

A smiling woman with curly hair is looking at a tablet. The background is dark with bokeh lights and a network diagram overlay. The text 'Relatório de Sustentabilidade 2023' is centered in the lower half of the image.

# Relatório de Sustentabilidade 2023



cateno

# Sumário

<b>Apresentação</b> .....	04	<b>4. Relacionamentos</b> .....	24
Sobre o Relatório .....	04	Colaboradores .....	24
Materialidade .....	06	Clientes .....	29
Mensagem do CEO .....	08	Fornecedores .....	31
<b>1. Quem Somos</b> .....	10	<b>5. Inovação e Tecnologia</b> .....	32
A Cateno .....	10	Cultura da Inovação .....	33
Propósito e Princípios .....	11	<b>6. Atuação ambiental</b> .....	34
<b>2. Governança Corporativa</b> .....	12	Nossa Abordagem Ambiental .....	34
Estrutura de Governança .....	12	Emissões .....	35
Ética e Integridade .....	17	<b>Anexos</b> .....	36
Gestão de Sustentabilidade .....	18	Índice GRI .....	37
Gestão de Riscos .....	19	Carta de Asseguração .....	41
Segurança da Informação .....	19	Créditos .....	44
<b>3. Desempenho</b> .....	22		

# Apresentação

## Sobre o Relatório

### GRI 2-3

Apresentamos mais uma edição do Relatório de Sustentabilidade da Cateno, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a sustentabilidade do negócio.

Neste documento, apresentamos os principais resultados, desafios e impactos da Companhia ao longo de 2023, focando nos aspectos econômicos, sociais, ambientais e de governança, prioritários para o nosso negócio.

Para a elaboração do documento, nos referenciamos nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), padrão global para reporte de informações ESG.

A definição do escopo foi baseada nos temas mais importantes para a nossa estratégia de sustentabilidade, identificados em nosso estudo de materialidade (saiba mais na página 6).

As informações aqui apresentadas se referem ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023 e passaram pela análise e aprovação, em última instância, dos membros da Diretoria-Executiva da Companhia.

Desejamos uma  
**ótima leitura!**



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

## Ferramenta de leitura

### COMO LER ESTE RELATÓRIO?

A referência utilizada para a elaboração do Relatório também pode ser usada como forma alternativa à leitura linear do documento.



### GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Ao longo das páginas, marcadores GRI aparecem junto aos títulos ou subtítulos dos capítulos em que os indicadores correspondentes são reportados. É possível, também, encontrar uma lista completa dos indicadores no índice remissivo de conteúdo GRI, com a descrição de cada indicador e referência à página em que está reportado.

## Materialidade

GRI 2-29 • 3-1 • 3-2

Com o objetivo de identificar e priorizar as questões ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) com maior relevância para o nosso modelo de negócio e partes interessadas, realizamos, em 2022, uma pesquisa de materialidade.

Este 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 ODS prioritários da Companhia.

## Tópicos materiais

Atração e desenvolvimento de pessoas



Segurança cibernética e privacidade de dados



Tendências e disrupção tecnológica



Igualdade, diversidade e inclusão



Soluções customizadas e experiência do cliente



Educação, cidadania e inclusão financeira



Empreendedorismo



Ética, integridade e prática de anticorrupção



Sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços





# Mensagem do CEO

GRI 2-22

Somos **referência em inovação e eficiência** em um mercado plural, competitivo e em constante evolução.

O ano de 2023 foi marcado pelo compromisso com a geração de valor, orientado pela agenda ESG e impulsionado pela visão de reinventar a experiência de criar soluções em meios de pagamento, sempre com o cliente no centro de nossas decisões.

Estabelecemos um ambiente de colaboração mais próximo com o Banco do Brasil, consolidando a posição da Cateno como uma parceira estratégica indispensável, que agrega valor ao Arranjo Ourocard.

Investimos também no fortalecimento de nossa cultura organizacional, o que nos levou a uma reestruturação interna de nosso modelo de gestão, assegurando maior celeridade e assertividade na condução dos trabalhos.

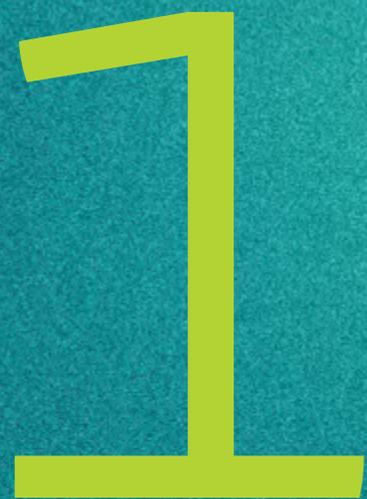
Atingimos um volume financeiro transacionado de R\$ 414 bilhões, um aumento de 4,8% em relação ao ano anterior, além de um lucro líquido que totalizou R\$ 1,2 bilhão - cerca de 25,8% maior que o registrado em 2022, impulsionado principalmente pela alavancagem operacional.

Esses resultados nos dão ainda mais segurança de que estamos no caminho certo e de que temos a capacidade de ir além, apoiando a transformação na indústria de meios de pagamento.

Em 2024, manteremos nossa colaboração estreita com o nosso time, visando construir uma empresa ainda mais focada em inovação, qualidade e sustentabilidade, preparada para enfrentar os desafios apresentados pelo cenário de transformação em meios de pagamento.



Henrique  
Fernando Lucas  
**CEO da Cateno**



# Quem Somos

## A Cateno

GRI 2-1 • 2-2 • 2-6

Somos uma *joint venture* da BB Elo Cartões Participações S.A. e da Cielo S. A. que, desde 2015, atua na gestão dos cartões de crédito, débito e múltiplos do Banco do Brasil, o chamado Arranjo Ourocard.

Desde então, buscamos ampliar a rentabilidade e as oportunidades de negócios, explorando novas possibilidades de produtos e serviços, por meio do desenvolvimento e

disponibilização de tecnologias seguras para atender às demandas do setor de meios de pagamento.

Assim, em um mundo cada vez mais digital, queremos ampliar a nossa atuação no sentido de simplificar o consumo, possibilitando que, em todo o país, pagamentos sejam realizados de forma facilitada e segura, tanto para consumidores quanto para donos de negócios.

## Propósito e Princípios

Nosso *propósito é criar um mundo mais simples, onde seja fácil consumir e fazer negócios.*



### Inovação e Eficiência

A perenidade do nosso negócio depende da **inovação** constante e **eficiência operacional**, viabilizadas por **conhecimento** e pela valorização das **pessoas**



### Confiança

Geramos confiança quando acreditamos nas **pessoas** e quando nos **apoiamos** e agimos com **transparência** e **Integridade**



### Agilidade

Nossa agilidade é resultado de **equipes integradas** e **autônomas** que, apoiadas pela **tecnologia**, buscam **simplicidade**

# 2

## Governança Corporativa

### Estrutura de Governança

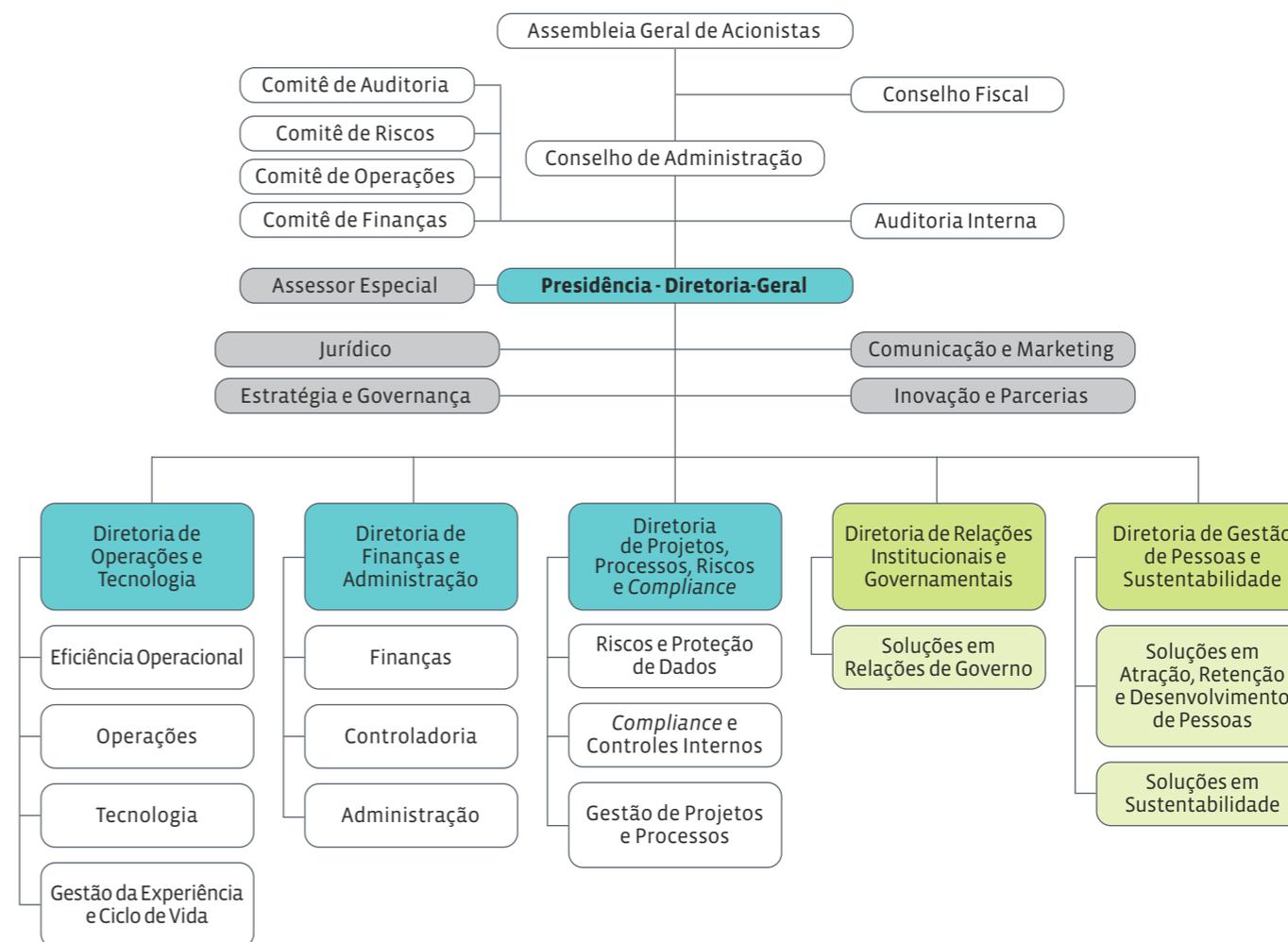
GRI 2-9 • 2-11 • 2-12 • 2-13

A Cateno é uma sociedade anônima de capital fechado. Todavia, em razão de seus acionistas controladores serem regulados pelo Banco Central do Brasil (BCB) e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Companhia busca seguir os regulamentos desses órgãos e adotar melhores práticas de governança no segmento, para fins de alinhamento aos sócios.

Assim, implementamos um sistema de governança corporativa cujo objetivo é garantir o bom funcionamento do negócio, assegurando a sua perenidade ao longo do tempo e a geração de valor aos *stakeholders* da Companhia.

Atualmente, a estrutura de governança da Cateno é composta pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e pelos seguintes Comitês de Assessoramento: Auditoria, de Finanças, Operações e de Riscos.

### Estrutura Organizacional



● Diretoria Estatutária   ● Diretoria não Estatutária   ○ Gerências Executivas   ● Gerências de Soluções

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração tem como missão proteger a reputação da Companhia, zelando para que a condução dos negócios ocorra seguindo os valores e princípios como a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa.

Atualmente, o órgão é composto por cinco membros que representam os nossos controladores, sendo todos eleitos, em 2023, para exercerem mandatos por dois anos. Seguindo boas práticas de governança corporativa, nenhum dos membros

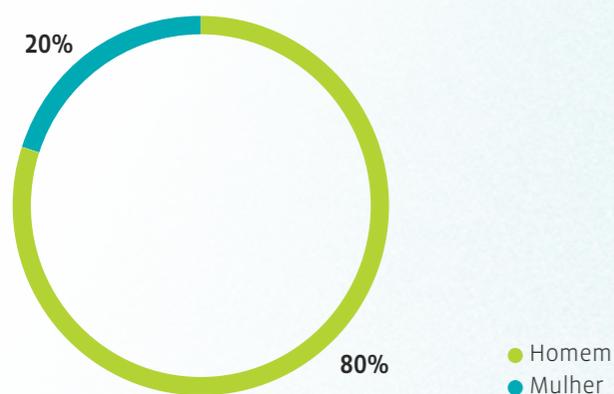
do Conselho desempenha funções executivas na Companhia, o que permite maior independência das linhas operacionais.

Membros do Conselho de Administração*	Data da eleição	Vigência do Mandato	Indicação
<b>Estanislau Mendes Llobatera Bassols</b>	27/10/2023	Até 2025	Cielo
<b>Louangela Bianchini da Costa Colquhoun</b>	27/10/2023	Até 2025	Cielo
<b>Yvan Calil Zanetti</b>	12/12/2023	Até 2025	Cielo
<b>Rodrigo Mulinari</b>	27/10/2023	Até 2025	BB ELO
<b>Pedro Bramont</b>	27/10/2023	Até 2025	BB ELO

\*Nenhum membro do Conselho de Administração é considerado independente.

### DIVERSIDADE NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 405-1



## Diretoria Executiva

À Diretoria Executiva cabe gerenciar as operações diárias da Cateno, coordenando esforços para assegurar a eficiência e o sucesso da organização, garantindo que ela alcance seus objetivos estratégicos e cumpra sua missão.

Ao todo, conforme o Estatuto Social da Companhia, quatro membros fazem parte da sua composição, sendo todos eleitos pelo Conselho de Administração em 2023.

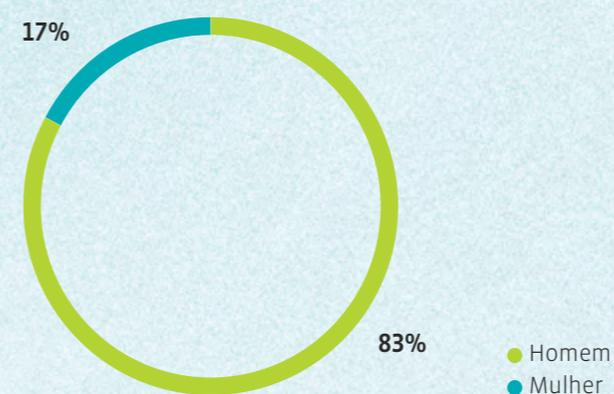
Além da Diretoria Executiva, a Companhia possui outros dois diretores não estatutários que contribuem na administração.

Nome	Cargo
<b>Henrique Fernando Lucas</b>	Diretor-Geral
<b>Fernando Pacheco Machado Dias</b>	Diretor de Projetos, Processos, Riscos e <i>Compliance</i>
<b>Gustavo André Milaré</b>	Diretor de Operações e Tecnologia
<b>Jandir Moraes de Feitosa</b>	Diretor de Finanças e Administração
<b>Ana Cláudia Vital*</b>	Diretora de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade
<b>Anderson Dorneles*</b>	Diretor de Relações Institucionais e Governamentais

Composição referente a dezembro de 2023. \*Não estatutário.

### DIVERSIDADE NA DIRETORIA

GRI 405-1



## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal, órgão independente da Diretoria e do Conselho de Administração, tem como missão fiscalizar a Companhia, acompanhando os atos dos administradores e o

cumprimento de seus deveres legais e estatutários, contribuindo para o melhor desempenho da organização, assegurando a transparência, equidade e prestação de contas.

Atualmente, o órgão é composto por três membros titulares e três suplentes, que representam os nossos controladores. Todos foram eleitos em 2023, para exercerem mandatos de um ano.

Membros titulares	Eleito em	Vigência do Mandato	Indicação
<b>Caroline da Costa Carvalho Moreira</b>	2023	Até 2024	BB ELO
<b>Vagner Akihiro Tatebe</b>	2023	Até 2024	Cielo
<b>Rafael Magalhães</b>	2023	Até 2024	Cielo

## Comitês de Assessoramento

O Conselho de Administração conta com o apoio permanente de cinco Comitês de Assessoramento estatutários, com atribuições específicas de análise e recomendação sobre determinadas matérias. O seu objetivo é auxiliar em assuntos estratégicos, garantindo que a decisão a ser tomada pela alta administração seja tecnicamente fundamentada.

## Ética e Integridade

GRI 2-15 • 2-23 • 2-24 • 3-3

Acreditamos que somente adotando uma cultura fundamentada em princípios e valores éticos, poderemos atingir plenamente nossos objetivos, contribuindo para a geração de valor para nossos públicos e preservação da imagem e reputação da Companhia.

Assim, contamos com um Código de Conduta Ética, aprovado pelo Conselho de Administração em conjunto com o Fórum de Ética e a área de *Compliance*.

Também dispomos de uma Política Anticorrupção, que estabelece as diretrizes de combate à corrupção, em conformidade com a Lei Anticorrupção brasileira (Lei n.º 12.846/2013, regulamentada pelo Decreto Federal n.º 8.420/2015).

O acompanhamento da efetividade das ações ocorre por meio da avaliação da adequação dos controles internos e das políticas estabelecidas, realizada pela Diretoria de Projetos, Processos, Riscos e *Compliance*.

Além disso, a Auditoria Interna realiza reportes periódicos à Diretoria Executiva e aos órgãos de governança sobre denúncias registradas no Canal de Ética.



Conheça na íntegra a nossa  
**Política Anticorrupção**

## Canal de Conduta Ética

GRI 2-26

A Cateno dispõe de um canal de denúncias para o registro de qualquer violação aos preceitos estabelecidos no Código de Conduta Ética e nas demais políticas corporativas.

O canal pode ser acessado por colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros ou outras partes interessadas.

As informações relatadas são recebidas por uma empresa independente e especializada, assegurando sigilo e tratamento adequado de cada situação pela Auditoria Interna. Caso a ocorrência seja considerada procedente, os resultados são submetidos ao Fórum de Ética, constituído pelos membros da Diretoria Executiva, a quem cabe decidir sobre eventual sanção a ser aplicada.

As comunicações realizadas podem ser acompanhadas no próprio Canal de Ética, garantindo ao denunciante acesso ao andamento de todo o processo.



O Canal de Conduta Ética pode ser acessado por telefone, pelo número 0800 377 8008. Para falar com um analista, o horário disponível é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

Os relatos também podem ser realizados ou acompanhados pelo [link](#).

## Gestão de sustentabilidade

GRI 2-12 • 2-13 • 2-23

A Cateno possui uma Política de Sustentabilidade que estabelece as diretrizes para a promoção do desenvolvimento sustentável a serem seguidas por todos os colaboradores, Diretores, membros do Conselho de Administração e dos Comitês de Assessoramento.

**Além da Política de Sustentabilidade, em 2023, foram instituídos a *Política de Diversidade, Equidade e Inclusão* e o *Fórum de Sustentabilidade*.**



Conheça na íntegra a nossa **Política de Sustentabilidade**.

## Gestão de Riscos

Contamos com uma Política de Gestão de Riscos que estabelece diretrizes para fortalecer e gerenciar a Estrutura de Riscos da Cateno, compatível com nosso modelo de negócios e a complexidade das operações.

A partir de 2024, reconhecemos e classificamos os eventos de riscos em dez categorias: Operacional; Liquidez;

Contraparte/Crédito; Mercado; Ambiental; Social; Climático; Estratégico; Reputacional e Cyber/Privacidade de dados.

Em linha com a Política de Gestão de Riscos, foi estabelecida a Declaração de Apetite por Riscos, na qual divulgamos os principais riscos incorridos nas atividades desenvolvidas pela Cateno

e os respectivos níveis de tolerância aceitáveis pela alta administração.



Conheça na íntegra a nossa **Política de Gestão de Riscos**.

## Segurança da informação e cibernética

GRI 3-3

Conduzimos uma atuação preventiva como forma de zelar pela reputação da Companhia e promover uma atuação em conformidade com todos os requisitos legais e padrões de mercado, minimizando a indisponibilidade de sistemas e falhas de segurança que ocasionem o vazamento de informações de nossos clientes e demais *stakeholders*.

**Confira, a seguir, ações implementadas pela Companhia para gerenciar o tema e impactos relacionados:**

» Acompanhamento dos Relatórios CTI (Cyber Threat Intelligence) e Tratamento de Incidentes;

» Revisão de Política e Normativos de Segurança da Informação e GCN (Gestão da Continuidade de Negócios);

» Revisão de critérios de DLP (Data Loss Prevention);

» Realização de testes de GCN (Gestão da Continuidade de Negócios); e

» Revisão da Norma de PRI (Plano de Resposta a Incidentes).



Conheça na íntegra a nossa **Política de Segurança da Informação e Cibernética**.

## Privacidade de Dados

GRI 3-3 • 418-1

A Cateno zela pela privacidade e segurança das informações pessoais de seus clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros. Qualquer informação fornecida à Companhia ou coletada por ela é tratada com cuidado, seguindo padrões de segurança, em conformidade com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Os processos de tratamento observam as diretrizes legais e

boas práticas, que promovem a transparência, assegurando o exercício dos direitos dos titulares e sua privacidade. O acesso a essas informações é restrito e controlado e, em caso de violação dessas regras, os responsáveis estarão sujeitos a sanções administrativas, disciplinares e legais cabíveis.

**Em 2023, não houve qualquer incidente envolvendo dados pessoais.**



Disponibilizamos aos titulares de dados um **Aviso de Privacidade** os informando sobre como a Cateno trata dados pessoais.

Para gerenciar o tema e seus impactos relacionados, a Companhia adota, entre outros, os seguintes procedimentos:



**Adoção da Tabela de Temporalidade**



**Implementação do Fórum de Privacidade**



**Realização de Ações de Conscientização**



**Revisão das Cláusulas Contratuais**



**Realização do Inventário de Dados Pessoais**



**Monitoramento do Canal de Atendimento ao Titular**



Encontre informações adicionais em nossa **Política de Privacidade**

## 3

# Desempenho Operacional e Financeiro

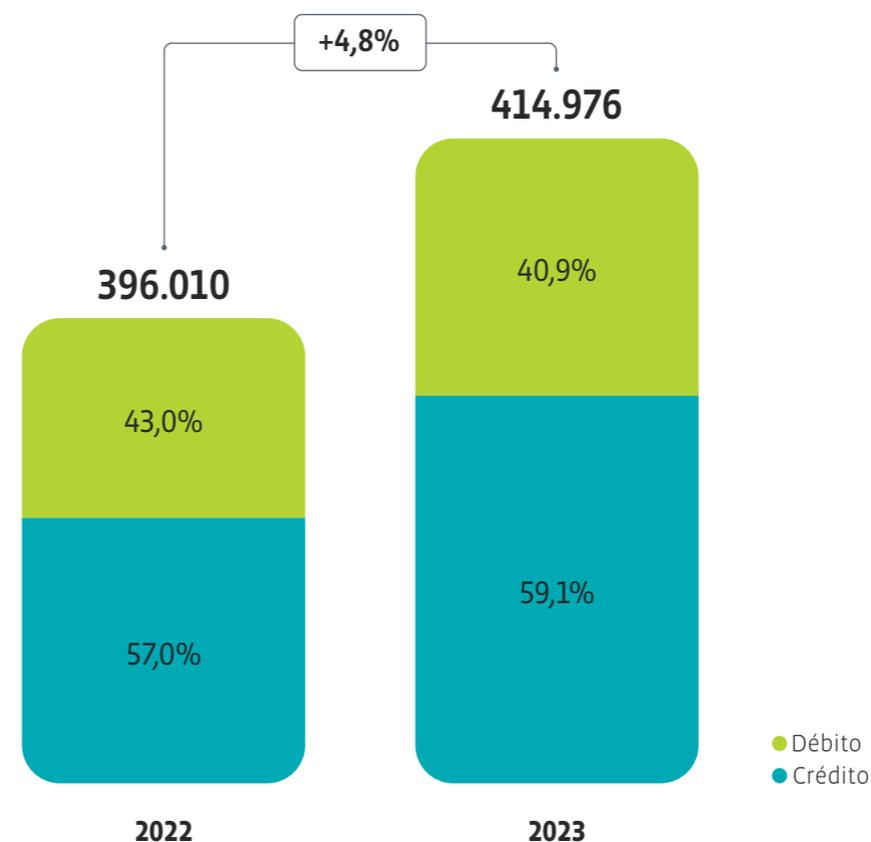
GRI 201-1

Em 2023, a Companhia registrou um lucro líquido de R\$ 1,2 bilhão, representando um aumento de 25,8% em relação ao ano anterior. Esse crescimento foi impulsionado pela alavancagem operacional, visto que a receita líquida aumentou 6,3%, resultando em um

acréscimo de R\$ 248,1 milhões.

Esse incremento foi atribuído, principalmente, ao aumento do Volume Total de Pagamentos (TPV), que alcançou R\$ 414,9 bilhões ao final do último ano.

## Volume Total de Pagamentos (em R\$ bilhões)



No mesmo período, os custos cresceram apenas 1,2% e as despesas operacionais reduziram 77,7%, dado o melhor desempenho na linha de perdas operacionais e movimentação de provisões relacionadas ao ISS.



Para mais detalhes sobre resultados operacionais e financeiros, acesse, pelo [link](#), a seção “Cateno” do *release* de resultados do quarto trimestre de 2023 da Cielo.

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

	2021	2022	2023
<b>A. Receita operacional líquida</b>	3.237,9	3.934,3	4.182,0
<b>B. EBITDA</b>	1.298,8	1.811,5	2.212,0
<b>C. Margem EBITDA</b>	40,10%	46,0%	52,90%
<b>D. Resultado financeiro</b>	49,0	111,5	104,8
<b>E. Imposto de renda e contribuição social</b>	(326,6)	(523,6)	(657,1)
<b>F. Lucro líquido</b>	626,8	1.010,7	1.271,1



# Relacionamentos

## Colaboradores

GRI 2-7 • 3-3 • 401-1 • 405-1 • 405-2

Acreditamos que o trabalho dedicado e engajado de nossos colaboradores é um dos pilares para a sustentação do nosso negócio. Sendo assim, investimos no desenvolvimento e na valorização de nosso time, a fim de criar um ambiente propício para a inovação e o crescimento.

Em 2023, foi criada a Diretoria de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade, com o propósito de apoiar a Companhia no alcance de seus objetivos estratégicos e estabelecer uma cultura organizacional que promova a ética, a integridade, a excelência, a produtividade, o respeito, o trabalho em equipe, a iniciativa, o sentimento de pertencimento e a participação ativa dos funcionários.

## Perfil dos colaboradores próprios\*



\*Os dados apresentados consideram Diretores Estatutários e colaboradores sob regime CLT (sendo 121 CLT e 4 estatutários).

## Benefícios

Buscamos reconhecer a colaboração e o engajamento de nossos funcionários, valorizando a sua saúde e qualidade de vida. Entre os benefícios oferecidos ao time, destacamos os seguintes:

 <b>Seguro Saúde</b> com coparticipação e extensivo para dependentes diretos	 <b>Checkup médico</b> 100% custeado pela Cateno	 <b>Plano Odontológico</b> com coparticipação (50% custeado pela Cateno e 50% pelo colaborador)	 <b>Seguro de Vida</b> 100% custeado pela Cateno	 <b>Vales-alimentação e refeição</b>	 <b>Previdência Privada</b>
 <b>Auxílio-creche</b>	 <b>Bolsa de estudos</b>	 <b>Vale-Transporte</b>	 <b>Gympass</b>	 <b>Vale-Combustível</b>	

CONTRATAÇÕES						
	Número de contratados	Taxa de contratação (%)	Número de contratados	Taxa de contratação (%)	Número de contratados	Taxa de contratação (%)
	2021	2021	2022	2022	2023	2023
<b>FAIXA ETÁRIA</b>						
Até 30 anos	7	54%	4	24%	2	15,4%
Entre 30 e 50 anos	24	38%	14	22%	24	31,2%
Acima de 50 anos	5	26%	15	38%	11	31,4%
<b>GÊNERO</b>						
Masculino	21	38%	19	28%	22	31,4%
Feminino	15	38%	14	28%	15	27,3%
<b>REGIÃO</b>						
Sudeste	36	38%	33	28%	37	29,6%

ROTATIVIDADE						
	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade (%)
	2021	2021	2022	2022	2023	2023
<b>FAIXA ETÁRIA</b>						
Até 30 anos	7	54%	0	12%	4	30,8%
Entre 30 e 50 anos	23	37%	11	20%	11	14,3%
Acima de 50 anos	4	21%	3	23%	16	45,7%
<b>GÊNERO</b>						
Masculino	18	33%	10	21%	21	30,0%
Feminino	16	40%	4	18%	10	18,2%
<b>REGIÃO</b>						
Sudeste	34	29%	14	20%	31	24,8%

RAZÃO ENTRE A REMUNERAÇÃO DE MULHERES E HOMENS		
Nível	Razão entre o salário-base de mulheres e homens	Razão entre a remuneração de mulheres e homens
Executivo	0*	0*
Gerencial	1,15	1,15
Não liderança	0,85	0,85

\*Em 2023, não havia mulheres em cargos executivos.

## Desenvolvimento

GRI 3-3 • 404-1

Todo o time conta com uma meta individual e anual de atingir 20 horas em treinamentos relacionados à sua área. Para apoiar o cumprimento, disponibilizamos diversas opções de cursos por meio da plataforma **Alura**.

A plataforma ainda permite que os gestores acompanhem o aprendizado de suas equipes, apoiando as lideranças para que o desenvolvimento em tecnologia se conecte às metas de negócio.

Anualmente, o material presente na Universidade Corporativa é atualizado para atender às demandas do time e necessidades dos negócios.

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho dos colaboradores da Cateno é feita por meio da plataforma **Performa**, sendo que os resultados obtidos pelos colaboradores afetam o pagamento do Programa de Participação nos Lucros.

#### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO

Masculino	68,80
Feminino	87,11

#### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

Diretoria/CEO	92,26
Gerências	87,10
Não liderança	72,69
Total	76,86



## Clientes

GRI 2-6 • 3-3

Contamos com um único parceiro estratégico, o Banco do Brasil. Assim, nos dedicamos exclusivamente a atender e a oferecer soluções personalizadas para o Arranjo Ourocard.

Atualmente, focamos as nossas atenções em aprimorar a experiência do nosso parceiro, atendendo às

suas necessidades específicas para aumentar sua satisfação e fidelidade.

Assim, nosso objetivo é criar um ambiente de colaboração mais próximo com o Banco do Brasil, consolidando a posição da Cateno como uma parceira estratégica indispensável, que agrega valor ao Arranjo Ourocard.

Dada a relevância de estreitar o relacionamento entre as partes, a Cateno estabeleceu uma gerência executiva dedicada exclusivamente ao Ciclo de Vida do Produto e à Experiência do Cliente.

Por meio dessa iniciativa, estão sendo desenvolvidos processos estruturados para apoiar cada vez mais o Banco do Brasil nos produtos do Arranjo Ourocard. Isso inclui a implementação de procedimentos de *discovery* e *delivery* de Experiência do Cliente, visando garantir um processo contínuo de melhoria e inovação.

Paralelamente, estão sendo identificados e mapeados indicadores e métricas que possibilitarão o acompanhamento eficaz da experiência do cliente, permitindo sugestões de ajustes e otimizações ao longo do tempo.

Além dessas iniciativas, no último ciclo, a Cateno propôs novas soluções para o Arranjo Ourocard e aprimorou as existentes, levando em consideração temas relevantes

para os objetivos de negócio das duas organizações, como benefícios do cartão, gestão de despesas com bandeiras, réguas de relacionamento, revitalização do Ourocard e aprimoramento dos canais de autoatendimento. O conjunto dessas iniciativas resultou na expansão das áreas de colaboração entre as partes, promovendo uma sinergia mais eficaz e abrangente.

#### Diretrizes de relacionamento com o cliente



Inovar para conquistar novos mercados e manter os relacionamentos atuais



Manter um relacionamento transparente, honesto, claro e ético



Assegurar a qualidade e agilidade na prestação dos serviços



Adotar medidas de prevenção a fraudes e perdas financeiras para nossos clientes



Divulgar o Código de Conduta para orientar os nossos relacionamentos



Garantir a segurança, integridade e confidencialidade das informações fornecidas



Estimular a comunicação dos clientes com a Companhia, disponibilizando canais de relacionamento para fácil acesso



Garantir a excelência na gestão de contas de pagamentos

## Fornecedores

GRI 2-6 • 2-24

Prezamos por manter um *relacionamento ético, íntegro e transparente* com nossos fornecedores.

No último ano, contamos com cerca de 190 fornecedores diretos com os quais mantemos relações comerciais, somando um pagamento de aproximadamente R\$ 107 milhões. Entre as principais categorias de fornecedores, destacamos tecnologia, planos de saúde, benefícios e consultorias.

Para orientar as práticas junto a esse público, dispomos de uma **Política de Relacionamento com Fornecedor**. Nela, enfatizamos o nosso compromisso com o exercício de práticas comerciais de concorrência

leal e destacamos que não trabalhamos com fornecedores que ofereçam vantagens ou benefícios de qualquer natureza aos nossos colaboradores em troca da adjudicação de serviços ou perspectiva de negócio.

O documento ainda estabelece que não realizamos compras ou contratações de pessoas físicas ou jurídicas que sejam declaradas inidôneas; que tenham sofrido sanção ou punição por ato de corrupção ou que estejam com processos administrativos, judiciais, financeiros, fiscais, trabalhistas ou socioambientais

que desabonem a sua participação no processo de compras e contratação de serviços da Cateno.

Para apoiar nessa frente, implementamos recentemente um processo de homologação, por meio do qual solicitamos aos fornecedores estratégicos informações sobre aspectos ESG. Até o momento, realizamos apenas o levantamento dos dados até que a área de ESG da empresa esteja estruturada para acompanhar os relatórios.

## 5

# Inovação e Tecnologia

## GRI 3-3

Criamos e gerimos soluções tecnológicas para a indústria de meios de pagamento. Em um mercado pautado pela constante inovação e pela transição veloz entre o físico e o digital, nós conectamos bancos, clientes e emissores em um ecossistema diversificado de possibilidades, gerando eficiência, agilidade e segurança.

Em 2023, uma das principais frentes de atuação em tecnologia e inovação foi voltada para o aperfeiçoamento dos nossos processos, visando à rentabilidade e sustentabilidade, dando ênfase à experiência do usuário, de forma personalizada.

Ao apoiar as estratégias de cartão de crédito do Banco do Brasil, a Cateno tem implementado Data Science e projetos de *machine learning* com Python, para otimizar diversas frentes em benefício das ações do Cartão de Crédito em 2023.

Entre os benefícios mais importantes dessas tecnologias, destacamos:

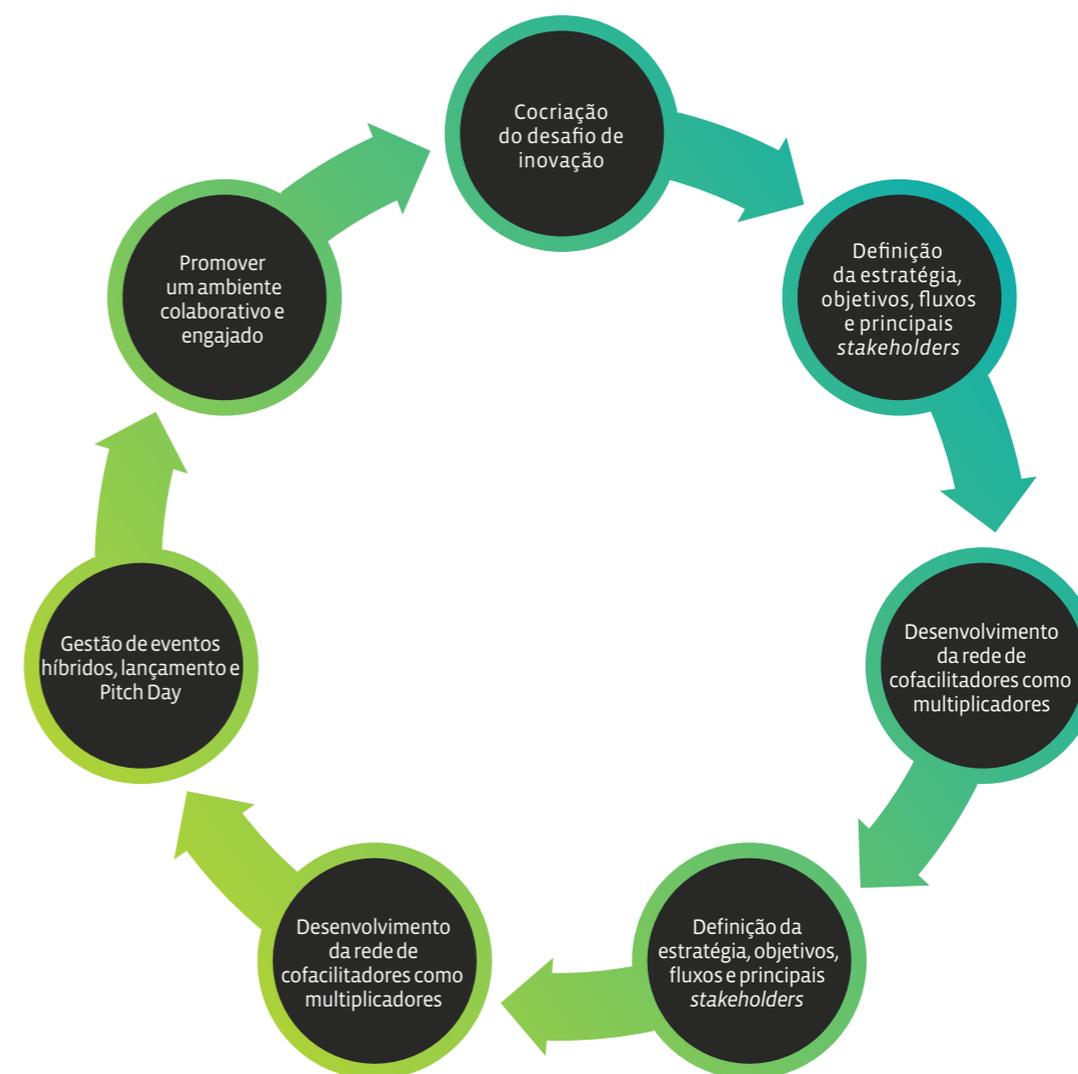
- » Auxílio na Tomada de Decisões;
- » Modelo de Segmentação de Clientes PF;
- » Modelos de Propensão à Inadimplência; e
- » Previsão do Valor da Fraude Líquida no Cartão de Crédito.

## Cultura da Inovação

Com o objetivo de incentivar empreendedores, designers, programadores e qualquer interessado em inovar e desenvolver soluções inéditas e funcionais para a cadeia de meios de pagamento, organizamos

anualmente o Hackateno, nosso evento de inovação. Por meio dessa iniciativa, desejamos criar um programa de ideias que envolva os colaboradores, garantindo e estimulando a cultura de inovação e intraempreendedorismo.

Assim, buscamos promover a conscientização e adesão ao desenvolvimento de ideias, oferecendo tratativas adequadas de *feedback* aos participantes.



## 6

Atuação  
AmbientalNossa  
Abordagem  
Ambiental

GRI 3-3

Buscamos **minimizar os danos ambientais** causados pelas nossas atividades em prol da preservação do planeta.

Dessa forma, contamos com a nossa área de sustentabilidade, que tem como base a **Política de Sustentabilidade**, que estabelece princípios e diretrizes que norteiam nossa atuação social, ambiental e de governança.

## Emissões

GRI 305-1 • 305-2 • 305-3

Com o objetivo de conhecer e mitigar nossas emissões, contribuindo com a agenda de combate às mudanças climáticas, realizamos anualmente o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa e compensamos nossas emissões por meio da Cielo.

Em 2023, emitimos um total de 246,94 tCO<sub>2</sub> volume inferior ao do ano anterior.

	2022	2023
<b>Escopo 1 (tCO<sub>2</sub>e)*</b>		
Combustível móvel	67,50	0
Emissões fugitivas	0,01	0,01
<b>Subtotal</b>	<b>67,51</b>	<b>0,01</b>
<b>Escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e)**</b>		
Aquisição de energia elétrica	8,09	8,23
<b>Subtotal</b>	<b>8,09</b>	<b>8,23</b>
<b>Escopo 3 (tCO<sub>2</sub>e)*</b>		
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	128,81	105,66
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	0,04	1,97
Viagens e negócios	45,99	131,07
<b>Subtotal</b>	<b>174,84</b>	<b>238,70</b>
<b>Total</b>	<b>250,44</b>	<b>246,94</b>

\*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.

\*\*Não há medição no escritório de Brasília, somente nos de RJ e SP.



# Anexos

## Índice de Conteúdo GRI

NORMAS UNIVERSAIS		LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO
CONTEÚDOS GERAIS		
PERFIL ORGANIZACIONAL		
2-1	Detalhes da organização	Pág. 10
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Pág. 10
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	A Cateno relatou com base nas Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.
2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulações das informações relatadas em períodos anteriores.
2-5	Verificação externa	Pág. 41
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 10, 29 e 31
2-7	Empregados	Pág. 24 Todos os colaboradores desempenham as suas funções em período integral.
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Encerramos 2023 com quatro colaboradores terceirizados, que atuam na limpeza e recepção.
2-9	Estrutura de governança e composição	Pág. 12
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	O processo é realizado por meio da indicação dos acionistas controladores.
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 12
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Págs. 12 e 18
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Págs. 12 e 18
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Todas as informações aqui relatadas foram alvo de análise e aprovação, em última instância, pelos membros da Diretoria Executiva.

NORMAS UNIVERSAIS		LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO
2-15	Conflitos de interesse	As diretrizes que orientam a administração e os colaboradores no que se refere a conflitos de interesse são abordadas no <b>Código de Conduta Ética</b> e na <b>Política de Transações com Partes Relacionadas</b> , aprovadas e atualizadas em 2023 pelo Conselho de Administração.
2-16	Comunicação de preocupações críticas	O processo de comunicação de preocupações críticas para o Conselho de Administração é realizado por meio de relatórios apresentados durante as reuniões. Em 2023, não foi reportada ao Conselho de Administração nenhuma preocupação crucial sobre os impactos negativos potenciais e reais da organização nos <i>stakeholders</i> levantada por meio de mecanismos de queixas e outros processos.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Em 2023, não realizamos ações para desenvolver o conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência dos membros do mais alto órgão de governança a respeito de desenvolvimento sustentável.
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A Companhia não possui processos estabelecidos de avaliação de desempenho dos membros do Conselho de Administração
2-19	Políticas de remuneração	Os diretores possuem direito a uma remuneração fixa, de acordo com o contrato, e a uma remuneração variável, que seria o Bônus e o Incentivo de Longo Prazo. Os conselheiros contam com uma remuneração fixa e não possuem direito à remuneração variável.
2-20	Processo para determinação da remuneração	Conforme decisão dos acionistas.
2-21	Proporção da remuneração total anual	Um colaborador recebeu, em 2023, em média, 14,96% do que recebeu o indivíduo mais bem pago no mesmo período. Para o cálculo, consideramos Pró-labore Mensal, Bônus e Benefícios pagos ao indivíduo mais bem remunerado. Para colaboradores, consideramos Salário Mensal + ILP (Incentivo de Longo Prazo), PLR, 13º, Férias e Benefícios.
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 08
2-23	Políticas de compromissos	Págs. 16 e 18
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Págs. 17 e 31
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Não existem, na Companhia, mecanismos de queixa para reparação de <i>stakeholders</i> impactados. Entendemos que o volume de demandas da espécie não justifica sua implementação.

NORMAS UNIVERSAIS		LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Pág. 18
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	A Companhia não foi alvo de multas ou sanções não monetárias no período de relato.
2-28	Participação em associações	A Cateno faz parte da Empresa Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) e participa de fóruns, comissões e grupos de trabalho que tratam dos temas ligados a serviços de meio de pagamento, inclusive nos projetos de leis federal, estadual e municipal.
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Pág. 06
2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.
TÓPICOS MATERIAIS		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 06
3-2	Lista de tópicos materiais	Pág. 07
3-3	Gestão de tópicos materiais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Atração e desenvolvimento de pessoas:</b> págs. 24 e 28</li> <li>- <b>Segurança cibernética e privacidade de dados:</b> págs. 19 e 20</li> <li>- <b>Tendências e disrupção tecnológica:</b> págs. 19 e 20</li> <li>- <b>Igualdade, diversidade e inclusão:</b> págs. 26, 27</li> <li>- <b>Soluções customizadas e experiência do cliente:</b> págs. 29 e 32</li> <li>- <b>Ética, integridade e prática anticorrupção:</b> pág. 17</li> <li>- <b>Sustentabilidade aplicada aos produtos e serviços:</b> págs. 29 e 30</li> <li>- <b>Empreendedorismo:</b> não temos uma gestão estruturada para este tema.</li> <li>- <b>Educação, cidadania e inclusão financeira:</b> ser referência em soluções de pagamentos digitais, simples, baratas e seguras. Por meio da simplificação dos meios de pagamento, melhoramos a qualidade de vida da população e o acesso ao sistema financeiro, de forma simples e descomplicada. O desenvolvimento da cidadania financeira se dá a partir de um contexto de inclusão financeira que aprimora a compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros. Além disso, por meio de informações, instrução ou aconselhamento objetivo, desenvolvem-se a capacidade e a confiança necessárias para ampliar a conscientização sobre riscos e oportunidades.</li> </ul>

NORMAS UNIVERSAIS		LOCALIZAÇÃO/ OMISSÃO/ EXPLICAÇÃO
<b>CONTEÚDOS AMBIENTAIS</b>		
<b>ENERGIA</b>		
<b>302-1</b>	Consumo de energia elétrica dentro da organização	Foram consumidos 213.813 kWh*. A intensidade energética, considerando a receita gerada de R\$ 4.715.900.255,00, foi de 0,00004534. <i>*Cálculo não considera o escritório em Brasília, que é administrado pelo Banco do Brasil.</i>
<b>EMISSIONES</b>		
<b>305-1</b>	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 35
<b>305-2</b>	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Pág. 35
<b>305-3</b>	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 35
<b>CONTEÚDOS SOCIAIS</b>		
<b>EMPREGO</b>		
<b>401-1</b>	Novas contratações e rotatividade de empregados	Pág. 26
<b>CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>		
<b>404-1</b>	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Pág. 28
<b>405-1</b>	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Págs. 14, 15 e 25
<b>REMUNERAÇÃO</b>		
<b>405-2</b>	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Pág. 27



# Carta de Asseguração

GRI 2-5

## DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO INDEPENDENTE – BUREAU VERITAS

### INTRODUÇÃO

O Bureau Veritas Certification Brasil (Bureau Veritas) foi contratado pela CATENO para conduzir uma asseguração independente do Relatório de Sustentabilidade 2023.

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 abrangeu os padrões e Princípios da Global Reporting Initiative™ para Relatórios de Sustentabilidade e se refere à prestação de contas do período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

### 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.

O Relatório da CATENO foram elaborados de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI Standards) e documentos internos da Companhia determinados como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

### METODOLOGIA

A asseguração contemplou as seguintes atividades:

1. Entrevistas com responsáveis pelos temas materiais e pelo conteúdo do Relatório;
2. Verificação remota acerca dos processos corporativos e operacionais (verificação amostral de indicadores materiais GRI);
3. Análise de evidências documentais fornecidas pela CATENO para o período coberto pelo Relatório (2023);
4. Análise das atividades de engajamento com partes interessadas (*stakeholders*) desenvolvidas pela CATENO;
5. Avaliação da sistemática utilizada para a determinação

dos aspectos materiais incluídos no Relatório, considerando o contexto da sustentabilidade e a abrangência das informações publicadas.

O nível de verificação adotado foi o Limitado, de acordo com os requisitos da norma ISAE 30002, incorporados aos protocolos internos de verificação do Bureau Veritas.

1. Exatidão, Equilíbrio, Clareza, Comparabilidade, Completude, Contexto da Sustentabilidade, Tempestividade e Verificabilidade.
2. International Standard on Assurance Engagements 3000 – Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information.

### LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES

Foi excluída da verificação qualquer avaliação de informações relacionadas a:

- 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 no Relatório,

extraídos 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 os quais não há controle operacional por parte da CATENO.

As seguintes limitações foram aplicadas a esta verificação:

- Os princípios de Exatidão e Confiabilidade de dados foram verificados 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 ASSEGURAÇÃO

- A CATENO realizou, em 2022, uma pesquisa de materialidade. O processo considerou identificação e

mapeamento de tendências socioambientais por meio de de *benchmarking* em fontes relevantes para a Companhia e em mecanismos de mercado; análise convergência dos temas mapeados com mecanismos de gestão de riscos e planejamento estratégico; discussão, priorização e validação dos temas identificados com a alta liderança. Nesse sentido, foram elencados 9 tópicos materiais.

- Em nosso entendimento, o Relatório de Sustentabilidade da CATENO apresenta os impactos das atividades da empresa de forma equilibrada.
- A CATENO demonstrou um método de coleta e compilação de dados adequado em relação ao Princípio de confiabilidade da GRI.
- As inconsistências encontradas no Relatório foram ajustadas durante o processo e corrigidas satisfatoriamente.

#### RECOMENDAÇÕES

- Recomenda-se que a Cateno reporte maior quantidade de indicadores atrelados aos temas materiais identificados, a fim de ter maior transparência de informações.

- Recomenda-se implementar um sistema de coleta interna para todos os indicadores GRI, visando à compilação dos dados e à otimização do processo.
- Recomenda-se dispor de memorial de cálculo para todos os indicadores que requerem conversões, percentuais e somatórias, visando à otimização das entrevistas agendadas.

#### 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 do Padrão GRI para relatórios de sustentabilidade.

#### 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 à 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.

#### CONTATO

<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/fale-com-gente>

São Paulo, julho de 2024.



**Camila Pavão Chabar**

Gerente Executiva de Sustentabilidade  
Bureau Veritas Certification – Brasil



**Nádia Lúcia Zuca Simões**

Auditadora Líder - Assurance Sustainability  
Reports (ASR)  
Bureau Veritas Certification – Brasil

# Créditos

GRI 2-3

## INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

### 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

## CONSULTORIA PARA COLETA DE INDICADORES, REDAÇÃO E DESIGN

### Ricca Sustentabilidade

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

## FOTOS E ILUSTRAÇÕES

Banco de Imagens da Cateno  
Adobe Stock

