que pagamentos sejam realizados diariamente, de forma fácil e segura, em todo o País.



## Missão

**CONDUZIR AVANÇOS TECNOLÓGICOS E MODERNIZAR AS OPERAÇÕES DE MEIOS DE PAGAMENTO.**

## Propósito

**CRIAR UM MUNDO MAIS SIMPLES, ONDE SEJA FÁCIL CONSUMIR E FAZER NEGÓCIOS.**

## Princípios

### INOVAÇÃO

Buscamos soluções tecnológicas que acompanhem a transformação dos meios de pagamento, simplificando a forma como pessoas e negócios se conectam.

### EFICIÊNCIA

Operações modernas e processos otimizados são bases essenciais para que possamos oferecer serviços mais ágeis, simples e acessíveis.

### CONFIANÇA

Atuamos com responsabilidade e solidez para entregar experiências seguras e confiáveis, fortalecendo relações no ecossistema de meio de pagamento.

### AGILIDADE

Acreditamos que a agilidade nasce da autonomia e integração das nossas equipes, que trabalham para simplificar experiências e acelerar transformações.



## O Arranjo Ourocard

Com participação acionária de 30% do Banco do Brasil e 70% da Cielo, a Cateno está dedicada a garantir que toda a estrutura tecnológica, operacional e de processamento dos cartões de crédito, débito e múltiplos do Banco do Brasil funcione de forma eficiente, segura e integrada.

### Isso significa gerenciar atividades, como:

- » O suporte tecnológico das contas de pagamento pós-pagas;
- » O processamento de transações dos cartões de crédito e débito do Arranjo Ourocard.

“Em 2024, a Cateno reforçou seu papel estratégico como suporte essencial ao Banco do Brasil, ampliando o diálogo com o setor público e seus principais *stakeholders*. Esses esforços resultaram em avanços significativos no fortalecimento institucional da empresa, **consolidando sua posição no mercado com responsabilidade e visão de futuro.**”

**ANDERSON DORNELES**  
Diretor de Relações Institucionais e Governamentais

## Evolução das soluções Ourocard

Em 2024, avançamos na entrega de soluções sob demanda para o Arranjo Ourocard.

Com o apoio de nossos times especializados, aprimoramos jornadas como onboarding de novos clientes e desenvolvemos protótipos para inclusão de cartões em carteiras digitais, como Apple Pay e Google Pay.

Também aceleramos a modernização do processo de produção dos cartões físicos, incorporando tecnologias de ponta para garantir mais agilidade e eficiência nas entregas ao cliente final.

Esses avanços refletem nosso compromisso com a melhoria contínua na geração de valor para o Arranjo Ourocard e contribuíram diretamente para a evolução dos resultados. Observamos, no último ano, um aumento na taxa de aprovação de compras on-line com cartão não presente, mantendo baixos índices de fraude. Esse desempenho reforça a confiança do cliente final e evidencia a solidez da parceria com o Banco do Brasil.

“Em 2024, nós alcançamos o maior índice de autorização quando se fala de transações de cartão não presente. Isso foi uma entrega bastante relevante, pois significa que não só aumentamos o volume financeiro, **mas principalmente avançamos na percepção do próprio cliente final, melhorando sua experiência.**”

**GUSTAVO MILARÉ**  
Diretor de Operações e TI



# Governança Corporativa

GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13

## Estrutura de Governança

Buscando garantir a perenidade do negócio e a geração de valor para seus *stakeholders*, a Cateno adota um sistema de governança corporativa alinhado aos padrões e requisitos seguidos pelos seus sócios controladores. Sua estrutura inclui o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Auditoria Interna, a Diretoria Executiva, além de quatro comitês consultivos.

### Conselho de Administração

O Objetivo do Conselho é supervisionar a gestão executiva e garantir que a condução dos negócios esteja alinhada aos valores de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Formado por cinco membros eleitos em 2023, com mandato de dois anos, o Conselho é composto por representantes dos acionistas controladores, cujas competências técnicas incluem temas como sustentabilidade, mudanças climáticas, gestão de riscos, além de ampla experiência no setor de atuação da Cateno.

### Diretoria

A Diretoria Executiva conduz a gestão operacional da empresa, implementando as estratégias definidas pelo Conselho de Administração e assegurando o cumprimento dos objetivos corporativos.

Atualmente, a Diretoria Executiva da Cateno conta com quatro diretores estatutários, eleitos pelo Conselho de Administração, sendo um deles o Diretor-Presidente da Companhia.

Além da Diretoria Executiva, dois diretores não estatutários participam da administração da Companhia.

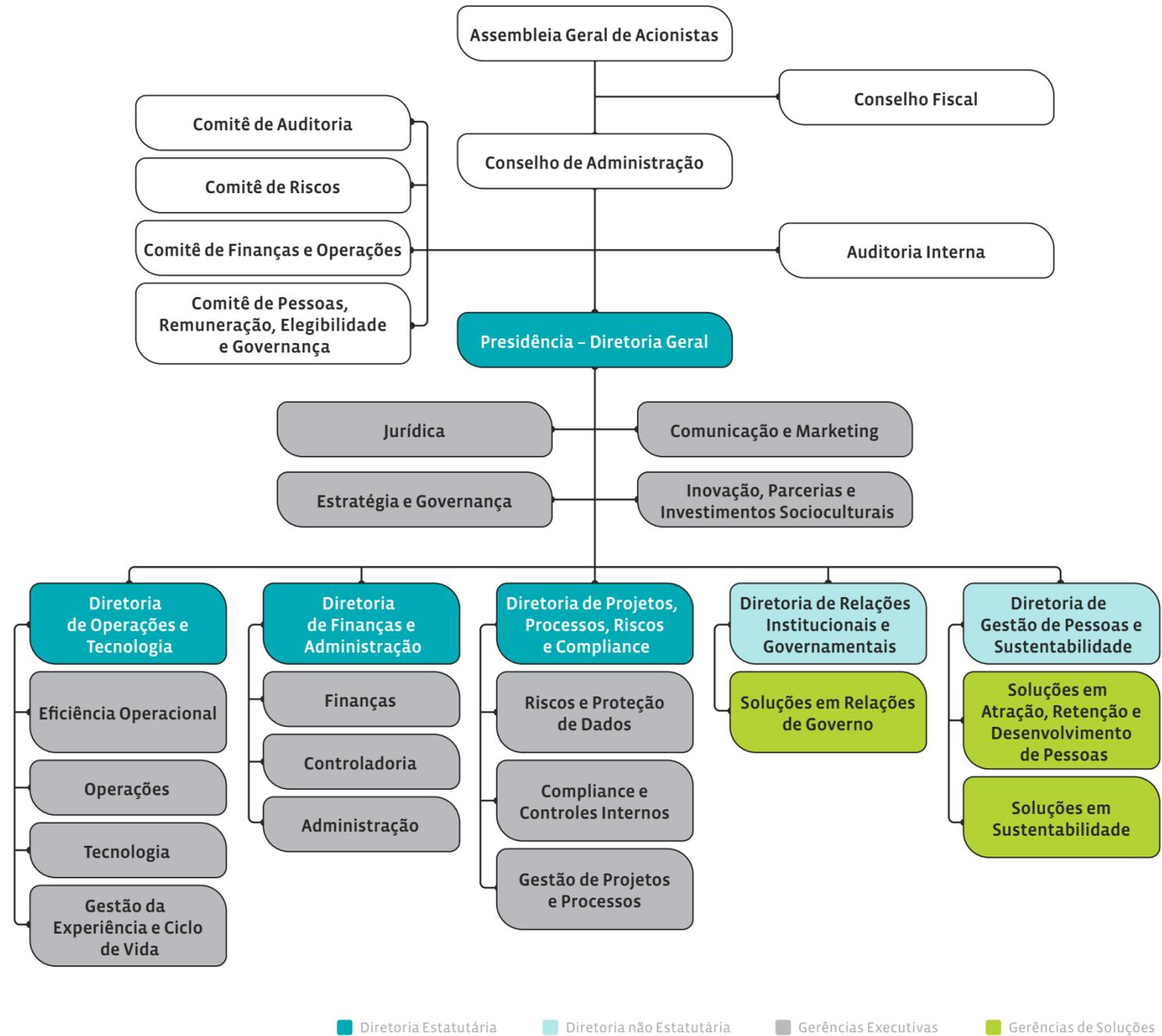
Membros do conselho de administração <sup>1</sup>	Data da eleição	Vigência do mandato	Indicação
Estanislau Mendes Llobatera Bassols	10/2023	Até 10/2025	Cielo
Louangela Bianchini da Costa Colquhoun	10/2023	Até 10/2025	Cielo
Yvan Calil Zanetti	12/2023	Até 04/2024	Cielo
Carlos Eduardo Domingues Alves	04/2024	Até 10/2025	Cielo
Rodrigo Mulinari	10/2023	Até 10/2025	BB Elo
Pedro Bramont	10/2023	Até 10/2025	BB Elo

<sup>1</sup> Nenhum membro do Conselho de Administração é considerado independente.

Nome	Cargo
Henrique Fernando Lucas	Diretor-geral
Fernando Pacheco M. Dias	Diretor de Projetos, Processos, Riscos e Compliance
Gustavo A. Milaré	Diretor de Operações e TI
Maurício Rigotto	Diretor de Administração e Finanças
Ana Cláudia Vital <sup>2</sup>	Diretora de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade
Anderson Dorneles <sup>2</sup>	Diretor de Relações Institucionais e Governamentais

<sup>2</sup> Não estatutários.

## Organograma



## Comitês de Assessoramento

Com o objetivo de tornar nossa estrutura de governança mais robusta, os comitês — responsáveis por oferecer recomendações técnicas à alta administração e apoiar decisões estratégicas — passaram por um processo de reestruturação em 2024. Além dos Comitês de Risco e de Auditoria, já existentes, foi instituído o Comitê de Pessoas, Remuneração, Elegibilidade e Governança (CPGOV). Nesse processo, dois comitês anteriores foram integrados, originando o novo Comitê de Operações e Finanças.

## Conselho Fiscal

Com atuação independente, o Conselho Fiscal fiscaliza os atos administrativos da Companhia, garantindo o cumprimento de seus deveres legais e estatutários, com base na transparência e na equidade.

Ao todo, quatro membros titulares, representando nossos controladores, compõem o colegiado.

## Auditoria Interna

Em apoio à estrutura de Governança, a Auditoria Interna avalia, de forma independente, a aderência de regras e procedimentos às normas e políticas internas da Cateno, com foco especial naquelas relacionadas à gestão de riscos.

Adicionalmente, gerencia os casos recebidos pelo Canal de Ética, assegurando que as denúncias sejam apuradas com tempestividade, independência, imparcialidade e confidencialidade. Em caso de procedência, encaminha a recomendação das medidas disciplinares às instâncias competentes.



## Ética e integridade

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3

Acreditamos que, quando adotamos uma cultura sólida, fundamentada em princípios e valores éticos, fortalecemos a confiança de nossos públicos e construímos uma reputação caracterizada pela transparência, integridade e responsabilidade.

Essa postura possibilita um ambiente de trabalho próspero e favorece a construção de parcerias duradouras e bem-sucedidas, gerando oportunidades para o crescimento sustentável da Companhia.

### Códigos e Políticas

Nosso Código de Conduta Ética e nossa Política Anticorrupção estabelecem quais diretrizes devem orientar as condutas, sendo aplicável a administradores, colaboradores e parceiros comerciais, entre outros públicos.

Em adição a eles, contamos com a Política de Relacionamento com Fornecedores e a Política de Partes Relacionadas da Companhia, que trazem regras e processos para prevenir possíveis conflitos de interesses nas relações.

As políticas e o Código de Conduta Ética são aprovados pelo Conselho de Administração. Além disso, as políticas são revisadas periodicamente para assegurar sua relevância, eficácia e alinhamento às diretrizes dos acionistas.

#### Conheça a íntegra dos nossos códigos e políticas:

- **Código de Ética**
- **Política Anticorrupção**
- **Política de Transação com Partes Relacionadas**
- **Política de Controles Internos e Compliance**

### Comunicação

A comunicação das políticas é feita de forma ampla e contínua, alcançando administradores, colaboradores, parceiros e demais públicos relevantes. Para garantir transparência e acesso, todas as políticas estão disponíveis no site corporativo.

**Além disso, a Companhia promove treinamentos regulares sobre ética e compliance para todos os colaboradores, reforçando o compromisso com uma cultura organizacional íntegra.**

Já no relacionamento com fornecedores, os documentos e contratos que exigem a adesão às políticas são incorporados diretamente aos processos de homologação e contratação, assegurando alinhamento desde o início da parceria.

A **assistente virtual CatIA** foi desenvolvida ao longo de 2024 – e lançada no início de 2025 – para facilitar o dia a dia dos colaboradores na consulta às normas e políticas da Cateno.

O *chatbot*, que usa IA generativa, esclarece de forma rápida e fácil dúvidas relativas a processos e regras.

### Controles

A Gerência de Compliance e Controles Internos monitora regularmente os processos e controles para garantir que os padrões éticos sejam cumpridos e que potenciais falhas sejam identificadas e corrigidas prontamente.

A Companhia ainda possui uma estrutura de reporte e monitoramento, com fóruns específicos para garantir que os compromissos com a ética sejam acompanhados pela alta liderança.

### Canal de Ética

GRI 2-26

A Cateno disponibiliza mecanismos seguros, acessíveis e confidenciais para que colaboradores, terceiros e parceiros possam relatar preocupações ou denúncias relacionadas à conduta empresarial.

Nosso Canal de Denúncias é operado por uma empresa independente e especializada, que registra e avalia o conteúdo recebido, além de recomendar procedimentos de apuração. A denúncia é então encaminhada à Auditoria Interna da Cateno, que conduz a investigação de forma técnica e isenta.

"Nosso pessoal de TI foi muito competente em permitir que uma solução de IA lesse todas as nossas políticas e normas e, toda vez que alguém tem uma dúvida, você pode usar o chatbot da CatIA, que opera em linguagem natural e te esclarece qual é o caminho certo a seguir."

**FERNANDO PACHECO**  
Diretor de Processos, Projetos,  
Riscos e Compliance

Desvios de conduta ou infrações éticas podem ser encaminhados ao Fórum de Ética, composto pela Diretoria Executiva e área de Governança. O fórum delibera sobre medidas disciplinares e acompanha a efetividade dos planos de ação corretiva.

A Cateno repudia qualquer forma de retaliação contra autores de denúncias e reforça seu compromisso com a ética, a transparência e o fortalecimento contínuo de um ambiente organizacional íntegro.

## Gestão da Sustentabilidade

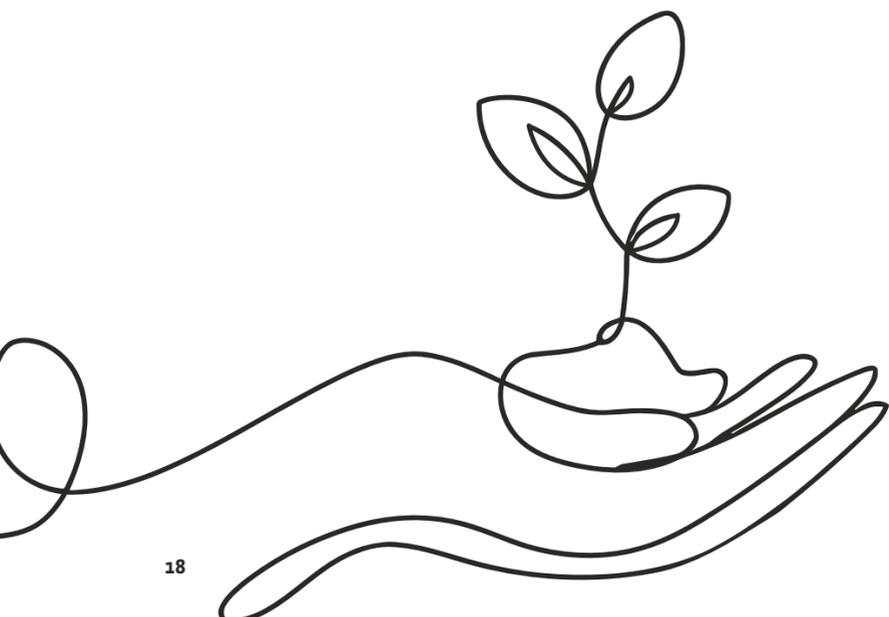
GRI 2-12, 2-13, 2-23

Orientando as nossas ações de Sustentabilidade, contamos com a Política de Sustentabilidade, que define de que forma os aspectos sociais, ambientais e de governança devem ser geridos pela Companhia. A coordenação das ações, visando à sua implementação, é feita pela Diretoria de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade.

A supervisão da execução da agenda ESG da Companhia é acompanhada pelo Conselho de Administração por meio de reuniões periódicas. O colegiado ainda é responsável pela aprovação das estratégias e políticas que orientam o tema.

Em 2024, promovemos algumas iniciativas voltadas à conscientização e ao bem-estar dos colaboradores, além de ações focadas no uso racional de recursos e materiais. Entre os destaques, realizamos uma palestra de sensibilização sobre o tema da sustentabilidade para todo o time, acompanhada da distribuição de camisetas com certificação BCI. Também adotamos papel reciclado como padrão para todas as impressoras da empresa, substituindo o uso de papel convencional.

➤ [Acesse nossa Política de Sustentabilidade](#)



## Gestão de Riscos

O processo de identificação, avaliação, mensuração, monitoramento e reporte de riscos segue uma taxonomia que os organiza em categorias e subcategorias, a exemplo do Risco Socioambiental e Climático (RSAC). Nas revisões anuais do ciclo de gestão de riscos, os gestores identificam e avaliam os eventos de risco a que a Cateno está exposta.

Durante a atualização do ciclo de 2023-24, no caso específico do RSAC, os gestores das áreas de Sustentabilidade, Pessoas e Operações passaram a monitorar os riscos identificados por meio de indicadores de riscos (KRIs), frente a limites de exposição igualmente estabelecidos em conjunto com a Gerência Executiva de Riscos e Proteção de Dados.

Os indicadores de riscos (KRIs) são reportados nas diversas instâncias de governança, conforme os valores observados, em periodicidades específicas e segundo critérios de criticidade. Eventuais necessidades de planos de ação de adequação de processos e atividades são apresentadas pelos respectivos gestores dos riscos.

## Segurança da Informação

GRI 3-3

Com foco na integridade das operações e na confiança dos públicos com os quais nos relacionamos, adotamos medidas preventivas relacionadas ao tema que reforçam nossa conformidade com a legislação vigente e com as melhores práticas de mercado.

Essa atuação proativa também contribui para reduzir riscos associados à indisponibilidade de sistemas e à ocorrência de incidentes de segurança que possam expor dados de clientes e demais *stakeholders*.

**Em 2024, seguimos implementando ações visando fortalecer a governança de dados, ampliar a resiliência cibernética e evoluir continuamente os controles de segurança da informação em toda a Companhia.**

Conheça algumas delas:



### Segurança cibernética

- Revisão de normas internas sobre o tema;
- Criação de rotinas de testes para revisão periódica de acessos ao ambiente de sistema;
- Criação de rotinas de segunda linha de testes para revisão de acessos bloqueados;
- Realização de *Pentest web* interno e externo;
- Habilitação de regras e de ferramentas de segurança digital que auxiliam no controle de acessos de uso do ambiente; e
- Workshop de Segurança da Informação com participação de especialistas.

### Proteção de dados e privacidade

- Atualização do inventário de dados pessoais e adoção de um aviso de privacidade interno;
- Atualização da norma de *Privacy by Design*;
- Atualização de treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), destinado a todos os colaboradores;
- Aprimoramento do atendimento aos titulares de dados; e
- Realização de eventos internos de divulgação e conscientização.

➤ [Acesse a nossa Política de Segurança da informação e cibernética.](#)



# Desempenho

## Desempenho financeiro e operacional

Em 2024, o volume financeiro transacionado atingiu R\$ 427,9 bilhões, com crescimento de 3,1% em relação ao ano anterior.

A receita líquida cresceu ano a ano, atingindo R\$ 4,4 bilhões, impulsionada principalmente pela maior participação do produto crédito, cuja receita é mais elevada no mix de produtos.

O lucro líquido do período foi de R\$ 1,1 bilhão, representando uma queda de 13,2% em relação a 2023, em parte devido ao aumento dos custos com bandeiras e tecnologia, bem como ao reconhecimento de despesas retroativas. Ainda assim, a Companhia demonstrou resiliência e capacidade de adaptação, com foco contínuo em inovação para sustentar sua competitividade e rentabilidade.

**"Alcançamos resultados expressivos em 2024, mesmo em um cenário desafiador, graças à nossa estratégia de eficiência, inovação tecnológica e gestão responsável. A solidez da Companhia reflete nosso compromisso com a sustentabilidade do negócio e com a valorização das pessoas."**

**MAURÍCIO RIGOTTO**  
Diretor Administrativo e Financeiro

### DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO (DRE) (EM R\$ BILHÕES)

	2022	2023	2024
Receita operacional líquida	3.934,3	4.182,0	4.412,4
EBITDA	1.811,5	2.212,0	2.145,2
Margem EBITDA	46,0%	52,9%	43,3%
Resultado financeiro	111,5	104,8	76,2
Imposto de renda e contribuição social	-523,6	-657,1	-571,9
Lucro líquido	1.010,7	1.271,1	1.102,4

### VOLUME TOTAL DE PAGAMENTOS (EM R\$ BILHÕES)

	2022	2023	2024
Volume total de pagamentos	396.010	414.976	427.945
Volume de débito	170.284	169.725	170.422
Volume de crédito	225.725	245.250	257.523



# Pessoas e Cultura



**136**

COLABORADORES<sup>1</sup>

**71**

HOMENS

**65**

MULHERES

<sup>1</sup>132 colaboradores sob regime de trabalho CLT e 4 diretores estatutários.

## Perfil

GRI 2-7, 401-1

Em 2024, a Companhia avançou em sua jornada de valorização das pessoas por meio de iniciativas que promoveram diversidade, aprendizado contínuo e reconhecimento.

O censo interno permitiu mapear a presença de mulheres e de grupos minorizados, o que irá nos permitir estruturar ações de diversidade, equidade e inclusão fundamentadas em dados concretos.

Ao mesmo tempo, os programas de feedback e avaliação reforçaram comportamentos alinhados à cultura organizacional, fortalecendo um ambiente de confiança e desenvolvimento.

A cultura de inovação e intraempreendedorismo também se destacou, com a realização da edição 2024 do Hackateno e a ampliação do uso de tecnologia artificial entre os times.

Tais avanços refletem o compromisso da Companhia com uma cultura centrada nas pessoas, capaz de impulsionar tanto o crescimento individual quanto os resultados organizacionais.

## CONTRATAÇÕES

	Número de contratados	Taxa de contratação (%)	Número de contratados	Taxa de contratação (%)	Número de contratados	Taxa de contratação (%)
	2022		2023		2024	
<b>Faixa etária</b>						
Até 30 anos	4	24%	2	15,4%	6	60,0%
Entre 30 e 50 anos	14	22%	24	31,2%	19	21,1%
Acima de 50 anos	15	38%	11	31,4%	7	19,4%
<b>Gênero</b>						
Masculino	19	28%	22	31,4%	14	19,7%
Feminino	14	28%	15	27,3%	18	27,6%
<b>Região</b>						
Sudeste	33	28%	37	29,6%	32	23,5%

## DESLIGAMENTOS

	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
	2022		2023		2024	
<b>Faixa etária</b>						
Até 30 anos	0	12%	4	30,8%	4	40,0%
Entre 30 e 50 anos	11	20%	11	14,3%	8	8,8%
Acima de 50 anos	3	23%	16	45,7%	9	25,0%
<b>Gênero</b>						
Masculino	10	21%	21	30,0%	12	16,9%
Feminino	4	18%	10	18,2%	9	13,8%
<b>Região</b>						
Sudeste	14	20%	31	24,8%	21	15,4%

## Cultura organizacional

A Companhia vem fortalecendo a sua cultura interna, com iniciativas voltadas à valorização das pessoas, à colaboração entre equipes, ao aprendizado contínuo e à vivência prática de nossos valores. Em 2024, o processo de recrutamento e integração passou a enfatizar o alinhamento cultural desde o início da jornada do colaborador. Também foram promovidas ações para incentivar um ambiente inclusivo, respeitoso e aberto ao diálogo, com reforço à escuta ativa, à participação coletiva e ao reconhecimento contínuo.

A saúde mental e física dos colaboradores é uma de nossas prioridades. Implantamos a ginástica laboral, demos orientações sobre ergonomia, mantivemos o modelo híbrido de trabalho e criamos momentos de integração e boas práticas de saúde. Um desses momentos foi a palestra do psicólogo Rossandro Klinjey, que explorou temas como empatia, autoconhecimento e equilíbrio emocional, aspectos essenciais para o bem-estar dos times.

Com o objetivo de mensurar a efetividade das ações implementadas e compreender a percepção dos colaboradores, conduzimos, no início de 2025, a pesquisa de clima organizacional relativa ao ano de 2024.

Os resultados apontaram um aumento expressivo no índice de satisfação geral, o que nos levou a integrar o ranking Great Place to Work (GPTW) em 2025. Os dados coletados da pesquisa irão fundamentar melhorias nas nossas práticas de gestão, fortalecendo nosso compromisso com um ambiente de trabalho saudável e motivador.

## Desenvolvimento

GRI 3-3, 404-1

Investimos em iniciativas que estimulam o aprofundamento em conhecimentos técnicos e preparam as nossas pessoas para os desafios de suas funções, ao mesmo tempo em que impulsionam o negócio.

Por meio do Programa de Educação Formal e Continuada, apoiamos a realização de capacitações, além da participação em eventos e feiras de relevância nacional e internacional.

Também incentivamos a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada colaborador, junto aos seus gestores, promovendo alinhamento entre expectativas individuais e necessidades organizacionais.

Para líderes e gestores, contamos com treinamentos para desenvolvimento de habilidades como comunicação, delegação e motivação de equipes.

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO<sup>1,2</sup>

	2023	2024
<b>Por categoria funcional</b>		
Diretoria/CEO	92,26	107,1 <sup>3</sup>
Gerências	87,10	38,0
Não liderança	72,69	36,3
Total	76,86	39,9
<b>Por gênero<sup>4</sup></b>		
Masculino	68,80	49,0
Feminino	87,11	29,3

<sup>1</sup> Tivemos um corte no orçamento de treinamento e desenvolvimento, impactando a média de horas por colaborador, em comparação ao período anterior.

<sup>2</sup> Os dados de 2022 não foram incluídos devido a mudanças na estrutura de cargos da organização naquele ano. Assim, os dados não são comparáveis com os dos dois anos subsequentes.

<sup>3</sup> Em 2024, direcionamos nossos esforços a programas voltados à diretoria.

<sup>4</sup> Como os treinamentos foram focados na diretoria, que possui perfil predominantemente masculino, tivemos uma redução nas horas de treinamento entre as mulheres.

## Igualdade, Diversidade e Inclusão

GRI 2-4, 3-3, 405-2

Acreditamos que, ao favorecer um ambiente de trabalho plural e respeitoso, ganham os nossos colaboradores - que têm seus pontos de vista ampliados e sua criatividade impulsionada - e ganha também o negócio em si - que tem sua capacidade de inovação aumentada e sua reputação fortalecida.

Adotamos políticas que reafirmam esse compromisso, deixando clara a nossa posição contra qualquer forma de discriminação, além de garantir canais seguros, acessíveis e transparentes para denúncias e resolução de conflitos.

Tivemos um avanço significativo nos indicadores de clima organizacional em 2024. Isso foi alcançado por meio de ações estratégicas, como o desenvolvimento de lideranças e as iniciativas de qualidade de vida, fatos que contribuíram para estarmos no ranking GPTW em 2025.

**ANA CLÁUDIA VITAL**  
Diretora de Pessoas e Sustentabilidade



Olhando para o recorte de gênero, em 2024, tivemos um aumento de mulheres na liderança de nossa Companhia. Na Gerência Executiva, esse aumento foi de 17% em relação a 2023 e, no nível Gerencial, o aumento foi de 13%.

Destacamos ainda a promoção de duas colaboradoras que não ocupavam cargos de liderança e a ascensão de uma Gerente Sênior ao nível executivo, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento de lideranças femininas.

### RAZÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO DE MULHERES E HOMENS<sup>1</sup>

Nível	2023		2024	
	Razão entre o salário-base de mulheres e homens	Razão entre a remuneração de mulheres e homens	Razão entre o salário-base de mulheres e homens	Razão entre a remuneração de mulheres e homens
Executivo	0 <sup>2</sup>	0 <sup>2</sup>	1,11	0,62 <sup>5</sup>
Gerencial	1,15	- <sup>3</sup>	0,88 <sup>4</sup>	0,54 <sup>5</sup>
Não liderança	0,85	0,85	0,83	0,87

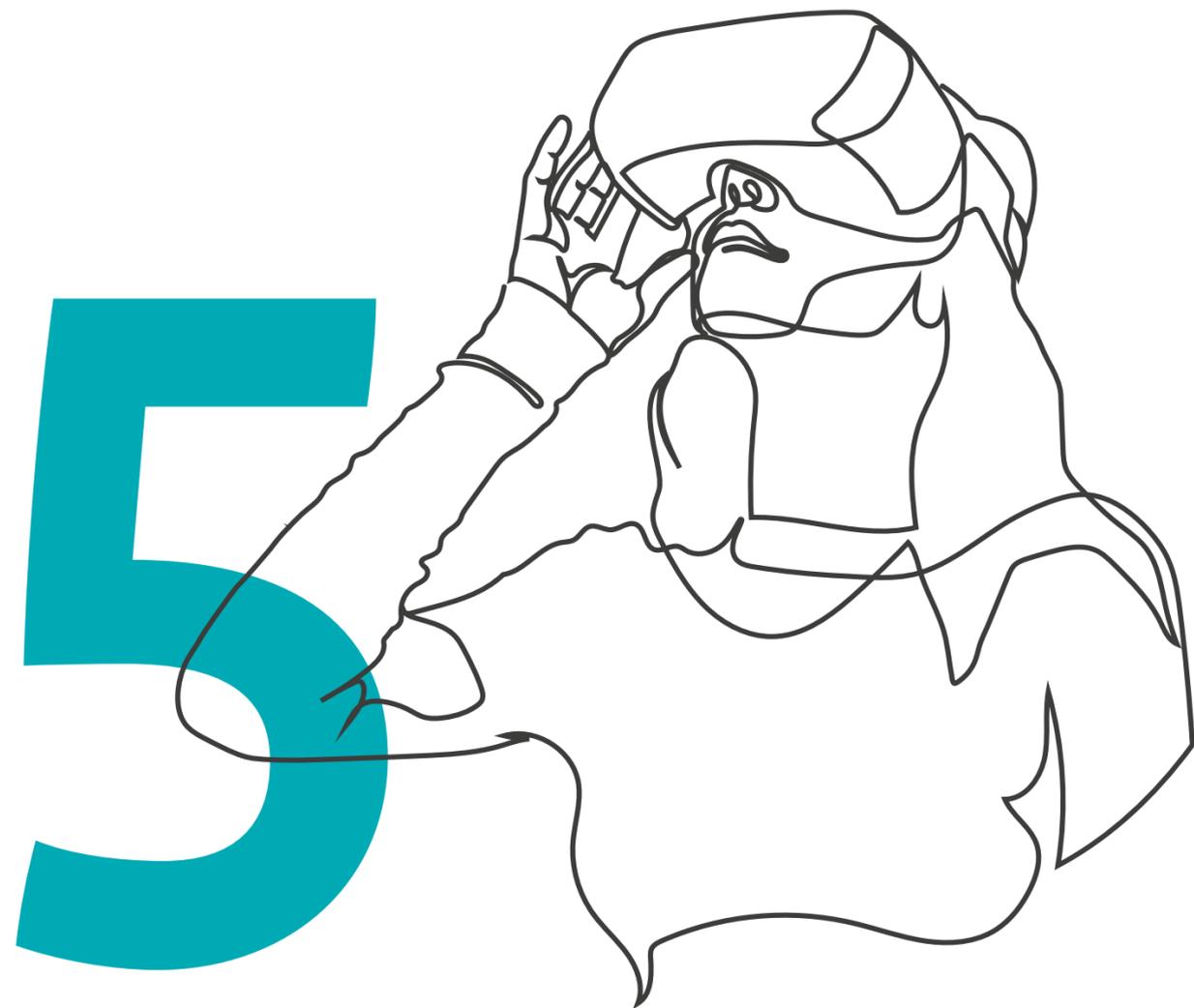
<sup>1</sup> Os dados de 2022 não foram incluídos devido a mudanças na estrutura de cargos da organização naquele ano. Assim, os dados não são comparáveis com os dos dois anos subsequentes.

<sup>2</sup> Em 2023, não havia mulheres em cargos executivos.

<sup>3</sup> O valor reportado para a razão entre a remuneração de mulheres e homens no Relatório de Sustentabilidade 2023 dizia respeito apenas ao salário-base.

<sup>4</sup> A variação na razão salarial entre mulheres e homens no nível gerencial em 2024 é explicada tanto pelas movimentações internas - como a saída de gerentes sêniores mulheres (com salários mais altos), substituídas por homens - quanto pela entrada de mulheres em cargos de menor senioridade, o que incluiu a promoção de duas colaboradoras para posições de liderança.

<sup>5</sup> Os valores comparativamente menores da razão entre a remuneração de mulheres e homens nos níveis gerencial e executivo refletem a entrada de novas líderes mulheres que, por ainda não estarem elegíveis, não receberam PPR no período, impactando negativamente a média de remuneração total feminina.



# Inovação e Tecnologia

GRI 3-3

## Soluções customizadas

Em 2024, seguimos desenvolvendo soluções digitais para o Arranjo Ourocard, focando em entregar jornadas mais simples, seguras e integradas. Entre os destaques estão a contratação 100% digital do cartão Ourocard, eliminando a necessidade de emissão de plástico, e a melhoria nas jornadas de inclusão de cartões em carteiras digitais, incentivando o uso do cartão digital desde o início.

O compromisso com a excelência na experiência do cliente também se refletiu na criação do manual de tagueamento da jornada digital.

Isso possibilitou uma visualização mais precisa do comportamento do usuário em cada etapa da jornada, fortalecendo a governança de produto e a capacidade de detectar e corrigir falhas.

Em adição, iniciamos a expansão do uso de modelos de inteligência artificial para personalização da jornada, prevenção de fraudes e aumento do engajamento com os cartões Ourocard.





## Fomentando boas ideias: o Hackateno

Estamos focados em fomentar um ambiente propício à inovação, que seja capaz de acompanhar as tendências do setor e as mudanças de hábito dos consumidores.

No último ano, promovemos a 3ª edição do Hackateno, evento que se consolidou como uma das principais iniciativas da Companhia para fomentar a criatividade. Inspirado no conceito de hackathon – uma maratona de programação – o programa estimula a colaboração entre áreas e o desenvolvimento de soluções criativas com potencial de impacto real no negócio.

As soluções propostas pelos times passam por uma banca de avaliação e aquelas com melhor pontuação recebem prêmios, além de terem a chance de ser viabilizadas pelo negócio.

Para assegurar que as iniciativas propostas evoluam de forma sustentável ao longo do tempo, realizamos um acompanhamento das ideias com maior potencial, assegurando sua viabilidade e alinhamento estratégico.



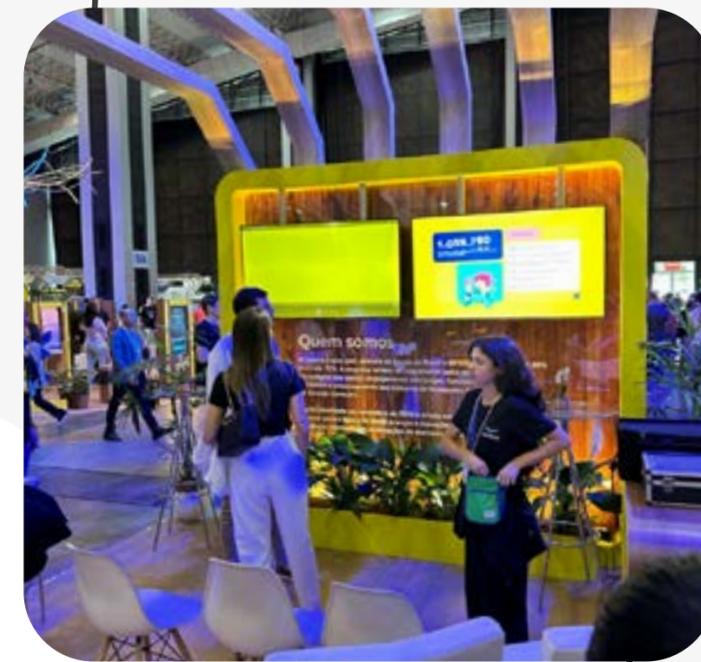
## BB Digital Week

Durante o BB Digital Week 2024, evento promovido pelo Banco do Brasil com o tema "Tecnologias Sustentáveis na Era da Multiexperiência", a Cateno marcou presença com um estande que destacou sua atuação inovadora no setor de meios de pagamento.

Na ocasião, mais de 700 participantes puderam imprimir instantaneamente seus cartões Ourocard personalizados – incluindo as versões "Raízes", "Cordel" e "Orgulho", que destinam parte do valor das transações a projetos de valorização da cultura e diversidade no país. A ação reforça o papel da tecnologia como ferramenta de inclusão e impacto social, alinhando inovação com responsabilidade.

Além das ativações com o público, o estande da Cateno promoveu palestras sobre o novo projeto de *embossing* e os benefícios do cartão BB.

A participação no evento reafirma a parceria estratégica entre a Cateno e o Banco do Brasil, um dos nossos controladores.



# 6



## Ações Sociais

Apoiamos e promovemos iniciativas que **valorizam a pluralidade e geram impacto positivo** entre as nossas pessoas e nas comunidades em que atuamos.



### OUTUBRO ROSA

Em outubro, mês marcado pelas ações de conscientização sobre o câncer de mama, a Cateno tratou do tema com seus colaboradores, convidando-os a arrecadar fundos para a confecção de perucas para pacientes em tratamento, junto à ONG Cabelegria. Reforçando a importância da prevenção, ainda foram oferecidos exames gratuitos às funcionárias, como mamografia, ultrassonografia e biópsia.



### NOVEMBRO AZUL

Em novembro, mês que reforça a conscientização sobre a saúde masculina, sensibilizamos nosso time por meio de ações educativas, incentivando-o a realizar exames regulares e adotar hábitos saudáveis. Exames como PSA e ultrassonografia foram oferecidos gratuitamente aos funcionários, e a Companhia também realizou uma contribuição financeira ao Instituto Vencer o Câncer, fortalecendo o compromisso com a causa e com a promoção da saúde.



### 23ª FEIRA CULTURAL DA DIVERSIDADE

Durante a 23ª Feira Cultural da Diversidade, realizada pelo Banco do Brasil, no mês de maio, a Cateno marcou sua presença com emissão instantânea do cartão Ourocard Orgulho, com design personalizado com as cores do arco-íris, celebrando a diversidade e a comunidade LGBTQIA+.

A ação foi estendida a diversos eventos ao longo do ano, como o BBDW 2024, em que foram impressos quase 700 cartões, e a Comic Con Experience - CCXP 2024, com quase 300 cartões impressos.

## Projetos incentivados

Valorizamos a cultura nacional e queremos contribuir para a democratização do acesso às artes e para a formação cidadã de crianças e adolescentes. Por isso, investimos em projetos de cunho social, via Lei Rouanet e Lei de Incentivo ao Esporte.

### FRINGE

#### FESTIVAL DE CURITIBA (PR)

Por meio da Lei de Incentivo à Cultura, patrocinamos o 32º Festival de Curitiba, contribuindo para o fortalecimento da economia criativa, a inclusão sociocultural e o acesso à arte como ferramenta de transformação social.

Realizado entre 26 de março e 7 de abril, o Festival reuniu mais de 200 mil pessoas, apresentou 22 espetáculos e promoveu mais de 650 apresentações na mostra Fringe, voltada a iniciativas independentes de teatro, circo, música e dança - uma grande vitrine no cenário teatral brasileiro.

A programação incluiu ainda oficinas, debates, masterclasses e lançamentos de livros, impactando mais de 1.900 participantes.



### Gerando cidadãos

Realizado pela Associação Mauaense dos Amigos do Basquete (AMAB), o projeto - que contou com nosso apoio por meio da Lei de Incentivo ao Esporte - promoveu aulas gratuitas de iniciação em vôlei e futsal para 320 crianças e adolescentes, nos municípios de Franca e Ribeirão Preto (SP), além de distribuir uniformes completos aos participantes. As atividades foram desenvolvidas em quatro núcleos escolares, com metodologias adaptadas ao desenvolvimento físico e social dos estudantes.

O projeto promoveu inclusão, ocupação saudável do tempo livre, fortalecimento de vínculos com a escola e a comunidade, além de contribuir com a formação cidadã e o desenvolvimento integral dos jovens atendidos.

### Cidade Encantada

Com o apoio da Cateno, por meio da Lei de Incentivo à Cultura, o projeto levou experiências culturais gratuitas e acessíveis para mais de 30 mil pessoas em três cidades mineiras. Foram quatro edições do evento, que somaram 28 horas de programação, com apresentações artísticas, espetáculos teatrais, shows ao vivo, atividades recreativas, oficinas de pintura, interação com realidade virtual e tradução em Libras.

Além do impacto cultural, o projeto ainda gerou impacto econômico e social: 215 pessoas foram contratadas para a realização das ações e estima-se que a movimentação financeira tenha ultrapassado R\$ 950 mil.



## Reciclando Vidas Esporte

Com aulas gratuitas de judô, jiu-jitsu e karatê para aproximadamente 200 crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social em cidades de Minas Gerais, a iniciativa vai além da prática esportiva: promove valores como disciplina, respeito e superação, contribuindo para o desenvolvimento integral dos beneficiários e o fortalecimento de vínculos comunitários.

Apoiado pela Cateno por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, o projeto viabilizou a preparação dos alunos para o II Festival de Artes Marciais e cerimônias de graduação, fortalecendo o pertencimento e a valorização individual.



## Tatai Prado Esportes

Ao todo, 100 crianças e adolescentes foram beneficiadas com aulas de futebol, em São Paulo (SP) e São Gonçalo do Amarante (RN), por meio desse projeto apoiado pela Cateno, via Lei de Incentivo ao Esporte.

As turmas, organizadas por faixa etária e turno, participaram de treinos lúdicos e progressivos, focados nos fundamentos do esporte, com metodologia individualizada voltada à recuperação de habilidades motoras afetadas pela pandemia. O projeto também contou com acompanhamento escolar, contribuindo diretamente para a permanência escolar dos participantes.



## Festival Arraiá da Juventude

O Festival Arraiá da Juventude movimentou a cidade de Serra Talhada (PE) com uma programação cultural diversa e acessível, reforçando o compromisso com o desenvolvimento social e o fortalecimento da cultura popular.

A iniciativa, que teve o apoio da Cateno via Lei de Incentivo à Cultura, contou com oficinas de dança e empreendedorismo, apresentações de teatro infantil, shows musicais e participação da Orquestra Filarmônica Vilabelense. O evento também promoveu inclusão, com recursos de acessibilidade, como intérprete de Libras, materiais em braile e banheiros adaptados.

## Rio das Ostras Jazz & Blues Festival 2024

Com apoio da Cateno, via lei de Incentivo à Cultura, o festival consolidou-se como um dos principais eventos culturais do Rio de Janeiro, promovendo o acesso gratuito a mais de 128 mil pessoas ao longo de quatro dias de programação. Distribuído em cinco palcos na cidade, o festival reuniu atrações nacionais e internacionais, movimentou a economia criativa e impulsionou o turismo local.

O evento injetou mais de R\$ 9 milhões na economia da cidade, ocupou 95% da rede hoteleira e criou 210 empregos diretos e temporários.





# Emissões de GEE

GRI 305-1, 305-2, 305-3

## Monitoramento

Realizamos anualmente o nosso Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, seguindo os padrões do GHG Protocol.

Em 2024, as emissões totais da Companhia somaram 150,84 tCO<sub>2</sub>e, o que representa uma redução de aproximadamente 39% em relação a 2023 (246,94 tCO<sub>2</sub>e).

A maior parte das emissões está concentrada no Escopo 3, com 139,63 tCO<sub>2</sub>e, principalmente pelos deslocamentos de funcionários (71,05 tCO<sub>2</sub>e) e pelas viagens a trabalho (68,17 tCO<sub>2</sub>e). No Escopo 2, as emissões foram de 11,20 tCO<sub>2</sub>e, um aumento de cerca de 36% em relação ao ano anterior (8,23 tCO<sub>2</sub>e). Já no Escopo 1, as emissões permaneceram residuais, com apenas 0,01 tCO<sub>2</sub>e associada a emissões fugitivas, mantendo o patamar de 2023.



### PARCERIA SUSTENTÁVEL

Em 2024, a sede da Cateno, em São Paulo, foi reconhecida como parceira sustentável do Edifício Birmann 21, que possui certificação LEED GOLD®.

### EMISSIONES<sup>1,2</sup>

	2022	2023	2024
<b>Escopo 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
Combustível móvel	67,5	0	0
Emissões fugitivas	0,01	0,01	0,01
<b>Subtotal</b>	<b>67,51</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>
<b>Escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
Aquisição de energia elétrica	8,09	8,23	11,20
<b>Subtotal</b>	<b>8,09</b>	<b>8,23</b>	<b>11,20</b>
<b>Escopo 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	128,81	105,66	71,05
Transporte e distribuição (upstream)	0,04	1,97	0,41
Viagens e negócios	45,99	131,07	68,17
<b>Subtotal</b>	<b>174,84</b>	<b>238,7</b>	<b>139,63</b>
<b>Total</b>	<b>250,44</b>	<b>246,94</b>	<b>150,84</b>

<sup>1</sup> Seguimos os padrões do GHG Protocol e os fatores de emissões e potencial de aquecimento global (GWP) disponibilizados pela Ferramenta de Cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol.

<sup>2</sup> Considera medições nos escritórios do RJ e SP.

## Anexos

### Índice de conteúdo GRI

A Cateno relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, com base nas normas GRI.

NORMAS UNIVERSAIS		LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO
<b>Conteúdos gerais</b>		
<b>2-1</b>	Detalhes da organização	09. Com sede em São Paulo, a empresa é de capital fechado.
<b>2-2</b>	Entidades incluídas no relato	Cateno Gestão de Contas de Pagamento S.A.
<b>2-3</b>	Período de relato, frequência e ponto de contato	03
<b>2-4</b>	Reformulações de informações	27
<b>2-5</b>	Verificação externa	03 e 44
<b>2-6</b>	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	09 a 11
<b>2-7</b>	Empregados	23. Todos os colaboradores desempenham suas funções em período integral.
<b>2-8</b>	Trabalhadores que não são empregados	Limpeza e recepção: 6 colaboradores; Serviços de TI: 89 colaboradores.
<b>2-9</b>	Estrutura de governança e composição	13 a 15
<b>2-10</b>	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	O processo é realizado por meio da indicação dos acionistas controladores.
<b>2-11</b>	Presidente do mais alto órgão de governança	13. O Presidente do Conselho não desempenha funções executivas na Companhia.
<b>2-12</b>	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	13 e 18
<b>2-13</b>	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	18
<b>2-14</b>	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	03
<b>2-15</b>	Conflitos de interesse	16
<b>2-16</b>	Comunicação de preocupações críticas	De acordo com o Regimento Interno do Fórum de Ética, é atribuição do Conselho de Administração deliberar acerca de sanções disciplinares a serem aplicadas a diretores estatutários ou colaboradores da Companhia subordinados diretamente ao colegiado, no caso de denúncias consideradas procedentes pela Auditoria Interna. Cabe também ao Conselho propor alterações no regimento e no fluxo de apuração de denúncias, assim como aprovar as revisões do Código de Conduta Ética.

NORMAS UNIVERSAIS		LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO
<b>Conteúdos gerais</b>		
<b>2-17</b>	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Os processos de treinamento, desenvolvimento e engajamento estão em elaboração, alinhados com a evolução do modelo de avaliação de desempenho dos membros do Conselho.
<b>2-18</b>	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	A avaliação dos membros do Conselho é realizada anualmente pelos acionistas das corporações controladoras. As avaliações podem resultar em ajustes na composição do Conselho e em melhorias nas práticas organizacionais.
<b>2-19</b>	Políticas de remuneração	Os membros do Conselho de Administração não são remunerados. Os Diretores têm remuneração fixa e bonificação de acordo com o atingimento das metas estipuladas previamente pelo Conselho.
<b>2-20</b>	Processo para determinação da remuneração	A proposta de remuneração dos Diretores é recomendada pelo Comitê de Pessoas, Remuneração, Elegibilidade e Governança Corporativa e aprovada pelo Conselho de Administração.
<b>2-21</b>	Proporção da remuneração total anual	O crescimento médio da remuneração de todos os colaboradores (exceto a do CEO) foi de 5,06% em 2024, enquanto a remuneração do CEO variou 3,71% no mesmo período. A relação do aumento das remunerações foi de 1,36 vez.
<b>2-22</b>	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	05
<b>2-23</b>	Políticas de compromissos	16
<b>2-24</b>	Incorporando políticas de compromissos	16. Fornecedores estratégicos estão sujeitos a preenchimento de um questionário ESG, analisado pelo time de sustentabilidade.
<b>2-25</b>	Processos para remediar impactos negativos	Não existem, na Companhia, mecanismos de queixa para reparação de stakeholders impactados. Entendemos que o volume de demandas da espécie não justifica sua implementação.
<b>2-26</b>	Mecanismos para buscar orientação e levantar preocupações	17
<b>2-27</b>	Conformidade com leis e regulamentos	A Companhia não foi alvo de sanções ou multas administrativas/judiciais significativas de não conformidades com leis e regulamentos no período relatado. A classificação como significativa leva em consideração materialidade, valor e classificação como risco provável, nos termos do CPC 25.

**NORMAS UNIVERSAIS**

**LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO**

Conteúdos gerais		
<b>2-28</b>	Participação em associações	A Cateno faz parte da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), participando de fóruns e grupos de trabalho que tratam de temas ligados a meios de pagamento, inclusive projetos de leis federal, estadual e municipal.
<b>2-29</b>	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Principais públicos: sócios, bancos, associações de classe, parceiros de negócio, poderes Executivo e Legislativo e órgãos reguladores. Principais canais: publicações em sites, jornais de grande circulação, mídias sociais e boletins internos; participação em feiras, eventos nacionais e internacionais.
<b>2-30</b>	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.
Tópicos materiais		
<b>3-1</b>	Processo para determinar os tópicos materiais	04
<b>3-2</b>	Lista de tópicos materiais	04
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: atração e desenvolvimento de pessoas	23 a 27
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: segurança cibernética e privacidade de dados	19
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: tendências e disrupção tecnológica	28
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: igualdade, diversidade e inclusão	26 e 27
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: soluções customizadas e experiência do cliente	29
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: ética, integridade e prática anticorrupção	16 e 17
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços	10
<b>3-3</b>	Gestão de tópicos materiais: empreendedorismo	30

**NORMAS UNIVERSAIS**

**LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO**

Energia e emissões		
<b>302-1</b>	Consumo de energia elétrica dentro da organização	Em 2024, foram consumidos 208.409 kWh*. A intensidade energética, considerando a receita gerada de R\$ 4.968.892.896,92, foi de 0,00000004194.  Em 2023, foram consumidos 213.813 kWh*. A intensidade energética, considerando a receita gerada de R\$ 4.715.900.255,00, foi de 0,00004534.  *Cálculos não consideram o escritório em Brasília, administrado pelo Banco do Brasil.
<b>305-1</b>	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	39
<b>305-2</b>	Emissões diretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	39
<b>305-3</b>	Emissões diretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	39
Conteúdos sociais		
<b>401-1</b>	Novas contratações e rotatividade de empregados	24
<b>404-1</b>	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	25
<b>405-2</b>	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	27

## Carta de asseguuração

### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela CATENO GESTÃO DE PAGAMENTO S.A. (CATENO) para conduzir uma verificação independente do seu Relatório de Sustentabilidade de 2024 (doravante denominado Relatório).

As informações publicadas no Relatório são de inteira responsabilidade da administração da CATENO. Nossa responsabilidade encontra-se definida conforme escopo abaixo.

### ESCOPO DO TRABALHO

O escopo desta verificação teve como base a análise de atendimento às Normas GRI para Relato de Sustentabilidade (Normas GRI), incluindo os Princípios<sup>1</sup> da Global Reporting Initiative<sup>TM</sup> (GRI) e se refere à prestação de contas do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

### RESPONSABILIDADES DA CATENO E DO BUREAU VERITAS

A elaboração, apresentação e conteúdo do Relatório são de inteira responsabilidade da administração da CATENO. O Bureau Veritas é responsável por fornecer uma opinião independente às Partes Interessadas, de acordo com o escopo de trabalho definido nesta declaração.

### METODOLOGIA

A asseguuração contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Verificação remota acerca dos sistemas e processos corporativos e operacionais, utilizados para gerar dados e informações consolidadas, apresentadas no Relatório;

3. Verificação da apresentação das informações de acordo com os Princípios<sup>2</sup> que asseguram a qualidade do Relatório, de acordo com as Normas GRI;
4. Análise de evidências documentais fornecidas pela CATENO para o período coberto pelo Relatório (2024);
5. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (stakeholders) desenvolvidas pela CATENO;
6. Avaliação da sistemática utilizada para determinação dos temas materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 3000<sup>2</sup>, incorporados ao protocolo interno do Bureau Veritas.

### LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foram excluídas desta verificação quaisquer informações relacionadas à(ao):

- Atividades fora do período reportado;
- Declarações de posicionamento (expressões de opinião, crença, objetivos ou futuras intenções) por parte da CATENO;
- Exatidão de dados econômico-financeiros contidos neste Relatório, extraídas de demonstrações financeiras, verificadas por auditores independentes;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), incluindo dados de energia;
- Dados e informações de empresas coligadas ou colaboradores terceirizados,

sobre as quais não há controle operacional por parte da CATENO.

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Verificabilidade foram analisados de forma amostral, exclusivamente à luz das informações e dados relacionados aos temas materiais, apresentados no Relatório;
- As informações econômicas apresentadas no Relatório foram verificadas especificamente frente aos princípios de Equilíbrio e Completude da GRI.

### PARECER SOBRE O RELATÓRIO E O PROCESSO DE ASSEGUARAÇÃO

- A CATENO elaborou o Relatório seguindo os Padrões e Princípios da GRI Standards, na opção “com base”;
- Constatamos que a CATENO construiu seu relatório de sustentabilidade refletindo os princípios de relato do GRI, garantindo um relatório de sustentabilidade com qualidade. As informações foram apresentadas e demonstradas de forma clara e os dados foram verificados quanto a sua completude;
- Verificamos que a CATENO realizou seu estudo de materialidade no período de 2022/2023, que incluiu uma análise de tendências globais e referências em sustentabilidade, pesquisa de pares do setor e documentos internos. Contudo, não foi conduzida consulta direta aos stakeholders externos, o que constitui uma limitação na compreensão abrangente dos temas materiais conforme recomendado pelas diretrizes da GRI. O estudo resultou na identificação de nove temas mate-

riais. Ressalta-se que alguns desses temas podem não estar alinhados integralmente à estratégia atual da organização, impossibilitando uma avaliação completa de sua relevância e impacto, devido à ausência de sua incorporação na gestão estratégica e nos processos de governança. A Cateno declara a intenção de conduzir um novo estudo de materialidade, a fim de assegurar maior alinhamento e abrangência na identificação dos temas de maior relevância para suas operações e partes interessadas.

- Em relação ao princípio de completude, verificamos que as informações fornecidas no Relatório foram suficientes para permitir uma avaliação parcial dos impactos da organização durante o período do relato, uma vez que não são apresentados indicadores associados à maioria dos temas materiais que permitam avaliar o desempenho desses temas, assim como uma análise relativa à riscos e oportunidades;
- A Cateno demonstrou uma metodologia de coleta e compilação de dados compatível com o Princípio de Exatidão da GRI, permitindo assegurar a rastreabilidade dos dados e indicadores reportados;
- Os dados apresentados para atender aos indicadores de emissões de GEE fazem parte do Inventário de emissões de GEE da Cielo (Acionista Controlador), que foi verificado de forma independente por uma empresa especializada. Constatamos que a apresentação dos dados a respeito do inventário, seguiu as Normas GRI;
- As inconsistências encontradas no Relatório foram ajustadas durante o processo de verificação e corrigidas satisfatoriamente.

### RECOMENDAÇÕES

- Recomendamos a realização de um novo estudo de materialidade, de modo a apresentar temas materiais que se mostrem alinhados à estratégia da organização, incluindo a consulta à stakeholders;
- Recomendamos a inclusão de indicadores associados aos temas materiais, de modo a demonstrar o desempenho da organização relacionado a esses temas;

### CONCLUSÃO

Como resultado de nosso processo de verificação, nada chegou ao nosso conhecimento que pudesse indicar que:

- As informações prestadas no Relatório não sejam equilibradas, consistentes e confiáveis;
- A CATENO não tenha estabelecido sistemas apropriados para coleta, compilação e análise de dados quantitativos e qualitativos, utilizados no Relatório;
- O Relatório não seja aderente aos Princípios para definição de conteúdo e qualidade dos Padrões GRI.

### DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE

O Bureau Veritas Certification é uma empresa independente de serviços profissionais especializado na gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Social e de Meio Ambiente com mais de 195 anos de experiência em serviços de avaliação independente.

O Bureau Veritas implantou e aplica um Código de Ética em todo o seu negócio para garantir que seus colaboradores mantenham os mais altos padrões em suas atividades cotidianas. Somos particularmente atentos a prevenção no que concerne ao conflito de interesses.

A equipe de verificação não possui qualquer outro vínculo com a CATENO, que não seja a verificação independente do Relatório de sustentabilidade. Entendemos que não há qualquer conflito entre outros serviços realizados pelo Bureau Veritas e esta verificação realizada por nossa equipe.

A equipe que conduziu esta verificação para a CATENO possui amplo conhecimento em verificação de informações e sistemas que envolvem temas ambientais, sociais, de saúde, segurança e ética, o que aliado à experiência nessas áreas, nos permite um claro entendimento sobre a apresentação e verificação de boas práticas de responsabilidade corporativa.

SÃO PAULO, JULHO DE 2025



**Anna Carolina Guedes da Silva**  
Auditora-líder Assurance Sustainability Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil



**Camila Pavão Chabar**  
Gerente Executiva de Sustentabilidade  
Bureau Veritas Certification – Brasil

<sup>1</sup>Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade.

<sup>2</sup>International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.



## Créditos

### Sede

Av. Dra. Ruth Cardoso, 7.221 – 23º Andar  
Edifício Birmann, 21  
São Paulo, SP– Brasil  
CEP 05425-902

### Coordenação

Diretoria de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade

### Fotos

Acervo Cateno e banco de imagens

### Consultoria, redação e design

 Ricca Sustentabilidade

### Auditoria Independente

Certificadora Bureau Veritas

 [www.catenocom.br](http://www.catenocom.br)

 [company/catenobrasil](https://www.linkedin.com/company/catenobrasil)

 [cateno.brasil](https://www.instagram.com/catenobrasil)



cateno10  
anos  
inovação é a nossa marca