



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS EM  
**RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL**



## AVISO LEGAL

Este Manual tem fins informativos e é disponibilizado pela CAIXA Cartões *Holding* S.A. (“CAIXA Cartões”, “Companhia”) e é aplicável aos empregados, fornecedores e parceiros.

A utilização das informações, pareceres, estudos e/ou dados constantes deste Manual é de exclusiva responsabilidade do usuário, sendo vedada a sua transferência, distribuição, divulgação ou reprodução, salvo mediante autorização prévia e expressa da CAIXA Cartões, e o conteúdo deste material não pode ser utilizado para fins comerciais.

O disposto neste Manual não substitui a observação, pelo usuário, de todas as normas relativas à sustentabilidade socioambiental referente à sua atividade. Ademais, nenhuma das informações constantes do presente Manual deverá ser interpretada como recomendação jurídica, proposta, oferta e/ou recomendação de aquisição ou venda de produtos, independentemente da natureza.



# SUMÁRIO

- 1** APRESENTAÇÃO
- 2** MUDANÇA CLIMÁTICA
- 3** GESTÃO AMBIENTAL E RISCO SOCIOAMBIENTAL
- 4** NOSSOS PRINCÍPIOS ÉTICOS E COMPORTAMENTAIS
- 5** GESTÃO DOS RISCOS, CONTROLE INTERNOS E COMPLIANCE
- 6** VALORIZAÇÃO E PROMOÇÃO DO CAPITAL HUMANO
- 7** ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO DOS NEGÓCIOS E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE
- 8** INOVAÇÃO
- 9** INTELIGÊNCIA E COMUNICAÇÃO
- 10** O QUE ESPERAMOS
- 11** O QUE NÃO ADMITIMOS





# 1 APRESENTAÇÃO

A responsabilidade socioambiental não se restringe somente ao contexto individual, mas também coletivo, de uma sociedade global, sobretudo nas organizações e na cadeia de negócios. A cada ano o tema ganha mais relevância para a vitalidade do ecossistema empresarial, aumentando sua capacidade de criar condições favoráveis para a geração de valor para os negócios.

A responsabilidade socioambiental é um dos seis valores estratégicos que integram a identidade corporativa da CAIXA Cartões, que por sua vez devem ser os balizadores dos processos, negócios e práticas administrativas que envolvem todos os nossos públicos de relacionamento, na busca por um desenvolvimento sustentável.

Ao incorporar o tema de sustentabilidade nos negócios, processos, relacionamentos e governança, a Companhia busca assegurar a satisfação das necessidades presentes e a prosperidade, equilibrando aspectos sociais, econômicos e ambientais, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades.

As iniciativas da CAIXA Cartões buscam desenvolver um ambiente de negócios íntegro, ético e transparente, capaz de simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros, em sinergia com a estratégia da Controladora de ampliar sua relevância em negócios estratégicos.

Neste contexto, a CAIXA Cartões publica seu Manual de Boas Práticas, compartilhando suas expectativas nos temas materiais definidos pela Companhia: inovação; proteção e conservação ambiental; valorização e promoção do capital humano; gestão dos riscos, controles internos e *compliance*; inteligência e comunicação.

## 1.1 O MANUAL

Compreendemos que os parceiros e fornecedores envolvidos em nossa cadeia de negócios possuem autonomia em seus negócios e são uma extensão da nossa operação.

O presente material foi desenvolvido com o intuito de compartilhar nossas expectativas socioambientais, além de fomentar práticas sustentáveis nas relações com nossos públicos de relacionamento.



**Nosso desejo é atuar junto a parceiros e fornecedores, valorizando a responsabilidade e o comprometimento com o desenvolvimento da sociedade e do meio ambiente, gerenciando relações comerciais saudáveis e legais, contribuindo para o fortalecimento e proteção da nossa reputação.**



## 2 MUDANÇA CLIMÁTICA



No conglomerado CAIXA adotamos a definição de risco climático em vertentes de risco de transição e de risco físico.

- **Risco climático de transição:** possibilidade de ocorrência de perdas para a CAIXA Cartões ocasionadas por eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados; e,
- **Risco climático físico:** possibilidade de ocorrência de perdas para a CAIXA Cartões ocasionadas por eventos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo, que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.

Conhecer e monitorar os riscos supracitados nos permite planejar melhor a continuidade dos negócios e das operações diante das mudanças climáticas e de seus impactos cada vez mais evidentes na economia. Neste contexto a principal decorrência do referido fenômeno consiste em legitimar, estimular e chamar a atenção empresarial para a necessidade de antecipação e controle das atividades e riscos ligados às mudanças climáticas.

Nosso papel vai além de deter participação societária, manter parcerias com outras empresas e melhorar a gestão global. Entendemos a nossa relevância para influenciar transformações positivas na sociedade e na economia, fomentando um cenário empresarial dotado de práticas sustentáveis que considerem as variáveis de mudanças climáticas.

Portanto, ciente da urgência do tema, incentivamos que nossos parceiros e fornecedores incorporem em seus processos e negócios o monitoramento das variáveis de mudança climática. Esperamos que nossos parceiros direcionem seus esforços, principalmente, para redução da emissão de gases de efeito estufa e comprometimento com a transição para uma economia de baixo carbono.



# 3 GESTÃO AMBIENTAL E RISCO SOCIOAMBIENTAL



A responsabilidade socioambiental está integrada em toda a organização e é praticada em suas relações, que leva em conta os interesses dos *stakeholders*.

Compreendemos que a gestão socioambiental é um processo contínuo, inerente à nossa estratégia, que fortalece nosso compromisso com a sociedade, melhorando a alocação dos recursos e direcionando esforços para atitudes responsáveis.

A natureza de *holding* mista permite que a CAIXA Cartões, além de participar do capital social de outras empresas, explore parcerias comerciais e unidades internas de negócio. Sabemos da nossa relevância no mercado e, por isso, temos compromisso com a gestão de impacto ambiental, além de incentivar que nossos parceiros e fornecedores assumam condutas que promovam benefícios sociais e ambientais.

A CAIXA Cartões possui Metodologia de Gerenciamento de Riscos (MGR), que orienta as Unidades da Companhia para adoção das práticas de gerenciamento de riscos em consonância com as diretrizes constantes na Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação e Política de Controles Internos e *Compliance*.

A presente metodologia define risco socioambiental como:

*“possibilidade de perdas em razão de potenciais danos socioambientais relacionados aos negócios da Companhia, a exemplo de práticas não inclusivas e discriminatórias, que atentem em desfavor do meio ambiente, da segurança e da saúde no trabalho”*

Neste contexto, salienta-se que a CAIXA Cartões aplica como diretriz minimizar ou neutralizar os impactos socioambientais negativos de eventos que tenham relação com os processos da Companhia.

A nossa gestão do risco socioambiental está centrada nos clientes, produtos e serviços oferecidos pela Companhia. Para isso, incentivamos dirigentes, empregados, parceiros e fornecedores a fortalecer seu compromisso com a sociedade e com o meio ambiente, estimulando a adesão das partes interessadas às boas práticas socioambientais, bem como à legislação inerente ao tema.



# 4 PRINCÍPIOS ÉTICOS E COMPORTAMENTAIS



Desde a concepção a CAIXA Cartões reforça continuamente seu ambiente anticorrupção por meio de mecanismos, procedimentos e ações que orientam seus empregados, líderes, terceirizados e fornecedores, em comprometimento com as boas práticas de governança corporativa, transparência, integridade e promoção de conduta ética e responsável na gestão de suas atividades.

Neste contexto, salienta-se que a Integridade é um dos valores da CAIXA Cartões, demonstrando a importância do assunto para todos os empregados e dirigentes.

O comprometimento da Alta Administração é fundamental para uma liderança ética, influenciando o comportamento dos colaboradores e o ambiente da Companhia.

Para realizar a gestão dos temas atinentes à transparência, ética e integridade, possuímos um conjunto de normas, políticas, códigos, instrumentos e procedimentos que visam minimizar a ocorrência de ilícitos em suas atividades, dentre eles o Código de Ética e Conduta, que tem por objetivo definir padrões éticos que orientem a conduta e os relacionamentos nas atividades profissionais, dos membros estatutários, empregados, colaboradores e dos indicados das empresas onde possuímos participação societária.

O código é amplamente divulgado e está disponível no site institucional da Companhia:  
<http://caixacartoesholding.com.br>.

**Com nossos parceiros e fornecedores esperamos a mesma transparência, qualidade e confiabilidade alcançadas com os nossos clientes.**



# 5 GESTÃO DOS RISCOS, CONTROLE INTERNOS E COMPLIANCE



Em linha com os dispositivos preconizados pela Lei nº 13.303 e adoção das melhores práticas de mercado, a CAIXA Cartões possui área dedicada à Gestão de Riscos e Controles Internos que, por meio da Diretoria de Governança, Integridade e Riscos, é responsável pelo gerenciamento de:

I – Controles Internos;

II – *Compliance*;

III – Gestão de Riscos;

IV - Integridade, com o intuito de fomentar a cultura de Integridade, garantir a efetividade no monitoramento e na mitigação de riscos.

Para realizar a gestão sobre estes temas, a CAIXA Cartões utiliza instrumentos de governança que perpassam diversas áreas da Companhia e auxiliam no fortalecimento do ambiente de gerenciamento de riscos, controles internos, *compliance* e integridade, na medida que torna claro o papel de cada ator.

As Unidades são responsáveis pelos mecanismos e procedimentos para mitigação dos riscos existentes, e, portanto, devem estabelecer orientações normativas, mantê-las atualizadas, verificar seu cumprimento, implantar ações necessárias e definir objetivamente responsabilidades.

Neste contexto, a Companhia possui um conjunto de políticas e normas internas que visam orientar seus processos atinentes ao gerenciamento de riscos, controles internos e *compliance*, devendo ser observados por todos os empregados e membros da Administração: Estatuto Social; Política de Gestão de Pessoas; Política de Controles Internos e Compliance; Política de Gestão de Riscos e Segurança da Informação; Política Institucional; Política Financeira; Código de Ética e Conduta; Programa de Integridade.



# 6 VALORIZAÇÃO E PROMOÇÃO DO CAPITAL HUMANO



Valores corporativos são a base da visão de qualquer empresa e para a CAIXA Cartões são eles que refletem tudo aquilo que estimamos, devendo direcionar o comportamento de nossos empregados e colaboradores.

Buscamos um ambiente de trabalho saudável, promovendo o bem-estar, a qualidade de vida, a diversidade e o reconhecimento dos nossos empregados, com estímulo à criatividade, colaboração e autodesenvolvimento.

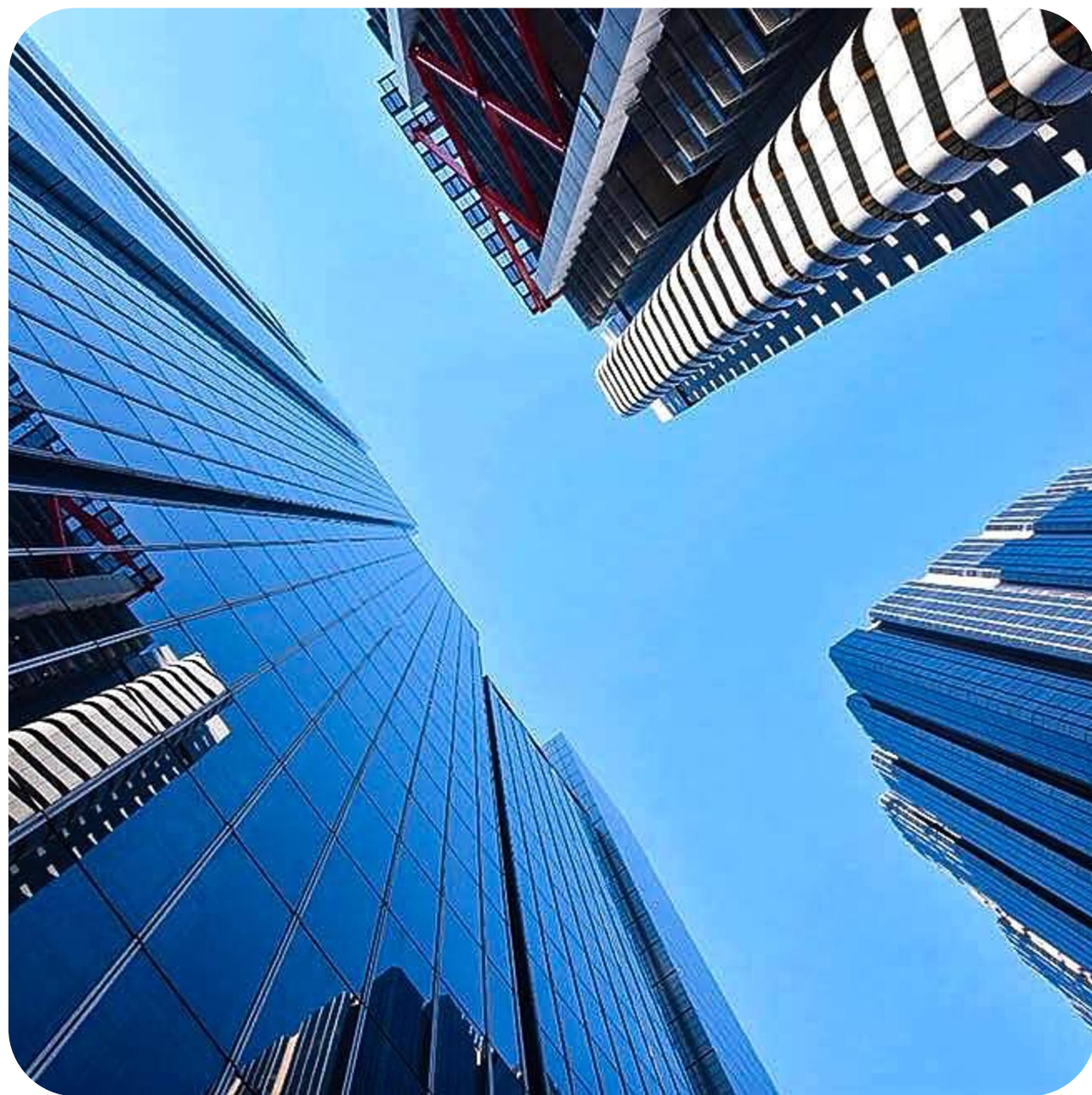
Temos um ambiente em que todos os empregados são incentivados a identificar quais são as práticas e tendências do mercado, o que o público tem demandado de novo e quais os conhecimentos que já foram atualizados ou mesmo não são utilizados mais.

Para nós, o desenvolvimento das equipes, dos talentos individuais, das competências empresariais e a preparação de sucessores em todos os níveis são fatores fundamentais para o alcance de resultados sustentáveis. E por isso, o aperfeiçoamento constante de nossas equipes, tanto técnica, quanto gerencial, é prioridade na Companhia.

**Neste contexto, a valorização do Capital Humano é primordial em todas as nossas relações, sendo prática esperada em nossos parceiros e fornecedores.**



# 7 ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO DOS NEGÓCIOS E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE



Nosso propósito é “Simplificar a experiência de pagamento de todos os brasileiros”, gerando experiências que encantem os clientes, empregados e parceiros.

Considerando a força da base de clientes, a magnitude e experiência da nossa Controladora CAIXA, a CAIXA Cartões nasceu com o desafio de alavancar a participação do Conglomerado no mercado de meios de pagamento, tornando este uma referência no lançamento de soluções cada vez mais ágeis, seguras e inovadoras. Isso nos leva à nossa missão de promover soluções de pagamento que impactem o desenvolvimento sustentável da sociedade, de forma acessível, inclusiva e transparente.

Reconhecemos nosso papel de agente transformador, contribuindo para gerar impactos positivos no mercado, no meio ambiente e na sociedade. Essa transformação deve considerar necessidades dos clientes, velocidade na resposta aos movimentos do mercado e aumento de participação nos segmentos em que atuamos.

Nossos empregados são incentivados a colaborar de maneira inovadora e voluntária buscando melhores práticas socioambientais.

**Incentivamos os participantes da nossa cadeia de negócios a gerar valor agregado para a sociedade, estimulando a atuação voltada ao desenvolvimento de soluções que contemplem políticas socioambientalmente responsáveis.**



## 8 INOVAÇÃO



Inúmeras organizações têm direcionado seus esforços para uma atuação socioambiental mais responsável. Alinhar a inovação à sustentabilidade se tornou cada vez mais necessário, não somente por ser uma forma de preservar o meio ambiente, mas também uma maneira de criar diferencial de mercado.

Os desafios socioambientais e de inovação são transversais nos processos e atividades desenvolvidas na CAIXA Cartões. A inovação integra o valor institucional da excelência, com o objetivo superar a geração de retornos financeiros e econômicos, proporcionando resultados sociais e ambientais importantes.

Durante a construção da nossa estratégia de longo prazo, o tema inovação foi identificado como de fundamental importância para alinhamento permanente às necessidades dos clientes e desenvolvimento de negócios. Além disso, proporciona uma mudança nos métodos, processos e ferramentas corporativas.

No contexto de sustentabilidade e inovação, buscamos utilizar nossos recursos naturais, sociais e econômicos de forma eficiente, para que nossos produtos e serviços estejam em constante atualização, apresentando modelo de negócio com nível de sustentabilidade que permita a entrega de benefícios para todos os envolvidos.

**Incentivamos nossos parceiros e fornecedores a fomentar uma mentalidade inovadora nos seus produtos e modelos de negócio, gerando resultados comerciais relevantes que considerem benefícios socioambientais voltados à sociedade.**



# 9 INTELIGÊNCIA E COMUNICAÇÃO



A constante evolução no mercado de meios de pagamento provoca a necessidade de oferecer soluções rápidas e estruturas organizacionais capazes de adaptar sua forma de atuação, privilegiando a agilidade na comunicação com o nosso público interno e externo.

A companhia possui programa sistemático para reunir, analisar e administrar informações externas que possam afetar planos, decisões e operações, buscando fortalecer a tomada de decisão mais rápida e assertiva.

A sistematização do acompanhamento do comportamento do mercado permite o melhor entendimento do contexto atual, gerando projeções mais qualificadas e maior alinhando da estratégia da Companhia às práticas e necessidades vigentes.



# 10 O QUE ESPERAMOS

## O QUE ESTIMULAMOS NA GESTÃO

- Considerar os impactos socioambientais em seus processos decisórios;
- Fortalecer mecanismos de *Compliance* e Governança que inibam práticas desleais dentro da Companhia;
- Monitorar o grau de exposição dos riscos socioambientais das operações e a proporcionalidade de sua Política com a natureza da operação;
- Gerir as atividades da sua área de atuação e tomar as decisões com responsabilidade na gestão de recursos, preservação ambiental, em observância à legislação inerente ao tema;
- Avaliar o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;
- Observar a promoção da cidadania e democratização do acesso aos produtos e serviços relacionados ao objeto social da Companhia, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e de uma economia mais justa e inclusiva.

## O QUE ESPERAMOS DOS NOSSOS EMPREGADOS

- Incorporar a responsabilidade socioambiental na tomada de decisão, estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas;
- Considerar legislação e boas práticas socioambientais na criação de normas, processos e atividades desenvolvidos na companhia;
- Considerar impactos ambientais na criação ou atualização de produtos, serviços ou processos;
- Atuar colaborativamente com os demais atores da cadeia de valor, promovendo soluções capazes de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações;
- Observar a promoção da cidadania e democratização do acesso aos produtos e serviços relacionados ao seu objeto social, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade e de uma economia mais justa e inclusiva;
- Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da empresa;
- Buscar a preservação ambiental nos projetos dos quais participa e ampliar a capacidade de avaliação de riscos;
- Comprometer-se com o desenvolvimento sustentável, para que as pessoas atinjam um nível satisfatório de desenvolvimento social e econômico com preservação dos recursos naturais agora e no futuro;
- Promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.





# 10 O QUE ESPERAMOS

## O QUE ESPERAMOS DOS PARCEIROS E PARTICIPADAS

- Cumprir a legislação ambiental aplicável, as normas regulamentares e os demais requisitos, que se relacionem aos aspectos ambientais;
- Considerar impactos ambientais na criação e atualização de processos, produtos e serviços;
- Buscar as melhores práticas em gestão ambiental, mitigando os impactos socioambientais nas suas atividades;
- Compensar impactos ambientais de seus processos, produtos e serviços;
- Estabelecer padrões de responsabilidade socioambiental para relações de negócio com clientes, parceiros e fornecedores;
- Promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

## O QUE ESPERAMOS DOS FORNECEDORES

- Adotar práticas sustentáveis nos seus processos, produtos e serviços;
- Buscar as melhores práticas em gestão ambiental, mitigando os impactos socioambientais nas suas atividades e nos seus produtos;
- Estabelecer padrões de responsabilidade socioambiental para relações de negócio com clientes, parceiros, fornecedores e subcontratados;
- Prezar pela conduta ética no relacionamento, especialmente em relação ao combate à corrupção;
- Promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.





# 11 O QUE NÃO ADMITIMOS

- Descumprir e desrespeitar a legislação ambiental aplicável e/ou que atentem contra padrões de conduta morais e éticas relacionados ao tema;
- Expor a imagem da CAIXA Cartões ou de sua operação por negligência deliberada ou omissão;
- Gerir inadequadamente os riscos ambientais e sociais;
- Envolver-se com atividades que utilizem mão-de-obra análoga à escrava ou infantil, que incentivem e/ou explorem a prostituição, inclusive a infantil;
- Promover práticas nocivas às comunidades, seja de cunho social, ambiental ou econômico;
- Apresentar qualquer atitude de preconceitos relacionadas à origem, raça, gênero, orientação sexual, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nossa atuação sustentável é resultado da nossa Identidade Corporativa e nos aproxima do cumprimento do objetivo de ser um dos principais ecossistemas no mercado de meios de pagamento.

Acreditamos que ao incorporar a Responsabilidade Socioambiental na nossa Companhia e promover a atuação sustentável contribuímos para o desenvolvimento econômico, social e ambiental do nosso País.

Temos como objetivo incentivar que o tema de responsabilidade socioambiental seja um dos princípios norteadores na atuação dos nossos parceiros, participadas e fornecedores, desenvolvendo consciência para práticas direcionadas a uma maior eficiência, geração de valor e redução de impactos negativos no meio ambiente e na sociedade.

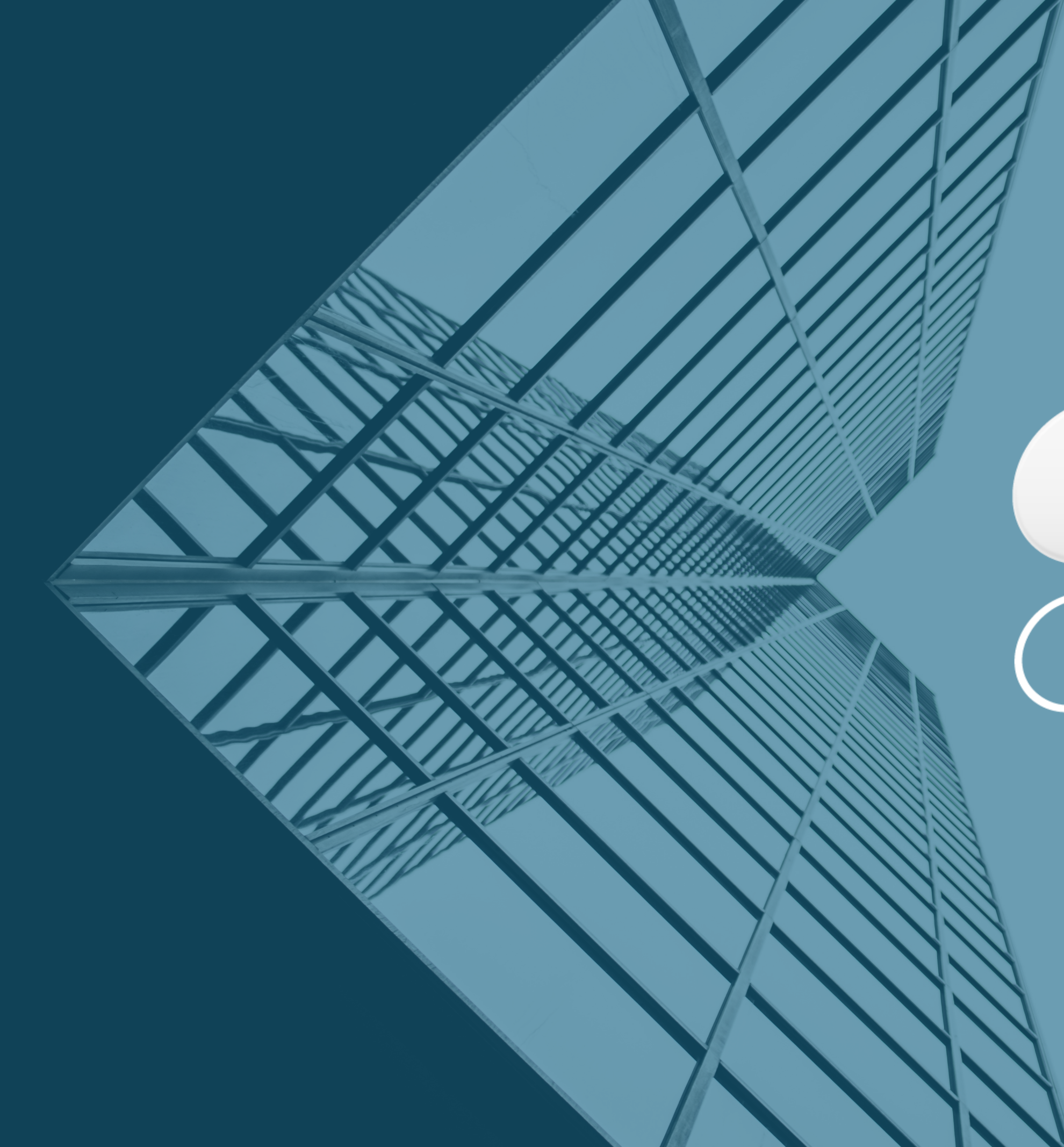
Juntos com nossa cadeia de clientes, parceiros, participadas e fornecedores, somos capazes de promover uma maior sensibilização na sociedade e mercado, contribuindo de forma relevante para o maior comprometimento social com a sustentabilidade nos nossos negócios e relacionamentos.

O material está sujeito a alterações pela CAIXA Cartões, independentemente de qualquer aviso prévio.

## CONTATOS

Para esclarecimentos adicionais, entrar em contato com a área de Responsabilidade Socioambiental Corporativa da CAIXA Cartões pelo e-mail [suest@caixa.gov.br](mailto:suest@caixa.gov.br).





**CAIXA**  
*Cartões*