

2024

Relatório de Sustentabilidade



Sumário

1.	Sobre este Relatório	06	6.	Nossos colaboradores	38
2.	Destaques 2024	08	7.	Governança corporativa	57
3.	Nossos negócios	12	8.	Integração dos riscos	71
4.	Nossa história com a sustentabilidade	26	9.	Gestão ambiental e mudanças climáticas	79
5.	Inclusão social	30	10.	Anexos	82

Mensagem do Presidente

GRI 2-22



Nosso segundo Relatório de Sustentabilidade chega em um momento de grandes conquistas, revelando um período que conseguimos atravessar e crescer com resultados positivos, mesmo diante dos desafios impostos pelo cenário macroeconômico brasileiro.

Em 2024, enfrentamos a alta da taxa Selic e, ao mesmo tempo, uma redução da taxa de juros dos produtos consignados, o que afetou o mercado bancário como um todo e, em especial, o Bmg, uma vez que temos empréstimos consignado, já que esse tipo de crédito é uma das principais soluções oferecidas aos nossos clientes.

Esse cenário impactou diretamente nossos negócios, porém foi superado por uma estratégia assertiva do Banco, baseada na revisão de alguns produtos e serviços e no trabalho contínuo, que vem sendo desenvolvido internamente nos últimos dois anos, com foco em eficiência e inovação.

Como resultado, tivemos uma originação de crédito de R\$ 10,6 bilhões e o Retorno sobre o patrimônio líquido médio recorrente foi de 10,7%, o dobro do resultado do ano anterior. Além disso, nosso resultado operacional foi de R\$ 678 milhões, um salto em relação a 2023, e registramos um aumento de 115% no lucro líquido recorrente, atingindo R\$ 441 milhões.

Em 2024, reforçamos nosso compromisso com o público das classes C, D e E, especialmente aposentados, pensionistas e servidores públicos com mais de cinquenta anos, oferecendo soluções financeiras acessíveis e adequadas à sua realidade. Ao mesmo tempo, mantivemos a diversidade do nosso portfólio para atender clientes de diferentes perfis, sempre com foco em inclusão e proximidade.

Esse movimento, que começou em 2023, nos levou a descontinuar operações que não estavam mais alinhadas à nossa estratégia, reestruturar diretorias,

além de reduzir custos e fortalecer a relação com nossos parceiros.

Centralidade no cliente e o espírito de servir

Partindo da força de nossa marca, historicamente respeitada, temos reforçado uma cultura interna voltada à satisfação dos nossos mais de 10 milhões de clientes. Buscamos diariamente aliar performance e resultados ao compromisso de servir e atender às necessidades dos nossos via lojas help!, digital e correspondente bancário.

Com esse propósito, aprimoramos processos para entender melhor o que realmente importa para o cliente: sua rotina, formas de comunicação e preferências de interação com o Banco. Também revisamos sistemas e fluxos para tornar o atendimento mais ágil e eficiente, o que resultou, inclusive, na redução do tempo de contratação dos produtos.





Essas iniciativas fortaleceram nossas relações, sempre baseadas na confiança, no respeito e na transparência. Como resultado, em 2024, melhoramos significativamente nossa posição no *ranking* de reclamações do Banco Central. Além disso, aumentamos nosso NPS (*Net Promoter Score*) de atendimento de 70 para 77 pontos e conquistamos o Prêmio Reclame Aqui na categoria “Bancos”, além de diversos outros prêmios do setor.

Novos lançamentos de produtos e inovação como base da estratégia

Buscando oferecer uma alternativa de proteção financeira a nossos clientes, o destaque de 2024 foi o lançamento do Bmg Med, seguro de acidentes pessoais que também oferece assistência à saúde. Esta solução entra no portfólio como parte de uma importante visão de futuro do Banco: além de líderes na oferta de empréstimo consignado, também

queremos ser a melhor seguradora para público de baixa renda do Brasil.

Em 2024, criamos uma diretoria voltada ao cliente e crescimento digital, com o papel de integrar as frentes de marketing, relacionamento e vendas, com o objetivo de facilitar a vida do cliente, aumentando agilidade e satisfação, além de reduzir custos de aquisição ou intermediação. Esse movimento reforça nosso desejo de construir uma jornada única do cliente, seja nos canais digitais, no autosserviço ou nas lojas físicas, potencializando sua experiência positiva em todos os pontos de contato com o Banco.

Além disso, a digitalização de toda atividade operacional trouxe ganhos de segurança, escalabilidade, flexibilidade e baixo custo, com a otimização da base de dados dos clientes, facilitando o trabalho dos nossos parceiros responsáveis pelo atendimento.

Jeito Bmg e o desenvolvimento dos nossos colaboradores

Com o movimento ‘Jeito Bmg’ estamos trabalhando para tornar nossos valores mais presentes no cotidiano dos colaboradores e traduzi-los em comportamentos e competências desejados, reforçando o compromisso com uma cultura forte, inovadora e centrada em pessoas.

Uma das nossas prioridades estratégicas em 2024 foi o desenvolvimento e formação dos nossos colaboradores e líderes, com foco em comunicação, gestão de dados, visão estratégica e centralidade no cliente, por meio de programas formais e de uma plataforma de auto desenvolvimento que oferece desde cursos técnicos até graduação e pós-graduação. Entendemos o desenvolvimento e a capacitação contínua das nossas pessoas, como atividade fundamental de valorização do potencial humano e como base para um atendimento de excelência ao nosso cliente.





Como prova de que nossa jornada tem sido construída junto a colaboradores e lideranças que acreditam num mesmo propósito, recebemos a certificação do Selo GPTW (*Great Place to Work*) como um ótimo lugar para se trabalhar, com recorde histórico de adesão.

Compromissos ASG e visão de futuro

No Bmg, a sustentabilidade está plenamente integrada à nossa estratégia de negócios, alinhando-se aos pilares da agenda ASG: responsabilidade ambiental, impacto social positivo e governança ética e transparente.

No centro da nossa trajetória de mais de 90 anos está o compromisso com o Social. Nosso propósito é oferecer soluções financeiras e de proteção acessíveis para as classes C, D e E, com foco especial em pessoas com mais de 50 anos, promovendo qualidade de vida e inclusão financeira. Dessa forma, geramos valor não apenas para nossos clientes, mas também para acionistas, colaboradores e a sociedade como um todo.

Entre as iniciativas sociais, destaca-se o investimento contínuo em educação financeira, voltado a colaboradores, clientes e à comunidade. Também ampliamos significativamente a atuação do Instituto Marina e Flávio Guimarães, braço social do Bmg, que tem como missão capacitar pessoas para que desenvolvam seu potencial e transformem seus futuros. Em 2024, o Instituto investiu R\$ 11,5 milhões em projetos que beneficiaram cerca de 48 mil pessoas.

Na frente Ambiental, reafirmamos nosso compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono ao publicar, pelo segundo ano consecutivo, o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), em conformidade com o *GHG Protocol*, ampliando a transparência e a gestão das emissões em nossa cadeia de valor, neutralizando as mesmas.

Estamos trabalhando fortemente para transformar o Bmg em um banco melhor, mais forte e mais rentável, com compromisso de oferecer soluções

financeiras e de proteção para as pessoas viverem bem na maturidade, com foco no público 50 mais. Acreditamos que é possível conciliar inovação, inclusão e responsabilidade, construindo um banco cada vez mais próximo das pessoas e comprometido com o desenvolvimento sustentável. No Bmg, cada decisão é guiada pela convicção de que gerar valor vai além dos números: é sobre transformar vidas, fortalecer vínculos de confiança e deixar um legado positivo para nossos clientes e para a sociedade como um todo.

FELIX CARDAMONE

Presidente do Grupo Financeiro Bmg



”

1. Sobre este Relatório



Daniel de Souza Lira

Agência no bairro Santa Cecília/SP

Aproveite todos os benefícios da portabilidade e tenha condições especiais de crédito.

Saiba mais com o consultor.



1. Sobre este Relatório

GRI 2-1, GRI 2-3

Avançando cada vez mais em sua jornada ASG (ambiental, social e de governança), o Banco Bmg publica o segundo Relatório de Sustentabilidade, relativo ao ano de 2024. Com este documento, buscamos refletir sobre o atual momento da organização na perspectiva de negócio e em conexão com os principais temas socioambientais, divulgando, de forma clara e transparente, como geramos valor para nossos clientes, acionistas, colaboradores, parceiros e para a sociedade como um todo.

Este material foi desenvolvido com base nos padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI), opção Essencial, e segue os indicadores da *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), algumas das principais diretrizes mundiais de relato sobre as atividades empresariais, reconhecidas como as melhores práticas de transparência no que se refere aos desafios ASG.

A partir da definição e análise de sete temas materiais, este relatório contempla uma visão do impacto da atuação do Banco na sociedade e nos permite avaliar nossa contribuição para o desenvolvimento sustentável, além de identificar oportunidades sobre as quais ainda podemos avançar.

Todos os dados, evoluções e desafios aqui relatados correspondem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, abrangendo todos os negócios e operações do Banco Bmg, sociedade anônima de capital aberto com sede na cidade de São Paulo, incluindo o Instituto Marina e Flávio Guimarães, expressão social do Grupo Bmg. O desenvolvimento deste Relatório¹ contou com o apoio de uma consultoria externa, além da participação, validação e aprovação da alta liderança e do Comitê ASG do Banco. Não houve assecuração externa em relação aos indicadores aqui publicados.

Dúvidas, comentários e sugestões sobre este documento podem ser enviados para

asg@bancobmg.com.br

¹ Este documento contém informação restrita. Seu conteúdo é voltado às partes interessadas e previamente autorizadas dentro do contexto e do processo que estão sendo compartilhadas e utilizadas. Em caso de modificação do conteúdo ou compartilhamento fora do contexto original, a classificação da informação quanto a sua sensibilidade deve ser reavaliada.



2. Destaques 2024



Destques 2024

DESEMPENHO FINANCEIRO E OPERACIONAL

- Crescimento de **115%** no lucro líquido recorrente, atingindo **R\$ 441 milhões**
- Retorno sobre o patrimônio líquido médio recorrente (ROAE) saltou de 5,2% para **10,7%**
- Resultado operacional de **R\$ 678 milhões**
- Originação de Crédito de **R\$ 10,6 bilhões**
- Carteira de Crédito Total de **R\$ 26,3 bilhões**, aumento de 11%
- Ações valorizadas em **26%**, levando o Banco a um valor de mercado de **R\$ 2,18 bilhões**
- **+10 milhões** de clientes
- Elevação do **rating local de A- para A**, com perspectiva estável, pela agência de classificação de risco Fitch

Destaques 2024

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

- **Vencedor do Prêmio Reclame Aqui** (categoria “Bancos”) e recebimento do RA1000 – Certificado de Excelência do Reclame Aqui
- 2º lugar no **Prêmio Excellence Program Mastercard 2024**, na categoria Taxa de Aprovação e Fraude (Cartão Não Presente) Débito
- **Selo GPTW (Great Place to Work)** como um ótimo lugar para se trabalhar, com recorde histórico de adesão. Entre as empresas do Grupo Financeiro Bmg reconhecidas estão: Banco Bmg (3ª consecutiva), Lojas help! (3ª consecutiva), help! Franchising (3ª consecutiva) e Bmg Seguridade (2ª consecutiva)
- **Evolução no ranking de reclamações do Banco Central do Brasil**
- **Empresa do Ano** e vencedor em quatro categorias do **Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviço ao Cliente** (Bancos de Médio Porte, Cartões, Empresa do Ano e Hall da Fama)
- **Certificado Great People Mental Health**, certificação em saúde mental
- **Prêmio Empresas que Mais Respeitam o Consumidor 2024**, na categoria “Bancos - Médio e Pequeno Porte”

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

- **Prêmio MESC 2024 (Melhores Empresas em Satisfação do Cliente):** 100 Melhores Empresas e Bancos de Varejo
- **Prêmio A Era do Diálogo**, que reconhece empresas mais qualificadas na resolução de conflitos e que se destacam na busca pelo aprimoramento do relacionamento com clientes
- **Prêmio Redução de Fricção com Incognia**, após participação no painel “Pix em evolução: foco nas novas regras e limites”, do Incognia Awards 2024
- **Prêmio Ouvidorias Brasil 2024**, organizado pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC)
- **Ouvidoria do Bmg reconhecida no Prêmio Smart Customer 2024**, obtendo bronze na categoria “Relacionamento, Regulação e Governo”, com o case “Revolucionando a Reputação Bancária: Fortalecimento das Relações com o Órgão Regulador para o Empoderamento do Cliente”
- O Espaço Clientes, criado para receber nossos clientes no escritório JK, em São Paulo, foi reconhecido como as melhores iniciativas de experiência do cliente em **premiação da Revista Consumidor Moderno**
- Lojas help! conquistou o **selo Pequenas Empresas & Grandes Negócios!**, um dos reconhecimentos mais importantes do mercado brasileiro de franquias

3. Nossos negócios

- 3.1 Retorno ao protagonismo no mercado consignado
- 3.2 Resultados financeiros
- 3.3 Nossa operação e nossos produtos
- 3.4 Nosso público
- 3.5 Revisão do portfólio de produtos e foco em eficiência
- 3.6 Mudanças e crescimento em seguridade
- 3.7 Tecnologia e inovação
- 3.8 Canais voltados à experiência do cliente
- 3.9 Fornecedores e compras



Daniela Sousa Brant • Atendimento

Marina Guerra Ramos • Pessoas

Pablo Henrique de Castro Santos • Ouvidoria

3.1 Retorno ao protagonismo no mercado consignado

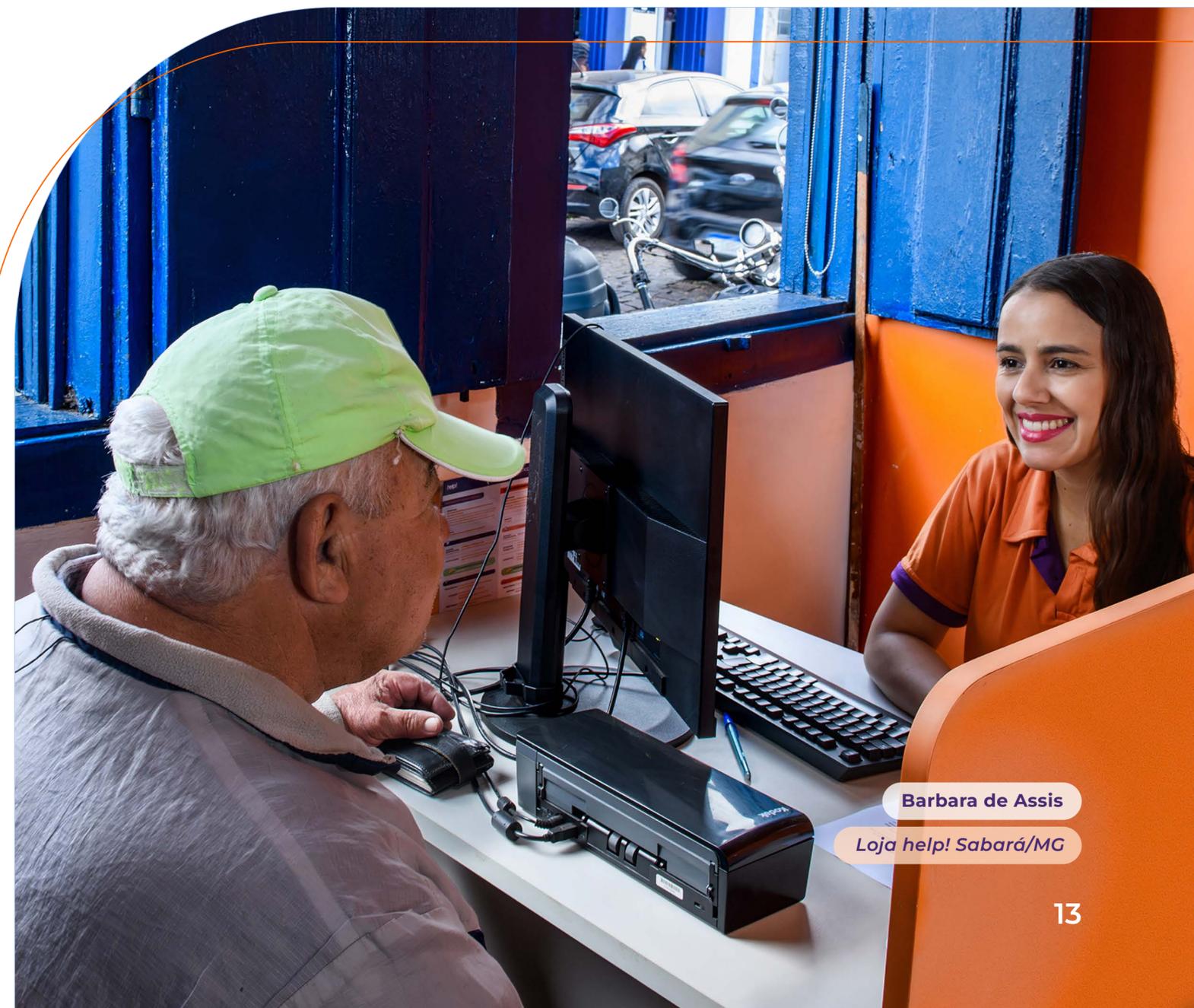
A história do Banco Bmg começa em 1930, quando a família Guimarães criou o Banco de Crédito Predial S.A., mais tarde denominado Banco de Minas Gerais S.A., com o objetivo de atuar como um banco comercial, oferecendo produtos para pessoas físicas e jurídicas. Tempos depois, mais precisamente em 1962, passa a adotar a sigla Bmg.

No fim da década de 90, marca seu lugar de pioneirismo na oferta de crédito consignado, que passa a ser seu produto principal, com as taxas mais acessíveis do país. Foi responsável, dessa forma, por uma revolução no setor, por promover a bancarização e a democratização do acesso ao crédito.

Hoje, como parte natural de sua trajetória, o Banco busca evoluir num pensamento estratégico voltado à centralidade no cliente, o que inclusive motivou, nos últimos anos, uma profunda revisão do seu portfólio, buscando retomar os principais eixos de sua visão.

Neste contexto, descontinuou alguns produtos e operações e vendeu negócios que não estavam relacionados diretamente com o atendimento de excelência ao público vulnerável, com foco em performance e na satisfação e fidelização do cliente.

Estas mudanças permitiram ao Banco aprimorar a qualidade de atendimento ao seu público, atendendo a diferentes necessidades e rentabilizando seus negócios. Estes ajustes de rota têm, cada vez mais, melhorado os resultados e o desempenho financeiro e operacional do Banco Bmg ao longo dos últimos ciclos.



Barbara de Assis

Loja help! Sabará/MG

3.2 Resultados financeiros

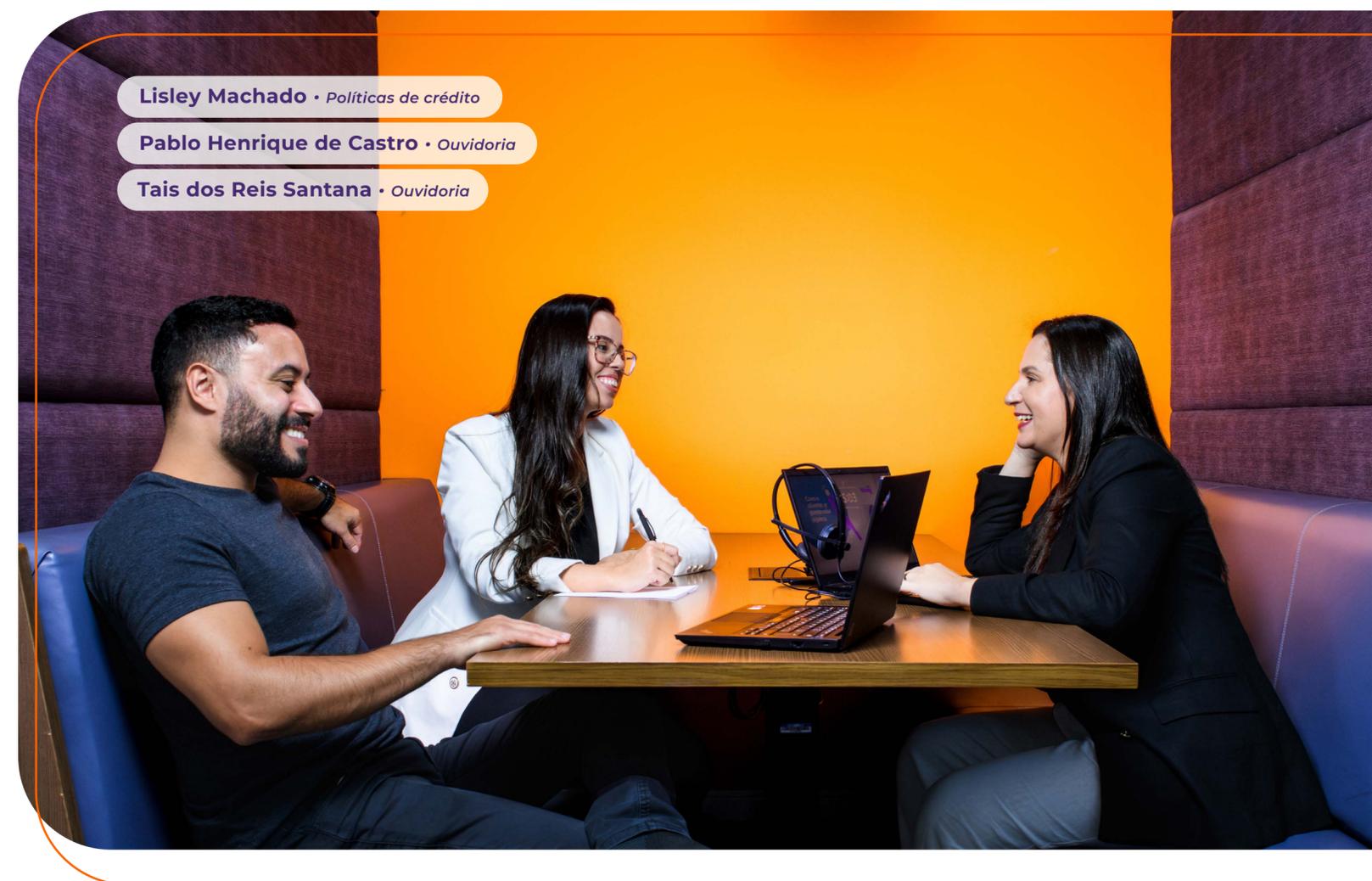
GRI 201-1

Desde o início de 2023, o Banco Bmg vem reestruturando sua estratégia e focando seus esforços na construção de um resultado operacional perene e ROE sustentável. Isso posicionou o Banco em um novo patamar, com o lucro líquido recorrente atingindo R\$ 441 milhões no exercício de 2024, aumento de 115,3% em relação ao mesmo período do ano anterior. A margem financeira após o custo de crédito atingiu R\$ 3.089 milhões, aumento de 17,9% em relação ao mesmo período do ano passado. Já as despesas tiveram uma redução de 0,3% ano contra ano, atingindo R\$ 2.248 milhões, consequentemente gerando uma melhora no índice de eficiência e um resultado operacional positivo em comparação a 2023.

A carteira de crédito total atingiu R\$ 26.336 milhões em 2024, representando um aumento de 10,5% em doze meses. O aumento da carteira ocorreu, em especial, por conta do crescimento dos produtos *core* do Banco, tais como os produtos consignados, crédito na conta e antecipação do FGTS, e de outras carteiras.

A captação total encerrou 2024 em R\$ 32.922 milhões, aumento de 2,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, resultado da estratégia do Banco de aproximar dos investidores institucionais, fomentar a liquidez e criar referência de curva de juros no mercado institucional.

O Índice de Basileia correspondeu a 13,2% dos ativos ponderados pelo risco em 2024, redução de 0,1 p.p. na comparação a 2023.



Em 2024, fechamos o ano com **mais de 10 milhões de clientes**, com uma carteira de crédito que atingiu **R\$26.336 milhões**, um aumento de **10,5%** na comparação anual.

3.3 Nossa operação e nossos produtos

GRI 2-6

O Banco Bmg atua em três principais verticais — Varejo, Atacado e Seguridade —, todas voltadas para oferecer soluções que atendam às necessidades reais dos nossos clientes em diferentes momentos da vida. Essas frentes de atuação contribuem para a construção de um banco sólido, rentável e preparado para crescer de forma sustentável, sempre com o objetivo de gerar valor não apenas para acionistas, colaboradores e parceiros, mas, principalmente, para os nossos clientes e para a sociedade, promovendo inclusão financeira, segurança e bem-estar.

VAREJO

PRODUTOS CONSIGNADOS*

- Cartão de crédito consignado (Bmg Card)
- Empréstimo consignado
- Cartão consignado de benefício

*Produtos voltados a aposentados, pensionistas do INSS e funcionários do setor público

VAREJO (PESSOA FÍSICA)

- Conta corrente
- Crédito pessoal com débito em conta corrente
- Cartão de débito (incluindo parcerias com clubes de futebol)
- Antecipação FGTS
- Produtos de investimento

SEGURIDADE

- Seguros para clientes pessoa física: prestamista atrelados ao crédito, Bmg Med e Vida Familiar (Bmg Corretora de Seguros e Bmg Seguradora)

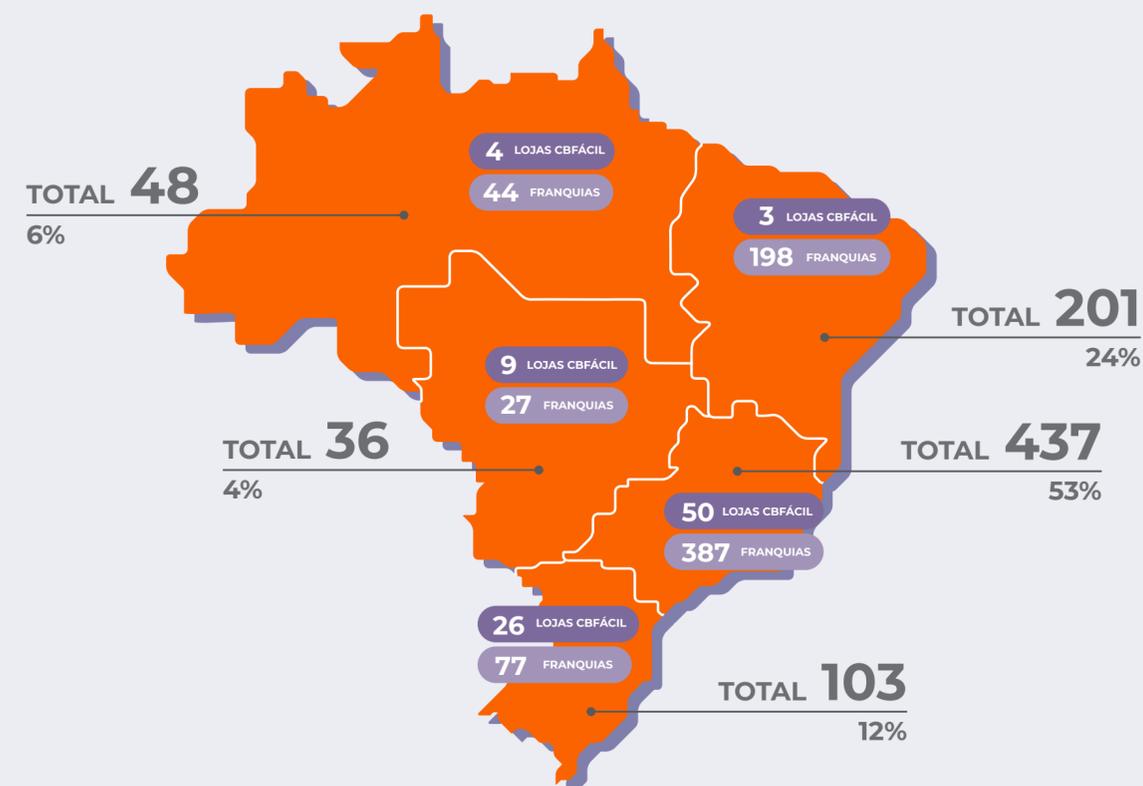
ATACADO

- Serviços financeiros estruturados, carteira comercial e câmbio
- Instrumentos derivativos para proteção de balanço
- Serviços de *investment banking*
- Produtos de investimento
- Antecipação de recebíveis
- Araújo Fontes

Atuamos com empréstimo consignado, sendo 96% da carteira concentrada em risco federal, além de cartões consignados e cartão benefício (91% da carteira concentrada em risco federal).

No fechamento de 2024, contamos com 23 agências e 825 Lojas help! em todo o Brasil (sendo 733 franquias e 92 lojas CBFácil), além do atendimento em nossos canais digitais.

Distribuição das Lojas help! pelas regiões brasileiras



3.4 Nosso público

O Banco Bmg trabalha diariamente para atender clientes de diversos perfis e necessidades, por meio da oferta de produtos e serviços financeiros, com maior foco em pessoas com mais de cinquenta anos (entre eles, aposentados, pensionistas e servidores públicos), sobretudo de baixa renda.

Para atingir este objetivo, concentra-se na oferta de produtos consignados, carro-chefe dos nossos negócios, além de seguros, serviços, etc. Em conjunto com as lojas help!, digital e correspondentes bancários, promovemos a inclusão financeira do nosso público, entendendo suas necessidades e construindo um atendimento humanizado, para gerar segurança e confiança.

Adotamos uma estratégia olho no olho, que busca fidelizar e atender nossos clientes, cada vez mais e melhor, com cuidado e respeito.



A fidelização dos clientes atuais e a conquista de novos clientes passa pelo processo contínuo de estar próximo, de ouvir e entender a realidade e as necessidades do nosso público-alvo, para ofertar os melhores produtos e serviços, que vão fazer a diferença na vida dos clientes e gerar resultados para o Banco.

Nossa proposta é prover os melhores produtos, atender a diferentes necessidades financeiras e entregar a melhor experiência no serviço prestado. A estratégia de centralidade no cliente nos permitiu simplificar e inovar nas soluções financeiras e de proteção ao longo dos anos, atravessando diferentes momentos de mercado, além de adaptar e desenvolver produtos e canais.

Somos elegíveis a pagar benefício de **87%** dos aposentados. Isso é mais do que capilaridade: é um compromisso com a inclusão e o acesso bancário, pilares da nossa cultura voltada ao impacto social.

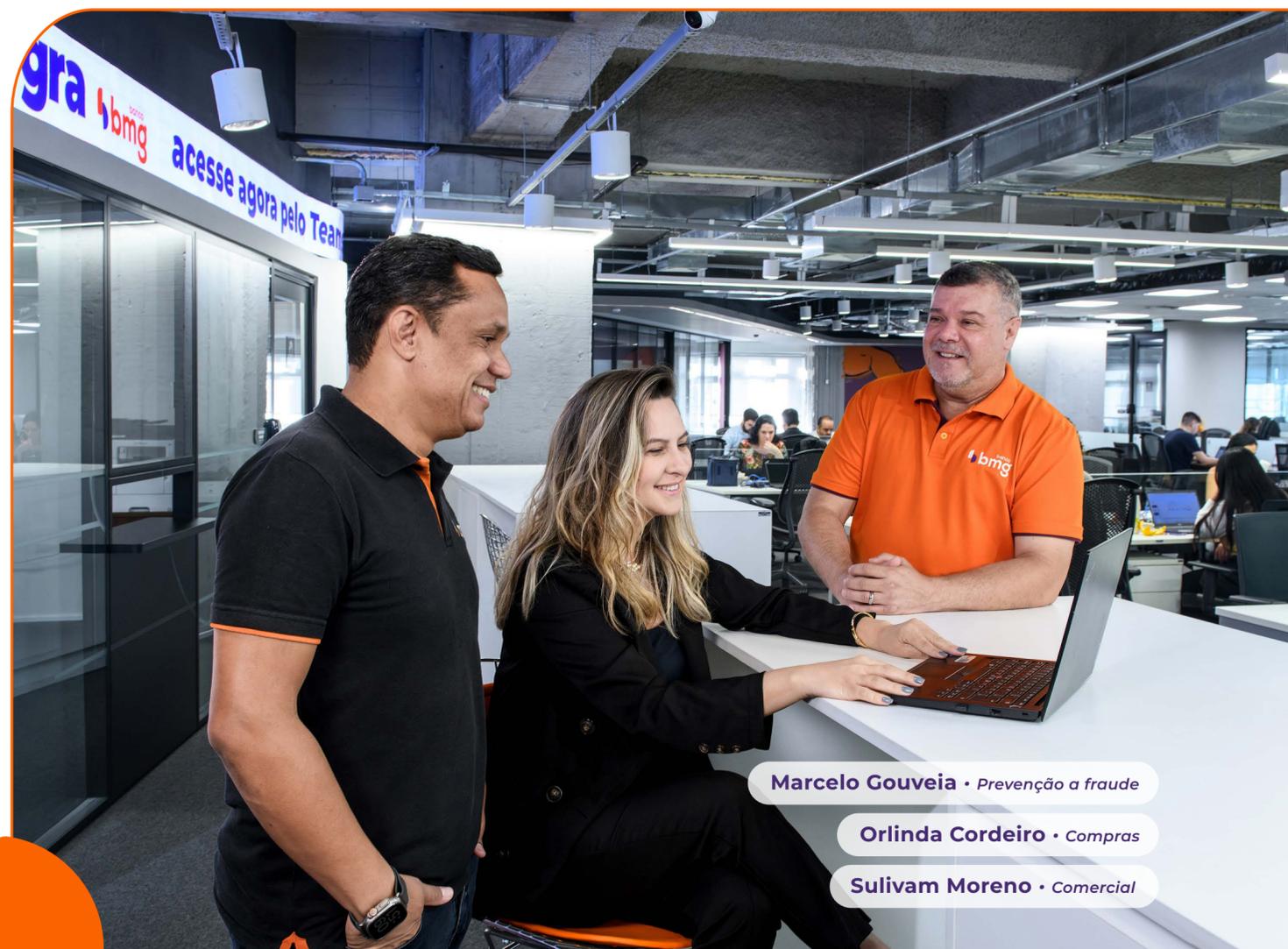
3.5 Revisão do portfólio de produtos e foco em eficiência

Durante a atual gestão do Banco Bmg, foi efetuada uma revisão do portfólio de produtos e serviços, um movimento decorrente da estratégia de voltar a concentrar esforços no público com quem o Banco está historicamente conectado: aposentados, pensionistas e servidores públicos, pessoas com mais de cinquenta anos e de baixa renda.

Retornar à nossa vocação original significou priorizar novamente os produtos consignados, além de seguros, crédito pessoal, entre outros, se posicionando como um banco de nicho e fortalecendo os parceiros franqueados, que têm atuação estratégica para nosso negócio. Nesse contexto, o banco digital passou a ter como função rentabilizar e aprimorar o relacionamento de quem já é cliente.

Como processo evolutivo do seu modelo de atuação, o Banco passa, cada vez mais, a oferecer produtos adequados, buscando mais oportunidades de negócio com quem já se relaciona com o Bmg e soluções ainda mais atrativas para os novos clientes.

Com a gestão voltada ao aprimoramento dos processos, o Banco Bmg promoveu uma redução de custos significativa, com uma melhora de **5,1p.p.** no índice de eficiência.



Marcelo Gouveia • Prevenção a fraude

Orlinda Cordeiro • Compras

Sulivam Moreno • Comercial



3.6 Mudanças e crescimento em seguridade

Ainda dentro da estratégia de priorizar produtos e serviços em sua carteira, em 2024 o Bmg anunciou a venda da Bmg Seguros. Focada em seguro garantia e grandes riscos, a atuação da Bmg Seguros não possuía sinergia com os negócios do Banco. Além disso, no início de 2025, anunciou a compra de mais 40% da Bmg Seguradora (passando a deter 100% da seguradora¹), reforçando sua atuação em seguridade do varejo, tendo como propósito permitir o acesso simples das pessoas e famílias a uma realidade mais protegida.

Nesta nova estrutura, há um vasto campo de oportunidades de negócio em seguros para baixa renda, um mercado ainda longe da saturação. A estratégia adotada passa a ser o desenvolvimento de produtos que atendem às necessidades do público de baixa renda, com foco na acessibilidade, além de realizar um trabalho de conscientização da importância desta solução, uma vez que os brasileiros, de modo geral, não têm a cultura de contratar seguros. O Banco entende que, assim como aconteceu com crédito consignado e outros produtos (como conta digital e PIX), a inclusão financeira de seus clientes pode acontecer também no que se refere a produtos de seguros.

No último ciclo, o segmento de seguridade varejo seguiu ganhando relevância dentro da nossa estratégia. Em 2024, os prêmios comercializados pela Bmg Corretora atingiram R\$ 980 milhões, e os prêmios emitidos pela Bmg Seguradora chegaram a R\$ 355 milhões, aumento de 20,4% e 31,7%, respectivamente, em relação a 2023.

¹ A operação está pendente de aprovações regulatórias para sua conclusão.



Bmg Med

Contribuir para o acesso à saúde com eficiência e simplicidade

Em 2024, em nosso portfólio de produtos, ganhou destaque o Bmg Med, um seguro de acidentes pessoais que também oferece assistência à saúde. Mais uma alternativa a nossos clientes, que são majoritariamente atendidos pelo serviço público de saúde e que, muitas vezes, precisam aguardar em demoradas filas para serem atendidos por um médico especialista.

Com o Bmg Med, por menos de R\$ 1 por dia, o cliente consegue ter acesso, por exemplo, a uma consulta via telemedicina, sem necessidade de deslocamento. Neste plano, também oferecemos descontos em medicamentos, além de um serviço de recomendação de médicos por área, considerando o local de residência do cliente.

Este é mais um produto que nos impulsiona a promover um movimento de inclusão dos nossos clientes, levando proteção para o público vulnerabilizado, incluindo a população mais idosa. O Banco já estuda a ampliação dos meios de pagamento para a contratação do seguro Bmg Med.

Até o fim de 2024, o Banco Bmg contava com

510 mil clientes

deste produto.

Principais benefícios e características do Bmg Med:

- **Uso em todo território nacional;**
- **Telemedicina ilimitada (clínico geral), facilitando a renovação de prescrição médica para medicamentos de uso contínuo;**
- **22 especialidades;**
- **Exames com desconto na rede conveniada;**
- **Desconto em medicamentos, mínimo de 15% nos que são tarja vermelha e preta;**
- **Autoatendimento, call center e/ou WhatsApp;**
- **Valores reduzidos para planos individuais ou com até quatro dependentes;**
- **Atendimento a pessoas de 18 a 79 anos;**
- **Carência de apenas dois dias;**
- **Sorteios mensais;**
- **Cobertura de morte acidental.**

3.7 Tecnologia e inovação

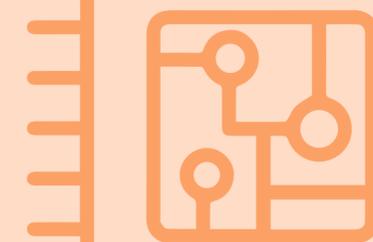
Já em seu primeiro estudo de materialidade, o Banco Bmg reconhecia que tecnologia, inovação e segurança de dados eram temas centrais das nossas operações, não só na perspectiva de melhoria da experiência do cliente, mas também quanto à privacidade e proteção no ambiente digital.

Com os investimentos recentes em tecnologia, o tempo de operação de uma concessão de crédito teve redução expressiva. O aplicativo do Banco também contou com melhorias: por meio desta plataforma, desde 2024, é possível contratar produtos de forma integrada, de maneira mais eficiente e amigável.

Também foram feitos aprimoramentos para facilitar o uso do app pelo público 50+, com o objetivo de oferecer uma experiência intuitiva e confiável e um atendimento mais humano aos clientes.

No último ciclo, o Banco Bmg começou a migrar parte de sua infraestrutura para a nuvem, melhoria que proporciona a estabilidade técnica e a eficiência necessárias para os processos de atendimento e contratação dos nossos produtos, além de gerar maior segurança para todo o ecossistema.

Uma das nossas maiores entregas em 2024 esteve relacionada à modernização tecnológica, que facilitou e agilizou os processos de contratação de produtos.



Em 2024, contamos com mais de 20 frentes voltadas à inteligência artificial nas áreas de negócio, cruzando nossos objetivos com esta tecnologia e criando, internamente, as melhores práticas para seu uso. O Bmg tem buscado as melhores ferramentas do mercado, com o objetivo de aprimorar a experiência dos clientes e imprimir agilidade no atendimento, com respostas mais consistentes e assertivas. Neste momento, o Banco aplica ferramentas de IA internamente, junto a seus representantes e correspondentes.

Investir nestes avanços é uma prioridade para o Bmg, uma vez que este é um eixo diretamente conectado com nosso objetivo de gerar eficiência operacional e garantir uma excelente experiência ao cliente.

3.8 Canais voltados à experiência do cliente

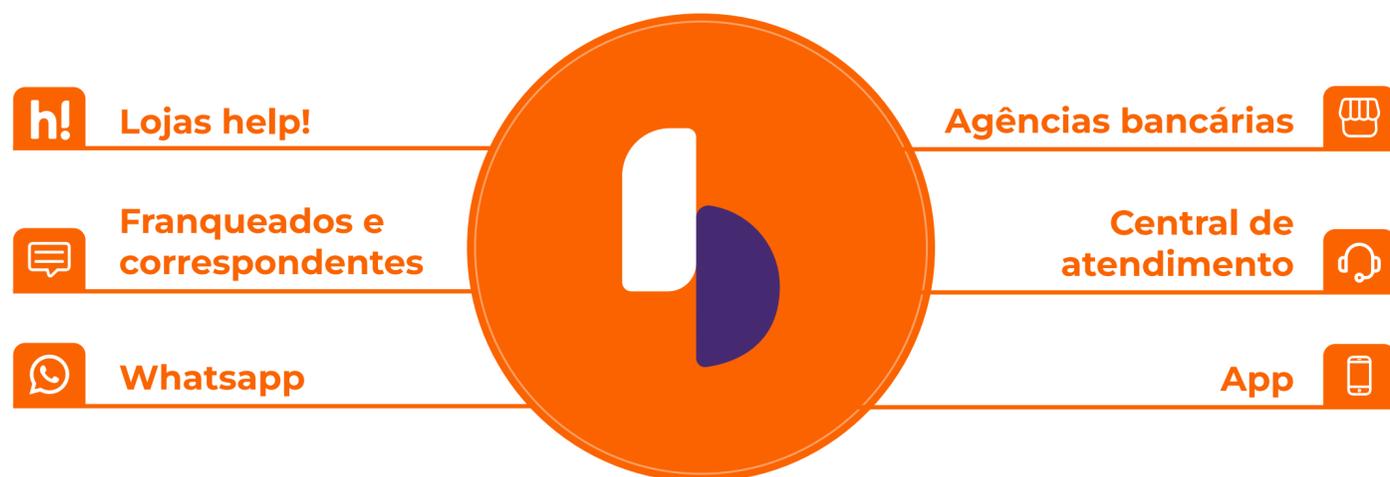
Nosso compromisso está centrado nas pessoas. Por isso, por meio de iniciativas de melhoria contínua, temos buscado construir um banco moderno, ágil, tecnológico e, acima de tudo, humano. Dessa forma, temos investido no desenvolvimento de mix de canais, digitais e físicos, de forma complementar, para atender às diferentes necessidades e perfis do nosso público. Aprimorar a experiência do cliente significa unir inovações tecnológicas à abordagem sensível e humana no relacionamento presencial.

Atendemos as demandas dos clientes que preferem soluções financeiras e de proteção pelo autosserviço, de forma autônoma e rápida (via WhatsApp ou aplicativo, por exemplo) e mantemos o atendimento presencial para quem prefere falar com nossos atendentes pessoalmente. Trabalhamos sob uma visão ampla, que busca integrar a comunicação com o cliente em todos os seus pontos de contato com o Bmg.

Esse mix de canais resulta, para o Banco, num pensamento totalmente pautado no propósito de dar mais centralidade aos clientes, o que torna nossa parceria com as lojas help!, digital e correspondentes bancários ainda mais estratégica.

Trabalhamos com indicadores de satisfação e operacionais, como o *Contact Rate* (volume de ligação / Base de clientes) e o NPS (*Net Promoter Score*), com o intuito de quantificar e metrificar a relação com nossos clientes, nos fornecendo direcionamentos de onde atuar e melhorar em nossos produtos e serviços.

Relacionamento com os clientes

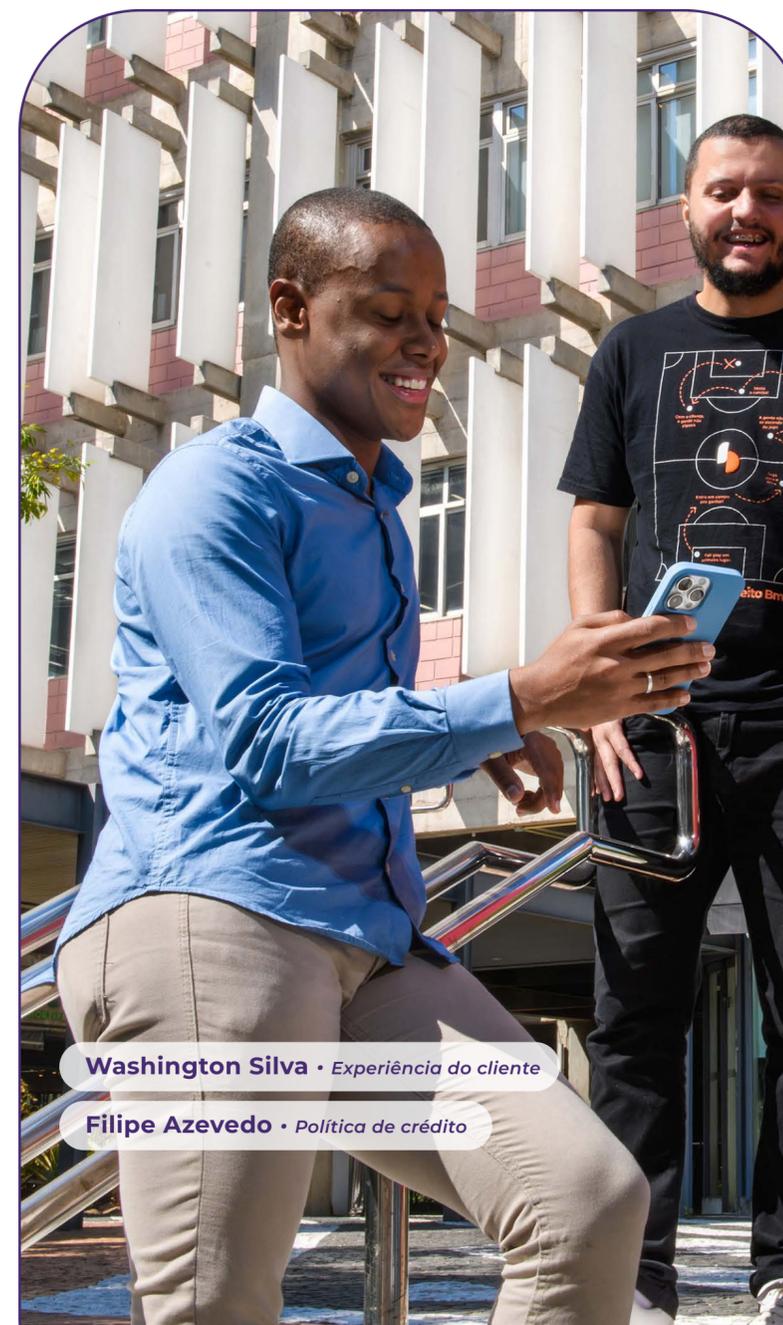


Atendimento digital

O Banco também disponibiliza canais digitais de atendimento pela ferramenta de WhatsApp e pela funcionalidade de chat nos aplicativos do Bmg. Com o objetivo de facilitar a experiência dos clientes, nossa especialista virtual, faz uso do reconhecimento de voz e inteligência artificial para ajudar os clientes a realizarem operações bancárias de maneira simples e intuitiva, do início ao fim, por mensagens ou voz. Estes canais contam com bots integrados a soluções de inteligência artificial que permitem aos clientes o uso ainda mais efetivo das soluções de autoatendimento, além de diversas orientações sobre produtos e processos do Banco para esclarecimentos de dúvidas e devida orientação ao cliente. Estas mesmas ferramentas dispõem da opção de atendimento humano para os clientes que optem por serem atendidos por um dos especialistas ou para atendimentos mais complexos não solucionados em autosserviço. Os atendimentos realizados nestes canais digitais também são integrados à solução de *text analytics* (conjunto de técnicas e ferramentas que permite extrair informações úteis de grandes volumes de texto não estruturado) para devido monitoramento da qualidade de satisfação do cliente. Devido a sua praticidade, os clientes têm demonstrado maior propensão à utilização do WhatsApp e o Banco conta com 9 milhões de clientes cadastrados.

Comunicação com nosso público

Para aprimorar o relacionamento com o nosso público, em 2024, investimos ainda mais na comunicação. Neste período, o Blog do Bmg recebeu **542.556 visitas** orgânicas, um **aumento de 63% nos acessos** em relação a 2023.



Washington Silva • Experiência do cliente

Filipe Azevedo • Política de crédito

Acolhimento e atendimento personalizado nas lojas físicas

Como parte da estratégia de excelência no atendimento ao cliente, as lojas help! foram pensadas e estão estruturadas para promover acolhimento. Desde a chegada, os clientes são acolhidos com cordialidade pela equipe, em um ambiente sem portas giratórias, onde são oferecidos café e água como forma de demonstrar cuidado e atenção. Cada detalhe é pensado para proporcionar conforto e bem-estar, como a linguagem simples e adequada ao nosso cliente. Essa experiência acolhedora não apenas encanta, mas também fortalece uma relação de confiança duradoura e sustentável entre o Banco e nosso público.

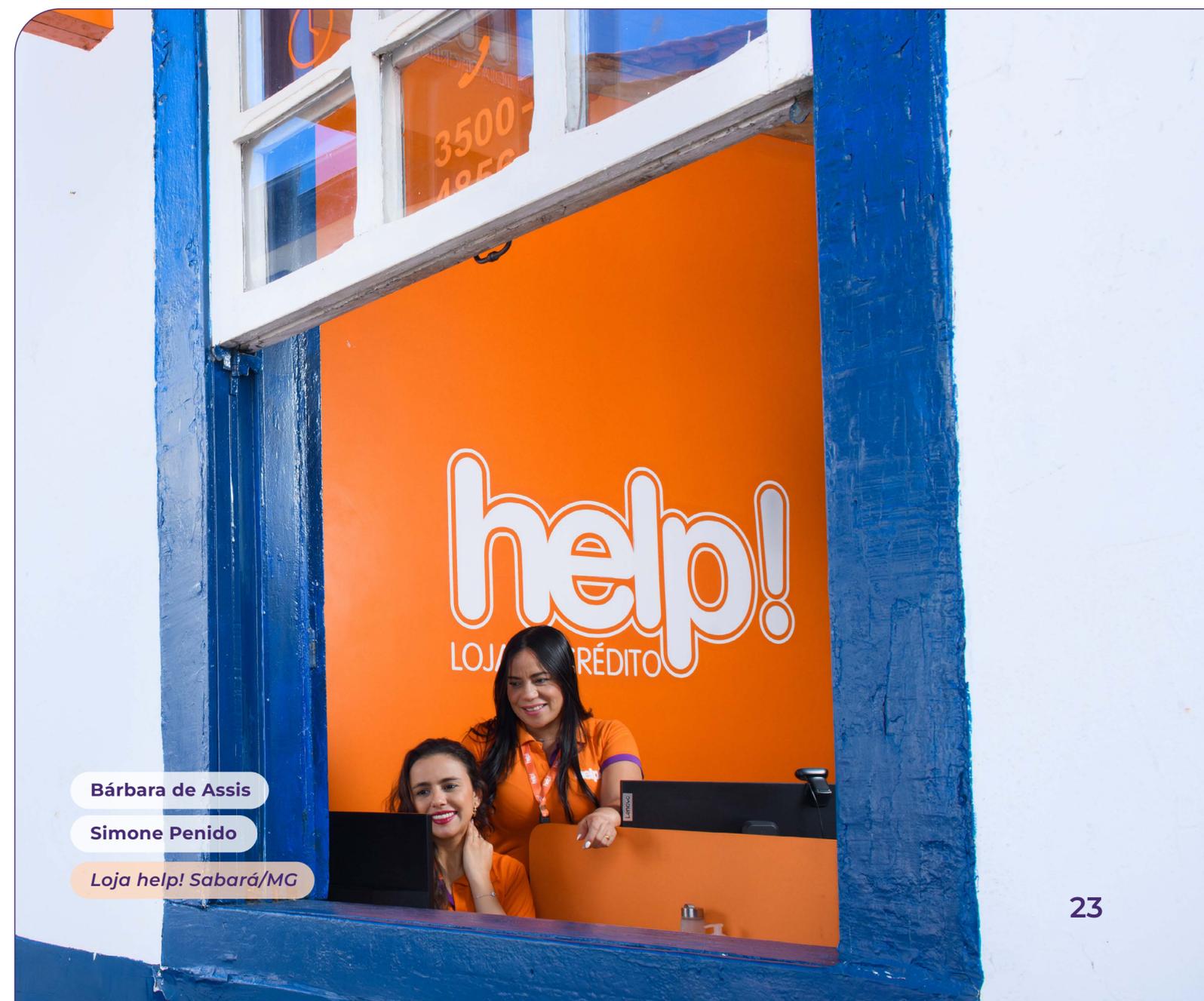
Além disso, uma célula especializada no *call center* foi estruturada para atender o público 50+, resultando em 52 novas contratações com foco em um atendimento mais empático e resolutivo.

LOJAS HELP!

Especializadas em serviços financeiros, as Lojas help! estão entre as maiores redes de franquias do Brasil e prestam um atendimento humanizado a nossos clientes, contando inclusive com o selo de excelência da Associação Brasileira de Franchising (ABF).

CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

Há 21 anos, trabalhamos em parceria com uma rede de correspondentes bancários presentes em todo o Brasil, que atuam como intermediários entre o Banco Bmg e nossos clientes.



Bárbara de Assis

Simone Penido

Loja help! Sabará/MG



Ouvidoria e gestão de reclamações e conflitos

GRI 2-25

O Banco tem uma área responsável pela gestão de reclamações trazidas pelos nossos clientes, com processos estruturados voltados à resolução de conflitos, visando estabelecer e construir uma relação sustentável e de confiança com nosso público. Para tanto, em nossos fluxos, buscamos:

- Ouvir, compreender e solucionar as demandas e reclamações;
- Mediar conflitos entre o cliente e o Banco com imparcialidade e ética;
- Aprimorar o atendimento e rever processos, produtos e serviços prestados, em parceria com as áreas responsáveis;
- Atuar na causa raiz das insatisfações para reduzir reclamações, escalonamentos e litígios.

O Banco entende as reclamações como oportunidades de melhoria na qualidade do atendimento e do relacionamento. Atua com imparcialidade, reverberando a voz do cliente, estabelecendo uma relação transparente e empática e tendo como premissa o bom senso na análise dos problemas.

Recebemos e examinamos reclamações, sugestões ou elogios dos consumidores e órgãos reguladores, repassando-os às áreas internas e buscando mitigar eventuais falhas ou problemas relacionados aos nossos produtos e serviços. Quando identificado algum registro de reclamação sem solução, ou se o cliente apresenta insatisfação com o parecer dos canais de atendimento, intervimos junto às áreas com o objetivo de entender a demanda e desempenhar um papel de transparência na escuta ativa e na melhoria contínua dos processos internos.

O Banco Bmg mantém, também, uma agenda ativa de relacionamento com os órgãos de proteção e defesa do consumidor, com a finalidade de fortalecer o diálogo institucional e promover a cooperação em prol dos direitos dos clientes.

Semestralmente, publicamos nosso Relatório de Ouvidoria, que contém as principais ações e resultados deste canal de atendimento. O relatório do segundo semestre de 2024 está disponível neste [link](#).

Em 2024, **91% das demandas** foram resolvidas em **até cinco dias úteis**, registrando uma excelente avaliação com **nota média de 4,8** para a qualidade do atendimento.

Principais resultados da Ouvidoria em 2024:

- Selo RA 1000 do Reclame AQUI
- Índice de Solução em 74% no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), que reúne informações sobre reclamações de consumidores nos Procons (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor)
- Índice de solução em 87% no Consumidor.gov.br

Periodicamente, o Banco Central divulga o *Ranking* de Reclamações das Instituições Financeiras, que traz ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações processadas, analisadas, encerradas e classificadas em cada período de referência.

Em 2024, obtivemos **um resultado histórico no ranking, evoluindo da 13^a para a 32^a posição.**



3.9 Fornecedores e compras

GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 414-2, GRI 308-2

O Banco Bmg preza pela boa relação com os fornecedores, assim como privilegia as melhores práticas de compras. Atualmente, mantemos políticas internas que regulamentam estes relacionamentos, de forma a mapear e avaliar eventuais conflitos de interesse e garantir as melhores práticas de mercado.

Contamos, ainda, com um Código de Conduta Ética e Relacionamento com Fornecedores, Parceiros e Correspondentes Bmg, disponível [nesse link](#). Tanto os fornecedores quanto os prestadores de serviços também estão sujeitos aos princípios estabelecidos na política “Conheça seu Fornecedor”, podendo ser responsabilizados pelo descumprimento dos contratos formalizados com o Bmg.

Neste ciclo, não foi identificada nenhuma operação ou fornecedor que apresentasse risco de trabalho infantil ou de profissionais expostos a trabalho perigoso, forçado ou análogo ao escravo. Como medida de prevenção, adotamos a cláusula de “Responsabilidade Social e Anticorrupção” em nossa minuta padrão para contratos com fornecedores, reforçando o compromisso das partes com a responsabilidade socioambiental, os direitos humanos e o combate à corrupção. Ela estabelece obrigações éticas, legais e sociais que devem ser seguidas durante a execução do contrato.



Josieli Oliveira de Souza

Loja help! Centro/SP

4. Nossa história com a sustentabilidade

4.1 Acesso ao crédito como caminho para a cidadania

4.2 Materialidade





4.1 Acesso ao crédito como caminho para a cidadania

O Bmg sempre trabalhou para consolidar sua posição de destaque na operação de empréstimo consignado, entre outros produtos, por acreditar que o acesso ao crédito contribui para a promoção da dignidade e melhoria da qualidade de vida do brasileiro.

No atual contexto do Banco, as dimensões ASG estão inseridas na nossa estratégia de centralidade no cliente, gerando impacto social e benefícios concretos aos nossos clientes.

Governança para a Sustentabilidade

Para reforçar ainda mais nosso sólido compromisso com a construção de uma economia próspera, ética, transparente e responsável, desde 2023, o Banco Bmg conta com uma Superintendência focada em ASG, que tem a responsabilidade de fortalecer estes temas dentro da organização e integrá-los à cultura corporativa, tornando-os transversais ao cotidiano dos colaboradores. Já o Comitê ASG tem como papel atuar nas diretrizes estratégicas, posicionamento, monitoramento de riscos e oportunidades e recomendação de melhores práticas (saiba mais na página 65).



Kelly Gomes Lima

Loja help! Centro/SP



4.2 Materialidade

GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2

Em 2023, o Banco Bmg definiu sua matriz de materialidade, identificando os aspectos ASG relacionados a seus negócios e para relatar seu desempenho de forma transparente e relevante.

Esta definição foi feita via metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI), que permite identificar os impactos da organização na sociedade e no meio ambiente. Este processo contou com a participação de diversos *stakeholders*, como clientes, acionistas, investidores, colaboradores, associações, ONGs, fornecedores e membros da diretoria e do Conselho de Administração.

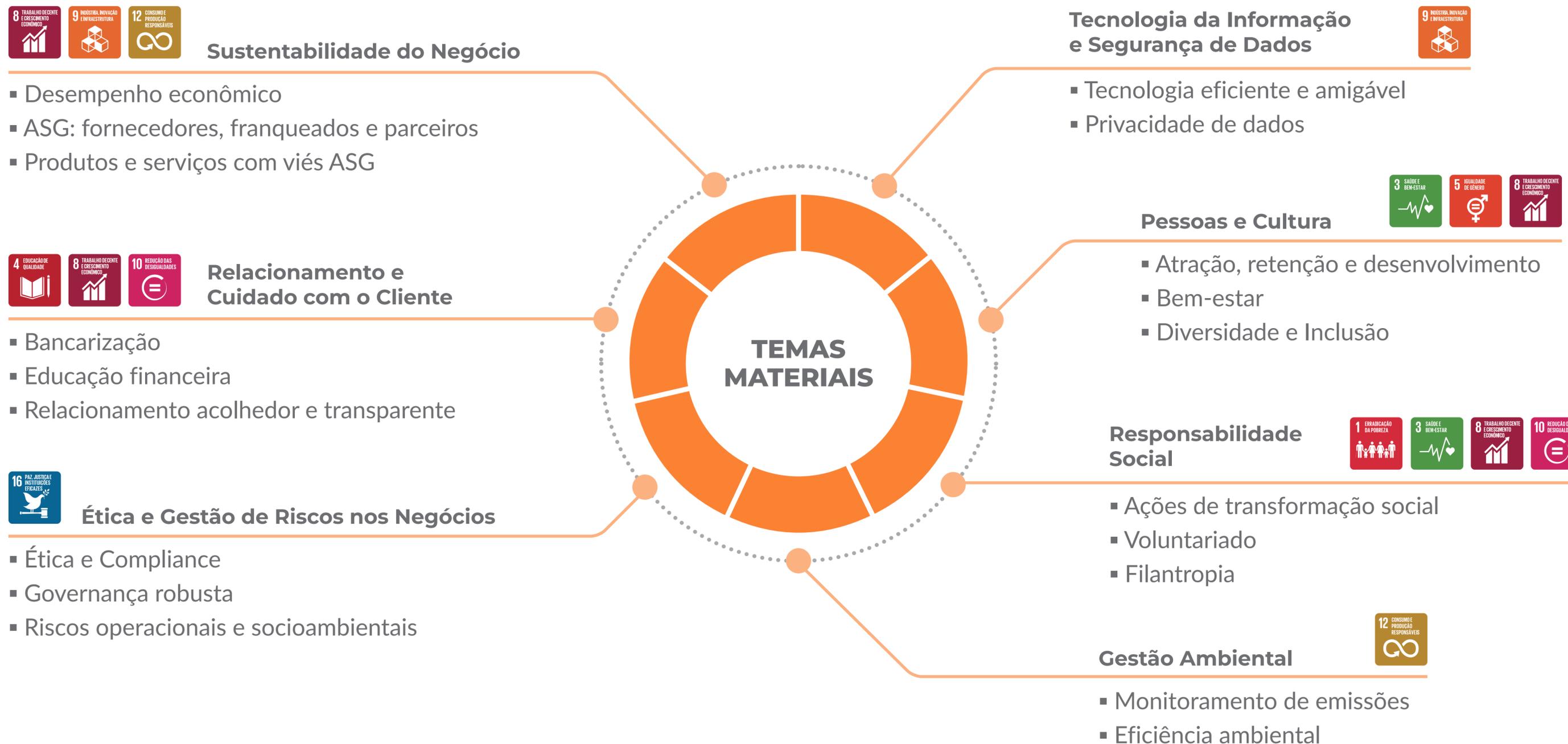
A definição do universo de cada público para as pesquisas e entrevistas levou em consideração a relevância (nível de dependência da companhia) e o nível de influência (criticidade) nos resultados, tanto do ponto de vista econômico quanto reputacional. Já os grupos de pesquisa quantitativa foram divididos em: clientes pessoa física 50+ e 50-, conta empresarial, colaboradores e demais públicos.

A partir de entrevistas qualitativas e pesquisas quantitativas, cada um dos públicos avaliou os temas potencialmente materiais sob o ponto de vista da probabilidade de impacto negativo nos negócios do Banco Bmg e sua magnitude, caso não sejam bem gerenciados pela empresa.

O Banco Bmg se compromete a visitar a materialidade a cada dois anos, reavaliando a relevância dos temas para o negócio e os *stakeholders*. Nessa análise, consideramos nosso contexto de atuação e nossa influência (positiva ou negativa), os processos de reporte de frameworks, standards, índices, ratings e outras fontes de informações ASG, nosso desempenho na gestão dos temas mais relevantes e a definição de estratégias de curto, médio e longo prazos, assim como nosso posicionamento público.



Temas materiais do Bmg em conexão com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e com os Princípios do Pacto Global



5. Inclusão social

5.1 Educação financeira e crédito consciente

5.2 Instituto Marina e Flávio Guimarães



5.1 Educação financeira e crédito consciente

O Bmg atua na oferta de crédito consignado, seguros e outros serviços acessíveis para pessoas que, muitas vezes, têm pouco ou nenhum acesso ao sistema financeiro tradicional. Nosso foco está em atender com responsabilidade e respeito uma parcela da população mais vulnerável, desenvolvendo políticas de crédito e relacionamento que consideram a realidade de cada cliente. Ao promover a inclusão financeira e ampliar o acesso a serviços bancários, contribuimos para transformar vidas e gerar mais autonomia financeira.

Nosso compromisso com a excelência no atendimento vai além da oferta de produtos: investimos continuamente em educação financeira para apoiar nossos clientes na compreensão dos serviços disponíveis e no desenvolvimento de habilidades para tomar decisões mais conscientes. Queremos que cada pessoa se sinta segura e confiante para gerenciar seus recursos.

Dessa forma, o tema tem se expandido não apenas na nossa atuação, com iniciativas para aumentar o alcance junto aos clientes, como também nos fóruns de governança e em projetos conduzidos pelo Instituto Marina e Flávio Guimarães (ver página 32).

Há ainda, uma preocupação constante no tratamento do tema nas lojas help!, nos canais digitais e nos correspondentes bancários para que prestem orientação durante todo o contato com o cliente.

Em 2024, dos 98 conteúdos produzidos para o blog do Banco, 57 (ou 58%) abordaram este tema junto a nossos clientes.



Leandro de Oliveira Martins

Patrícia Fátima de Souza

Loja help! Sabará/MG

5.2 Instituto Marina e Flávio Guimarães

GRI 3-3, GRI 203-1

Em 2024, o Instituto Marina e Flávio Guimarães, responsável por centralizar e gerir as ações de responsabilidade social do Grupo Bmg, completou dois anos de existência, registrando crescimento significativo na sua atuação, voltada a contribuir diretamente com a transformação social.

O Instituto tem como propósito multiplicar oportunidades para que as pessoas tenham uma vida digna e desenvolvam todo o seu potencial, além de contribuir para a redução das desigualdades sociais e para uma economia mais forte e inclusiva, impulsionando a construção de um futuro melhor e mais justo.

Em 2024, o Instituto executou 4 projetos com recursos próprios e apoiou centenas de entidades filantrópicas. Também patrocinou 19 projetos sociais, culturais, esportivos e educacionais via leis de incentivo. Foram beneficiadas mais de 48 mil pessoas, em 10 municípios de MG, SP e PR.

O investimento social total foi de R\$ 11,5 milhões (66% a mais que em 2023), sendo R\$ 7 milhões incentivados e R\$ 4,8 milhões próprios.

A atuação dos nossos colaboradores como voluntários também apresentou um número positivo em 2024: foram 99 colaboradores dedicando 370 horas de voluntariado em prol das comunidades.





Iniciativas incentivadas

Lei Federal de Incentivo à Cultura	R\$ 2.825 milhões
Lei Federal de Incentivo ao Esporte	R\$ 1.412 milhões
Fundo para a Infância e Adolescência (FIA)	R\$ 705 mil
Fundo do Idoso	R\$ 705 mil
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)	R\$ 705 mil
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD)	R\$ 705 mil

Exemplo de projeto apoiado:



Elas na Rede – Tecnologia e Inclusão para Transformar Vidas

Com foco na inclusão digital e no empoderamento feminino, o projeto capacitou 77 mulheres em situação de vulnerabilidade social no curso de Programação e Novas Tecnologias. Com duração de 10 meses, a formação prepara as alunas para oportunidades no setor tecnológico. O programa é voltado, preferencialmente, para moradoras de regiões periféricas de Belo Horizonte, que estudam ou concluíram o ensino médio em escolas públicas. Além disso, o projeto inclui outra iniciativa, o “Conecta+”, que promove o letramento digital da população 50+ a partir de cursos gratuitos e intensivos de 3 dias sobre Inclusão e Segurança Digital, beneficiando mais de 100 pessoas e contribuindo para a autonomia no uso da tecnologia.

Alguns exemplos de iniciativas conduzidas:

Iniciativas próprias	
Capacitação de Jovens (PROA)	R\$ 200 mil
Alfabetização de Trabalhadores Rurais (Bmg Agro)	R\$ 68 mil
Patrocínio Favela 3D	R\$ 400 mil
Educação Financeira com o Bemi	R\$ 282 mil
Centro de Memória	R\$ 705 mil
Voluntariado	R\$ 166 mil
Doações Filantrópicas	R\$ 3 milhões



Assessor de Crédito e Seguros

Em parceria com o Instituto Proa, o projeto visa a formação de jovens estudantes de escolas públicas para inserção no mercado de trabalho. Em seu segundo ano, o projeto já formou 377 alunos, contemplando uma trilha básica e uma trilha técnica em Atendimento ao Cliente, incluindo 120 horas de formação online.



Programa de Alfabetização de Adultos: Cultivando Educação

Em parceria com o Sistema Divina Providência e o Guima Café, o projeto tem como objetivo ensinar a ler e escrever em apenas 100 dias. Iniciado em outubro de 2024, a primeira turma contempla a alfabetização de 11 trabalhadores rurais na fazenda São Mateus, em Varjão de Minas (MG).

Bemi, a mascote da educação financeira

O Bmg resgatou o famoso esquilo **Bemi**, personagem do nosso cofrinho entre os anos 1970 e 1980, que agora é a mascote das iniciativas de educação financeira promovidas pelo Instituto Marina e Flávio Guimarães.

A missão é ensinar os principais conceitos de educação financeira, promovendo aprendizado desde a infância até a terceira idade, com foco especial em públicos em situação de vulnerabilidade socioeconômica. A partir de uma abordagem lúdica e acessível, que une literatura, jogos e atividades interativas, ele conduz o público em jornadas de aprendizado sobre consumo consciente, planejamento financeiro, crédito, poupança, endividamento, entre outros.

Em 2024, no livro “Lições de Valor – Uma Aventura Financeira”, o esquilo Bemi e as crianças Gabi e Miguel vivem uma viagem pelo tempo para aprender sobre a história do dinheiro e ensinamentos para manter uma vida financeira equilibrada. Desde o lançamento, já foram distribuídos 14 mil exemplares impressos em escolas públicas, bibliotecas e entre filhos de colaboradores e clientes do Banco.



O livro também foi disponibilizado, gratuitamente, nas plataformas Amazon e Google Books, no app do Banco Bmg e no site e redes sociais do Instituto. Uma campanha no aplicativo do Banco Bmg impactou **mais de 127 mil usuários, com destaque para a taxa de conversão de 4,9% em acessos à versão digital.**

Para 2025, está prevista a produção de um jogo de tabuleiro sobre educação financeira, ações de contação de histórias em escolas e bibliotecas públicas e uma série desenvolvida exclusivamente para os idosos, sobretudo aqueles que estão em situação de vulnerabilidade, abordando temas que enfrentam no dia a dia, como endividamento, proteção a golpes e geração de renda extra.

Saiba mais sobre o Bemi [neste link](#).

Aperfeiçoamento da estratégia de investimento social

Em 2024, o Instituto definiu seu plano estratégico, com visão até 2030, tendo como missão “Capacitar as Pessoas para Transformar o Futuro”. O objetivo é oferecer meios para que cada indivíduo construa sua própria jornada de desenvolvimento e realização profissional e pessoal, pois acreditamos que essa é uma das formas mais impactantes de transformar a vida das pessoas e de comunidades inteiras. Promovemos, assim, a confiança, a independência e a dignidade, além de buscarmos contribuir para a redução das desigualdades sociais.

Aprovado pelo seu Conselho Deliberativo, o plano dá sustentação às iniciativas, objetivos e metas de crescimento do Instituto para os próximos anos, visando alcançar a meta de 100 mil pessoas beneficiadas diretamente ao final de 2030, quando o Grupo Bmg completará seu centenário.





Governança robusta

O Instituto conta com uma governança robusta, composta por um Conselho Deliberativo e um Conselho Fiscal, responsáveis por acompanhar, periodicamente, o desenvolvimento de suas atividades, propor rotas de melhoria, deliberar sobre processos, acompanhar a execução orçamentária e garantir o cumprimento das atividades de acordo com a estratégia.

Ao longo de 2024, o Instituto também adotou novas ferramentas para gerir e consolidar seus indicadores: o Power BI, gerido por equipe interna especializada, e a plataforma SIMBI, uma social tech que oferece um ecossistema de soluções para a gestão do investimento social de empresas.

Tais ferramentas recebem os dados diretamente das instituições parceiras, que são consolidados em dashboards de indicadores. Além disso, o Instituto também conta com visitas de acompanhamento da evolução dos projetos, realizadas pelo próprio time.

Um instituto que nasceu do olhar para o outro, da empatia e da solidariedade, e da forte crença nas potencialidades humanas.

Pilares de atuação

Construir futuros

Crianças e adolescentes têm direito a um futuro cheio de oportunidades. Para isso, criamos e apoiamos projetos socioculturais, educacionais e esportivos que estimulam o desenvolvimento cognitivo e o pensamento crítico, além de reforçar comportamentos éticos.

Trilhar caminhos

O mercado de trabalho pode e deve ser mais inclusivo. Por isso, criamos e apoiamos projetos de formação de jovens, para que possam começar carreiras promissoras, e de pessoas com mais de 50 anos, para que possam retornar ao mercado de trabalho.

Semear esperança

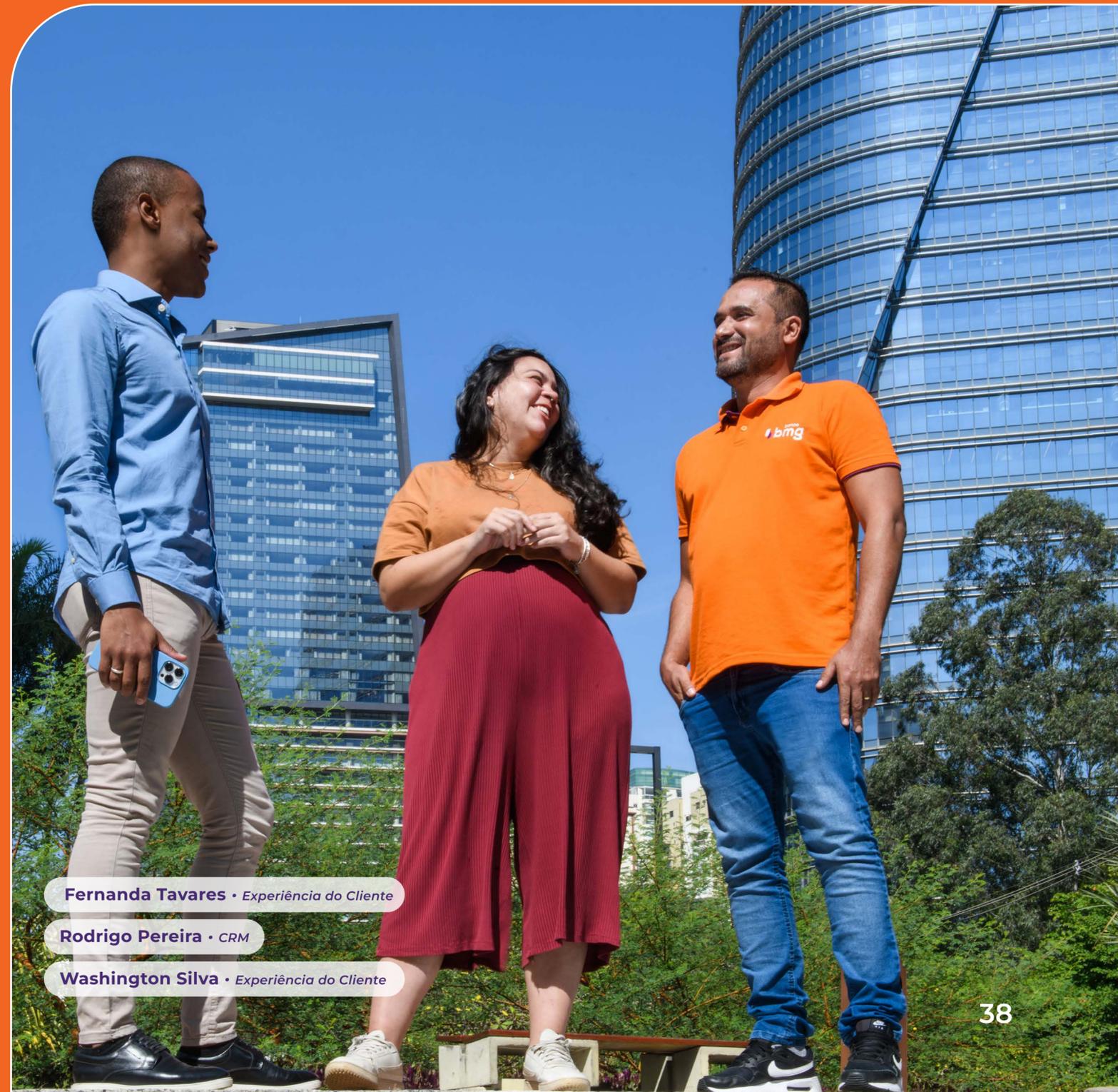
Com a missão de devolver esperança e uma vida digna a pessoas em situação de vulnerabilidade social, damos suporte a entidades filantrópicas que promovem acesso à saúde, alimentação e acolhimento social.

Multiplicar ações

Solidariedade começa em casa. Por isso, temos o programa MF Solidário, que visa amplificar as ações de voluntariado e conectar os colaboradores a causas importantes, multiplicando assim a solidariedade dentro e fora das empresas.

6. Nossos colaboradores

- 6.1 O jeito Bmg de ser
- 6.2 Desenvolvimento da liderança
- 6.3 Desenvolver pessoas para transformar realidades
- 6.4 Programas e benefícios
- 6.5 Saúde e segurança no trabalho
- 6.6 Diversidade e inclusão



Fernanda Tavares • *Experiência do Cliente*

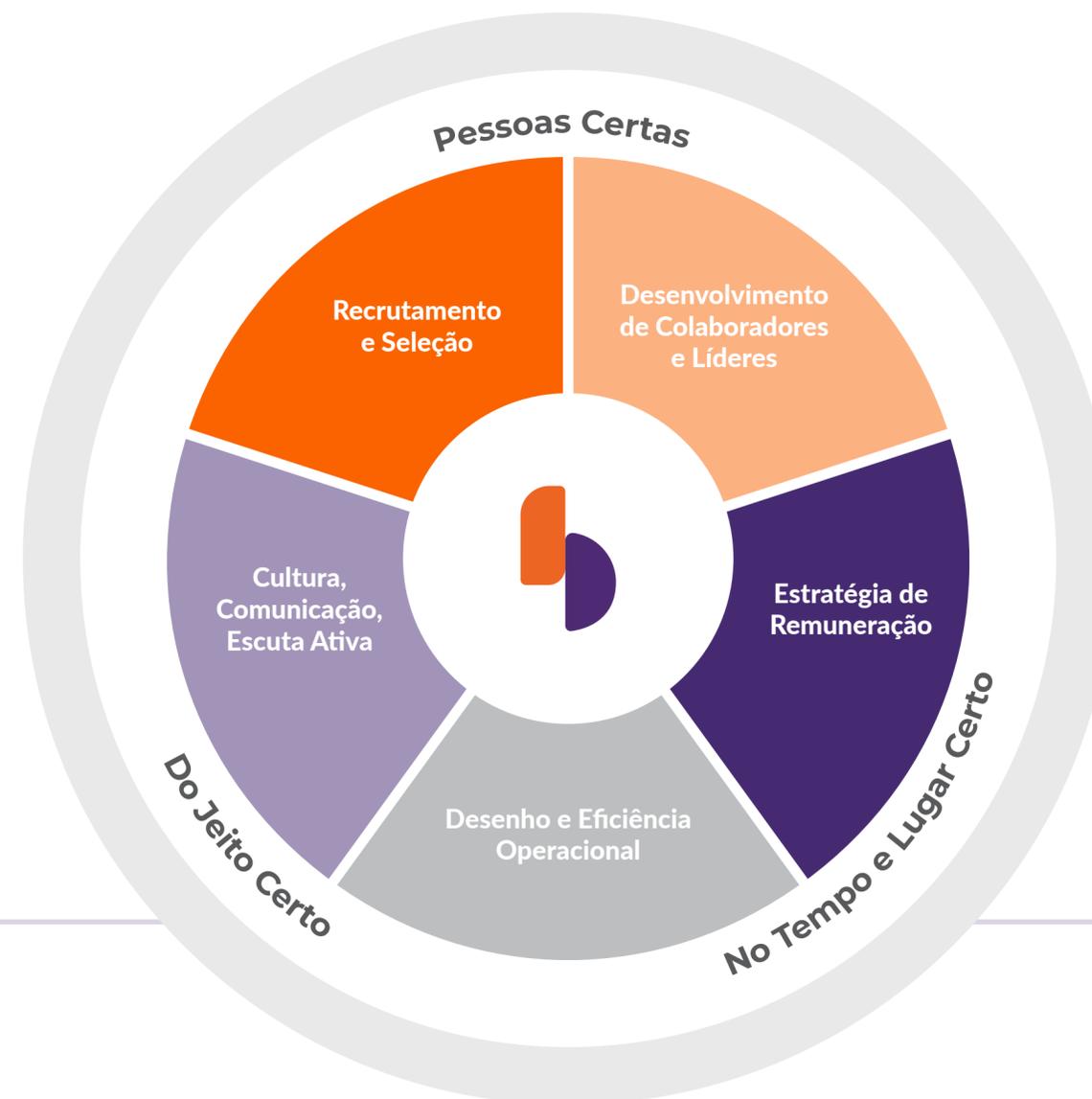
Rodrigo Pereira • *CRM*

Washington Silva • *Experiência do Cliente*

6. Nossos colaboradores: protagonistas na jornada rumo ao amanhã

O Banco Bmg atua com a convicção de que nossos colaboradores são parceiros estratégicos na construção de uma empresa melhor, mais forte e mais rentável e de um futuro sustentável para a sociedade e para o planeta. Nossos passos são dados para que, em harmonia com os objetivos estratégicos, nossos profissionais possam crescer, alcançando seu máximo potencial, e sejam valorizados e incentivados em seu desenvolvimento e ambições de carreira.

Para criar as condições necessárias a estes objetivos, prezamos por um ambiente onde prevaleça o respeito, a inclusão, a colaboração e a escuta atenta e ativa. Para tanto, seguimos cinco pilares que orientam nossa estratégia de desenvolvimento dos colaboradores, partindo do nosso compromisso em contar com as **pessoas certas, no tempo e lugar certo e do jeito certo**.





Colaboradores Bmg GRI 2-7, GRI 2-8

	Quantidade de empregados por declaração de gênero				
	Feminino	Masculino	Não binário	Prefere não responder	Outros
Liderança*	65	148	0	0	0
Coordenação/Especialista	97	196	0	0	0
Assistente/Analista	871	536			
Total	1.033	880	0	0	0

*Liderança = conselheiro, presidente, vice, diretor, superintendente, superintendente executivo, gerente

	Quantidade de empregados por posição e localização geográfica					
	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Exterior
Liderança*	0	5	2	204	2	0
Coordenação/Especialista	1	5	6	274	7	0
Assistente/Analista	37	68	43	1.137	122	0
Total	38	78	51	1.615	131	0

*Liderança = conselheiro, presidente, vice, diretor, superintendente, superintendente executivo, gerente

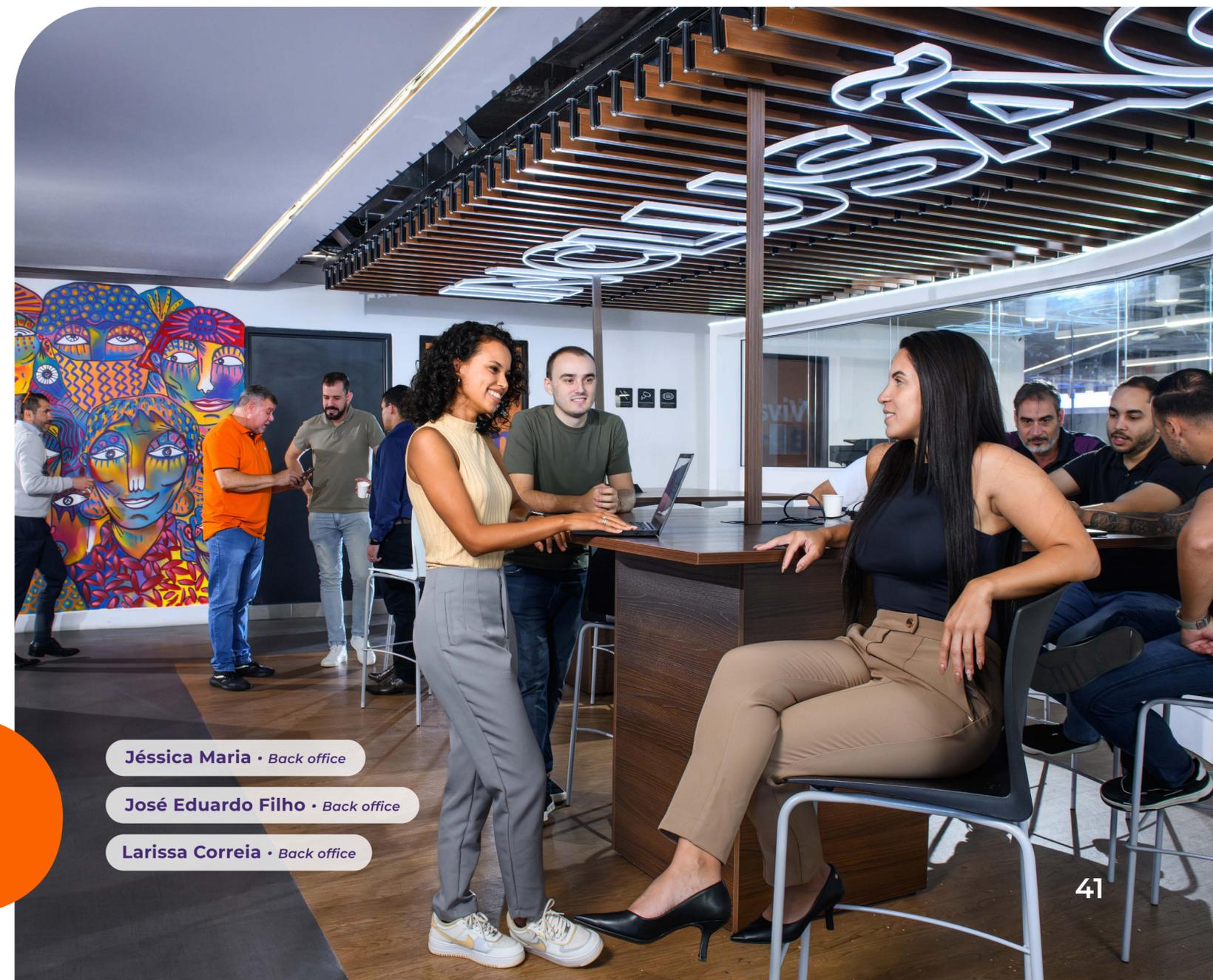
Os dados são do Banco Bmg, CBFácil, help! e Seguridade.



6.1 O jeito Bmg de ser

Reunimos um conjunto de características que consolidam a nossa cultura, relacionadas à solidez, à tradição, ao respeito e à atenção às pessoas, com foco na satisfação do cliente e na geração de resultados sustentáveis, entregando valor para acionistas e para a sociedade. Tais características estão presentes no dia a dia, nos comportamentos e atitudes dos colaboradores e em nossa forma de fazer negócio.

Prova de que estamos no caminho certo é que, mais uma vez, fomos certificados com o Selo GPTW (*Great Place to Work*) como um ótimo lugar para se trabalhar, com o recorde histórico de adesão (veja mais detalhes na seção “Prêmios e Reconhecimentos”, na página 10).



Jéssica Maria • Back office

José Eduardo Filho • Back office

Larissa Correia • Back office

Reflexo dos valores na cultura do Banco Bmg

No Bmg, os valores são a base sólida sobre a qual a cultura corporativa é construída. Eles não são apenas diretrizes, mas representam o compromisso da instituição com um ambiente mais inclusivo, colaborativo e transformador. Esses valores orientam as ações diárias do Banco, desde decisões estratégicas até operacionais, refletindo a maneira como a organização se conecta com seus *stakeholders*.

Esses princípios são traduzidos em ações concretas, garantindo que todos no Bmg compartilhem um propósito comum e estejam alinhados com a missão do Banco. A integração desses valores no cotidiano da empresa cria um ambiente coeso, onde todos se sentem parte de algo mais significativo.

Em 2024, como parte da evolução da sua cultura, o Banco Bmg implementou o movimento 'Jeito Bmg', com o objetivo de tornar seus valores ainda mais presentes no dia a dia. A iniciativa busca traduzir esses valores em competências e comportamentos claros, que orientem a atuação de todos os colaboradores de forma prática e alinhada à identidade da organização. Os principais comportamentos que definem esse movimento são:

- **Centralidade no Cliente:** Ser Bmg é priorizar o cliente
- **Responsabilização:** Ser Bmg é se responsabilizar e fazer acontecer
- **Trabalho em Equipe:** Ser Bmg é construir junto
- **Foco em Resultados:** Ser Bmg é pensar grande e ser eficaz
- **Conhecimento e Inovação:** Ser Bmg é transformar e inovar
- **Liderança:** Ser líder Bmg é construir times de alta performance

No Bmg, os comportamentos desejados orientam as interações diárias entre colaboradores e parceiros e são parte dos processos fundamentais do desenvolvimento da organização. Nossa evolução começa pela liderança, com a construção intencional de competências e atitudes alinhadas à cultura da organização. O processo foi cuidadosamente desenhado com base em uma coconstrução facilitada em diversos *workshops* e *focus groups* e escuta ativa, como as pesquisas de eNPS, GPTW e as interações cotidianas das *Business Partners* com todos os níveis hierárquicos.

Mais do que um exercício de gestão, essa jornada reflete a essência do Bmg: uma organização que acredita no poder das pessoas para impulsionar um crescimento sustentável, com uma cultura forte, coerente e vivida na prática.

Estamos em plena evolução, onde partimos de um banco essencialmente visto por nossos clientes como fundamentalmente transacional para uma instituição relacional, centrada na experiência e no bem-estar do cliente. Essa mudança não é apenas estratégica, é cultural. Ela se manifesta em práticas modernas de gestão, em relações mais humanas e em uma operação mais eficiente, onde as pessoas estão no centro de tudo.

Cultura na Prática

No Bmg, a cultura é vivida no dia a dia, em cada decisão, interação e entrega. Com mais de 10 milhões de clientes e uma rede que integra o físico e o digital, trabalhamos para oferecer liberdade de escolha com conveniência, acolhimento e excelência. Esse compromisso com a experiência do cliente se reflete em um NPS de 77, um indicador de excelência que traduz o cuidado genuíno em cada ponto de contato.

A tecnologia e a inteligência de dados são expressões claras da nossa cultura de inovação com propósito. A adoção de microserviços, automações e inteligência artificial não apenas modernizou a operação — ela a tornou mais ágil, segura e inteligente para todos: clientes e colaboradores. Isso é cultura em ação.

Os resultados falam por si: áreas como Jurídico e Ouvidoria reduziram em mais de 70% o tempo de resposta nos casos testados com uso de IA. Esses ganhos de eficiência não são apenas operacionais — são reflexo de uma cultura orientada por dados, que valoriza a escuta, a agilidade e a entrega de valor real.

O investimento na rede de parceiros e correspondentes reforça nossa presença em todo o Brasil. Em 2024 contamos com mais de 450 participantes em nossa principal convenção anual e nossa expansão planejada é alcançar cerca de 900 lojas help! até o fim de 2025. Somos elegíveis a pagar benefício de 87% dos aposentados e pensionistas do INSS, isso é mais mais do que capilaridade: é um compromisso com a inclusão e o acesso, pilares da nossa cultura de impacto social.

Tudo isso é sustentado por uma cultura que equilibra inovação e humanidade. No Bmg, inovar é cuidar. É por isso que somos certificados como uma das Melhores Empresas para Trabalhar: porque aqui, resultados importam, mas respeito, desenvolvimento e propósito vêm sempre em primeiro lugar.

6.2 Desenvolvimento da liderança: formação de líderes que sustentam a estratégia e a cultura

O fortalecimento da liderança é uma prioridade estratégica no Banco Bmg. Em 2024, o Banco avançou significativamente na construção de uma jornada estruturada para o desenvolvimento de líderes, alinhando competências essenciais de gestão de equipes de alta performance com o fortalecimento cultural em curso. O foco do programa foi capacitar líderes para atuar com comunicação eficaz, influência positiva, visão estratégica, gestão da mudança e centralidade no cliente.

Esse programa abrangeu todos os líderes do Bmg, que participaram de uma jornada formativa com trilhas modulares específicas para cargos seniores e imersões voltadas para coordenadores. Foram 259 líderes certificados. O conteúdo das formações incluiu temas essenciais como liderança, agilidade nos negócios, uso de dados, transformação cultural e alinhamento com os valores organizacionais do Bmg. A formação foi certificada pelo MEC, por meio da Fundação Dom Cabral (FDC), uma das principais escolas de negócios do país, reconhecida por sua excelência na capacitação de executivos e seu foco no desenvolvimento sustentável.

A estratégia de desenvolvimento de liderança foi complementada com a formação de oito executivos na Singularity BRAZIL, além de experiências práticas e de mercado, como a participação no Web Summit Lisboa, formações em inteligência artificial, visitas a empresas de tecnologia e encontros com líderes do setor financeiro. Essas iniciativas demonstram a importância de uma liderança conectada às tendências mais atuais e comprometida com a inovação, além de fortalecer a capacidade dos nossos gestores em moldar e conduzir as equipes rumo aos objetivos estratégicos do Bmg.

O Bmg está vivenciando um momento de profunda transformação cultural, onde a inovação é tratada como uma competência organizacional essencial. Nesse cenário, a liderança desempenha um papel fundamental, não apenas na condução de equipes, mas também na disseminação da cultura desejada e no alinhamento dos times aos valores do banco. A liderança no Bmg estimula comportamentos como curiosidade, desenvolvimento contínuo, disposição para desafiar o status quo e visão de futuro, fomentando um ambiente onde a inovação e a adaptabilidade sejam pilares centrais.

No Bmg, a cultura é vivida no dia a dia, em cada decisão, interação e entrega, equilibrando inovação e humanidade. Para nós, inovar é cuidar. É por isso que somos reconhecidos como uma das melhores empresas para se trabalhar: porque aqui, resultados importam, mas respeito, desenvolvimento e propósito vêm sempre em primeiro lugar.



Além das trilhas formais de desenvolvimento, os líderes do Bmg também contam com o suporte da plataforma Único Skill, que oferece conteúdos voltados ao autodesenvolvimento e ao aprimoramento contínuo das habilidades de liderança. A atuação da consultoria interna da área de Pessoas é igualmente fundamental, pois as Business Partners, como são conhecidas, acompanham e orientam os líderes, promovendo a escuta ativa e incentivando o senso de pertencimento e responsabilidade nas equipes. Esse suporte contínuo assegura que os líderes não apenas desenvolvam suas competências técnicas, mas também sua capacidade de engajamento e de influenciar positivamente suas equipes.

No Bmg, a liderança é desenvolvida para ser cada vez mais próxima, acolhedora e inspiradora. É esperado que os líderes atuem como facilitadores da contínua melhoria de desempenho, como agentes de conexão e transformação, removendo barreiras, estimulando o engajamento e impulsionando o crescimento tanto das pessoas quanto dos negócios. A liderança no Bmg é essencial para a criação de um ambiente colaborativo, inovador e orientado a resultados.

A jornada de desenvolvimento da liderança segue em 2025, com a revisão de parcerias e a expansão das iniciativas de capacitação, reforçando o compromisso do Bmg em continuamente formar líderes que guiem a organização com clareza estratégica, protagonismo e conexão com os valores culturais. Essa atuação garante que os líderes estejam cada vez mais preparados para atuar como agentes ativos de transformação – capazes de traduzir a estratégia em ações, cultivar ambientes colaborativos e impulsionar a inovação no dia a dia dos times.

6.3 Desenvolver pessoas para transformar realidades

Acreditamos que investir no desenvolvimento dos nossos colaboradores e parceiros é essencial para garantir um atendimento de excelência e contribuir para uma sociedade mais inclusiva e economicamente ativa. Faz parte do nosso compromisso com a sustentabilidade promover capacitação contínua, oferecendo programas que valorizam o potencial humano e fortalecem a cultura comercial do Grupo Bmg e de sua rede franqueada.

Em 2024, atuamos de forma estratégica em diferentes frentes de treinamento, impulsionando a performance de nossos times e o fortalecimento das relações com nossos clientes. Foram realizados os seguintes treinamentos por nossa rede de parceiros²:

LOJAS HELP! E CORRESPONDENTES BANCÁRIOS (AULAS GRAVADAS)		CORRESPONDENTES BANCÁRIOS (AULAS GRAVADAS)
35	Número de treinamentos	28
2.612	Usuários na plataforma	7.343
7.853	Total de horas treinadas	5.592
87,72	NPS do curso na plataforma	75,65
83,51%	Concluídos	39,15%



² Ainda que este relatório abranja apenas empresas do Banco Bmg, no caso específico de treinamentos, reportamos também os cursos e capacitações aplicados a outros parceiros, como correspondentes bancários e franqueados.

6.4 Programas e benefícios

GRI 403-6

O Banco Bmg investe em diversos benefícios oferecidos a seus colaboradores, contribuindo para sua saúde e bem-estar. Esta é mais uma forma de atrair e reter talentos e de construir o sucesso da nossa estratégia voltada à gestão de pessoas. Eles são voltados a serviços médicos, saúde e bem-estar e definidos de acordo com o cargo e o nível hierárquico, respeitando regras regionais, sempre em observância à legislação aplicável.

Como exemplos destes benefícios, podemos citar:

- **Plano de saúde e odontológico extensivo ao cônjuge e aos dependentes legais com até 24 anos de idade;**
- **Seguro de vida;**
- **Auxílio funeral, podendo ser estendido aos pais e sogros;**
- **Ambulatório médico com enfermeira e médica do trabalho;**
- **Nutricionista;**
- **Vale-alimentação;**
- **Vale-refeição;**
- **Auxílio-creche;**
- **Vale-transporte;**
- **Programa de Apoio Pessoal (PAP), 0800 exclusivo do Banco Bmg para diversos atendimentos, como financeiro, jurídico, pedagógico e assistência pessoal;**

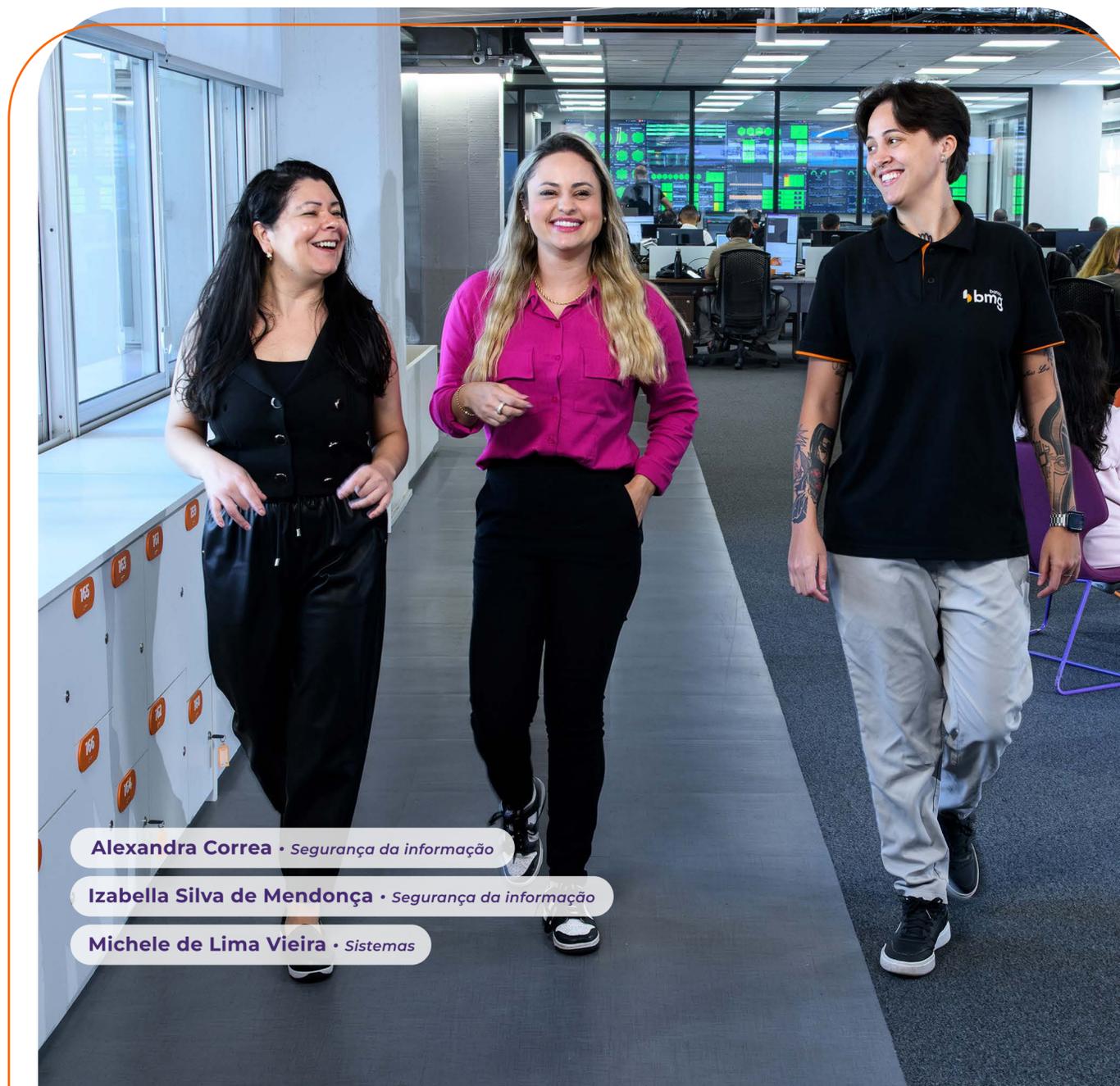
- **Previdência privada com participação da empresa, conforme o valor aportado pelo colaborador;**
- **Gratuidade ou descontos em rede de academias, estúdios, aplicativos de bem-estar e serviços de saúde para colaboradores de empresas parceiras;**
- **Atendimento médico à distância (elegível para os dependentes);**
- **Atendimento psicológico à distância (elegível para os dependentes);**
- **Convênios com profissionais especializados em diversas áreas, incluindo a licença de 60 dias para o segundo cuidador (em geral, usufruída pelo pai);**
- **Licença parental estendida;**
- **Empréstimos;**
- **Descontos em produtos e serviços do Bmg;**
- **Atendimento nutricional à distância (elegível para os dependentes);**
- **Atendimento de educador físico à distância (elegível para os dependentes).**

Ademais, para o bem-estar, conveniência e conforto dos nossos colaboradores, contamos com:

- **Trabalho com horário flexível;**
- **Trabalho híbrido;**
- **Auxílio internet;**
- **Dia de folga no mês do aniversário;**
- **Frutas ou lanches nos escritórios.**

Programa de Saúde Financeira

Cuidar da saúde financeira dos nossos colaboradores é uma preocupação contínua do Bmg. Com comunicados orientativos e palestras educativas, conduzidas por especialistas em finanças pessoais, abrimos espaço para o diálogo, o aprendizado e a construção de hábitos financeiros mais saudáveis. Também realizamos um Feirão de Quitação de Dívidas, oferecendo condições facilitadas para que nossos colaboradores possam reorganizar suas finanças com mais tranquilidade. Assim, contribuímos para o bem-estar e desenvolvimento integral dos nossos times.



Alexandra Correa • Segurança da informação

Izabella Silva de Mendonça • Segurança da informação

Michele de Lima Vieira • Sistemas

Benefício Educacional

No Banco Bmg, acreditamos que a educação é o motor que impulsiona o crescimento das pessoas e o sucesso dos negócios. Com essa convicção, em junho de 2024, lançamos um Benefício Educacional exclusivo para nossos colaboradores, um marco na valorização do capital humano e na construção de um futuro mais promissor.

Todo o conteúdo está disponível na Unico Skill, plataforma completa de autodesenvolvimento e formação educacional, com acesso gratuito a uma ampla gama de conteúdos: desde cursos livres de curta e longa duração até graduação, pós-graduação, MBA e idiomas.

As trilhas de conhecimento abrangem áreas estratégicas como liderança, economia, finanças, tecnologia, programação, negócios, entre outras, de forma flexível e adaptável à rotina de cada colaborador. Por meio de um modelo de assinatura modular, ele escolhe o que quer aprender, no seu ritmo, com a liberdade de cursar múltiplos conteúdos simultaneamente.

Além de preparar nossos talentos para os desafios do presente e do futuro, essa iniciativa se consolida como um diferencial competitivo no mercado, alinhado à nossa estratégia de desenvolvimento de lideranças, atração e retenção de talentos.

Desde o seu lançamento,

54% dos colaboradores fizeram uso da plataforma para estudar ao menos uma vez em 2024

504 matrículas em cursos livres

197 matrículas em cursos de idioma

157 matrículas em pós-graduações

47 matrículas em graduações

6.5 Saúde e segurança no trabalho

GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9, GRI 403-10

O Banco Bmg trabalha diariamente para mitigar riscos, promover boas práticas e garantir o bem-estar físico e mental dos colaboradores. Contamos com um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho e um Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), que levam em consideração o escopo de trabalho de todos os profissionais, suas atividades e os locais em que exercem suas funções.

Além disso, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) é elaborado de acordo com os riscos identificados no PGR, com total integração entre o sistema de segurança e de saúde, abrangendo 100% dos funcionários. Trabalhamos também com uma empresa parceira de Medicina e Segurança do Trabalho, que atua em ações de ergonomia, exames periódicos e de retorno ao trabalho, além de avaliação médica e consultas individuais de acompanhamento.

A área de saúde também realiza um mapeamento das doenças crônicas, convoca os colaboradores para *check-ups* periódicos e promove campanhas para promoção da saúde.

Dentro de nossas diretrizes de saúde ocupacional, ao iniciarem na empresa, todos os colaboradores, em seu processo de *onboarding*, recebem informações referentes à segurança no trabalho. Além disso, são realizados treinamentos da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio) para os membros da equipe, contendo os temas ao lado, numa carga horária de oito horas de estudos:

- Estudo sobre a Norma Regulamentadora NR-5: parâmetros e requisitos da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA);
- Estudo do ambiente, das condições de trabalho e dos riscos originados nos processos de trabalho;
- Noções sobre acidentes e doenças relacionadas ao trabalho decorrentes das condições de trabalho e da exposição aos riscos existentes no estabelecimento e suas medidas de prevenção;
- Metodologia de investigação e análise de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho;
- Princípios gerais de higiene do trabalho e de medidas de prevenção dos riscos;
- Noções sobre as legislações trabalhista e previdenciária relativas à segurança e saúde no trabalho;
- Noções sobre a inclusão de pessoas com deficiência e reabilitados nos processos de trabalho;
- Organização da CIPA e outros assuntos necessários ao exercício das atribuições da Comissão;
- Prevenção e combate ao assédio sexual e a outras formas de violência no trabalho.

6.5 Saúde e segurança no trabalho

GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 3-3

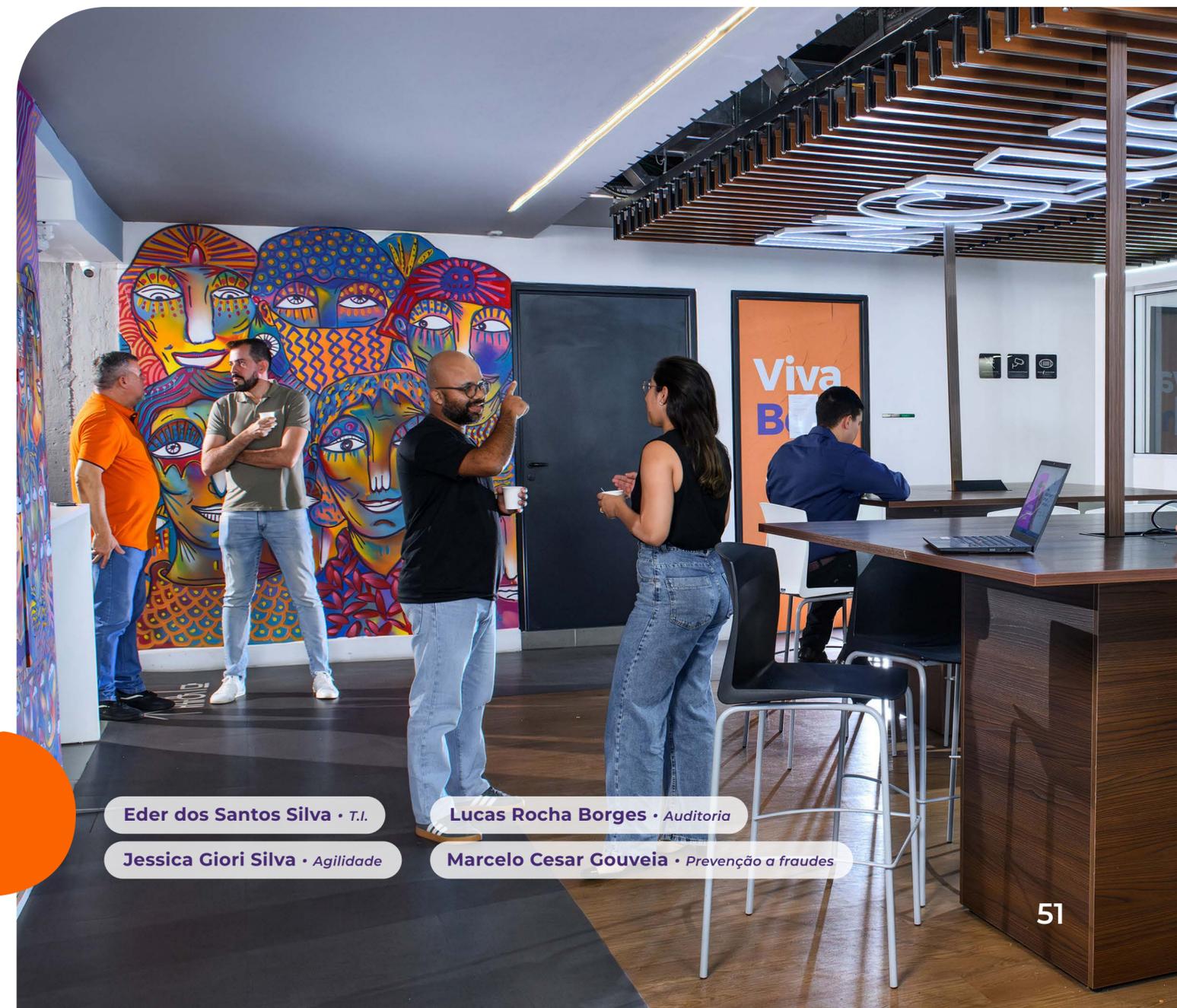
Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho GRI 403-1

O Bmg mantém um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, por meio dos documentos legais exigidos pelas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, renovados anualmente. São eles:

- Programa de Gerenciamento de Riscos (exigido pela NR 01)
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (exigido pela NR 07)

Taxas e números de saúde e segurança de colaboradores próprios - 2024

Número de óbitos como resultado de lesões relacionadas ao trabalho ou de doenças profissionais	0
Taxa de óbitos como resultado de lesões relacionadas ao trabalho ou de doenças profissionais	0
Número de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo óbitos)	2
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo óbitos) - LTIF	10
Número de lesões relacionadas ao trabalho reportáveis	10
Taxa de lesões relacionadas ao trabalho reportáveis - TRCF	50
Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória	0



Eder dos Santos Silva • T.I.

Lucas Rocha Borges • Auditoria

Jessica Giori Silva • Agilidade

Marcelo Cesar Gouveia • Prevenção a fraudes

Inspeções de Segurança

Desde 2017, o Banco conta com uma área responsável pela identificação e eliminação dos riscos ocupacionais, que realiza inspeções de segurança com o intuito de levantar pontos de possíveis riscos de acidentes e propor melhorias para que os pontos identificados sejam corrigidos. Para este acompanhamento, a equipe desenvolve um relatório de “antes x depois” para comprovar se a questão levantada foi reparada adequadamente. Este time também realiza a integração de novos colaboradores e produz comunicados de saúde e segurança para orientação de todos os colaboradores.

No Bmg, saúde mental é uma prioridade estratégica. Em 2024, esse compromisso foi reconhecido com um índice elevado de bem-estar emocional na pesquisa da GPTW (*Great Place to Work*) – atingindo uma taxa de 86 –, nos posicionando entre as empresas com os melhores ambientes emocionais do país. Esse resultado nos classificou no Estágio Estratégico, reforçando que estamos no caminho certo.

A avaliação, baseada no *Trust Index* da GPTW, analisou dimensões como credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem. Os comentários dos nossos colaboradores destacaram a atuação dos líderes, que demonstram sensibilidade e preparo para lidar com temas relacionados à saúde mental.

Nosso foco está em construir e manter um ambiente de segurança psicológica, onde todos se sintam à vontade para expressar ideias, emoções e preocupações, cuidados que naturalmente promovem ganhos expressivos em produtividade, inovação e satisfação no trabalho. Para isso, implementamos uma série de iniciativas, como programas de apoio psicológico, *workshops* sobre bem-estar emocional, treinamentos para líderes e ações contínuas de sensibilização.





6.6 Diversidade e inclusão

GRI 3-3

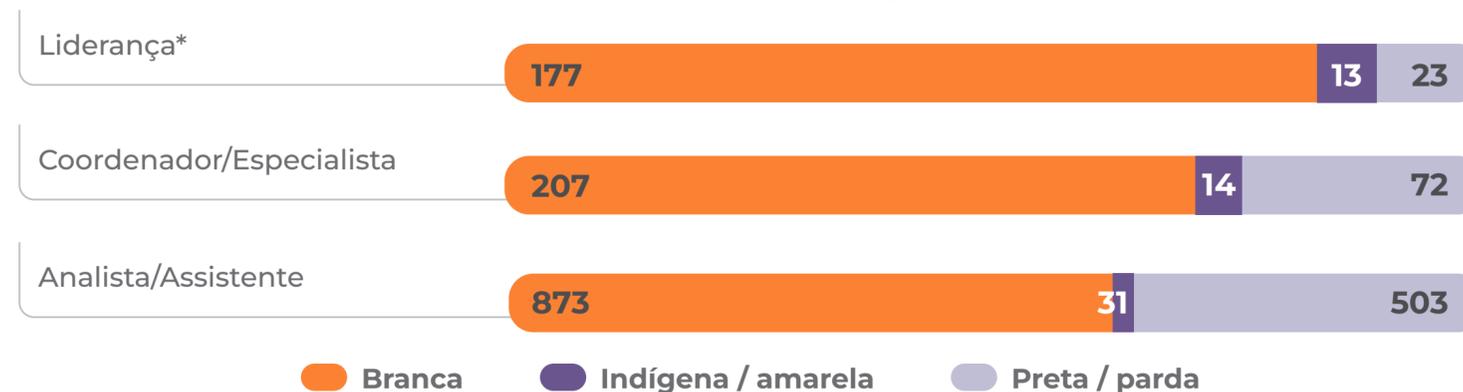
Somos uma empresa que respeita integralmente cada um de nossos colaboradores, sem distinção de gênero, raça, idade, orientação sexual ou religião. Temos a constante preocupação em criar um ambiente saudável, propício para o desenvolvimento dos profissionais, longe de qualquer contexto de julgamento ou régua discriminatória. Prezamos pela garantia dos direitos humanos como um princípio universal inegociável, inerente ao modo de pensar da organização, valorizando e integrando as diferenças nas relações com nossos colaboradores e todos os demais públicos de interesse.



*Liderança = presidente, vice, conselheiros, superintendente, superintendente executivo, gerente)

Os dados são do Banco Bmg, CBFácil, help! e Seguridade.

Cargos por raça



*Liderança = presidente, vice, conselheiros, superintendente, superintendente executivo, gerente)

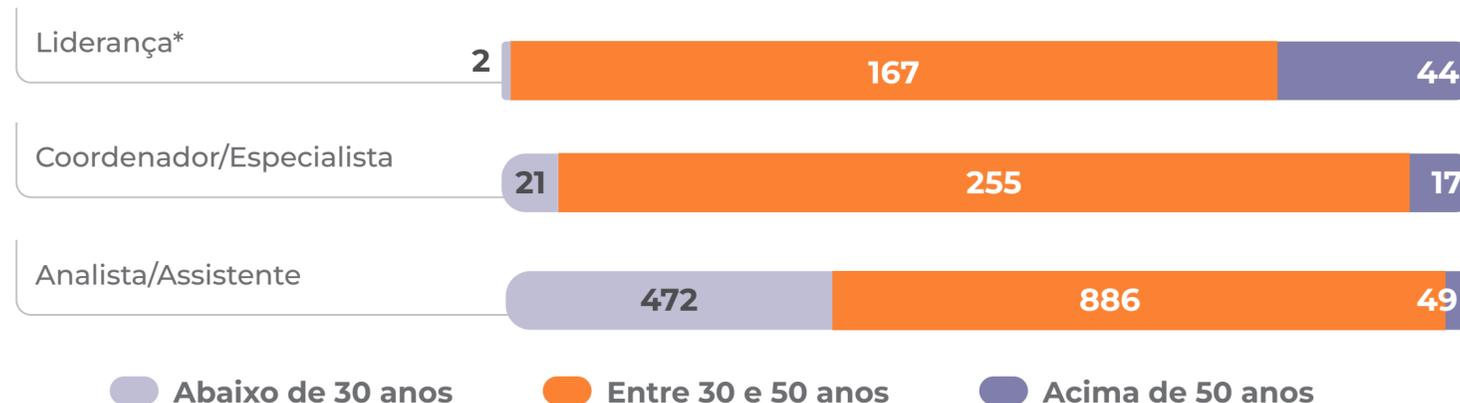
Pessoas com deficiência



Entre março e dezembro de 2024, o Banco realizou um **evento por mês** sobre diversidade e inclusão. Além disso, mantemos **parcerias com associações de diferentes temáticas** e participamos de **fóruns e eventos** sobre esta agenda.



Cargos por faixa etária



*Liderança = presidente, vice, conselheiros, superintendente, superintendente executivo, gerente)

Os selos abaixo representam as nossas principais participações e reconhecimentos em andamento:



Os dados são do Banco Bmg, CBFácil, help! e Seguridade.

Projeto Longevidade

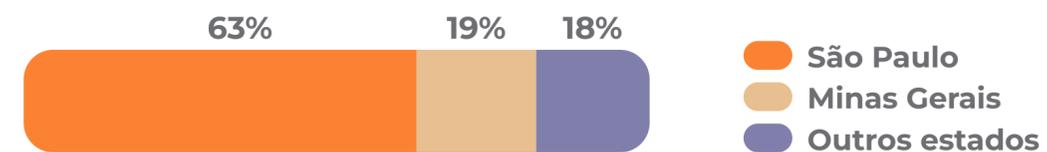
Desde 2022, o Banco Bmg, em parceria com a AeC, mantém o Projeto Longevidade, que promove a inclusão de profissionais com mais de cinquenta anos no mercado de trabalho, garantindo troca de conhecimento e valorização da experiência. A iniciativa é voltada à contratação e integração desses profissionais, com acolhimento digital e incentivo à convivência intergeracional.

O projeto, atualmente, conta com **16 profissionais 50+ atuando no *call center***, reforçando o compromisso do Banco com a diversidade etária. Para 2025, o Banco trabalha no lançamento de **uma plataforma de treinamento aberta ao mercado**, permitindo que qualquer pessoa se capacite como assessor de crédito, facilitando a inclusão dos públicos de 50+ e outros grupos sub-representados no mercado de crédito.

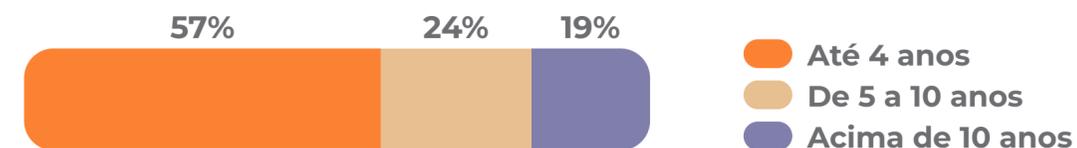
Cargos (colaboradores 50+)



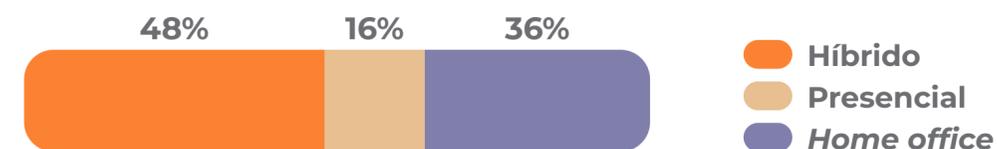
Localização (colaboradores 50+)



Tempo de casa (colaboradores 50+)



Modelo de trabalho (colaboradores 50+)



Um olhar sobre a parentalidade

No Bmg, concentramos atenção e esforços nas práticas de parentalidade, de forma que nossos colaboradores, homens e mulheres, possam ter tempo de qualidade e cuidados no final de gestação e nos primeiros meses de vida do bebê.

Nos últimos anos, revisamos nossas políticas, de forma cuidadosa, para que o tema ganhasse ainda mais foco, tornando nossas ações também mais inclusivas. São novos olhares que não só nos permitem estimular a parentalidade como nos prepara, como empresa responsável, para cuidar ainda mais das famílias dos colaboradores, independentemente da sua constituição ou formato.

Nesse sentido:

- Fomos o primeiro banco a oferecer licença de 60 dias para o segundo cuidador (em geral, usufruída pelo pai);
- Reescrevemos nossas políticas para que elas tivessem gênero neutro, de forma que todas as famílias se sentissem incluídas;
- Adotamos a política de maternidade estendida em algumas das nossas lojas e agências;
- Mantemos o vale-refeição e o vale-alimentação durante o período de licença parental;
- Oferecemos *home office* flexível a partir do 6º mês da gestação até o 12º mês do bebê;
- Oferecemos isenção da coparticipação nos planos de saúde na jornada mãe;
- Acompanhantes das gestantes têm isenção nas horas de trabalho em consultas e exames como ultrassonografia.



Lisley Machado • Políticas de crédito

Pablo Henrique de Castro • Ouvidoria

Tais dos Reis Santana • Ouvidoria



7. Governança corporativa

- 7.1 Estrutura societária
- 7.2 Estrutura de governança
- 7.3 Participação em associações
- 7.4 Ética, compliance e controles internos



Heryk Slawsky

Luiz de Carvalho

Nathally Macedo

Rafael Baialuna

Tainá Albuquerque

Equipe de Digital



7. Governança corporativa

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 207-2

O Banco Bmg S.A. é uma empresa privada, constituída sob o tipo jurídico de sociedade anônima de capital aberto, com sede na capital do Estado de São Paulo e operando exclusivamente no Brasil. Orientamos nossas atividades seguindo as melhores práticas de governança corporativa, desenvolvidas para contribuir com os negócios e com a economia do país.

São estes princípios que direcionam as ações e processos decisórios do Conselho de Administração (CONAD), dos Comitês e da Diretoria Estatutária do Banco. A cada ciclo, nossos órgãos de governança passam por readequações, de acordo com as demandas, realidades e desafios de mercado apresentados.

De forma geral, pode-se considerar que o Banco alcançou a maturidade e a estabilidade de sua governança corporativa, sobretudo porque conta com processos estruturados e com o envolvimento e engajamento de seus integrantes, sejam acionistas, diretores ou membros do Conselho.

A solidez da governança do Bmg permitiu a criação de uma base de segurança para as profundas reestruturações internas e revisões de portfólio vivenciadas nos últimos anos. Além de atender aos mecanismos regulatórios, ela cria o ambiente necessário para os avanços das questões ASG.



7.1 Estrutura societária

O seguinte organograma apresenta a estrutura societária e o percentual de participação detido em cada uma das subsidiárias diretas e indiretas do Banco Bmg.



Composição acionária

Acionistas	%
Bloco de Controle ¹	72,2
Ações em tesouraria	0,0
Acionistas minoritários	27,8
Total	100,0

¹ Bloco de controle inclui acionistas vinculados por acordo de acionistas e outras pessoas vinculadas aos controladores.

Data de atualização: 08/07/2025.

³ Em abril/2025, o Bmg anunciou a compra dos 40% remanescentes da Bmg Seguradora, totalizando 100% de participação. A conclusão da operação está pendente de aprovações regulatórias.

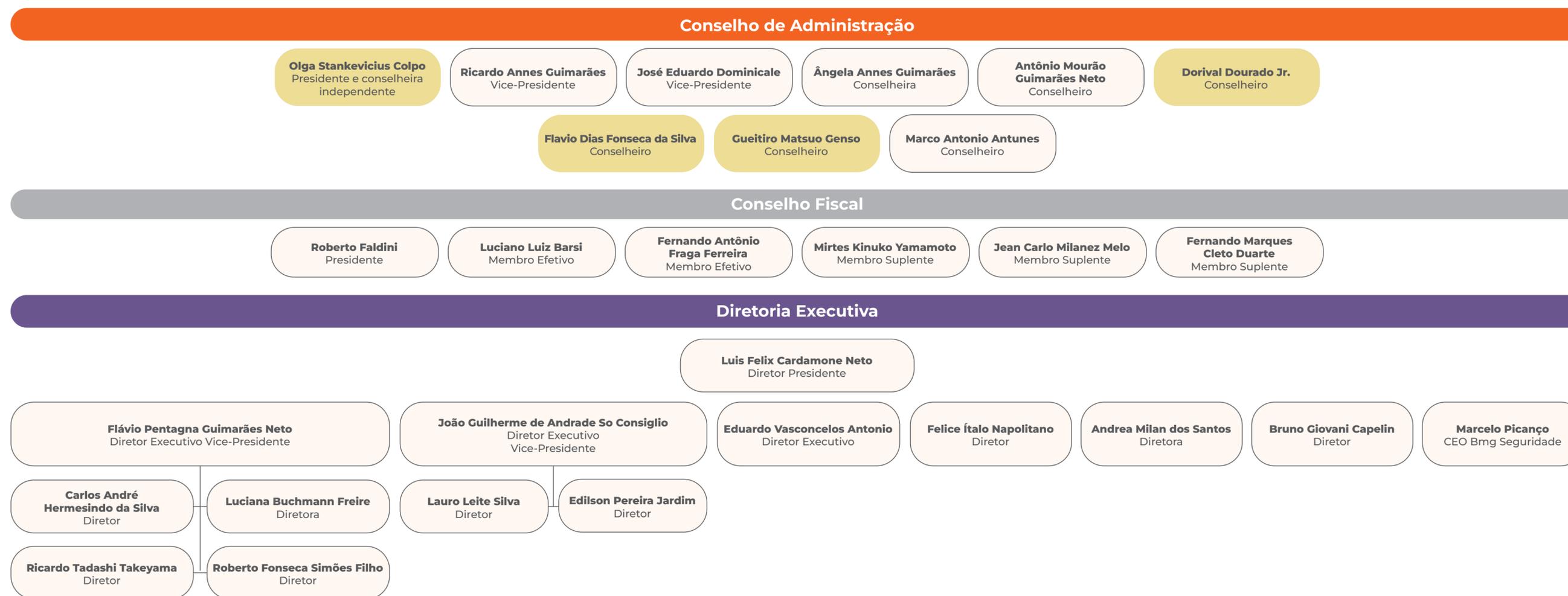


7.2 Estrutura de governança

GRI 2-9, GRI 2-11

A estrutura de governança* é composta por um Conselho de Administração (CONAD), um Conselho Fiscal e seis Comitês de Assessoramento. Este último grupo é responsável por

dar suporte ao CONAD na tomada de decisão e na supervisão da gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas.



Membro Independente

* Estrutura de junho/25



Conselho de Administração (CONAD)

Responsável pela definição da estratégia e orientação geral dos negócios, o Banco Bmg mantém seu Conselho de Administração (CONAD), cujos integrantes se reúnem ordinariamente, uma vez por mês, conforme calendário fixado e extraordinariamente, conforme necessário. Ele é constituído por nove conselheiros, dentre os quais dois são conselheiros externos e quatro são conselheiros independentes, eleitos com prazo de mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição.

O Estatuto Social da companhia estabelece que, no mínimo, 2 (dois) ou 20% (vinte por cento), o que for maior, deverão ser conselheiros independentes, sendo que atualmente 44% dos membros são independentes, incluindo a presidente do Conselho. Após a avaliação, os indicados são recomendados à aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas.

No período deste relato, 22% das posições são ocupadas por mulheres. Nenhum dos conselheiros atua como executivo da organização, inclusive a Presidente do Conselho de Administração.

Conheça o **regimento interno** do CONAD.

O CONAD, por meio da elaboração de um Plano de Trabalho anual, estabelece a frequência com que os principais temas diretivos da organização serão tratados, além de convocar os gestores responsáveis pelos assuntos de interesse, sempre que necessário. Ao final de cada reunião, os coordenadores dos comitês de assessoramento promovem um reporte ao CONAD das atividades desenvolvidas e pontuam suas considerações para aprimoramento do funcionamento de cada Comitê. Sempre que necessário, contratam-se consultorias especializadas para realizar um diagnóstico sobre os processos da organização e apoiar a criação de grupos de trabalho e a elaboração de planos de ação que contribuam para a evolução dos negócios. Identificada a necessidade de reporte ao Conselho de Administração, o gestor responsável poderá solicitar inclusão do tema na pauta das reuniões a qualquer tempo.

Processo de seleção

GRI 2-10

O Banco possui uma política interna de sucessão de administradores, que tem como objetivo planejar a sucessão de Administradores, abrangendo todos os processos que norteiam as nomeações dos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, de modo a atender as exigências da Resolução nº 4.878/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

O Conselho de Administração é efetivamente eleito tendo em vista suas funções, diversidade de conhecimentos e de experiências profissionais necessárias. O processo de seleção é realizado a partir da escolha de candidatos, com base nos resultados de avaliação do perfil em relação aos requisitos para o cargo.

Os candidatos são submetidos à avaliação para fins de indicação do perfil mais adequado, confirmando, assim, o devido alinhamento aos requisitos da posição. Após a avaliação, são recomendados à aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas. Os membros dos comitês de assessoramento são eleitos pelo CONAD.

Processo de avaliação

GRI 2-16, GRI 2-18

O Banco Bmg conta com um processo anual de avaliação, aplicado junto a seus membros, que analisa o funcionamento e o desempenho do Conselho de Administração, com o objetivo de avaliar o cumprimento da agenda temática e temas diretivos, o calendário e a eficiência das reuniões, das atas e demais materiais de apoio, assim como a contribuição dos comitês de assessoramento e o acompanhamento da gestão dos riscos e da estratégia do Banco.

As avaliações são realizadas anualmente, via formulário eletrônico enviado aos conselheiros, e são conduzidas pela Secretaria de Governança Corporativa do Banco, responsável por avaliar as respostas aos questionários enviados, assim como por endereçar melhorias ao Conselho de Administração.

No período referente a este relato, não houve contratação de empresa independente para a condução do processo de avaliação.

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é responsável pela condução dos negócios e pela execução da estratégia da Companhia. Seus membros são eleitos pelo Conselho de Administração, têm mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição. É formada por, no mínimo, seis e, no máximo, 16 integrantes, eleitos e destituíveis pelo CONAD a qualquer momento. Em 2024, a Diretoria Estatutária do Banco Bmg era composta por 13 membros. Os executivos são escolhidos para os cargos de diretor-presidente, vice-presidentes, diretor de Relações com Investidores (RI), diretores-executivos e diretores sem designação específica.

Veja a composição da Diretoria na [página de Relações com Investidores](#) do Banco.

Processo de avaliação e política de remuneração

GRI 2-19, GRI 2-20

O desempenho dos Diretores Estatutários é avaliado, no mínimo, anualmente, com base em uma combinação de metas individuais e coletivas. São elas que indicam os resultados esperados, a fim de contribuir para os planos anuais, para a estratégia de longo prazo e para o perfil de risco da instituição.

Além da avaliação de metas, a Diretoria, incluindo a Presidência, conta com um processo formal de avaliação de comportamento no formato 360°, com periodicidade anual, que inclui relatoria com discussão e fechamento do parecer em Conselho de Administração.

Neste processo, o CONAD é o órgão responsável por supervisionar o planejamento, operacionalização, controle e revisão da Política de Remuneração, apoiado pelo Comitê de Remuneração, Pessoas e Cultura e pelo Comitê de Gestão de Riscos e de Capital.



Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é um órgão societário, independente da administração e de auditores externos, que fiscaliza as atividades da administração, revê as demonstrações financeiras e reporta suas conclusões aos acionistas. Funciona em caráter permanente e, atualmente, é composto por três membros efetivos e três suplentes.

Comitês de Assessoramento

O Banco Bmg conta com comitês subordinados diretamente ao Conselho de Administração, que têm as seguintes responsabilidades e atribuições:

- Comitê de Auditoria: zelar pela qualidade, integridade e independência das práticas contábeis e garantir a conformidade com leis e regulamentos aplicáveis;
- Comitê de Remuneração, Pessoas e Cultura: elaborar e supervisionar a política de remuneração e propor o montante de remuneração global dos administradores;
- Comitê de Gestão de Riscos e de Capital: promover discussões e decisões sobre temas relacionados às políticas, procedimentos, metodologias e processos relacionados ao gerenciamento integrado de riscos e de capital e ao Plano de Capital do Banco;
- Comitê de Estratégia e Inovação: definir as avenidas estratégicas para o Banco visando o longo prazo, acompanhar a aderência do Banco aos objetivos estratégicos e avaliar recomendações de investimento/M&A que são apresentadas pelos executivos;
- Comitê de Tecnologia e Operações: apoiar a Diretoria de Tecnologia e Operações para execução da estratégia, priorizar projetos, avaliar arquitetura e infraestrutura, acompanhar indicadores, gerenciar riscos e mitigar vieses a fim de evitá-los;
- Comitê Ambiental, Social e Governança (ASG).

A composição dos comitês é estabelecida conforme o escopo de cada um deles e os requisitos de expertise necessários, tendo apenas conselheiros como membros votantes e participação de alguns diretores como convidados.

Comitê ASG

GRI 2-12, GRI 2-14

Desde 2022, o Banco Bmg mantém o seu Comitê Ambiental, Social e Governança (“ASG”), um órgão não estatutário de assessoramento do Conselho de Administração, composto atualmente por sete membros votantes, com prazo de mandato de dois anos e reuniões trimestrais.

Como principais deveres e responsabilidades desse Comitê, previstos em seu regulamento interno, estão:

- Supervisionar a atuação do secretariado e o funcionamento dos fóruns de liderança;
- Garantir o cumprimento de boas práticas de governança em assuntos de alta relevância;

- Avaliar recorrentemente a adequação da estrutura organizacional aos objetivos da organização;
- Discutir projetos, apresentar tendências, construir parcerias e discutir os avanços do Banco na agenda ASG, acompanhando o alcance dos objetivos ASG estabelecidos.

O desenvolvimento dos valores, missão, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável é aprofundado especialmente no Comitê ASG, no Comitê de Remuneração, Pessoas e Cultura e no Comitê de Gestão de Riscos e de Capital, conforme escopo e competência de cada órgão colegiado. Estes temas também são acompanhados, periodicamente, pelo Comitê de Auditoria e pelo CONAD.



7.3 Participação em associações

GRI 2-28

Acreditamos que o desenvolvimento socioeconômico do país depende da coalização entre diversos atores da sociedade. Com esta crença, o Banco Bmg participa de uma série de associações representativas do sistema financeiro e outras organizações, tais como:

- 
 - Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
- 
 - Associação Brasileira dos Bancos (ABBC)
- 
 - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- 
 - Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- 
 - Pacto Global da ONU
- 
 - “Empresa Limpa” – Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos
- 
 - Pacto pelo esporte
- 
 - Movimento Mulher 360
- 
 - Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
- 
 - Pacto de Promoção da Equidade Racial
- 
 - Rede Empresarial pela Inclusão Social
- 
 - Women on Board (WOB)
- 
 - OUTstand Brasil

7.4 Ética, compliance e controles internos

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 415-1

O Banco Bmg segue uma conduta empresarial responsável, alinhado aos princípios de integridade, ética e transparência e com políticas institucionais fundamentadas nos mais altos padrões regulatórios. Como exemplo dos nossos compromissos assumidos, o Instituto Marina e Flávio Guimarães é signatário do Instituto Ethos, e o Banco Bmg participa da iniciativa “Empresa Limpa” – Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, também liderada pelo Ethos.

Adotamos um rigoroso processo de devida diligência, aplicável a todas as operações e relacionamentos institucionais, para garantir conformidade regulatória e mitigação de riscos de integridade. Esse processo inclui a análise documental detalhada desde os responsáveis pela execução dos procedimentos até especialistas das áreas envolvidas, garantindo um fluxo estruturado de aprovação. Nesse processo, a área de Compliance atua como a última instância de validação antes da deliberação pela alta administração.

Além disso, seguimos o princípio da precaução, incorporando mecanismos preventivos que visam mitigar riscos socioambientais e de governança, assegurando que nossas decisões e operações sejam pautadas na responsabilidade e na sustentabilidade.

Nossos compromissos institucionais preveem o respeito irrestrito aos direitos humanos, garantindo que todas as políticas e diretrizes estejam alinhadas com normas e convenções internacionais que protegem a dignidade, a diversidade e a equidade. A integridade, o respeito e a ética são valores inegociáveis que orientam todas nossas ações.

O Banco Bmg não realiza qualquer contribuição política, seja por meio de lobby ou contribuições para partidos políticos, políticos ou causas políticas.

Guardiões da Conformidade

O Banco Bmg conta com o programa “Guardiões da Conformidade”, integrado por cerca de 75 pessoas treinadas pelas áreas de Compliance, Controles Internos e Risco Operacional. Estes colaboradores são os agentes que representam cada uma das áreas e diretorias e atuam como elo entre estes núcleos e os processos que envolvem risco operacional, diretrizes de controles internos e compliance.

Ferramentas, política e estratégias de governança

O Banco Bmg adota uma abordagem integrada para garantir que seus compromissos de política sejam refletidos em todas as suas atividades e relações de negócios. Eles são incorporados por meio de estratégias organizacionais, políticas institucionais, processos operacionais, monitoramento contínuo e treinamentos específicos.

Os compromissos estão consolidados no Código de Conduta Ética e disseminados em políticas internas, como a Política de Ética e Integridade, que estabelece padrões de conduta, diretrizes de aculturação e ações de monitoramento, aplicados às áreas de Compliance, Controles Internos e Auditoria Interna.

Na tomada de decisões, orientam processos críticos, como contratações de colaboradores e fornecedores, definições sobre expansão e operações, além de estratégias para mitigação de riscos socioambientais e regulatórios. O monitoramento da conformidade ocorre por meio de auditorias internas, revisões periódicas de processos e acompanhamento de indicadores de desempenho.

Neste link, conheça as principais políticas corporativas do Banco Bmg.

Código de Ética

O Banco Bmg conta com seu Código de Conduta Ética, que apresenta os valores e princípios da organização, incentivando comportamento ético, respeitoso e transparentes nas relações, cabendo aos gestores e à área de Compliance garantir seu cumprimento. As orientações constantes do documento se aplicam a todos os colaboradores e aos membros da administração e oferecem os parâmetros para o gerenciamento de riscos gerais e específicos, além de nortear o relacionamento com fornecedores, parceiros e correspondentes bancários. Abrange temas como:

- Cumprimento de leis, normas e regulamentos;
- Interação com clientes, consumidores, intermediários, setor público e mídia;
- Brindes, presentes e cortesias;
- Conflito de interesses;
- Condutas pessoais;
- Gestão de finanças pessoais;
- Empréstimos, comércio e coletas entre colegas;
- Proteção de dados, conhecimento e informações;
- Operações financeiras;
- Responsabilidade digital;
- Familiares no Bmg.

Acesse aqui nosso **Código de Conduta Ética**.



Compromissos de ética junto a parceiros

O Banco Bmg garante que seus compromissos éticos e de integridade sejam refletidos nas relações com parceiros de negócios, clientes e fornecedores, a exemplo do processo *Know Your Supplier* (KYS), aplicado na avaliação de novos fornecedores, garantindo que todos cumpram requisitos mínimos de ética, integridade, transparência e ASG, antes da formalização de qualquer contrato.

Os compromissos de política são considerados na manutenção ou encerramento de relações comerciais, assegurando que parceiros e fornecedores sigam as diretrizes estabelecidas. Para apoiar a implementação dessas diretrizes, promovemos treinamentos específicos para parceiros de negócios, além de incentivar a adoção das melhores práticas por meio de incentivos, como condições comerciais diferenciadas, contratos de longo prazo e participação em projetos estratégicos.

Investimos continuamente na capacitação de colaboradores, fornecedores e parceiros de negócio para garantir a efetividade dos compromissos de política. Os treinamentos obrigatórios fazem parte do processo de *onboarding* dos novos colaboradores e são aplicados periodicamente, podendo ser anuais ou adaptados conforme a necessidade.

Além disso, as equipes responsáveis por Compliance e Recursos Humanos promovem ações contínuas para o desenvolvimento de *soft skills* e reforço da cultura de integridade. Com essas iniciativas, o Banco Bmg assegura que todos os *stakeholders* atuem de forma responsável, consciente dos direitos humanos e em conformidade com os mais elevados padrões éticos e regulatórios.

Neste [link](#), conheça as principais políticas corporativas do Banco Bmg.

Temas trabalhados em nossos treinamentos

- Código de Ética e Conduta
- Política de Ética e Integridade
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FTP)
- Política de Segurança da Informação
- Regulamentações aplicáveis ao setor financeiro

Conflitos de interesse

GRI 2-15

Adotamos medidas estruturadas para prevenir e mitigar conflitos de interesse no mais alto nível de governança, com atuação da área de Compliance, do Conselho de Administração e dos comitês internos nesta supervisão. Esse acompanhamento é realizado com base no nosso Código de Ética, participação dos comitês internos na revisão e análise de casos, treinamentos e comunicações sobre o tema, além do canal de denúncias. O tratamento dessas informações segue os protocolos internos de Compliance e governança corporativa.

Canal de denúncias

SASB FN-CB-510a.2, GRI 2-27

Até 2024, nosso Canal de Denúncias era voltado apenas para o público interno. A partir deste ciclo, foi aberto a grupos externos. Hoje está pronto para atender colaboradores, clientes, parceiros ou fornecedores, para que possam reportar, de forma segura e anônima (se assim desejar), condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos, padrões de conduta e/ou legislação vigente. São recebidas denúncias envolvendo assuntos como fraude interna, lavagem de dinheiro, assédio moral ou sexual, desvios de conduta, conflito de interesses, corrupção, entre outros.

Neste canal, também são relatadas situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição, assim como aquelas que possam afetar a reputação dos controladores e acionistas com participação qualificada, ou administradores e executivos, membros de órgãos estatutários e contratuais.

Para garantir a confidencialidade, a imparcialidade e a isenção na análise, as denúncias registradas são recebidas por uma empresa independente e especializada. Na sequência, todas as ocorrências são tratadas conforme processo e governança formalmente instituídos pela organização. Suas conclusões são direcionadas ao Fórum Executivo de Ética e ao Comitê de Auditoria, assegurando sigilo absoluto e tratamento adequado de cada relato recebido.

O canal de denúncias pode ser acessado pelo endereço

ou pelo telefone

0800 591 7238

(atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h).

O Canal de Denúncias segue as determinações regulatórias, legais e infralegais vigentes e aplicáveis, assim como o Código de Ética do Banco. Em suas diretrizes, garante que a apuração de eventuais denúncias siga os princípios da imparcialidade, da busca da verdade real, da otimização e emprego dos melhores esforços, do sigilo, da tempestividade, da observância às alçadas competentes para deliberações, das garantias contra represálias aos denunciantes e da formalização e reporte contínuos.

Todos os detalhes constam em nossa [Política do Programa de Ética e Integridade Bmg](#).

Registros do período

Em 2024, foram registrados no Canal de Denúncias 190 relatos de situações ocorridas. Desse total, após as apurações, 14 casos foram finalizados como procedentes ou parcialmente procedentes. Para estas ações, adotamos as medidas de advertência verbal, advertência formal, orientação e treinamento ou demissão sem justa causa. Neste período, não houve a aplicação, por meio de órgão regulador, de nenhuma multa ou sanção em virtude de não conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Canal de Compliance • GRI 2-26

Disponibilizamos o e-mail do Compliance para qualquer dúvida e esclarecimento com relação às políticas e práticas dentro da organização. Além disso, os colaboradores podem acessar o Portal GRC e enviar uma solicitação ao Compliance Consultivo, por meio do preenchimento de um formulário. Ambos serão tratados e respondidos em até cinco dias.

8. Integração dos riscos

- 8.1 Riscos inerentes ao negócio
- 8.2 Governança do gerenciamento dos riscos
- 8.3 Riscos de inadimplência e superendividamento
- 8.4 Análise de crédito no segmento Atacado
- 8.5 Segurança da informação e proteção de dados



Alexandra Correa • Segurança da informação

Izabella Silva de Mendonça • Segurança da informação

Michele de Lima Vieira • Sistemas

8. Integração dos riscos: um novo olhar de governança

Desde 2023, o Bmg conta com a Diretoria de Riscos Integrados e PLD-FTP, responsável por centralizar a gestão de riscos e fortalecer a governança com uma visão 360°. Antes, essas frentes estavam distribuídas em diferentes áreas.

Em 2024, a diretoria integrou a área de Prevenção a Fraudes e Lavagem de Dinheiro à Superintendência de Cybersegurança, agora chamada Segurança Corporativa e PLD-FTP. Essas mudanças reforçam a conscientização interna sobre a importância da cultura de risco, promovendo uma disseminação mais orgânica em toda a organização.

8.1 Riscos inerentes ao negócio

Os principais riscos relacionados a nossos negócios contemplam:

- Risco de capital
- Risco de liquidez
- Risco de crédito
- Risco de mercado
- Risco operacional
- Risco reputacional
- Risco de conformidade
- Risco regulatório
- Risco social, ambiental e climático
- Risco de segurança cibernética

Nos últimos anos, o Bmg reforçou seus investimentos em cibersegurança, uma das principais preocupações do setor bancário. Para este desafio, o Banco tem utilizado as melhores práticas do mercado, com priorização do tema na organização. Esse é um trabalho de evolução constante, que conta com inúmeros treinamentos e ações internas.

Confirmação por chamada de vídeo

Desde 2023, o Banco mantém a prática de formalizar a contratação de produtos por uma videochamada. Por meio dela, nossos colaboradores reforçam as condições do contrato de forma simplificada, para obter a garantia de que o cliente entendeu todos os termos e condições. Esta iniciativa visa promover a total compreensão do contratante sobre a transação a ser realizada, além de garantir a segurança e transparência no processo. A ligação é gravada atendendo às regras de tratamento de dados e proteção de informações pessoais.



8.2 Governança do gerenciamento dos riscos

GRI 2-13

O gerenciamento dos riscos corporativos, incluindo os riscos sociais, ambientais e climáticos, é conduzido pela Diretoria de Riscos Integrados. Periodicamente, a Diretoria reporta ao Comitê de Gestão de Riscos e de Capital, que atualiza e assessora o Conselho de Administração sobre o andamento do tema na Instituição.

A estrutura de governança do gerenciamento dos riscos a nível estratégico, tático e operacional está representada no seguinte organograma:



Políticas de riscos mantidas pelo Banco Bmg

- Política de Gestão Integrada de Riscos e de Capital
- Política de Gerenciamento do Risco de Crédito
- Política de Risco de Mercado
- Política de Risco de Liquidez
- Política de Risco Operacional
- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- Política de Transações com Partes Relacionadas
- Política de Compliance
- Política de Controles Internos

Processos de definição e gerenciamento de risco

FN-CB-550a.2

O gerenciamento de capital para cobertura de riscos é um processo contínuo de monitoramento, exigindo alto grau de disciplina e controle nas análises das operações efetuadas, para preservar a integridade e a independência dos processos.

As definições para a Declaração de Apetite a Riscos (RAS) são feitas a partir do posicionamento do Conselho de Administração, responsável pela aprovação das diretrizes e limites do apetite a riscos, desempenhando suas responsabilidades com o apoio do Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC) e do diretor responsável pelo gerenciamento de Riscos (CRO).

Estas decisões partem da premissa de que somos um banco focado predominantemente no mercado de varejo brasileiro, com objetivo de oferecer produtos e serviços financeiros de alta qualidade, respaldados pela cultura de gerenciamento de riscos e rigoroso padrão ético e de atendimento regulatório.

Para este gerenciamento, foram definidas dimensões, cada uma composta por métricas associadas aos principais riscos envolvidos, que contempla uma visão ampla de nossas exposições, e definições claras de apetite a riscos para cada uma delas. Tais definições são revistas ao menos anualmente, podendo variar conforme as diretrizes da alta administração e o contexto econômico e de mercado.

PRSAC e GRSAC

A **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)** apresenta um conjunto de diretrizes para a condução dos negócios, processos e atividades do Banco Bmg, além de orientar nosso relacionamento com *stakeholders* e outros grupos de interesse, com constante monitoramento sobre sua efetividade.

Ademais, nossas atividades são guiadas pelos princípios e diretrizes expressos no processo de **Gerenciamento de Risco Social, Ambiental e Climático (GRSAC)**, estrutura de gestão de riscos voltada a identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar a exposição do Banco Bmg aos riscos sociais, ambientais e climáticos em nossas operações, atividades, negócios, produtos, investimentos e relacionamentos com partes interessadas.



8.3 Riscos de inadimplência e superendividamento

SASB FN-CB-240a.2, FN-CB-410a.2

Por ser uma instituição financeira voltada principalmente à camada mais vulnerável da população brasileira, situações de inadimplência e superendividamento também são riscos presentes e inerentes ao nosso negócio. Para mitigar este risco, nossos atendentes consultam os sistemas, verificam o perfil dos clientes e oferecem crédito de forma consciente (saiba mais no Capítulo 5 - Inclusão Social, na página 30), com parcelas que eles consigam pagar, esclarecendo aos clientes o fluxo de liberação de limites mediante pagamentos.

Dessa forma, a parceria com nossos franqueados e correspondentes bancários é crucial para a gestão deste risco, pois permite que o Banco possa incidir na mitigação do endividamento, sobretudo por meio dos treinamentos constantes dos correspondentes bancários e na adequada orientação no atendimento a nossos clientes e no processo de concessão de crédito.

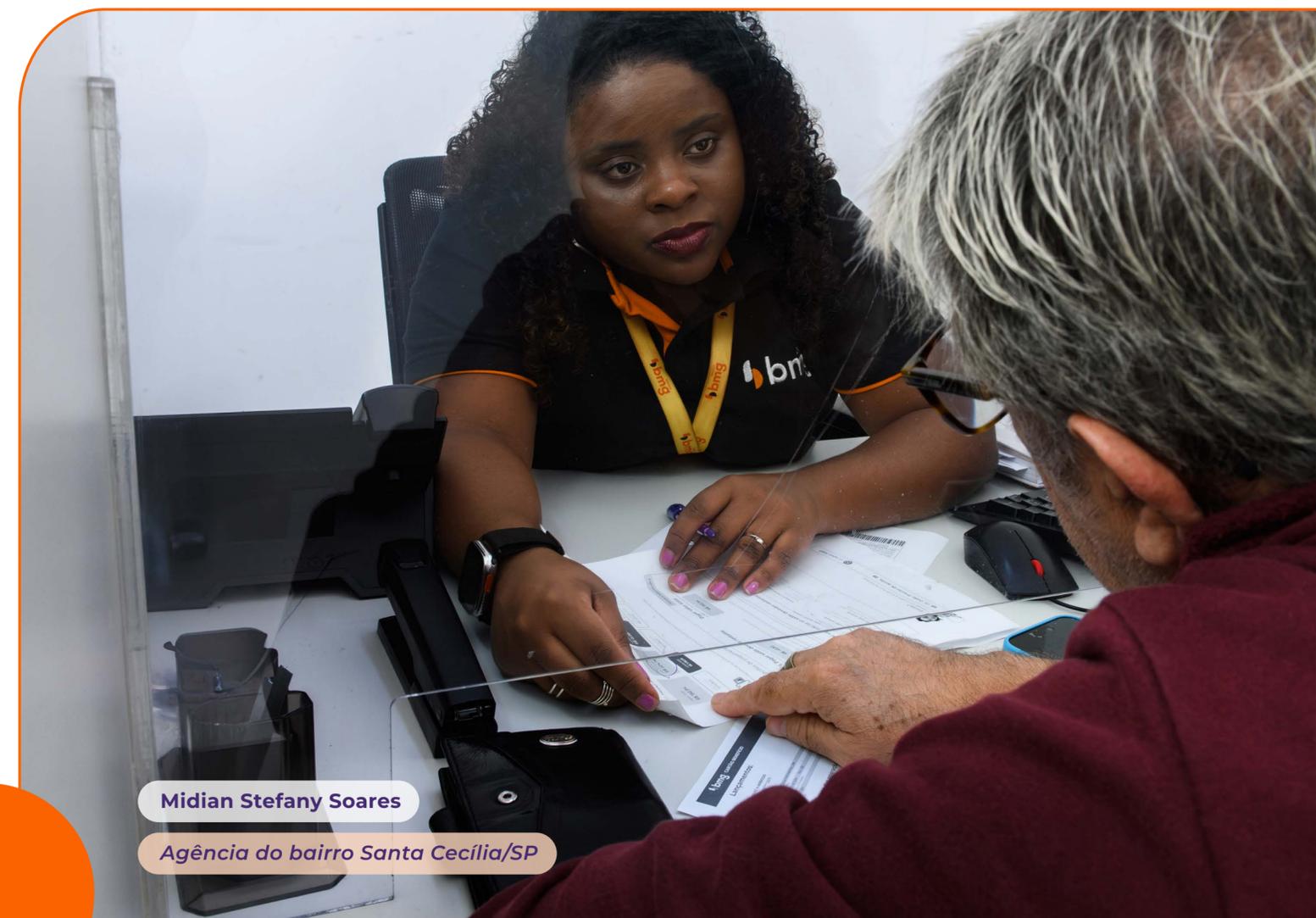


8.4 Análise de crédito no segmento Atacado

Na frente de atuação voltada para o Atacado, o Banco Bmg também conta com processos estruturados para análise das empresas solicitantes de crédito, o que inclui políticas de restrição para alguns setores específicos.

Os clientes que desenvolvem atividades enquadradas em setores críticos e restritos passam por uma análise de riscos sociais, ambientais e climáticos conduzida por uma equipe especializada, segundo metodologia própria, com atribuição de um *Rating* RSAC final correspondente ao nível de risco. A análise considera três dimensões: potencial de impacto social, ambiental e climático da atividade; apontamentos sociais, ambientais e climáticos e governança social, ambiental e climática.

Todas as propostas de concessão de crédito a clientes elegíveis contam com o parecer desta área, apresentado no fórum de aprovação de crédito. Casos classificados como risco alto ou muito alto devem contar com a deliberação do Diretor de Riscos, além dos membros da diretoria votantes no fórum adequado.



Midian Stefany Soares

Agência do bairro Santa Cecília/SP

8.5 Segurança da informação e proteção de dados

GRI 3-3, GRI 418-1, SASB FN-CB-230a.1

Atuamos em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e em conexão com a Agência Nacional de Proteção de Dados, sobretudo como forma de proteger as múltiplas informações dos clientes, disponibilizadas a correspondentes bancários e Lojas help!.

Trata-se de um tema material para o Banco, uma vez que lidamos com um grande volume de dados pessoais e sensíveis dos nossos contratantes, recebendo, dessa forma, prioridade da nossa atenção e processos. Asseguramos, assim, que todo tráfego de informações seja devidamente criptografado.

Em 2024, não tivemos queixas comprovadas pelos titulares de dados a respeito da violação de sua privacidade nem registro de violações de dados relevantes.

Sistemas para gestão de vulnerabilidades

SASB FN-CB-230a.2

O Banco é uma instituição financeira regulamentada, com atividades executadas, acompanhadas e monitoradas sob a luz das Resoluções CMN nº 4.893 e nº 4.949, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709 e de normativos como SARB 025/2021. Desde 2022, é certificado na ISO 27001:2013 (Gestão de Segurança da Informação) e está se organizando para o processo de recertificação da ISO 27001:2022. Os processos também estão em conformidade e sendo aprimorados, conforme o NIST *Cybersecurity Framework*.

Adotamos diversos controles para gestão de vulnerabilidades em nossos ambientes, incluindo ferramentas para gerenciamento e testes periódicos nos sistemas para correção de problemas. Nestes processos, é feito um *scan* de vulnerabilidade em código, *endpoint*, *cloud* e sistemas, além de manutenção de fóruns próprios para endereçamento das vulnerabilidades identificadas. Os padrões de segurança devem ser adotados e implementados pelas áreas técnicas e de negócio do Banco.

O Banco mantém guias detalhados para realização de testes anuais para diferentes cenários de ameaças cibernéticas, como acessos indevidos de sistemas, ataques de *ransomwares*, indisponibilidade de serviços por ataque *DDoS (Distributed Denial of Service)*, infecção por *malware*, roubo de informações estratégicas, instalação de ferramenta não autorizada, violação de credenciais e vazamento de *BINS (Bank Identification Numbers)* de código fontes e de informações.

O Bmg conta, ainda, com um fluxo de avaliação de fornecedores, pelos quais são avaliados os tipos de dados armazenados, processados e/ou transferidos. Com base na sensibilidade dos dados, exigimos dos nossos parceiros controles específicos, que podem ser classificados como crítico, médio ou baixo.

Evolução em treinamentos de segurança de dados

O Banco Bmg realiza treinamentos abrangentes sobre segurança da informação, proteção e privacidade de dados para nossos colaboradores no enfrentamento dos desafios no mundo digital e no contexto de ameaças cibernéticas. Seus conteúdos abordam temas como modelagem de ameaças (internas e externas), desenvolvimento e arquitetura seguros, *privacy talk* e *cyber talk*, entre outros.

Fazendo frente a esta demanda, registramos um expressivo aumento no número de treinamentos e capacitações de 2023 para 2024, o que contribuiu significativamente para ampliar a conscientização dos nossos colaboradores sobre o tema.



9. Gestão ambiental e mudanças climáticas

9.1 Riscos decorrentes das mudanças climáticas

9.2 Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa



9.1 Riscos decorrentes das mudanças climáticas

GRI 201-2

Como uma empresa do setor financeiro com atividades predominantemente administrativas, o Bmg gera baixo impacto ambiental em suas operações. No entanto, seguimos atentos às melhores práticas do mercado quanto ao uso eficiente dos recursos naturais e adotamos abordagens, ferramentas e análises voltadas aos impactos climáticos de nossa operação e nossa cadeia de valor.

Para o Banco Bmg, os riscos decorrentes das mudanças climáticas considerados como materiais, segundo os princípios de relevância e proporcionalidade, são:

- Aumento da magnitude e frequência de eventos climáticos extremos, como secas e inundações (risco climático físico agudo);
- Mudanças gradativas do clima, alterando os padrões de temperatura e precipitação (risco climático físico crônico). Alterações nos padrões climáticos podem impactar os clientes que atuam em setores como energia e agronegócio, o que pode resultar em uma mudança de estratégia setorial na carteira de crédito da instituição;
- Exigências regulatórias e de mercado mais rigorosas associadas a boas práticas climáticas (risco de transição regulatório).

Novas demandas de estudos, relatórios ou exigências relacionadas à compensação de emissões de gases de efeito estufa podem exigir mais investimento, gerando custos à instituição.

Entendemos que tais eventos podem também danificar a estrutura do Banco, das agências e/ou de *datacenters*, gerando perdas financeiras associadas à interrupção dos negócios e aos custos de reparação, como também impactar a capacidade financeira de clientes, refletindo no risco de crédito e aumento da inadimplência. Ao mesmo tempo que gera oportunidades da criação de produtos financeiros voltados à resiliência climática.

Não realizamos, ainda, testes ou análise de cenários específicos que considerem as implicações financeiros dos riscos ou oportunidades citados.

Acompanhamento de riscos climáticos

No Bmg, os riscos associados às mudanças climáticas são identificados, avaliados, monitorados e mitigados, quando necessário, em diferentes frentes de atuação:

- **Para o segmento de atacado:** classificamos os setores de atuação dos clientes de acordo com o potencial de impacto social, ambiental e climático, sendo que aqueles que são considerados controversos são categorizados como impedidos ou críticos, enquanto setores considerados de alto impacto são classificados como restritos e passam por uma avaliação específica.
- **Eventos climáticos extremos regionais:** são mapeados e monitorados a fim de identificar efeitos na carteira de crédito da instituição e custos relacionados a danos em estruturas físicas do Banco.



9.2 Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa

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

Nesse contexto, em 2024, elaboramos nosso segundo Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), realizado em consonância com o Programa Brasileiro GHG Protocol, com o apoio de uma consultoria especializada. Esse instrumento reúne um conjunto de critérios que permite medir as nossas emissões e identificar eventuais gaps, nos ajudando a construir planos de ação para melhorias futuras.

Os resultados gerais do inventário (disponíveis no [site do Registro Público de Emissões](#)) apontam que as emissões totais do Banco Bmg, em 2024, somaram 2.906,98 tCO₂e, distribuídas conforme a tabela ao lado:

Emissões totais de Gases de Efeito Estufa em 2024 por fonte (tCO₂e)

Escopo	Categoria	Emissões (tCO ₂ e)	Percentual
Escopo 1	Combustão Estacionária	1,14	0,04%
Escopo 1	Combustão Móvel	1.192,39	41,02%
Escopo 1	Fugitivas	0,60	0,02%
Escopo 2	Aquisição de energia elétrica	121,28	4,17%
Escopo 3	1. Aquisição de produtos comprados	285,81	9,83%
Escopo 3	5. Efluentes	5,75	0,20%
Escopo 3	6. Viagens a Negócios	910,87	31,33%
Escopo 3	7. Deslocamento Colaboradores	7,55	0,26%
Escopo 3	9. Transporte e Distribuição Downstream	381,59	13,13%



10. Anexos



Índice GRI

GRI STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / OMISSÃO / COMENTÁRIO
CONTEÚDOS GERAIS		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Páginas 7 e 58
	2-2 Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Banco Bmg S.A., Bmg Bank (Cayman) Ltd., Bmg Leasing S.A. – Arrendamento Mercantil, Banco Cifra S.A., Bmg S.A. Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários, Banco BCV S.A, Bmg Seguridade, CBFácil e help!
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 7
	2-4 Reformulação de informações	Não foram registradas alterações significativas no período.
	2-5 Verificação externa	O relatório foi assegurado internamente sem verificação de terceira parte.
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Página 15
	2-7 Empregados	Página 40
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Página 40
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Página 60
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 62
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Página 60
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 65
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 73
	2-14 Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 65



GRI STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / OMISSÃO / COMENTÁRIO
CONTEÚDOS GERAIS		
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	Página 69
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Página 62
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 62
	2-19 Políticas de remuneração	Página 63
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Página 63
	2-21 Proporção da remuneração total anual	A proporção entre a maior remuneração individual e mediana das remunerações dos empregados é de 48,86.
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3
	2-23 Compromissos de política	Página 67
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Página 67
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Página 24
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 70
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Página 70
	2-28 Participação em associações	Página 66
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Página 28
2-30 Acordos de negociação coletiva	Todos os empregados do Bmg são cobertos por acordo de negociação coletiva.	



GRI STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / OMISSÃO / COMENTÁRIO
TEMAS MATERIAIS		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Página 28
	3-2 Lista de temas materiais	Página 28
DESEMPENHO ECONÔMICO		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 14
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 80
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 32
ANTICORRUPÇÃO		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2024 não foram registrados casos dessa natureza.
CONCORRÊNCIA DESLEAL		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, prática de truste e monopólio	Não há, pois não existem ações desta natureza ajuizadas contra a companhia.
EMISSÕES		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Página 81
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 81
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 81



GRI STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / OMISSÃO / COMENTÁRIO
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores	308-2 Avaliação Ambiental de Fornecedores	Página 25
EMPREGO		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	O índice de rotatividade dos empregados do Banco no exercício de 2024 foi de 24,5%.
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	O Banco Bmg não possui empregados temporários ou de período parcial, sendo que todos os empregados recebem os mesmos tipos de benefícios, apresentados na página 47.
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 50
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	Página 50
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 50
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página 50
	403-9 Acidentes de trabalho	Página 50
	403-10 Doenças profissionais	Página 50
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Página 53
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidade 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	Página 53



GRI STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / OMISSÃO / COMENTÁRIO
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2024 não foram registrados casos dessa natureza.
TRABALHO INFANTIL		
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 25
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 25
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores	Página 25
POLÍTICAS PÚBLICAS		
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Página 67
MARKETING E ROTULAGEM		
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Em 2024, não foram identificados casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços.
SEGURANÇA DE DADOS		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Página 81
GRI 418 Privacidade do Cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados de clientes.	Página 77

Índice SASB

SASB STANDARD	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / OMISSÃO / COMENTÁRIO
Segurança de Dados	FN-CB-230a.1 Número de violações de dados, percentual envolvendo informações pessoalmente identificáveis (PII), número de titulares de contas afetados.	Página 77
	FN-CB-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e endereçar riscos de segurança de dados	Página 77
Educação Financeira	FN-CB-240a.2 Número e montante de empréstimos past-due e qualificados.	Página 75
Incorporação de fatores ESG na análise de crédito	FN-CB-410a.2 Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) na análise de crédito	Página 75
Ética	SASB FN-CB-510a.1 Montante total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude e comportamento anti-competitivo	Em 2024, não foram registrados casos dessa natureza.
	FN-CB-510a.2 Descrição das políticas e procedimentos para denunciante	Página 70
Gestão de risco sistêmico	FN-CB-550a.2 Descrição da abordagem para incorporação dos resultados dos testes de estresse obrigatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, na estratégia corporativa de longo prazo e em outras atividades comerciais	Página 74

