



RELATÓRIO  
ANUAL 2023



# SUMÁRIO

## ABERTURA

<a href="#">SOBRE O RELATÓRIO</a>	4
<a href="#">MENSAGEM DA LIDERANÇA</a>	5
<a href="#">DESTAQUES 2023</a>	7

## 1. A UNICRED

<a href="#">QUEM SOMOS</a>	9
<a href="#">NOSSO NEGÓCIO</a>	15
<a href="#">O COOPERADO NO CENTRO</a>	18
<a href="#">ESTRATÉGIA SISTÊMICA</a>	24

## 2. SUSTENTABILIDADE

<a href="#">JORNADA DE SUSTENTABILIDADE</a>	26
<a href="#">NEGÓCIO RESILIENTE</a>	30
<a href="#">ESSÊNCIA COOPERATIVISTA</a>	42
<a href="#">IMPACTO POSITIVO NA SOCIEDADE</a>	55

## 3. DESEMPENHO FINANCEIRO

<a href="#">PRODUTOS E SERVIÇOS</a>	64
<a href="#">DIVERSIFICAR PARA CRESCER</a>	73

## 4. CONTEÚDOS TÉCNICOS

<a href="#">ANEXO DE INDICADORES</a>	78
<a href="#">SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI</a>	81
<a href="#">CRÉDITOS</a>	85



UNICRED 

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA LIDERANÇA

DESTAQUES 2023

---

ABERTURA

# SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-2 / 2-3 / 2-14

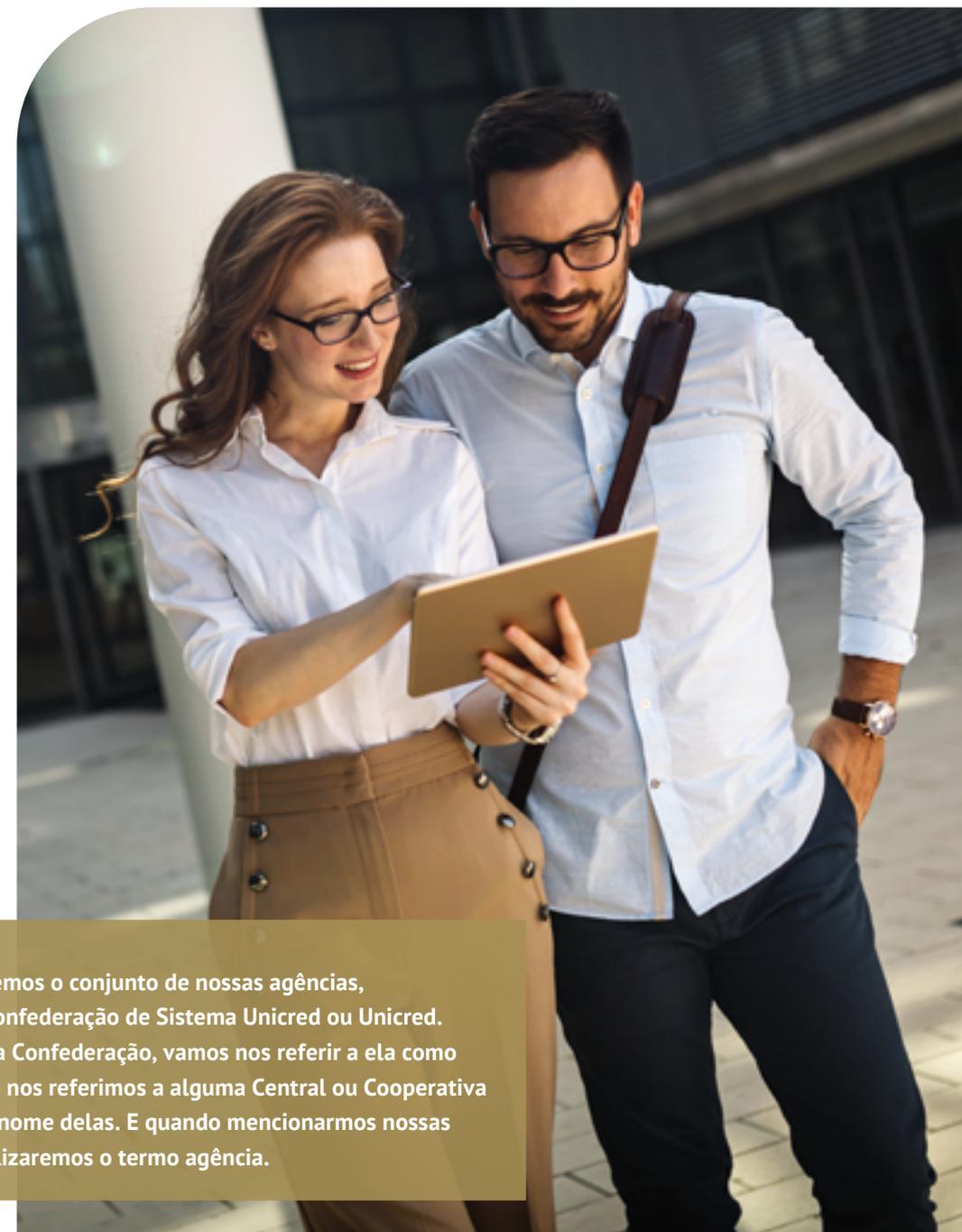
Este é o Relatório Anual do Sistema Unicred, o primeiro com base nas normas GRI. Com ele, temos por objetivo destacar as principais conquistas do nosso Sistema no ano de 2023, bem como iniciar o relato de como gerenciamos os nossos impactos sociais, ambientais e climáticos.

Essa é nossa principal prestação de contas sobre como contribuímos para o desenvolvimento sustentável, destacando os impactos positivos e negativos de nossas atividades, reafirmando o compromisso com a transparência em todas as nossas relações.

O processo de elaboração contou com a participação de diversas áreas da Unicred na coleta de dados e de indicadores e também com a participação dos executivos por meio de entrevistas. O Relatório é aprovado pela diretoria e pelo Presidente do Conselho de Administração.

As Normas GRI representam as melhores práticas globais para o relato público de impactos econômicos, ambientais e sociais. Neste sentido, a partir do próximo ano, nos comprometemos a reportar em conformidade com as Normas GRI, como parte de um esforço contínuo de todo o Sistema Unicred para aprimorar as nossas práticas ESG.

Durante o relato, chamaremos o conjunto de nossas agências, cooperativas, centrais e confederação de Sistema Unicred ou Unicred. E quando falarmos sobre a Confederação, vamos nos referir a ela como Unicred do Brasil. Quando nos referirmos a alguma Central ou Cooperativa em específicos, usamos o nome delas. E quando mencionarmos nossas unidades de negócios, utilizaremos o termo agência.



# MENSAGEM DA LIDERANÇA

GRI 2-22

Ao longo de três décadas, os dirigentes que passaram pelo Sistema Unicred, se dedicaram incansavelmente em direção a prosperidade do Sistema, fortalecendo os nossos pilares cooperativistas e gerando valor para os nossos associados e comunidades. Nesse sentido, damos continuidade a este legado, nos dedicando a ampliar o desempenho financeiro das cooperativas ao mesmo tempo que qualificamos o Sistema para uma gestão que considere os desafios sociais, ambientais e de governança, da atualidade e do futuro.

Este relatório é um marco da nossa trajetória por ser o primeiro que aborda os impactos ESG do negócio. Além disso, apresentamos as nossas principais realizações do ano de 2023, demonstrando a base sólida e a expertise dos nossos 34 anos de história.

Registramos um crescimento de 12% da nossa base de cooperados, contando agora com mais de 302 mil, o que representa um avanço significativo em relação às nossas metas. Mais de 44% desses cooperados são do segmento da saúde, consolidando ainda mais a nossa presença nesse ecossistema.

**Os resultados obtidos em 2023 refletem o nosso compromisso e determinação em alcançar a excelência em todas as áreas de atuação.**

Focamos em inovação e melhoria de produtos e serviços, integrando tecnologias como o Apple Pay e lançando novas soluções como crédito mobiliário, além de um consórcio e um cartão de crédito exclusivo para empresas, que

superaram as expectativas de faturamento, alcançando R\$ 7 bilhões. A digitalização e a otimização das soluções financeiras foram fundamentais para aprimorar a experiência dos cooperados, enquanto a expansão do nosso portfólio busca ampliar a fidelização.. Além disso, avançamos na plataforma de investimentos DTVM e no lançamento do VGBL, ultrapassando R\$ 1 bilhão em investimentos.

Estamos em constante busca por aprimoramento e eficiência, visando sempre proporcionar uma experiência única e transformadora para nossos cooperados. Com o apoio de cada membro da Unicred, continuamos a crescer e construir um futuro financeiro sólido e promissor.

Em 2023, realizamos mudanças importantes na gestão do Sistema, focadas na governança e na excelência das equipes.



**Celebramos o reconhecimento como o melhor autorizador de transações de débito e crédito da América Latina pelo cartão Visa, segundo o prestigioso ranking Best In Class.**

Focamos em proporcionar uma assessoria financeira planejada e um atendimento de alta qualidade, buscando atender às necessidades individuais de cada cooperado e alcançar os melhores resultados possíveis. Mantivemos nosso compromisso com a integridade e solidez em todas as nossas ações, atualizando políticas internas e seguindo na evolução digital do nosso negócio, alinhados ao cenário global.

Nosso compromisso com os princípios do cooperativismo e a busca contínua pela inovação e excelência nos guiam rumo a um futuro promissor. A jornada de associação digital avançou significativamente, levando o cooperativismo a mais pessoas e oferecendo uma experiência simples e próxima, conectando-nos cada vez mais às estratégias locais e fortalecendo o relacionamento com nossos cooperados.

Encerramos o ciclo inspirados a fazer diferença positiva na sociedade. Por isso, avançamos de forma estratégica e inteligente ao realizar o nosso primeiro Estudo de Impacto ESG, passo fundamental para a definição dos nossos temas críticos em sustentabilidade. A evolução deste reporte também reflete nosso compromisso

em incorporar práticas sustentáveis e responsáveis em nossa operação, demonstrando um cuidadoso entendimento das questões ambientais, sociais e de governança que nos cercam.

**Estamos mais bem preparados para enfrentar os desafios do mercado atual, compreendendo a importância de alinhar nossos objetivos comerciais com os valores éticos e ambientais que guiam nossas decisões. Este enfoque nos permite não apenas seguir as tendências do mercado, mas também influenciá-las de forma positiva, contribuindo para um futuro mais sustentável e responsável para todos.**

Para 2024, estamos empenhados em desenvolver uma estratégia ESG sistêmica, integrando-a ao Plano Estratégico Sistêmico, com o objetivo de orientar as práticas de sustentabilidade nas cooperativas centrais e singulares e na Confederação. Desta forma, buscamos promover negócios mais responsáveis e justos, garantindo que nosso crescimento esteja alinhado com a proteção do meio ambiente, o bem-estar das pessoas e a transparência em nossas práticas de governança. Acreditamos que, ao adotar medidas concretas nesse sentido, cumprimos o nosso propósito como Sistema Cooperativista, ou seja, contribuindo para um mundo melhor e mais equitativo para as gerações futuras.

O compromisso inabalável com os nossos valores e com a missão de servir nossos cooperados é o que nos guiará nessa trajetória.

Boa leitura!

---

Dr. Remaclo Fischer Junior | Presidente  
Vladimir Andrade Duarte | Diretor Executivo



DR. REMACLO FISCHER JUNIOR  
PRESIDENTE



VLADIMIR ANDRADE DUARTE  
DIRETOR EXECUTIVO

# DESTAQUES 2023

**Em 2023, demos um passo fundamental para a consolidação de uma agenda ESG com a realização de um estudo preliminar de impacto, identificando os temas centrais para o negócio.**

Desenvolvemos a nossa materialidade, definindo nove temas prioritários para a Agenda ESG Sistêmica.

Acreditamos na pluralidade. Por isso, o programa de Diversidade e Inclusão passou a integrar o Planejamento Estratégico Sistêmico da Unicred.



Lançamos o Canal da Mulher, um espaço de denúncia especializado e com atendimento humanizado operado exclusivamente por mulheres.

PUBLICAMOS 55 NOVOS DOCUMENTOS, POLÍTICAS E NORMAS APROVADOS PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO PARA FORTALECER A GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL.

ATINGIMOS A MARCA DE MAIS DE 302 MIL COOPERADOS, SENDO QUE MAIS DE 44% SÃO DO SEGMENTO DA SAÚDE, REAFIRMANDO O NOSSO POSICIONAMENTO NESTE ECOSSISTEMA.



Chegamos a

**R\$ 3,2 bilhões**

de Patrimônio Líquido. Um crescimento de 11%.

Ampliamos em 14% o nosso Capital Social, chegando a

**R\$ 1,9 bilhões.**

Concedemos

**R\$ 8,7 bilhões**

de crédito e atingimos a marca de

**R\$ 15 bilhões.**

de saldo na carteira de crédito.

Atingimos

**R\$ 28,2 bilhões**

em ativos totais, 16% a mais do que no ano anterior, e

**R\$ 22,9 bilhões**

de depósitos totais, representando um crescimento de 15%.

Superamos a expressiva marca de

**R\$ 1 bilhão**

em patrimônio sob custódia da DTVM, alcançando R\$ 1,1 bilhões e registrando um aumento de 130% no número de contas.

Em parceria com a Embracom, lançamos o Consórcio Unicred com

**R\$ 11 milhões**

em receita gerada até outubro.

1



UNICRED 

QUEM SOMOS

NOSSO NEGÓCIO

---

A UNICRED

# QUEM SOMOS

GRI 2-1 / 2-9

Somos uma instituição financeira cooperativa, de livre admisão, que valoriza o coletivo e promove a igualdade de oportunidades no setor da saúde.

Nascemos em 1989, a partir do engajamento de um grupo de médicos visionários que se uniram em prol do ideal cooperativista da gestão democrática e participativa, buscando a prosperidade financeira e o desenvolvimento dos cooperados e das comunidades, acreditando que todos podem aproveitar democraticamente as conquistas coletivas.

Nos destacamos como uma instituição financeira cooperativista que oferece soluções mais vantajosas aos seus associados. Ao ser uma sociedade formada por pessoas, os cooperados não apenas se beneficiam dos produtos financeiros e serviços oferecidos, mas também são donos do negócio, tendo voz ativa na gestão e no controle da instituição.

Dessa forma, nos diferenciamos por sermos guiados pelos interesses e necessidades de nossos próprios donos, sendo assim, uma opção mais justa e colaborativa no mercado financeiro. Ao participar na distribuição dos resultados financeiros, os cooperados também têm a oportunidade de colher os frutos de sua participação ativa e engajada na cooperativa.



MAIS  
DE 302  
mil cooperados



369 agências  
gerenciadas por  
28 cooperativas  
singulares.



Presente em 284  
municípios de 23  
estados brasileiros e  
no Distrito Federal.



**Há 34 anos, buscamos nos reinventar e ampliar o nosso impacto positivo, comprometidos em construir um futuro promissor, com evolução e inovação, oferecendo soluções cada vez mais completas e eficientes que fazem a diferença no ecossistema da saúde.**

## PRINCÍPIOS NORTEADORES DO NEGÓCIO

No coração de cada decisão, inovação e serviço oferecido pela Unicred, pulsa uma missão clara e poderosa: gerar valor aos nossos cooperados, com foco no ecossistema de saúde. Mais do que uma frase em um papel, esse é o norte que guia cada passo que damos, cada produto que desenvolvemos e cada interação que temos com nossos cooperados.

Estamos empenhados em entender profundamente as necessidades e desafios únicos enfrentados por aqueles que dedicam suas vidas ao cuidado com a saúde, oferecendo soluções financeiras que não apenas atendam, mas superem suas expectativas.

Nossa ambiciosa visão, está fundamentada na confiança e na excelência que temos construído ao longo dos anos: ser a principal instituição financeira do cooperado.

Isso significa mais ser a primeira escolha, a instituição à qual nossos cooperados recorrem tanto nos momentos de necessidade quanto nos de crescimento e prosperidade.

Para alcançar essa visão, estamos comprometidos em inovar constantemente, em adaptar nossos serviços e produtos para melhor atender às mudanças nas demandas do mercado e às especificidades do setor de saúde. Ao caminhar nessa direção, nos mantemos fiéis à nossa essência cooperativista, valorizando a participação ativa de cada cooperado na construção de uma instituição financeira sólida, responsável e verdadeiramente focada no bem-estar e no sucesso de todos os membros da nossa comunidade.



Saiba mais sobre os princípios e valores que nos movem.



Saiba mais sobre os Princípios do Cooperativismo.



# NOSSA HISTÓRIA

Construímos uma trajetória sólida e significativa, baseada em uma assessoria financeira planejada, um atendimento qualificado e preços justos, com o objetivo de atender às necessidades individuais de cada cooperado e entregar os melhores resultados.

**A cada ano, com o apoio e confiança de todos aqueles que fazem parte da Unicred, seguimos crescendo e construindo um futuro financeiro sólido e promissor.**





## ENTRUTURA ORGANIZACIONAL

GRI 2-1 / 2-6

Estamos estruturados em um sistema cooperativo de três níveis, que compartilha tecnologia, políticas e soluções de forma colaborativa. Com isso, maximizamos a nossa capacidade de impactar positivamente o cooperado e a sociedade por meio de projetos e ações sistêmicas.

Ao mesmo tempo, mantemos a autonomia das nossas cooperativas singulares, para que possam tomar as melhores decisões

em benefício dos cooperados, mantendo a excelência no atendimento.

Os cooperados são os donos da Unicred, tendo direito a decidir os rumos do negócio por meio do voto nas assembleias. Além de participar das decisões, eles também são os usuários dos produtos e serviços e participam da distribuição dos resultados da sua cooperativa.

**Os cooperados são associados às cooperativas singulares, distribuídas nas regiões de abrangência das cooperativas centrais. A Confederação, representa os interesses do Sistema Unicred em âmbito nacional.**



**NÍVEL 1**  
Cooperativas Singulares

Sociedade de pessoas com o objetivo de prestar serviços financeiros aos seus cooperados. São o principal elo do Sistema com os cooperados e as instâncias decisórias primárias da Unicred, autorizadas e supervisionadas pelo Banco Central do Brasil.



**NÍVEL 2**  
Cooperativas Centrais

Difundem o cooperativismo de crédito e efetuam, em comum acordo e em maior escala, os serviços financeiros e assistências das cooperativas singulares filiadas. Integram e orientam suas atividades, bem como facilitam a utilização recíproca dos serviços.



**NÍVEL 3**  
Confederação Unicred do Brasil

Empresa parte do Sistema Unicred que tem como finalidade orientar, coordenar, organizar e executar as atividades das cooperativas filiadas, nos casos em que a magnitude dos projetos ultrapassa o limite de capacidade ou conveniência de atuação das Centrais.

## O PAPEL DA CONFEDERAÇÃO

GRI 2-1 / 2-6

Fundada em 1994, a Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred (Unicred do Brasil) é a entidade de terceiro nível responsável por representar os interesses das cooperativas em nível nacional. Como referência técnica, busca fortalecer soluções que impulsionem o Sistema como um todo, atendendo de maneira proativa e inovadora as demandas das cooperativas. Como consequência, impacta positivamente a vida dos cooperados.

Nesse sentido, tem como missão desenvolver e coordenar ações políticas e administrativas que visam à padronização dos processos e à defesa da marca Unicred. Também busca representar politicamente e institucionalmente o Sistema Unicred, estabelecer diretrizes de padronização e proteção da marca, desenvolver produtos e serviços sistêmicos, fornecer serviços de tecnologia da informação, padronizar processos como folha de pagamento e contabilidade, prestar assessoria financeira às cooperativas e elaborar rankings financeiros para monitorar a saúde financeira das unidades.



Sede da Unicred do Brasil em Porto Alegre (RS)

Atualmente, a Confederação possui três sedes que ficam disponíveis para alocação de forma presencial às pessoas colaboradoras que necessitam de espaço físico para execução de seu trabalho. São elas:

- Sede Administrativa em Porto Alegre/RS
- Sede Administrativa em São Paulo/SP
- Escritório na Central Conexão em Florianópolis/SC

Além disso, gerencia a Central de Relacionamento (SAC), responsável pelo atendimento dos cooperados e demais partes interessadas, e a Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM), retaguarda operacional para atuar nas negociações na Bolsa de Valores.

## DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (DTVM)

GRI 2-1 / 2-6

Em 2022, finalizamos o processo de criação da nossa própria Plataforma de Investimentos, com a homologação do pedido junto ao Banco Central para a criação da nossa Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM). Em 2023, lançamos a iniciativa, por meio da qual nossos cooperados têm a oportunidade de acessar uma plataforma de investimentos exclusiva dentro da Unicred, onde podem encontrar uma variedade de produtos financeiros, tais como ações, debêntures e fundos de investimento. O principal propósito desta ação é fortalecer o vínculo com nossos cooperados, promovendo a fidelização e a satisfação deles. Para assessorar a mudança, formamos uma equipe de sete especialistas certificados do mercado financeiro que oferecem assistência técnica aos gerentes das cooperativas.



## PRESENÇA NACIONAL

GRI 2-1

Em 2023, expandimos em 10,9% a nossa presença nacional com a abertura de 32 novas agências, sendo 50% dessas em novas cidades. Com isso, garantimos mais presença e disponibilidade para quem procura uma instituição financeira focada no setor da saúde.



**ESTAMOS PRESENTES EM**

**284**

municípios nas 5 regiões brasileiras.

Continuamente, buscamos uma penetração efetiva em grandes centros e territórios potenciais ainda inexplorados.

# NOSSO NEGÓCIO

GRI 2-1 / 2-6

Temos o compromisso de levar prosperidade à vida dos nossos Cooperados. Ofertamos uma assessoria financeira para o uso mais adequado dos produtos e serviços, aplicando as melhores taxas e gerando rendimentos.

Nosso portfólio de produtos e serviços está sempre em contante evolução, proporcionando soluções para auxiliar as pessoas a alcançarem tanto seus objetivos pessoais quanto profissionais.

Assim, prezando por ter um atendimento personalizado, as Cooperativas são orientadas ao desenvolvimento sustentável de seus integrantes.

 Saiba mais sobre as soluções financeiras.

## Cartões

Contamos com cartões Unicred Visa para realizar saques e compras de modo simples e seguro.

## Câmbio

Acesso a papel moeda, com diversas opções em espécie, cartões de viagem pré-pago, além de serviços financeiros internacionais.

## Conta corrente

Porta de acesso a produtos e serviços como cartões, cheques, movimentações e consultas via caixa eletrônico ou atendimento pessoal.

## Cobrança

Serviços que viabilizam os recebimentos de Pessoas Jurídicas.

## VGBL

O Plano VGBL é uma opção de investimento visando uma renda complementar para acumular reservas ou para sucessão patrimonial.

## Investimentos

Consultoria personalizada, segurança e liquidez para o Cooperado aplicar seu dinheiro com os melhores resultados.

## Linhas de Crédito

Linhas de crédito que se adaptam à necessidade de cada Cooperado e de seus empreendimentos, impulsionando o desenvolvimento de negócios.

## Seguros

Diversas opções de seguros que se adaptam às necessidades do Cooperado.

## Previdência

Contamos com o Plano Previdenciário Precaver, uma previdência complementar com vantagens exclusivas.

## Plataforma PJ

Um espaço exclusivo para simplificar a gestão financeira dos negócios dos nossos Cooperados.

## Custódia de Cheques

Conosco, cheques são creditados em datas programadas e oferecemos linhas de crédito para antecipar valores sob a nossa custódia.

## Serviços

O Cooperado pode combinar os produtos e serviços que mais se encaixam ao seu perfil.

## UnicredTag

Tag eletrônica que permite passagem automática em pedágios e acesso a mais de mil estacionamentos.

## Consórcios

Investimentos mensais durante um prazo pré-determinado, sem pagar juros e com assessoria para realizar planos e projetos.

## Open Finance

Iniciativa do Banco Central que promove o Sistema financeiro aberto, dando mais autonomia aos cooperados sobre seus dados.

## Único

Programa de Fidelidade para os cooperados que possuem o cartão Unicred Visa.

## Unicred Pay

Uma plataforma que possibilita aos cooperados receberem pagamentos de seus clientes de forma simplificada e rápida.

## Pagamentos e recebimentos

O serviço feito para simplificar a gestão do fluxo de caixa de Pessoas Jurídicas.

## PIX

Sistema de pagamentos instantâneos que permite a transferências eletrônicas de dinheiro de forma rápida e prática.

## Domicílio Bancário

Controle e gerenciamento de recebíveis de Pessoas Jurídicas.

## A FORÇA DA NOSSA MARCA

Nós, na Unicred, reconhecemos nossa marca como um elemento fundamental para agregar valor aos nossos cooperados. Nosso objetivo é ser a primeira escolha financeira para pessoas e empresas do setor da saúde, que abrange uma ampla variedade de profissionais.



**Estamos empenhados em expandir nossa influência e reconhecimento alinhando a nossa experiência e compromisso às necessidades financeiras específicas dos nossos Cooperados.**

### INICIATIVAS DE CONSOLIDAÇÃO DA MARCA

Para consolidar nossa posição e criar valor significativo no segmento de saúde, lançamos 18 iniciativas de marketing em 2023, focadas em uma variedade de produtos e serviços, como Open Finance, Consórcios Unicred, e o novo App Visa, entre outros. Essas ações, somadas às campanhas de marketing ativadas ao longo do ano e à redefinição do posicionamento do nosso Programa de Fidelidade Único, visam fortalecer nossa marca e aumentar o consumo e as solicitações de cartões.

Nossa estratégia resultou em uma exposição positiva em veículos de comunicação de grande importância, alcançando 529 publicações em mídias renomadas como IstoÉ, Forbes e Folha de São Paulo, demonstrando o sucesso de nossos esforços para nos estabelecer como líderes no fornecimento de soluções financeiras no ecossistema de saúde e para ampliar nossa base de cooperados dentro desse segmento.

Em busca de se destacar e ocupar um lugar estratégico na vida financeira dos cooperados, desenvolvemos o Planejamento de Marketing 2024. A colaboração entre as equipes das três instâncias do Sistema garantiu uma visão estratégica alinhada com as necessidades sistêmicas, possibilitando uma atuação conjunta dos times de marketing das cooperativas no próximo ano. O objetivo principal é integrar as visões e desafios das centrais e cooperativas em um único documento, otimizando recursos humanos e financeiros para uma atuação mais eficaz em benefício dos cooperados.

### Comunicação interna

Com o objetivo de qualificar a comunicação interna lançamos o Portal de Comunicação para todo o Sistema, ampliando as conexões entre as pessoas. Hoje, temos mais de 400 multiplicadores de comunicações. Em 2023, foram mais de 1.500 notícias publicadas pelas cooperativas no Portal e mais de 750 pela Confederação. Executamos mais de 50 campanhas internas e realizamos cerca de 40 ações em datas comemorativas.



## CULTURA PARA A INOVAÇÃO

Para nós da Unicred, inovação é criar ou aprimorar nossas soluções, tendo como objetivo a geração de valor para o nosso cooperado e para o nosso negócio. Temos como objetivo protagonizar a temática por meio de uma estratégia de inovação sistêmica, desenvolvendo uma cultura que estimule o intraempreendedorismo e a interação com startups através da conexão com o Ecossistema da Saúde.

### Programa Protagonize

Buscando o protagonismo interno, lançamos o Programa Protagonize, permitindo que a pessoa colaboradora, independente do cargo ocupado, tenha a oportunidade de transformar a nossa instituição por meio das suas ideias.



**Foram mais de 130 ideias geradas e recompensadas desde o início da operação.**



### Programa Aceleração e Cooperação

O nosso programa de inovação aberta busca encontrar soluções inovadoras para os desafios do Sistema Unicred, bem como explorar oportunidades de negócios em parceria com startups, empresas de tecnologia e outros atores do ecossistema.

Em um processo estruturado, mapeamos demandas de áreas específicas da Unicred, consolidamos em formato de “desafio de inovação” e, em parceria com a AEVO, conectamos com mais de 15 mil startups e empresas de base tecnológica.

Em 2023, foram inscritas 105 Startups. Dessas, 51 foram avaliadas, cinco delas selecionadas para imersão e as três identificadas com maior sinergia com os nossos desafios foram escolhidas para o desenvolvimento de uma prova de conceito (também conhecida como POC) em 2024.

# O COOPERADO NO CENTRO

GRI 2-6

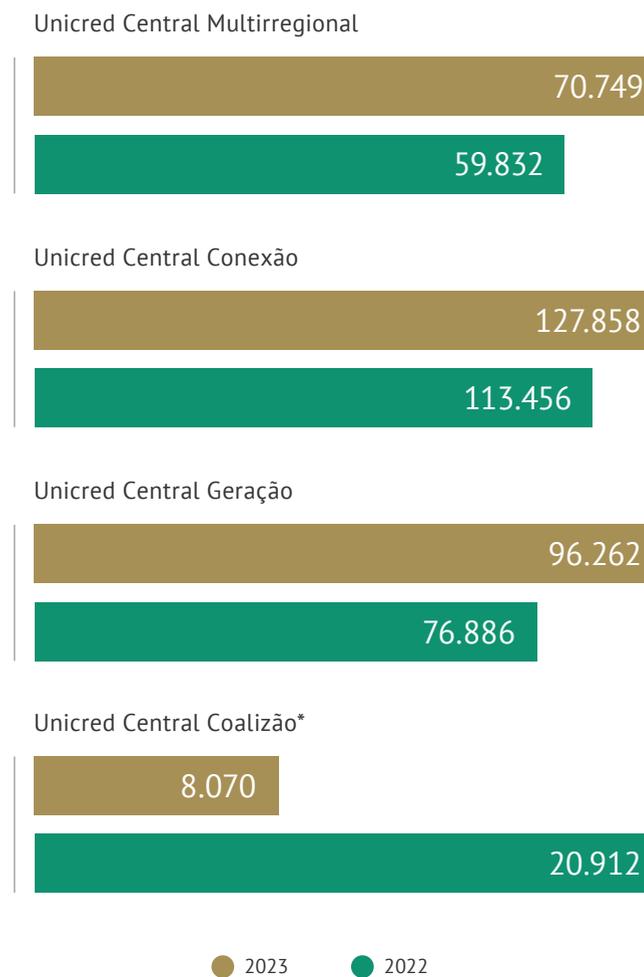
O cooperado assume um papel fundamental ao se tornar tanto dono quanto cliente da instituição. Essa dualidade de papéis reforça a ideia de que o cooperativismo visa a participação ativa e a colaboração de seus membros, diferentemente de um modelo tradicional de instituição financeira.

Como dono, o cooperado tem direito a participar das assembleias, votar em decisões estratégicas e influenciar diretamente o rumo da cooperativa.

Já como cliente, ele tem acesso a produtos e serviços financeiros com condições mais vantajosas e personalizadas, que são desenvolvidos levando em consideração as necessidades específicas dos cooperados. Assim, proporcionamos uma experiência diferenciada no mercado, baseada em princípios de solidariedade, democracia e transparência, que fortalecem a relação de confiança com nossos cooperados.

## Número de Cooperados por Central - Série histórica

GRI 2-6



\*Número de cooperados diminuiu em 2023 em virtude de cooperativas que foram incorporadas pela Central Geração.



## EXPERIÊNCIA DO COOPERADO

O cooperado é o centro do nosso negócio e nos motiva a evoluir e inovar constantemente para proporcionar a melhor experiência financeira possível. Em 2023, dedicamo-nos a uma série de projetos e ações para melhorar a experiência e os resultados de nossos cooperados.

O ano foi marcado por esforços contínuos em busca de inovação, segurança e eficiência, sempre com foco na excelência e no futuro promissor da Unicred.

Uma das iniciativas que lançamos foi a campanha de incentivo na Central de Relacionamento, visando reconhecer e destacar os melhores resultados de nossos analistas e gestores nos indicadores-chave. Isso resultou em uma redução significativa no absenteísmo e uma evolução na qualidade dos serviços prestados aos cooperados, demonstrando nosso compromisso com a excelência.

Desde a pandemia, a demanda por atendimento presencial diminuiu, reforçando a importância de oferecer alternativas digitais eficientes. Nosso desafio atual é captar ainda mais cooperados por meio digital, simplificando o processo de adesão para eliminar a necessidade de deslocamentos físicos.

Estamos comprometidos com um plano de crescimento ambicioso, visando aumentar nossa base de cooperados em 10 anos, aumentando a velocidade de captação de novos membros e melhorando nossa participação no atendimento digital no setor financeiro. A digitalização tem sido um forte aliado neste sentido, com mais de 90% das transações financeiras e cerca de 50% das transações de negócios sendo realizadas digitalmente, evidenciando nossa competência em atender digitalmente aos cooperados.



**NPS**  
**Nota 75**  
**excelente**

83% dos cooperados responderam que recomendariam a Unicred para outros usuários.

## NET PROMOTER SCORE (NPS)

O NPS sistêmico é uma importante iniciativa dentro do pilar Experiência do Cooperado do nosso Planejamento Estratégico 2023. Buscamos constantemente a fidelização dos nossos cooperados, e por isso é essencial coletar suas opiniões e percepções sobre a Unicred de forma contínua. A pesquisa NPS é uma ferramenta fundamental que nos permite avaliar a fidelidade dos cooperados e identificar pontos-chave que possam influenciar a sua recomendação da Unicred para amigos e familiares. Optar por um NPS Sistêmico nos traz diversas vantagens. Realizar a pesquisa para todos os cooperados do sistema Unicred garante resultados mais confiáveis, pois alcançamos um maior número de participantes - um aspecto crucial para essa metodologia. Além disso, considerando as particularidades de cada Central e cooperativa dentro do sistema, ao obtermos feedbacks de cooperados em todo o Brasil, compreendemos melhor as necessidades em comum e identificamos aquelas que são específicas de cada região.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) representa um elo vital de comunicação entre as entidades do Sistema Unicred, seus cooperados e o mercado em geral. Este canal não apenas atende às demandas de cooperados e não cooperados, mas também se estabelece como um mecanismo estratégico para a manutenção de um diálogo transparente e eficaz.

Com um tempo médio de resposta de 5,47 dias, observamos que 18,43% das interações foram classificadas como reclamações procedentes, evidenciando a importância deste canal na identificação e resolução de questões críticas.

O SAC oferece atendimento telefônico todos os dias da semana, das 9h às 18h, por meio do número 0800, totalizando 4.164 atendimentos em 2023. A maior parte dessas interações, representando 89%, está relacionada a solicitações de informações

e esclarecimento de dúvidas, enquanto os 11% restantes abrangem reclamações e outras formas de manifestações.

Além do atendimento telefônico, a Unicred disponibiliza um serviço de atendimento 24 horas por dia por meio de formulários no site, com 540 atendimentos no ano. Neste canal digital, a distribuição das demandas apresenta uma dinâmica distinta: 40% das interações são consultas por informações e dúvidas, enquanto uma parcela significativamente maior, 60%, corresponde a reclamações e outras manifestações.

Aprimoramos nosso atendimento e eficiência para atendimento nas redes sociais e para automação robótica, resultando na economia de 960 horas de trabalho e um saving financeiro de R\$ 58,4 mil no ano.

Otimizamos o tempo de análise e tratativa das reclamações de SAC e Ouvidoria e melhoramos os fluxos de comunicação interna, registrando 647 interações. Também pilotamos o fluxo de tratativa de prospects oriundos do site da Unicred, processando 4.883 formulários e conquistando 420 novas associações.

**Investimos na identificação e compreensão das particularidades, preferências e necessidades do ecossistema da saúde, garantindo que os cooperados tenham um atendimento personalizado, humano e ágil, independente do ponto de contato.**



## OUVIDORIA

A Ouvidoria é a última instância de atendimento do cooperado/usuário na Unicred, sendo um canal estratégico de comunicação. Por meio dela, mapeamos e sesolvemos conflitos, incluindo demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, órgãos públicos e entidades privadas. Nós garantimos as condições adequadas para seu funcionamento, com transparência, independência e imparcialidade.

A Ouvidoria aplica rigorosos mecanismos de controle para responder prontamente às reclamações, sugestões e elogios dos cooperados e/ou usuários. Sua atuação visa sensibilizar os dirigentes e gestores para oportunidades de melhoria nos processos, produtos e serviços, garantindo um tratamento perene às demandas.

A estrutura da Ouvidoria é independente e conta com profissionais capacitados para lidar com a complexidade dos produtos e serviços da Unicred. Divulgamos amplamente os canais de atendimento da Ouvidoria aos cooperados e usuários, facilitando o envio e garantindo um atendimento eficaz.



**Temos um compromisso contínuo com a melhoria do atendimento e a satisfação dos nossos Cooperados, reforçando a posição da Ouvidoria como um pilar essencial na construção de um relacionamento transparente e eficaz.**



**Tempo médio para conclusão do atendimento: 5 dias.**



**750**  
reclamações recebidas nos canais críticos de ouvidoria, em torno de 16,5% de procedência.



**778**  
reclamações tratadas, oriundas do canal SAC.



**166**  
tratativas acolhidas por meio do Reclame Aqui.

## EXPERIÊNCIA DIGITAL

O nosso compromisso enquanto Sistema Unicred é proporcionar aos nossos cooperados uma experiência digital que se destaque pela inovação, agilidade e eficiência, visando alcançar uma excelência operacional, por meio de soluções que sejam ao mesmo tempo simples e seguras. Estamos em constante evolução de nossas plataformas, com o objetivo de fornecer produtos que não só atendam às necessidades específicas de nossos cooperados, mas que também sejam eficientes e personalizados para cada um deles.

Reconhecemos que, no universo financeiro, ninguém possui um entendimento tão profundo do ecossistema de saúde quanto nós, na Unicred. Com isso em mente, pretendemos aproveitar os dados de nossos cooperados de maneira estruturada e inteligente, buscando oferecer uma personalização ainda maior em nossos produtos, serviços, canais de atendimento e, sobretudo, no relacionamento que

construímos com eles. A excelência no desempenho e a segurança dos nossos sistemas continuará sendo uma prioridade, pois sabemos que isso reforça a confiança depositada em nós por nossos cooperados. Além disso, a tecnologia será um pilar fundamental nos nossos processos internos, com o intuito de aprimorar a qualidade, minimizar riscos e otimizar os custos operacionais.

Estamos investindo intensamente na estratégia digital, tanto em termos de comunicação quanto na gestão de nossas redes sociais aqui na Unicred do Brasil. Acreditamos que a comunicação digital é essencial para que as pessoas conheçam cada vez mais sobre o sistema Unicred e os benefícios de fazer parte desse movimento. Também estamos dedicando esforços na melhoria de nossa ferramenta de aquisição digital, o onboarding digital, para alcançarmos um maior número de cooperados.



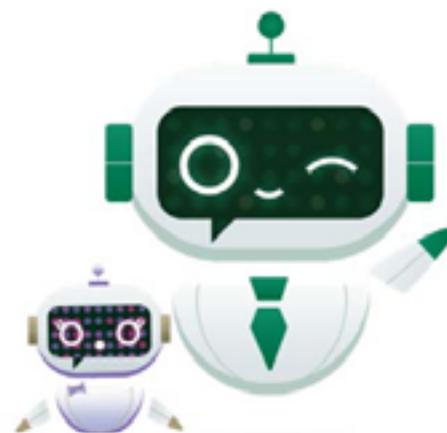
Para alcançar nossa estratégia de expansão digital, estamos em busca de uma forma mais eficiente de nos conectar com o ecossistema de startups, utilizando programas que desenvolvemos internamente. Dessa forma, conseguimos implementar soluções relevantes para o nosso negócio com maior rapidez. Temos um programa liderado pela nossa equipe de inovação, no qual identificamos as necessidades e desafios das nossas cooperativas e cooperados, e então buscamos possíveis parceiros no mercado.

Atualmente, estamos realizando testes de conceito para verificar se as soluções encontradas atendem às nossas necessidades. Reconhecemos que nem tudo precisa ser feito internamente e que é importante buscar soluções prontas no mercado para agilizar o processo de desenvolvimento. Essa abordagem certamente beneficiará nossos cooperados de maneira mais ágil e eficiente, gerando valor para eles.

Em 2023, implementamos duas importantes iniciativas estratégicas no âmbito da governança de TI, demonstrando nosso compromisso com a inovação e excelência operacional. O Painel de Sistemas e o Plano Diretor de Tecnologia foram concebidos para resolver desafios específicos, impulsionando a eficiência e transparência em nossos processos e sistemas tecnológicos. Além disso, estabeleceram uma base sólida para a evolução contínua de nossas práticas tecnológicas, garantindo que nossas soluções atendam às necessidades de colaboradores, cooperativas e cooperados.

### Segurança de TI

Na área de segurança de TI, dedicamo-nos a fortalecer a proteção de nossos sistemas e dados, garantindo operações seguras e eficientes para nossos cooperados. Implementamos medidas avançadas de segurança, como a blindagem do App Cartões VISA contra ataques cibernéticos, além de criar uma equipe dedicada à segurança cibernética. Essas ações visam manter a integridade de nossas operações e a confiança de nossos cooperados, enquanto continuamos a inovar e aprimorar nossas funcionalidades digitais.



### Chatbots

No que diz respeito aos chatbots, avançamos na implementação de soluções digitais para melhorar o atendimento aos colaboradores e cooperados. Os chatbots Duda e Edu, juntamente com a implementação do WhatsApp Enterprise, contribuíram para uma experiência de atendimento eficiente e personalizada.

A Duda, nosso chatbot interno, se tornou uma ferramenta essencial, conhecendo 90 assuntos e fornecendo mais de 1.400 respostas. Em 2023, a Duda realizou 23.627 atendimentos por meio do Teams e outros 8 canais internos, com transbordo para atendimento humano em 3 áreas da Confederação, resultando em cerca de 5 mil atendimentos. Ela também foi

enriquecida com 15 novos assuntos, 58 reformulações e 2 integrações em sistemas internos, melhorando significativamente a experiência dos colaboradores, com uma avaliação média de 4,62 de 5.

Já o Edu, nosso chatbot voltado para o atendimento das pessoas cooperadas, estabeleceu-se como o primeiro ponto de contato na Central de Relacionamento e na Agência X, oferecendo rapidez, eficiência e escalabilidade. Em 2023, Edu foi aprimorado com 38 novos fluxos informacionais e transacionais, além de 24 reestruturações, aumentando a autonomia dos cooperados no autoatendimento. Disponível no WhatsApp, app Unicred Mobile, Internet Banking e app Unicred Visa, Edu atendeu quase 130 mil protocolos na Central de Relacionamento, dispensando a interação humana em 89 mil atendimentos. Na Agência X, Edu participou de cerca de 7,8 mil atendimentos, reteve 31% do total de atendimentos receptivos no WhatsApp.

Além disso, implementamos o WhatsApp Enterprise, conectado à API oficial do WhatsApp para grandes empresas, em 14 cooperativas e 2 corretoras do Sistema. Esta plataforma garante a segurança dos

atendimentos, trazendo indicadores e monitoria da qualidade dessas interações. Em 2023, realizamos mais de 1,1 milhão de atendimentos na plataforma, proporcionando às cooperativas segurança, monitoramento de qualidade e otimização do direcionamento dos atendimentos nas agências, facilitando o dia a dia dos Gerentes de relacionamento e das pessoas cooperadas.

### Privacidade de dados

Para aprimorar as práticas relativas à privacidade de dados, realizamos uma ampla iniciativa de reforço a proteção de informações pessoais e sensíveis, em conformidade com a LGPD. Mapeamos e reestruturamos as operações de tratamento de dados, implementamos políticas claras e treinamentos contínuos, garantindo a conformidade e proteção das informações dos cooperados. Esses esforços refletem nosso compromisso em promover um ambiente seguro e transparente para nossos colaboradores e cooperados.

# ESTRATÉGIA SISTÊMICA

Unir para prosperar. Este foi o objetivo que impulsionou o desenvolvimento do nosso primeiro Planejamento Estratégico Sistêmico em 2022, ampliando a nossa capacidade de fortalecer o Sistema Unicred por meio de objetivos comuns e a prosperidade coletiva. Acreditamos que, a partir de um direcionamento único e com uma ambição sistêmica clara, faremos mais e melhor para o setor da saúde, ao qual estamos genuinamente atrelados desde a nossa fundação.

A estratégia sistêmica nos permite enfrentar os desafios do futuro de forma mais assertiva e estratégica. Com isso em mente, estamos empenhados em colaborar com as cooperativas para expandir a nossa base de cooperados e aprimorar o relacionamento com este público, bem como em ampliar os investimentos no desenvolvimento de produtos e serviços.

No início de 2023, realizamos a apresentação do Planejamento Estratégico

Ciclo 2023 - 2026 para os executivos das cooperativas, seguida por uma live de lançamento para todos os colaboradores. Ao longo de todo ano, realizamos diversas entregas estratégicas que já estão beneficiando o Sistema e fortalecendo ainda mais a nossa rede de cooperados na área da saúde.

Uma das principais iniciativas que promovemos este ano foram as discussões em torno da nossa estrutura sistêmica, incluindo a distribuição de responsabilidades e papéis das entidades centralizadoras, da confederação e das centrais. O objetivo é aprimorar e otimizar a estrutura existente, aumentar a eficiência e acelerar o processo de tomada de decisão. Além disso, estamos empenhados em melhorar a comunicação e facilitar o diálogo diário, para que haja uma comunicação mais efetiva e fluida, desde as centralizadoras até as cooperativas singulares.

## OBJETIVOS E PILARES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

### MARCA

Ser reconhecida como a marca de instituição financeira cooperativa especialista no ecossistema da saúde.

### PESSOAS E GOVERNANÇA

Conduzir a Unicred no atingimento de seus objetivos organizacionais, com dirigentes e profissionais qualificados, promovendo a intercooperação e criando um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e desafiador.

### EXPERIÊNCIA DO COOPERADO

Conquistar a satisfação e a fidelidade dos Cooperados, com experiências humanas, tecnológicas, ágeis e fluidas.

### TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Entregar aos nossos Cooperados uma jornada digital, inovadora, ágil e eficiente, gerando excelência operacional para o Sistema.

### CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Melhorar os desempenhos econômico e financeiro do Sistema Unicred, com fontes de recursos e receita diversificadas, sólida estrutura de capital e organização sistêmica otimizada, gerando economia de escala.

2

UNICRED 

---

SUSTENTABILIDADE

# JORNADA DE SUSTENTABILIDADE

GRI 2-22 / 3-1

O compromisso com a sustentabilidade reflete nossa essência cooperativista. Estamos constantemente em busca de soluções inovadoras para garantir o bem-estar dos nossos cooperados e das comunidades em que atuamos.

Novas diretrizes relacionadas aos riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC) no âmbito do Banco Central do Brasil foram implementadas no ano de 2021, Resolução CMN nº4.945/2021, que dispõe sobre o estabelecimento e a implantação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). Estas normas têm como objetivo regulamentar os riscos sociais, ambientais e climáticos. É importante destacar que essas medidas abordam as oportunidades e responsabilidades das instituições financeiras enquanto provedora de serviços financeiros. Embora já possuíssemos uma área dedicada aos riscos socioambientais, identificamos a necessidade de um setor responsável por gerenciar e mobilizar a agenda ESG em todo o Sistema. A partir dessa decisão, passamos a tomar uma série de medidas para

identificar práticas locais e construir um pensamento sistêmico sob uma perspectiva ESG, entendendo que os impactos positivos e negativos que geramos vão além dos limites da nossa operação.

## **Em 2023, realizamos o primeiro Estudo de Impacto ESG que determinou quais são os temas mais relevantes para o nosso negócio.**

Tal estudo culminou na identificação de nove temas prioritários que foram apresentados às partes interessadas buscando entender a importância dos mesmos para esses públicos e, assim, definir a nossa materialidade sistêmica. Veja mais nas páginas seguintes.

Para 2024, estamos empenhados em desenvolver uma estratégia ESG sistêmica, com o objetivo de orientar as ações das cooperativas centrais e singulares e da Confederação nos pilares ambiental,

social e de governança. Essa abordagem visa estabelecer prioridades claras, definir objetivos específicos, mapear indicadores relevantes e estipular metas concretas para todo o Sistema. Como preparação para este desafio, também iremos investir no engajamento de conselheiros e diretores.

Entendemos que com os temas materiais definidos, é possível gerenciar os nossos impactos, tanto negativos quanto positivos, estabelecendo prioridades alinhadas ao Planejamento Estratégico Sistêmico. Nesse contexto, buscaremos priorizar iniciativas ligadas aos temas críticos, definindo indicadores chave e assumindo compromissos públicos que contribuam para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Além disso, também buscamos atender às exigências regulatórias, como a Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática (PRSAC), que impõe obrigações específicas às Instituições Financeiras Cooperativas no âmbito ESG.

Paralelamente, estamos aprimorando o nosso Relatório Anual para refletir uma visão mais integrada e sistêmica, incluindo aspectos de sustentabilidade. Isso envolve a participação ativa de áreas-chave no processo e possibilita uma comunicação de resultados mais robusta, transparente e estratégica. Com isso, também garantimos o cumprimento da Resolução CMN 4.945, divulgando as informações de forma facilitada e tempestiva. Essas iniciativas visam melhorar o relacionamento com as partes interessadas e fortalecer a imagem institucional da Unicred.

Tais iniciativas representam o nosso compromisso efetivo com a transparência e prestação de contas. Além disso, promovem a criação e a manutenção de produtos e serviços que beneficiem tanto as pessoas quanto o meio ambiente, com especial enfoque na gestão do clima e no desenvolvimento de metodologias e métricas para o gerenciamento de riscos em todos os aspectos.

## MATERIALIDADE

GRI 2-14 / 2-22 / 3-1

A elaboração da materialidade foi conduzida em 2023 e finalizada no primeiro trimestre de 2024. O método seguiu as recomendações das Normas GRI 1 Fundamentos 2021, abrangendo duas grandes etapas, com o intuito de priorizar os temas de sustentabilidade sob a ótica do impacto e da importância dos temas.

As análises realizadas ofereceram um panorama abrangente e detalhado do setor e das práticas e políticas de sustentabilidade adotadas pelo Sistema Unicred.

Com isso, foi possível determinar quais são os temas mais relevantes para o negócio, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria e a tomada de decisões estratégicas. Os resultados seguiram o fluxo formal de aprovação determinado pela nossa estrutura de governança, sendo aprovado pela Diretoria Executiva.

1. A apresentação dos temas de sustentabilidade nesta instância depende do nível e da prioridade dos assuntos.



### ETAPA 1 PRIORIZAÇÃO POR IMPACTO

#### 1. Estudo Setorial

A partir da construção do cenário ESG da Unicred, elaboramos um denso estudo envolvendo 51 temas de sustentabilidade dentro de cinco categorias: Negócio, Governança, Social, Ambiental e Econômico. Com este olhar, foi possível identificar as principais tendências, desafios e oportunidades de sustentabilidade que permeiam o negócio da Unicred, trazendo mais consistência para a análise de impacto.

#### 2. Estudo de Impacto ESG

Com base no Estudo Setorial, analisamos 38 temas de sustentabilidade para determinar como eles impactam o negócio de acordo com a responsabilidade, limite, escopo, escala, reversibilidade e probabilidade dos impactos ocorrem. O resultado desta medição determinou nove de com grau de impacto médio e alto.



### ETAPA 2 PRIORIZAÇÃO POR IMPORTÂNCIA

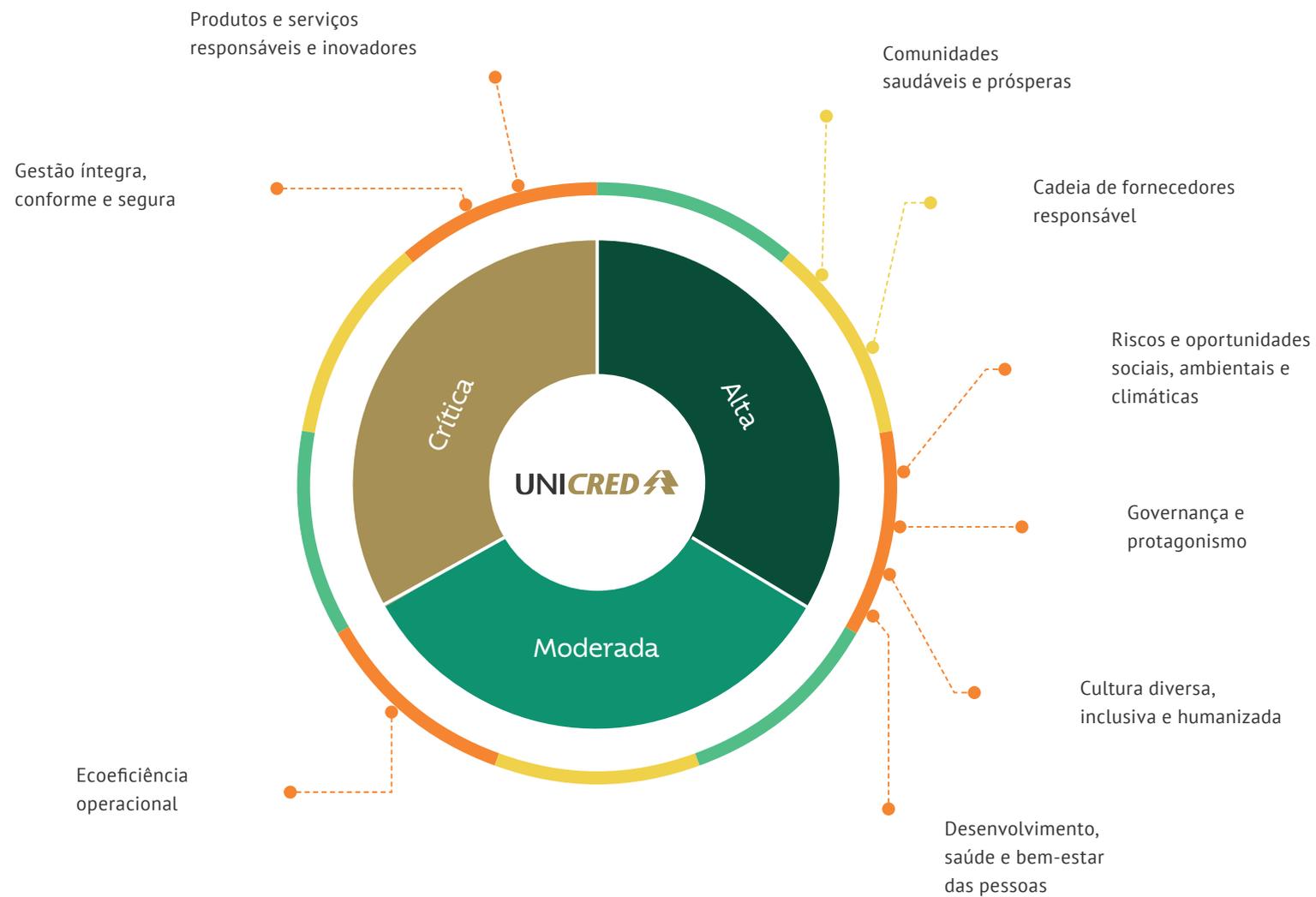
#### 3. Consulta às partes interessadas

Os temas resultantes da priorização por impacto, foram apresentados a partes interessadas internas e externas, de janeiro a março de 2024, por meio de questionário on-line. Ao todo, foram 667 respondentes, divididos da seguinte forma:

- 374 representantes do público interno, formado por colaboradores e terceiros.
- 293 representantes do público externo, sendo: 285 de cooperados, 3 de órgãos reguladores e 5 parceiros.

#### 4. Análise de resultados

Os resultados das etapas 1 e 2 foram cruzados em uma Matriz de Impacto x Importância a partir da qual foi possível determinar a criticidade dos temas materiais. Com os temas materiais organizados a partir da sua criticidade, será possível elaborar uma Estratégia ESG condizente com um olhar proprietário dos desafios e oportunidades em sustentabilidade para o nosso negócio.

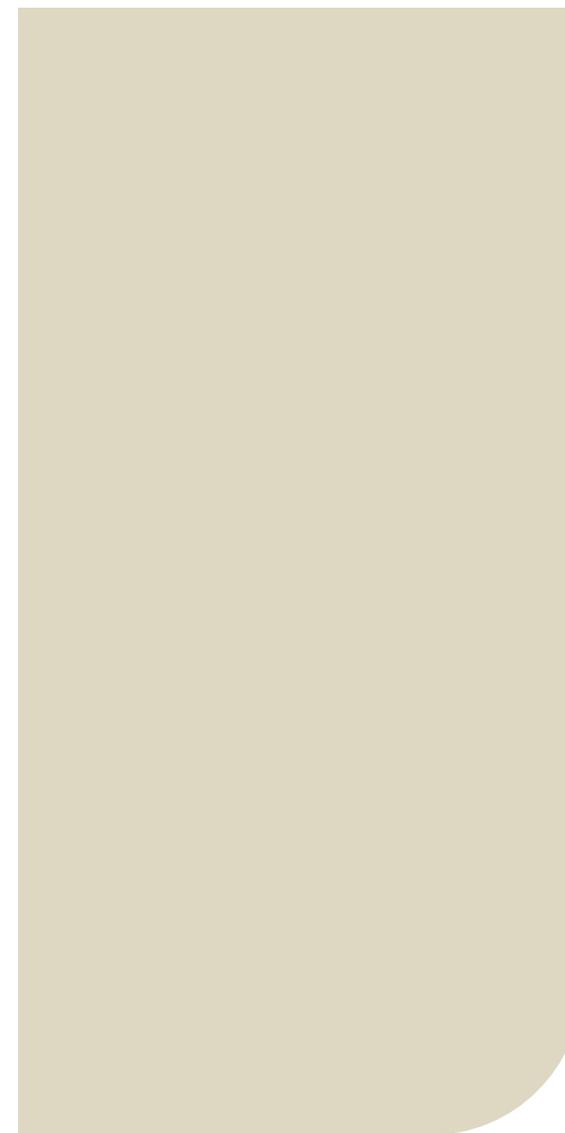


**legenda:**

Controle da Unicred sobre o tema



Criticidade do materialidade



## GESTÃO DE IMPACTOS E COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

GRI 2-12 / 2-13 / 2-16 / 2-23 / 2-24

Os temas relacionados ao ESG, incluindo impactos, riscos e oportunidades, são tratados de maneira transversal, sob gestão centralizada da Confederação, responsável por estabelecer, de forma Sistêmica, uma estratégia para a gestão da sustentabilidade.

Todas as pautas relacionadas às temáticas de sustentabilidade passam pelo fluxo formal de aprovação, sendo apresentadas nas instâncias de decisão mais convenientes, até chegar ao Conselho de Administração para aprovação final. Elas são apresentadas conforme demanda nas reuniões mensais do CAD. Em 2023, foi apresentado para aprovação o estudo de impacto realizado no processo de Definição da Estratégia ESG.

O Presidente do Conselho de Administração é o responsável pela supervisão dos impactos em nossa instituição, sendo responsabilidade da Diretoria Executiva assegurar a execução de procedimentos de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática de acordo com as diretrizes,



padrões e procedimentos estabelecidos pelo Sistema Unicred. Operacionalmente, contamos com uma pessoa especialista alocada e respondendo diretamente à Diretoria Executiva da Confederação.

Neste momento, estamos no processo de implantação da Estratégia ESG que também irá organizar e definir uma Governança em Sustentabilidade para a Unicred. A previsão para finalização do projeto é no primeiro semestre de 2024.

### Principais Políticas atreladas a agenda ESG

As Políticas são documentos sistêmicos, com parâmetros, direcionadores e balizadores que norteiam a tomada de decisão em qualquer nível institucional. Normalmente, são documentos que visam cumprir resoluções do Banco Central e, por isso, são de suma importância para o Sistema. A Política de Estrutura Normativa, estabelece o padrão para o desenvolvimento destes documentos, sendo aprovados pelo Conselho de Administração.

Atualmente, contamos com onze políticas que tratam de temas relacionados à agenda ESG. São elas<sup>1</sup>:

- Política de Gestão de Pessoas
- Política de Sucessão de Administradores
- Política de Educação Financeira
- Política de Conformidade
- Política do Componente Organizacional de Ouvidoria
- Política de Segurança da Informação e Cibernética
- Política de Crédito do Sistema Unicred
- Política de Relacionamento com Cooperados
- Política Anticorrupção
- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)
- Política de Gerenciamento Integrado de Riscos e Capital

Atualmente não contamos com um normativo específico sobre Direitos Humanos. No entanto, o tema é abordado em diversas Políticas citadas acima.

De acordo com a Política de Estrutura Normativa, todos os colaboradores do Sistema Unicred devem estar capacitados para elaborar e revisar os normativos, conforme as diretrizes da Instituição.

Por isso, periodicamente são realizadas capacitações e disponibilizadas na Unicoop de forma online. Eventualmente podem ocorrer capacitações presenciais.

Especificamente sobre a PRSAC, é responsabilidade de todos os dirigentes, colaboradores, estagiários, terceirizados, menores aprendizes e parceiros do Sistema Unicred, conhecer a política e adotar postura alinhada ao conteúdo disposto, disseminando a cultura da responsabilidade social, ambiental e climática.

1. Todas as Políticas estão disponíveis para acesso no Diretório Interno e devem obedecer a Política de Estrutura Normativa.

 Conheça a nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

# NEGÓCIO RESILIENTE

Na Unicred, a resiliência é a base sobre a qual construímos um futuro promissor. Ao adotar práticas de gestão pautadas pela integridade, conformidade e segurança, fortalecemos nossa confiabilidade e estabelecemos vínculos éticos e duradouros. Nosso compromisso vai além, desenvolvermos produtos e serviços que atendem às expectativas dos nossos cooperados e ainda geram benefícios significativos para a sociedade, com um olhar especial para o setor de saúde. Essa abordagem é complementada por uma gestão proativa de riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticos, assegurando nossa capacidade de adaptação e a sustentabilidade de longo prazo.



# INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

Na Unicred, queremos que todos estejam engajados em uma cultura de integridade e conformidade. Para isso, a liderança deve ser um exemplo e, também, a principal responsável por fomentar nossos valores e diretrizes.

Para garantir que estejamos atuando nos mais altos padrões éticos e normativos, é essencial manter e monitorar rigorosamente os processos internos e externos. Por isso, em 2023, avançamos significativamente em práticas de conformidade institucional, gestão de riscos e transparência, fortalecendo a governança em todo o Sistema.

Apesar dos desafios, tais práticas são fundamentais para a Unicred, pois garantem a integridade e eficácia de nossas operações. Acreditamos que assim, estamos promovendo um impacto positivo e duradouro, garantindo a continuidade e a prosperidade do nosso negócio.



## Normativos internos

- Código de Conduta Ética: Reúne diretrizes e apresenta valores e condutas a serem seguidas. Veja aqui.
- Política Anticorrupção: Estabelece diretrizes de combate à corrupção e demais ilícitos.
- Regulamento da Comissão de Ética: regula o funcionamento da CETIC.
- Política de Estrutura Normativa: define as diretrizes da estrutura de normatização interna do Sistema Unicred.
- Norma de Investigação do Canal de Ética: define as regras para condução de apurações registradas no Canal de Ética da Unicred.
- Norma de brindes, presentes, eventos, doações e patrocínios: estabelece as regras para concessão e recebimento de brindes, presentes, eventos, doações e patrocínios entre o Sistema Unicred e seus Cooperados, conselheiros, diretores, colaboradores, terceiros, fornecedores e prestadores de serviço.
- Política de Conformidade: estabelece as diretrizes, papéis e responsabilidades da função de conformidade para todas as instituições do Sistema Unicred.
- Norma de FATCA e CRS: estabelece as regras, os papéis e as responsabilidades para o cumprimento das obrigações fiscais FATCA e CRS.

## CULTURA DE INTEGRIDADE

GRI 2-26

Reforçando a nossa cultura de ética e integridade, tanto internamente quanto em nossas relações com parceiros e a sociedade, desenvolvemos ações estratégicas e inovadoras cuidadosamente planejadas para atender às regulamentações, mitigar riscos e promover um ambiente de trabalho seguro e acolhedor.

Estamos comprometidos em construir e manter um ambiente de trabalho baseado na transparência, ética e diálogo, onde todos se sintam seguros para expressar suas dúvidas e preocupações, sabendo que serão tratadas com o máximo respeito e confidencialidade.

Na Unicred, nós disponibilizamos mecanismos robustos para que nossos colaboradores e partes interessadas possam buscar aconselhamento sobre a implementação de políticas e práticas para uma conduta empresarial responsável. Entre esses mecanismos, destacam-se o Canal de Ética e o Service Now, ambos fundamentais para esclarecer dúvidas relacionadas à conduta e à área de Compliance.

Além do Canal de Ética, temos a Comissão de Ética Sistêmica (CETIC), que se dedica a assuntos mais complexos, como conflitos de interesses e possíveis desvios de conduta, e o Canal da Mulher, focado em atender as colaboradoras por meio de uma equipe exclusivamente feminina (saiba mais na pág. 33). Esses mecanismos são acessíveis tanto ao público interno quanto externo, refletindo nosso compromisso com a transparência e a integridade em todas as nossas atividades.

Operamos esses mecanismos com total independência, garantindo que as denúncias sejam investigadas e tratadas com sigilo. A área de Compliance, responsável pela gestão do Canal de Ética, oferece um atendimento multicanal, disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, incluindo feriados, em português e Libras. Isso assegura que todos tenham acesso aos mecanismos de forma igualitária.

Nós também nos empenhamos em proteger os direitos humanos dos usuários e garantir que não haja represálias por manifestarem suas preocupações. Isso é alcançado por meio de diretrizes claras, reforçadas em nossas capacitações e no Código de Conduta Ética, além de uma política de não retaliação.

Embora atualmente não realizemos pesquisas de satisfação específicas sobre o Canal de Ética e os resultados das medidas aplicadas, estamos sempre em busca de melhorias para garantir a eficácia de nossos mecanismos. Em 2023, recebemos

13 relatos de dúvidas, todos devidamente respondidos, demonstrando nosso compromisso em fornecer orientações claras e precisas sobre condutas e preocupações.



O Código de Conduta Ética, o Canal de Ética, o Canal da Mulher e a Comissão de Ética Sistêmica (CETIC), representam o conjunto de medidas para garantir e manter a ética e integridade dentro no Sistema. Aderentes aos preceitos do cooperativismo e aos mais elevados padrões de governança, eles auxiliam na gestão de situações que envolvem a conduta e possíveis desvios, auxiliando a manter a reputação e imagem do Sistema Unicred.

### Engajamento interno

Em comemoração ao primeiro ano do Código de Conduta Ética e do Canal de Ética, realizamos uma palestra para mais de 1.800 pessoas. Adicionalmente, lançamos um newsletter que impactou 369 pessoas até o momento, fomentando as diretrizes do Código de Conduta Ética e reforçando condutas a serem praticadas e evitadas. Também qualificamos o nosso processo de *onboarding*, enriquecendo o kit de boas-vindas dos novos colaboradores com materiais relacionados ao Código de Conduta Ética e ao Canal de Ética. O objetivo é garantir que o colaborador tenha acesso a esses importantes valores desde o começo de sua trajetória conosco.

Além disso, dedicamo-nos à ambientação das nossas sedes em Porto Alegre, São Paulo e na Central de Relacionamento, para promover constantemente o Código de Conduta Ética e o Canal de Ética entre todos os colaboradores. Essa abordagem foi estendida, alcançando não apenas nossos colaboradores e cooperados, mas também a sociedade em geral.

## CANAL DA MULHER

GRI 2-26

Demos um passo significativo para reforçar as diretrizes éticas e promover um ambiente de trabalho mais seguro para as nossas colaboradoras com o lançamento do Canal da Mulher, uma iniciativa que recebeu quatro registros de relatos desde sua implementação. Este canal, operado exclusivamente por mulheres, foi criado não apenas para oferecer acolhimento e segurança, mas também para enfatizar nossa postura contra qualquer forma de assédio, seja sexual ou moral. Além disso, garantimos que, caso haja necessidade de entrevistas ou investigações, sejam conduzidas por mulheres em escritórios externos, a fim de proteger a privacidade das pessoas envolvidas. Tal iniciativa promove a liberdade e o conforto para denúncias, ao mesmo tempo em que alerta aqueles que estejam cogitando agir de forma inapropriada. Adicionalmente, em 2023, focamos fortemente em iniciativas de treinamento para mulheres e homens, visando promover o empoderamento e a igualdade de gênero.



## CONFLITO DE INTERESSE

GRI 2-15

O Código de Conduta Ética aborda os nossos valores e traz orientações de conduta para determinadas situações e exemplos de conflito de interesses, comportamentos, disposições sobre doações, patrocínios e eventos, entre outras informações que nos guiam para um ambiente de trabalho íntegro. Além disso, fomenta o uso do Canal de Ética pelos integrantes do Sistema Unicred que presenciem ou sejam vítimas de condutas em desconformidade com os preceitos do Código. A capacitação essencial Código de Conduta Ética, disponível na Unicoop, deve ser realizada por todas as pessoas integrantes da instituição e aborda o tema Conflitos de Interesse, sendo destinada para Conselheiros, presidentes, vice-presidentes, diretores, pessoas colaboradoras e terceiras.

Orientamos nossos colaboradores a evitar e reportar tais situações. Implementamos um Canal de Ética para o reporte de desvios de conduta e estamos no processo de implementar um formulário de conflito de interesses para todos os colaboradores. Normativas internas, como a Norma de Brindes, Presentes, Eventos, Doações e Patrocínios, abordam especificamente esses temas.



Em 2023, registramos uma taxa de participação de 99% na capacitação do Código de Conduta Ética. Incluímos, também, os colaboradores terceirizados, elevando a taxa de participação de 27% no início do ano para 84% ao final, um significativo progresso para a nossa instituição.

## AValiação REPUTACIONAL

Estabelecemos fluxos, processos e um normativo específico para o acompanhamento reputacional contínuo de conselheiros e executivos estatutários, realizando verificações trimestrais e comunicando o Banco Central sobre eventuais fatos relevantes no prazo de dez dias, atendendo ao previsto na Resolução CMN 4859/2020. Essas avaliações têm como objetivo destacar a integridade e ética dessas pessoas, que devem ser um reflexo dos valores da Unicred. Essa medida também foi essencial para antecipar e mitigar eventuais riscos reputacionais, reforçando a transparência e a confiança em nosso Conselho de Administração e Dirigentes.

Também iniciamos um projeto piloto de Due Diligence para parceiros. O objetivo é, a partir de premissas e fluxos para a análise reputacional, ter informações para tomar decisões mais informadas e minimizar riscos e gerando relações mais confiáveis.

## COMPLIANCE

Ao longo de 2023, foram realizadas ações importantes para fortalecer os pilares de conformidade e ética corporativa. Essas ações refletem nosso compromisso compartilhado com a integridade e a responsabilidade organizacional, destacando-se pela adoção de estratégias inovadoras e pela implementação de programas robustos.

Reforçamos nosso compromisso com a ética e a integridade por meio da consolidação de nosso pro-grama de conformidade, iniciado em 2022 e amplamente divulgado em 2023 via Portal de Comunicação para todo o Sistema. Este programa visa tanto a implementação de ações preventivas e corretivas contra fraudes e condutas antiéticas quanto a criação de um ambiente de trabalho ético. Desenvolvemos uma matriz de riscos de compliance, identificando mais de 40 vulnerabilidades e criando 39 planos de ação para resolvê-las. Algumas dessas ações já foram implementadas, com o restante programado para execução ao longo de dois anos.

Na Confederação, adotamos abordagens distintas para engajar nossos colaboradores e promover a cultura de conformidade. Por

meio do Cine Compliance, realizado em três edições ao longo do ano, convidamos os colaboradores da UBR a assistir trechos de filmes que incitavam reflexões sobre ética e integridade. Esse evento alcançou 2.418 colaboradores, demonstrando a nossa capacidade de disseminar a cultura de conformidade de forma leve e interativa.

Além disso, o evento Expresso Compliance proporcionou um encontro híbrido para agentes de conformidade, reforçando o papel vital desses agentes no dia a dia de suas áreas e promovendo uma maior aproximação e entendimento dos temas de conformidade. Esse evento, realizado em novembro de 2023, contou com a participação de 60 colaboradores, agentes de conformidade de diversas áreas da Confederação.

Tais ações demonstram a presença constante do compliance no cotidiano dos colaboradores, promovendo uma cultura de conformidade e desmistificando o conceito de compliance. Essas iniciativas também evidenciam nosso esforço contínuo para atender às regulamentações existentes e fortalecer os laços de confiança e integridade dentro e fora da Unicred.

Cooperação, respeito e integridade são os pilares das nossas relações. A Unicred não realiza contribuições a campanhas eleitorais. É vedado aos conselheiros e dirigentes exercerem cargos políticos em qualquer esfera.

### Auditoria e Monitoramento

Analisamos 2.151 normativos externos, emitidos pelos órgãos reguladores. Desses, 201 foram considerados aplicáveis ao nosso sistema, gerando 103 planos de ação com o objetivo de adequar nossos processos, produtos e serviços à regulamentação vigente. Também aprovamos e publicamos 54 documentos na Biblioteca de Normativos, repositório oficial de normativos internos do Sistema Unicred,



incluindo políticas de Educação Financeira, Gestão de Dados e Transações com Partes Relacionadas. Esses documentos, armazenados em um repositório oficial e aprovados pelo Conselho de Administração, visam aumentar a transparência e fortalecer a governança em todo o sistema. Apesar dos desafios na gestão desses documentos, esse processo é visto como um passo vital para a instituição, crucial para garantir a integridade e eficácia de nossas operações.

## COMBATE À CORRUPÇÃO, SUBORNO E LAVAGEM DE DINHEIRO

GRI 205 / 205-1 / 205-2 / 205-3

O cooperativismo, pautado pelo interesse pela comunidade, reforça a importância da integridade. A resolução das cooperativas no desenvolvimento social da ONU, que designa 2025 como o Ano Internacional das Cooperativas, reconhece o impacto positivo do cooperativismo no progresso das comunidades. Dessa forma, as cooperativas assumem seu papel na construção de um futuro promissor, fortalecendo o compromisso com a ética, transparência e integridade.

Sendo assim, temos como um dos princípios essenciais o combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro em todas as suas atividades. Para isso, incentivamos a transparência, a ética e a responsabilidade em todas as operações, buscando sempre atuar de acordo com as leis e regulamentos que regem a atividade financeira. Para garantir a integridade de nossas operações, contamos com políticas e procedimentos rigorosos de prevenção

e combate a práticas ilícitas, além de realizar constantemente treinamentos e capacitações com seus colaboradores e associados para disseminar a importância do respeito às normas de conduta ética. Dessa forma, reafirmamos o nosso compromisso em promover um ambiente de negócios saudável e íntegro, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade e fortalecendo a confiança de nossos cooperados e parceiros.

Nossas políticas e procedimentos de prevenção são a base de nossa estratégia para combater práticas ilícitas. Isso inclui um Código de Conduta Ética detalhado, que define as expectativas de comportamento ético para todos os envolvidos com a Unicred. Além disso, uma matriz de riscos de conformidade foi desenvolvida para identificar e mitigar potenciais riscos relacionados à ética, regulamentação e corrupção, resultando na implementação de sete macro ações estratégicas.

Realizamos treinamentos regulares e capacitações para enfatizar a importância do respeito às normas de conduta ética. Essas sessões são essenciais para reforçar a compreensão das políticas e procedimentos de prevenção à corrupção, sensibilizar sobre as consequências de envolvimento em

práticas corruptas e promover uma cultura de integridade.

O processo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT) é um exemplo claro de nossa abordagem proativa, identificando áreas e atividades de maior risco e implementando uma matriz de exposição para monitoramento e diligência. A análise reputacional de parceiros (Due diligence) é outra prática importante, assegurando que nossos parceiros estejam alinhados com nossos valores éticos.

Estabelecemos um processo robusto para análise e aprovação de doações e patrocínios, envolvendo áreas como Marketing e a Comissão de Ética Sistêmica, para assegurar que tais práticas não sejam utilizadas como formas disfarçadas de suborno. Comunicamos nossas políticas e procedimentos de combate à corrupção a todos os membros do órgão de governança, empregados e parceiros de negócios, garantindo uma compreensão uniforme e abrangente de nossas expectativas. Todos os parceiros devem aderir ao nosso Código de Conduta Ética, e os colaboradores terceiros devem completar uma capacitação obrigatória sobre o código.

### Avaliação de Riscos

- 100% das 71.015 operações foram avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.

### Comunicação de Políticas

- 100% dos 6 membros do órgão de governança e 84% dos 233 parceiros de negócios foram informados sobre as políticas de combate à corrupção.
- 79% dos 3.932 empregados receberam comunicação sobre as políticas, com 98% da Confederação concluindo a capacitação do Código de Conduta Ética.

### Capacitação

- 8 membros do órgão de governança e 3.932 empregados receberam capacitação em combate à corrupção, representando 79% dos empregados.

### Casos de Corrupção

- Registramos 1 caso confirmado de corrupção, resultando na demissão ou punição do empregado envolvido.
- Não houve rescisão de contratos com parceiros de negócios devido a violações relacionadas à corrupção, e não enfrentamos processos judiciais relacionados à corrupção em 2023.

# GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS

O ano de 2023 destacou-se por uma abordagem abrangente e integrada na gestão de riscos dentro do nosso Sistema.

Cada iniciativa refletiu nosso compromisso com a excelência operacional, segurança, conformidade regulatória e, acima de tudo, com o crescimento sustentável e a resiliência do nosso negócio, buscando assim, preservar a confiança de nossos cooperados e a sustentabilidade do Sistema Unicred.

## RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS

Nossa jornada iniciou-se com o Projeto de Matriz de Riscos e Controles Sistêmica, que posicionou o Sistema Unicred em um nível maior de maturidade quanto a gerenciamento de riscos, permitindo-nos ser proativos na mitigação de perdas e falhas. O objetivo era desafiador: mapear 100% dos principais processos do Sistema Unicred considerando uma visão 360°.

Em dezembro de 2023 a meta foi alcançada. Foram mapeados 98 macroprocessos, identificados 2600 fatores de risco, 950 atividades de controles e 950 oportunidades de melhorias. Os resultados do projeto demonstraram que os processos centralizados têm uma tendência a apresentar níveis de risco mais baixos. Além disso, permitirá a implementação de controles-chave, a eliminação de atividades de controle desnecessárias e a uniformização na execução dos principais controles. A análise da matriz de risco e controle sistêmica oferece uma visão clara das áreas que demandam maior investimento e esforço, facilitando

a tomada de decisões no âmbito do planejamento estratégico das instituições.

A partir dos resultados das matrizes de risco e controles do Sistema Unicred, foi entregue o Projeto de Monitoramento Contínuo Padronizado, que permite o acompanhamento periódico de processos relevantes e a aplicação pontual de melhorias. Em 2023, 12 processos foram testados, totalizando 197 controles, com uma aderência média de 84%.

Outra importante entrega está associada ao Projeto de Gestão de Riscos Operacionais em Prestadores de Serviços, criado em atendimento à resolução do Banco Central 4.557. O projeto prevê a análise de risco operacional para prestadores de serviços na fase de contratação. Em 2023, 115 demandas foram analisadas.

Em 2023, o Processo de Gestão de Riscos Operacionais em Projetos instituiu uma metodologia específica e adequou o fluxo de gestão de projetos. Durante esse ano, 34

projetos relevantes foram analisados. É igualmente importante destacar, que em 2023 a gestão do Fundo de Perdas Operacionais e Fraude Externa - Sistêmico conduziu 24 comissões, analisando 591 solicitações e implementando 38 planos de ação.

Ainda em 2023, a Gerência de Risco Operacional e Controles Internos emitiu mais de 800 pareceres técnicos de RSAC para operações de crédito, atualizou sua metodologia e incluiu análises de RSAC para garantias e BNDUs. Além disso, o time de RSAC foi inserido na ferramenta do Gestor de Crédito como comitê votante.

Quanto à Governança de GRSAC, houve acompanhamento regulatório com aderência atual de 100%, andamento de grupos técnicos para discussão do GRSAC, elaboração e manutenção de normativos internos e metodologia, capacitações, suporte às cooperativas e confederação, e reporte/gestão dos relatórios regulatórios.

## RISCO DE CRÉDITO

Sob o aspecto de risco de crédito, focamos na revisão e aprimoramento dos nossos sistemas e modelos para assegurar uma gestão de risco de crédito mais eficaz. Em março de 2023, revisamos 10 modelos estatísticos que suportam nosso sistema de provisionamento, com o objetivo de melhorar a aderência de indicadores de performance para a discriminação de risco. Em julho, a revisão dos parâmetros de cálculo de limites dos produtos aumentou a segurança na oferta de créditos pré-aprovados, enquanto em setembro do mesmo ano, a revisão do modelo interno de renda presumida resultou em uma maior assertividade. Adicionalmente, a renovação de contratos com birôs de crédito e a expansão do nosso Business Intelligence de Risco de Crédito fortaleceram nossa capacidade de análise e gestão do risco de crédito.

## RISCOS CIBERNÉTICOS

O ano de 2023 também trouxe desafios e avanços significativos na área de riscos cibernéticos. Ampliamos o monitoramento de incidentes, adquirimos software para automatizar simulações de ataques cibernéticos e expandimos nosso monitoramento e atuação preventiva

sobre fraudes digitais, implementando ferramentas de Security Information and Event Management (SIEM) e mecanismos avançados de detecção com inteligência artificial. Além disso, realizamos testes de intrusão independentes para identificar vulnerabilidades em nossos sistemas e aplicações. Estas iniciativas visam proteger o Sistema Unicred, assegurar seu desenvolvimento sustentável e minimizar riscos nas diversas linhas de negócios, alcançando o monitoramento de segurança cibernética em 100% do ambiente relevante.

## RISCO DE MERCADO, LIQUIDEZ E CAPITAL

Para assegurar a estabilidade financeira, medidas importantes relacionadas ao risco de mercado, liquidez e capital foram adotadas. Desde a definição dos níveis de apetite por riscos, até a implementação de testes de estresse semestrais, cada ação foi cuidadosamente planejada. A adequação normativa e a capacitação dos colaboradores sobre estes riscos foram priorizadas, com a implementação do arquivo regulatório DRL para todas as Cooperativas do Sistema Unicred e o lançamento de EAD sobre risco de Mercado, Liquidez e Capital.

## SUPERVISÃO

A função da Supervisão é garantir que todas as regulamentações e políticas sejam seguidas de maneira sistemática, por meio da análise minuciosa das auditorias internas e externas, trocas de informações com o Banco Central e monitoração constante dos indicadores de gestão.

Realizamos a migração sistêmica da ferramenta Monitora para uma plataforma mais segura, aumentando a segurança e permitindo a implementação de novas funcionalidades. Com isso, reorganizamos o ambiente de Controles Internos e identificamos 12 novas ocorrências para acompanhamento das cooperativas. Além disso, a aderência da ferramenta Sesuite entre as Centrais foi um marco importante, permitindo a utilização padronizada nas áreas de Supervisão.

A atuação junto às auditorias interna e externa foi otimizada, melhorando significativamente a eficiência das entregas de informações e do processo de acompanhamento dos trabalhos de auditoria. A retomada das reuniões do GT do Monitora e o desenvolvimento de um novo painel de indicadores da ferramenta foram fundamentais para tornar os processos de análise mais assertivos e eficientes.

Para as Cooperativas, a definição de indicadores para o acompanhamento da modelagem de risco na Carteira de Crédito foi fundamental. Identificamos inconsistências que foram reportadas à equipe de Risco de Crédito, garantindo a mitigação dos riscos e a melhoria da eficiência da aplicação da modelagem sobre a carteira de crédito das filiadas. Essas ações demonstram nosso compromisso contínuo em fortalecer a gestão de risco nas cooperativas, garantindo sua resiliência e sustentabilidade.

Na Confederação, focamos na aderência da Norma de Expansão, analisando o cumprimento das regras formalizadas para a instalação de unidades de negócio e admissão de cooperados. A formalização de não conformidades encontradas e a deliberação das ações necessárias refletem nosso compromisso com a expansão consciente e regulada. Adicionalmente, o desenvolvimento de um painel de Supervisão com indicadores de crédito para a área de Supervisão proporcionou uma visão gerencial crucial para a análise de eventuais não conformidades, permitindo a identificação rápida de distorções e a necessidade de ações pontuais.

## PROGRAMA CONVERGIR

**A missão do Programa CONVERGIR é promover a cultura e aprimorar as habilidades em gestão integrada de riscos, atendendo plenamente as exigências regulatórias.**

Nosso objetivo é proteger o Sistema Unicred e reduzir os riscos em todas as áreas de negócios, garantindo um crescimento sustentável. Uma cultura sólida de gestão de riscos é essencial para garantir que nossas decisões sejam tomadas com consciência, comportamento e julgamento equilibrados em relação ao risco e retorno. O Programa CONVERGIR reúne esforços de todas as áreas para uma gestão de riscos integrada, baseada em três pilares: Pessoas, Organização e Transparência. Temos ações planejadas para os próximos três anos (2022, 2023 e 2024), com revisões anuais garantindo sua eficácia.

Temos nos dedicado com afinco ao desenvolvimento e à implementação de



iniciativas que fortaleçam nossa gestão integrada de riscos, refletindo não apenas o nosso compromisso com a excelência operacional e a sustentabilidade dos negócios, mas também nosso esforço em engajar e capacitar nossos profissionais, conselheiros e diretores na promoção de uma cultura de gerenciamento de riscos mais robusta e integrada. Neste contexto, realizamos a 1ª Pesquisa de Maturidade do Processo de Gestão Integrada de Riscos, um marco importante para avaliar nosso nível atual de maturidade e identificar oportunidades de melhoria. Esta pesquisa, além de apoiar nossa estratégia de negócios, nos permitiu compreender melhor como evoluímos em relação à gestão de riscos.

O Circuito ConvergIR 2023 emergiu como uma iniciativa vibrante do Programa de Aclturação da Gestão Integrada de Riscos, atraindo a participação de 2.260 colaboradores, o que representa 59% do nosso sistema.

Esta iniciativa, que utilizou paralelos com o automobilismo para facilitar o aprendizado, não apenas melhorou significativamente o entendimento de nossos profissionais sobre gestão de riscos – como evidenciado pelo salto do NPS de -22 para 64 – mas também alcançou uma nota média de avaliação de 9,2 de 10, demonstrando o sucesso e a relevância da abordagem adotada. Além disso, o Momento com o Conselho foi uma oportunidade única para nossos

conselheiros debaterem sobre a gestão integrada de riscos e o papel crucial do órgão na promoção dessa cultura dentro da instituição.

Por fim, o 2º Seminário de Gestão de Riscos marcou outro momento importante de engajamento e alinhamento dentro do Sistema Unicred, com a participação de 64 diretores, representando um aumento de 10% em relação ao seminário anterior e equivalente a 71% do total de diretores.

Este evento anual se concentrou em debater pautas estratégicas e relevantes para a instituição, visando não apenas melhorar a compreensão dos desafios e oportunidades nos negócios, mas também promover um alinhamento sistêmico que apoie nossas estratégias de negócio e crescimento sustentável.

# RISCO SOCIOAMBIENTAL E CLIMÁTICO

A gestão do risco socioambiental é um componente fundamental para as Instituições Financeiras Cooperativas, pois garante sustentabilidade e a segurança das operações financeiras.

A partir da análise de risco socioambiental é possível compreender a exposição de cada cooperado a diversos fatores, como histórico de atuações, registros ambientais e localização geográfica, por exemplo, que nos permite conhecer o histórico de práticas sociais, ambientais e climáticas dos cooperados. Com base nessas variáveis, os cooperados podem ser classificados como de alto, médio ou baixo risco. Essa classificação permite a tomada de decisão

informada sobre a concessão de crédito, bem com a análise de admissão de novos cooperados.

Caso um cooperado seja considerado de alto risco, é necessária uma avaliação mais detalhada para verificar se há embargos, multas não quitadas ou outras questões que possam impactar negativamente a concessão de crédito. A equipe responsável pela análise técnica monitora de perto os cooperados classificados como alto risco, garantindo que qualquer transação realizada seja revisada e aprovada. Em alguns casos, pode ser necessária a negação de crédito ou associação, especialmente se a exposição ao risco for considerada muito elevada em relação ao apetite da instituição.

É importante ressaltar que toda decisão final cabe à cooperativa, embora o parecer técnico do gerenciamento de risco seja

fundamental para garantir a segurança e sustentabilidade das operações. Em caso de irregularidades, embargos ou multas em discussão, é essencial a apresentação de documentação para uma avaliação mais precisa. A priorização da segurança e conformidade com as normas é essencial para manter a integridade do sistema de crédito da cooperativa.

As resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) desempenham um papel fundamental na orientação das práticas de gestão de risco socioambiental, incluindo a Resolução CMN nº 4.944/2021, a Resolução CMN nº 4.943/2021, a Resolução CMN nº 4.945/2021 e a Resolução CMN nº 4.557/2017. Além disso, regulamentações internas, como a Política de Gerenciamento Integrado de Riscos e Capital e manuais específicos, são essenciais nos mantermos em compliance com todas essas resoluções.

**Para nós, a gestão de risco socioambiental não é apenas uma exigência regulatória, mas também uma prática essencial para a sustentabilidade a longo prazo da Unicred.**

Ao seguir de forma adequada às resoluções do CMN e implementar políticas robustas de gerenciamento de risco, estamos protegendo os nossos ativos e dos nossos cooperados, promovendo a responsabilidade socioambiental e garantindo a continuidade de nossas operações em um ambiente cada vez mais desafiador.

# SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RISCO CIBERNÉTICO

A segurança da informação e o gerenciamento de riscos cibernéticos são aspectos essenciais para garantir a integridade e a confiabilidade do nosso sistema de crédito cooperativo.

Com o aumento da digitalização e da interconectividade, as instituições financeiras estão cada vez mais vulneráveis a ataques cibernéticos, tornando crucial a implementação de medidas de proteção tecnológica e treinamento adequado para funcionários.

Em um ambiente onde a confiança dos cooperados é um fator crítico, investir em segurança da informação e gerenciamento de riscos cibernéticos também é

essencial para manter a reputação e a competitividade no mercado financeiro. Para garantir a segurança do Sistema Unicred e seus cooperados, estamos expandindo a monitoração de incidentes cibernéticos por meio da utilização da ferramenta de Security Information and Event Management (SIEM). Com isso, conseguiremos detectar, analisar e responder a ataques cibernéticos 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do nosso serviço de Security Operation Center (SOC).

Além disso, estamos adquirindo um software de automação para simulações de incidentes cibernéticos, a fim de testar nossos procedimentos de resposta a ataques e a eficácia de nossas plataformas de segurança. Com isso, buscamos proteger o Sistema Unicred, garantir seu desenvolvimento sustentável e minimizar os riscos em nossas diversas áreas de atuação.

Também estamos ampliando o monitoramento e a atuação preventiva sobre fraudes digitais, implementando mecanismos avançados de detecção e inteligência artificial para identificar e agir contra possíveis fraudes. Com essas medidas, pretendemos aumentar nossa capacidade de detectar e prevenir fraudes em nossos canais digitais.

Por fim, realizaremos testes de intrusão independentes, utilizando técnicas e ferramentas de segurança para identificar vulnerabilidades em nossos sistemas e aplicações que possam ser exploradas por agentes maliciosos.



# ESSÊNCIA COOPERATIVISTA

O cooperativismo é a alma da Unicred, norteando a nossa governança e ações com transparência, responsabilidade e adesão aos seus princípios fundamentais. Buscamos fortalecer a essência por meio do cultivo de um ambiente diversificado, inclusivo e equitativo, pois além de enriquecer o nosso espaço de trabalho, também fortalece nosso tecido social. Comprometemo-nos com o crescimento pessoal e o bem-estar de nossos colaboradores, criando condições para que eles possam prosperar tanto profissionalmente quanto pessoalmente, preparando-os assim para enfrentar os desafios futuros com confiança.



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

No Sistema Unicred, a excelência e os resultados positivos são alcançados graças ao empenho e à qualificação dos colaboradores, aliados a uma governança corporativa eficaz e bem estruturada. A intercooperação, um princípio fundamental do cooperativismo, atua como um vetor de geração de valor aos cooperados e reforça o setor.

A padronização de nossa estrutura de governança e processos decisórios é fundamental para alcançarmos nossos objetivos de forma coordenada e colaborativa. Com isso, buscamos não apenas facilitar a centralização dos serviços e aprimorar processos operacionais, mas também promover eficiência, simplificar a gestão e aumentar a agilidade.

No primeiro semestre de 2023, implementamos um processo de padronização e eficiência nas cooperativas. Para isso, disponibilizamos as descrições de cargos para as agências e o Núcleo Estratégico. Esse esforço permitiu iniciar a adequação dos cargos nas cooperativas



**Buscando fortalecer o nosso ecossistema, oferecemos suporte às cooperativas, concentrando-nos na estratégia de negócios, no fortalecimento das relações com os associados e no desenvolvimento da governança corporativa.**

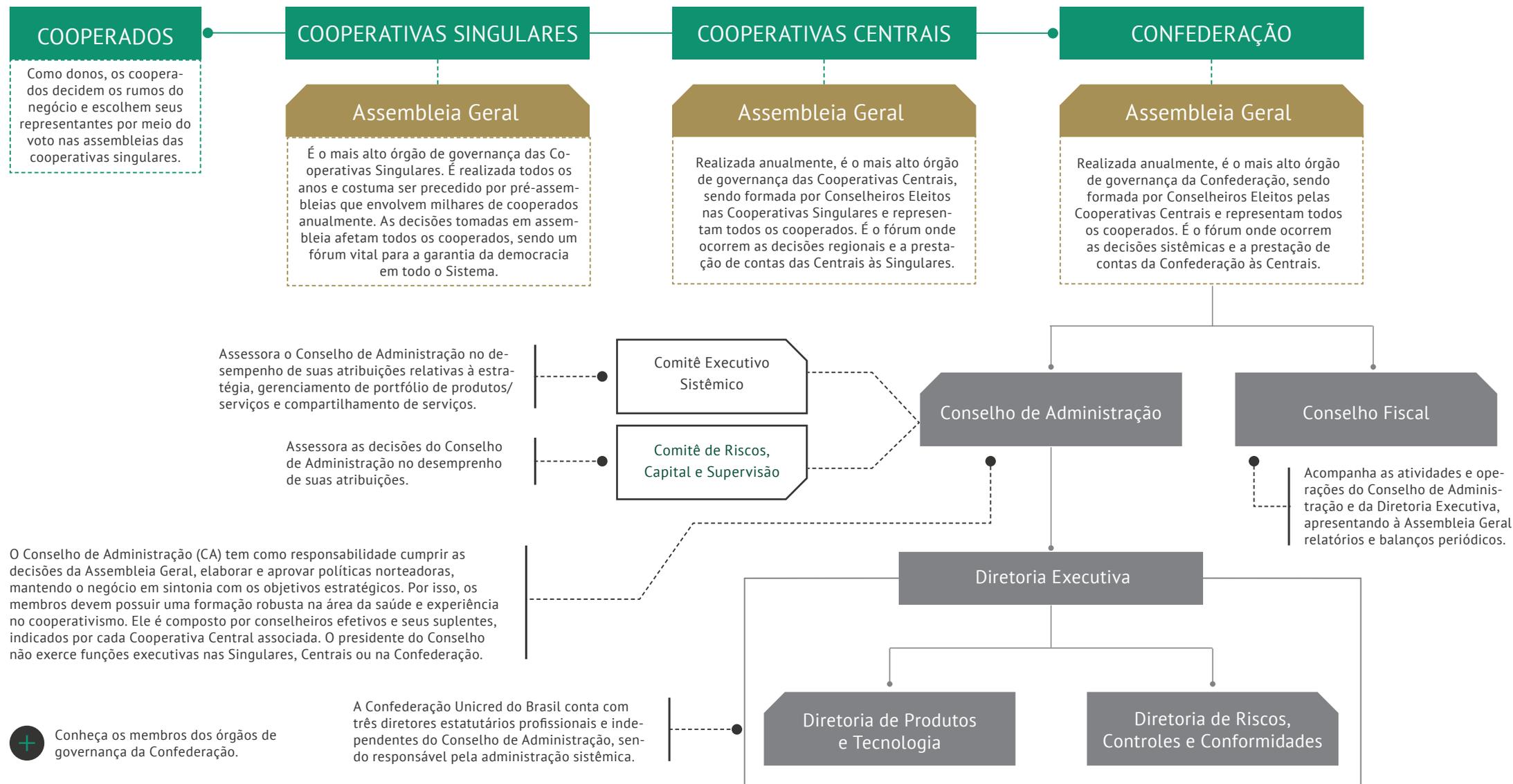
de acordo com a nova estrutura sistêmica. Com esse processo, visamos sustentar e uniformizar as estruturas organizacionais com base em referências sistêmicas claras de níveis de cargo e responsabilidades.

Embora os resultados desse processo não sejam quantificáveis de maneira direta, a iniciativa marca um passo significativo para a padronização e a eficiência operacional das Cooperativas, alinhando-as com as melhores práticas e estruturas sistêmicas.



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 2-9 / 2-10 / 2-11



Conheça os membros dos órgãos de governança da Confederação.

## TOMADA DE DECISÃO DEMOCRÁTICA

A ampliação da participação dos associados nas assembleias e na tomada de decisão é fundamental para fortalecer o sentimento de pertencimento ao nosso sistema cooperativo.

**Acreditamos que a colaboração e a transparência são os alicerces do sucesso do nosso Sistema, e é por meio da participação ativa dos cooperados que construímos uma gestão eficaz e sustentável.**

Por meio de um sistema de governança democrática, nossos cooperados têm a oportunidade de participar ativamente das assembleias. Essa participação ativa e o engajamento dos cooperados são fundamentais para estabelecer uma relação de confiança mútua e promover um senso de pertencimento essencial para fortalecer a cooperação.

Esse engajamento contribui para reforçar o caráter democrático, colaborativo e transparente do nosso modelo de gestão, conferindo legitimidade às escolhas e direcionamentos estratégicos adotados. Além disso, ao envolver os cooperados de forma mais ativa, fortalecemos os vínculos de confiança e reciprocidade, essenciais para a sustentabilidade e perenidade do nosso negócio. É por meio dessa participação efetiva que construímos uma comunidade mais unida, engajada e capaz de enfrentar desafios com resiliência e coletividade.

### ASSEMBLEIA

GRI 2-10

Nas assembleias, compartilhamos de forma clara e objetiva os resultados conquistados, os desafios enfrentados e as estratégias adotadas. O objetivo é criar um ambiente de colaboração e coletividade, onde juntos possamos pensar e decidir qual será o próximo passo a ser tomado. Esse diálogo constante e transparente fortalece a relação de confiança entre a cooperativa e seus cooperados, tornando o nosso modelo

de negócio ainda mais sólido e sustentável. Ao considerar todas as opiniões e pontos de vista apresentados pelas cooperativas e centrais, as decisões tomadas são mais bem embasadas e refletem os interesses dos associados. Dessa forma, o fluxo de decisão segue as diretrizes estratégicas sistêmicas, proporcionando segurança e confiança para todos os envolvidos. Nossa abordagem participativa garante que as escolhas feitas estejam alinhadas com os valores e objetivos da cooperativa, contribuindo para a construção de uma instituição sólida e bem-sucedida.

De acordo com a legislação em vigor, as decisões tomadas na Assembleia representam todos os cooperados, mesmo os ausentes ou discordantes. Portanto, é essencial garantir a efetiva participação e representatividade em todas as cooperativas, considerando não apenas a quantidade, mas também a contribuição ativa no debate, nas decisões e na execução das ações.

A participação efetiva dos cooperados requer preparação e formação, além da

divulgação adequada de informações e estímulo à participação. Já a representatividade diz respeito à presença e voz dos diferentes grupos de interesses da cooperativa nas decisões e políticas. É importante que todos os grupos legítimos estejam representados, garantindo assim a equidade e o tratamento justo para todos os envolvidos.

Por isso, as assembleias e pré-assembleias servem como espaços para discussão e alinhamento das posições e expectativas dos cooperados, visando sempre a representatividade e a tomada de decisões justas e igualitárias.

### Fluxo de decisão

Após as assembleias gerais de cada cooperativa, onde são eleitos os órgãos de governança locais, o fluxo decisório permanece democrático e todas as opiniões são consideradas, desde as cooperativas até as centrais, garantindo que as decisões estejam alinhadas com as diretrizes estratégicas e os interesses dos cooperados.

## PROCESSO ELEITORAL

O processo eleitoral é devidamente regulamentado no Estatuto Social e Regimento Interno do Sistema Unicred e/ou pelo Regimento Eleitoral, garantindo que seja plenamente conhecido pelos cooperados. A condução do processo eleitoral é de responsabilidade de uma Comissão Eleitoral especialmente criada para esse fim, a qual deve ser formada com antecedência suficiente para cumprir todos os prazos necessários à organização do processo.

É essencial que a Comissão Eleitoral tenha total independência e autonomia em suas ações, além de contar com os recursos necessários para desempenhar suas atividades de forma isenta. Sua principal missão é assegurar a segurança e transparência no processo eleitoral, garantindo a igualdade de participação dos candidatos. Os candidatos devem atender aos critérios mínimos, como capacitação técnica adequada, conhecimento do sistema financeiro e do negócio, participação em treinamentos específicos para dirigentes de cooperativas de crédito, além de boa reputação no meio cooperativista e na comunidade local.



### **A administração da cooperativa deve garantir o acesso dos candidatos eleitos a treinamentos que os capacitem para exercer suas funções com competência.**

Além disso, é fundamental que os associados tenham acesso às informações dos candidatos, como trajetória, currículo e propostas, antes da assembleia, para que possam realizar uma avaliação criteriosa e tomar uma decisão informada. Cabe ao órgão responsável, de acordo com as normas internas da cooperativa, disponibilizar essas informações de forma transparente aos associados. Dessa forma, garantimos um processo eleitoral justo, transparente e democrático, fortalecendo a governança e a participação dos cooperados no Sistema Unicred.



## ELEIÇÕES DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DO 3º NÍVEL

### Conselho de Administração (CA)

São eleitos em Assembleia Geral para um mandato de quatro anos, com a possibilidade de reeleição, exceto para o cargo de Presidente. Tem como responsabilidade cumprir as decisões da Assembleia Geral, elaborar e aprovar políticas norteadoras, mantendo o negócio em sintonia com os objetivos estratégicos. Por isso, os membros devem possuir uma formação robusta na área da saúde e experiência no cooperativismo. Ele é composto por conselheiros efetivos e seus suplentes, indicados por cada Cooperativa Central associada. O presidente do Conselho não exerce funções executivas Centras, Cooperativas ou na Confederação.

### Conselho Fiscal

Seus membros são eleitos a cada dois anos, pela Assembleia Geral Ordinária, sendo composto por três membros efetivos e três suplentes. Todos devem ser associados das cooperativas do Sistema Unicred e devem se reunir, no mínimo, uma vez por mês. Acompanha as atividades e operações do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, apresentando à Assembleia Geral relatórios e balanços periódicos.

### Diretoria Executiva

Os diretores são estatutários, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de quatro anos, podendo ser reeleitos. Possuem atuação independente, sendo responsáveis pela administração sistêmica e por colocar em prática as deliberações tomadas pela Assembleia Geral e pelo Conselho de Administração.

## ÓRGÃOS DE ACESSORAMENTO E SUAS FUNÇÕES

GRI 2-9

Os órgãos de assessoramento desempenham um papel crucial na estrutura organizacional, fornecendo análises e informações fundamentais para embasar as decisões da Governança. Por meio de pareceres especializados, esses comitês são essenciais para o bom funcionamento e o progresso do Sistema, contribuindo significativamente para a eficácia e a eficiência das ações e políticas adotadas. Dessa forma, garantem que as decisões tomadas sejam respaldadas, conferindo maior credibilidade e sustentação aos processos decisórios.

- **Comitê de Riscos, Capital e Supervisão (CORIS):** órgão permanente que tem como objetivo aconselhar o CA no gerenciamento de riscos, capital e supervisão das instituições que fazem parte da Unicred. Entre suas responsabilidades estão a apresentação de políticas e estratégias ao Conselho Administrativo. Seus membros têm mandato por tempo indeterminado e as Centrais têm a possibilidade de substituir temporariamente os representantes em situações especiais.
- **Comitê Executivo Sistêmico (CES):** órgão permanente que visa guiar as estratégias do Sistema, gerenciar o portfólio de produtos e serviços, e avaliar propostas, indicadores, objetivos e projetos que são submetidos à aprovação do CA. Seus membros são os diretores da Confederação, bem como os diretores responsáveis pela estratégia de negócios das Centrais. A participação da Diretoria de Riscos também é garantida. O mandato do Comitê é por tempo indeterminado, durando enquanto seus membros ocuparem os cargos mencionados acima.
- **Comissão de Ética Sistêmica (CETIC):** órgão que reporta diretamente ao Conselho de Administração e dedica-se a assuntos como conflitos de interesses, reputação, imagem, marca, possíveis desvios de conduta e desdobramentos desses temas, adotando, sempre que possível, medidas preventivas. É composta pelo Diretor Executivo, de Produtos e Tecnologia e pelo Diretor de Riscos, Controles e Conformidade da Confederação, bem como pelo Gerente de Gestão de Pessoas da Confederação, e diretores responsáveis pela estratégia de negócios, riscos, capital e supervisão das Centrais, cada um com uma cadeira. Diretores membros do CES e CORIS podem ser convocados em casos específicos relacionados a uma Central ausente no mandato em exercício. O mandato dos membros da Confederação é vitalício, enquanto ocuparem seus cargos, e dos representantes das Centrais é de dois anos.

## CAPITAL HUMANO

Por meio de um ambiente de trabalho colaborativo e motivador, estimulamos constantemente a confiança dos nossos colaboradores nas lideranças, promovendo assim um clima organizacional saudável e produtivo.

Ao acreditar no talento e capacidade de cada membro da equipe, construímos uma cultura de valorização e respeito mútuo, que reflete no sucesso e crescimento contínuo do Sistema. Assim, demonstramos a nossa visão de que juntos, lideranças e colaboradores, são capazes de alcançar conquistas significativas e sustentáveis.



Promover um ambiente de trabalho diverso e inclusivo emerge como uma estratégia chave. Estamos convencidos de que um espaço acolhedor, onde diferenças são respeitadas e as ideias são incentivadas, é essencial para estimular a cooperação e a inovação.

Nosso foco também está em apoiar todo o processo de gestão de talentos, desde a contratação até o desenvolvimento e avaliação de desempenho. Esse compromisso está alinhado ao objetivo de expandir os investimentos em iniciativas de responsabilidade ambiental, social e de governança (ESG), visando implementar e aprimorar práticas que garantam nossa sustentabilidade e excelência operacional.

Nossos colaboradores também desempenham um papel fundamental no estabelecimento de um relacionamento próximo e humanizado com nossos Cooperados. Por isso, investimos na constante evolução e capacitação de nossos colaboradores, alinhando sua atuação ao profissionalismo e comprometimento necessários para alcançarmos nossos objetivos em conjunto.

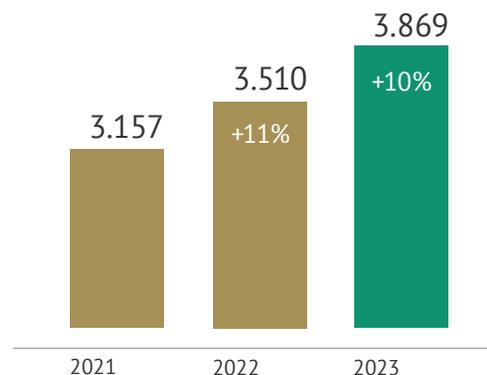
## PERFIL DOS COLABORADORES

GRI 2-7 / 405-1

Distribuídos entre a Confederação, centrais, cooperativas e agências, o nosso quadro apresenta um perfil diversificado e altamente qualificado.

Atualmente, 62% dos nossos mais de 3,8 mil colaboradoras se autodeclaram como sendo do gênero feminino, 67% tem entre 30 e 50 anos, 98% atuam em tempo integral e 78% desempenham suas funções no modelo de trabalho presencial.

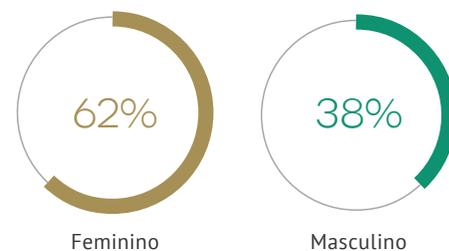
Número de colaboradores - série histórica



Colaboradores por faixa etária



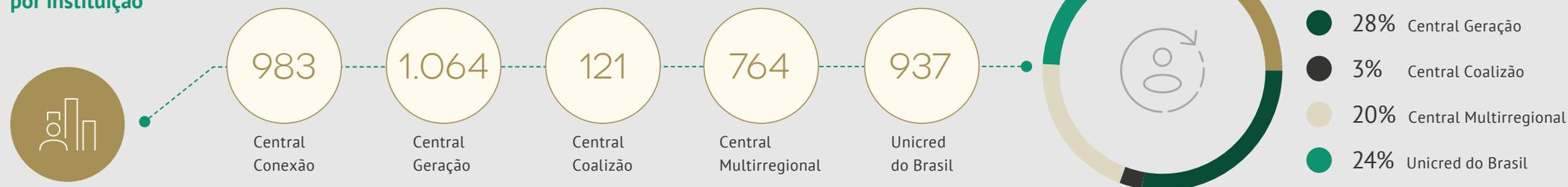
Colaboradores por gênero



Colaboradores por modelo de trabalho



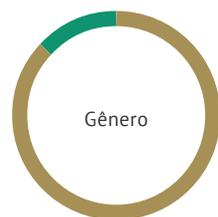
Colaboradores por instituição



## COLABORADORES POR CATEGORIA DE DIVERSIDADE

GRI 405-1

### ALTA LIDERANÇA



87%  
Masculino

13%  
Feminino

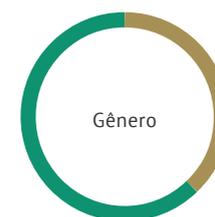


0%  
Abaixo de 30

34%  
30 a 50

66%  
Acima de 50

### ESTAGIÁRIO



38%  
Masculino

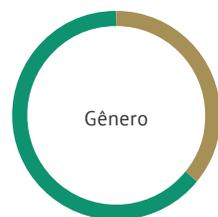
62%  
Feminino



98%  
Abaixo de 30

2%  
30 a 50

### COLABORADOR CLT



36%  
Masculino

64%  
Feminino

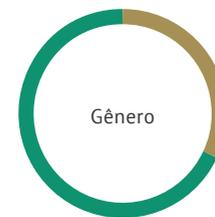


24%  
Abaixo de 30

70%  
30 a 50

6%  
Acima de 50

### JOVEM APRENDIZ



32%  
Masculino

68%  
Feminino



100%  
Abaixo de 30

## JORNADA DO COLABORADOR

Em 2023, realizamos estudos qualitativos e quantitativos com todos os colaboradores, com o objetivo de compreender suas percepções, preocupações e expectativas, a fim de elaborar propostas de melhoria embasadas em dados concretos. O principal objetivo era avaliar a percepção da cultura da Unicred como empregadora. Identificamos as etapas da jornada que precisam de atenção prioritária em ações de Gestão de Pessoas, buscando implementar melhorias de forma sistêmica e não apenas localizada.

Os principais desafios identificados na jornada do colaborador no Sistema Unicred foram:

- remuneração;
- integração e primeiros dias;
- comunicação;
- crescimento profissional, desenvolvimento e feedback;
- segurança psicológica; e
- equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

A partir de um workshop de co-criação com os responsáveis de gestão de pessoas da Confederação, Centrais e Cooperativas, construímos uma jornada ideal e

apresentamos os resultados da pesquisa e os planos de ação para a Diretoria Executiva com a aprovação dos participantes.

O ano foi marcado pela consolidação dos resultados e pela apresentação aos principais envolvidos: equipes de Gestão de Pessoas, responsáveis e DIREX. Foi um ano de preparação para a implementação de diversas melhorias que serão realizadas em 2024 por meio de grupos de trabalho.

**Fortalecer essa atmosfera de confiança, reforça a nossa credibilidade com o colaborador, o que permite construirmos bases sólidas para o crescimento responsável do negócio.**

Além disso, promovemos uma pesquisa salarial em colaboração com uma consultoria externa, visando estabelecer referências e garantir a competitividade da remuneração oferecida aos colaboradores.



Momento de Cocriação  
Jornada do Colaborador

Por meio dessas iniciativas, buscamos sempre as melhores práticas e o equilíbrio na remuneração dos nossos colaboradores, garantindo a sua satisfação e motivação no ambiente de trabalho. Acreditamos que essa

abordagem assegurará um impacto positivo e duradouro, promovendo a continuidade e prosperidade do nosso negócio e de todos os stakeholders.

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

GRI 404-1 / 404-2

Para nós, os melhores resultados são alcançados graças ao empenho e à qualificação dos colaboradores. Devido a nossa especialidade, o nosso programa de educação tem como objetivo capacitar os colaboradores para atenderem os cooperados de forma eficaz, compreendendo suas necessidades, aplicando uma abordagem diferenciada. Consideramos a educação um pilar essencial, tanto pela plataformas online Unicoop quanto por treinamentos presenciais. Assim, garantimos que as nossas cooperativas capacitem suas equipes e se destaquem no mercado.

Em 2023, registramos 16,5 horas de capacitação por colaborador, em média, na Confederação e nos dedicamos a aprimorar a experiência dos nossos usuários e colaboradores, retomando e intensificando a elaboração de conteúdos sistêmicos.

Tais conteúdos são dedicados ao enriquecimento e desenvolvimento profissional sistêmico, abordando temas como tecnologia, serviços, riscos, controles

e conformidade, em uma escala nacional. O desenvolvimento de competências comportamentais também é um pilar fundamental de nossos treinamentos. Assim, introduzimos um jogo de tabuleiro focado em competências, reforçando nosso compromisso com a nossa cultura organizacional.

Nas cooperativas, destacamos a importância de nossa equipe de negócios, especialmente na prestação de serviços aos nossos cooperados. Por isso, investimos em programas de formação empresarial para capacitar as equipes a enfrentarem os desafios de uma instituição financeira, como a oferta de produtos e a competição no mercado.

### Plataforma unicoop

A migração da plataforma Unicoop foi uma das iniciativas mais significativas de 2023. Esse projeto envolveu a transição de uma plataforma de gestão de aprendizagem (LMS) para uma de gestão da experiência de aprendizagem (LXM). O objetivo foi aprimorar a experiência dos usuários,

tornando o aprendizado mais envolvente e intuitivo, com uma navegação inspirada na “Netflix” e um enfoque em conteúdos estratégicos. A nova plataforma, disponível para todo o Sistema Unicred, engajou os colaboradores pela sua facilidade de navegação e acesso.

Em setembro de 2023, a migração foi completada e marcou um avanço significativo na educação corporativa dentro do Sistema Unicred, melhorando tanto o acesso quanto a qualidade do aprendizado para os colaboradores.



Programa Go Tech

## SAÚDE MENTAL

GRI 403-6

Temos dedicado uma atenção especial à saúde mental de nossos colaboradores, tratando-a como uma prioridade profissional e contínua. Para nós, é essencial que se promova um ambiente saudável e equilibrado, onde todos se sintam valorizados e apoiados em todas as esferas de suas vidas.

Para tanto, realizamos investimentos significativos em treinamentos focados no bem-estar mental, promovendo o uso de nossas plataformas e a importância dos cuidados com a saúde física. Nesse contexto, oferecemos suporte aos gestores para prevenir casos de esgotamento e promovemos treinamentos sobre assédio moral e sexual. Contamos com um canal de ética amplamente utilizado, cujos detalhes podem ser encontrados na página xx.

Com o aumento do trabalho remoto, monitoramos de perto o bem-estar mental de nossos colaboradores, mantendo um compromisso profissional e contínuo com sua saúde e qualidade de vida. Além disso, destaca-se a autonomia que as cooperativas e centrais possuem para abordar e desenvolver esses temas tão relevantes para o ambiente de trabalho atual.



No início do ano, a análise do estado emocional de nossos colaboradores indicava que 47,33% experimentavam sentimentos negativos, enquanto apenas 29,72% relatavam sentimentos positivos. A partir das intervenções realizadas, alteramos esse cenário, alcançando um índice de 46,09% de sentimentos positivos na avaliação efetuada ao término de 2023.

### CANAL DE BEM-ESTAR EMOCIONAL E MENTAL

Na Confederação, lançamos um Canal de Bem-Estar Emocional e Mental, uma plataforma dedicada a apoiar a saúde psicológica dos nossos colaboradores.



Este canal fornece acesso direto a profissionais qualificados, oferecendo um espaço seguro para gestão da saúde emocional.

Desde a sua implementação, observamos uma melhoria significativa no âmbito emocional dos colaboradores, refletida na transição de um cenário de predominância de sentimentos negativos para um ambiente marcado por emoções positivas e um aumento na procura por recursos de autoconhecimento e desenvolvimento pessoal.

## DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

GRI 405

Reconhecemos que a Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) são fundamentais para o crescimento e sucesso de qualquer negócio. Assim, estamos cientes dos desafios que ainda precisam ser superados nessa área e estamos comprometidos em promover um ambiente de trabalho inclusivo e diverso em todo o Sistema. Sabemos que o caminho a ser percorrido é longo, mas demonstramos um olhar atento e proativo para enfrentar essas questões de maneira eficaz.

Compreendemos a importância de promover a igualdade de oportunidades, valorizando a contribuição de todos os nossos colaboradores, independentemente de sua origem, gênero, orientação sexual ou qualquer outra característica individual.

Até o momento, o Programa de D&I tem sido uma iniciativa local, com suas ações voltadas à Unicred do Brasil. Em 2023, demos um passo significativo ao institucionalizar o Programa de Diversidade, Equidade & Inclusão (DE&I) no Planejamento Estratégico Sistêmico,



**Pretendemos criar um ambiente de trabalho diverso, inclusivo, inovador e desafiador para todos os colaboradores.**

reforçando o tema como pilar fundamental da nossa cultura corporativa. Com isso, essa abordagem inclusiva será disseminada em todo o Sistema Unicred, expandindo o alcance do nosso propósito inclusivo. O fortalecimento de uma cultura pautada na diversidade e na equidade de oportunidades marcará o início de uma nova fase na

promoção de um ambiente de trabalho mais inclusivo em toda a rede. Este esforço representa não apenas um compromisso com os valores da pauta, mas também um reconhecimento da importância de tais práticas para a inovação, o engajamento e o sucesso sustentável da Unicred.



**Reforçando o nosso compromisso com a inclusão e a acessibilidade, introduzimos em nosso site o Hugo. Trata-se de uma ferramenta que dá acessibilidade a conteúdos em linguagem de libras à pessoas com deficiência auditiva.**

# IMPACTO POSITIVO NA SOCIEDADE

A Unicred vai além da prestação de serviços financeiros, buscando gerar prosperidade em todas as relações. Por isso, almejamos atuar dentro de práticas sustentáveis e éticas em toda a cadeia de fornecimento. Também estamos nos dedicando a enriquecer as comunidades onde operamos, fortalecendo-as e promovendo educação financeira. Nossa jornada em busca de ecoeficiência também nos possibilita atuar como agentes de transformação local, impactando futuras gerações por meio de soluções para a redução do consumo de recursos, a gestão eficiente de resíduos e a diminuição das emissões de gases de efeito estufa.



# EDUCAÇÃO FINANCEIRA

GRI 413

Dentro das diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, é essencial que todas as entidades financeiras ofereçam material educativo gratuito, visando reduzir os níveis de endividamento e combater o analfabetismo financeiro.

**Para atender a essa demanda, o Sistema tem se empenhado em criar estratégias educacionais abrangentes para diversos públicos, desde crianças até adultos, incluindo jovens e universitários.**

Embora ainda não haja um plano unificado, cada central e cooperativa do Sistema está direcionando seus esforços para atender a um grupo específico de público. Por exemplo, a Unicred Integração se destaca por sua especialização em projetos sociais, com uma metodologia única de educação

financeira para crianças. Da mesma forma, a Central Conexão administra o programa Unicred.edu, voltado para estudantes universitários de diversas áreas, incluindo saúde.

Em 2023, a Unicred alcançou um marco importante na promoção da educação

financeira, com a implementação de iniciativas fundamentais e diretrizes essenciais para fortalecer as ações educativas das centrais e cooperativas. Este progresso demonstra o comprometimento do Sistema em oferecer educação financeira para todos os públicos, de forma integrada e eficaz.



**442**  
ações realizadas.



**984**  
horas em ações e conteúdos ministrados.



Mais de  
**R\$ 615**  
mil investidos.



Mais de  
**48 MIL**  
pessoas beneficiadas por nossas ações.



Mais de  
**1.400**  
pessoas envolvidas, entre colaboradores, parceiros e voluntários.

## PRINCIPAIS INICIATIVAS

Nosso foco em educação financeira está no oferecimento de oportunidades para que as pessoas tenham acesso a ela. A Unicred, como instituição financeira cooperativa, se preocupa em oferecer mais do que apenas produtos e serviços financeiros. Nos preocupamos com o impacto que estamos proporcionando nos locais onde estamos presentes.

Com os jovens em particular, consideramos abrir janelas de oportunidades para que eles se familiarizem com o tema da educação financeira e adquiram noções básicas que muitas vezes não são ensinadas na rede pública de ensino.

Acreditamos que estamos contribuindo para formar uma sociedade mais consciente e educada financeiramente, capaz de tomar boas decisões de acordo com seus objetivos de vida.



### Semana Nacional de Educação Financeira

A Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF) é um evento anual, realizado em maio, que tem demonstrado impacto significativo, atraindo um grande número de participantes interessados em finanças.

**Em 2023, focamos na resiliência financeira, explorando a economia comportamental por meio de uma série de videocasts descontraídos.**

Contamos com a participação de especialistas de renome, que discutiram temas como gestão de finanças pessoais e planejamento para a aposentadoria. Além disso, disponibilizamos uma ampla gama de materiais educativos, incluindo vídeos e e-books, com o objetivo de familiarizar o público com a gestão financeira.

### UNICRED.EDU

Desenvolvido pela Central Conexão, o Programa de Formação Financeira e Empreendedora tem como objetivo fornecer conhecimentos aos universitários para que possam tomar decisões financeiras mais conscientes e construir uma vida próspera. O programa foi tão bem-sucedido que foi expandido para profissionais formados em diversas áreas, que podem escolher os módulos de seu interesse e receber certificados de conclusão de forma individualizada. Com parcerias renomadas, como Sebrae, IBMEC, Hackmed, ICOOP e Quanta Previdência, os módulos abordam temas como Gestão de Finanças Pessoais, Investimentos, Empreendedorismo e Marketing Digital. Alunos no programa: 7.388

### UNI4LIFE

O Uni4Life, hub de inovação da Unicred Porto Alegre, é um ecossistema de conexão e conhecimento para construção de carreira de profissionais da área da saúde. Essas iniciativas incluem vídeos, artigos, jogos interativos e outras ferramentas que contribuem para a formação financeira das pessoas. Mais de 106 horas trabalhadas e mais de 8 mil pessoas atingidas.

### PROGRAMA VIDA QUE PROSPERA

O programa do Instituto Unicred RS trabalha incansavelmente para transformar vidas. Com foco nos cooperados, colaboradores e na comunidade, desenvolvemos ações cooperativas que impactam de forma positiva nas escolhas das pessoas, especialmente no âmbito financeiro. Em 2023 2.622 pessoas, entre alunos e professores, foram beneficiadas a partir de 198 horas de oficinas, palestras e atividades pedagógicas de educação financeira para crianças, jovens e adultos. Tudo isso foi possível graças ao envolvimento de 27 colaboradores voluntários.

### EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO DIA C

O Dia de Cooperar, conhecido como Dia C, começou em 2009 com o objetivo de realizar ações de responsabilidade social e colocar em prática os valores e princípios cooperativistas. Muitas cooperativas da Unicred participam desse movimento, levando a Educação Financeira para crianças por meio de jogos interativos e distribuição de brindes. Para jovens e adultos, são realizadas atividades que estimulam a reflexão sobre educação financeira, com base em casos de sucesso.

### UNIPOUPE

Este programa, desenvolvido pelo Instituto Unicred em conjunto com a Central Geração e suas cooperativas, busca promover a inclusão financeira de jovens a partir dos 14 anos nos municípios abrangidos pela Unicred. Os conteúdos são apresentados de forma clara e acessível, divididos em três dimensões: Autoconhecimento e Objetivos, Sonhos e Planejamento, e Execução e Acompanhamento.

Ao todo, já contamos com 5.691 alunos cadastrados na plataforma desde o seu lançamento em 2021, atendendo a demanda de 72 instituições parceiras. Em 2023, contamos com o envolvimento de 9 colaboradores em ações presenciais e mais de 2,6 mil alunos beneficiados com 10 horas de conteúdos de educação financeira cada.



Nosso portal nacional de educação financeira, o Sua Saúde Financeira, está aberto ao público em geral. Os leitores têm acesso a novos conteúdos semanais, vídeos, materiais para download, quiz de diagnóstico financeiro e outras informações valiosas.



Conheça o portal  
Sua Saúde Financeira

# PROJETOS E AÇÕES SOCIAIS

GRI 413

Com o objetivo de expandir ainda mais nossa capacidade de geração de valor, nossas Centrais e Cooperativas desenvolvem uma série de ações sociais que levam em conta as necessidades locais e que estão alinhadas aos princípios e valores do cooperativismo.

**Dentre as iniciativas, destacam-se as arrecadações de alimentos, de itens de limpeza, agasalhos, materiais escolares, doações de sangue e projetos e parcerias de responsabilidade social.**

A seguir, destacamos algumas iniciativas realizadas por nossas Centrais e Cooperativas.



**25** ações e projetos realizados.



Mais de  
**R\$ 415 MIL** investidos.



Aproximadamente  
**11.500** pessoas beneficiadas por nossas ações.



Mais de  
**600** pessoas envolvidas no desenvolvimento de ações, entre colaboradores, parceiros e voluntários.



## PROJETOS E AÇÕES

### PROJETO CASULO

Desde 2018, nós nos unimos a pessoas e empresas de maneira colaborativa para fornecer mochilas para crianças em situação de vulnerabilidade socioeconômica, abrangendo comunidades nas regiões da Central Geração e suas cooperativas.

**Em 2023, foram distribuídas mais de 8,5 mil mochilas, complementando o material escolar necessário para o ano letivo.**

O Projeto Casulo RS beneficiou um total de 6.207 crianças e adolescentes em 2023, sendo 914 deles através das doações do Sistema Unicred. Desde o seu início em 2020, o projeto já entregou mochilas e materiais escolares para 15.729 crianças e adolescentes. Além disso, foram destinadas 822 mochilas e kits escolares para as crianças afetadas pelas enchentes em Lajeado/RS, e mulheres da região metropolitana de Porto Alegre também foram beneficiadas através da geração de renda na etapa de costura dos produtos.

### PROGRAMA UNIBEM

O Unibem é um programa do Instituto Unicred Geração que objetiva apoiar ações que incentivem o fortalecimento dos valores do cooperativismo e a sustentabilidade de projetos locais idealizados por microempreendedores individuais (MEI) ou microempresas (ME). Ao todo, 50 cooperados da Associação de Reciclagem e Educação Ambiental Ecos do

Verde foram beneficiados com um pacote de ações que incluiu 4 horas de mentoria presencial, 10 horas de capacitação nas áreas de Cooperativismo, Inovação, Empreendedorismo e Educação Financeira. Um crowdfunding também foi viabilizado, ao longo de 5 meses, com o objetivo de revitalizar o refeitório na Central de Triagem e implementar energia fotovoltaica

na Sede/Galpão Central da Ecos. A cerimônia de certificação dos cursos contou com a entrega de placas de homenagem aos parceiros e apoiadores do projeto, além da construção de uma conduta ética para os associados da Ecos do Verde. Finalizando, placas de energia solar foram instaladas, visando reduzir custos e melhorar a remuneração dos associados.



Cerimônia de Certificação do Programa Unibem

## DOADOR FIEL

A parceria entre o Instituto Unicred RS e o Instituto Unimed RS tem como objetivo promover a cultura da doação de sangue entre os colaboradores da Unicred.

Por meio de um programa que acompanha todo o processo de doação e gera relatórios de indicadores, os voluntários atuam em diversas cidades, como Alegrete e Cachoeira do Sul, no Rio Grande do Sul, e Caruaru, localizada em Pernambuco. As cooperativas envolvidas no projeto são Unicred Central Geração Corretora, Unicred Coopnore, Unicred Eleva, Unicred Horizontes, Unicred Integração, Unicred Ponto Capital, Unicred Premium, Unicred Prosperar e Unicred Região dos Vales.

**Ao todo, o projeto já mobilizou 27 doadores regulares, 154 voluntários cadastrados na plataforma, 36 doações realizadas e a participação de 133 colaboradores das diferentes cooperativas.**



Ação Junho Vermelho  
Doador Fiel

## PROJETO BATALHÃO DO BEM

O projeto piloto foi criado e desenvolvido em parceria com a Cooperativa Unicred Ponto Capital, para dar destinação adequada aos resíduos (vestimentas militares) pelo Exército Brasileiro.

Já foram beneficiadas 483 pessoas, sendo 28 por meio dos cursos oferecidos e 455 de forma indireta por meio das doações realizadas.

Foram entregues 200 horas de capacitação em Customização, Microempreendedorismo e Reciclagem, resultando na criação de oportunidades de geração de renda para um grupo de 28 pessoas e suas famílias.

Além disso, os participantes tiveram a chance de expor seus produtos na renomada Feira Internacional do Cooperativismo - FEICOOP, em Santa

Maria. Ao todo, foram doadas 873 peças de roupas e calçados para a comunidade de Santa Maria na campanha do agasalho, e outras 300 peças foram destinadas à cidade de Encantado para auxiliar as regiões afetadas pelas enchentes do Vale do Taquari. O projeto também beneficiou mais de 4 entidades, incluindo o Centro Comunitário São Francisco, Associação dos Seleccionadores de Material Reciclável -

ASMAR, Associação de Reciclagem Seletiva de Lixo Esperança - ARSELE e a Defesa Civil de Santa Maria, bem como outras entidades em Encantado.

O resultado do projeto foi significativo e demonstra o impacto positivo nas comunidades atendidas, mostrando o comprometimento e profissionalismo da equipe envolvida.

## PROJETO NOVA PÁGINA

O projeto tem como objetivo promover a solidariedade em suas diversas formas, incentivando a doação de órgãos e tecidos através da narração da história inspiradora de “A tartaruginha que perdeu o casco”.

Em 2023, concentramos nossas ações na região metropolitana de Porto Alegre (RS), contando com a colaboração das cooperativas Unicred Porto Alegre e Unicred Premium.

**Ao todo, 2.294 pessoas foram beneficiadas, incluindo 2.108 alunos e 186 educadores.**

Graças às 280 horas dedicadas pelas voluntárias da ONG ViaVida, parceira do projeto, proporcionamos informação e esclarecimento sobre a importância da promoção da saúde e da doação de órgãos e tecidos através da contação de história. Através do projeto “Nova Página”, conseguimos impactar positivamente a comunidade, sensibilizando e educando sobre a relevância da doação de órgãos e tecidos para salvar vidas.

## A ARTE DE COOPERAR

A Unicred Premium, em parceria com o Instituto, desenvolveu um projeto inovador com o objetivo de promover a educação, a arte e a cultura do cooperativismo nas escolas, demonstrando os valores e benefícios do cooperativismo.

**Com base no 7º princípio cooperativista, que valoriza o interesse pela comunidade, o projeto foi implementado em diversas cidades, beneficiando mais de 450 participantes de 7 escolas.**

Foram distribuídas, em escolas públicas e privadas, cartilhas e apostilas com informações sobre o cooperativismo e desafios para os alunos elaborarem desenhos em grupo abordando questões locais e sugerindo soluções cooperativas. Os melhores desenhos foram projetados em prédios locais e depoimentos em vídeo foram gravados para divulgar a importância do cooperativismo.

## PROJETO SOMAR

O compromisso de ajudar a construir uma sociedade mais humana vem se tornando realidade pelas mãos do PROJETO SOMAR. Em 2006, o projeto foi criado pelos colaboradores e dirigentes da Unicred Valor Capital, onde parte das sobras anuais da cooperativa são destinadas para a realização de atividades sociais.

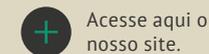
Dentre as principais ações realizadas, está:

- a arrecadação de tampinhas plásticas e de metal para reciclagem, que são transformadas em procedimentos de castrações de pets e trocadas por cadeiras de rodas;
- ações de limpeza das praias;
- inserção social de crianças e adolescentes por meio da musicalização;

- programa de educação financeira, arrecadações e doações de alimentos, agasalhos, materiais escolares;
- reformas; e
- demais ações e campanhas de voluntariado e de responsabilidade social.

**Em 2023, mais de 15 mil pessoas foram atendidas pelo projeto, assistindo 46 instituições, com dedicação de 174 horas e doando mais de 2 mil toneladas de alimento.**

Para conhecer mais sobre as Iniciativas e Projetos de Responsabilidade Social, acesse o site da Unicred, busque pelas Centrais do Sistema e acesse seus relatórios corporativos.



Acesse aqui o nosso site.

4



UNICRED 

---

DESEMPENHO  
FINANCEIRO

## PRODUTOS E SERVIÇOS

Reconhecemos a essencialidade de manter um portfólio abrangente e de alta qualidade para atender de forma eficaz às exigências de nossos cooperados. Com esse foco, alcançamos progressos significativos na otimização de nossas soluções financeiras, com especial atenção aos serviços especializados e à digitalização, o que resultou em uma experiência diferenciada e transformadora para os cooperados.

**Estamos convictos de que, ao dedicarmos esforços para refinarmos nossas soluções financeiras, não apenas cumprimos nossos objetivos quantitativos, mas também criamos valor compartilhado. Isso contribui para estabelecer um novo padrão de excelência em nossa operação e na vida dos cooperados e das comunidades.**



### CONTA CORRENTE

A conta corrente é a porta de acesso aos produtos e serviços da Unicred.

Com ela, a pessoa cooperada pode utilizar meios de pagamento como cartões e cheques ou realizar movimentações e consultas nos canais Internet e Mobile Banking, Caixa Eletrônico ou no atendimento pessoal.

Essa solução atende pessoas físicas ou jurídicas, nas modalidades individual ou conjunta, e oportuniza, por exemplo, a contratação de crédito e seguros ou a adesão a investimentos.

Em 2023, com intuito de melhorar o fluxo de consultas dos cooperados e ofertar uma experiência aderente ao mercado e com uma tecnologia moderna, redesenhamos toda camada de consulta de saldo e extrato, de transferência via TED e transferência entre contas. Essas melhorias apoiam no fortalecimento do relacionamento com nossos cooperados.

## CRÉDITO

O crédito é um dos principais instrumentos disponibilizados pela Unicred para ajudar os seus cooperados no desenvolvimento de suas atividades econômicas e atendimento de suas principais necessidades.

Nossa carteira de crédito cresceu 11%, atingindo a marca de R\$ 15,3 bilhões de crédito total, demonstrando a nossa capacidade de contribuir com o desenvolvimento econômico do país.

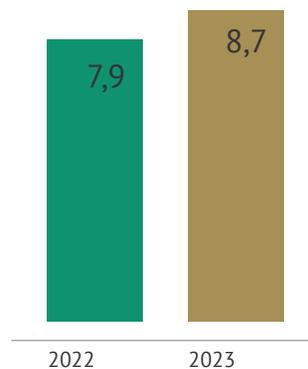
Em relação às melhorias no nosso produto Crédito, tivemos um ano de evoluções normativas, com a construção e publicação das Normas de Análise e Liberação de crédito, trazendo maior segurança aos nossos serviços e ao Sistema como um todo. Além disso, realizamos reuniões de acompanhamento com as cooperativas, que dessa forma, proporcionaram uma escuta ativa sobre as demandas e resultando em diversos alinhamentos e melhorias.

AMPLIAMOS EM

10%  
o crédito  
concedido  
aos cooperados



Total de crédito concedido em 2023  
(em R\$ bilhões)



## SEGUROS

Pensando em oferecer serviços que protejam o que é importante para o Cooperado, disponibilizamos 12 tipos de seguros, dentre automóveis, residencial, empresarial, de vida, doenças graves, entre outros.

Os produtos de seguros são essenciais para a construção de uma sociedade mais próspera e funcionam como um mecanismo

importante para a resiliência financeira dos nossos cooperados. Em 2023, tivemos uma produção média de 184 milhões em seguros, um aumento de 21%.

Também destacamos o projeto de a autocontratação do Seguro Responsabilidade Civil Profissional via Mobile, especialmente desenhado para cooperados da área da saúde. Com isso, potencializamos produtos específicos para nosso público-alvo, diferenciando-nos de outros players do mercado. Além da contratação autônoma, foram previstos pontos de apoio ao cooperado para garantir o entendimento e a adequação do produto às suas necessidades.

O lançamento deste produto não apenas impactou positivamente as vendas no canal Mobile, mas também aumentou a procura pelo produto via agência.

**Ampliamos em 30% no volume de prêmios comercializados, totalizando 3.278 novas apólices, 66% a mais do que em 2022.**



## CONSÓRCIO

O produto consórcio é uma forma de economizar cooperativamente e realizar os seus planos e projetos. Fazendo investimentos mensais durante um prazo pré-determinado, sem entrada e sem juros, nossos Cooperados podem manter um planejamento e tornar maior seu poder de compra.

Em 2023, considerando todas as operações, este produto cresceu 54% em relação ao ano anterior, enquanto o mercado cresceu 25%.

E para continuarmos na evolução desse produto, estabelecemos uma parceria entre a Unicred e a Embracon Administradora de Consórcio, marcando assim um passo significativo no seu desenvolvimento, convertendo-o em uma solução sistêmica sob o modelo white label.

Neste arranjo, a Embracon assumiu a responsabilidade pela gestão e administração dos grupos de consórcio.

Essa inovação busca ofertar um produto com uma identidade visual exclusiva, que responda às necessidades de uma gama mais ampla de planos e segmentos, com taxas de administração competitivas e um comissionamento mais vantajoso.

### Principais resultados

Mais de  
**2,3**  
mil cotas e

**R\$ 350**  
milhões de créditos  
comercializados,  
59% para o  
segmento  
de imóveis.

**Do total  
comercializado  
mais de 200 cotas  
já foram contempladas.**



## PREVIDÊNCIA

A Previdência Precaver Unicred é um pilar fundamental do nosso compromisso em proporcionar segurança e prosperidade ao longo da jornada dos Cooperados. Em consonância com os valores do cooperativismo, o Precaver se destaca como o principal plano previdenciário do segmento, oferecendo vantagens exclusivas e um suporte sólido, administrado pela Quanta Previdência Cooperativa.

Pensamos na aposentadoria e no conforto dos cooperados desde cedo. Ao aderir a um plano de previdência, é possível aproveitar o tempo, que é grande aliado do investidor, para resolver com tranquilidade e segurança as preocupações do futuro.

Também temos uma função social que se estende durante toda a vida do cooperado, por isso nossa razão de existir está em oferecer as mais vantajosas transações financeiras. Para a aposentadoria ou seus projetos de vida, oferecemos ao cooperado e sua família o Plano Previdenciário Precaver.

 Saiba mais sobre a Quanta Previdência

A Previdência Complementar fechada da Unicred foi formatada exclusivamente para os nossos cooperados. O plano é estruturado à luz do cooperativismo, resultando em vantagens que só uma instituição sem finalidade lucrativa pode oferecer.

**O patrimônio do Precaver também registrou um avanço de 17%, atingindo a marca de R\$ 848 milhões no último ano e totalizando R\$ 5.6 bilhões em recursos administrados.**

Esse crescimento é reflexo direto da confiança depositada em nosso Sistema e na excelência dos benefícios proporcionados pelo Precaver Unicred. São números expressivos e, mais do que indicadores financeiros, são a materialização do nosso compromisso com o futuro e o bem-estar dos nossos Cooperados.



No ano de 2023, expandimos para um total de 84 mil participantes no Plano de Previdência, 12% deles com menos de 18 anos.

## CARTÕES

O ano de 2023 foi repleto de muitos desafios no mercado de cartões, em virtude de mudanças constantes pela pressão de outros meios de pagamentos como o próprio PIX, bem como, pela busca de segurança e comodidade no uso do meio de pagamento cartão.

**Diante desse cenário, alcançamos o status de Best In Class em autorização pela Visa, registrando o maior gasto por cartão e o ticket médio de compra mais elevado do mercado, além do menor índice de perda por fraude em nosso segmento, conforme comparação da bandeira dentro do segmento que atuamos.**

Em nosso esforço contínuo para aprimorar a experiência dos nossos cooperados e ampliar nosso desempenho no mercado de soluções financeiras, destacamos o

aperfeiçoamento do Aplicativo Unicred Visa. Por meio de uma análise detalhada, fundamentada em feedbacks e pesquisas sobre a utilização do nosso aplicativo, identificamos uma clara necessidade de melhorias.

Essas mudanças abrangeram a implementação de um design system unificado, a adoção de uma linguagem mais alinhada à nossa comunicação com os cooperados e uma reestruturação efetiva do produto.

### Principais resultados de 2023

# R\$ 7,05

bilhões de faturamento anual, 45% superior ao ano anterior.



# 80

mil cartões emitidos, ampliando a nossa base em 35%.



### PLATAFORMA CARTÕES VISA PESSOA JURÍDICA

Introduzimos a Plataforma Cartões Visa Pessoa Jurídica, oferecendo aos nossos cooperados PJ uma maneira eficiente e simplificada de gerenciar seus cartões. Esta inovação não apenas melhorou a usabilidade do produto, mas também ampliou sua visibilidade no mercado. Prosseguindo com nossa estratégia de

inovação, disponibilizamos o Cartão Business Signature para Pessoa Jurídica, atendendo às necessidades dos nossos cooperados PJ e, ao mesmo tempo, impulsionando a rentabilidade da operação de cartões. Este passo estratégico gerou um faturamento impressionante, ultrapassando a marca de R\$ 600 milhões.

## PROGRAMA DE FIDELIDADE

### O ÚNICO

O Único é o Programa de Fidelidade da Unicred para os cooperados que possuem o cartão Unicred Visa. Com esse produto, é possível acumular pontos a partir de compras e trocar por diversos serviços e produtos, além de contribuir e participar nos resultados da cooperativa. Revitalizamos o Programa de forma significativa, alinhando-o às práticas de mercado com a adoção de pontuação

por faixa, beneficiando assim nossos cooperados mais ativos. Agora, o programa oferece vantagens, como a conversão de pontos em contribuições para o plano de previdência privada Precaver da Unicred, a transformação de pontos em Cota Capital e a obtenção de passagens aéreas.

Além disso, outras novidades foram introduzidas, como o lançamento de uma plataforma mais robusta e segura e a expansão da gama de produtos e serviços disponíveis, incluindo itens de marcas renomadas, e, ainda, a disponibilização de um extrato detalhado de pontos para os cooperados e uma política de valorização dos pontos resgatados.



## UNICRED TAG

A UnicredTag veio para simplificar a vida dos nossos cooperados que possuem o cartão Unicred Visa Infinite. Basta ativar e aplicar o adesivo para realizar pagamentos automáticos em pedágios e estacionamentos.

Com o cartão Unicred Visa Infinite, o cooperado pode solicitar a Tag sem se preocupar com mensalidades ou taxas. Desta forma, o cooperado tem passagem livre em 100% das rodovias pedagiadas do Brasil e em mais de 1.000 estacionamentos, shoppings e aeroportos.

**Até dezembro de 2023, foram ativadas mais de 14,5 mil tags e com taxa de utilização de 78%.**

## INVESTIMENTOS

A Unicred é a primeira instituição financeira cooperativa do país a oferecer uma plataforma de investimentos aberta, em parceria com a BTG Pactual, disponibilizando uma seleção de produtos cuidadosamente escolhidos que alinha os melhores tipos de investimentos ao perfil e objetivos dos nossos cooperados.

Em 2023, focamos na revisão e aprimoramento de processos, na busca por ganhos em estabilidade dos produtos, na atualização das jornadas de experiência nos canais de distribuição e no aumento da capacidade do nosso time. Esses esforços foram essenciais para nos preparar para os desafios futuros.

Em 2023, superamos a expressiva marca de R\$ 1 bilhão em patrimônio sob custódia, registrando um aumento de 130% no número de contas.

Com a DTVM, estacamos o grande sucesso do VGBL, que superou a marca de R\$ 100 milhões, demonstrando a alta demanda por parte dos cooperados. Implementamos melhorias significativas em nossos processos e entregas, garantindo qualidade e segurança em cada movimento.

A avaliação quantitativa de 98 produtos na grade de fundos resultou na reprovação de 36 deles, assegurando um portfólio consistente e resiliente. Além disso, introduzimos controles de gerenciamento de riscos na carteira de fundos, aprovamos novos fundos de investimento e expandimos nossas opções para atender às necessidades variadas dos nossos cooperados. As comissões geradas em 2023 alcançaram R\$ 2 milhões em receitas, com contratos já firmados para 2024, demonstrando nosso crescimento e estabilidade financeira.

Nossos esforços foram reconhecidos com o sucesso do Inside Invest, que se tornou um dos assuntos mais procurados na DUDA. Realizamos inúmeros eventos

e treinamentos, sempre priorizando o atendimento às necessidades das cooperativas e reforçando nosso compromisso com práticas sustentáveis e responsáveis. Como resultado, nos consolidamos como uma instituição comprometida não apenas com o sucesso financeiro, mas também com o impacto positivo em questões ambientais, sociais e de governança, demonstrando nosso compromisso com um futuro mais sustentável e inclusivo.

**A trajetória de crescimento de nossa plataforma é um claro indicativo do esforço conjunto e da confiança dos cooperados.**



## MEIOS DE PAGAMENTO

O Pix, sistema de pagamentos instantâneos criado pelo Banco Central do Brasil, é uma alternativa à TED (Transferência Eletrônica Disponível) ou ao DOC (Documento de Ordem de Crédito), que permite às pessoas e empresas realizarem suas transferências eletrônicas de dinheiro de forma rápida e prática.

No decorrer de 2023, implementamos o Pix Unicred com o objetivo de automatizar completamente o processo de checkout de pagamentos por meio do QRCode Pix, disponibilizado no maior Hub de Pagamentos do Brasil (SiTef). Esta solução, direcionada a todos os cooperados que possuem integração com o SiTef, teve como objetivo não apenas facilitar os pagamentos via Pix, mas também ampliar as possibilidades de recebimento das vendas realizadas pelos cooperados, contribuindo para o aumento do saldo médio de depósito à vista das Cooperativas.

**Em apenas 90 dias, alcançamos mais de 50 mil transações Pix neste formato.**

Também registramos aproximadamente R\$ 1,7 milhões de depósito à vista incrementados, um marco que demonstra o potencial dessa iniciativa. Até o final de 2023 tínhamos mais de 175 mil cooperados com chaves Pix e um total superior a 255 mil chaves da Unicred cadastradas junto ao Banco Central.

### BOLETOS

Lançamos o projeto de Negativação de Boletos no Serasa, com o propósito de oferecer uma solução de baixo custo para a cobrança passiva da inadimplência de boletos não pagos pelos clientes dos nossos cooperados. Essa estratégia permitiu que, em vez de enviar a protesto, os cooperados pudessem negativar o mal pagador no Serasa até que a dívida fosse quitada, representando uma alternativa eficaz e econômica para a gestão da inadimplência.

Ainda, visando proporcionar uma nova experiência no pagamento de boletos por meio do novo canal de internet banking para cooperados PJ, desenvolvemos a Plataforma PJ - Pagamentos de Boletos. Com essa plataforma, buscamos ampliar a principalidade incentivando os cooperados

a movimentarem suas contas correntes na Unicred e a utilizarem a função de pagamentos para realizar suas transações, evitando a evasão de recursos financeiros para outros bancos.

Após 90 dias da implantação, cooperados de todas as centrais já estavam acessando essa nova experiência e realizando seu gerenciamento financeiro por meio da Plataforma PJ.

**Após 102 dias, acumulamos cerca de R\$ 25 mil em receitas provenientes dessa fonte e registramos mais de 25 mil boletos negativados no Serasa.**



### UNICRED PAY

Unicred Pay é a nossa marca de meios de pagamentos. Atualmente, oferecemos dois serviços: o Unicred Pay Link de Pagamentos e o Unicred Pay Maquininha, disponíveis tanto para pessoas físicas quanto jurídicas.

Unicred Pay Link de Pagamentos funciona como um pagamento a distância. Através do aplicativo Unicred Mobile e da Plataforma Unicred Pay, qualquer cooperado pode criar um link com o valor e condições da venda. Esse link pode ser compartilhado com o cliente, que escolhe como efetivar a transação: boleto, cartão de crédito, débito no saldo bancário ou Pix, com opções de parcelamento. Após o pagamento, o cooperado é notificado e pode gerenciar os recebíveis pela plataforma.

Unicred Pay Maquininha surgiu para atender às necessidades dos nossos cooperados. Com atendimento próprio, ágil e personalizado, oferecemos três modelos de maquininhas, carência de 60 dias no aluguel e política de isenção, Pix Unicred na maquininha, flexibilidade na gestão dos recebíveis e antecipações, e aceitação das bandeiras Visa, Master, Amex, Elo e Hiper em até 12x.

## OPEN FINANCE

O Open Finance é a ampliação do Open Banking, alteração de nomenclatura que ocorreu com intuito de mostrar uma maior abrangência da solução, que inclui não somente informações sobre produtos e serviços financeiros mais tradicionais, como contas e operações de crédito, mas também dados de produtos e serviços de câmbio, credenciamento, investimentos, seguros e previdência.

Em 2023, enfrentamos um período marcado por desafios regulatórios, tecnológicos e estratégicos no âmbito do Open Finance, conduzindo-nos a um processo de amadurecimento e consolidação significativos.

Conseguimos avançar significativamente em nossos objetivos, que viabilizaram entregas importantes como: a exposição dos Serviços de Conta Corrente, Cartões, Investimentos e Seguros no Ecossistema do Open Finance; e o consumo e Transmissão de Dados, que permitiu que nossos cooperados compartilhassem seus dados com a Unicred e outras instituições de sua escolha, sempre mediante consentimento.

### Serviço de Iniciação de Transação de Pagamentos (ITP)

Trata-se da implementação do Iniciador de Pagamentos, que facilita pagamentos via Pix. Até o momento, 20% dos pagamentos via Pix estão sendo realizados por meio do Open Finance, integrados ao produto Unicred Pay.

### Gerenciador Financeiro Pessoal (PFM)

Uma ferramenta de gestão de finanças pessoais que permite a agregação de dados financeiros em um único local. Entendemos que nossa jornada foi pautada pelo cumprimento de um cronograma arrojado, exigindo uma adaptação contínua às mudanças impostas pelo regulador, o que demandou um engajamento e comprometimento excepcionais de toda a equipe.

Por meio desses esforços, reforçamos nosso compromisso com a experiência do cooperado, buscando constantemente maneiras de enriquecer sua interação com o sistema financeiro de maneira segura, ágil e conveniente.



Por meio desses esforços, reforçamos nosso compromisso com a experiência do cooperado, buscando constantemente maneiras de enriquecer sua interação com o sistema financeiro de maneira segura, ágil e conveniente.

## DIVERSIFICAR PARA CRESCER

O ano de 2023, foi de intenso trabalho na revisão de processos, buscando estabilidade e melhorias em nossos produtos.

Atualizamos a jornada de experiência nos canais de distribuição e fortalecemos nossa equipe para atendermos melhor as demandas e necessidades dos nossos cooperados.

Como resultado, atingimos a marca de mais de 302 mil cooperados, um crescimento de 12%. Mais de 44% são representantes do segmento da saúde, reafirmando o nosso posicionamento neste ecossistema.

Como ponto positivo e estratégico, diversificamos as nossas receitas, com destaque para as operações de cartões, onde tivemos um expressivo aumento no mercado de pessoas físicas. Além disso, lançamos um cartão voltado para pessoas

jurídicas, em parceria com a Visa, e estamos otimistas em relação ao seu crescimento. A parceria de consórcios que iniciamos com a Embracom, também apresentou ótimos resultados no período, com recordes de produção alcançados em todo o Sistema.

Também lançamos um novo produto com o foco de melhorar a liquidez das cooperativas, RDC sem liquidez, buscando aprimorar a capacidade de captação dessas instituições, resultando em mais de R\$ 25 milhões em novas captações. Além disso, expandimos nossas opções de lastros para Letra de Crédito Imobiliário (LCI), ampliando ainda mais nossa capacidade de captação, e passamos a aceitar novas garantias de crédito, o que proporcionou uma oportunidade de R\$ 430 milhões em novas captações.

A matriz de receitas de nossos negócios atualmente está concentrada no crédito e na centralização financeira, especificamente em nossas operações de tesouraria. Em 2023, acompanhando o desempenho do mercado de crédito, enfrentamos grandes desafios que refletiram em

nossos resultados. No entanto, também alcançamos marcos importantes na área Contábil e Fiscal, incluindo a elaboração da segunda Demonstração Financeira Combinada auditada na história do Sistema Unicred. Além disso, promovemos o fomento do pagamento de Juros sobre o Capital Próprio (JSCP) junto às Cooperativas e Centrais, elaborando materiais informativos e realizando reuniões explicativas sobre os benefícios e o impacto fiscal/tributário desse pagamento. Essa iniciativa resultou em um aumento de 126% no total de JSCP pagos aos cooperados, de R\$ 57,2 milhões em 2022 para R\$ 159,4 milhões em 2023, demonstrando nosso compromisso com a satisfação do cooperado e a saúde financeira do sistema.



Somos o melhor autorizador de transações de débito e crédito pelo cartão Visa da América Latina, segundo o ranking Best In Class.

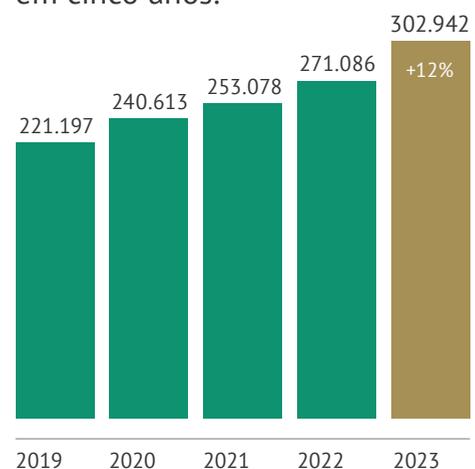


## DESTAQUES FINANCEIROS

Número de cooperados (quantidade)

37%

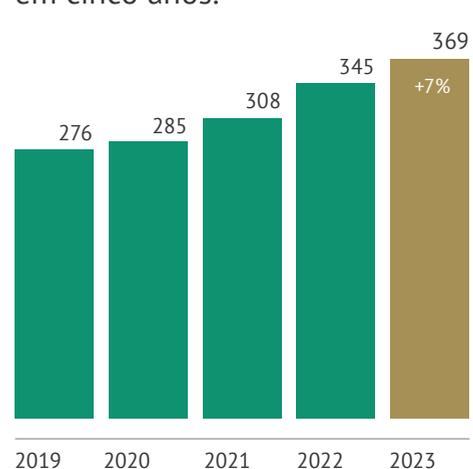
de crescimento  
em cinco anos.



Número de agências (quantidade)

34%

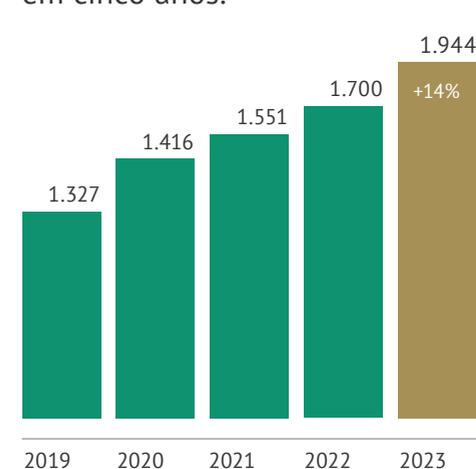
de crescimento  
em cinco anos.



Capital Social (em R\$ milhões)

47%

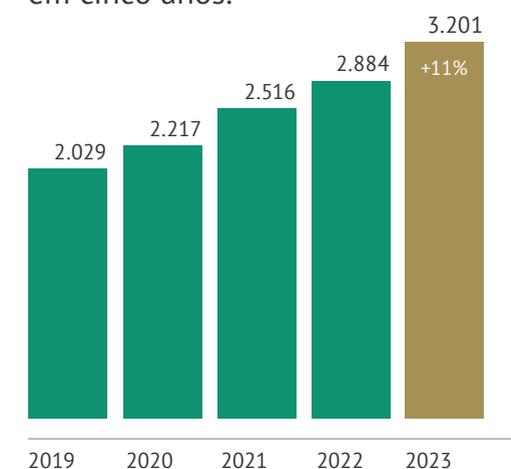
de crescimento  
em cinco anos.



Patrimônio Líquido (em R\$ milhões)

58%

de crescimento  
em cinco anos.



### PRINCIPAIS RESULTADOS 2023



Crescemos em 12% a nossa base de cooperados.



Expandimos em 7% o número de agências.



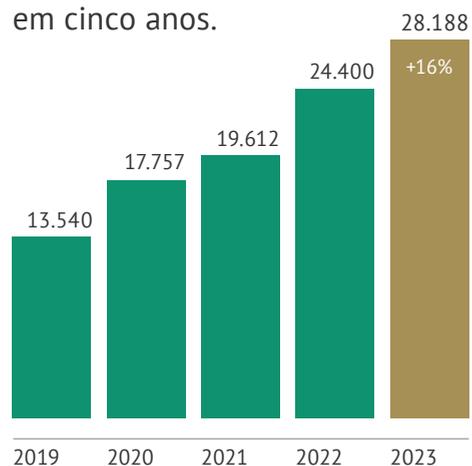
Ampliamos o nosso Capital Social em 14%.



R\$ 3,2 bilhões  
de Patrimônio Líquido.  
Um crescimento de 11%.

**Ativos totais (em R\$ milhões)**

**+108%**  
em cinco anos.



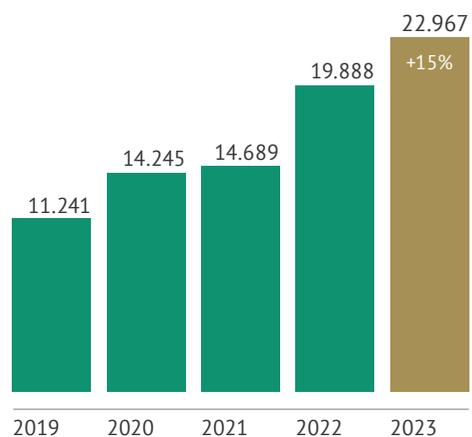
**Saldo da Carteira de Crédito (em R\$ milhões)**

**+120%**  
em cinco anos.



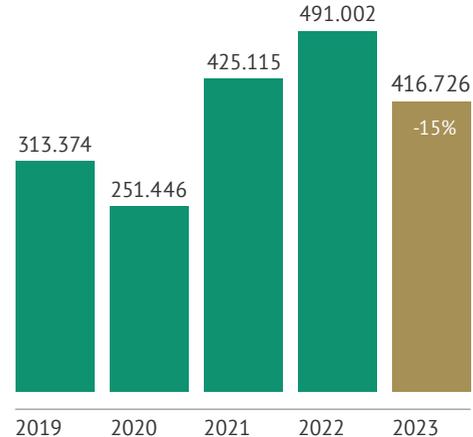
**Depósitos totais (em R\$ milhões)**

**+104%**  
em cinco anos.



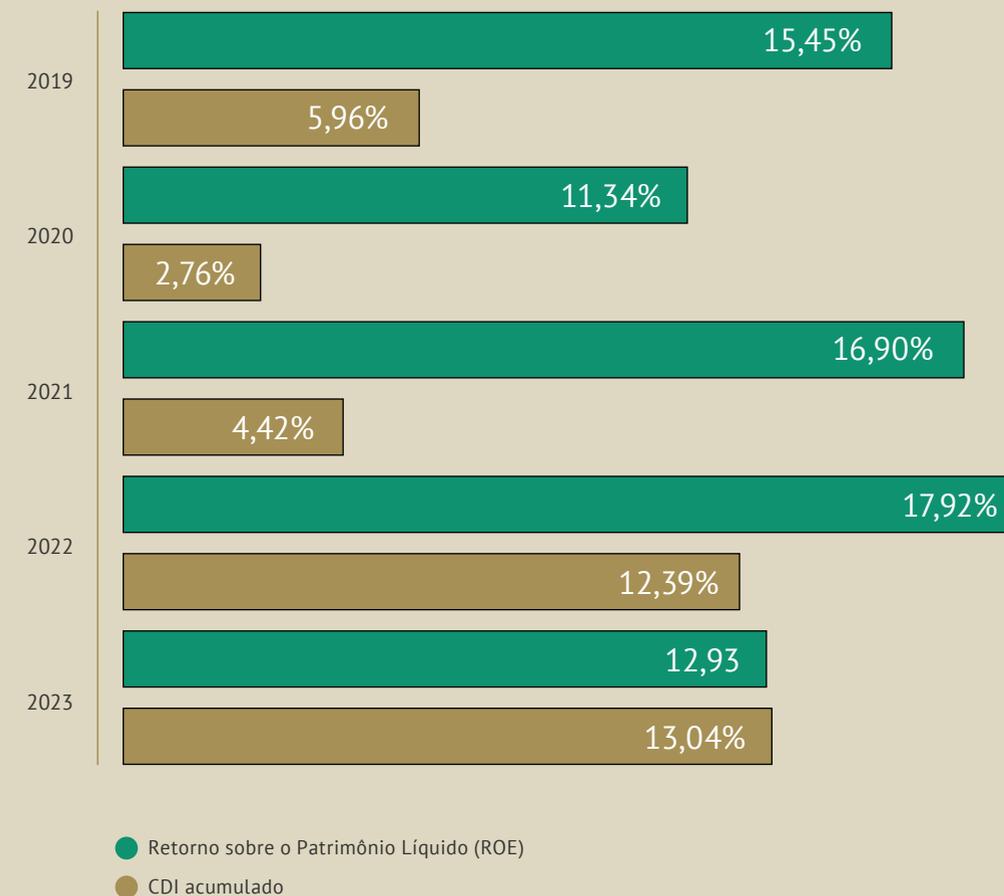
**Sobras do exercício (em R\$ mil)\***

**+33%**  
em cinco anos.



\* Resultado antes da remuneração do capital próprio

**RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO X CDI ACUMULADO**



## BALANÇO PATRIMONIAL – COMBINADOS SISTEMA UNICRED

31 de dezembro de 2023 e 2022 (Em milhares de reais)

 Acesse as  
Demonstrações Financeiras Consolidadas

ATIVO	31/12/2023	31/12/2022	PASSIVO	31/12/2023	31/12/2022
<b>CIRCULANTE</b>	<b>15.851.959</b>	<b>15.029.332</b>	<b>CIRCULANTE</b>	<b>8.637.766</b>	<b>6.790.272</b>
DISPONIBILIDADES	139.391	118.023	DEPÓSITOS	6.692.309	5.264.031
INSTRUMENTOS FINANCEIROS	8.595.968	8.941.346	INSTRUMENTOS FINANCEIROS	1.525.170	1.120.848
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	5.870.059	5.105.560	OUTRAS OBRIGAÇÕES	289.675	288.387
(-) PROVISÕES PARA PERDAS ASSOCIADAS AO RISCO DE CRÉDITO	(253.829)	(166.108)	PROVISÃO DESPESAS COM PESSOAL	100.214	98.756
OUTROS CRÉDITOS	1.399.469	985.363	PROVISÃO PAGAMENTOS A EFETUAR	25.849	13.598
(-) PROVISÃO PARA PERDAS DE OUTROS CRÉDITOS	(21.003)	(13.999)	PROVISÕES PARA GARANTIAS	4.549	4.652
ATIVOS NÃO FINANCEIROS	121.904	59.147			
<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>12.336.466</b>	<b>9.370.640</b>	<b>NÃO CIRCULANTE</b>	<b>16.349.376</b>	<b>14.726.184</b>
INSTRUMENTOS FINANCEIROS	2.669.111	410.935	DEPÓSITOS	16.275.103	14.624.301
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	9.384.346	8.628.472	PROVISÕES PARA RISCOS CÍVEIS, TRIBUTÁRIOS E TRABALHISTAS	74.273	101.883
(-) PROVISÃO PARA PERDAS ASSOCIADAS AOS RISCO DE CRÉDITO	(392.413)	(265.712)			
OUTROS CRÉDITOS	56.574	78.338			
(-) PROVISÃO PARA PERDA DE OUTROSCRÉDITOS	(112)	(167)			
ATIVOS NÃO FINANCEIROS	152.744	167.348			
IMOBILIZADO DE USO	492.638	409.365	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>3.201.283</b>	<b>2.883.516</b>
(-) DEPRECIAÇÕES ACUMULADAS	(192.038)	(157.695)	CAPITAL SOCIAL	1.944.302	1.699.927
INTANGÍVEL	303.257	212.809	RESERVAS DE LUCROS	1.097.038	956.172
(-) AMORTIZAÇÕES ACUMULADAS	(137.641)	(113.053)	SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS	159.943	227.417
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>28.188.425</b>	<b>24.399.972</b>	<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>28.188.425</b>	<b>24.399.972</b>

4



UNICRED 

CONTEÚDOS  
TÉCNICOS

# ANEXO DE INDICADORES

## GRI 2-7 – EMPREGADOS

### Número de Colaboradores por gênero – série histórica

Instituição	Masculino			Feminino		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Central Conexão	259	297	330	537	590	653
Central Geração	286	307	358	541	608	706
Central RJ	84	73	41	144	145	80
Central Multirregional	308	312	321	403	425	443
Unicred do Brasil	271	344	424	324	409	513
<b>TOTAL</b>	<b>1.208</b>	<b>1.949</b>	<b>1.333</b>	<b>2.177</b>	<b>1.474</b>	<b>2.395</b>

### Número de Colaboradores por período de trabalho – série histórica

Instituição	Integral						Parcial					
	Masculino			Feminino			Masculino			Feminino		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Central Conexão	256	291	323	519	572	640	3	6	7	18	18	13
Central Geração	275	301	353	524	592	693	11	6	5	17	16	13
Central RJ	82	72	39	139	141	78	2	1	2	5	4	2
Central Multirregional	300	307	316	397	418	436	8	5	5	6	7	7
Unicred do Brasil	266	335	417	312	391	501	5	9	7	12	18	12
<b>TOTAL</b>	<b>1.179</b>	<b>1.306</b>	<b>1.448</b>	<b>1.891</b>	<b>23.114</b>	<b>2.348</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>47</b>

## Número de Colaboradores por modelo de trabalho – série histórica

Instituição	Presencial						Híbrido						Home-Office					
	Masculino			Feminino			Masculino			Feminino			Masculino			Feminino		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Central Conexão	258	294	322	535	597	638	0	1	6	1	1	10	1	2	2	1	2	5
Central Geração	286	307	358	541	607	705	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Central RJ	84	73	41	144	144	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Central Multirregional	306	312	319	400	422	440	0	0	1	0	0	1	2	0	1	3	3	2
Unicred do Brasil	214	32	37	220	69	65	0	77	93	0	80	98	57	235	394	104	260	350
<b>TOTAL</b>	<b>1.148</b>	<b>1.018</b>	<b>1.077</b>	<b>1.840</b>	<b>1.829</b>	<b>1.928</b>	<b>0</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>110</b>	<b>60</b>	<b>237</b>	<b>297</b>	<b>108</b>	<b>266</b>	<b>357</b>

## GRI 405-1 – DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS

Categoria Funcional	Gênero				Faixa etária					
	Masculino		Feminino		≤ 30		30 a 50		≥ 50	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Alta Liderança										
2021	164	87%	24	13%	0	0%	62	33%	126	67%
2022	157	87%	24	13%	0	0%	63	35%	118	65%
2023	134	87%	20	13%	0	0%	52	34%	102	66%
Colaborador CLT										
2021	1.015	35%	1.867	65%	658	23%	2.021	70%	203	7%
2022	1.149	35%	2.090	65%	703	22%	2.305	71%	231	7%
2023	1.314	36%	2.328	64%	892	24%	2.533	70%	217	6%
Estagiário										
2021	13	29%	32	71%	44	98%	1	2%	0	0%
2022	16	28%	41	72%	54	95%	3	5%	0	0%
2023	17	38%	28	62%	44	98%	1	2%	0	0%
Jovem Aprendiz										
2021	16	38%	26	62%	42	0%	0	0%	0	0%
2022	11	33%	22	67%	33	0%	0	0%	0	0%
2023	9	32%	19	68%	28	0%	0	0%	0	0%

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI 2-1 / 2-3

## Declaração de uso

A Unicred reportou com base nas Normas GRI para o período 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

## Norma utilizada

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI / CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>					
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>					
2-1 Detalhes da organização	9, 12, 13, 14, 15, 81, 85	Todas as entidades vinculadas ao Sistema Unicred operam exclusivamente no Brasil.			
2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4	<p>Nossas Demonstrações Financeiras Consolidadas incluem as seguintes instituições que compõem o Sistema Unicred:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicred do Brasil (Confederação)</li> <li>• Unicred Central Multirregional (Cooperativa Central)</li> </ul> <p>Cooperativas Singulares: Unicred Aliança; Unicred do Estado de São Paulo; Unicred do Sudoeste da Bahia; Unicred Evolução; Unicred Progresso; Unicred Ampla; Unicred Sul de Minas; Unicred Três Vales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicred Central RJ (Cooperativa Central)</li> </ul> <p>Cooperativas Singulares: Unicred Regional Norte Lagos; Unicred Costa do Sol; Unicred Niterói.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicred Central Geração (Cooperativa Central)</li> </ul> <p>Cooperativas Singulares: Unicred Horizontes; Unicred Eleva; Unicred Região dos Vales; Coopnore; Unicred Prosperar; Unicred Premium; Unicred Integração; Unicred Porto Alegre; Unicred Pioneira.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unicred Central Conexão (Cooperativa Central)</li> </ul> <p>Cooperativas Singulares: Unicred Ponto Capital; Unicred Valor Capital; Unicred Uniao; Unicred Centro-Sul; Unicred Desbravadora; Coomarca; Unicred Vale Europeu; Unicred Mato Grosso.</p>			

NORMA GRI / CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	<u>4, 81, 85</u>				
2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	<u>12, 13, 15, 18</u>				
2-7 Empregados	<u>49, 78</u>				
2-9 Estrutura de governança e sua composição	<u>9, 44, 47</u>				
2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	<u>44, 45</u>				
2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	<u>44</u>				
2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	<u>29</u>				
2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<u>29</u>				
2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<u>4, 27</u>				
2-15 Conflitos de interesse	<u>34</u>				
2-16 Comunicação de preocupações cruciais	<u>29</u>				
2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	<u>5, 26, 27</u>				
2-23 Compromissos de política	<u>29</u>				
2-24 Incorporação de compromissos de política	<u>29</u>				
2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	<u>33</u>				

NORMA GRI / CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
<b>NORMAS TEMÁTICAS</b>					
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>					
3-1 Processo de definição de temas materiais	<u>26, 27, 28</u>				
3-2 Lista de temas materiais	<u>28</u>				
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>					
205 - Gestão do tema Combate à Corrupção	<u>36</u>				
205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<u>36</u>				
205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<u>36</u>				
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<u>36</u>				
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018</b>					
403-6 Promoção da saúde do trabalhador	<u>53</u>				
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>					
404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<u>52</u>				
404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	<u>52</u>				
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>					
405 - Gestão do tema Diversidade e igualdade de oportunidades	<u>54</u>				
405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<u>49, 50, 80</u>				
<b>GRI 413: Comunidades locais 2016</b>					
413 - Gestão do Tema Comunidades Locais	<u>56, 59</u>				

NORMA GRI / CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	RESPOSTA	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>					
416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		<p>No âmbito regulatório, identificamos a Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021, que trata sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, citando a segurança nos produtos.</p> <p>A respeito disso, realizamos teste de conformidade especificamente sobre o Art. 4º, Inciss II: "II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados"</p> <p>O teste identificou que estamos em conformidade com o item.</p> <p>Sem desconformidades identificadas.</p>			

# CRÉDITOS

GRI 2-1 / 2-3

## Uma publicação Sistema Unicred

Rua 18 de Novembro, 314 - Navegantes, Porto Alegre - RS, 90240-040.

[www.unicred.com.br](http://www.unicred.com.br)

## Data da publicação

25 de junho de 2024

## Fonte dos dados

Unicred do Brasil

## Fotografias

Banco de Imagens interno da Unicred do Brasil

Capa, págs. 3, 6, 8, 9, 13, 39, 51, 52, 57, 58, 60, 61, 64, 69 e 73

Adobe Stock - <https://stock.adobe.com/br/>

Págs. 4, 10, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 41, 42, 43, 46, 48, 53, 54, 55, 56, 59, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72 e 77

## Consultoria, projeto editorial e gráfico, redação, diagramação e revisão

Coera Sustentabilidade

[www.coera.com.br](http://www.coera.com.br)

- Consultoria técnica: Vanessa Grazielle Cabral Gomes - Conrerp4 2761
- Atendimento: Bruna Karoline da Silva
- Redatora: Susiani da Silva Guisolfi – MTb 12879 e  
Vanessa Grazielle Cabral Gomes - Conrerp4 2761
- Capa e Projeto Gráfico: Rafael Cividini

UNICRED 