

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Atualização: 15/06/2020

## 1. OBJETIVO

Estabelecer princípios, diretrizes e procedimentos para as práticas socioambientais da Organização nos negócios e na relação com as Partes Interessadas, incluindo diretrizes para gerenciar os Riscos Socioambientais a que está exposto.

A presente política está em consonância com os requerimentos do Banco Central do Brasil para a Gestão do Risco Socioambiental, representados pela Resolução nº 4.327, de abril de 2014.

## 2. CONTEXTO

Para a Organização, a ética profissional, a responsabilidade, o compromisso social e com o meio ambiente e o respeito aos direitos humanos orientam o comportamento de seus funcionários, além do estrito cumprimento da legislação e códigos de conduta internos. Neste contexto, a Organização busca acompanhar os processos de transformação da sociedade e atualizar periodicamente as práticas e métodos, para incorporar os aspectos relevantes em matéria de gestão socioambiental nas suas Operações e Atividades, sempre pautado por sua seu Código de Conduta.

## 3. REFERÊNCIA

- Resolução BACEN nº 4.327 de 25 de abril de 2014 - Dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- Código de Conduta Ética da Organização;
- Política Anticorrupção.

## 4. CONCEITOS

- Organização: Banco Olé Consignado, Crediperto e Olé Tecnologia;
- Conglomerado: conjunto de sociedades constituído pelo Banco Santander S.A., como sociedade controladora e as sociedades dependentes, nas quais possui controle direto ou indireto;
- Partes Interessadas: clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Organização, Colaboradores, Correspondentes, Terceiros, acionistas e demais pessoas impactadas pelas Atividades da Organização;
- Colaboradores: Aqueles que têm com a Organização uma relação de trabalho e quem atua em nome destas, independentemente do tipo de vínculo de trabalho, tais como empregados, estagiários, etc.;
- Terceiro: refere-se a todo e qualquer prestador de serviços, fornecedor, consultor, parceiros de negócios, terceiro contratado ou subcontratado, sejam pessoas físicas ou jurídicas, independentemente de contrato formal ou não, que utilizam o nome da Organização para qualquer fim ou que prestam serviços, fornecem materiais, interagem com o governo ou com outros em nome da Organização para a consecução do negócio contratado;
- Correspondentes: aqueles que atuam por conta e sob as diretrizes da Olé Consignado;

- Atividades: processos e práticas internas da Organização que possam ocasionar impacto socioambiental, não se confundindo a serviços financeiros ou Operações;
- Operações: operações financeiras identificadas como sendo passíveis de análise de aspectos socioambientais pela Organização;
- Proporcionalidade: a compatibilidade desta Política de Responsabilidade Socioambiental com a natureza e a complexidade dos serviços, Atividades e produtos financeiros da Organização;
- Relevância: o grau de exposição ao Risco Socioambiental das Operações financeiras e das Atividades da Organização

## 5. ENVOLVIMENTO DE PARTES INTERESSADAS

A Organização busca envolver e incluir as Partes Interessadas na condução de seus negócios, de forma a criar, manter e fortalecer vínculos de confiança, inclusivos, éticos e mutuamente benéficos.

Para isso:

- Possui uma Política Anticorrupção, que visa estabelecer padrões mínimos de comportamento exigidos pela Organização frente às situações que possam envolver, aparentar ou caracterizar qualquer tipo de corrupção;
- Possui canais de comunicação com suas principais Partes Interessadas, incluindo: SAC, Ouvidoria, Portal RH e Canal Aberto.

## 6. CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO E COMPROMISSOS

A Organização se orienta sempre para o cumprimento da legislação brasileira aplicável às suas Atividades e suas Operações financeiras, bem como para o cumprimento de outros compromissos assumidos pela Organização.

Para isso:

- Busca constante atualização sobre a legislação e regulamentos socioambientais aplicáveis à Organização, bem como sobre outros regulamentos socioambientais de interesse para os negócios;
- Segue as diretrizes estabelecidas em seu Código de Conduta e em sua Política Anticorrupção;
- A presente política está em conformidade com a Resolução 4.327, aprovada pelo Conselho Monetário Nacional em 25/04/2014, e será atualizada sempre que necessário, considerando-se informações levantadas no âmbito dos tópicos acima.

## 7. GERENCIAMENTO DE RISCO SOCIOAMBIENTAL

A Organização reconhece a existência de Riscos Socioambientais, entendidos como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais, os quais são considerados como um componente das diversas modalidades de risco a que a Organização está exposta.

Neste contexto, a Organização conta com sistemas, rotinas e procedimentos que visam a identificar, avaliar, gerenciar e mitigar os Riscos Socioambientais das suas Operações e Atividades.

Não estão no escopo da presente política quaisquer Atividades e Operações cujas características inviabilizem a avaliação e o monitoramento dos aspectos socioambientais, como, por exemplo, a capacidade de identificar previamente a exata finalidade da utilização dos recursos daquela Operação.

## **7.1. Operações**

A Organização gerencia os Riscos Socioambientais relacionados às suas Operações de acordo com as diretrizes desta política, incluindo o uso de cláusulas relativas a pré-requisitos socioambientais nos contratos, conforme disposições previstas no normativo SARB Nº 14, de 28 de agosto de 2014 expedido pela FEBRABAN.

Além disso, a Organização utiliza de critérios para oferecer seus produtos de forma consciente. São eles:

- Esclarecimento de dúvidas e sugestão do melhor crédito conforme a necessidade do cliente;
- Divulgação de informações para promoção do uso do crédito de forma consciente.

## **7.2. Análise de Produtos e Serviços**

A Organização avalia os potenciais impactos socioambientais na criação e na revisão de seus produtos e serviços.

## **7.3. Atividades**

A Organização gerencia e acompanha os riscos e os impactos socioambientais de suas Atividades. Para isso, acompanha as práticas relacionadas aos itens a seguir:

- Uso consciente de água e energia;
- Gestão adequada de resíduos;
- Promoção de boas práticas trabalhistas, conforme detalhado no item 11;
- Boas práticas de gestão de fornecedores.

## **7.4. Correspondentes**

A Organização estabelece relacionamento ético com seus Correspondentes. Para isso estabelece:

- Análise dos critérios socioambientais no processo de contratação de Correspondentes;
- Acompanhamento contínuo na prestação de serviços e na oferta de produtos aos clientes, para auxiliar o Correspondente na excelência do seu atendimento;
- Manutenção de mecanismos para consulta e diálogo com os Correspondentes, disponibilizando canais adequados e de fácil acesso.

## **7.5. Educação Financeira**

A gestão de responsabilidade socioambiental da Organização é pautada pelo entendimento das necessidades dos clientes, disponibilizando informações e soluções financeiras condizentes, contribuindo por uma relação saudável com o recurso.

Como forma de estímulo ao uso consciente dos produtos financeiros pelos clientes e Colaboradores, a Organização divulga informações e orientações para o uso adequado do crédito sem prejudicar a saúde financeira.

Uma vez que a Organização oferta crédito consignado, os produtos já possuem critérios de limites para evitar o superendividamento. Contudo, em caso de ausências de repasses, seja por qualquer motivo, é oferecida oportunidade de acordo para regularização de dívidas.

## 7.6. Restrições ao relacionamento

Como parte de seu compromisso com os Direitos Humanos, a Organização repudia condições de trabalho análogas à de escravo. Por isso, aplica restrições de relacionamento com clientes, e fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, que figurem no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo (Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º 4 de 11/05/2016).

## 7.7. Registro de Perdas

A Organização manterá registro de informações referentes às perdas que decorram de questões socioambientais, as quais serão mantidas pelo período mínimo de 5 (cinco) anos contados da sua identificação.

## 8. INVESTIMENTO SOCIAL

A Organização atua para gerar impacto positivo na sociedade por meio do repasse voluntário de recursos, para projetos sociais de interesse público.

Anualmente, a Organização avalia a possibilidade da destinação de recursos de forma alinhada à Política de Investimento Social do Conglomerado e observando os normativos internos de patrocínio. Estes recursos podem ser destinados para:

- Cultura: Patrocínio de peças de teatro, musicais, filmes e outros modos de manifestações culturais;
- Saúde e Bem-Estar: Através do patrocínio de eventos ligados à prática de esportes; Programa Nacional de Oncologia (Pronon), Programa Nacional de Acessibilidade (Pronas), dos Fundos Municipais da Criança e do Idoso, etc.

## 9. COLABORADORES

A Organização pauta sua relação com funcionários e estagiários por boas práticas trabalhistas. Para isso a Organização busca:

- Atuar com foco na prevenção de acidentes, incidentes e doenças ocupacionais, desenvolvendo uma cultura de segurança com funcionários, fornecedores, clientes e a sociedade em geral;
- Assegurar um ambiente de trabalho saudável e seguro para todos os funcionários e estagiários, livre de qualquer forma de abuso/assédio, intimidação ou qualquer forma de violência, incluindo quaisquer formas de trabalho análogo a escravo, infantil e de exploração sexual;
- Promover um clima organizacional saudável, livre de discriminação de qualquer espécie por razões de sexo, estado civil, idade, origem racial ou étnica, status social, religião ou crença, ideias políticas, orientação sexual, idioma e deficiência.
- Promover um ambiente de trabalho inclusivo, com igualdade de oportunidades e que estimule a conciliação entre vida pessoal e profissional;

- Capacitar e engajar seus funcionários a incorporarem práticas socioambientais ao seu dia a dia, dentro e fora da Organização;
- Reforçar o exercício da cidadania e o comportamento responsável e protagonista dos funcionários.

## 10. PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE

A Organização promove uma cultura de respeito, inclusão e equidade.

A Olé Consignado é composta pela expertise de homens, mulheres, brancos, negros, pardos, etc., portadores de deficiências ou não, e com diversidade de formação. A cultura da meritocracia contempla o reconhecimento dos profissionais de destaque, independente de gênero, raça e qualquer outro fator.

A riqueza do potencial humano é obtida por meio de pessoas com características, ideias, estilos e experiências pessoais e profissionais distintas. Esta diversidade poderá auxiliar no entendimento dos clientes e um ambiente criativo para produtos sustentáveis.

## 11. FORNECEDORES

A Organização busca sempre trabalhar com fornecedores que tenham boa conduta social, ambiental, ética e que incentivem a adoção de boas práticas, repudiando quaisquer práticas que não estejam em conformidade legal, que se mostrem vinculadas a ações de favorecimento pessoal ou que caracterizem situações de corrupção ou suborno.

A Olé Consignado repudia veementemente o trabalho análogo a escravo, trabalho infantil e a exploração sexual.

São adotados processos que promovem o respeito à legislação vigente, a ética e integridade nas operações e a adoção de práticas aceitas em temáticas como direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

A Olé possui regras no processo de avaliação e homologação de fornecedores que asseguram a seleção daqueles que se encontram nas premissas adotadas pela Organização.

## 12. CAPACITAÇÃO

A Organização informa e capacita funcionários e outras Partes Interessadas nas questões socioambientais. Para isso, se compromete a:

- Promover treinamento adequado sobre o tema para os funcionários de forma digital ou presencial;
- Compartilhar a estratégia, os focos de atuação e as ações da Organização com seus públicos de interesse.

## 13. GOVERNANÇA

A Organização mantém uma estrutura de governança que busca promover o tratamento adequado das questões socioambientais, monitorar os resultados obtidos e propor avanços.

## 14. APROVAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

Alterações na presente política deverão ser aprovadas conforme alçadas dos normativos da Organização e pelo Santander. Será conduzido um processo de revisão a cada cinco

anos, o qual considerará o envolvimento das partes interessadas. Além disso, poderão ser feitas alterações em períodos mais curtos de acordo com as necessidades da Organização.

## **15.** DIVULGAÇÃO

A Organização valoriza a premissa da transparência no relacionamento com as Partes Interessadas, desta forma, em relação à divulgação da política, busca:

- Publicar a presente política em seu sistema de normativos, disponível na intranet corporativa;
- Disponibilizar a presente política em seu site institucional de sustentabilidade:  
[https://institucional.oleconsignado.com.br/sites/default/files/arquivos-anexos/politica\\_de\\_responsabilidade\\_socioambiental\\_ole\\_15062020.pdf](https://institucional.oleconsignado.com.br/sites/default/files/arquivos-anexos/politica_de_responsabilidade_socioambiental_ole_15062020.pdf)

## **CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**EMPRÉSTIMO** (de segunda a sábado, das 8h às 20h.)

Central de Atendimento: **3003 4324** (Capitais e regiões metropolitanas) /  
**0800 709 1234** (Demais regiões)

SAC: **0800 726 7454**

**CARTÃO** (24 horas por dia.)

Central de Atendimento: **4001 4451**(Capitais e regiões metropolitanas) /  
**0800 728 4451** (Demais regiões)

SAC: **0800 726 4551**

No exterior, ligue a cobrar para: **55 11 3133 1892**

ATENDIMENTO DEFICIENTE AUDITIVO: **0800 709 1717** (de segunda à sexta, das 9h às 18h. )

RENEGOCIAÇÃO: **0800 729 6009** (de segunda à sexta, das 9h às 20h, exceto feriados, e sábados, das 8h às 16h.)

OUVIDORIA: caso o cliente não tenha conseguido solucionar sua demanda nos serviços de atendimento ou não tenha ficado satisfeito com as soluções apresentadas.

**0800 726 7404** – [ouvidoria@oleconsignado.com.br](mailto:ouvidoria@oleconsignado.com.br) (de segunda à sexta, das 9h às 18h.)

## **SUPORTE AO CORRESPONDENTE**

**3004-9097** (Capitais e regiões metropolitanas) / **0800 727 9067** (Demais regiões)

De segunda à sexta, das 10h às 17h.