RELATÓRIO ANUAL **2024**



tribanco
O banco do varejista.

BOAS-VINDAS

- Sobre este relatório
- Temas materiais
- Destaques do ano

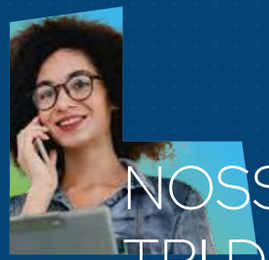
MENSAGENS DA LIDERANÇA

- Mensagem do Conselho de Administração
- Mensagem do Comitê Diretor



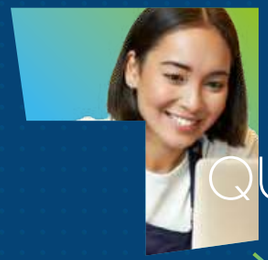
NOSSA ESTRATÉGIA

- Avenidas de crescimento
- Centralidade na jornada do cliente
- Tecnologia e inovação



NOSSO JEITO TRI DE SER

- Colaboradores
- Sociedade
- Meio ambiente



QUEM SOMOS

- O Tribanco
- Nossa atuação
- Integração com o Sistema Martins



GOVERNANÇA CORPORATIVA

- Estrutura de governança
- Ética, integridade e *compliance*
- Gestão de riscos
- Segurança das informações



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ANEXOS

- Sumário de conteúdo GRI
- Sumário TCFD

CRÉDITOS

BOAS-VINDAS

SOBRE ESTE RELATÓRIO

> GRI 2-2, 2-3, 2-5 <

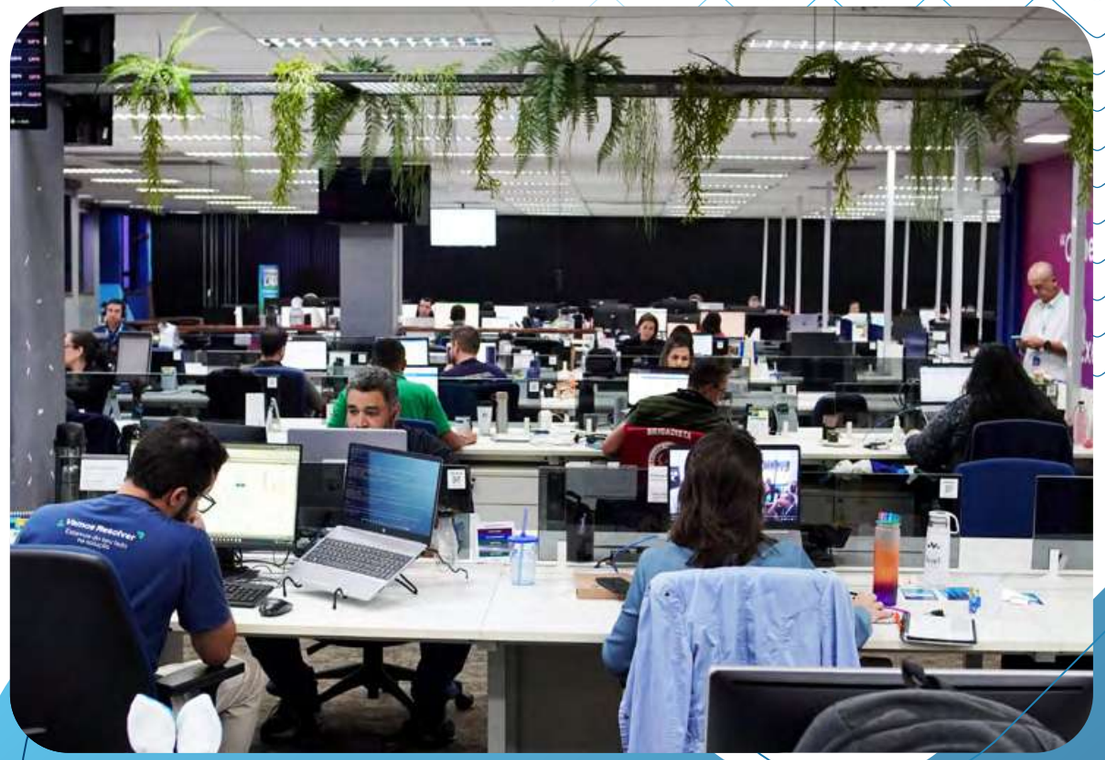
Pelo quinto ano consecutivo, apresentamos nosso progresso na agenda ESG, medido por indicadores de gestão em temas ambientais, sociais e de governança, além de resultados operacionais e financeiros. Este Relatório Anual 2024 reafirma nosso compromisso com a transparência, abordando nossos principais impactos e iniciativas ao longo do ano.

O conteúdo desta publicação foi elaborado de acordo com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI), inclui os indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e considera as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Os conteúdos da GRI foram ainda correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), demonstrando nosso alinhamento à agenda global de desenvolvimento sustentável.

Os dados apresentados abrangem nossas operações, incluindo as entidades Tricard, Unica e Tribanco Seguros, nas quais detemos participações acionárias minoritárias, seguindo o mesmo escopo das demonstrações financeiras. A inclusão dessas entidades manteve a abordagem adotada em anos anteriores, garantindo consistência na apresentação de suas atividades e impactos. Este relatório não foi verificado por terceira parte independente. Contudo, o processo de coleta e validação das informações buscou por assegurar precisão e alinhamento com as melhores práticas do mercado. Antes da publicação, o relatório passou por revisão e aprovação da alta administração. > GRI 2-14 <

Esperamos que esta leitura proporcione uma visão abrangente sobre nosso compromisso com a sustentabilidade.

BOA LEITURA!



Para dúvidas ou sugestões, entre em contato pelo e-*mail*: sustentabilidade@tribanco.com.br

TEMAS MATERIAIS

> GRI 3-1 <

Os temas que abordamos ao longo deste relatório refletem diretamente os assuntos mais relevantes para o nosso negócio e para aqueles que impactamos e por quem somos impactados. Esses temas materiais foram identificados em 2020 a partir de um processo estruturado em quatro etapas. Primeiro, mapeamos os públicos com os quais nos relacionamos e os impactos que geramos. Depois, aprofundamos essa análise ouvindo diferentes perspectivas: realizamos 11 entrevistas e aplicamos uma pesquisa *online* que contou com 572 respondentes. A diversidade de percepções foi essencial para chegarmos a um resultado sólido e representativo. Nossos *stakeholders* consultados incluíram acionistas e investidores, clientes e consumidores, nossos colaboradores, parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços.

A terceira etapa consistiu na análise das respostas e na elaboração da matriz de materialidade, organizando os temas de acordo com sua relevância. Por fim, os resultados foram validados por nossas lideranças, garantindo que os riscos e oportunidades fossem bem compreendidos. O processo resultou na definição dos seguintes temas, que orientam nossa estratégia e prestação de contas. > GRI 2-14, 3-2 <

A revisão desses temas não segue uma periodicidade fixa, mas, sempre que necessário, reavaliamos nossas prioridades para garantir que continuamos alinhados às expectativas dos *stakeholders* e às transformações do mercado.

Temas materiais

- Mudanças Climáticas
- Nossas Pessoas
- Criação de Valor e Inclusão Financeira
- Segurança da Informação
- Inovação e Transformação Digital



Os temas orientaram a estruturação de todo este relatório, bem como a seleção dos indicadores apresentados.

Tema material	Por que o tema é material?	Onde os impactos ocorrem	Nosso envolvimento com os impactos
Mudanças Climáticas	O tema tem sido apontado como relevante pelo setor, que conta com uma regulação específica, integrando Mudanças Climáticas como um risco operacional das instituições financeiras. Foi identificado como um dos temas a serem melhorados na autoavaliação do Pacto Global, de integração dos ODS ao nosso negócio, no que temos avançado.	Dentro e fora da organização.	› Gestão dos gases de efeito estufa (consumo de energia, gestão de frotas, gestão de resíduos, uso de recursos em geral, viagens de avião, de carro etc.); › Análise de risco climático; › Alinhamento às recomendações da TCFD; › Monitoramento do movimento normativo e suas consequências para o banco; › Adesão ao movimento Net Zero; › Registro público de emissões no Programa Brasileiro GHG Protocol; › Criação do programa PreservaTRI, de meio ambiente.
Nossas Pessoas	O tema na frente de Diversidade tem sido apontado como imprescindível pela sociedade em geral. Os órgãos setoriais do setor financeiro têm focado, principalmente, em equidade de gênero e raça. Foi identificado, também, como um dos temas a serem melhorados na autoavaliação do Pacto Global, de integração dos ODS ao nosso negócio.	Dentro e fora da organização.	› Atração, desenvolvimento e retenção de talentos; › Plataforma de recrutamento e seleção; › Remuneração e benefícios; › Saúde e segurança; › Promoção da diversidade e inclusão.
Criação de Valor e Inclusão	Criação de valor e inclusão financeira são nossos propósitos, uma vez que surgimos para trazer serviços e soluções financeiras para os pequenos e médios varejistas.	Dentro e fora da organização.	› Nosso modelo de negócios tem um potencial alto de promover inclusão financeira em diferentes regiões do país. Assim, algumas possibilidades seriam: associar o financiamento à conscientização financeira do cliente, de modo a gerar impacto positivo; melhorar o acesso de pequenas e microempresas ao financiamento; conectar as atividades do banco com as do IAMAR; e mais ferramentas de acessibilidade aos clientes. › Em 2024, ampliamos nossas iniciativas de educação financeira: criamos uma página dedicada à educação financeira, passamos a monitorar indicadores estratégicos, fortalecemos conteúdos informativos por meio de redes sociais e canais internos e lançamos a Cartilha de Educação Financeira, juntamente com a plataforma de cursos plataforma Meu Bolso em Dia.
Segurança da Informação	É um dos pontos mais relevantes para o público externo. Em um setor e em um mundo cada vez mais digitalizado, garantir segurança das informações dos clientes e transmitir confiança é um desafio constante e diário.	Dentro da organização.	› Segurança da informação e de computadores; proteção dos dados dos clientes.
Inovação e Transformação Digital	É um dos pontos mais importantes para o público externo. Em um mercado cada vez mais competitivo com a entrada de muitas *startups*, inovar e manter a essência do banco é um dos principais desafios. Inovação e transformação digital fazem parte das diretrizes culturais e estratégicas de nosso negócio.	Dentro da organização.	› Tecnologia da informação, trazendo inovações e melhorando o *time to market*; › Soluções sustentáveis, tanto no ponto de negócio quanto no de tecnologia, otimizando servidores.

DESTAQUES DO ANO

50.137
novas contas para pessoas físicas, fortalecendo a presença no varejo e a inclusão financeira em todo o país
> SASB FN-CB-240a.3 <

R$ 279,5 milhões
em crédito garantido pelo FGI PEAC, beneficiando micro, pequenas e médias empresas – com destaque para as Regiões Norte e Nordeste, que concentraram 55% das operações

R$ 13,6 milhões
destinados a produtos com benefícios sociais, por meio de programas subsidiados pelo BNDES, como o Crédito Solidário e o Programa Emergencial para o Rio Grande do Sul

81%
das cidades brasileiras com nossa atuação, reforçando a capilaridade e a capacidade de impulsionar negócios locais em todo o território nacional

Aumento do NPS (Net Promoter Score) para
46 pontos
no segmento Pessoa Jurídica e
62 pontos
no segmento Pessoa Física
– um recorde

+R$ 50 milhões
em despesas com provisão de crédito, resultado do fortalecimento da governança de risco e das estratégias de recuperação

+R$ 15 milhões
investidos na modernização de processos internos, com impacto direto na eficiência operacional e na rentabilidade do negócio

Adotamos tecnologias avançadas em segurança cibernética, encerrando o ano sem registros de ataques bem-sucedidos e com redução de R$ 5 milhões em perdas por fraudes

Avançamos na promoção da diversidade com a segunda edição do programa Girl Power, focado no desenvolvimento de mulheres com potencial de liderança, e na ampliação das vagas afirmativas para gênero e raça

Fortalecemos a estratégia de capacitação com programas como a Jornada dos 30 Dias, o TriWay e o Level Up. Além disso, potencializamos nossos valores e cultura por meio do desenvolvimento de liderança, focado na valorização dos pontos fortes, com base no método CliftonStrengths

MENSAGENS DA LIDERANÇA

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

> GRI 2-22 <

O ano de 2024 representou a consolidação do programa de recuperação. Enfrentamos desafios significativos nos últimos anos, nossa gestão se manteve firme na busca pelo equilíbrio financeiro e operacional, garantindo que nossa atuação seguisse pautada pela eficiência e pelo compromisso com nossos clientes. O cenário econômico e o ambiente competitivo seguem em transformação acelerada, exigindo de nós uma visão estratégica alinhada às necessidades dos nossos clientes e às oportunidades de crescimento sustentável.

Os resultados demonstram que estamos no caminho certo: recuperamos nossa *performance*, otimizamos nossos processos e fortalecemos o relacionamento com aqueles que confiam no Tribanco para impulsionar seus negócios. Para 2025, sabemos que desafios ainda virão, mas estamos preparados para enfrentá-los com disciplina.

Mantivemos o foco na recuperação da rentabilidade e na ampliação de nossa presença dentro do ecossistema do Sistema Martins. Reforçamos a integração entre nossas soluções financeiras e a dinâmica de nossos clientes, buscando entregar valor de forma cada vez mais eficiente.

Avançamos também em nossa agenda ESG, consolidando compromissos ambientais e sociais que refletem nosso papel como agentes de transformação da sociedade. Isso se fortaleceu em 2024, com destaque para a obtenção do Selo Prata do GHG Protocol, reafirmando nossa transparência na gestão de emissões de gases de efeito estufa.

Olhamos para o futuro com a clareza de que nosso propósito permanece inalterado: ser um parceiro estratégico dos varejistas brasileiros. Para isso, continuamos investindo na digitalização, na experiência do cliente e no aprimoramento da gestão de riscos. A governança forte e a dedicação de nosso time são fundamentos para seguirmos construindo uma trajetória de crescimento sustentável e geração de valor para nossos clientes, parceiros, colaboradores e acionistas.

JUSCELINO FERNANDES MARTINS
Presidente do Conselho de Administração



Agradecemos a todos que fazem parte dessa jornada e seguimos juntos, impulsionando o varejo e construindo um futuro de conquistas para todos.

MENSAGEM DO COMITÊ DIRETOR

> GRI 2-22 <

Com uma visão estratégica bem definida, reforçamos a eficiência de nossas operações, fortalecemos nossa integração ao ecossistema do Sistema Martins e aprimoramos a experiência dos nossos clientes ao longo de 2024. Seguimos impulsionados pelo propósito de sermos o banco do varejista, oferecendo soluções financeiras que fomentam o crescimento dos pequenos e médios negócios, impulsionam a competitividade e promovem inclusão financeira.

Nossa atuação se baseou em dois pilares estratégicos: a recuperação da *performance* dos clientes atuais e a expansão do nosso alcance, garantindo que mais empreendedores tenham acesso às soluções que desenvolvemos. Para isso, revisamos processos internos, promovemos maior eficiência operacional e aprimoramos nossa gestão de riscos. Essas ações nos permitiram aumentar a rentabilidade, fortalecer a base de clientes e estruturar um modelo de crescimento sustentável.

No aspecto digital, avançamos significativamente na modernização de nossa infraestrutura e na oferta de serviços financeiros mais ágeis e acessíveis. A digitalização dos processos e o aprimoramento da inteligência analítica foram essenciais para ampliar a personalização da jornada dos clientes, tornando a experiência mais fluida e eficiente. Além disso, intensificamos a governança sobre a segurança cibernética, garantindo mais confiabilidade e proteção aos dados de nossos parceiros e clientes.

A centralidade no cliente tem sido um princípio norteador de nossa estratégia. Buscamos entender profundamente as necessidades dos nossos parceiros e entregar soluções financeiras que facilitem o dia a dia do varejista, tornando suas operações mais eficientes e competitivas. Para fortalecer ainda mais essa frente, criamos a Diretoria de Clientes, que tem o papel de impulsionar iniciativas voltadas à experiência do cliente, garantindo um atendimento mais próximo e personalizado. Ao longo do ano, aprimoramos nossa escuta ativa e ampliamos canais de relacionamento, proporcionando interações mais estratégicas e alinhadas ao que nossos clientes realmente precisam.

Nossa agenda ESG também seguiu em evolução. Mantivemos nosso compromisso com a sustentabilidade e a inclusão financeira, promovendo iniciativas que reforçam a responsabilidade socioambiental e fomentam boas práticas em toda a nossa cadeia de valor. Iniciativas como o Programa PreservaTRI e a oferta de linhas de crédito para energia renovável consolidam nosso papel no incentivo a uma economia mais sustentável.

Os desafios do setor financeiro continuam exigindo resiliência e capacidade de adaptação. Estamos preparados para seguir evoluindo, investindo em inovação, digitalização e na oferta de soluções financeiras que impulsionam o varejo. Nossa jornada seguirá marcada pelo compromisso com a solidez, a proximidade com os clientes e a busca constante por novas oportunidades de crescimento.

COMITÊ DIRETOR

QUEM SOMOS

- O Tribanco
- Nossa atuação
- Integração com o Sistema Martins



O TRIBANCO

> GRI 2-1, 2-6 <

Somos o Banco Triângulo S.A., mais conhecido como Tribanco, o parceiro financeiro dos pequenos e médios varejistas brasileiros. Há mais de três décadas, apoiamos o crescimento dos negócios de nossos clientes, oferecendo soluções que impulsionam suas vendas, fortalecem a gestão e garantem mais segurança para suas operações.

Com sede em Uberlândia (MG), nossa presença se estende por todo o território brasileiro, sobretudo no Norte, Nordeste e Centro-Oeste do país. Dos clientes ativos no varejo (pessoa jurídica sem cessão), 9.013 são pequenas empresas, 5.063 são médias e 9.556 são grandes. Nosso foco sempre foi o varejo, mas seguimos atentos às transformações do mercado e às oportunidades de ampliar o impacto positivo de nossas operações.

Mantemos uma proposta de valor que vai além do crédito: controlamos a Tricard, a Tribanco Seguros e a Unica, empresas que complementam nossas soluções para ajudar os clientes a vender mais, fidelizar consumidores, proteger o negócio e otimizar a gestão financeira. Além disso, integramos o Sistema Martins, o maior atacado distribuidor da América Latina, o que nos permite criar sinergias e desenvolver ofertas ainda mais completas para nossos parceiros.



Desde nossa fundação, somos o parceiro financeiro dos pequenos e médios varejistas brasileiros.

Com um portfólio abrangente, proporcionamos soluções para cada etapa do ciclo comercial, desde o abastecimento das lojas até a experiência de compra dos clientes finais. Entre os produtos e serviços oferecidos, destacam-se:

Para empresas (B2B)

- Capital de Giro Martins,
- Financiamento Compror,
- Financiamento Compras Martins,
- Cartão Corporativo Visa,
- Empréstimo Empresarial,
- BNDES,
- Maquininha Unica,
- Soluções de Cartões de Loja Tricard,
- Crédito para energia solar,
- PIX,
- Conta Corrente Digital,
- *Internet Banking* e *Mobile*,
- Antecipação de Recebíveis,
- Pagamentos,
- CPR Financeira,
- Transporte de Valores,
- Seguro Empresarial Simplificado,
- Seguro Vida Empresarial,
- Auto Frota e Transportes,
- Massificados,
- SIMtech,
- Correspondente Tribanco.

Para clientes finais (B2B2C)

- Cartões de Crédito *private label* e bandeirados,
- Clubes de Desconto por meio de supermercados parceiros,
- Ofertas exclusivas pelo MasterCard Surpreenda,
- Anuidade Premiada,
- Consórcios,
- Banco Digital completo,
- Conta Corrente,
- Pagamentos,
- PIX,
- Cartões Crédito e Débito,
- Recarga de Celular,
- Seguro de Vida,
- Assistência Saúde,
- Plano Odontológico,
- Seguro Residencial,
- Prestamista para o Cartão,
- Proteção contra Perda e Roubo.



MISSÃO

Fortalecer soluções financeiras criativas e conhecimento para empresas e consumidores que interagem com o Sistema Martins, capacitando-os para cooperar e competir, atuando segundo os princípios da sustentabilidade, gerando resultados consistentes para acionistas e todas as partes interessadas.



VISÃO

Ser o banco das micro e pequenas empresas, entregando soluções de negócio demandadas pelo mercado, utilizando e alavancando primeiramente a força da cadeia do varejo.



VALORES

Integridade, Amor pelo que faz, Lealdade, Justiça, Inovação, Humildade e Disciplina.

NOSSA ATUAÇÃO

> GRI 2-6 <

Disponibilizamos uma oferta completa para que cada lojista possa comprar melhor, vender mais, gerir e proteger seu negócio e fidelizar seus clientes. Oferecemos crédito empresarial, capital de giro, cartão de crédito, financiamento para compras e antecipação de recebíveis, garantindo que o fluxo de caixa esteja sempre saudável. Facilitamos pagamentos e transações financeiras por meio da maquininha Unica, do TEF e do Pix, além de disponibilizarmos soluções como conta corrente, *internet banking* e cofre inteligente.

A segurança dos negócios também é essencial. Nossa corretora, a Tribanco Seguros, protege tanto os varejistas quanto os consumidores, oferecendo produtos como seguro empresarial, de vida e saúde. Já a Tricard atua na expansão da linha de crédito do varejo, impulsionando esse segmento com cartões corporativos, *private label* e bandeirados, que não só ajudam na fidelização de clientes, mas também na ampliação das vendas de nossos parceiros. Completando esse ecossistema, a Unica proporciona eficiência em pagamentos e conciliação de dados, oferecendo automatização e mais controle aos nossos parceiros.

Além de apoiar o varejo, também desenvolvemos soluções para os clientes de nossos clientes, criando benefícios que agregam valor ao consumidor final e fortalecem a relação entre lojistas e seus públicos. Oferecemos desde consórcios e títulos de capitalização até seguros, clubes de desconto, cartões de crédito e serviços bancários digitais, ampliando as possibilidades de ganhos e organização financeira.



Clique aqui para saber mais sobre nossa atuação.



ACESSO AO CRÉDITO E INCLUSÃO FINANCEIRA

> GRI 2-29, 3-3 (Criação de Valor e Inclusão Financeira); FS7, FS13, FS16; SASB FN-CB-240a.2 <

O acesso a soluções financeiras adequadas é um dos principais impulsionadores do crescimento do varejo e da sustentabilidade dos negócios. Buscamos ampliar constantemente nossa oferta de crédito e serviços bancários, proporcionando condições acessíveis e orientadas às necessidades de micro, pequenas e médias empresas. Além das linhas tradicionais de crédito e capital de giro, somos um agente financeiro autorizado pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), atuando como repassador de recursos das diversas linhas de crédito oferecidas por essa instituição. Com isso, oferecemos crédito com taxas reduzidas e prazos mais flexíveis, garantindo que mais empreendedores possam financiar seus projetos de expansão com segurança.

Nossa cobertura nacional garante que nossos serviços cheguem a todo o território brasileiro. Em 2024, nossa atuação efetiva alcançou 81% das cidades do país, sendo que nossas operações B2B atingiram 60% das cidades brasileiras, enquanto a Tricard, voltada para o varejo, chegou a 76% das localidades. Esse alcance reforça nosso compromisso em oferecer soluções financeiras acessíveis e alinhadas às necessidades de diferentes perfis de clientes.

Entre as opções de crédito disponíveis, destacamos os Programas de Fundos Garantidores para facilitar o acesso ao crédito com garantias, proporcionando condições mais favoráveis e ajudando a garantir a continuidade das operações e a estabilidade financeira das empresas durante períodos de crise. Programa Emergencial de Acesso a Crédito (FGI PEAC), uma iniciativa do BNDES que amplia o acesso ao crédito para microempreendedores individuais (MEIs) e pequenas empresas, reduzindo riscos e permitindo melhores condições de pagamento. Na condição de agente habilitado para esse programa, desempenhamos um papel crucial na distribuição dos recursos e no apoio ao desenvolvimento econômico. Desde o início da nossa carteira de operações garantidas pelo FGI, em outubro de 2023, expandimos significativamente nossa atuação, alcançando R$ 279.521,89 milhões em crédito concedido e registrando 701 operações em 2024. Desses valores, 64% foram destinados a médias empresas, 35% a pequenas e 1% a microempresas. As regiões Norte e Nordeste concentraram 55% das contratações, seguidas por Sudeste (24%), Centro-Oeste (17%) e Sul (5%).

Outro recurso essencial é a linha BNDES Finame, voltado ao financiamento para aquisição de máquinas, equipamentos e sistemas produtivos. Essa linha de crédito tem papel estratégico na modernização dos negócios, viabilizando investimentos em eficiência operacional, adoção de práticas sustentáveis e expansão da capacidade produtiva.

Ao longo do ano, destinamos R$ 160,13 milhões a produtos com benefícios sociais por meio de programas de crédito e garantia subsidiados pelo governo federal, administrados pelo BNDES – incluindo o FGI nas modalidades PEAC, Crédito Solidário e o Programa Emergencial para o estado do Rio Grande do Sul. Esses programas têm como finalidade apoiar empresas em momentos de crise, como desastres climáticos e a pandemia, oferecendo condições facilitadas para garantir a continuidade dos negócios e a preservação de empregos. O valor total da linha de negócio foi de R$ 447,39 milhões, representando uma proporção de 2,8 vezes entre o total e o valor com benefícios sociais.

Também atuamos no FGI PEAC – Crédito Solidário, voltado para empresas afetadas por desastres naturais no Rio Grande do Sul. No ano, liberamos R$ 10,2 milhões em sete operações. Além disso, concedemos R$ 3,35 milhões em quatro contratos no âmbito do Programa Emergencial Rio Grande do Sul, lançado pelo BNDES após as enchentes de abril, com juros reduzidos e prazos estendidos.

Reforçando nosso compromisso social, aderimos ao FGI Tradicional em outubro de 2024. Esse fundo garante entre 10% e 80% das operações de crédito, permitindo que empresas acessem financiamento mesmo sem apresentar garantias reais. Com um aporte inicial de R$ 54 mil, é possível estruturar uma carteira de até R$ 150 milhões. Já realizamos uma operação de R$ 3 milhões, contratada por uma empresa de médio porte em Jaboatão dos Guararapes (PE).

Além de facilitar o acesso ao crédito, promovemos a educação financeira e a conscientização sobre o uso responsável dos recursos financeiros. Em 2024, ampliamos significativamente nossas iniciativas nesse tema, beneficiando tanto clientes quanto colaboradores. Criamos uma página dedicada à educação financeira, passamos a monitorar indicadores estratégicos e fortalecemos conteúdos informativos por meio de redes sociais e canais internos. Também lançamos a Cartilha de Educação Financeira, juntamente com a divulgação da plataforma Meu Bolso em Dia, que oferece cursos para ampliar o conhecimento financeiro dos usuários.



Ampliar o acesso a crédito e a serviços financeiros vai além da transformação social: é vital para o desenvolvimento econômico.



Para 2025, planejamos lançar um curso interno voltado para nossos colaboradores, promovendo um aprendizado contínuo e acessível sobre gestão financeira.

O engajamento de nossos clientes tem sido fundamental para aprimorarmos essa estratégia. Implementamos um Grupo de Trabalho (GT) sobre Inclusão Financeira, que realiza reuniões quinzenais para estruturar e avaliar novas iniciativas. Essa governança nos permite monitorar dados estratégicos, como adesão a parcelamentos, comportamento de uso do crédito e taxa de engajamento em conteúdos educativos. Além disso, adotamos medidas para ampliar a acessibilidade dos canais de atendimento, estruturando uma régua de cobrança mais eficiente e oferecendo suporte especializado para renegociação de dívidas.

Sabemos que um dos maiores desafios da inclusão financeira é o apoio aos clientes que enfrentam dificuldades para manter seus compromissos financeiros. Em 2024, contabilizamos 1.779 empréstimos vencidos e inadimplidos, qualificados para programas destinados a promover pequenos negócios e o desenvolvimento comunitário, totalizando R$ 9,37 milhões; além de 211 empréstimos em aberto destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade, totalizando um valor de R$ 15.302.158,22. Para fortalecer a recuperação de crédito e reduzir os índices de inadimplência, adotamos estratégias mais eficientes, incluindo campanhas de regularização e redistribuição da carteira de cobrança contenciosa para escritórios especializados. Nossa meta é aprimorar a *performance* na recuperação de crédito e reduzir a entrada de novos inadimplentes com mais de 60 dias de atraso. > SASB FN-CB-240a.1 <

Em 2025, nosso foco será expandir a oferta de crédito para empresas sem garantias reais. Continuaremos a apoiar os programas emergenciais do governo para atender a setores afetados por crises econômicas geradas por catástrofes climáticas. Também intensificaremos a divulgação dos benefícios dos programas subsidiados, fortaleceremos a equipe comercial para ampliar a concessão de crédito e aprimoraremos nossos processos de análise de risco, assegurando a sustentabilidade das operações e a preservação dos empregos.

Ofereceremos a Linha BNDES Finame Baixo Carbono para a aquisição de caminhões híbridos, uma solução sustentável para minimizar os impactos ambientais e promover economia no consumo de combustível. Além disso, disponibilizaremos o BNDES Crédito Digital, direcionado a MEIs, micro e pequenas empresas, possibilitando contratação 100% *online* para facilitar o acesso ao crédito de forma ágil e sem burocracia.

Seguimos comprometidos em ampliar o impacto positivo de nossas soluções financeiras, garantindo que mais empreendedores tenham acesso ao crédito com responsabilidade e segurança. Com um olhar atento às transformações do mercado e às necessidades dos clientes, continuamos aprimorando nossos serviços, promovendo inclusão financeira e apoiando o crescimento sustentável do varejo.

Porcentagem do portfólio por linha de negócio e setor, em 2024[1] > FS6 <

Características	Linha de negócio	Setor	Valor do Portfólio
Linhas de crédito e financiamento oferecidas com recursos do BNDES, apoio financeiro que atende às necessidades de investimentos das empresas de qualquer porte e setor[1]	Repasses BNDES	Varejo/Indústria	100%
Limite de Crédito rotativo em conta corrente, baseado nas vendas de crédito de cartões e agenda futura livre do Balcão de Recebíveis	Conta garantida	Varejo	100%
A Cédula de Produto Rural (CPR) é um título de crédito do agronegócio que pode ser negociado no mercado financeiro para que produtores rurais e setores ligados à produção e comercialização agrícola obtenham crédito com a promessa de entrega futura de produtos agropecuários	CPR (Crédito Produtor Rural)	Varejo	100%
Desconto: modalidade de antecipação, em que há liberação de crédito com base exclusivamente nas vendas realizadas em cartões de crédito já efetuadas	Desconto	Varejo	100%
Linhas de crédito de capital de giro destinadas a clientes que precisam de recurso de forma rápida e prática, sem a necessidade de comprovação da destinação do recurso	Empréstimos (Capital de Giro)	Varejo/Indústria	100%
Operação financeira que visa ao financiamento de um pagamento a fornecedor de forma parcelada	Empréstimos (Capital de Giro)	Varejo/Indústria	100%
Condições de crédito diferenciadas para compras Martins com prazos de financiamento mais flexíveis	Promoções	Varejo	100%
Operação voltada para financiamento de compras Martins, possibilitando mais crédito para nossos clientes varejistas	VIP	Varejo/Indústria	100%

[1] As modalidades de crédito incluem financiamento para aquisição de máquinas, capital de giro e projetos de inovação e sustentabilidade. As classificações usadas para regiões, portes e setores são detalhadas da seguinte forma: o porte da empresa é definido pelo faturamento mensal e classificado em três categorias, com microempresa ou pequena empresa (P) tendo faturamento menor ou igual a R$ 250 mil; média empresa (M) com faturamento acima de R$ 250 mil e até R$ 1 milhão; e grande empresa (G) com faturamento acima de R$ 1 milhão.



A abrangência do nosso portfólio reflete a diversidade de demandas e desafios para o varejo brasileiro.

INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA MARTINS

Somos parte de um ecossistema que impulsiona o varejo brasileiro. Integrados ao Sistema Martins (SIM), trabalhamos de forma alinhada para oferecer soluções completas aos pequenos e médios empreendedores (leia mais aqui).

O SIM é formado por empresas que atuam em diferentes frentes do varejo: Martins Atacado, Tricard, Tribanco Seguros, Smart Supermercados, Universidade Martins do Varejo, Unica, eFácil e Instituto Alair Martins. Cada uma delas contribui para um portfólio abrangente que atende desde à reposição de estoque, com milhares de itens distribuídos em todo o país, até à capacitação dos lojistas por meio de iniciativas de educação e gestão, além de a soluções financeiras, suporte na organização das lojas e ferramentas para fortalecer a competitividade dos clientes varejistas.

Nosso planejamento estratégico é construído em total sinergia com os demais negócios do SIM. Trabalhamos juntos para integrar processos, compartilhar estruturas e desenvolver iniciativas que gerem valor para nossos clientes.



NOSSA ESTRATÉGIA

- Avenidas de crescimento
- Centralidade na jornada do cliente
- Tecnologia e inovação



AVENIDAS DE CRESCIMENTO

Nos últimos anos, conduzimos um amplo processo de desdobramento da estratégia, priorizando a recuperação da eficiência e a integração ainda mais profunda ao ecossistema do Sistema Martins. Esse movimento gerou ganhos operacionais expressivos ao longo de 2024, um período em que consolidamos nossa estrutura e estabelecemos as bases para um novo ciclo de crescimento sustentável.

recuperação da *performance* nos clientes atuais, garantindo mais eficiência e rentabilidade

NOSSA ESTRATÉGIA SE APOIA EM DOIS GRANDES EIXOS

expansão estratégica, que fortalece nossa atuação e amplia nossa penetração no mercado



Mais do que prioridades, as avenidas são direcionamentos disseminados entre todas as nossas equipes. No Tribanco, valorizamos a transição entre planejamento e execução, transformando conceitos em mudanças concretas.

PARA SUSTENTAR ESSE DIRECIONAMENTO, ESTRUTURAMOS NOSSAS INICIATIVAS EM QUATRO PILARES:

CLIENTES

Adotamos uma abordagem integrada, substituindo um portfólio fragmentado por soluções personalizadas e estratégicas, garantindo que cada cliente tenha acesso a produtos financeiros que atendam às suas reais necessidades.





PESSOAS

Investimos no desenvolvimento de nosso time, promovendo uma cultura de inovação e eficiência, garantindo que nossos colaboradores estejam preparados para apoiar o crescimento do negócio.

PROCESSOS

Reestruturamos processos internos para tornar a operação mais ágil, reduzindo custos e otimizando a gestão de riscos, criando um modelo sustentável de crescimento.





TECNOLOGIA

Ampliamos a digitalização dos serviços financeiros, aprimorando a experiência dos clientes nos canais digitais e fortalecendo nossa governança de dados.

Todas essas iniciativas resultaram em uma economia superior a R$ 15 milhões em 2024.



Garantir a execução dessa estratégia de forma consistente exige um modelo de gestão estruturado e dinâmico. Para isso, desenvolvemos um Plano Tático, que traduz nossas diretrizes em metas concretas, processos bem definidos e iniciativas de curto e médio prazos. Esse modelo nos permite agir com agilidade, capturando oportunidades estratégicas e realizando ajustes rápidos sempre que necessário.

Ao longo de 2024, esse plano se consolidou como uma ferramenta essencial para guiar nossas decisões, garantindo que todas as ações estivessem alinhadas aos desafios e oportunidades do mercado. Entre os principais focos desse período, priorizamos a eficiência operacional, otimizando processos internos para reduzir custos e ampliar receitas; avançamos na transição para uma gestão integrada do portfólio, o que melhorou a retenção de clientes, aumentou a rentabilidade e impulsionou novas oportunidades de negócios; e seguimos investindo na digitalização dos canais, melhorando a experiência dos clientes no aplicativo PJ e no *internet banking* (TOL).

Outro destaque significativo foi a expansão da sinergia com o Atacado Martins, que ampliou nossa atuação no financiamento de operações e fortaleceu a competitividade dos clientes dentro do ecossistema.

Com os avanços consolidados em 2024, estamos prontos para dar o próximo passo dentro do nosso planejamento estratégico para o ciclo 2024-2027. O foco continua sendo a estabilização e rentabilização da operação no curto prazo, garantindo bases sólidas para um crescimento sustentável nos médio e longo prazos. Para isso, mantemos nosso compromisso de ampliar nossa presença no ecossistema do Sistema Martins e expandir nossa atuação no mercado, sempre com um olhar atento para inovação e eficiência. Seguiremos investindo na modernização da arquitetura tecnológica, aprimorando a gestão de dados e expandindo nossa presença digital. Além disso, fortaleceremos ainda mais a integração com o atacado, aprimorando a oferta de crédito e diversificando os serviços financeiros dentro do ecossistema.

CENTRALIDADE NA JORNADA DO CLIENTE

> GRI 3-3 (Inovação e Transformação Digital) <

Colocar o cliente no centro de nossa estratégia é um compromisso que direciona nossas decisões e impulsiona a evolução do nosso modelo de negócio. Mais do que oferecer produtos financeiros, buscamos entender a fundo as necessidades dos pequenos e médios varejistas, criando soluções personalizadas que fortaleçam suas operações e ampliem suas oportunidades de crescimento.

Em 2024, esse compromisso se consolidou com a criação da Diretoria de Clientes, uma estrutura dedicada a aprimorar a experiência dos clientes e integrar ainda mais nossas soluções ao dia a dia deles. Com essa evolução, passamos a atuar com uma visão ainda mais estratégica, estruturando processos, ampliando a inteligência de dados e fortalecendo os canais de atendimento e relacionamento.

Estabelecemos uma governança para acompanhar indicadores como o Net Promoter Score (NPS), garantindo que as percepções e expectativas do público sejam rapidamente captadas e transformadas em melhorias concretas. Também aprimoramos os fluxos nos aspectos que podem impactar a vida do cliente, com iniciativas como a implementação do Comitê de Qualidade, que reúne semanalmente diferentes áreas de nosso time para avaliar e tratar eventos que comprometem a satisfação dos nossos clientes.





Nossos canais de relacionamento estão sempre abertos a melhorias, operando em constante evolução e absorvendo demandas e sugestões dos clientes.

Em 2024, investimos na aquisição de novas ferramentas que tornaram mais eficiente a gestão de interações em redes sociais e no Reclame Aqui, permitindo um monitoramento mais ágil e assertivo das demandas dos clientes. A partir da centralização e internalização de processos críticos de atendimento, estruturamos um modelo mais eficiente de gestão, utilizando dados históricos para otimizar resoluções e aprimorar a experiência do usuário. Esse movimento trouxe impactos expressivos, refletidos na elevação do NPS em mais de 50%, passando de uma média de 30 p.p. para 46 p.p. no segmento Pessoa Jurídica e alcançando 62 p.p. no segmento Pessoa Física – um valor histórico para essa categoria. Além disso, a evolução na avaliação do Reclame Aqui, saindo de "Regular" em dezembro de 2023 para "Ótimo" em dezembro de 2024, possibilitou a conquista do selo RA1000 em janeiro de 2025, um reconhecimento que considera avaliações dos últimos seis meses.

Outro avanço importante foi a estruturação de jornadas e personas, um trabalho que permitiu mapear os diferentes perfis de clientes e suas necessidades em cada etapa do relacionamento conosco. Esse conhecimento orienta nossas estratégias de comunicação e o desenvolvimento de novos produtos e serviços, garantindo ofertas ainda mais alinhadas à realidade dos varejistas.

Para fortalecer ainda mais essa jornada, investimos em canais e *marketing*, ampliando a presença de nossas marcas e aprimorando a forma como as conectamos com nossos clientes. Um dos destaques foi a reformulação da identidade visual da Tricard, incluindo a padronização de materiais de ponto de venda, promoções, campanhas digitais e fluxos de comunicação com parceiros. Além disso, lançamos um novo *brand book* e estruturamos um *toolkit* para seguradoras, lojistas e demais parceiros, garantindo uma comunicação ainda mais consistente e eficaz.

No campo das promoções, implementamos campanhas como o "Prêmio Todo Dia Tricard", que movimentou o engajamento dos clientes ao longo do ano, distribuindo prêmios diários e incentivando o uso dos cartões e seguros. Também avançamos na gestão de indicadores de *performance* das campanhas de *marketing* focadas em crescimento, permitindo um acompanhamento detalhado dos funis de conversão e das receitas geradas por cada ação.

Além dos investimentos em *marketing*, aprimoramos os canais digitais para garantir uma experiência mais fluida e intuitiva. A reformulação do aplicativo Tribanco Empresas e do *internet banking* (TOL) trouxe melhorias significativas na jornada de uso, enquanto a integração com o Sistema Martins avançou para facilitar o acesso a novas soluções e ampliar o alcance de nossas ofertas dentro do ecossistema.

Nosso compromisso com a centralidade na jornada do cliente também passa por um atendimento mais próximo e humanizado. Fortalecemos a governança da experiência e aprimoramos iniciativas como o "Elogiados Tribanco", programa que reconhece colaboradores destacados pelo atendimento excepcional. Além disso, realizamos ações de captura da voz do cliente, com pesquisas qualitativas e quantitativas que permitem um entendimento mais aprofundado das percepções do público sobre nosso portfólio.

Com todas essas iniciativas, seguimos avançando na construção de uma jornada cada vez mais integrada, eficiente e centrada no cliente. A evolução da experiência e do relacionamento continuarão sendo uma prioridade, garantindo que nossas soluções estejam cada vez mais alinhadas às necessidades dos pequenos e médios varejistas, fortalecendo negócios e criando valor de forma sustentável.



Seja presencial ou digital, toda interação com nossos clientes é guiada pelos valores do Tribanco, com proximidade e parceria.



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

> GRI 3-3 (Inovação e Transformação Digital) <

A inovação e a transformação digital também estão no centro de nossa estratégia, orientando a forma como modernizamos processos, otimizamos serviços e incrementamos nosso portfólio para gerar valor aos clientes. Esse compromisso envolve a integração de novas tecnologias, metodologias ágeis e automação para tornar nossas operações mais eficientes e melhorar a experiência dos clientes. Em um mercado cada vez mais competitivo, acreditamos que inovação é mais do que um diferencial: é essencial para garantir o crescimento dos negócios.

Para estruturar nossas iniciativas, seguimos três frentes prioritárias:

Tecnologia **Estratégia** **Pessoas**

O primeiro pilar abrange a modernização de nossas plataformas, a adoção de modelos digitais e o aprimoramento da segurança cibernética. A estratégia orienta a alocação de recursos e a definição de projetos alinhados às diretrizes do planejamento de longo prazo. Já a frente de pessoas reforça nossa cultura de inovação, incentivando a capacitação contínua, preparando nossas equipes para um mercado em constante evolução.

O ano de 2024 marcou avanços significativos nessa jornada, com a reformulação da governança de Tecnologia da Informação (TI), a otimização da infraestrutura tecnológica e a ampliação dos investimentos em inteligência analítica. Buscando mais eficiência na implementação de projetos, reduzimos a burocracia e fortalecemos a sinergia entre as áreas de tecnologia e negócios, garantindo agilidade na execução

de melhorias e na criação de soluções mais personalizadas para os clientes. A modernização da arquitetura tecnológica permitiu ganhos expressivos de estabilidade e *performance*. Além disso, aprimoramos a jornada de crédito, investimos na segurança dos sistemas e ampliamos o uso da inteligência de dados para personalizar ainda mais a oferta de produtos e serviços.

A digitalização dos processos também avançou de forma significativa, permitindo mais eficiência operacional e melhorando o fluxo de atendimento. Implementamos otimizações em processos internos que garantiram maior escalabilidade das operações, enquanto a reestruturação do banco de dados proporcionou mais agilidade na análise de informações e na tomada de decisões estratégicas.

O uso de *analytics* e inteligência artificial contribui para melhorar a previsibilidade do crédito e aumentar a eficiência na gestão dos clientes, trazendo ainda mais dinamismo para os negócios.

TRIBANCO VENTURES E FUTURO

Além dos investimentos internos, seguimos fortalecendo nosso ecossistema de inovação por meio do Tribanco Ventures, nosso *corporate venture capital*, que se tornou um dos principais vetores de transformação de nossa atuação digital. O programa busca conectar nossas operações a *startups* inovadoras que desenvolvem soluções voltadas para o setor financeiro e para o varejo, ampliando nossas possibilidades de crescimento e diversificação. Em 2024, consolidamos parcerias estratégicas com *fintechs, retailtechs* e *startups* especializadas em inteligência artificial, criando oportunidades de sinergia e evolução dos serviços que prestamos. Ao longo do ano, analisamos mais de 200 *startups*, sendo que diversas passaram por provas de conceito e mentorias especializadas, gerando impacto direto na ampliação de nosso portfólio e na modernização da experiência dos clientes.

Olhando para o futuro, seguimos investindo na ampliação de nossa infraestrutura tecnológica e na criação de soluções ainda mais ágeis e inovadoras. Entre as prioridades para os próximos anos, estão a expansão do uso da inteligência artificial para personalização de serviços, a evolução da jornada digital dos clientes, o fortalecimento da segurança cibernética e a otimização contínua da gestão de dados. Nossa estratégia passa pelo desenvolvimento de novas frentes de negócio e pela construção de um ecossistema financeiro cada vez mais robusto e integrado ao varejo. Com essa visão, seguimos comprometidos em transformar a maneira como os pequenos e médios varejistas acessam e utilizam serviços financeiros, garantindo uma experiência digital acessível, fluida e alinhada às constantes transformações do mercado.

SIMTECH: TECNOLOGIA E INTELIGÊNCIA PARA O VAREJO

Integrada ao nosso ecossistema, a SIMTech desempenha um papel estratégico na modernização dos processos de pagamento e na digitalização do varejo. Com soluções que vão desde Transferência Eletrônica de Fundos (TEF) até gestão de adquirência e inteligência de dados, ampliamos a eficiência operacional de nossos clientes e fortalecemos sua competitividade no mercado. Ao longo de 2024, direcionamos esforços para otimizar margens e fortalecer a rentabilidade das operações, o que envolveu a revisão de contratos com clientes.

Outro avanço significativo foi a maior integração com a operação do Martins, especialmente na conexão entre adquirência e melhores condições de abastecimento. Iniciamos testes para permitir que os clientes utilizem seus recebíveis gerados na adquirência como forma de pagamento no Martins, seja por antecipação de valores ou como garantia para ampliação de limite de crédito. Esses testes reforçam nosso papel na construção de um ciclo positivo, em que as soluções financeiras geram novas oportunidades de negócio para os varejistas.

Nosso compromisso com a inovação também se refletiu no fortalecimento da inteligência de dados. Em 2024, aprimoramos a capacidade de análise do comportamento de clientes, gerando *insights* estratégicos para os negócios do Tribanco, especialmente concessão de crédito e gestão de risco. Essa evolução permitiu uma tomada de decisão mais embasada e personalizada.

Além dos investimentos em dados e integração, seguimos inovando na oferta de soluções tecnológicas para o varejo. A UNICA MAX, nossa maquininha multiadquirente de cartões, consolidou-se como uma das principais ferramentas para varejistas que buscam flexibilidade e praticidade nos pagamentos. Em 2024, ampliamos sua atuação, testando novas versões de *hardware* e *software* para garantir mais segurança, usabilidade e integração com outros serviços financeiros.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

- Estrutura de governança
- Ética, integridade e *compliance*
- Gestão de riscos
- Segurança das informações



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Nossa estrutura de governança corporativa reflete o compromisso com a transparência, a integridade e a excelência na gestão. Nossa composição acionária é formada por Almar Holding Financeira S/A, que detém 71,07% do capital, Helpar Participações, com 24,68%, e Onipar Participações Ltda., com 4,24%. A partir dessa base sólida, seguimos as melhores práticas de mercado, garantindo um modelo de gestão estruturado e alinhado às exigências regulatórias do setor financeiro.

Nossa condução em relação a essa temática é orientada pela Política de Governança Corporativa, que define princípios, processos e diretrizes para a tomada de decisões estratégicas. Além disso, seguimos as recomendações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), referência no desenvolvimento de boas práticas no Brasil.

Também participamos ativamente dos debates do setor bancário, contribuindo para a construção de políticas e diretrizes que impulsionam o desenvolvimento do mercado financeiro. Estamos integrados a diversas associações e organizações, o que nos permite acompanhar tendências, compartilhar conhecimento e reforçar nosso compromisso com a governança corporativa. Entre as mais estratégicas, destacam-se Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Associação Brasileira de Bancos (ABBC), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e Amcham Brasil. > GRI 2-28 <

ESTRUTURA SOCIETÁRIA



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

> GRI 2-9, 2-12 <

Contamos com instâncias bem definidas que asseguram a tomada de decisões responsáveis, equilibrando os interesses dos acionistas, gestores e demais partes interessadas. Essa estrutura é composta pela Assembleia de Acionistas, o Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento, Auditoria Interna, área de Governança, Comitê Gestor e Diretoria.

A **Assembleia de Acionistas** é a instância soberana de nossa governança, responsável por eleger os membros do Conselho de Administração e deliberar sobre temas estratégicos e institucionais. O **Conselho de Administração**, por sua vez, define diretrizes, políticas e objetivos que orientam o desenvolvimento dos negócios. Além disso, exerce um papel ativo na supervisão dos impactos econômicos, sociais e ambientais de nossas operações, com base em metodologias estruturadas que incluem avaliação de riscos, monitoramento de indicadores, diálogo com *stakeholders* e auditorias internas e externas. Os resultados dessas análises servem como base para a tomada de decisões estratégicas e o direcionamento das iniciativas corporativas.

Atualmente, o **Conselho de Administração** é composto por cinco membros, todos do gênero masculino e sem vínculo com funções executivas. Juscelino Fernandes Martins, único acionista entre os conselheiros, preside o órgão. A vice-presidência é ocupada por Marcos Matioli de Souza Vieira, seguido pelos conselheiros João Ayres Rabello Filho, Francisco Mesquita Neto (conselheiro independente) e Felipe Bezerra Pinto Damas Garlipp. Os mandatos são de dois anos, com possibilidade de reeleição ao término de cada ciclo. > GRI 2-11 <

A seleção dos conselheiros segue critérios que consideram diversidade de conhecimento e habilidades, independência, tempo de dedicação ao cargo e envolvimento com os *stakeholders*. As regras para eleição estão detalhadas no Estatuto Social e na Política de Governança Corporativa, que estabelecem diretrizes para a escolha dos integrantes do mais alto órgão de governança. Além disso, contamos com uma Política de Sucessão de Administradores, que orienta a implementação de um Plano de Sucessão Organizacional, garantindo a continuidade e o desenvolvimento sustentável do negócio. > GRI 2-10 <

As principais preocupações são comunicadas ao Conselho de Administração por meio de relatórios periódicos em reuniões formais e, em situações de crise, a comunicação é estruturada para garantir uma decisão rápida.

Ao longo de 2024, foram reportadas oito preocupações críticas, referentes a temas ambientais, econômicos, de governança e sustentabilidade, além de questões sobre gerenciamento de riscos, planejamento estratégico e orçamento. > GRI 2-16 <

Adotamos medidas para fortalecer o conhecimento dos Conselheiros. Entre as iniciativas, promovemos acesso a informações, intercâmbio de experiências e ações estratégicas, como a revisão da gestão de riscos socioambientais. Além disso, **comitês especializados** assessoram o Conselho de Administração em temas estratégicos. Dois desses comitês são responsáveis pela supervisão dos impactos econômicos, sociais e ambientais. O **Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade** analisa questões socioambientais e recomenda ao Conselho de Administração novas adesões e

a manutenção de compromissos estratégicos. Já o **Comitê de Controles** avalia a definição do apetite a riscos e as estratégias de gerenciamento. > GRI 2-17 <

Já a gestão cotidiana desses impactos é delegada pelo **Conselho de Administração** à **Diretoria**, que tem a responsabilidade de desenvolver e implementar estratégias de sustentabilidade, monitorar indicadores de desempenho, garantir *compliance* com regulamentações, integrar os princípios ESG nas operações, promover o engajamento das partes interessadas e avaliar riscos e oportunidades. As informações sobre a gestão dos impactos são reportadas ao Conselho de Administração por meio de apresentações executivas realizadas mensal e trimestralmente, garantindo que os Diretores apresentem indicadores e resultados nas reuniões dos Comitês. Esse processo assegura um acompanhamento contínuo da evolução dos negócios, permitindo que as decisões estratégicas contemplem tanto os desafios de curto prazo quanto a sustentabilidade no longo prazo. > GRI 2-13 <

A Diretoria é liderada pelo **Comitê Gestor**, responsável por garantir a implementação das diretrizes definidas pelo **Conselho de Administração**, monitorar o desempenho das operações e promover a integração entre as diferentes áreas. Além disso, o **Comitê** atua na análise de riscos, no alinhamento de políticas corporativas e na definição de ações voltadas à inovação e à sustentabilidade, fortalecendo o compromisso com a eficiência e a transparência na gestão.

A **Auditoria Interna** também desempenha um papel essencial na governança corporativa, atuando de forma independente ao realizar avaliações que examinam e reportam a eficácia dos processos de governança, gestão de riscos e controles. Seu objetivo é apoiar os negócios no alcance de seus objetivos estratégicos, operacionais, financeiros e de conformidade. Já a **área de Governança** é responsável por estruturar e garantir a aplicação das melhores práticas de governança corporativa, assegurando que as diretrizes estabelecidas pelo **Conselho de Administração** sejam implementadas com rigor e alinhamento estratégico.

Composição do Conselho de Administração, em dezembro de 2024

Juscelino Fernandes Martins	Presidente
Marcos Matioli de Souza Vieira	Vice-Presidente
João Ayres Rabello Filho	Membro efetivo
Francisco Mesquita Neto	Membro independente
Felipe Bezerra Pinto Damas Garlipp[1]	Membro efetivo

[1] Eleito em dezembro de 2024.

Composição do Comitê Gestor, em dezembro de 2024

Marco Túlio da Silva	Diretor Financeiro
Rosana Miguel	Diretora de Seguros
Camila Lazzarine Martins	Diretora de Clientes

Composição da Diretoria, em dezembro de 2024

Mário Attiê	Diretor da SIMTech
Mônica Yukari	Diretora de Estratégia
Alex Sismon Leme	Diretor de Riscos
Fernanda Canesin	Diretora de Governança



AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

> GRI 2-18, 2-19, 2-20 <

Para garantir que nosso Conselho de Administração atue de forma estratégica e eficiente, conduzimos avaliações periódicas que analisam o impacto das decisões na economia, no meio ambiente e na sociedade. Esse processo inclui autoavaliações, revisão de relatórios, análise de desempenho nas reuniões e na condução de temas críticos. A avaliação anual, conduzida de forma independente, identifica oportunidades de melhoria e possibilita ajustes para fortalecer a governança. Revisamos políticas e estratégias conforme necessário e promovemos treinamentos específicos para aprimorar a atuação do Conselho.

A Política de Remuneração de Administradores visa atrair, reter e recompensar gestores com base na meritocracia, incentivando a prudência na exposição ao risco e alinhando estratégias aos interesses dos acionistas e à cultura organizacional. A remuneração é definida com base nos riscos, no desempenho dos negócios, no fluxo de caixa gerado, nas tendências econômicas e na sustentabilidade financeira no longo prazo. Ajustes podem ser feitos conforme riscos, custo do capital e projeções de liquidez. A remuneração dos membros do Conselho de Administração é fixa, conforme práticas de mercado. Já os diretores recebem uma remuneração fixa e variável, considerando a relevância estratégica de seus cargos e sua contribuição para os resultados. A política de remuneração dos administradores, no entanto, ainda não está vinculada diretamente à gestão dos impactos econômicos, sociais e ambientais.

O processo de definição da remuneração é estruturado e envolve análises de mercado, revisões periódicas e suporte de consultorias especializadas, garantindo que as decisões sejam justas e competitivas. O Conselho supervisiona esse processo, com propostas deliberadas pelo Comitê de Pessoas, sempre com transparência e embasamento técnico. Valorizamos a escuta ativa dos *stakeholders*, com consultas formais aos acionistas e partes interessadas sobre as políticas de remuneração, garantindo imparcialidade com o apoio de consultores independentes.

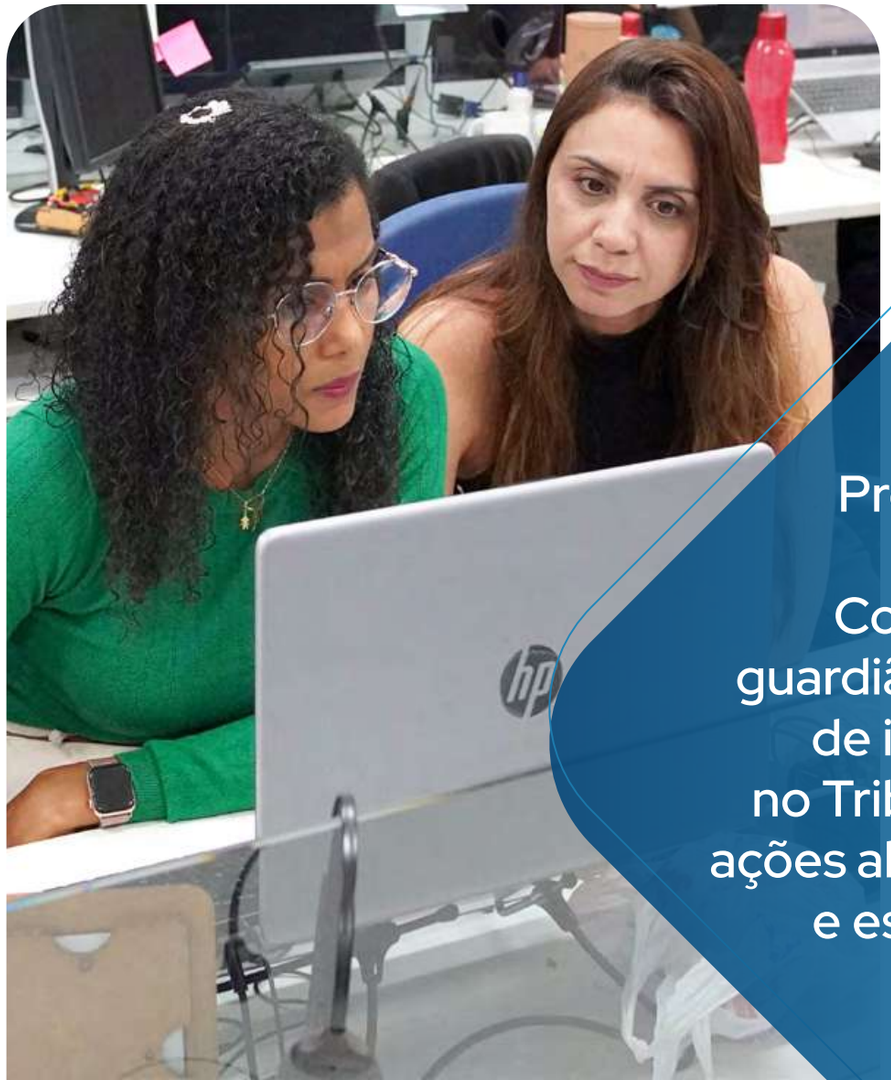
ÉTICA, INTEGRIDADE E *COMPLIANCE*

> GRI 2-23, 2-24 <

Princípios que sustentam nossa forma de atuar, ética e integridade orientam todas as nossas decisões e interações, garantindo alinhamento às normas, políticas e diretrizes que regem nosso setor. Para que esse compromisso se reflita em cada aspecto de nossa operação, contamos com um conjunto de práticas que asseguram a conformidade com os mais altos padrões regulatórios e de mercado.

Nossa área de Compliance tem papel central nesse processo, promovendo uma cultura de conformidade que envolve colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores. Atuamos para mitigar riscos, oferecer suporte e esclarecer dúvidas sobre práticas e condutas, garantindo que todos tenham clareza sobre suas responsabilidades. Além disso, conduzimos iniciativas contínuas para fortalecer a conscientização e o engajamento em torno do tema, por meio de treinamentos, comunicação interna e monitoramento dos processos.

Todas as nossas atividades devem seguir as diretrizes do Código de Ética e Conduta (**disponível aqui**), documento que orienta nossas relações e estabelece princípios fundamentais para a tomada de decisão. O Código não apenas funciona como um guia prático para o dia a dia, como reforça valores essenciais como transparência, responsabilidade e respeito. Seu alcance vai além dos colaboradores, abrangendo conselheiros, diretores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviço e fornecedores, garantindo que todos que fazem parte de nosso ecossistema compartilhem os mesmos princípios e diretrizes.



Protagonista, a área de Compliance é guardiã da cultura de integridade no Tribanco, com ações abrangentes e estratégicas.



Nosso compromisso com a integridade se traduz também em políticas estruturadas para temas prioritários. Entre elas, destacamos a Política de Compliance, que fortalece a governança e a conformidade regulatória; a Política de Gestão Integrada de Riscos, que garante uma abordagem estruturada para a identificação e mitigação de riscos; e a Política de Segurança da Informação e Cibernética, que protege dados e informações estratégicas. Também seguimos as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando que a privacidade e a segurança das informações sejam tratadas com rigor e responsabilidade.

No combate a práticas ilícitas, contamos com a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT), que estabelece diretrizes rigorosas para identificação e comunicação de atividades suspeitas. Todos os nossos colaboradores são orientados a agir com diligência e reportar qualquer indício de irregularidade à área de Compliance, reforçando um ambiente seguro e confiável para nossos negócios e relacionamentos.

Para prevenir e mitigar conflitos de interesse, seguimos um modelo estruturado que combina políticas claras, supervisão ativa, registros detalhados e transparência na comunicação com *stakeholders*. Nossos processos incluem divulgação pública de potenciais conflitos, educação e treinamento contínuos, acompanhamento pelo Comitê de Ética e revisão periódica das políticas. Além disso, asseguramos que todas as informações sobre participação acionária cruzada, transações com partes relacionadas e outros potenciais conflitos sejam compartilhadas de forma ética e transparente, conforme definido no Código de Ética e Conduta e na Circular Normativa de Conflito de Interesses. > GRI 2-15 <

Adicionalmente, oferecemos cursos específicos sobre *compliance* e ética na plataforma interna de treinamentos *online*. Em 2024, 91% dos colaboradores concluíram esses treinamentos. Entre os principais temas abordados e o percentual do público-alvo treinado estão: ética e conduta (88%), prevenção à lavagem de dinheiro (PLD/CFT) (98%), risco operacional (77%), combate ao assédio moral e sexual (96%), privacidade de dados (91%), controles internos e *compliance* (99%), responsabilidade socioambiental (99%), plano de continuidade de negócios (PCN) (78%) e segurança da informação (94%). Esses treinamentos são realizados com frequência anual e incluem avaliações obrigatórias para garantir a efetividade do aprendizado. Além disso, realizamos comunicações internas para reforçar a importância do cumprimento das normas e da conduta ética em todas as nossas operações.

Todas as nossas diretrizes estão alinhadas a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, o Pacto Global das Nações Unidas, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e as diretrizes da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE).

COMUNICAÇÃO ABERTA

> GRI 2-25, 2-26 <

A fim de garantir que qualquer pessoa possa reportar eventuais desvios de conduta, políticas, normas ou regulamentos, oferecemos o Canal Integridade, aberto a todos e que assegura o anonimato dos denunciantes para que relatos possam ser feitos com segurança e sem receios de represálias. Após o envio de um relato, um número de protocolo é gerado para acompanhamento. As informações são então encaminhadas ao gestor do canal, que repassa o caso ao Comitê de Integridade em até um dia útil. Esse comitê realiza uma análise prévia em até três dias úteis, direcionando a investigação para as áreas responsáveis. O parecer sobre o caso deve ser concluído em até 15 dias úteis, prorrogáveis por mais 15, e os relatos mais complexos podem ser analisados em até 30 dias úteis, extensíveis por mais 30, em situações excepcionais. Após essa análise, os pareceres são apreciados pelo Comitê de Integridade e, quando necessário, pelo Comitê de Pessoas e Governança. Para garantir total transparência, todas as denúncias são reportadas ao Conselho de Administração. Em 2024, foram registradas 32 queixas, das quais três (9,37%) foram tratadas, mas não solucionadas; 12 (37,5%) foram tratadas e solucionadas sem necessidade de reparação; e 17 (53,12%) foram tratadas e solucionadas com reparação. Nenhuma queixa ficou sem tratamento. Houve um caso de discriminação, que foi devidamente analisado, e planos de ação foram implementados, com resultados acompanhados por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna. > GRI 406-1 <

CANAL DE INTEGRIDADE

Disponível 24 horas por dia, sete dias por semana

pelo *link*: www.contatoseguro.com.br/tribanco

ou telefone: 0800 648 6302



GESTÃO DE RISCOS

> FS1 <



Atuar com responsabilidade e visão de longo prazo exige uma estrutura sólida de governança para antecipar riscos, mitigar impactos e garantir a resiliência das operações. Seguimos uma abordagem integrada, com diretrizes estabelecidas pela Gestão Integrada de Riscos (GIR), que assegura conformidade com normas do Banco Central do Brasil, Conselho Monetário Nacional (CMN) e Acordo de Basileia.

Nossa estratégia de gestão de riscos se baseia em um arcabouço robusto de políticas internas, incluindo a Política de Gestão Integrada de Riscos, a Política de Gerenciamento de Capital, a Política de Segurança da Informação e Cibernética e a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT), além da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e da Circular Normativa de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático – que garantem que fatores socioambientais e climáticos sejam incorporados às análises estratégicas e operacionais.

A governança do tema é estruturada com supervisão mensal pela Diretoria Executiva, Comitês e Conselho de Administração, permitindo ajustes ágeis conforme a evolução dos riscos. Em 2024, evoluímos significativamente na segurança cibernética, incluindo a internalização da gestão de acessos e a implementação de tecnologias de monitoramento avançadas, resultando em uma redução de R$ 5 milhões nas perdas com fraudes e garantindo um ano sem registros de ataques bem-sucedidos. Outro avanço foi a modernização da infraestrutura tecnológica, com a adoção de arquitetura hiperconvergente em nuvem, aprimorando a governança de dados e fortalecendo os controles de acesso. Essas melhorias se somam ao nosso plano estruturado de continuidade dos negócios, garantindo a manutenção das operações mesmo em cenários adversos.

A gestão de riscos operacionais também evoluiu, com mais de 460 pontos de controle identificados e resolvidos ao longo do ano, resultado de um esforço conjunto entre as linhas de defesa, auditoria interna e auditoria externa. Essas iniciativas reforçam nossa estratégia de gestão integrada, equilibrando crescimento sustentável e segurança financeira.



RISCO DE CRÉDITO

> GRI 3-3 (Mudanças Climáticas), FS3 <

A gestão do Risco Social, Ambiental e Climático é um dos pilares que garante solidez e a sustentabilidade dos negócios. Utilizamos metodologias próprias e ferramentas externas que possibilitam a identificação, mensuração, avaliação e o monitoramento contínuo dos riscos. Os resultados dessas análises são acompanhados pelos Comitês Executivos e Estratégicos, permitindo ajustes dinâmicos conforme as condições do mercado e necessidades de nosso negócio.

Desde 2022, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) passou a incluir, além das dimensões social e ambiental, a dimensão climática nas análises de crédito, ampliando a capacidade de avaliação dos impactos ambientais e sociais nas operações. A área Comercial desempenha um papel essencial nesse processo, identificando proativamente, durante as visitas realizadas, clientes de alto risco socioambiental ou atendendo às orientações da área de Risco Operacional. Esses casos são encaminhados para uma análise detalhada pela área de Riscos, antes da concessão de crédito.

O monitoramento da carteira de crédito é realizado mensalmente, com apoio de relatórios de empresas especializadas, assegurando que todas as operações estejam em conformidade com as exigências regulatórias, como a Resolução CMN 4.943/2021 do Banco Central. Damos atenção especial a setores de alto impacto socioambiental, principalmente clientes com exposição de crédito superior a R$ 4 milhões, exigindo que reportem periodicamente suas práticas ambientais e medidas de mitigação de riscos.

O aprimoramento da governança de crédito resultou em redução superior a R$ 50 milhões nas despesas com provisão entre 2023 e 2024. Esse avanço reflete uma abordagem mais criteriosa na concessão e no monitoramento da carteira, possibilitando uma atuação mais ágil e estratégica na recuperação de prejuízos. A integração entre as áreas de Risco, Cobrança e Comercial também foi fundamental para fortalecer o controle da carteira e evitar deteriorações.

Além de restringirmos o acesso ao crédito para empresas com práticas socioambientais inadequadas, oferecemos condições diferenciadas para clientes em conformidade, como taxas de juros mais atrativas e prazos de pagamento estendidos para aqueles que adotam boas práticas ambientais. Essa estratégia reforça nosso compromisso com a responsabilidade socioambiental e a criação de um portfólio de crédito mais sustentável.

RISCOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CLIMÁTICOS

> GRI 3-3 (Mudanças Climáticas), 201-2; FS2, FS5, FS8, FS9, FS11; TCFD 1.a, 1.b, 2.a, 2.b. 2.c, 3.a, 3.b, 3.c, 4.a, 4.b, 4.c <

A incorporação dos riscos sociais, ambientais e climáticos à nossa estratégia faz parte de um compromisso contínuo com operações responsáveis e alinhadas às melhores práticas do setor financeiro. Nossa governança climática está integrada ao planejamento estratégico e é supervisionada pelo Conselho de Administração, com apoio do Comitê de Controles, garantindo o monitoramento desses riscos e sua integração nas tomadas de decisão.

As diretrizes da Política de Gestão Integrada de Riscos (GIR), da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e da Circular Normativa de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático asseguram que fatores climáticos e socioambientais sejam incorporados às análises de crédito, à gestão de riscos e ao desenvolvimento de produtos e serviços financeiros sustentáveis.

O GERENCIAMENTO DOS RISCOS CLIMÁTICOS OCORRE EM TRÊS FRENTES:

1 Riscos físicos

Eventos climáticos extremos (enchentes, secas etc.) que podem afetar a infraestrutura operacional e a carteira de clientes. Para mitigar esses impactos, adotamos metodologias estruturadas, como o monitoramento contínuo dos setores mais expostos e a Matriz de Risco Socioambiental (RSA), que categoriza os clientes com base na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) e no nível de exposição ambiental. Empresas de alto risco são monitoradas mensalmente, enquanto aquelas de risco moderado são avaliadas trimestralmente.

2 Riscos de transição

Decorrem de mudanças regulatórias, exigências ambientais e inovações tecnológicas que impactam a economia global. Novas regulamentações, como a precificação de carbono e a obrigatoriedade de *disclosure* climático, podem influenciar o custo do capital e a viabilidade de negócios que não se adaptarem à economia de baixo carbono. Para minimizar esses riscos, acompanhamos a evolução regulatória e aplicamos avaliações qualitativas e quantitativas para entender seu impacto em nossas operações e na capacidade financeira dos clientes.

3 Oportunidades climáticas

O crescimento da demanda por energias renováveis e eficiência energética abre espaço para o desenvolvimento de soluções financeiras voltadas a clientes que buscam modernizar suas operações de forma sustentável. Entre as iniciativas já implementadas, oferecemos produtos como o Crédito Azul, voltado ao financiamento de energia solar, permitindo que clientes reduzam custos operacionais e suas emissões de carbono.



O olhar atento para a gestão de riscos é marca da nossa cultura. Nosso avanço na agenda ESG reflete esse compromisso e fortalece nossa tomada de decisão.

A transparência é essencial para garantir a eficácia da gestão climática. Publicamos anualmente nosso Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), abrangendo os Escopos 1, 2 e 3, conforme a metodologia do GHG Protocol. Monitoramos as emissões provenientes da frota corporativa, do consumo de energia elétrica, dos deslocamentos corporativos e dos fornecedores. Também adotamos medidas de compensação, incentivamos o uso de combustíveis renováveis, otimizamos o consumo de energia e realizamos a compra de créditos de carbono.

No âmbito social, asseguramos que nossas operações respeitem direitos humanos e boas práticas de governança, exigindo conformidade socioambiental dos clientes e incluindo cláusulas específicas em contratos de crédito. Nossa cadeia de fornecedores passa por avaliações regulares. Em casos de não conformidade, adotamos medidas corretivas, que podem incluir restrições para novas contratações ou até mesmo a rescisão contratual.

A governança dos riscos sociais, ambientais e climáticos está sob supervisão do Comitê de Controles, com reportes periódicos ao Conselho de Administração. Participamos de fóruns setoriais e grupos técnicos da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), colaborando para o desenvolvimento de novas métricas e metodologias de análise de riscos social, ambiental e climático no setor financeiro.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

> GRI 3-3; FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3 <



Diante de ameaças cibernéticas cada vez mais sofisticadas, seguimos aprimorando nossas defesas com investimentos contínuos em tecnologia, processos e governança. Nosso objetivo é garantir a proteção dos sistemas e a conformidade com as melhores práticas do setor financeiro.

Nos últimos anos, fortalecemos nossa infraestrutura de segurança digital com soluções avançadas que garantem a proteção contra ameaças e incidentes. A implementação do Customer Identity and Access Management (Ciam) adicionou uma camada extra de segurança na autenticação de usuários, melhorando a experiência e o controle de acessos aos aplicativos corporativos. Já o Security Information and Event Management (Siem) permite monitoramento contínuo, analisando eventos em tempo real para identificar e mitigar riscos cibernéticos antes que causem impactos. Além disso, integramos tecnologias como o Extended Detection and Response (XDR), que coleta e correlaciona dados de múltiplas fontes, como *e-mails*, servidores e redes, permitindo uma resposta mais rápida e eficaz a incidentes. O Privileged Access Management (PAM) foi adotado para restringir o acesso a contas privilegiadas, protegendo dados críticos contra acessos não autorizados.

Também estruturamos nossa atuação com base em políticas internas, certificações, compromissos públicos e ações educativas, que ajudam a promover uma cultura sólida de segurança da informação entre colaboradores e clientes. Com a ampliação do escopo de ferramentas e processos – como gestão de vulnerabilidades, proteção de APIs, *threat intelligence* e governança da segurança – avançamos no amadurecimento da área e na readequação do time, com profissionais seniores e especializados.

Reconhecemos, no entanto, que o tema traz desafios importantes, como o tempo necessário para o aculturamento de clientes e colaboradores, possíveis desconfortos diante de mudanças rápidas e riscos associados à gestão de identidade, governança de acessos e monitoramento de ambientes. Para mitigar esses impactos, realizamos avaliações e auditorias internas e externas, testes de intrusão, análise contínua de riscos e gestão estratégica de recursos.

Promovemos treinamentos contínuos e campanhas de conscientização voltadas a colaboradores e clientes, abordando temas como boas práticas de proteção de dados e prevenção a golpes digitais.



Monitoramos a eficácia de nossas iniciativas por meio de indicadores como Risk Score, SLA de atendimento e Net Promoter Score (NPS), além de avaliações de impacto, *benchmarking* e *feedbacks* de *stakeholders*. À medida que avançamos na digitalização e ampliamos o uso de inteligência artificial e análise de dados, seguimos estruturando novos mecanismos para antecipar e mitigar riscos cibernéticos. Em 2024, aprimoramos nossa governança de segurança com a adoção de novas tecnologias de criptografia, rastreabilidade de acessos e detecção de vulnerabilidades. Nosso compromisso é garantir um ambiente digital seguro, confiável e acessível para clientes, parceiros e colaboradores, protegendo suas informações em um cenário cada vez mais conectado.

Estamos implementando o conceito de Zero Trust, com foco na análise e concessão de acesso restrito ao que é estritamente necessário para que colaboradores e terceiros possam executar suas atividades com segurança e sem impacto operacional. Outro vetor implantado é a identificação de vulnerabilidades de infraestrutura e código, utilizando plataformas como GVUL (plataforma de gerenciamento de vulnerabilidades), SAST (análise de segurança de código estático) e DAST (teste dinâmico de segurança de aplicativos) para detectar falhas e melhorar a segurança de nossos ativos de TI e aplicações. Além de identificar e corrigir vulnerabilidades, iniciamos o conceito de *Security By Design*, onde um analista de segurança acompanha uma nova demanda de TI ou de negócios desde sua concepção, passando pelo desenho, homologação até a implantação, gerando direcionamentos de segurança (modelagem de ameaças) no início do processo, o que aumenta a eficiência operacional e reduz custos com retrabalho e *pentests*.

A inteligência artificial é uma realidade, e com ela surge a necessidade de implementar as proteções adequadas. Para isso, estabelecemos um comitê, uma política de uso e um programa abrangente de treinamento e comunicação.

NOSSO JEITO TRI DE SER

- Colaboradores
- Sociedade
- Meio ambiente



COLABORADORES

> GRI 2-7, 2-8, 2-29, 3-3 (Nossas Pessoas) <

Nossa jornada sempre foi pautada pelo compromisso de ampliar a inovação e fortalecer a conexão entre as pessoas, criando um ambiente de trabalho estimulante e acolhedor. Encerramos 2024 com 713 colaboradores , aos quais nos dedicamos para promover uma cultura institucional cada vez mais humana, plural e inclusiva. Também contamos com oito aprendizes, 22 estagiários e 301 terceirizados que complementaram nossa força de trabalho.

Empregados, por região e gênero

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Subtotal	Homens	Mulheres	Subtotal	Homens	Mulheres	Subtotal
Norte	27	12	39	25	13	38	20	13	33
Nordeste	47	32	79	46	23	69	46	21	67
Centro-Oeste	22	12	34	18	9	27	19	9	28
Sudeste	295	248	543	309	257	566	276	282	588
Sul	30	16	46	21	13	34	18	9	27
Total	**421**	**320**	**741**	**419**	**315**	**734**	**379**	**334**	**713**

Empregados, por tipo de emprego e gênero

	2022			2023			2024		
	Tempo Integral	Período Parcial	Subtotal	Tempo Integral	Período Parcial	Subtotal	Tempo Integral	Período Parcial	Subtotal
Homens	387	34	421	396	23	419	359	20	379
Mulheres	250	70	320	275	40	315	288	46	334
Total	**637**	**104**	**741**	**671**	**63**	**734**	**647**	**66**	**713**

[1] Todos os contratos de trabalho são por prazo indeterminado, garantindo carga horária para todos os empregados. Os dados foram extraídos do sistema Lugar de Gente (LG) e de planilhas internas de controle de colaboradores. A metodologia adotada para contabilizar o número total de empregados foi a contagem direta, considerando todos os registros em tempo integral e parcial. As informações são baseadas nos dados registrados até o fim do período de relato.

[2] A metodologia adotada para contabilizar o número total de trabalhadores que não são empregados foi a contagem direta, considerando todos os registros em tempo integral e parcial. As informações são baseadas nos dados registrados até o fim do período de relato.

Empregados, por tipo de emprego e região

	2022			2023			2024		
	Tempo integral	**Tempo parcial**	**Subtotal**	**Tempo integral**	**Tempo parcial**	**Subtotal**	**Tempo integral**	**Tempo parcial**	**Subtotal**
Norte	38	1	39	38	0	38	33	0	33
Nordeste	74	5	79	69	0	69	67	0	67
Centro-Oeste	31	3	34	27	0	27	28	0	28
Sudeste	451	92	543	34	0	34	27	0	27
Sul	43	3	46	503	63	566	492	66	558
Total	**637**	**104**	**741**	**671**	**63**	**734**	**713**	**0**	**713**

Trabalhadores que não são empregados

		2022	2023	2024
Terceirizado	Prestadores de serviços de limpeza	0	9	9
Terceirizado	Manutenção/reparos de máquinas e equipamentos	0	3	3
Terceirizado	*Call center*	0	255	255
Terceirizado	Desenvolvedor de tecnologia	0	34	34
Aprendiz	Auxiliar de escritório	15	7	8
Estagiário	Auxiliar de escritório	11	20	22
Total		**26**	**328**	**331**



A experiência dos colaboradores começa já no processo seletivo, em que utilizamos inteligência artificial para garantir transparência e agilidade nas etapas. Além disso, oferecemos *feedback* a todos os candidatos, independentemente do resultado, promovendo processos mais humanizados e responsáveis. Em 2024, aprimoramos a jornada de *onboarding* do time comercial, reduzindo o tempo de adaptação e potencializando a capacitação inicial. A nova estrutura permite que os novos colaboradores passem por um programa intensivo de 30 dias, dedicando-se exclusivamente à aprendizagem antes do início das atividades práticas. Com treinamentos presenciais na matriz em Uberlândia (MG), os participantes têm a oportunidade de vivenciar a cultura organizacional, interagir diretamente com as lideranças e fortalecer o senso de pertencimento.



Seguimos fortalecendo nossa cultura organizacional por meio do programa Jeito Tri de Ser, reforçando os valores essenciais que orientam nossas atitudes e decisões.

Cada pessoa tem uma forma única de aprendizado, e por isso investimos em metodologias diversas para possibilitar o desenvolvimento contínuo de nossos times. Fóruns, *webinars, podcasts, microlearning*, infográficos, vídeos, aprendizagem por pares, gamificação e programas presenciais integram nossa estratégia de capacitação. Além disso, realizamos avaliações de desempenho com 100% dos nossos colaboradores, exceto estagiários, aprendizes e conselheiros. Acreditamos que carreira está fortemente atrelada à realização de sonhos, e, por isso, fomentamos o protagonismo dos colaboradores, incentivando-os a buscarem desenvolvimento e evolução profissional com apoio de suas lideranças. > GRI 404-3 <

O desenvolvimento da liderança tem sido, inclusive, um dos pilares de nossa gestão de pessoas. No decorrer do ano, intensificamos os programas voltados à formação de líderes, preparando-os para os desafios de negócio e para a construção de equipes de alta *performance*. Implementamos a cultura de pontos fortes baseada no método CliftonStrengths, uma abordagem que identifica os talentos individuais de cada colaborador e os incentiva a desenvolvê-los para potencializar seu desempenho. Em vez de focar em corrigir fraquezas, essa metodologia propõe que as pessoas aperfeiçoem suas principais habilidades, promovendo mais engajamento, produtividade e realização profissional. Esse movimento permitiu um olhar mais estratégico para o desenvolvimento dos times e fortaleceu o trabalho colaborativo entre as lideranças.

Oferecemos a todos os nossos colaboradores — em regime integral ou parcial — uma série de benefícios, que incluem: planos de saúde e odontológico, seguro de vida, licença-maternidade e paternidade e acesso à plataforma de bem-estar Wellhub, além do Plano de Benefícios MartinsPrev, de previdência complementar por adesão. As contribuições são feitas tanto por nós quanto pelos colaboradores, de acordo com a tabela de participação definida conforme a faixa de remuneração, com um teto de 5%. A adesão ao plano de aposentadoria é voluntária e tem abrangência nacional. > GRI 201-3, 401-2 <

Também mantemos foco no bem-estar e na qualidade de vida de nossos colaboradores. Ao longo de 2024, fortalecemos as ações voltadas à saúde mental, ampliamos a flexibilidade para permitir melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional e aprimoramos benefícios como o programa de atendimento psicológico gratuito, bem como promovemos iniciativas voltadas ao acolhimento individualizado de colaboradores em momentos de necessidade. Além disso, aderimos ao programa "Empresa Cidadã", que amplia a licença-maternidade de quatro para seis meses e a licença-paternidade de cinco para 20 dias. O programa "Empresa Cidadã" é uma iniciativa do governo federal que visa promover a igualdade de gênero e o bem-estar familiar, incentivando as empresas a oferecerem condições mais favoráveis para a convivência familiar e o cuidado com os filhos. Adicionalmente, inauguramos um espaço de amamentação na matriz de Uberlândia (MG).

Licença-maternidade/paternidade > GRI 401-3 <

	2022	2023	2024
Número de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade			
Homens	421	404	379
Mulheres	320	312	334
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade			
Homens	12	10	10
Mulheres	19	11	14
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade			
Homens	12	10	9
Mulheres	22	9	16
Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade			
Homens	0	0	0
Mulheres	0	0	0
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho			
Homens	3	10	10
Mulheres	4	2	2
Taxa de retorno			
Homens	100	100	100
Mulheres	68	100	100
Taxa de retenção			
Homens	4	100	100
Mulheres	57	40	40

Diante da calamidade pública declarada no Rio Grande do Sul, devido às enchentes que assolaram o estado, implementamos uma série de medidas emergenciais para garantir suporte aos nossos times na região. Suspendemos temporariamente a coparticipação no plano de saúde para aliviar os custos médicos, distribuímos *kits* de higiene e alimentação e antecipamos pagamentos de 13º salário e férias para auxiliar na recuperação financeira desses colaboradores. Além disso, concedemos auxílio adicional no vale-alimentação, facilitamos a realocação de funcionários cujas residências foram afetadas e mantivemos um canal de atendimento exclusivo para prestar suporte individualizado a cada caso. Essas ações foram estruturadas para garantir não apenas assistência financeira, mas também acolhimento e segurança para nossos colaboradores e suas famílias.

Como resultado de todas as nossas iniciativas, o engajamento dos nossos colaboradores alcançou uma de suas melhores marcas históricas. Em 2024, conquistamos um Employee Net Promoter Score (eNPS) de 68 pontos, superando nossa meta anual e consolidando a maior pontuação já registrada. Além disso, 84% de nosso quadro de colaboradores participou da pesquisa mais recente, demonstrando um alto nível de engajamento. Seguimos aprimorando nossos processos para manter um ambiente de trabalho cada vez mais valorizado e alinhado às expectativas do time.



Número de empregados e contratações, por faixa etária > GRI 401-1 <

	2022				2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	**Entre 30 e 50 anos**	**Acima de 50 anos**	**Total**	**Abaixo de 30 anos**	**Entre 30 e 50 anos**	**Acima de 50 anos**	**Total**	**Abaixo de 30 anos**	**Entre 30 e 50 anos**	**Acima de 50 anos**	**Total**
Contratações	44	98	7	**149**	36	89	10	**135**	50	108	18	**176**
Taxa de novas contratações	37,93	17,50	10,77	**20,11**	26,67	16,39	12,05	**17,74**	40	21,34	21,95	**24,68**
Desligamentos	-	-	-	-	28	105	21	154	32	137	23	192
Taxa de rotatividade ou *turnover*	30,60	21,25	21,54	**22,74**	23,7	17,86	18,67	**18,99**	32,80	24,21	25	**25,81**

Número de empregados e contratações, por gênero > GRI 401-1 <

	2022			2023			2024		
	Homens	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Contratações	96	53	**149**	82	53	**135**	100	76	**176**
Taxa de novas contratações	22,80	6,56	**20,11**	19,07	16,01	**17,74**	26,39	22,75	**24,68**
Desligamentos	-	-	**-**	95	59	**154**	132	60	**192**
Taxa de rotatividade ou *turnover*	23,63	21,56	**22,74**	20,58	16,92	**18,99**	30,61	20,36	**25,81**

Número de empregados e contratações, por gênero > GRI 401-1 <

	2022						2023						2024					
	Norte	**Nordeste**	**Centro-Oeste**	**Sudeste**	**Sul**	**Total**	**Norte**	**Nordeste**	**Centro-Oeste**	**Sudeste**	**Sul**	**Total**	**Norte**	**Nordeste**	**Centro-Oeste**	**Sudeste**	**Sul**	**Total**
Contratações	7	11	6	12	13	**149**	13	13	11	85	13	**135**	10	15	10	135	6	**176**
Taxa de novas contratações	17,95	13,92	17,65	20,63	28,26	**20,11**	34,21	18,84	40,74	14,33	38,24	**17,74**	30,3	22,39	35,71	24,19	22,22	**24,68**
Desligamentos	-	-	-	-	-	**-**	11	17	12	103	11	**154**	15	16	9	139	13	**192**
Taxa de rotatividade ou *turnover*	20,51	17,09	23,53	23,30	21,17	**22,74**	31,58	21,74	42,59	15,85	35,29	**18,99**	37,88	23,13	33,93	24,55	35,19	**25,81**



DIVERSITRI

Acreditamos que a diversidade é um fator essencial para impulsionar a inovação, fortalecer a cultura organizacional e ampliar a conexão entre as pessoas. O DiversiTri, nosso programa estruturado de diversidade, equidade e inclusão, tem sido um dos pilares desse compromisso, garantindo que profissionais de diferentes perfis tenham oportunidades iguais de crescimento e desenvolvimento.

Ao longo de 2024, consolidamos avanços importantes no programa, ampliando nossas ações por meio dos grupos de afinidade. Esses grupos, formados por colaboradores voluntários, atuam como espaços de troca e aprendizado, promovendo reflexões sobre equidade de gênero, raça, identidade LGBTQIAPN+, inclusão de pessoas com deficiência (PcD) e diversidade geracional. Além disso, estruturamos encontros presenciais para fortalecer os laços entre os integrantes e potencializar a atuação desses grupos.

Outro avanço foi a criação de compromissos institucionais para assegurar maior equidade em nosso quadro de colaboradores. Assumimos a meta de garantir o equilíbrio de gênero nos cargos de liderança até 2030, reafirmando nosso compromisso com a equidade de oportunidades. Também seguimos aprimorando a acessibilidade para pessoas com deficiência, garantindo um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação. Para reforçar essa agenda, promovemos vagas afirmativas, ações de conscientização e campanhas educativas voltadas ao combate à discriminação e à valorização da diversidade.



As ações do DiversiTri ao longo do ano incluíram rodas de conversa temáticas, palestras, campanhas e eventos institucionais, como a celebração do Mês do Orgulho LGBTQIAPN+, o Mês da Consciência Negra e o Dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência, entre outras datas relevantes. Além disso, conduzimos o Censo de Diversidade para mapear a representatividade em nosso quadro de colaboradores e orientar estratégias futuras de inclusão. Nesse sentido, mensuramos pela primeira vez nosso Indicador de Diversidade (ID), iniciando o ano com 66% e encerrando com 71%.

Internamente, a governança do programa foi fortalecida, com uma estrutura organizacional composta por embaixadores da diversidade, um comitê gestor e representantes dos grupos de afinidade. Esses líderes desempenham um papel estratégico na promoção da cultura inclusiva, contribuindo para a formulação de diretrizes e para a implementação de novas iniciativas alinhadas aos nossos valores.

Nossa jornada pela diversidade e inclusão é contínua, e seguimos avançando para garantir um ambiente de trabalho que respeite, valorize e celebre as diferenças. Acreditamos que um time plural e diverso fortalece nossa cultura, impulsiona a inovação e gera impacto positivo para a sociedade e para os negócios.

Percentual de indivíduos do órgão de governança, por gênero > GRI 405-1 <

	2022			2023			2024		
Conselho de Administração	**Homens**	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**	**Homens**	**Mulheres**	**Total**
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	81,82	18,18	100	11	0	100	4	0	100

Percentual de indivíduos do órgão de governança, por faixa etária > GRI 405-1 <

	2022	2023	2024
Conselho de Administração	**Percentual**	**Percentual**	**Percentual**
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	27,7	9,09	0
Acima de 50 anos	72,73	90,91	100
Total	**100**	**100**	**100**



Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero > GRI 405-1 <

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Comitê Diretor	100	0	100	100	0	100	33,33	66,67	100
Diretor	57,4	42,86	100	57,14	42,86	100	60	40	100
Superintendente	78,57	21,43	100	70	30	100	81,82	18,18	100
Gerência	76,92	23,08	100	80,95	19,05	100	79,55	20,45	100
Coordenador/Especialista	64,29	35,71	100	60,67	39,33	100	61,25	38,75	100
Analista	59,37	40,62	100	56,80	43,20	100	52,24	47,76	100
Assistente	31,03	68,97	100	33,33	66,67	100	28,38	71,62	100
Total	**56,82**	**43,18**	**100**	**57,08**	**42,92**	**100**	**52,89**	**47,11**	**100**

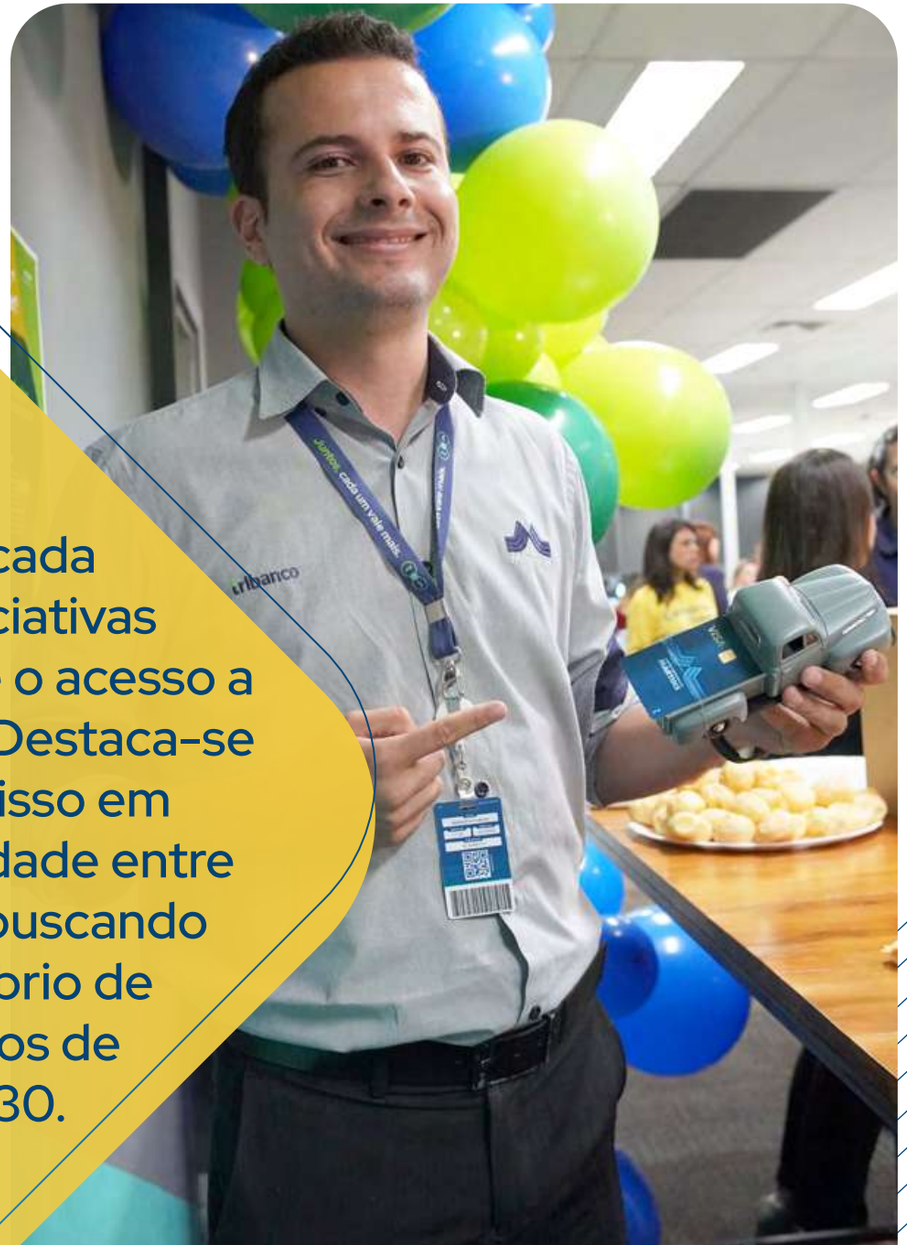
Percentual de empregados, por categoria funcional e faixa etária > GRI 405-1 <

	2022				2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Conselho de Administração	0	100	0	100	0	9,09	90,91	100	0	0	100	100
Diretor	0	42,86	57,14	100	0	42,86	57,14	100	0	50	50	100
Superintendente	0	78,57	21,43	100	0	60	40	100	0	36,36	63,464	100
Gerência	0	76,92	23,08	100	0	83,33	16,67	100	0	81,82	18,18	100
Coordenador/Especialista	4,76	86,90	8,33	100	2,25	89,89	7,87	100	3,75	87,50	8,75	100
Analistas	16,46	76,25	7,29	100	15,40	75,40	9,20	100	17,89	72,56	9,55	100
Assistente	26,45	65,52	6,03	100	40	53,33	6,67	100	45,95	47,30	6,76	100
Total	**15,65**	**75,57**	**12,55**	**100**	**14,85**	**73,84**	**11,31**	**100**	**17,53**	**70,97**	**11,50**	**100**

Percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis, por categoria funcional > GRI 405-1 <

	2023		2024	
	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual
Negros				
Conselho de Administração	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0
Superintendente	1	10	2	18,18
Gerência	5	11,90	5	11,36
Coordenador/especialista	9	10,11	11	13,75
Analistas	128	25,60	144	29,27
Assistente	17	22,67	21	28,38
Total	**160**	**21,80**	**183**	**25,67**
LGBTQIAPN+				
Conselho de Administração	0	0	0	0
Diretor	1	12,50	1	12,50
Superintendente	0	0	0	0
Gerência	0	0	0	0
Coordenador/especialista	0	0	0	0
Analistas	21	4,27	21	4,27
Assistente	3	4,05	3	4,05
Total	**25**	**3,51**	**25**	**3,51**
PCDs				
Conselho de Administração	0		0	
Diretor	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0
Gerência	1	2,27	1	2,27
Coordenador/especialista	2	2,50	2	2,50
Analistas	6	1,22	6	1,22
Assistente	19	25,68	19	25,68
Total	**28**	**3,93**	**28**	**3,93**





Atendemos ao chamado da Década da Ação com iniciativas para a inclusão e o acesso a oportunidades. Destaca-se nosso compromisso em avançar na equidade entre colaboradores, buscando alcançar o equilíbrio de gênero nos cargos de liderança até 2030.

Proporção salarial entre mulheres e homens, por categoria funcional[1]

> GRI 405-2 <

	2022	2023	2024
	Salário-Base (R$)	Salário-Base (R$)	Salário-Base (R$)
Comitê Diretor	-	-	0,81
Diretor	0,75	0,81	0,96
Superintendente	0,92	0,83	0,75
Gerência	0,93	0,97	0,95
Coordenador/Especialista	0,93	0,85	0,91
Analistas	0,90	0,87	0,89
Assistentes	0,92	1	1

[1] Apenas a proporção do salário-base é considerada, porque os benefícios que compõem a remuneração dos colaboradores são opcionais e variam de acordo com cada indivíduo. Como não há uniformidade de valores, independentemente de gênero, a proporção de remuneração ficaria comprometida. Como salário-base, considera-se o salário, gratificação de função e anuênio (média). Os resultados referentes ao Conselho de Administração (que abrange conselheiros e membros de comitês) não são publicados, pois há remuneração específica, sendo que alguns desses colaboradores recebem apenas por reunião.

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

> GRI 404-1, 404-2; FS4 <

Investir no aprendizado é fundamental para impulsionar carreiras, fortalecer a cultura organizacional e garantir a excelência nos serviços que prestamos. Por isso, mantemos um ecossistema de capacitação robusto, que promove o desenvolvimento contínuo de nossos colaboradores em diferentes níveis e áreas de atuação.

Oferecemos programas de aperfeiçoamento de competências com foco em temas como operações, conformidade e ética, diversidade e inclusão, segurança no trabalho, tecnologia, habilidades de liderança, segurança de dados e gestão de talentos. Esses conteúdos são disponibilizados por meio de cursos e treinamentos internos.

Entre os destaques de nosso ecossistema, estão a Capacitação Corporativa, com conteúdos distribuídos pela plataforma SimplesFica Tri e trilhas formativas sobre cultura, ética e conformidade; a Capacitação Comercial, com a Jornada dos 30 Dias, que prepara novos gerentes comerciais para o atendimento e a geração de resultados; e os Programas de Formação, como o Level Up, para jovens aprendizes, e o TriWay, voltado a estagiários.

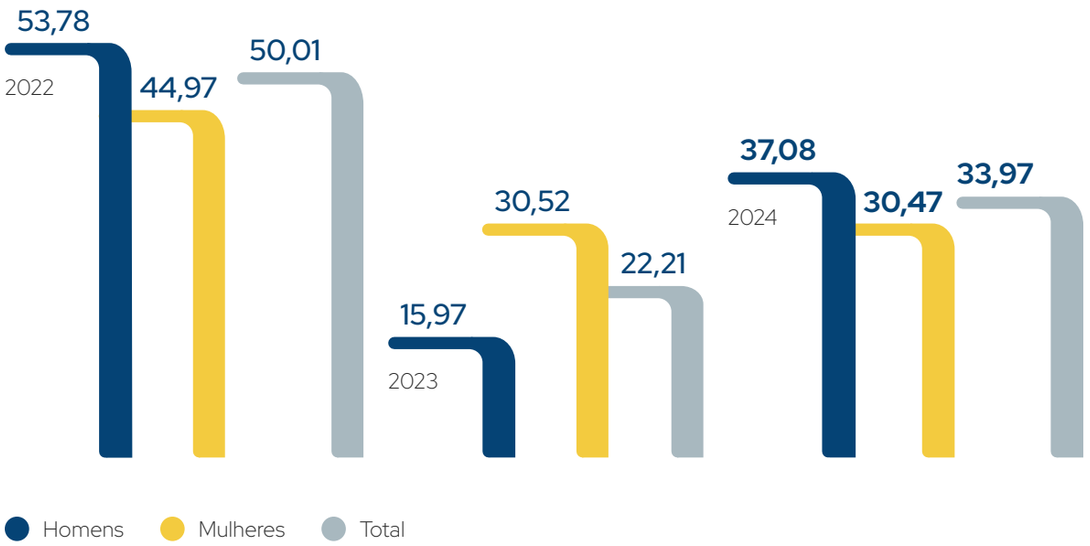
Contamos ainda com um Programa de Desenvolvimento de Líderes, construído sob medida para preparar nossas lideranças de forma alinhada à estratégia da organização. Em 2024, avançamos com iniciativas como o Desenvolvimento da Cultura de Pontos Fortes na Liderança, o uso da metodologia Matricial de Gestão para aprimorar a eficiência das equipes e a promoção da educação financeira entre os colaboradores. Também realizamos a segunda turma do Girl Power, programa voltado ao desenvolvimento prático de mulheres com potencial de liderança, em linha com nosso compromisso de alcançar 50% de mulheres na liderança até 2030, no âmbito da Jornada dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).



Embora não tenhamos um programa específico para apoiar a aposentadoria, oferecemos iniciativas de recolocação profissional para colaboradores desligados, apoiando a transição de carreira de forma respeitosa e construtiva.



Média de horas de capacitação, por gênero



Média de horas de capacitação, por categoria funcional[1]

	2022	2023	2024
	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Comitê Diretor	24	2,55	37,67
Diretor	27,28	57,43	36,4
Superintendente	118,78	41,64	45,27
Gerência	98,97	45,32	44,84
Coordenador/Especialista	84,42	22,56	27,04
Analista	31,89	19,97	35,69
Assistente	36,29	8,45	21,28
Total	**43,65**	**20,95**	**33,97**

[1] Dos oito diretores, três fazem parte do Comitê Diretor. Terceiros não realizam horas de capacitação. Conselheiros também não recebem capacitação.

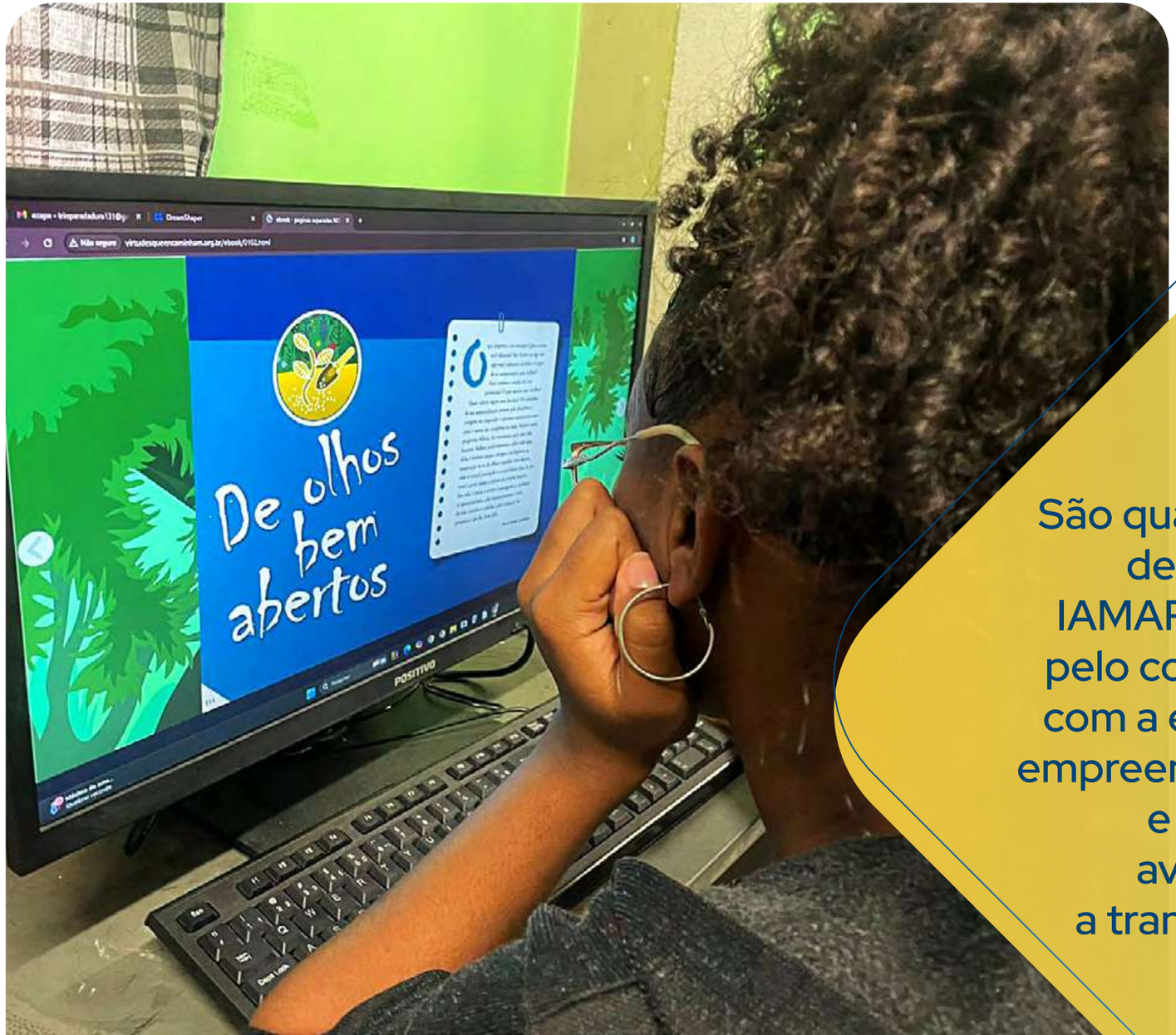
Média de horas de capacitação, por categoria funcional[1]

	2022	2023	2024
	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Aprendizes	385,45	11,33	263,62
Estagiários	118	42,50	53,36

[1] Dos oito aprendizes, três possuem contrato com a Rede Cidadã, uma entidade de assistência social que desenvolve programas e projetos educacionais para jovens. Os aprendizes participam de um programa de Desenvolvimento Teórico, que ocorre semanal e presencialmente na Rede Cidadã, totalizando 16 horas mensais. Essas horas não foram reportadas em 2022, sendo atualizadas agora. > GRI 2-4 <

SOCIEDADE

Acreditamos que o impacto positivo dos nossos negócios vai além dos serviços financeiros e se estende ao fortalecimento das comunidades e ao desenvolvimento de uma cadeia de fornecedores sustentável e inovadora. Nossa atuação social, conduzida pelo Instituto Alair Martins (IAMAR), é pautada pelo compromisso com a educação, o empreendedorismo e a inclusão, beneficiando milhares de jovens e promovendo oportunidades de transformação social. Paralelamente, nossa rede de fornecedores é peça-chave para garantir a eficiência e a continuidade das operações, conectando-nos a parceiros estratégicos que compartilham nossos valores e contribuem para o aprimoramento dos nossos serviços.



São quase 20 anos de atuação do IAMAR, marcados pelo compromisso com a educação, o empreendedorismo e a inclusão – avenidas para a transformação.

COMUNIDADES

> GRI 2-29, 203-1 <

INSTITUTO ALAIR MARTINS (IAMAR)

Desde 2005, o Instituto Alair Martins (IAMAR) é o responsável pela gestão do investimento social privado das empresas do Sistema Martins. Qualificado como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), o Instituto atua com a missão de desenvolver o potencial de adolescentes e jovens, ajudando-os a construir visões de futuro e a transformá-las em realidade.

Ao longo de sua trajetória, o IAMAR já atendeu diretamente mais de 130 mil jovens e beneficiou mais de 30 milhões de pessoas por meio de parcerias com organizações que compartilham o mesmo propósito de gerar impacto positivo na sociedade. Esse trabalho tem sido viabilizado por meio de um investimento social privado acumulado de mais de R$ 57 milhões.



Educação e protagonismo juvenil

O principal programa educacional do IAMAR é o eZAPe! Virtudes Empreendedoras, uma tecnologia socioeducacional aplicada gratuitamente desde 2007. Criado em parceria com o pedagogo Antônio Carlos Gomes da Costa, o programa tem como objetivo estimular o protagonismo juvenil e ajudar os jovens a desenvolverem uma visão empreendedora da vida. Mais do que uma capacitação técnica, o eZAPe! trabalha o desenvolvimento pessoal, social e produtivo dos participantes, incentivando atitudes essenciais para que eles possam transformar seus sonhos em realidade.

A metodologia é baseada na Pedagogia da Presença e tem como diferencial a Educação para Valores, utilizando exemplos inspiradores para estimular a reflexão e a construção de projetos de vida. O programa é aplicado em escolas públicas, instituições profissionalizantes e organizações sociais, beneficiando mais de 83 mil jovens ao longo de sua trajetória. Além disso, os participantes do eZAPe! são incentivados a desenvolver projetos vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovendo impacto positivo em suas comunidades.



Ativo desde 2007, o eZAPe! leva os valores do Tribanco para um público maior, contribuindo para o desenvolvimento de jovens empreendedores e fortalecendo nosso elo com a educação.

Em 2024, o programa beneficiou 6.633 educandos, que criaram 1.593 projetos conectados aos ODS, e formou 215 educadores de 166 instituições parceiras, presentes em 76 cidades de 11 estados. Os resultados obtidos ao longo do ano refletem o impacto positivo da metodologia: 89% dos educadores afirmaram que o programa melhora a qualidade do ensino, e 80% dos educandos recomendariam o eZAPe! a um amigo. Ainda, 74% avaliaram o programa como "muito bom", e 76% destacaram os vídeos e exemplos como os formatos mais eficazes para a aprendizagem.

Com duração média de 40 horas, distribuídas em 13 sessões ao longo de três meses, o eZAPe! teve um investimento total de R$ 1,034 milhão em 2024, cobrindo licenças da plataforma, materiais didáticos, eventos, treinamentos e apoio a educadores e alunos. O investimento está 100% alinhado à nossa estratégia de sustentabilidade, assegurando a transferência gratuita da tecnologia socioeducacional para as instituições parceiras. Enquanto o IAMAR custeia os treinamentos, a gestão e a manutenção da plataforma, os parceiros assumem os custos operacionais, o que permite a ampliação do alcance do programa em nível nacional.

Compromisso socioambiental e cultural

Além da atuação direta com os jovens, o IAMAR apoia iniciativas voltadas para a educação ambiental, a segurança alimentar e a democratização da cultura. Um dos projetos em destaque é o Escolas Climáticas, realizado em parceria com o Instituto de Pesquisas Ecológicas (IPÊ). Desde 2022, essa iniciativa tem promovido a educação ambiental climática para mais de 2,7 mil alunos e 500 educadores, estimulando o protagonismo juvenil na mitigação das mudanças climáticas e na adaptação a cenários desafiadores. A partir de 2025, o projeto será ampliado para outras regiões e biomas.

Na frente de segurança alimentar, o IAMAR contribui para o programa Mesa Brasil, do Serviço Social do Comércio (Sesc), que redistribui mercadorias excedentes do setor atacadista para instituições sociais. Desde

2015, essa parceria já beneficiou 990 mil pessoas e evitou o desperdício de mais de 1,3 milhão de itens, garantindo que alimentos em perfeitas condições de consumo sejam destinados a quem mais precisa.

No campo cultural, o Instituto patrocina projetos artísticos e educativos, abrangendo áreas como música, teatro, literatura e artes visuais. Um dos destaques é o Concertos Tribanco, iniciativa que há 20 anos leva música clássica a públicos diversos, combinando apresentações de artistas renomados com ações sociais e educacionais. Ao longo de sua trajetória, o projeto já levou mais de 200 músicos nacionais e internacionais a Uberlândia (MG), promovendo oficinas, palestras e concertos gratuitos com arrecadação de donativos para comunidades em situação de vulnerabilidade.

Governança e visão de futuro

O IAMAR mantém uma governança estruturada para garantir a transparência e a efetividade de seus programas, contando com diretrizes claras que orientam sua atuação. As estratégias são definidas com base no Radar Estratégico IAMAR 2021-2025, que estabelece princípios como ética, compromisso com o desenvolvimento humano e aprimoramento contínuo das metodologias aplicadas.

Acreditamos que o investimento social privado tem um papel fundamental na construção de uma sociedade mais justa e sustentável. Seguimos apoiando os programas do IAMAR para gerarem impacto duradouro na vida dos jovens e no desenvolvimento das comunidades onde atuamos.



Nosso apreço por bons planejamentos, essenciais para gerar impactos abrangentes, permeia todo o SIM, refletindo-se também no IAMAR.

IMPACTO SOCIAL IAMAR (2005 A 2024: 19 ANOS DE ATUAÇÃO)

PROGRAMA EDUCACIONAL EZAPE!

+83 mil educandos beneficiados





2,9 mil educadores formados

DOAÇÕES DE MERCADORIAS

+1,3 mi itens doados



+990 mil pessoas beneficiadas

PARCEIROS E PROJETOS

+30 mi de educandos e educadores beneficiados



PROJETOS INCENTIVADOS

+1,8 mi de pessoas beneficiadas nas áreas de cultura, esporte, saúde, idoso, PCD, infância e adolescência

VOLUNTARIADO



Acreditamos no poder da ação coletiva para transformar realidades. Com a premissa de que todos podem ser voluntários e inspirados pelo lema “Você pode mudar tudo”, o Programa de Voluntariado Corporativo VemSer mobiliza nossos colaboradores para fortalecer a cultura da solidariedade e gerar impacto positivo na sociedade. Por meio dessa iniciativa, incentivamos a participação ativa dos times do Sistema Martins em ações sociais que contribuem para comunidades mais justas e inclusivas.

O programa é coordenado pelo Instituto Alair Martins (IAMAR) e conta com uma estrutura descentralizada, que permite mais capilaridade e engajamento. Em cada unidade, um Embaixador Social lidera o comitê de voluntariado, atuando como representante do IAMAR e sendo responsável por organizar e reportar as ações realizadas. Dessa forma, garantimos que as atividades sejam adaptadas às necessidades locais, promovendo iniciativas que atendam às demandas reais das comunidades onde atuamos.

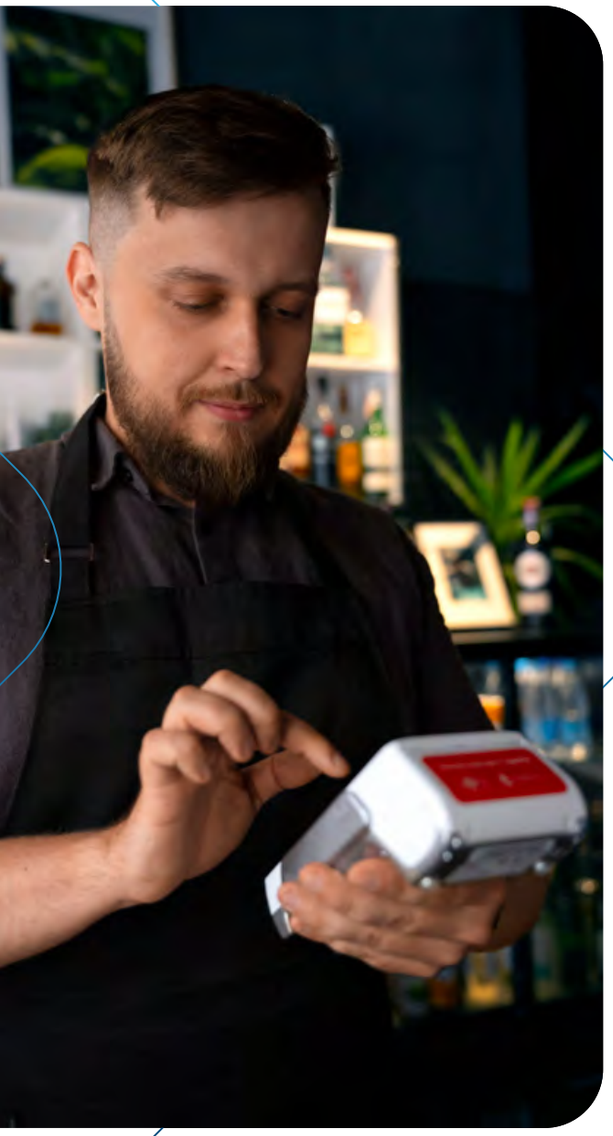
Ao longo de 2024, ampliamos as frentes de atuação do VemSer, intensificando ações voltadas para a educação, assistência social e sustentabilidade. Com o engajamento dos comitês, realizamos campanhas de arrecadação, mentorias para jovens, visitas a instituições de acolhimento e iniciativas ambientais, como mutirões de plantio e limpeza urbana.

Diante dos desafios impostos pelas enchentes no Rio Grande do Sul, o programa teve um papel essencial no suporte aos colaboradores e às comunidades afetadas. Mobilizamos doações de alimentos, itens de higiene e roupas para centenas de famílias, além de estruturar um fundo emergencial para auxiliar diretamente os colegas impactados pelo desastre.

A solidariedade e o envolvimento dos voluntários foram fundamentais para garantir acolhimento e apoio às pessoas em situação de vulnerabilidade.

O crescimento do VemSer reflete a força do voluntariado como parte da nossa cultura organizacional. Em 2024, registramos um aumento significativo no número de participantes, consolidando o programa como uma das principais iniciativas de engajamento social dentro do Sistema Martins. Para fortalecer ainda mais esse movimento, seguimos investindo em ações de conscientização, capacitação de voluntários e ampliação das parcerias com organizações sociais.

O voluntariado vai além da doação de tempo e recursos – é uma ferramenta poderosa para a construção de uma sociedade mais colaborativa e empática. Com esse propósito, seguimos incentivando nossos colaboradores a assumirem o protagonismo da mudança e a se envolverem em iniciativas que fazem a diferença no dia a dia das pessoas.



FORNECEDORES

> GRI 2-6, 2-29 <

Composta por diversas empresas de segmentos como telefonia, desenvolvimento de sistemas, locação de veículos, benefícios, licenças, cobrança, *call centers*, arquivamento, limpeza e conservação, nossa rede de fornecedores é essencial para a manutenção da eficiência e a inovação dos nossos serviços financeiros. Atualmente, contamos com 464 fornecedores com contratos ativos, e o volume total investido com fornecedores locais soma R$ 360 milhões, representando 99% do total gasto, enquanto apenas 1% é destinado a fornecedores externos. > GRI 204-1 <

Adotamos um processo estruturado para avaliar e monitorar a conformidade dos nossos parceiros com critérios regulatórios, éticos e socioambientais. Todos os fornecedores passam por análises detalhadas antes da contratação, considerando aspectos como idoneidade, histórico de atuação e aderência às normas internas e externas aplicáveis ao setor financeiro. Exigimos também a formalização de cláusulas contratuais que reforçam compromissos com práticas sustentáveis e de governança.

Em 2024, homologamos 117 fornecedores, o que garantiu 100% de conformidade socioambiental. Nosso processo inclui avaliação reputacional para verificar o alinhamento dos parceiros ao nosso Código de Ética, às nossas políticas de Responsabilidade Social e Ambiental (PRSA) e de Compliance e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Entre os pontos verificados, analisamos a existência de registros desabonadores em órgãos públicos, como o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e o Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), além da exigência de licenças ambientais específicas conforme o tipo de atividade. Não foram identificados fornecedores causadores de impactos negativos significativos. Mantemos um processo rigoroso de análise cadastral e homologação para assegurar que nossos fornecedores cumpram todas as exigências ambientais e regulatórias. > GRI 308-1, 308-2 <

O fortalecimento das relações com nossos parceiros também passa pelo engajamento contínuo, promovendo um ambiente de colaboração e aprimoramento mútuo. Acompanhamos de forma periódica o desempenho dos fornecedores, incentivando a adoção de boas práticas que contribuam para o desenvolvimento sustentável da cadeia de valor. Essa proximidade é essencial para inovarmos em conjunto e garantirmos uma prestação de serviços eficiente e alinhada às necessidades dos nossos clientes.

MEIO AMBIENTE

O desenvolvimento econômico deve caminhar lado a lado com a preservação ambiental. Para tornar nossa operação mais sustentável, investimos em um modelo energético diversificado e monitoramos o consumo de combustíveis para minimizar nossa pegada de carbono. Além disso, realizamos anualmente o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), garantindo uma gestão mais transparente e alinhada às melhores práticas globais. Em 2024, conquistamos, pelo segundo ano consecutivo, o Selo Prata do GHG Protocol, um reconhecimento da confiabilidade dos nossos dados e do nosso compromisso com a agenda climática.

Além das iniciativas voltadas ao consumo energético e emissões, ampliamos nossas ações para envolver nossos colaboradores na construção de um futuro mais sustentável. O Programa PreservaTRI reforça esse compromisso ao oferecer oportunidades para que nossos times adotem hábitos mais conscientes. Em 2024, firmamos parcerias estratégicas com empresas de geração de energia renovável, como Flora Energia e Leve Energia, permitindo que nossos colaboradores tenham acesso a energia solar por assinatura. Esse modelo viabiliza descontos na conta de luz sem necessidade de instalação de equipamentos, trazendo benefícios econômicos e ambientais para os participantes.



Por meio de soluções financeiras voltadas à eficiência energética, incentivamos a adoção de tecnologias mais sustentáveis no varejo, contribuindo para um ecossistema mais resiliente.

ENERGIA

Em nossas operações, adotamos um modelo energético diversificado, priorizando fontes renováveis sempre que possível. Atualmente, a maior parte do nosso consumo energético provém da rede elétrica convencional, que combina diferentes matrizes, incluindo hidrelétrica, térmica e eólica. Para reduzir nossa pegada ambiental e garantir mais eficiência no uso dos recursos, seguimos investindo na transição para fontes mais sustentáveis. A energia solar, por exemplo, tem sido um dos principais vetores dessa transformação, permitindo um consumo mais responsável e a redução de emissões de gases de efeito estufa. Em 2024, a geração de energia solar totalizou 2.302.154,12 kWh, evitando a emissão de 690,6 toneladas de CO_2 – volume que equivaleria ao plantio de aproximadamente 31.409 árvores. No total, o consumo de eletricidade somou 51.314,73 GJ. Não realizamos venda de excedente de eletricidade, aquecimento, refrigeração ou vapor autogerado.

Além do consumo de eletricidade, utilizamos combustíveis para abastecimento de frota e operação de geradores. Em 2024, consumimos aproximadamente 5.003,08 GJ de combustíveis fósseis, incluindo *diesel* e gasolina, e 6.117,47 GJ de fontes renováveis, como etanol e biodiesel, demonstrando nosso compromisso com a transição para uma matriz energética mais sustentável. Para os cálculos energéticos, utilizamos uma planilha específica que multiplica a quantidade de combustível pelo seu respectivo Poder Calorífico Inferior (PCI), com base nas informações do Balanço Energético Nacional, publicado pelo Ministério de Minas e Energia em 2023.



Combustíveis fósseis utilizados e seu total de energia (GJ)[1] > GRI 302-1 <

	2022	2023	2024
	Quantidade de energia	**Quantidade de energia**	**Quantidade de energia**
Gasolina	6.602,31	6.008,95	4.958,92
Diesel	102,62	74,36	44,16
Total	**6.704,93**	**6.083,31**	**5.003,08**

[1] Gasolina para abastecimento de frota e *diesel* para consumo de gerador.

Combustíveis renováveis utilizados e seu total de energia (GJ)[1] > GRI 302-1 <

	2022	2023	2024
	Quantidade de energia	**Quantidade de energia**	**Quantidade de energia**
Biodiesel	-	9,02	5,36
Etanol	5.426,55	4.861,14	6.112,11
Total	**5.426,55**	**6.407,90**	**6.117,47**

[1] Biodiesel presente no *diesel* e o etanol é a soma do consumo direto do combustível com a quantidade presente na gasolina.



Seguimos monitorando esses indicadores e explorando oportunidades para reduzir o impacto da mobilidade corporativa, adotando práticas como otimização de deslocamentos, incentivo ao uso de veículos com mais eficiência energética e investimentos em novas tecnologias. Além disso, abril e agosto de 2024, implementamos uma mudança operacional que envolveu o isolamento de uma área no térreo e a realocação da equipe para outros andares. Essa iniciativa resultou em uma redução significativa no consumo de eletricidade, totalizando 22.140,23 GJ em comparação ao ano-base de 2023 – escolhido por ser o do último relatório publicado. Essa redução foi comprovada por medições diretas, com cálculos realizados conforme a metodologia do GHG Protocol. > GRI 302-4 <

Consumo por fonte de energia (GJ) > GRI 302-1 <

	2022		2023		2024	
Tipo de consumo	**Quantidade (kWh)**	**Quantidade**	**Quantidade (kWh)**	**Quantidade**	**Quantidade (kWh)**	**Quantidade**
Eletricidade	-	1.898,96	20.404.156	73.454,96	14.254.093,04	51.314,73
Total	**-**	**1.898,96**	**20.404.156**	**73.454,96**	**14.254.093,04**	**51.314,73**

Total de energia consumida dentro da organização (GJ) > GRI 302-1 <

	2022	2023	2024
Tipo de energia	**Quantidade**	**Quantidade**	**Quantidade**
Combustíveis não renováveis consumidos	6.704,93	4.861,14	5.003,08
Combustíveis renováveis consumidos	5.426,55	6.083,32	6.117,47
Eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor adquiridos para consumo	1.898,96	73.454,96	51.314,73
Venda do excedente de eletricidade, aquecimento, refrigeração ou vapor autogerado	14.030,44	84.399,42	62.435,28

Também buscamos ampliar o impacto positivo da energia limpa apoiando nossos clientes na adoção de soluções sustentáveis. Para isso, disponibilizamos linhas de crédito voltadas para a transição energética, como o Crédito Azul, que financia a aquisição de sistemas fotovoltaicos. Em 2024, essa linha viabilizou R$ 7.094.114,35 milhões em 20 operações, beneficiando empresas que buscam reduzir sua dependência da matriz elétrica convencional e melhorar sua eficiência energética. O impacto é significativo, permitindo que empreendedores reduzam seus custos operacionais enquanto contribuem para a ampliação da matriz renovável no Brasil.

Outra iniciativa de destaque é o Programa de Energia Inteligente, realizado em parceria com a Soltins. Por meio dessa iniciativa, proporcionamos aos clientes do estado de Minas Gerais uma alternativa energética sustentável e economicamente vantajosa. A energia gerada na usina do Martins é injetada na rede de distribuição da Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig), garantindo um abastecimento contínuo e com menores custos. A iniciativa já beneficia 38 unidades consumidoras, garantindo uma economia na conta de energia estimada entre 15% e 20% do valor que seria pago à distribuidora. Esse modelo reforça nosso compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono, ao mesmo tempo em que oferece aos nossos clientes soluções que combinam sustentabilidade e competitividade.



Nosso papel na transição energética vai além do ambiente interno: queremos apoiar pequenos e médios varejistas nessa jornada.



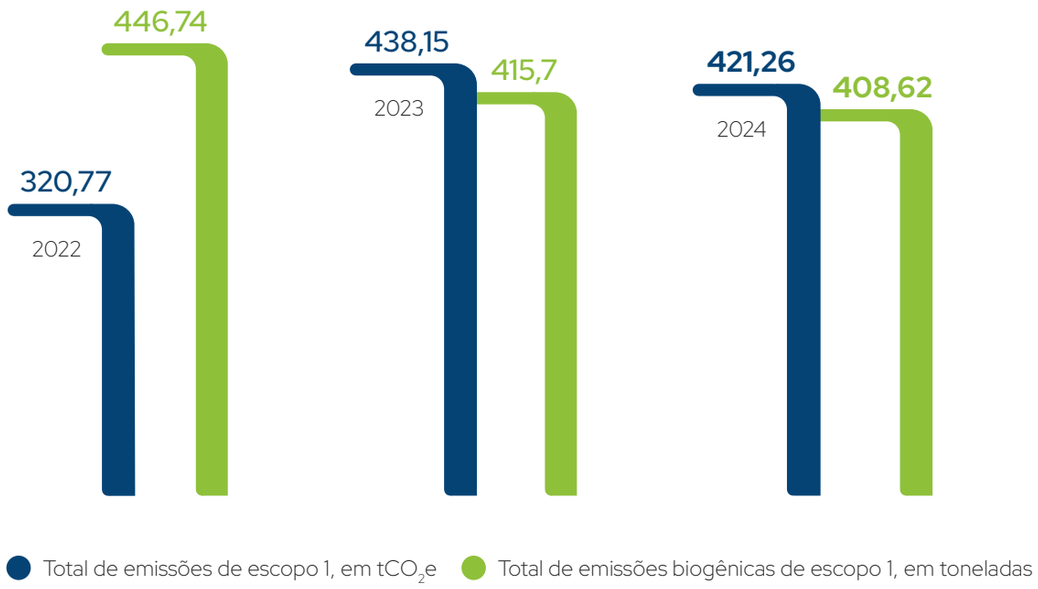
EMISSÕES

> GRI 3-3 (Mudanças Climáticas), 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5; TCFD 4.b <

Seguimos aprimorando nossa gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE) com transparência e responsabilidade ambiental. Anualmente, elaboramos nosso inventário com base no GHG Protocol, principal metodologia global para mensuração de emissões de GEE. Essa abordagem nos permite quantificar, monitorar e gerenciar nossa pegada de carbono, assegurando informações confiáveis para orientar estratégias de mitigação e compensação. Como resultado de nossos avanços, conquistamos, pelo segundo ano consecutivo, o Selo Prata do GHG Protocol, um indicativo de que aprimoramos nosso processo de mensuração e que nosso inventário passou por verificação externa, atestando a confiabilidade dos dados reportados. O ano-base adotado foi 2023, por se tratar do período imediatamente anterior ao de relato. Como ainda não estabelecemos metas formais de redução, os dados de 2023 servem como referência comparativa.

Em 2024, nossas emissões diretas (Escopo 1), relacionadas ao consumo de combustíveis em nossa frota e equipamentos, totalizaram 421,26 toneladas de CO_2e, considerando dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4) e óxido nitroso (N_2O). Observamos aumento no uso de etanol pela frota comercial em diversos meses, resultado das ações de conscientização conduzidas com o time, além de uma redução no volume total de emissões, reflexo de um planejamento mais eficiente nas visitas a clientes.

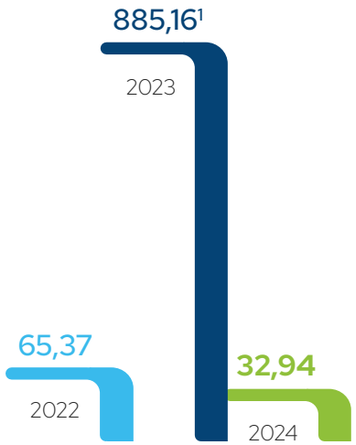
Emissões de escopo 1 consolidadas



As emissões indiretas da eletricidade adquirida (Escopo 2), calculadas com base na abordagem de localização, somaram 32,94 toneladas de CO_2e, considerando apenas CO_2. A economia de energia registrada ao longo do ano está associada à inativação de parte do térreo da unidade de Uberlândia (MG), entre maio e agosto.

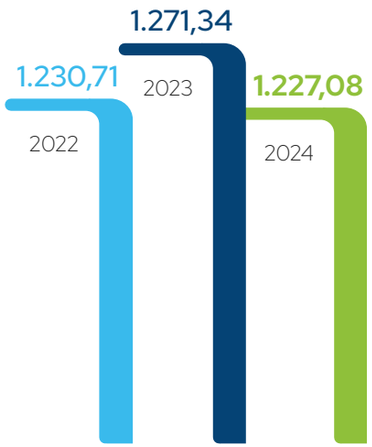
Já as emissões indiretas da cadeia de valor (Escopo 3), que incluem transporte e distribuição upstream, resíduos gerados nas operações, viagens de negócios e transporte de empregados, totalizaram 1.227,08 toneladas de CO_2e em 2024, considerando CO_2, CH_4 e N_2O. A redução em relação ao ano anterior foi impulsionada pela adoção de regras mais rigorosas para a aprovação de viagens a negócios. Considerando somente as emissões de escopo 3, nossa intensidade de GEE foi de 1,66 tCO_2e/funcionário.

Emissões de escopo 2

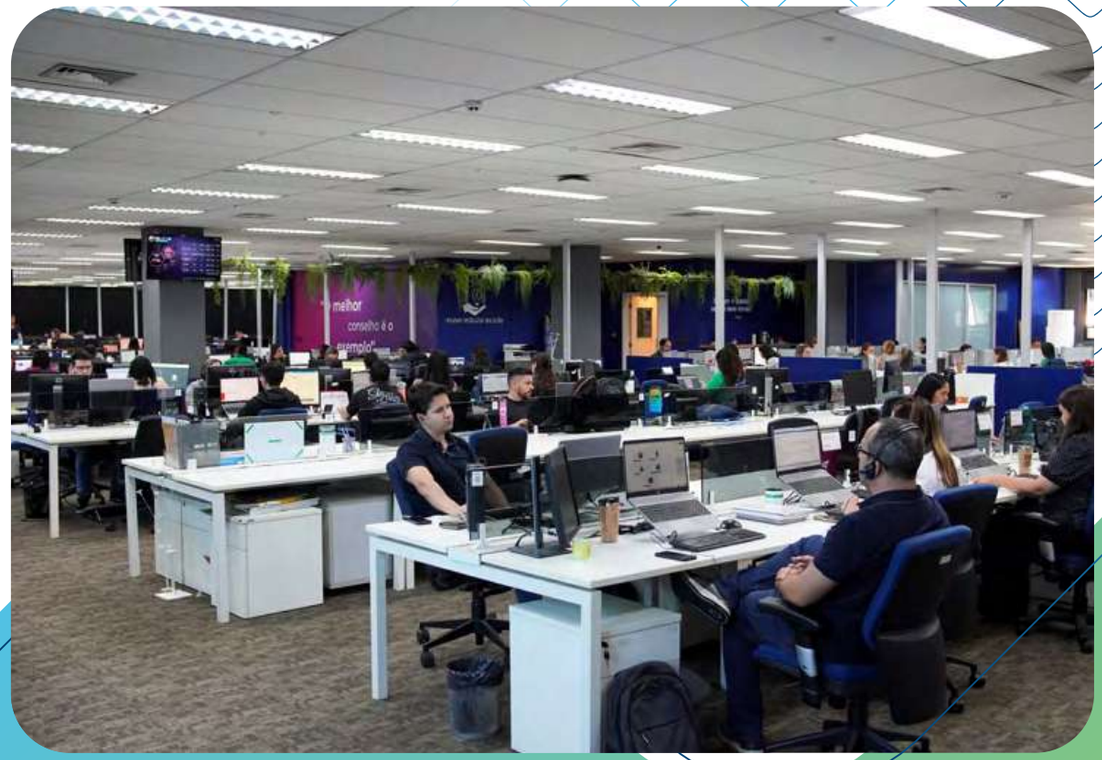


[1] Acesse o relatório de 2023 para entender o aumento repentino no escopo 2, corrigido no registro de 2024 (**clique aqui**).

Emissões escopo 3[1]



[1] Não há emissões biogênicas de escopo 3.



Acompanhar indicadores mensurados com exatidão e verificabilidade permite atender a demandas e expectativas do mercado e da sociedade para a descarbonização.

Redução de emissões de GEE

	2022[1]			2023			2024		
	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
Emissões no ano de reporte	320,77	65,37	1.230,71	438,15	885,16	1.271,34	412,25	32,94	1.227,08
Emissões no ano-base[2]	320,77	65,37	1.230,71	320,77	65,37	1.230,71	438,15	885,16	1.271,34
Diferença nas emissões em relação ao ano-base	0	0	0	-117,38	-819,79	-40,61	25,9	852,22	44,26

[1] Dados corrigidos. > GRI 2-4 <

[2] Os registros de 2024 consideram 2023 como ano-base.

Intensidade de emissões de GEE

	2022	2023	2024
Intensidade de Emissões de Gases Efeito Estufa[1]	2,18	1,73	1,66

[1] O Escopo 3 foi considerado nesse cálculo de intensidade.

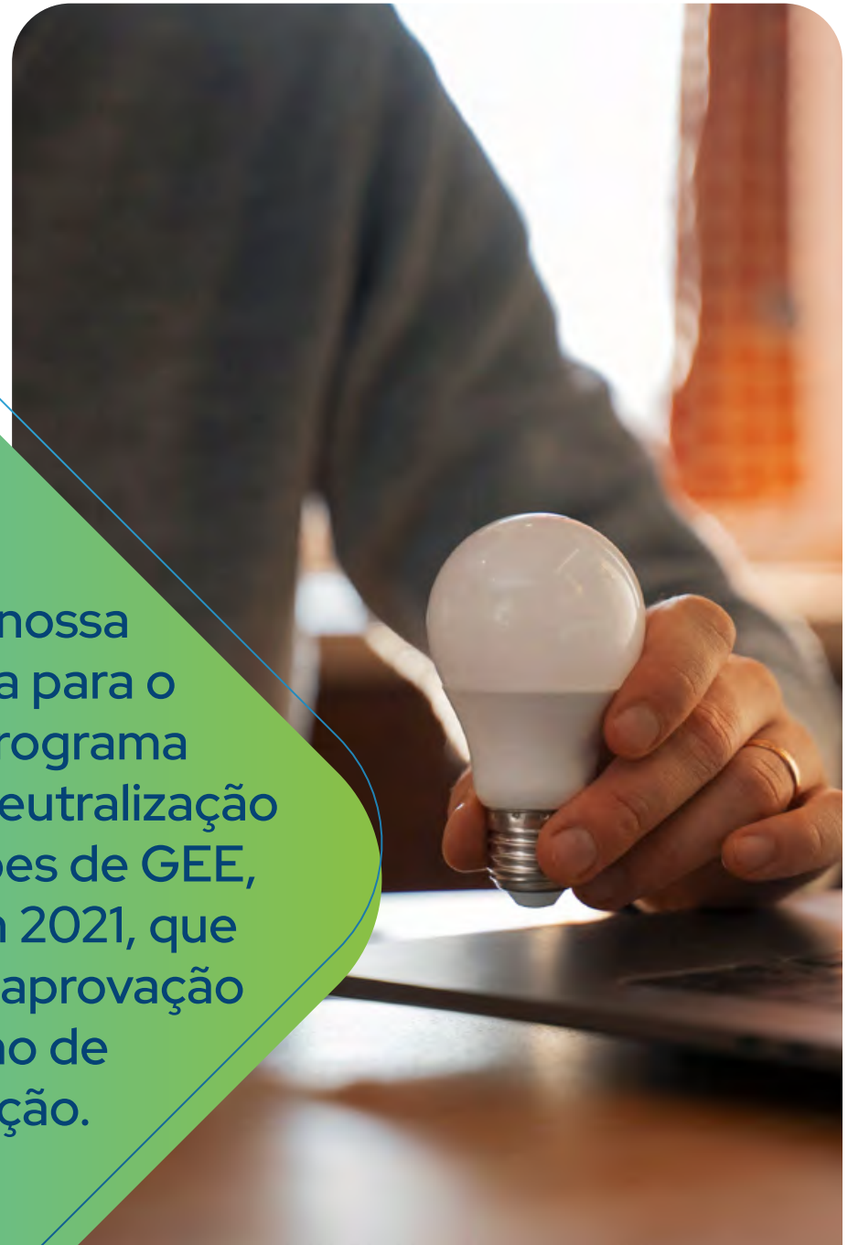
Além de trabalhar pela redução de nossas emissões sempre que possível, investimos na compensação daquelas que ainda não conseguimos eliminar. Em 2024, neutralizamos 1.538 toneladas de CO_2e por meio da compra de créditos de carbono certificados pelo projeto Jari Amapá REDD+, uma iniciativa de conservação florestal na Amazônia que atua na proteção de áreas de biodiversidade ameaçadas pelo desmatamento. A escolha por esse projeto reforça nossa preocupação em contribuir para a preservação ambiental e a regeneração de ecossistemas essenciais para o equilíbrio climático.

Nos últimos anos, temos estruturado nossa atuação climática por meio de políticas internas, diretrizes normativas e metas de redução alinhadas a padrões científicos e protocolos internacionais, como os do Intergovernmental Panel on Climate

1.538

toneladas de CO_2e neutralizadas por créditos de carbono certificados pelo projeto Jari Amapá REDD+





Um dos marcos da nossa governança para o clima é o Programa Anual de Neutralização das Emissões de GEE, iniciado em 2021, que conta com aprovação do Conselho de Administração.

Change (IPCC), da Organização das Nações Unidas (ONU), do Pacto Global e da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Desde 2021, contamos com um Programa Anual de Neutralização das Emissões de GEE, aprovado pelo Conselho de Administração, e com uma Circular Normativa que define papéis e responsabilidades para a gestão eficiente das emissões em todos os nossos negócios.

Também investimos em ações de sensibilização e engajamento, como o programa PreservaTRI, projeto de engajamento ambiental para colaboradores retomado em 2024, e parcerias com empresas de energia renovável, como Leve, Flora e Energisa, que permitem aos nossos colaboradores de Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo economizarem na conta de luz e contribuir para a preservação ambiental. Outra medida importante foi a recomendação do uso exclusivo de etanol nos veículos utilizados pelo time comercial, o que já demonstrou impacto positivo na redução de emissões de Escopo 1.

Para os próximos anos, planejamos ampliar ainda mais a gestão climática, com a implementação de uma nova plataforma de monitoramento de emissões em 2025, que permitirá ações ainda mais rápidas, precisas e alinhadas ao nosso compromisso com o movimento Net Zero. Todas essas ações refletem nossa atuação responsável frente aos desafios das mudanças climáticas, com foco em mitigação, adaptação e criação de valor compartilhado com nossos *stakeholders*.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO



DESEMPENHO

> GRI 201-1 <

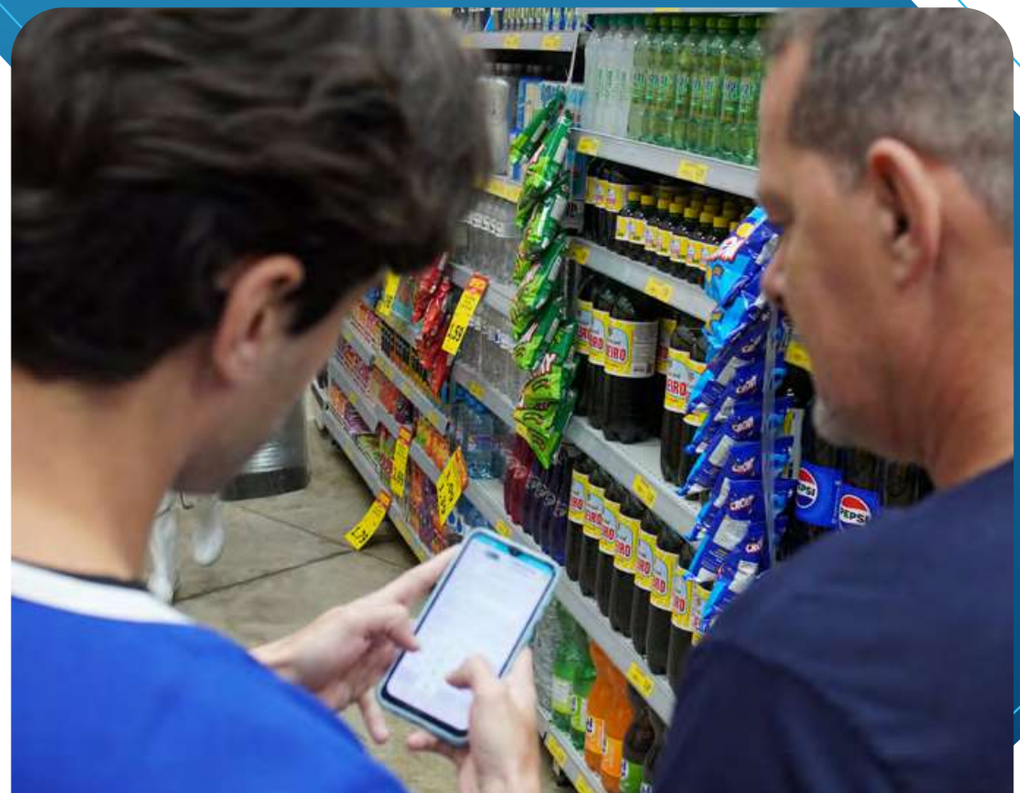
Encerramos 2024 com resultados sólidos, refletindo uma gestão financeira equilibrada e focada na eficiência operacional, no controle de riscos e na inovação. Após um período desafiador, conseguimos fortalecer nossa estrutura e aprimorar processos, criando as bases para um crescimento sustentável e de longo prazo.

Ao longo do ano, concentramos nossos esforços na reestruturação das operações, buscando maior controle sobre os riscos e otimização da alocação de recursos. A eficiência operacional permaneceu como prioridade, resultando na redução de custos administrativos e operacionais em R$ 9,9 milhões. Esse movimento foi impulsionado por iniciativas estratégicas, como a revisão de contratos, a otimização de processos internos e o uso de tecnologia para automação de tarefas. O controle rigoroso dos riscos também se mostrou essencial, permitindo uma gestão mais precisa das provisões e garantindo um índice de inadimplência alinhado às melhores práticas do setor.

O crescimento da base de clientes impulsionou nossa receita líquida, que totalizou R$ 619 milhões no período. A gestão de crédito desempenhou um papel crucial nesse avanço, tornando a concessão mais criteriosa e reforçando o monitoramento da carteira. Além disso, aprimoramos nossa estratégia de captação de recursos, reduzindo custos financeiros e garantindo mais previsibilidade para o fluxo de caixa.

Nosso resultado líquido consolidado fechou o ano positivamente, refletindo o equilíbrio entre crescimento sustentável e solidez financeira.

Em 2024, colhemos frutos do planejamento estruturado nos últimos anos, alicerçado na eficiência operacional, no controle de riscos e na inovação.



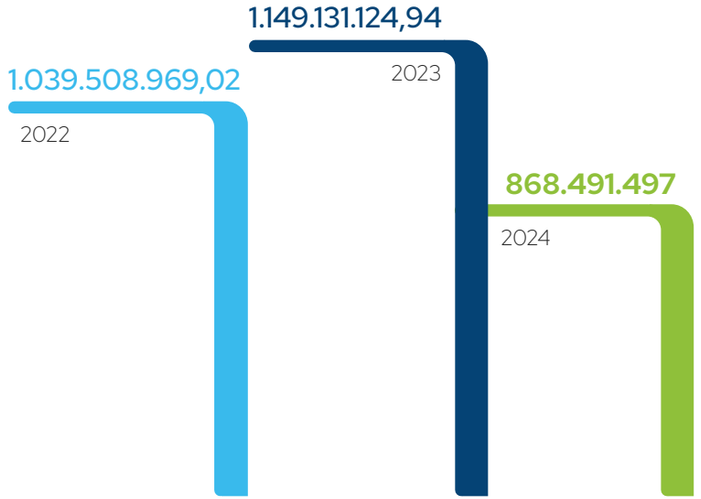


O desempenho no segmento de serviços e tarifas também foi expressivo, com destaque para a Tricard, que manteve um crescimento consistente na carteira de cartões de crédito. A Unica, por sua vez, registrou um volume significativo de antecipação de recebíveis, impulsionando a oferta de soluções financeiras para nossos clientes.

A seguradora teve um ano de crescimento expressivo, consolidando sua posição no mercado e ampliando sua oferta de soluções. O volume de prêmios emitidos aumentou em 11%, enquanto o resultado líquido cresceu 8%, impulsionado pela expansão da base de clientes, pela digitalização dos produtos e pela integração com o SIM. Além disso, avançamos na capacitação de nossa equipe comercial, reforçando o papel consultivo dos profissionais na oferta de seguros.

Olhando para o futuro, seguimos comprometidos com a solidez financeira e a geração de valor para nossos *stakeholders*. Nossa disciplina na gestão financeira e o aprimoramento contínuo dos processos são fundamentais para garantir um crescimento sustentável e alinhado às oportunidades de mercado. Em 2025, continuaremos reforçando nossa governança financeira, investindo em inovação e mantendo o foco na busca por mais eficiência em nossas operações, buscando um futuro cada vez mais sustentável.

Valor econômico direto gerado (R$)



[1] Embora a receita tenha apresentado redução em 2024 na comparação com o ano anterior, conseguimos compensá-la com a diminuição de despesas e custos operacionais, encerrando o ano com um resultado positivo. O foco permaneceu na eficiência, garantindo que nossa operação esteja alinhada com nossos valores e propósito, o que assegura um crescimento sustentável a longo prazo.

Valor econômico distribuído (R$)

	2022		2023		2024	
	Valor (R$)	**Porcentagem**	**Valor (R$)**	**Porcentagem**	**Valor (R$)**	**Porcentagem**
Custos operacionais	77.001.292,46	7,41	80.965.268,64	7,05	60.497.170,61	6,97
Salários e benefícios de empregados	99.159.885,73	9,54	119.656.586,32	10,41	101.008.490,91	11,63
Pagamentos a provedores de capital[1]	41.773.000,00	4,02	0	0	0	0
Pagamentos ao governo (por país)	29.588.571,01	2,85	36.164.067,28	3,15%	29.904.176,71	3,44
Investimentos na comunidade	1.148.022,37	0,11	1.079.563,59	0,09	736.325,19	0,08
TOTAL	**248.670.771,57**	**23,92**	**237.865.485,83**	**20,70**	**192.146.163,42**	**22,12**

[1] Em 2023 e 2024 não realizamos pagamentos de Juros sobre Capital Próprio (JCP) e, por esse motivo, as colunas estão zeradas.

Valor econômico retido (R$)

	2022	2023	2024
	Valor (R$)	**Valor (R$)**	**Valor (R$)**
Total	**790.838.197,45**	**911.265.639,11**	**676.345.333,58**



A gestão financeira equilibrada foi chave para entregar um resultado líquido positivo mesmo em um cenário de redução em receita.

ANEXOS

- Sumário de Conteúdo GRI
- Sumário TCFD



SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Declaração de uso	O Tribanco relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(is) da GRI aplicável(eis)	Não utilizada

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Conteúdos Gerais					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	10	-	-	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	3	-	-	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	3	-	-	-
	2-4 Reformulações de informações	55 e 69	-	-	-
	2-5 Verificação externa	3	-	-	-
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 12 e 62			
	2-7 Empregados	43	-	-	-
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	43	-	-	-
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	30	-	-	-
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	30	-	-	-
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	30	-	-	-
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	30	-	-	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	31	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	3 e 4	-	-	-
	2-15 Conflitos de interesse	34	-	-	-
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	30	-	-	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	31	-	-	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	32	-	-	-
	2-19 Políticas de remuneração	32	-	-	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	32	-	-	-
	2-21 Proporção da remuneração total anual	A proporção da remuneração total anual, em 2024, foi de 15,94%, e a proporção do aumento percentual, 2,21%. Em 2023, registramos 15,11% e 0%, respectivamente. Para o cálculo, consideramos os honorários dos Conselheiros, os pró-labores dos Diretores e remuneração (salário, gratificação e anuênio) total dos colaboradores CLT, exceto os estagiários e aprendizes.	-	-	-
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	7 e 8	-	-	-
	2-23 Compromissos de política	33	-	-	-
	2-24 Incorporação de compromissos de política	33	-	-	-
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	35	-	-	-
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	35	-	-	-
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não houve multas e sanções não monetárias aplicadas por não conformidade com leis e regulamentos.	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
	2-28 Participação em associações	29	-	-	-
	2-29 Abordagem para engajamento de *stakeholders*	13, 43, 57 e 62	-	-	-
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	Em 2024, 94,73% dos empregados estavam abrangidos por acordo de negociação coletiva – em 2023, a porcentagem era de 94,06%. Os empregados que não estão cobertos por acordos de negociação coletiva têm suas condições de trabalho e termos de emprego definidos de outras maneiras. Especificamente, para o Conselho, membros de Comitês e Diretoria, a relação de trabalho é regida por contratos, normativos e leis específicas aplicáveis a funcionários estatutários. Para estagiários e aprendizes, a relação de trabalho é regida por leis específicas que tratam desses tipos de vínculos empregatícios.	-	-	-
Temas materiais					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	4	-	-	-
	3-2 Lista de temas materiais	4	-	-	-
Nossas pessoas					
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	43	-	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	45	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e salário mínimo local, com discriminação por gênero	Nossa política de remuneração estabelece um salário mínimo superior ao piso local para todos os nossos colaboradores. Em 2024, o menor salário pago – correspondente exatamente ao salário mínimo determinado por legislação ou acordo sindical – manteve uma relação percentual de 100% tanto para homens quanto para mulheres, assim como em 2023 e 2022. Para fins de análise salarial, consideramos como "unidades operacionais importantes" os nossos escritórios corporativos, que servem de base para as comparações e avaliações realizadas.	-	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	47 e 48	-	-	-
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	45	-	-	-
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	46	-	-	-
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	54	-	-	-
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	54	-	-	-
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	45	-	-	-
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	50, 51 e 52	-	-	-
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	53	-	-	-
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	35	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Criação de valor e inclusão financeira					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	13	-	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	72	-	-	-
	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	57	-	-	-
GRI 203: Impactos econômicos indiretos	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Ainda não realizamos o mapeamento dos impactos econômicos indiretos (positivos e negativos) gerados por nossas atividades. Em 2024, priorizamos a retomada dos resultados e, posteriormente, poderemos realizar essas análises.	-	-	-
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	62	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto	FS 6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/ pequena e média/grande) e por setor	16	-	-	-
	FS 7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	13	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: comunidades locais	FS 13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	13	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: *marketing* e rotulagem	FS 16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	13	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
SASB Bancos Comerciais: inclusão financeira e capacidade de desenvolvimento	FN-CB-240a.1 Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	15	-	-	-
	FN-CB-240a.2 Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	13	-	-	-
	FN-CB-240a.3 Número de contas correntes de varejo sem custo fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário	6	-	-	-
Inovação e transformação digital					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	22 e 25	-	-	-
Segurança da Informação					
GRI 3: Temas Materiais	3-3 Gestão dos temas materiais	40	-	-	-
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve queixas relacionadas a vazamento de dados ou reclamações comprovadas referente a privacidade ou perda de dados.	-	-	-
SASB Bancos comerciais: privacidade do cliente	FN-CB-230a.1 Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados	Não houve queixas relacionadas a violação de dados, a identificação pessoal ou a titulares de contas afetados.	-	-	-
	FN-CB-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados	40	-	-	-
SASB Finanças dos consumidores: segurança da informação	FN-CF-230a.3 Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados	40	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Mudanças Climáticas					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	37, 38 e 67	-	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	38	-	-	-
GRI 302: Energia	302-1 Consumo de energia dentro da organização	64 e 65	-	-	-
	302-4 Redução do consumo de energia	65	-	-	-
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	67	-	-	-
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	67	-	-	-
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	67	-	-	-
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	67	-	-	-
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	67	-	-	-
	305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	Não emitimos substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO).	-	-	-
	305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não emitimos NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas.	-	-	-
GRI 308: avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	62	-	-	-
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	62	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto	FS 1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	36	-	-	-
	FS 2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	38	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto	FS 3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	37	-	-	-
	FS 4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	54	-	-	-
	FS 5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	38	-	-	-
	FS 8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	38	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: auditoria	FS 9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco	38	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: propriedade dos ativos	FS 11 Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	38	-	-	-

SUMÁRIO TCFD

RECOMENDAÇÃO	DIVULGAÇÃO RECOMENDADA	PÁGINA
Governança	a. Descrição da supervisão do conselho em relação aos riscos e oportunidades relacionados ao clima	38
	b. Descrição do papel da administração na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima	38
Estratégia	a. Descrição dos riscos e oportunidades relacionados ao clima identificados pela organização no curto, médio e longo prazos	38
	b. Descrição dos impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização	38
	c. Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários relacionados ao clima, incluindo um cenário de 2 °C ou menos	38
Gestão de Riscos	a. Descrição dos processos da organização utilizados para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima	38
	b. Descrição dos processos organizacionais utilizados para gerenciar os riscos relacionados ao clima	38
	c. Descrever como os processos utilizados para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima são integrados à gestão geral de riscos da organização	38
Metas e Métricas	a. Informar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com a estratégia e o processo de gestão de riscos	38
	a. Orientações Complementares para Bancos	38
	b. Informar as emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se apropriado, as de Escopo 3, e os riscos relacionados a elas	67
	b. Orientações Complementares para Bancos	38
	c. Descrição das metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima, e à *performance* com relação às metas	38

CRÉDITOS

TRIBANCO

DIREÇÃO GERAL

> Banco Triângulo S.A.

MATERIALIDADE

> Grupo Report

CONSULTORIA, GESTÃO DE PROJETOS, CONTEÚDO E *DESIGN*

> Grupo Report

COLETA DE INDICADORES

> Grupo Report (Central ESG)

EQUIPE REPORT

> Camila Henriqson, Nathalia Scotuzzi, Rafael Montandon, Vitor Balan, Renata Meirelles, Akemi Takenaka, Karen Saji e Emily Kanno

REVISÃO ORTOGRÁFICA

> Catalisando Conteúdo