



Relato *integrado* 2024



elo

Sumário

1	Introdução
2	Quem somos
3	Ambição em Sustentabilidade
4	Negócios sustentáveis
5	Estratégia de atuação e desempenho
6	Inovação
7	Nossa gente
8	Governança corporativa
9	Anexos

Introdução <ul style="list-style-type: none">Sobre o relatórioMensagem do CEODestaques de 2024	3 <ul style="list-style-type: none">456	Inovação <ul style="list-style-type: none">Plataforma Rise: eficiência e sustentabilidadeCultura de inovação	34 <ul style="list-style-type: none">3536
Quem somos <ul style="list-style-type: none">A EloPropósito e ambiçãoModelo de negóciosLinha do tempo	7 <ul style="list-style-type: none">881112	Nossa gente <ul style="list-style-type: none">Elo é para quem joga juntoDiversidade, equidade e cultura inclusivaGestão de carreira, atração e retenção de talentosSaúde e bem-estar dos colaboradores	37 <ul style="list-style-type: none">38404244
Ambição em Sustentabilidade <ul style="list-style-type: none">Estratégia em sustentabilidadeGovernança e cultura em sustentabilidadeMetas e compromissos	13 <ul style="list-style-type: none">141723	Governança corporativa <ul style="list-style-type: none">Estrutura de governançaCompliance, ética e integridadeGestão de riscos	45 <ul style="list-style-type: none">465153
Negócios sustentáveis <ul style="list-style-type: none">Sustentabilidade na origemSoluções Elo	25 <ul style="list-style-type: none">2627	eLO	Anexos <ul style="list-style-type: none">Caderno de indicadores EloSumário de conteúdo GRIRelatório de Asseguração LimitadaCréditos
Estratégia de atuação e desempenho <ul style="list-style-type: none">Cenário macroeconômicoDesempenho econômico-financeiroDesempenho de negócios e diversificação de receitas	30 <ul style="list-style-type: none">313233		55 <ul style="list-style-type: none">56838990

1 Introdução

- > Sobre o relatório
- > Mensagem do CEO
- > Destaques de 2024



Sobre o relatório

GRI 2-3, 2-14

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em Sustentabilidade

4

Negócios sustentáveis

5

Estratégia de atuação e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança corporativa

9

Anexos

Boas-vindas ao Relato Integrado da Elo, documento que destaca o desempenho da Companhia no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 em relação a seus compromissos sociais, ambientais, financeiros e de governança.

Elaborada com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative, versão 2021, e adequada às diretrizes da International Integrated Reporting Framework (IR), a publicação incorpora requisitos do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e orientações do OCPC 09. Considera ainda o estudo de dupla materialidade da Companhia e encontra-se alinhado às melhores práticas globais de sustentabilidade, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os princípios do Pacto Global.

A Diretoria Executiva da Elo, que reporta ao Conselho de Administração, revisou e aprovou todos os dados aqui contemplados.

Com este documento, a Companhia busca demonstrar seu compromisso de promover a inclusão digital e financeira dos brasileiros, impactando positivamente o ecossistema de pagamentos e contribuindo para um futuro mais acessível, justo e sustentável para todos.

A todos, uma boa leitura!

Ferramentas de leitura:

GRI:

Ao longo do relatório, o símbolo **GRI 000-0** sinaliza os locais onde o conteúdo do indicador é reportado. Ao fim da publicação, o [Caderno de indicadores](#) e o [Sumário de conteúdo GRI](#) trazem o detalhamento de todos os indicadores.

Materialidade:

Na [página 15](#), você encontra o estudo de materialidade da Companhia, revisado no fim de 2023.



Dúvidas, sugestões e comentários podem ser encaminhadas para sustentabilidade@elo.com.br



Definimos nossa **Ambição** em **Sustentabilidade** com foco até **2030**

Mensagem do CEO

GRI 2-22

Somos uma empresa brasileira, apaixonada pelo povo, pela cultura, pelas riquezas e belezas do nosso país. E, por isso, queremos contribuir de forma significativa para o desenvolvimento sustentável e para o enfrentamento dos principais desafios da sociedade. Em 2024, assumimos com intensidade esse posicionamento e, para além da redefinição da nossa marca, incorporamos esse compromisso à essência do nosso trabalho.

Apesar das adversidades impostas pelo cenário macroeconômico, alcançamos um lucro líquido recorde de aproximadamente R\$ 594 milhões, que reflete o trabalho de excelência dos nossos times. Mais do que os números, no entanto, o que realmente nos impulsionou foi o compromisso com a sociedade e com o bem-estar dos brasileiros. Definimos a nossa Ambição em Sustentabilidade, apoiados na estratégia que traçamos para nossa atuação no tema até 2030. E, em um contexto de incertezas globais, mantivemos nosso compromisso com a diversidade dos nossos times, adotando metas de curto e longo prazos.

Nossa atuação social também se manifestou em ações concretas, como a suspensão de transações de cartão de crédito para fins predatórios, além de trabalharmos para ampliar a inclusão financeira em regiões remotas. Em um país com tantas desigualdades, acreditamos que a tecnologia pode ser uma grande aliada para oferecer soluções acessíveis e que realmente façam a diferença na vida das pessoas.

Investimos em inovação e implantamos, entre outros grandes projetos, a nossa plataforma proprietária de transações, que não só otimiza as operações, como também nos permite oferecer serviços mais ágeis, seguros e eficientes para todos.

Celebramos ainda o fortalecimento da nossa cultura organizacional, pautada no *slogan* “Elo é para quem joga junto”. Essa é a essência do que somos como empresa. Acreditamos que o trabalho em equipe, a flexibilidade e o apoio mútuo são fundamentais para superar os desafios e alcançar os resultados que buscamos. Sabemos que, para jogar junto, precisamos garantir que todos tenham a oportunidade de se desenvolver, equilibrando suas vidas profissionais e pessoais de forma saudável e respeitosa.

À medida que olhamos para 2025, sabemos que o caminho ainda será desafiador, especialmente em um cenário macroeconômico que continua incerto. No entanto, estamos prontos para continuar nossa jornada de inovação e transformação, com o compromisso de seguir criando soluções que atendam não apenas às necessidades financeiras, mas também ao bem-estar social e econômico do Brasil.

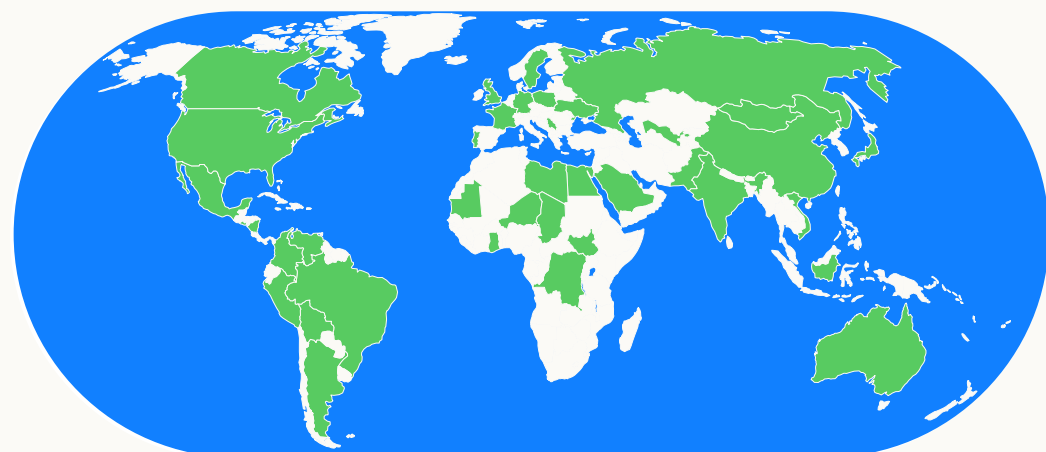
Sigamos juntos, com coragem, resiliência e muito trabalho.

Giancarlo Greco
CEO da Elo

Destques de 2024

Foco no cliente

Presente em
200 países
e territórios

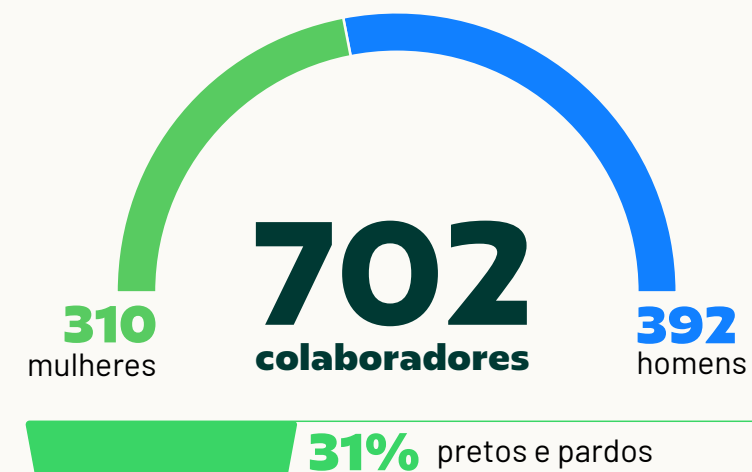


 **Mais de 8,3 milhões**
de estabelecimentos comerciais ativos no Brasil

 **40**
emissores

 **319**
credenciadores e subcredenciados

Nossos times



Finanças

Lucro líquido em milhões de R\$



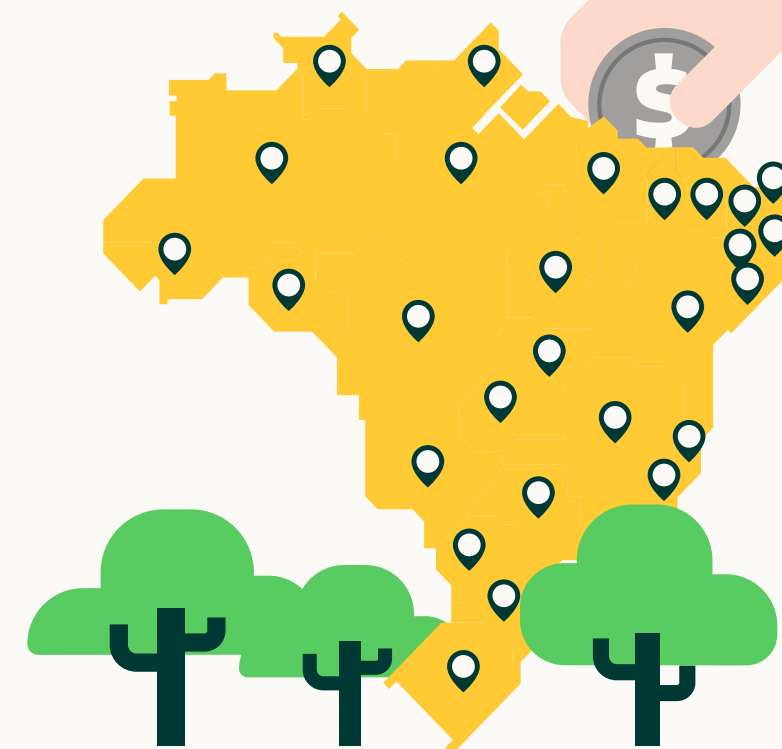
Inovação e tecnologia



- Plataforma Rise: desenvolvemos uma plataforma tecnológica utilizando uma arquitetura baseada em nuvem, que oferece escalabilidade, segurança e eficiência inigualáveis no gerenciamento das nossas operações.
- Bandeira as a Service
- Fábrica de Campanhas
- Soluções antifraudes
- Plataforma de tokenização

Sustentabilidade

- Definição da nossa AMBIÇÃO e estratégia em SUSTENTABILIDADE
- SCORE de sustentabilidade para desenvolvimento e avaliação de soluções
- Desenvolvimento de 6 soluções com externalidades positivas
- Inventário de carbono certificado com Selo Ouro no GHG Protocol
- Incentivo à cultura com o projeto proprietário Feat dos Sonhos



Mais de R\$ 10 milhões

destinados ao apoio a projetos sociais e culturais realizados nas cinco regiões do Brasil

2

Quem somos

Nascemos para conectar os brasileiros a soluções financeiras simples, ágeis e seguras, que democratizam o acesso ao mercado de pagamentos eletrônicos, tornando-se o elo entre as pessoas e seus sonhos.

> A Elo

> Propósito e ambição

> Modelo de negócios

> Linha do tempo



A Elo

GRI 2-1, 2-6

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

A Elo nasceu para ser a conexão entre os brasileiros e um futuro financeiro mais simples, ágil e seguro. Somos uma das principais empresas de tecnologia do país e nossa missão é democratizar o acesso aos meios eletrônicos de pagamento, promovendo experiências fluidas que atendam às demandas reais da população.

Nascemos em 2011, a partir de uma parceria estratégica firmada entre o Banco do Brasil, o Bradesco e a Caixa Econômica Federal. Hoje, somos o ponto central de um ecossistema que conecta mais de 34 milhões de cartões ativos com a nossa bandeira, 40 emissores, 319 credenciadores e mais de 8,3 milhões de estabelecimentos.

Nossa sede está localizada em Barueri, no estado de São Paulo, e operamos em todo o território nacional, atendendo pessoas físicas e jurídicas. Temos nos dedicado a ampliar constantemente nosso portfólio, que hoje é composto por cartões de crédito, débito e pré-pagos, além de soluções de pagamentos e serviços, sempre com foco na flexibilidade e no atendimento das necessidades específicas de cada cliente.

A inovação é um dos nossos principais atributos e atualmente estamos trabalhando em um projeto que nos permitirá operar 100% em nuvem. A mudança agregará eficiência à nossa Companhia, adicionando robustez a nossa governança de dados e abrindo inúmeras oportunidades de novos negócios.

Com um olhar atento ao futuro, integramos a sustentabilidade ao nosso negócio e estamos comprometidos em oferecer ao mercado soluções alinhadas aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Em 2024, desenvolvemos soluções que contribuem de forma significativa com a agenda social, ambiental e de governança, reafirmando nosso compromisso com um futuro mais justo e equilibrado.

Contamos com 702 colaboradores que representam uma rica diversidade de talentos, incluindo diferentes raças, gêneros, orientações sexuais, idades e vivências. Acreditamos que essa diversidade é um dos nossos maiores ativos, pois nos traz perspectivas únicas que impulsionam a criatividade e a inclusão em tudo o que fazemos.

Combinando inovação, inclusão e compromisso com a sustentabilidade, impulsionamos o ecossistema de soluções financeiras, promovendo um futuro de oportunidade e realizações para todos.

Nosso elo com a
brasilidade

Fizemos uma redefinição completa da nossa marca em 2024. Mais do que a mudança visual, a proposta reflete nossa conexão profunda com o brasileiro, seus desafios, necessidades, sonhos e oportunidades. A nova identidade traz cores e elementos que representam a exuberância e a cultura, além de reforçar o sentido da palavra elo como conexão entre o brasileiro e seu sonho.

Como desdobramento dessa transformação, lançamos o movimento Nosso Elo. Trata-se de um compromisso com os propósitos que realmente fazem sentido para os brasileiros. O movimento busca criar uma conexão mais profunda com o público, alinhando as soluções da Companhia com os valores e as necessidades reais da sociedade. Ao ocupar territórios relevantes da marca, o movimento reforça que a Elo não é apenas uma fornecedora de produtos financeiros, mas também uma parceira que apoia causas que impactam positivamente a vida das pessoas, como a inclusão digital e financeira.

Propósito

Democratizar as transações financeiras de forma **inclusiva**, garantindo alta **conveniência**, **rapidez e segurança** para todas as pessoas no Brasil.

Ambição

Ser o principal **hub de transações** do Brasil, com soluções ágeis, digitais e customizadas para o mercado brasileiro.



Nosso portfólio

GRI 2-1, 2-6

1
Introdução

2
Quem somos

3
Ambição em Sustentabilidade

4
Negócios sustentáveis

5
Estratégia de atuação e desempenho

6
Inovação

7
Nossa gente

8
Governança corporativa

9
Anexos

Cartões

Pessoa física

Elo Básico; Elo Mais; Elo Grafite; Elo Nanquim; Elo Diners Club.

Pessoa jurídica

Grandes empresas

Elo Corporativo Nanquim; Elo Corporativo Diners Club; Elo Corporativo Nanquim Diners Club; Elo Compras; Elo Aéreo.

Pequenas e médias empresas

Elo Empresarial Básico; Elo Empresarial Mais; Elo Empresarial Grafite.

Compras

Elo Hotel; Elo Aéreo; Elo Compras.

Governamental

BNDES; cartões de débito pessoas física e jurídica; cartões pré-pagos;

PAT e benefícios ao trabalhador: Elo Voucher.

Soluções de pagamento

Stand in

Contorna a indisponibilidade no emissor por meio de parametrizações para autorização via Elo.

Carteiras digitais

Integra-se às carteiras digitais para oferecer facilidade com pagamentos por aproximação, *in app* e por *QR code*.

Tap to pay

Transforma um dispositivo móvel em terminal para receber transações e gerenciar vendas.

QR code

Aumenta a fluidez da jornada dos portadores com a praticidade e segurança.

Multissaldos

Plataforma *white label* de processamento e gestão multissaldos.

Tecnologia

Sublicenciamento

Implementa e opera arranjos fechados com tecnologia Elo.

Bandeira as a Service - BaaS

Fomenta a rede de aceitação e aumenta a *expertise* das transações.

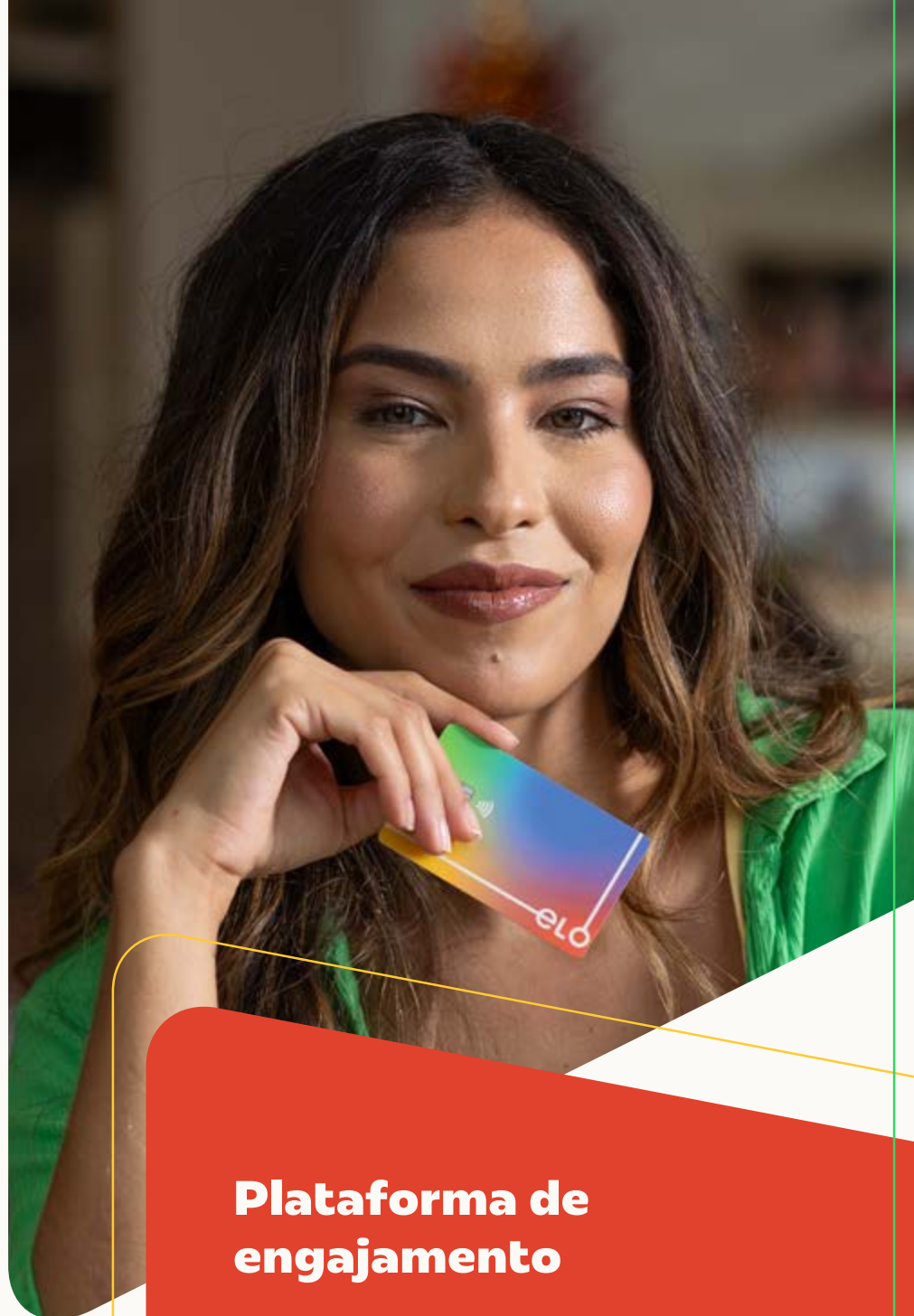
Estratégia e experiência

Consultoria

Agrega valor ao negócio com o conhecimento da Elo para apoiar a tomada de decisão.

Motor de campanhas

Faz campanhas de premiação aos portadores com uma ferramenta para verificar a elegibilidade das transações.



Plataforma de engajamento

Elo Flex

Mais de 30 opções disponíveis para personalização. Para pessoa física ou jurídica, o Elo Flex oferece benefícios que fazem sentido para diferentes necessidades: educação, para casa, viagem, saúde e bem-estar, automotivo, conectividade, entretenimento, compras ou empresa.

Segurança e proteção contra fraudes

Elo Token – e-commerce

Tokeniza dados do cartão físico e atualiza de maneira rápida em todos os estabelecimentos *on-line*.

Hub de segurança

Customiza ferramentas de prevenção à fraude em uma plataforma integrada, com tudo em um só lugar:

Elo Águila

Gestão e processos mais claros com regras customizáveis.

Orquestrador

Flexível, simples e unificador. *Workflow*, motor de regras e gestor de casos.

Rede de segurança Elo

Proteção proativa e preditiva contra fraudes em tempo real.

Elo Lyra

Transações mais rápidas, confiáveis e seguras.

Valida SIM Card

Deteção em tempo real de fraudes utilizando dados do telefone.

Emailage

Deteção em tempo real de fraudes através no endereço de *e-mail*.

Valida Dados

Identificação de risco de fraudes com base no índice de confiança dos dados cadastrais.

3DS

Autenticação inteligente em tempo real para compras *on-line* com cartão, o que reduz fraudes ao analisar o comportamento do cliente, sem comprometer a jornada de compra.

SIC

Comunicação preventiva junto ao cliente, de forma integrada e organizada.

ConectaMais

Combine ferramentas de segurança para maximizar a proteção.

Insumos

**Capital financeiro**

- Receita líquida
- Investidores (recurso de acionistas)
- Lucros retidos
- Investimentos

**Capital manufaturado**

- Escritório corporativo em São Paulo e Brasília
- Infraestrutura tecnológica para processamento de pagamentos
- Centro de Inovação de Pesquisa e Desenvolvimento

**Capital intelectual**

- Propriedade intelectual sobre soluções de pagamento
- Protocolos de segurança e privacidade de dados
- Expertise em inclusão financeira e digital

**Capital humano**

- Colaboradores (equipe técnica e especializada)
- Governança robusta
- Cultura organizacional

**Capital social e de relacionamento**

- Parcerias internacionais
- Investimento social privado e responsabilidade social
- Cadeia de suprimentos
- Redes de credenciamento e aquisição

**Capital natural**

- Recursos naturais utilizados na operação (uso de energia e de água).

Modelo de negócios

Nossa ambição

Ser o principal *hub* de transações do Brasil, com soluções ágeis, digitais e customizadas para o mercado brasileiro.

Ambição em sustentabilidade

Queremos liderar a evolução digital inclusiva e construir um ecossistema que promova impacto positivo e desenvolvimento sustentável para todas as pessoas no Brasil.

Resultados >**Atividades de negócio**

- Regular o arranjo de pagamento dos cartões Elo
- Processamento e liquidação de transações financeiras
- Desenvolvimento de tecnologias para pagamentos digitais
- Criação de soluções customizadas para clientes

**Produtos e serviços**

- Cartões PJ e PF
- Consultoria e dados
- Hub de segurança
- Pagamentos digitais

Entradas >**Valores**

- Joga junto
- Supera resultados
- Inova e experimenta
- Tá fechado com o cliente
- Joga limpo

Propósito

Democratizar as transações financeiras de forma inclusiva, garantindo alta conveniência, rapidez e segurança para todas as pessoas no Brasil.

Impactos

Capital financeiro

- ↑ 594 milhões de lucro líquido
- ↑ Geração de caixa operacional
- ↑ Contribuições fiscais
- ↑ Distribuição de dividendos para acionistas
- ↑ Presença no mercado de meios de pagamento e benefícios

Capital manufaturado

- ↑ Fortalecimento da infraestrutura de processamento de transações com soluções para autorização, compensação e liquidação

Capital intelectual

- ↑ Novos serviços e produtos
- ↑ Soluções personalizadas
- ↑ Evolução da Fábrica de Campanhas e consultoria estratégica de bandeira para otimizar produtos e estratégias de mercado
- ↑ Interoperabilidade entre sistemas financeiros

Capital humano

- ↑ Cultura de alta performance
- ↑ Implementação de um canal de ética e compliance
- ↑ Fórum de Diversidade e Sustentabilidade para engajamento da liderança e integração das pautas ASG na estratégia
- ↑ Programas de capacitação, mentoria e avaliação
- ↑ 31% de colaboradores pretos e pardos
- ↑ 90% engajamento colaboradores (Pulse)

Capital social e de relacionamento

- ↑ Construção de parcerias estratégicas
- ↑ Mais satisfação dos clientes
- ↑ + de R\$10 milhões de doações via Lei de Incentivo para projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- ↑ Presente em 200 países e territórios
- ↑ Cadeia de fornecimento alinhadas aos valores Elo
- ↑ + 8,3 milhões de estabelecimentos comerciais ativos no Brasil
- ↑ 40 emissores
- ↑ 319 credenciadores

Capital natural

- ↑ 100% de compensação dos escopos 1 e 2 do Inventário de Gases do Efeito Estufa
- ↑ Eficiência no uso de recursos naturais
- ↑ Política de Responsabilidade Socioambiental, integrando critérios sustentáveis na cadeia de valor
- ↑ Promoção da descarbonização do mercado brasileiro

Linha do tempo

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em Sustentabilidade

4

Negócios sustentáveis

5

Estratégia de atuação e desempenho

6

Inovação

7

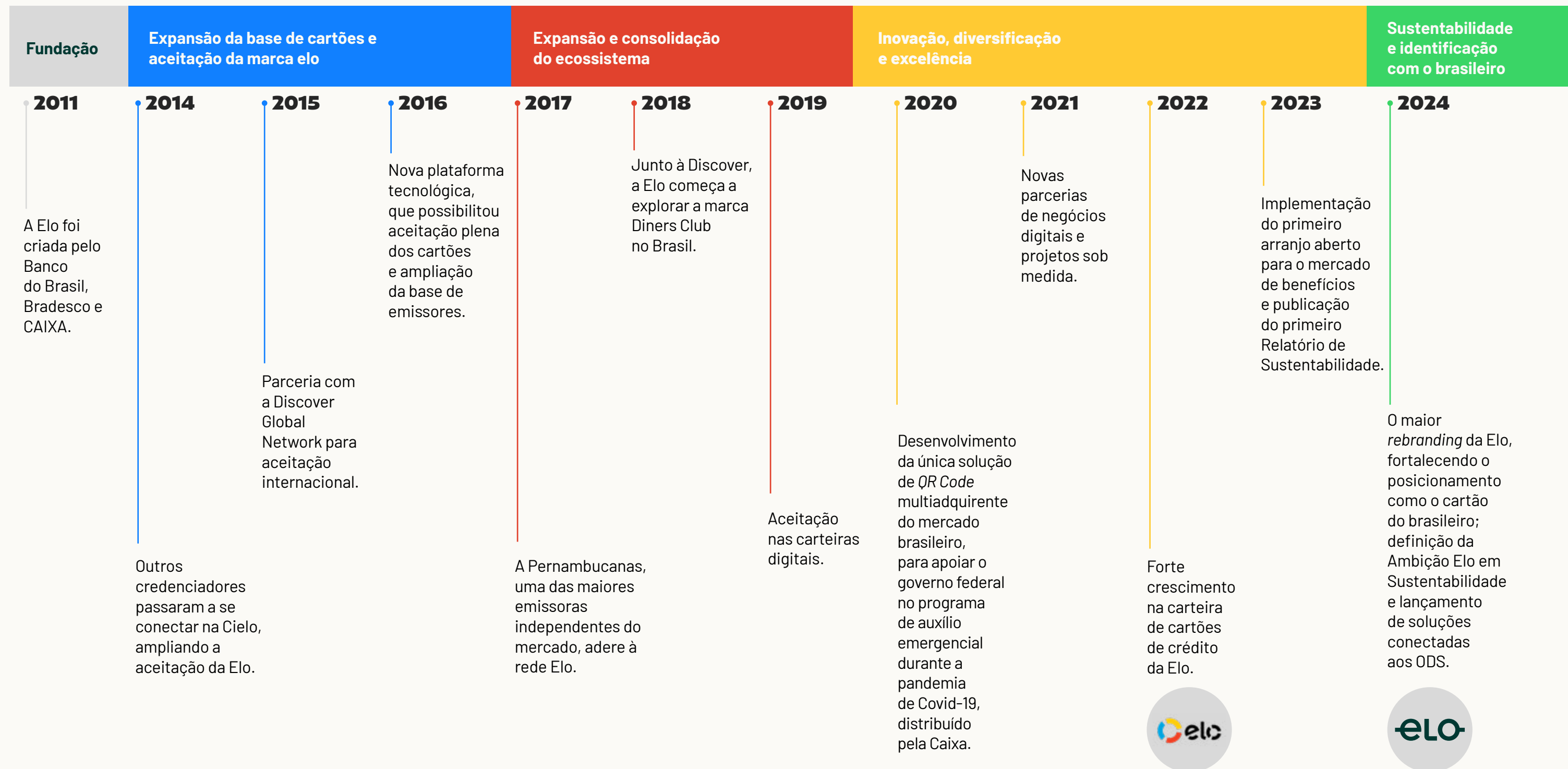
Nossa gente

8

Governança corporativa

9

Anexos



3 Ambição em Sustentabilidade

Queremos liderar a evolução digital inclusiva e construir um ecossistema que promova impacto positivo e desenvolvimento sustentável para todas as pessoas no Brasil.

- > Estratégia em sustentabilidade
- > Cultura e governança em sustentabilidade
- > Metas e compromissos



Estratégia em sustentabilidade

GRI 3-1, 3-2

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Em 2024, construímos a nossa estratégia corporativa de sustentabilidade 2030, documento que guiará nossa jornada, tornando-nos referência no tema. A estratégia foi aprovada pela Diretoria Executiva da Companhia e pelo Conselho de Administração. Vários passos foram necessários para essa construção, que resultou na definição da nossa **Ambição em Sustentabilidade**. O posicionamento torna claro para toda a Companhia e para a sociedade de que forma vamos fazer negócios tendo o desenvolvimento sustentável como um eixo central da nossa estratégia.

Mesmo sendo uma empresa de capital fechado, buscamos nos equiparar a companhias listadas em bolsa, alinhando nossas práticas a padrões reconhecidos globalmente.

Iniciamos a elaboração da nossa estratégia revisando a nossa matriz de materialidade (veja mais na [página 15](#)). Também fizemos um diagnóstico da nossa atuação e mapeamos as oportunidades de melhorias. Como resultado, chegamos ao fim de 2024 com um *data lake* de dados ASG em construção, o que permitirá uma gestão consolidada de indicadores em ambiente de dados integrado com outras áreas, uma estrutura de governança fortalecida (veja mais na [página 45](#)) e seis Soluções Elo em diferentes estágios de desenvolvimento (veja mais na [página 27](#)).



Ambição em Sustentabilidade

Queremos liderar a **evolução digital inclusiva** e construir um **ecossistema que promova impacto positivo e desenvolvimento sustentável para todas as pessoas no Brasil**

Destaques da estratégia 2030:

- **Digitalização do portfólio**
- **Diversidade e inclusão em todos os níveis organizacionais**
- **Alcançar a maturidade ASG similar à das empresas de capital aberto com classificação de destaque nos índices de sustentabilidade**



Dupla materialidade

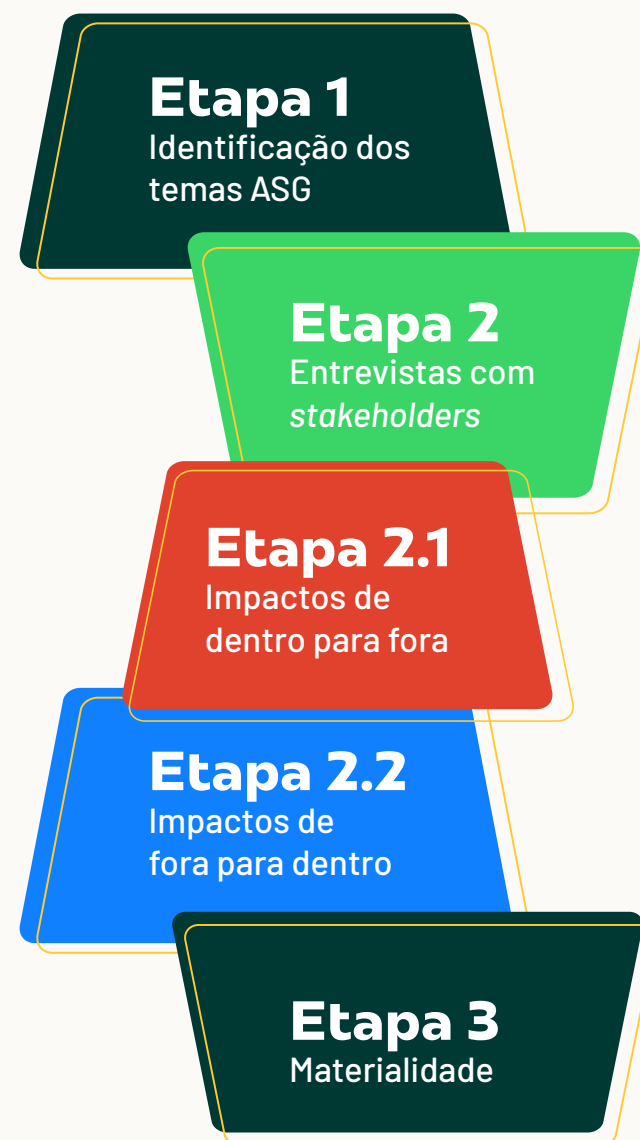
Adotamos a metodologia de dupla materialidade para revisar a nossa matriz. Essa metodologia considera a perspectiva financeira (como a sociedade e o meio ambiente impactam os resultados financeiros e o valor da Companhia) e a perspectiva de impacto (como a Companhia impacta a sociedade e o meio ambiente), tendo como critérios severidade, probabilidade e relevância.

Alinhamos os temas da nossa matriz anterior a *frameworks* como o Índice Dow Jones, o MSCI, o SASB e o Moody's e aos *players* de mercado, criando uma nova lista de temas. Para a priorização de *stakeholders* que foram consultados e entrevistados no processo de revisão da dupla materialidade, nos baseamos nos princípios da AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015. Por meio dessa norma, definimos nove *stakeholders*-chave, que avaliaram a lista de temas sob a perspectiva de impacto e nos ajudaram a priorizá-los. Com esse processo robusto, chegamos a nossa matriz de materialidade atual.



Adotamos a perspectiva financeira e de impacto para construir nossa matriz de materialidade

Etapas de construção da matriz de materialidade



Temas materiais

- 1 Segurança da informação e privacidade dos dados
- 2 Inclusão, segurança e educação financeira
- 3 Inovação e Soluções Elo
- 4 Diversidade, equidade e cultura inclusiva
- 5 Equidade e inclusão digital
- 6 Estratégia climática
- 7 Governança corporativa
- 8 Saúde mental e bem-estar dos colaboradores
- 9 Promoção de direitos humanos na cadeia de valor
- 10 Relações comerciais confiáveis
- 11 Compliance, Programa de Integridade e práticas anticorrupção
- 12 Gestão de carreira, atração e retenção de talentos

Nossas motivações

GRI 3-3 Inclusão, segurança e educação financeira

Embasados na dupla materialidade, mapeamos e elencamos os principais atributos que guiam a Elo de hoje para a Elo do futuro. Nosso compromisso é oferecer serviços acessíveis, seguros e eficientes, alcançando até as localidades mais remotas, com soluções compatíveis com todos os tipos de dispositivos móveis. Para isso, seguimos inovando continuamente, garantindo mais rapidez, fluidez e segurança em nossas soluções.

Acreditamos que o crescimento sustentável se constrói com parcerias estratégicas alinhadas à nossa ambição, fortalecendo nosso posicionamento em sustentabilidade e impulsionando impactos positivos.

Queremos ser a empresa de escolha para todas as pessoas, independentemente de região, identidade de gênero, orientação sexual, etnia, raça, renda ou crença. Nosso objetivo é tornar a Elo reconhecida como uma companhia que se mantém na vanguarda da inovação, apostando em modelos de negócios vencedores e construindo um futuro mais acessível e inclusivo.



Princípios que norteiam nossa estratégia 2030

INCLUSIVO

Queremos desenvolver soluções acessíveis que atendam às necessidades financeiras de todos os clientes, em especial, aqueles em regiões remotas ou com menos acesso aos serviços financeiros tradicionais.

Conexão com temas materiais:

- Diversidade, equidade e cultura inclusiva
- Equidade e inclusão digital

SEGURO

Pagamento seguro e acessível para todos. Soluções simples e transparentes que constroem a prosperidade dos nossos clientes.

Conexão com temas materiais:

- Segurança da informação e privacidade de dados
- Relações comerciais confiáveis

DIGITAL NA ORIGEM

Queremos soluções que nasçam digitais, minimizem o impacto ambiental, otimizem a operação e impulsionem a economia circular.

Conexão com temas materiais:

- Inovação e soluções Elo para impacto positivo
- Estratégia climática

INOVADOR

Juntos, construiremos um futuro mais sustentável e inclusivo, através de parcerias transparentes e iniciativas conjuntas.

Conexão com temas materiais:

- Inovação e Soluções Elo para impacto positivo
- Inclusão, segurança e educação financeira

Governança e cultura em sustentabilidade

1
Introdução

2
Quem somos

3
Ambição em Sustentabilidade

4
Negócios sustentáveis

5
Estratégia de atuação e desempenho

6
Inovação

7
Nossa gente

8
Governança corporativa

9
Anexos

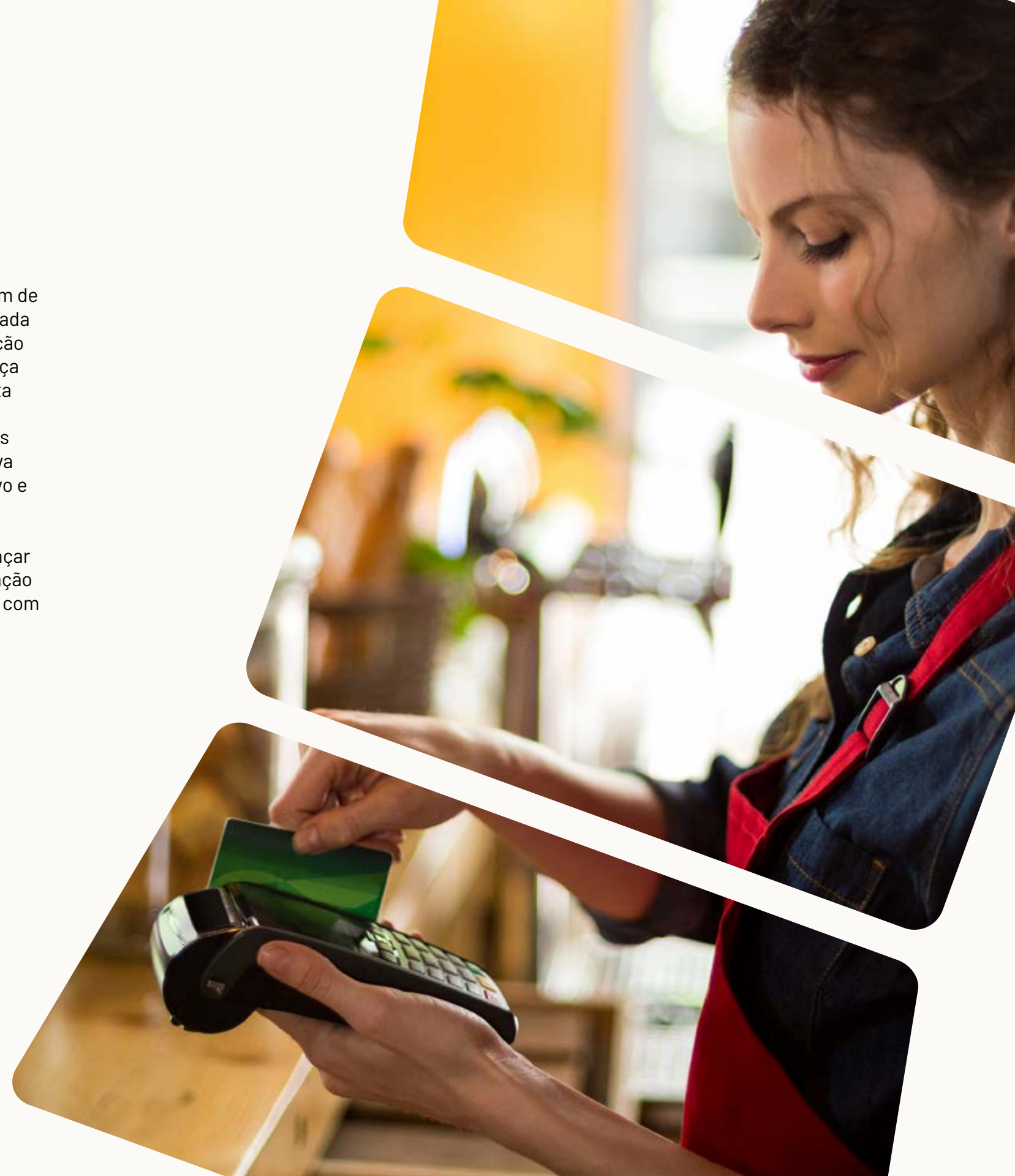
Em 2024, avançamos significativamente na consolidação da governança para a construção de uma cultura sustentável na Companhia, com a estruturação, formalização e amadurecimento de instâncias de decisão, publicação de políticas que orientam decisões estratégicas e ações de letramento.

O Fórum de Sustentabilidade amadureceu sua atuação e desempenhou um papel central na disseminação das práticas sustentáveis, ampliando sua influência na alta liderança e envolvendo a média liderança na implementação das diretrizes. Com representantes de diversas áreas, como Finanças, Governança Corporativa, Pessoas e Cultura, Compras, Marketing e Produtos, o Fórum trabalhou na análise e gestão de *gaps* de sustentabilidade, propondo melhorias contínuas. Para 2025, a atuação do fórum se tornará ainda mais propositiva, contribuindo para a evolução das práticas da Companhia.

No segundo semestre, implantamos o Fórum de Diversidade, uma instância estratégica voltada para o alinhamento de prioridades, integração de iniciativas e fortalecimento da governança da diversidade na Companhia. O fórum conta com a participação de executivos da Elo, incluindo diretores, garantindo que as ações estejam conectadas à estratégia corporativa e impulsionando um ambiente mais inclusivo e representativo (veja mais na [página 42](#)).

Como próximos passos, vislumbramos avançar no engajamento do Conselho de Administração com a agenda de sustentabilidade em linha com as melhores práticas de mercado.

Em 2024, fortalecemos nossa governança e ampliamos o protagonismo dos fóruns de Sustentabilidade e Diversidade





Políticas GRI 2-23

Avançamos na formulação de políticas voltadas ao tema. O grande destaque foi a publicação da **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**. Aprovado pelo Conselho de Administração, o documento define os princípios para integrar a sustentabilidade em todas as áreas da Companhia, orientando a formulação de estratégias, o desenvolvimento de soluções e a gestão de riscos socioambientais e climáticos. Fundamentada na inclusão, inovação e segurança, a política direciona a atuação da empresa para o desenvolvimento sustentável, reforçando a governança corporativa e garantindo a incorporação de práticas responsáveis no ecossistema de negócios e no relacionamento com *stakeholders*.

Aprovamos a **Política de Doação Corporativa**, que define as regras para tais doações, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades

nas quais atuamos. O documento estabelece critérios para a seleção das organizações beneficiadas, garantindo transparência, controle e alinhamento com nossos temas materiais, além de vedar contribuições que possam comprometer a integridade da Companhia ou causar impactos socioambientais negativos.

Também publicamos a **Norma de Compras**, que estabeleceu orientações e responsabilidades para garantir que as aquisições de bens, materiais e serviços sejam realizadas em conformidade com a legislação vigente e com os normativos internos.

Trabalhamos ainda a elaboração da **Política de Diversidade**, na construção de uma **Norma de Voluntariado** e em um **Guia de PcDs**. Os documentos estão em diferentes fases de desenvolvimento, e devem ser aprovados em 2025.

Normas e políticas que fortalecem nossa atuação sustentável

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Política de Doação Corporativa

Norma de Compras

Letramento

Em 2024, intensificamos as iniciativas de letramento em sustentabilidade, promovendo ações estruturadas para ampliar a conscientização e a integração do tema no cotidiano das nossas equipes. As iniciativas foram desenvolvidas dentro de um plano estratégico que contempla treinamentos, eventos corporativos e comunicação direcionada.

Criamos em 2024 uma trilha de letramento em sustentabilidade, que se tornará obrigatória para todos os colaboradores em 2025, garantindo a disseminação dos conceitos e práticas sustentáveis entre todas as equipes. Além disso, o Fórum de Sustentabilidade se consolidou como um espaço fundamental para aprofundamento e troca de conhecimentos sobre o tema.

Dando continuidade aos eventos iniciados no ano anterior, realizamos o Dia G, para aprofundar o conhecimento das equipes sobre governança corporativa. O Dia A e o Dia S foram realizados em 2023, abordando questões ambientais e sociais, respectivamente. Ainda no pilar de eventos, realizamos um encontro que apresentou oficialmente a estratégia, ambição e principais pilares de sustentabilidade da Companhia para todos os colaboradores.

No pilar da comunicação, adicionamos a pauta da sustentabilidade ao canal de comunicação interna Tá Rolando, o que permitiu a disseminação contínua de informações e boas práticas, e no canal interno Eloteca foi criada uma página de governança com o intuito de disseminar informações relacionadas ao sistema de governança da Elo, seus agentes e alçadas.

Para o público externo, criamos a área de sustentabilidade no *site* da Companhia, dando visibilidade às nossas ações e ao nosso sistema de governança. A página conta com recursos de acessibilidade digital, garantindo uma navegação inclusiva por meio de ferramentas como alto contraste, ajuste de fonte, navegação por teclado e compatibilidade com leitores de tela.

Finalizamos o ano com a apresentação da nossa Ambição em Sustentabilidade e principais avanços no tema para toda a Companhia, durante evento corporativo de encerramento do ciclo.

SAIBA MAIS

Visite nosso *site* e
conheça a página de
sustentabilidade



Intensificamos o letramento em sustentabilidade com ações que ampliam a consciência das nossas equipes



Apoio a iniciativas sociais GRI 203-1

Nosso apoio a projetos sociais foi fortalecido em 2024 com a publicação da Política de Doação Corporativa (leia mais na [página 18](#)). Reafirmamos nosso compromisso com a responsabilidade social, destinando mais de R\$ 10 milhões para 20 projetos sociais e culturais por meio de leis de incentivo fiscal. Os aportes viabilizarão projetos em temas como educação financeira, bem-estar, educação ambiental e para a sustentabilidade, estratégia climática, esportes, diversidade e inclusão, entre outros, com potencial para impactar diretamente mais de 40 mil crianças, jovens, mulheres, idosos e pessoas com deficiência nos próximos anos, nas cinco regiões do Brasil.

Todos os projetos estão alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, reforçando nosso compromisso com um futuro mais inclusivo e sustentável.

Os projetos contribuem para dez ODS



Nosso impacto por meio das leis de incentivo fiscal

20 projetos apoiados

Atuação nas 5 regiões do Brasil

Potencial para impactar mais de 40 mil pessoas

+ de R\$ 10 milhões aportados



Projetos finalizados em 2024

Em 2024, finalizamos alguns projetos que tiveram aportes via lei de incentivo fiscal em anos anteriores.

Entre eles destacamos:

Formação de Adolescentes Empresários Rurais da Agricultura Familiar – Turma 16:

Realizado em Igrapiúna, na Bahia, o projeto tem como objetivo promover a formação de filhos de agricultores adolescentes por meio da pedagogia da alternância com conhecimento aplicado ao campo. A iniciativa foi desenvolvida junto com a Casa Familiar Rural de Igrapiúna e formou 44 alunos ao longo de 2024, contemplando quatro ODS.

Correndo por causas que nos movem:

Em 2024, apoiamos a realização de três corridas de rua por meio da Lei de Incentivo ao Esporte. As corridas Girl Power e Eco Run aconteceram em São Paulo, abordando os temas mulher no esporte e meio ambiente, respectivamente, e a corrida Circuito das Estações, realizada em Brasília, promoveu o bem-estar. Somadas, as três corridas impactaram 23 mil pessoas nessas cidades, e contaram com a participação de parceiros, clientes e colaboradores Elo, além de contribuir com três ODS: saúde e bem-estar, igualdade de gênero, e ação contra a mudança global do clima.

Apoio ao Rio Grande do Sul

Diante das enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024, nos unimos a outras empresas do grupo e fizemos uma doação emergencial de R\$ 200 mil, contribuindo para as primeiras ações de socorro às comunidades afetadas. Além disso, mobilizamos uma campanha interna para arrecadação de alimentos, roupas e itens de higiene.

Reconhecendo a necessidade de um suporte mais abrangente, estruturamos uma estratégia de apoio sustentado e optamos por concentrar esforços em Esteio, cidade localizada na região metropolitana de Porto Alegre. Com uma população de 76 mil habitantes, o município teve 15% dos seus habitantes afetados pelo desastre climático.

Após estabelecer diálogo com a prefeitura para alinhar as iniciativas de apoio às necessidades prioritárias da população, aprovamos as ações junto ao nosso Conselho de Administração, dando início a uma série de iniciativas sociais que serão implementadas em 2025.

Concentramos em Esteio boa parte do nosso apoio por meio das leis de incentivo fiscal de 2024. Direcionamos aproximadamente R\$ 2 milhões para cinco projetos no município, voltados às crianças, adolescentes, idosos, iniciativas esportivas e culturais.

Nosso plano de ação terá continuidade em 2025, focando em ações estruturais para a população. Entre as principais iniciativas estão ações de educação financeira e descontos na aquisição de botijões de gás.

Apoio à cultura brasileira

Desde 2023, a Elo é patrocinadora oficial do Miguelzinho do Cavaco, um jovem prodígio do samba, nascido na periferia de Itaperuna, no Rio de Janeiro. Para continuar fomentando novos nomes no cenário musical, viabilizamos o projeto Feat dos Sonhos. Realizado por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura, a iniciativa selecionou, através de edital, dez artistas de dez diferentes gêneros regionais para apoiá-los na produção e gravação de uma faixa autoral e de um videoclipe ao lado de um artista consagrado.

Mais de 1.100 pessoas de todos os estados brasileiros se inscreveram no edital do projeto, que teve Maria Gadú e Pretinho da Serrinha na direção musical, cocriação e curadoria dos dez ritmos regionais, artistas convidados e produtores musicais.

Com o Elo Feat dos Sonhos, buscamos não apenas apoiar a carreira de novos talentos, mas também fortalecer o reconhecimento e a continuidade das manifestações culturais que representam as diversas regiões do Brasil. Acreditamos que, ao dar visibilidade a essas vozes, contribuimos para um ecossistema musical mais inclusivo e rico, reforçando nosso posicionamento de que a Elo é apoiadora incondicional da música brasileira.

Conheça os ritmos e os artistas do Feat dos Sonhos

Axé

Daniela Mercury

Boi da Amazônia

Caprichoso e Garantido

Tecnobrega do Pará

Gaby Amarantos

Carimbó

Dona Odete e Suraras do Tapajós

Forró

Geraldo Azevedo

Funk carioca

Valesca Popozuda

Maracatu

Lenine

Milonga

Filipe Catto

Rap de São Paulo

Rappin' Hood

Samba

Péricles



Metas e compromissos

GRI 2,24, 3-3 Diversidade, equidade e cultura inclusiva

A diversidade e a inclusão sempre fizeram parte do compromisso da Elo com um ambiente mais representativo e equitativo. Em 2024, com a evolução da nossa maturidade em sustentabilidade, avançamos ainda mais nessa pauta: construímos a estrutura que nos permitirá, a partir de 2025, estabelecer metas de diversidade de curto e longo prazos, atreladas à remuneração dos colaboradores e da liderança, respectivamente, para um grupo ampliado de pessoas.

O índice considera cinco grupos historicamente minorizados: mulheres, negros (pretos e pardos), pessoas com deficiência (PcDs), LGBTQIAPN+ e profissionais com 50+. A avaliação se baseia na comparação entre a composição da Companhia e os dados oficiais do IBGE, assegurando um parâmetro sólido para medir o progresso.

As metas estabelecidas pelo Conselho de Administração foram estruturadas da seguinte forma:

Curto prazo

Aumentar a representatividade desses grupos por meio da contratação de talentos diversos, com bonificação para todos os colaboradores.

Longo prazo

Garantir a presença de mulheres e pessoas pretas e pardas em cargos de liderança, compromisso assumido pela alta liderança.

Alcançamos 31% de colaboradores pretos e pardos, superando a meta estabelecida para 2024, que era de 28%

Agendas globais

Na Elo, acreditamos que a diversidade e a transparência são pilares fundamentais para um ambiente corporativo mais justo e inovador. Por isso, em 2025, daremos um passo importante ao aderir oficialmente a dois movimentos do Pacto Global que reforçam nosso compromisso com esses valores: Elas Lideram e 100% Transparência.

Com o Elas Lideram, reafirmamos nosso empenho em ampliar a presença feminina em cargos de liderança, impulsionando o crescimento e o desenvolvimento de mulheres dentro da organização em alinhamento com as metas de diversidade estabelecidas na Companhia. Já com o 100% Transparência, reforçamos nosso compromisso com a transparência e a integridade.



Acreditamos que a diversidade e a transparência são fundamentais para um ambiente corporativo justo e inovador

Compromissos já assumidos



Estratégia climática GRI 3-3

Reconhecemos a importância de medir, reduzir e compensar nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE) como parte do nosso compromisso com a sustentabilidade. Desde 2023, avançamos na estruturação do nosso inventário de emissões de GEE, consolidando uma abordagem mais abrangente e transparente para a gestão climática.

Nosso inventário contabiliza emissões desde 2011, e, em 2024, aumentamos o número de categorias no escopo 3 (referente às emissões de 2023 e de 2022). Além disso, pela primeira vez ele foi auditado por um organismo independente, seguindo as diretrizes do GHG Protocol. Como resultado, obtivemos o Selo Ouro, reforçando a confiabilidade dos nossos dados.

Em relação às emissões de 2024, iniciamos a implementação da automatização do processo de contabilização das emissões com o intuito de

dar mais robustez à nossa estratégia. Para isso, adotamos a ferramenta Microsoft Sustainability Manager, o que nos proporciona mais autonomia na gestão e análise dos dados.

Na compensação, seguimos com a neutralização total das emissões dos escopos 1 e 2, e o escopo 3, maior ofensor das nossas emissões totais, será compensado de maneira parcial, aumentando consideravelmente a parcela de emissões compensadas em comparação a 2023. O escopo 3 ainda não será compensado integralmente, pois seguimos aprimorando a precisão dos cálculos para garantir ações mais eficazes no futuro.

Por fim, com objetivo de dar transparência aos *stakeholders* em relação à condução do tema relacionado às mudanças climáticas na Companhia, em 2024 respondemos pela primeira vez ao CDP.



- **Nosso inventário de GEE recebeu o Selo Ouro do GHG Protocol**
- **Fizemos nossa primeira divulgação ao CDP**

4

Negócios sustentáveis

Consolidamos um modelo de negócios sustentável, no qual a geração de valor econômico anda lado a lado com impactos sociais e ambientais positivos, reafirmando nosso compromisso com a inovação responsável e a construção de um futuro sustentável.

> Sustentabilidade na origem

> Soluções Elo



Sustentabilidade na origem

GRI 3-3 Inovação e soluções Elo, 3-3 Inclusão, segurança e educação financeira, 3-3 Equidade e inclusão digital, 306-2

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Na Elo, entendemos que a inovação sustentável é um pilar essencial para a criação de valor econômico, social e ambiental. Por isso, evoluímos nosso modelo de desenvolvimento de produtos que, a partir da construção da nossa estratégia de sustentabilidade, passa a integrar negócios e desenvolvimento sustentável, garantindo que cada solução gere impacto positivo sem comprometer a rentabilidade.

Para aprimorar nossa abordagem, criamos a ferramenta denominada Score ASG, que possibilita avaliar cada produto sob a ótica do impacto que ele gera. A ferramenta também permite classificar a aderência do produto aos nossos temas materiais e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Em 2024, testamos a ferramenta em 12 soluções Elo, e a partir de 2025 ela será aplicada tanto às novas soluções quanto às já existentes.

No âmbito da gestão de resíduos, destaca-se a expectativa de que, com a implementação do Score ASG em 2025, seja possível mapear e avaliar de forma mais precisa os potenciais impactos relacionados ao tema. Essa iniciativa visa fortalecer a integração com a gestão de resíduos corporativos, que passou por avanços significativos em 2024, quando a Companhia internalizou o processo de gerenciamento de equipamentos eletrônicos. A partir dessa medida, foi instituído um procedimento formalizado para o descarte de ativos de tecnologia da informação (TI), assegurando conformidade aos preceitos estabelecidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), conforme disposto na Lei nº 12.305/2010.

Ao fim do processo de avaliação, o Score ASG classifica os produtos em três categorias:

1

Resultado insuficiente

Quando a solução tem baixos atributos ASG para a estratégia Elo;

2

Atende parcialmente

Quando a solução tem potencial para colaborar com a estratégia da Elo;

3

Avaliação positiva

Quando a solução tem atributos ASG relevantes para a estratégia da Elo.



Soluções Elo

Com uma estratégia bem definida e ferramentas auxiliares, desenvolvemos em 2024 seis soluções focadas na resolução de desafios reais da sociedade. Três delas se conectam com demandas sociais e três com a pauta ambiental. Com as Soluções Elo, queremos criar um círculo virtuoso, no qual o impacto positivo das soluções fortalece o engajamento dos clientes e gera novas oportunidades de crescimento. Conheça-as:



Multissaldos

A solução é uma plataforma de processamento multissaldos e serviços bancários, com interfaces *white label* de gestão de contas de pagamento pré-pagas. Permite atender com alto nível de personalização, de forma modularizada, a distribuição e gestão de múltiplos saldos de benefícios, incrementando o portfólio dos emissores para viabilizar e potencializar novos negócios, com uma visão integrada, garantindo uma experiência completa.

Essa solução tem como os principais diferenciais:

Experiência simplificada

Melhoria da experiência com plataformas fáceis de usar;

Customização

Funcionalidades e estrutura de acordo com as necessidades do emissor;

Personalização

Card design, carta berço e interface do *app* e do portal;

Parametrização e automatização de processos

Configuração de regras de negócios e produtos;

Relatórios

Acesso à informação para melhor gestão;

Redução de custo

Jornada e cartão digitais.



Plataforma de tokenização de ativos ambientais

Iniciamos o desenvolvimento de uma plataforma de tokenização de ativos que utiliza *blockchain* e contratos inteligentes (*smart contracts*) para garantir mais transparência, rastreabilidade e segurança na comercialização de ativos tokenizados. Inicialmente, o foco da plataforma será compra e venda automatizadas de créditos de carbono, reforçando nosso compromisso com a agenda ambiental. No entanto, a solução é agnóstica, o que permite a tokenização de diversos tipos de ativos, como imóveis, veículos e financiamentos, ampliando as possibilidades de uso e diversificação de receitas.

Também traz confiabilidade e escalabilidade para o mercado de ativos ambientais.

Entre os principais diferenciais, destacam-se:

- Mais transparência nas transações, evitando práticas de *greenwashing*;
- Rastreabilidade e credibilidade, asseguradas pela tecnologia *blockchain*;
- Selo Elo, conferindo confiabilidade adicional às operações;
- Acesso ampliado ao mercado de carbono, permitindo a participação de novos agentes.



Oferta e Benefício Saúde

Integrando telemedicina, descontos em medicamentos e em consultas presenciais, a solução inovadora amplia o acesso de clientes Elo a serviços de saúde, proporcionando atendimento de qualidade, especialmente para famílias de baixa renda e residentes de municípios com menos estrutura de atenção em saúde.

Lançado no segundo semestre de 2024, a solução foi disponibilizada aos emissores opcionalmente como forma de fortalecer a sua proposta de valor através da telemedicina, com acesso à saúde com qualidade.

A solução garante telemedicina ilimitada para o titular e um dependente de até 12 anos, sem custo adicional.

Entre os serviços oferecidos estão:

- Atendimento sete dias da semana, 24 horas por dia, com clínico geral e pediatra;
- Descontos em exames, consultas presenciais e medicamentos;
- Acesso a terapias complementares, como psicoterapia, fisioterapia e fonoaudiologia;
- Possibilidade de incluir mais dependentes, a um custo bastante acessível.

Outra iniciativa nessa direção é o Oferta Saúde, já disponível para todos os clientes Elo dos segmentos Pessoa Física e Pessoa Jurídica, em parceria com empresas que atuam na saúde digital. A solução viabiliza consulta com médico clínico geral presencial ou *on-line* a um custo acessível, dá acesso a mais de 50 especialidades médicas nas clínicas parceiras e oferece desconto em tratamentos e procedimentos odontológicos.

Com essas propostas, contribuímos para resolver desafios práticos da população brasileira, garantindo acesso simplificado a médicos e medicamentos de forma mais eficiente e acessível.





Educação financeira GRI 3-3

Inclusão, segurança e educação financeira

Os micros e pequenos negócios são uma das principais forças motoras da economia brasileira, respondendo por 30% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil¹. No entanto, o pequeno empreendedor enfrenta diversas dificuldades no seu dia a dia e uma das principais é o conhecimento sobre gestão financeira². Pensando nisso, desenvolvemos um projeto-piloto voltado à educação financeira do microempreendedor, contribuindo para a autonomia e sustentabilidade financeira de pequenos negócios.

Com foco na formalização e no controle das finanças pessoais e empresariais, a solução foi disponibilizada para portadores de alguns cartões Elo Pessoa Jurídica (MEI ou ME) oferecendo, via inteligência artificial, treinamentos, planilhas e orientações práticas, além do acesso ao conteúdo pelo WhatsApp, ampliando a inclusão digital.

A iniciativa foi implementada com a realização de dois projetos:

Clientes MEI (projeto-piloto)

Acesso a conteúdos exclusivos de educação financeira por 60 dias, auxiliando no planejamento e na gestão financeira.

Trilha de aprendizado aberta no site da Elo

Qualquer pessoa pode acessar materiais educacionais sobre organização financeira, meios de pagamento e controle de endividamento. Os materiais estão disponíveis em www.elo.com.br/educacao-financeira.



Calculadora de carbono

Acreditamos que conhecer o impacto que geramos é o primeiro passo para uma atuação alinhada à proteção ambiental. Isso vale para empresas, governos e também para as pessoas. Pensando nisso, a Elo está implementando uma solução que deverá ser disponibilizada para seus parceiros em breve, que permite aos usuários visualizarem a pegada de carbono associada aos seus gastos. Com essa ferramenta, os clientes têm acesso à abertura detalhada das emissões geradas pelo consumo registrado na fatura do cartão, promovendo mais consciência ambiental e incentivando escolhas mais sustentáveis.

Além da transparência na mensuração do impacto ambiental, a Fatura ESG oferece a opcionalidade de compensação de carbono, permitindo que os usuários neutralizem suas emissões por meio de créditos de carbono.

1 Sebrae, 2022. Atlas dos Pequenos Negócios.

2 Think with Google. 2023. Pequenos gigantes: oportunidades de negócios junto às micro, pequenas e médias empresas.



Cartão Elo digital Amazônia

A Elo implementou uma solução 100% digital desde 2022 que dispensa a emissão do cartão físico, reduzindo o uso de plástico na cadeia de suprimentos. Existe ainda uma proposta para que a adesão ao modelo digital se transforme diretamente em investimentos na preservação da floresta, iniciativa que está em negociação e aprovação.



1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

**Estratégia de atuação
e desempenho**

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

5 Estratégia de atuação e desempenho

Com resiliência, superamos metas, diversificamos receitas e ampliamos nosso portfólio de soluções, construindo caminhos para um crescimento ainda mais promissor nos próximos anos.

- > Cenário macroeconômico
- > Desempenho econômico-financeiro
- > Desempenho dos negócios e diversificação da receita



Cenário macroeconômico

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Desafios significativos no cenário macroeconômico marcaram o ano de 2024, impactando diretamente o setor de meios eletrônicos de pagamento. Apesar da taxa de desemprego ter atingido o menor patamar da série histórica iniciada em 2012 para um ano (6,6%), favorecendo a atividade econômica, a inadimplência e as altas taxas de juros foram obstáculos para o crescimento do mercado.

A incerteza econômica foi agravada pela expectativa de manutenção da política monetária restritiva em 2025, o que pode reduzir a expansão do crédito e limitar o consumo. Ainda no segundo semestre, o debate em torno da sucessão política nos Estados Unidos adicionou volatilidade aos mercados, refletindo-se na confiança dos consumidores e investidores.

O mercado de meios eletrônicos de pagamentos registrou um crescimento de 10,9% em relação a 2023, superando o teto previamente estimado pela Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs) e representando uma movimentação de mais de R\$ 4,1 trilhões em volume de pagamentos no ano. Além disso, esse crescimento acelerou em comparação ao aumento de 10,1% observado em 2023 em relação a 2022.

O volume de pagamentos com cartões de débito se manteve praticamente estável em relação a 2023, com uma leve redução de 0,1% em 2024. Desde 2022, esse volume tem permanecido nesse patamar, influenciado, entre outros fatores, pela canibalização parcial do débito pelo uso

do PIX em transações entre consumidores e estabelecimentos comerciais (PIX P2B).

No segmento de cartões de crédito, o crescimento da indústria superou as expectativas, aumentando 14,6% em relação a 2023. Em relação à nossa Companhia, o crescimento do volume de pagamentos com cartões de crédito foi superior ao de débito, um movimento similar ao observado na indústria. No entanto, como temos mais participação do débito no total de volume em comparação com a média da indústria, nossa operação foi mais impactada por esse movimento.

Apesar disso, a busca por receitas além do transacional – como receitas de benefícios ao portador e de serviços – e a forte disciplina de gastos, nos proporcionaram um lucro líquido recorde com expansão de margens.



**Com foco em novas
receitas e disciplina de
gastos, alcançamos lucro
recorde e margens maiores**

Mercado de meios eletrônicos de
pagamentos no Brasil em 2024:

**R\$ 4,1
trilhões**
transacionados

**125
milhões**
de pagamentos por dia

**R\$ 1,5
trilhão**
em pagamentos por
aproximação

**R\$ 979,4
bilhões**
em compras com cartão
não presente

8,2%
de crescimento no
uso de cartões

10,9%
de crescimento no
valor transacionado

2,1%
é o percentual de uso do
rotativo no endividamento
das famílias

38,6%
de crescimento nos
pagamentos recorrentes
com cartão

Desempenho econômico-financeiro

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em Sustentabilidade

4

Negócios sustentáveis

5

Estratégia de atuação e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança corporativa

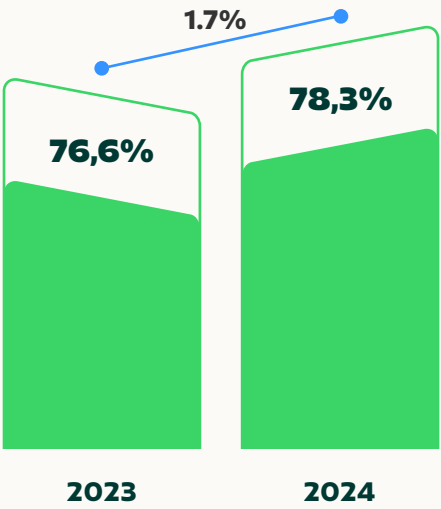
9

Anexos

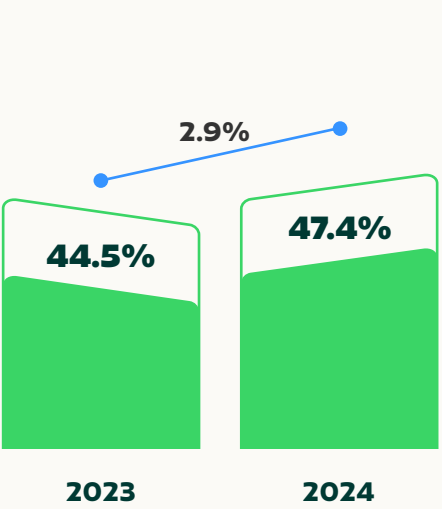
Alcançamos as metas estabelecidas para 2024, tanto em volumes quanto em diversificação de receitas, e superamos as projeções de lucro líquido devido à gestão eficiente de custos e despesas. Nosso lucro líquido foi de R\$ 593,8 milhões, representando um crescimento de 16% em relação ao ano anterior. Nossa margem líquida também cresceu, atingindo 34,8%, contra 32,7% em 2023.

Além do desempenho financeiro, ultrapassamos as metas relacionadas a risco e aceitação, refletindo nossa solidez operacional. Seguimos comprometidos com a criação de valor para nossos *stakeholders*, impulsionando a inovação para garantir uma trajetória de crescimento sustentável.

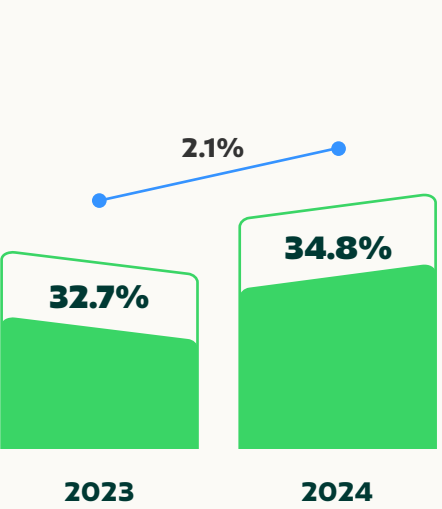
Margem bruta



Margem operacional



Margem líquida



Valores em R\$mil	2023	2024	Crescimento
Volume total transacionado	357.701.391	333.338.270	6,8%V
Receita líquida total	1.556.891	1.703.997	9,4%
Receita líquida de serviços	92.459	100.864	9,1%
Lucro bruto	1.192.249	1.334.755	12,0%
Margem bruta	76,6%	78,3%	
Lucro operacional	693.451	807.679	16,5%
Margem operacional	44,5%	47,4%	
Lucro líquido	509.686	593.784	16,5%
Margem líquida	32,7%	34,8%	

Desempenho de negócios e diversificação de receitas

Registramos em 2024 avanços importantes na nossa estratégia de crescimento e diversificação de receitas, alinhada à criação de valor para nossos *stakeholders*. Reforçamos nossa atuação em produtos de segurança, consultoria e emissores não acionistas, crescendo cerca de 9% a receita líquida relacionada a serviços, em comparação com o ano anterior.

Além disso, inovamos em novos produtos e soluções, com o desenvolvimento da plataforma de tokenização de ativos inicialmente voltada para a comercialização de créditos de carbono (veja mais na [página 27](#)), fortalecendo nosso portfólio e consolidando nossa presença no mercado de pagamentos e serviços financeiros.

Alinhados à identidade da marca “Elo, o cartão do brasileiro”, desenvolvemos soluções que atendem às necessidades desse consumidor. Esse compromisso se refletiu na evolução de produtos, incluindo novos benefícios como telemedicina, educação financeira para micro e pequenas empresas, e uma plataforma multissaldos (veja mais na [página 27](#)).



Conheça, a seguir, os projetos que desenvolvemos em 2024 para impulsionar nossos negócios:

Bandeiras As a Service

Desenvolvemos uma plataforma voltada a clientes que necessitam de tecnologia para processamento de bandeiras de pagamento. A solução abrange três principais frentes de atuação:

- Aceitação de bandeiras internacionais no Brasil, facilitando a entrada de bandeiras estrangeiras no mercado brasileiro e permitindo que essas operações sejam processadas de forma eficiente e segura.
- Suporte a bandeiras locais e *white label*, atendendo empresas que desejam criar suas próprias bandeiras sem a necessidade de desenvolver uma infraestrutura tecnológica própria, ou associá-las à marca Elo no modelo de coembandeirado, unindo forças de distribuição e tecnologia para ampliar aceitação e presença no mercado.
- Arranjos fechados, que são soluções voltadas para ecossistemas que exigem um sistema de processamento de pagamentos e emissão de cartões dentro de um ambiente controlado e personalizado.

Fábrica de Campanhas

A solução otimiza a criação e execução de campanhas estratégicas, centralizando, automatizando e agilizando a implementação de campanhas de *marketing*, aumentando a eficiência e a personalização das ações. Em 2024, desenvolvemos um projeto-piloto que demonstrou um grande potencial de solução para aprimorar a comunicação e maximizar o impacto das campanhas, utilizando dados e tecnologia para segmentação mais assertiva.

Consultoria

Com um crescimento contínuo desde o início da sua atuação, em 2021, a área cresceu três vezes em número de consultores e se tornou uma das principais avenidas para expansão do nosso negócio, garantindo previsibilidade de receitas e fortalecimento da atuação da Companhia no mercado. A consultoria já conta

com diversas linhas de atuação em estratégia de produtos, experiência e engajamento, serviços de tecnologia, operações e segurança. Também já atuou em vários dos participantes dos arranjos de pagamento, com ampla gama de cases de sucesso.

Hub de Segurança

O Hub de Segurança foi um dos grandes destaques do ano em *performance*, com crescimento em volume de pagamentos. Esse avanço foi possível devido ao aprimoramento da plataforma, que incorporou funcionalidades essenciais para proteger processos financeiros. O *hub* oferece um conjunto de ferramentas avançadas para validar cadastros e transações, além de prevenir fraudes durante o *onboarding* de clientes. A plataforma também introduziu uma solução que conta com listas restritivas, que ajudam a impedir que fraudadores repitam suas ações em diferentes bancos, aumentando a segurança no ambiente digital.



Avançamos na estratégia de crescimento e ampliamos receitas com serviços

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

6 Inovação

GRI 3-3 Inovação e Soluções Elo

Investimos em inovação e implantamos, entre outros grandes projetos, a nossa plataforma proprietária de transações, que não só otimiza as operações, como também nos permite oferecer serviços mais ágeis, seguros e eficientes para todos.

> Plataforma Rise

> Cultura de inovação



Plataforma Rise: eficiência e sustentabilidade

Comprometidos com a eficiência e a perenidade dos nossos negócios, desenvolvemos uma plataforma tecnológica avançada, utilizando uma arquitetura baseada em nuvem, que oferece escalabilidade, segurança e eficiência inigualáveis no gerenciamento das nossas operações: a Plataforma Rise.

Esse salto tecnológico não só moderniza o processamento das transações da Companhia, como também redefine nossa independência, proporcionando um controle mais robusto sobre nossa infraestrutura.

Com essa plataforma proprietária, estamos preparados para atender às demandas de um mercado em rápida evolução, pois sua flexibilidade e agilidade garantem tempos de resposta mais rápidos, alta disponibilidade e uma resiliência superior, proporcionando aos nossos clientes e parceiros uma experiência otimizada e de confiança.

Além disso, a solução nos permitirá oferecer serviços mais competitivos, já que ela reduz o custo da operação por transação, contribuindo para a sustentabilidade financeira da Companhia.



**Com a Plataforma Rise,
ganhamos eficiência,
autonomia e agilidade para um
mercado em constante evolução**



Cultura de inovação

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Mantemos uma série de iniciativas para estimular a cultura de inovação na nossa Companhia. Um dos destaques de 2024 foi a realização do nosso primeiro *hackathon*, cuja proposta era explorar novas ideias e soluções com o uso da inteligência artificial e outras tecnologias que pudessem contribuir com temas como segurança, *marketing* personalizado, eficiência, melhorias e novas soluções para o portfólio Elo.

Durante 36 horas, 11 grupos compostos por cinco integrantes trabalharam na construção dos protótipos. Após o preenchimento do modelo de negócios, cada equipe apresentou seu *pitch* inicial, que recebeu contribuições dos jurados e mentores. Ao fim, os protótipos desenvolvidos foram apresentados para avaliação. As soluções com mais sinergia estratégica com a Elo serão exploradas e, possivelmente, desenvolvidas no decorrer de 2025.

Entre os temas explorados pelas equipes estava reconhecimento biométrico, otimização e *performance*, centralização de custos e despesas, gamificação, educação financeira, prevenção a fraudes, personalização e recomendação de serviços, alocação de pessoas e recursos.

1º

**hackathon
foi realizado
em 2024**

11

**grupos
construíram
protótipos**

Tecnologias emergentes

GRI 3-3 Equidade e inclusão digital; 3-3 Inovação e Soluções Elo, 3-3 Inclusão, segurança e educação financeira

Estamos nos adaptando às mudanças do mercado, especialmente com o avanço das tecnologias emergentes, como *blockchain*, contratos inteligentes e moedas digitais. Em 2024, consolidamos nosso posicionamento como uma empresa inovadora, participando ativamente do desenvolvimento do Drex, a versão digital do real, que é liderado pelo Banco Central do Brasil.

Participamos de um consórcio com a Caixa Econômica Federal e a Microsoft, buscando desenhar casos de uso e explorar as novas possibilidades da moeda digital. Esse movimento visa conectar a Companhia com o futuro das

finanças digitais, adotando uma atuação que vai além dos tradicionais arranjos de pagamento, incluindo novas possibilidades de atuação em mercados como, por exemplo, o de tokenização de imóveis.

Além disso, investimos em soluções tecnológicas que visam à acessibilidade e a inclusão digital, como o projeto de pagamento *offline*, que visa a facilitar transações em regiões com baixa conectividade, beneficiando povos ribeirinhos. Em parceria com um dos nossos acionistas, testamos essa tecnologia, com planos de expandir o piloto para regiões remotas, proporcionando acesso a benefícios sociais para essas populações. Essa solução inovadora reforça nosso compromisso em promover a democratização do uso da tecnologia, especialmente em áreas que carecem de infraestrutura digital.

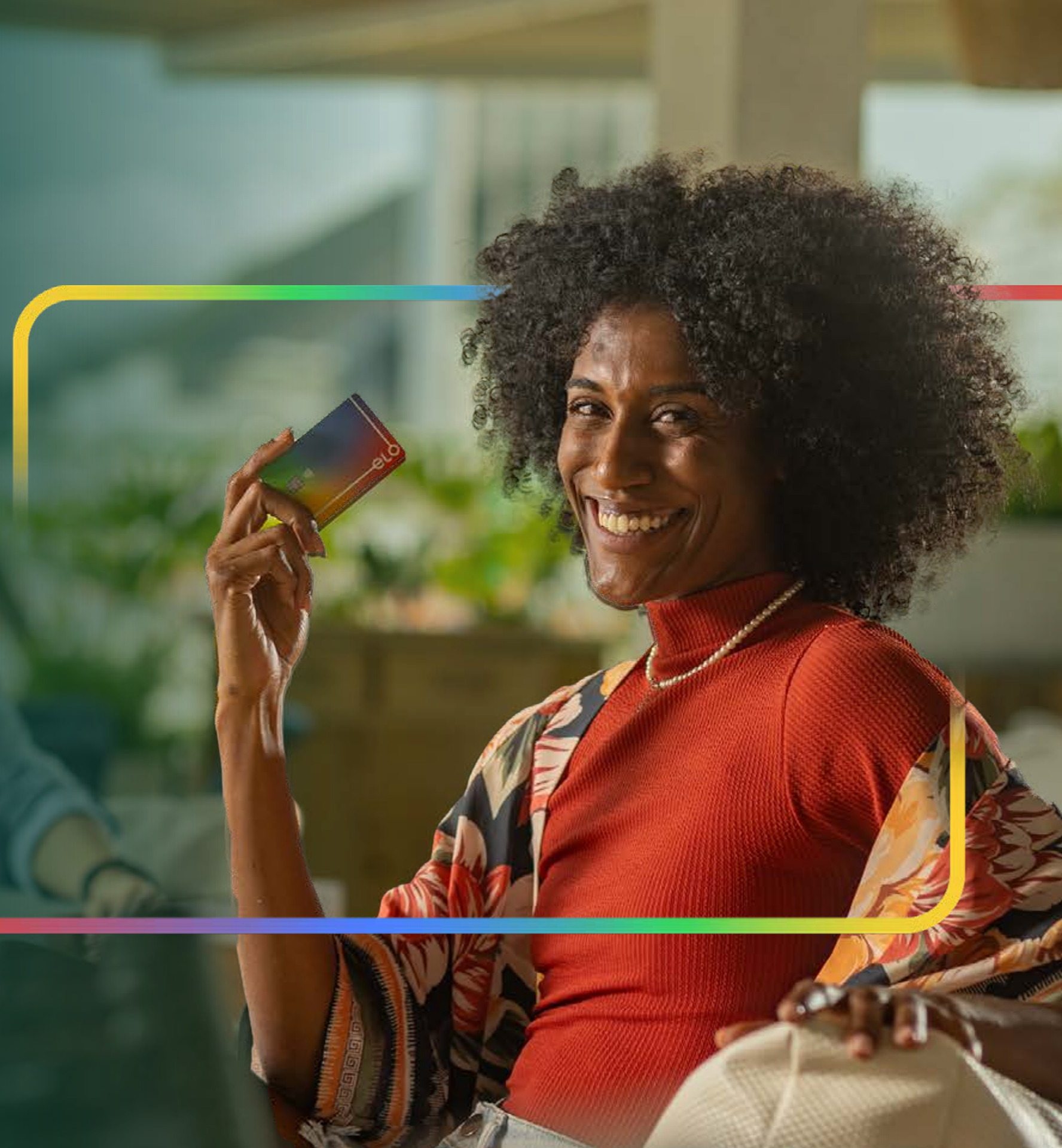
Em 2025, continuaremos a explorar novas frentes de inovação, com ênfase em acessibilidade e na evolução dos pagamentos digitais.



7 Nossa gente

Em um contexto de incertezas globais, mantivemos o compromisso com a diversidade dos nossos times. Temos nos dedicado a construir um ambiente de trabalho dinâmico e inclusivo, no qual a gestão de carreira, a atração e a retenção de talentos, e a pluralidade dos times se complementam, tornando-se um grande ativo da Companhia.

- > Elo é pra quem joga junto
- > Diversidade, equidade e cultura inclusiva
- > Gestão de carreira, atração e retenção de talentos
- > Saúde e bem-estar dos colaboradores



Elo é para quem **joga junto**

3-3 Gestão de carreira, atração e retenção de talentos, 2-29

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Somos um time formado por 702 pessoas. Em 2024, realizamos um intenso trabalho de reformulação e fortalecimento de nossa cultura organizacional, para alinhar nossos valores às necessidades do mercado e à estratégia de crescimento da Companhia. Esse processo foi conduzido de forma participativa e estruturada, garantindo que todos os colaboradores tivessem voz na construção do novo direcionamento cultural.

Incorporamos aspectos como foco no cliente e inovação e redefinimos nossa cultura organizacional, que passou a ser sustentada por cinco atributos-chave: trabalho em equipe, foco no cliente e alta *performance*, inovação, transparência e integridade.

Para garantir que a nova cultura refletisse a identidade e aspirações dos colaboradores, adotamos uma abordagem colaborativa na sua construção. Por meio de grupos focais

e pesquisas, capturamos as percepções e compreendemos os valores e expectativas dos nossos times. Alinhamos os resultados com a direção da Companhia e definimos os cinco novos atributos, baseados nas contribuições dos times e da liderança.

O processo também permitiu mais clareza sobre os desafios da transformação cultural, identificando áreas que demandam mais atenção e estratégias para garantir a adoção dos novos valores.

Elaboramos um plano de ação que será desdobrado ao longo de 2025. Entre as atividades já previstas estão grupos focais para definir comportamentos esperados para cada atributo, palestras sobre inovação, trabalho em equipe e foco no cliente, entre outras iniciativas.

Também iniciamos em 2024 a construção do *employee value proposition* (EVP) da Elo. Fizemos um amplo diagnóstico sobre a percepção do valor da Companhia entre os colaboradores e daremos continuidade a esse trabalho em 2025.



Redefinimos nossa cultura com foco no cliente, inovação e colaboração entre os times

Atributos da nossa cultura

Trabalho em equipe

Elo é pra quem joga junto

Foco no cliente e alta *performance*

Elo é pra quem entrega resultados e se desafia

Inovação

Elo é pra quem inova

Transparência

Elo é pra quem tá fechado com o cliente

Integridade

Elo é pra quem joga limpo

Pulse

Consolidamos a pesquisa Pulse como uma ferramenta fundamental para avaliar não apenas o engajamento, mas também o ambiente organizacional como um todo. Adotamos como prática compartilhar os resultados com os líderes, para desdobrá-los em planos de ação específicos por área, permitindo uma gestão mais assertiva e direcionada.

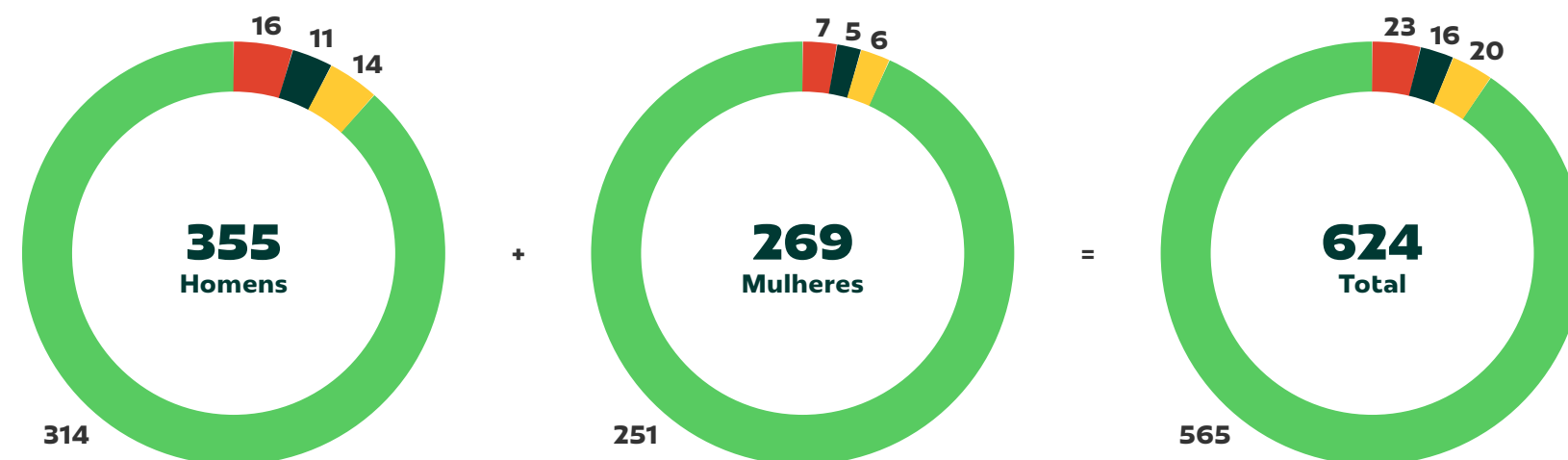
A pesquisa tem se mostrado um grande catalisador para diversas iniciativas dentro da empresa. Por exemplo, a remodelagem da plataforma de aprendizagem, que surgiu como uma consequência direta da pesquisa, é uma das ferramentas que tem impulsionado o desenvolvimento de lideranças. Além disso, o *hackathon*, uma das iniciativas inovadoras e que fomenta o trabalho em equipe, também surgiu desse movimento, unindo atributos da cultura como inovação e colaboração.



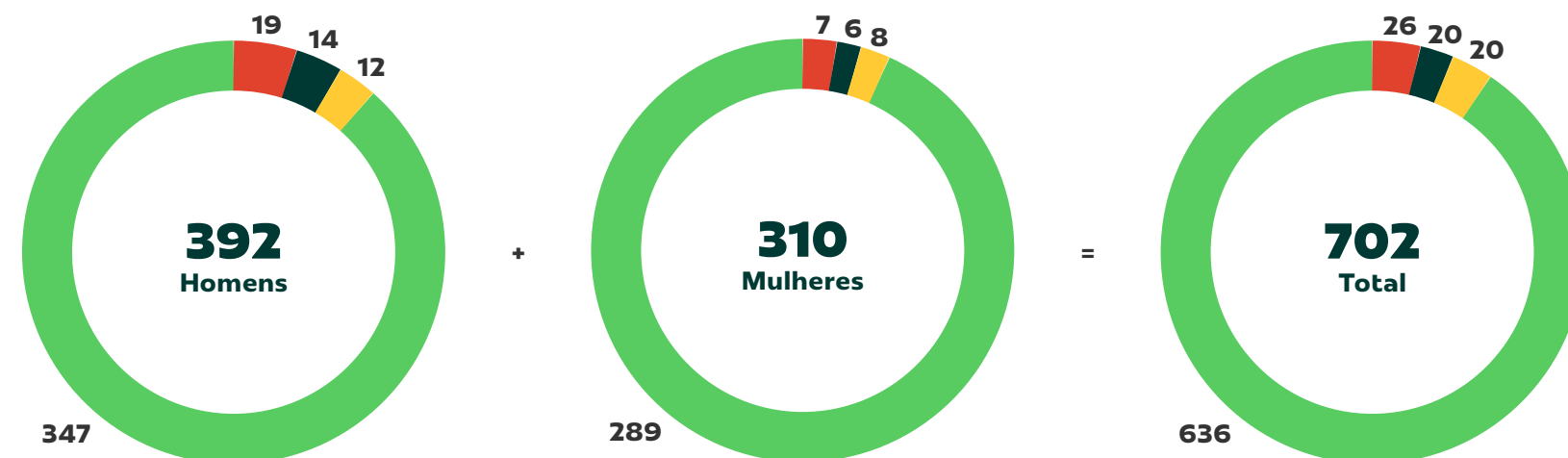
702
colaboradores
compõem o nosso time que
é diverso, espelhando a
sociedade brasileira

Empregados por região e gênero GRI 2-7

2023



2024



■ Norte
 ■ Nordeste
 ■ Centro-Oeste
 ■ Sudeste
 ■ Sul



Gestão de carreira, atração e retenção de talentos

GRI 3-3 Gestão de Carreira, atração e retenção de talentos, 2-29, 404-2, 404-3

Na Elo, entendemos que a gestão de carreira, a atração e a retenção de talentos são pilares fundamentais para o nosso crescimento sustentável e para a construção de uma cultura organizacional forte e inclusiva. Por isso, adotamos estratégias cuidadosas e direcionadas para cada uma dessas áreas, com foco na evolução contínua e na valorização de nossos times.

Com o objetivo de fortalecer a gestão estratégica de pessoas e aprimorar os processos relacionados a atração, retenção e desenvolvimento de talentos, em 2024 foi instituído um procedimento formal para recrutamento e seleção. A criação desse processo reflete o compromisso da organização com a melhoria contínua da experiência dos candidatos e colaboradores, garantindo maior transparência, equidade e alinhamento com os valores corporativos.

A gestão de carreira na Companhia é orientada para o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, com especial atenção à capacitação de lideranças. Em 2024, implantamos o programa Lidera, que tem como objetivo primordial orientar e fortalecer a média liderança da Companhia, proporcionando aos coordenadores e gerentes ferramentas e conhecimentos para aprimorar sua autopercepção, melhorar a relação com seus times, desenvolver autonomia e aumentar o

impacto estratégico no negócio. Com um time de líderes bem preparados, buscamos não apenas inspirar e engajar nossos colaboradores, mas também potencializar a performance das equipes.

Também adotamos um processo formal de avaliação de desempenho: o programa Performa. Concebido para garantir que todos os colaboradores tenham uma visão clara e objetiva sobre sua *performance* e seu desenvolvimento dentro da Companhia, a iniciativa amplia a transparência e consistência do nosso processo avaliativo, além de proporcionar uma experiência digital fluida através da plataforma de carreira Qulture Rocks, facilitando o acompanhamento e a interação dos colaboradores com as etapas da avaliação.

O principal objetivo do programa Performa é garantir que o processo avaliativo abranja todas as áreas da Companhia, refletindo de maneira justa o desempenho de cada colaborador. Para isso, trabalhamos para construir um olhar comum sobre a *performance*, assegurando que todos os envolvidos compartilhem uma compreensão clara e alinhada dos critérios e resultados esperados, diminuindo subjetividade e os vieses inconscientes na tomada de decisões. A transparência em todas as etapas do ciclo avaliativo é um valor central, permitindo que todos os colaboradores tenham acesso às informações e compreendam de forma clara como estão sendo avaliados.

Em sua primeira edição, o Performa reconheceu 194 colaboradores — sendo 120 por mérito e 74 por promoção, representando 27,63% em relação ao total de colaboradores, e abrangendo todos os níveis hierárquicos da organização, evidenciando desta forma o impacto do programa na valorização e retenção de talentos.

Para apoiar o desenvolvimento dos nossos times, estruturamos ainda uma plataforma de *e-learning*, que será lançada em 2025, com mais de 200 conteúdos divididos em cinco pilares: corporativo, negócios, liderança, *tech* e *people skills*.

Em relação à atração de talentos, nossa estratégia tem se concentrado em fortalecer nossa marca empregadora, o que tem nos levado a ser cada vez mais reconhecidos e procurados no mercado. Atraímos especialmente profissionais para áreas de alta demanda, como tecnologia, na qual o modelo híbrido e remoto se tornou um diferencial competitivo, oferecendo flexibilidade e ampliando a atratividade da Elo para os melhores talentos do mercado.



Fortalecemos nossa marca empregadora e atraímos talentos com flexibilidade e desenvolvimento

Priorizamos a retenção de talentos, e para isso, monitoramos continuamente os dados de desligamento e *turnover*. O baixo índice, especialmente se comparado com dados do setor de tecnologia, reflete o sucesso das nossas ações de retenção. Utilizamos entrevistas de desligamento para identificar tendências e melhorar constantemente nosso ambiente de trabalho. Oferecemos benefícios atrativos, como plano de saúde, previdência e apoio à fertilização e congelamento de óvulos, sempre promovendo inclusão e diversidade. Além disso, nossa estrutura de benefícios foi aprimorada com o lançamento do cartão flexível, Alelo Pod, com bandeira Elo, permitindo que os colaboradores tenham mais liberdade no uso de seus benefícios. Essas ações, junto com o foco na gestão de pessoas e desenvolvimento de lideranças, contribuem para um ambiente de trabalho que favorece o crescimento e o bem-estar dos nossos colaboradores. **GRI 401-2**

Programa de estágio

Lançamos nosso programa de estágio e oferecemos 43 vagas, buscando atrair e desenvolver novos talentos. Voltado a estudantes dos cursos de Administração, Economia, Engenharia, Marketing, Ciências Contábeis, Finanças, Matemática, Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Segurança da Informação e áreas correlatas, o programa proporcionou um *onboarding* estruturado, garantindo que os estagiários conhecessem a fundo a Companhia e seus valores. A trilha de desenvolvimento oferecida conectou teoria e prática, proporcionando uma experiência completa e enriquecedora para cada participante. Como resultado desse compromisso, em 2024 recebemos o prêmio de Empresa Amiga do Estagiário, uma iniciativa da *WallJobs*. O reconhecimento foi fruto das avaliações dos nossos estagiários, que destacaram o cuidado e a valorização que oferecemos a eles.



Diversidade, equidade e cultura inclusiva

GRI 3-3 Diversidade, equidade e cultura inclusiva; 2-29

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Reforçamos nosso compromisso com a diversidade e inclusão ao integrar essas iniciativas de forma estruturada em nossa estratégia corporativa em 2024. Acreditamos que um ambiente plural e inclusivo impulsiona a inovação, fortalece nossa cultura organizacional e reflete os valores que queremos promover dentro e fora da Companhia.

Com foco na ampliação da diversidade no quadro de colaboradores da Elo, foi incorporada ao novo procedimento de recrutamento e seleção a categoria de vagas afirmativas. A iniciativa contemplou a abertura de oportunidades específicas para mulheres em cargos de liderança, pessoas pretas e pardas, e pessoas com deficiência, em todos os níveis de carreira, visando mais representatividade e equidade organizacional.

Também, realizamos a atualização cadastral dos colaboradores Elo no intuito de entender a demografia e, dessa forma, continuar na construção de um ambiente mais justo, inclusivo e próspero, aprimorando a nossa estratégia de Inclusão e Diversidade.

Para garantir avanços consistentes, estruturamos o Fórum de Diversidade, um espaço essencial para alinhar estratégias e prioridades. Essa iniciativa permitiu um diálogo mais profundo entre colaboradores e lideranças, promovendo a integração das nossas ações de diversidade com os objetivos estratégicos da Companhia. A participação ativa dos nossos

executivos fortaleceu esse compromisso, garantindo que a diversidade estivesse no centro das decisões organizacionais.

Ainda sobre o tema liderança fizemos uma sessão do Lidera com o tema de Diversidade e Liderança, em que relembramos nossa meta corporativa e conhecemos a atuação de Inclusão e Diversidade dentro da Elo. Além disso, foram feitos letramentos sobre conceitos básicos de diversidade e abordada a importância da empatia para liderar times diversos. Tivemos a participação de 69 coordenadores neste encontro.

Superamos a meta estabelecida para a representatividade de pretos e pardos em nossos times e nos estruturamos para abarcar novos grupos minorizados no nosso índice de diversidade (veja mais na [página 23](#)).

Nosso foco está em três frentes principais:

1

Recrutamento ativo de grupos diversos;

2

Conexão com comunidades externas para ampliar nosso impacto social;

3

Garantia de inclusão efetiva no dia a dia da empresa.

Em um contexto de incertezas globais e um mercado em transformação, mantivemos a evolução das nossas práticas de diversidade e inclusão com um olhar atento e estratégico.

A previsão de um cenário conservador, com menos contratações, reforça a importância de mantermos nossos indicadores e garantirmos representação em todos os níveis da empresa.

Seguiremos firmes nesse compromisso, fortalecendo uma cultura organizacional que valoriza a pluralidade e promove a equidade de oportunidades para todos.



Acreditamos que a pluralidade dos nossos times nos traz perspectivas únicas que impulsionam a criatividade e a **inclusão em tudo que fazemos**

Grupos de afinidade

Nossos grupos de afinidade foram fortalecidos e ampliados em 2024. Além de criar o Iris, que reúne e dá voz à população LGBTQIAPN+, fortalecemos a atuação desses grupos estimulando a participação de executivos em cada uma das iniciativas.

Conheça nossos grupos:

EloBlack

Criado em 2022 para reunir e permitir mais integração entre colaboradores negros, o grupo se dedica a construir ações sobre o pilar de diversidade racial, equidade e inclusão na Companhia, além de apoiar nas práticas de responsabilidade social e comprometimento da Elo em se tornar cada vez mais a cara do Brasil.

2024 foi um ano de fortalecimento do Grupo. Tivemos um calendário de eventos que contou com a participação de convidados de diferentes tipos de empresas e colaboradores da Elo, que debateram sobre temas diversos como inovação, IA, Tecnologias Emergentes e os Direitos da personalidade de pessoas negras, Inteligência Emocional das pessoas negras, Autoconhecimento e Autocuidado, entre outros.

Elas

Criado em 2023, busca promover um ambiente seguro para que as mulheres que trabalham na Elo possam trazer para a discussão temas

que as impactam diretamente. O grupo molda e conduz iniciativas com foco no bem-estar e desenvolvimento das mulheres que atuam na Companhia.

Em 2024, tivemos um calendário com diversas ações dentro dos Grupos de Afinidades, e em uma delas, para celebrar o Mês das Mulheres, o EloBlack e o ELAS promoveram uma sessão de cinema do filme A Cor Púrpura para as nossas colaboradoras.

EloIris

Criado em 2024, une e dá voz à população LGBTQIAPN+ da Elo. Além de ser um espaço de acolhimento e apoio, busca fomentar o letramento sobre o pilar de diversidade de gênero, contribuindo para que a Companhia reflita cada vez mais a pluralidade da população brasileira.

No mês do Orgulho LGBTQIAPN+, realizamos o Falas Empoderadas, Histórias que inspiram, que foi uma roda de conversa com colaboradores Elo contando sobre sua vida e situações de orgulho que já vivenciaram.



Saúde e bem-estar dos colaboradores

GRI 3-3 Saúde mental e bem-estar de colaboradores; 401-2

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Incentivamos os nossos colaboradores a cuidarem da sua saúde física e mental. Para isso, oferecemos benefícios como plano de saúde, plataformas como o Wellhub e Zenklub. Também desenvolvemos iniciativas que trataram do tema, como rodas de conversa a respeito da saúde mental e carreiras.

Para dar ainda mais ênfase a esse cuidado, realizamos a Semana do Bem-Estar, que foi estruturada sob os pilares da saúde física, saúde mental e espiritualidade, com atividades que englobaram desde palestras sobre assédio, *compliance*, autossabotagem, *mindfulness* e alimentação, até atividades práticas como aula de ioga e massagem. A programação fez parte da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT).

Benefícios oferecidos a todos os colaboradores em tempo integral, parcial e temporário, em todas as unidades operacionais:

- Seguros de vida;
- Plano de saúde;
- Plano odontológico;
- Licença-maternidade/paternidade;
- Previdência privada.



1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

8

Governança corporativa

GRI 3-3

Na Elo, nos comprometemos com a adoção das melhores práticas de governança corporativa, conduzindo nossos negócios de acordo com os mais altos padrões éticos.

- > Estrutura de governança
- > Compliance, ética, integridade
- > Gestão de riscos



Estrutura de governança

GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13

1 Introdução

2 Quem somos

3 Ambição em Sustentabilidade

4 Negócios sustentáveis

5 Estratégia de atuação e desempenho

6 Inovação

7 Nossa gente

8 Governança corporativa

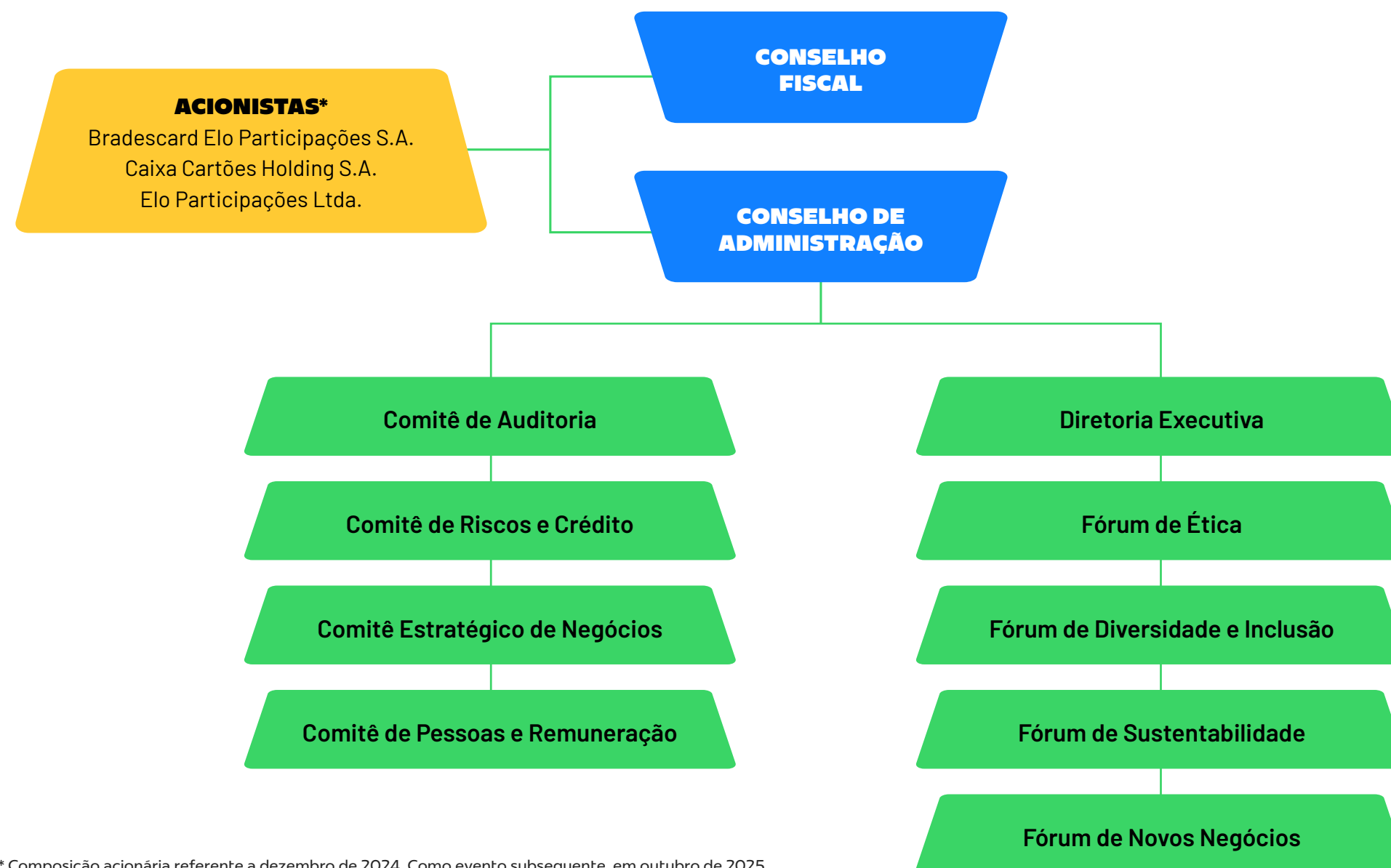
9 Anexos

Temos uma cultura de governança corporativa sólida e em constante evolução, pautada em condutas éticas, com base em princípios de transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade corporativa e sustentabilidade, zelando pelos interesses da Companhia e de nossos *stakeholders*.

Nossa estrutura de governança é composta por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva, responsáveis pela administração da Companhia. Contamos, ainda, com órgãos de assessoramento à administração denominados comitês e fóruns, que auxiliam no processo decisório por meio de análises técnicas especializadas, e de fiscalização e controle, como o Conselho Fiscal e o Comitê de Auditoria que se reportam à Assembleia de Acionistas e Conselho de Administração, respectivamente.

Para reforçar a integridade e a eficiência da nossa governança, contamos com uma área dedicada que apoia toda a estrutura de Governança Corporativa da Companhia, contribuindo para o fortalecimento da cultura de governança, a qualidade da tomada de decisão e assegurando que nossas atividades sejam conduzidas de forma a proteger e gerar valor para a Companhia e nossos *stakeholders*.

Estrutura de governança corporativa GRI 2-9



* Composição acionária referente a dezembro de 2024. Como evento subsequente, em outubro de 2025, registrou-se a alteração da estrutura societária, com a transferência das participações dos acionistas anteriores para a única acionista Elo Holding Brasil Ltda., que passou a deter 100% do capital social da Companhia.



Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por nove membros, eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de dois anos, com possibilidade de reeleição. Para fortalecer a governança e assegurar a independência na tomada de decisões, os cargos de presidente do Conselho e diretor-presidente não são ocupados pela mesma pessoa, em conformidade com as melhores práticas do mercado.

Os processos de nomeação dos administradores e membros dos órgãos de governança seguem critérios rigorosos estabelecidos pela legislação vigente, incluindo os requisitos e impedimentos descritos na Lei das Sociedades por Ações. Todos os candidatos devem ter reputação ilibada e não podem exercer funções em empresas concorrentes ou que apresentem potenciais conflitos de interesses com a Companhia, salvo decisão em contrário da Assembleia Geral.

Além disso, são inelegíveis para cargos de administração aqueles que possuam restrições legais, incluindo condenações por crimes financeiros, contra a administração pública ou relacionados à improbidade. Essas diretrizes reforçam nosso compromisso com a ética, a transparência e a responsabilidade na condução dos negócios.

O Conselho de Administração estabelece as diretrizes gerais dos negócios e assegura a integridade e a transparência da gestão. Além de cumprir as atribuições previstas em lei, no Estatuto Social da Companhia e em seu Regimento Interno, o órgão desempenha funções essenciais para a sustentabilidade e o crescimento da Companhia.

Entre suas principais responsabilidades, destacam-se a definição da orientação geral dos negócios, a eleição e destituição dos membros da Diretoria Executiva e a fiscalização da gestão, garantindo alinhamento entre a administração e os acionistas. O Conselho também se manifesta sobre o relatório da administração e as contas da Diretoria, acompanha periodicamente os indicadores da Declaração de Apetite a Riscos e pode, a qualquer momento, examinar documentos da Companhia e solicitar informações sobre contratos e outros atos relevantes. Além disso, tem a prerrogativa de convocar a Assembleia Geral para deliberações estratégicas.

Reforçando nosso compromisso com a diversidade e as melhores práticas de mercado, desde 2019 contamos com a presença feminina no Conselho de Administração. Atualmente, o órgão conta com duas mulheres.



**O Conselho de Administração
assegura a integridade e a
transparência da gestão**

Composição do Conselho de Administração GRI 2-9

Membro		Gênero	Principais competências para supervisionar os impactos	Grupo de <i>stakeholder</i> que representa
Carla Nesi	No Banco do Brasil, respondeu pela estratégia de clientes varejo, atuou como gestora de canais físicos e digitais e foi diretora de Clientes Pessoa Física. Atualmente, é vice-presidente de Negócios de Varejo.	Feminino	Graduada em Ciências Econômicas pela Fundação Armando Álvares Penteado (FAAP), possui MBA em Marketing pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ).	Diretoria do Banco do Brasil (acionista indireto).
Carlos Antônio Vieira Fernandes	É funcionário de carreira da Caixa Econômica Federal, tendo exercido cargos de gestão estratégica na área de negócios e de crédito imobiliário, e foi consultor-chefe da Presidência CAIXA. Atualmente, é presidente da Caixa Econômica Federal.	Masculino	Graduado em Economia e Estudos Sociais, pós-graduado em Estratégias Empresariais, Comércio Externo e Finanças e mestre em Finanças pela Université Paris 1 Panthéon – Sorbonne.	Caixa Econômica Federal (acionista indireto).
Humberto José Teófilo Magalhães	Empregado de carreira da Caixa Econômica Federal, tendo exercido cargos executivos e de direção em diversas áreas na Caixa, na Caixa Seguridade, no Seguros BRB e na Caixa Cartões. Atualmente, é diretor-presidente da CAIXA Asset.	Masculino	Graduado em Direito pela Universidade de Brasília e pós-graduado em Economia pela George Washington University – EUA.	Caixa Econômica Federal (acionista indireto).
José Ramos Rocha Neto	É funcionário do Banco Bradesco S.A. há cerca de 20 anos, tendo exercido diversas posições executivas, dentre as quais foi eleito diretor-executivo em 2018 e, desde 2022, atua como vice-presidente da instituição.	Masculino	Graduado em Economia pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), pós-graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), participou de programas executivos internacionais na Wharton Business School, Harvard Business School, IESE Business School e Center for Creative Leadership, e Programa de Desenvolvimento Executivo na Fundação Dom Cabral, Stanford University School of Business e na Amana Key.	Presidência do Bradesco (acionista indireto).
Luiz Gustavo Braz Lage	No período 2004 a 2009, exerceu o cargo de diretor de Crédito do BB, e, de 2009 a 2017, foi diretor Comercial da Brasilveículos Cia de Seguros e, no Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre, foi diretor-geral de Riscos, Atuária, Controles Internos, Governança e Legal. Atualmente, é vice-presidente de Agronegócios e Agricultura Familiar no Banco do Brasil.	Masculino	Graduado em Ciências Contábeis e Administração pela PUC/MG, possui MBA Executivo em Finanças pelo IBMEC, MBA em Negócios Internacionais pela FIPECAFI/USP e Educação Executiva pelo IESE Business School. Foi diretor de Crédito do BB (2004-2009) e diretor Comercial da Brasilveículos Cia de Seguros (2009-2017).	Banco do Brasil (acionista indireto).
Marcelo de Araújo Noronha	Ocupou cargos de diretor departamental do Banco Bradesco S.A., diretor-executivo adjunto e diretor-executivo gerente. Atualmente, é diretor-presidente do Banco Bradesco S.A.	Masculino	Graduado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e especializado em Finanças pelo Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (IBMEC) e Advanced Management Program (AMP) pelo IESE – Business School – Universidad de Navarra, em Barcelona.	Presidência do Bradesco (acionista indireto).
Marco Geovanne Tobias da Silva	Atuou como funcionário de carreira do Banco do Brasil por 23 anos (1987 a 2010), foi vice-presidente do Bank of America no Brasil de 2015 a 2022, atuando em negócios para os mercados de M&A, Dívida e Ações, e foi diretor de Participações na Previ (Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil) de 2010 a 2015. Atualmente, é vice-presidente de Finanças e Relação com Investidores do Banco do Brasil.	Masculino	Graduado em Economia na Universidade de Brasília (UnB), possui MBA em Marketing pelo COPPEAD e mestrado em Administração pelo Ibmec.	Banco do Brasil (acionista indireto).
Simone Nassar Tebet	Iniciou sua carreira profissional como professora universitária de Direito Administrativo. Lecionou na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), na Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), na Universidade para o Desenvolvimento do Pantanal (Uniderp) e na Faculdades Integradas de Campo Grande (Fic-Unaes). Entrou para política quando se elegeu deputada estadual em 2002. Em seguida, foi eleita a prefeita de Três Lagoas (2004 - 2008), eleita a governadora (2009), secretária do governo de MS (2013-2014) e senadora (2021). Desde janeiro de 2023, é Ministra de Estado do Planejamento e Orçamento.	Feminino	Graduada em Direito pela UFRJ, com especialização em Ciência do Direito e mestrado em Direito do Estado pela PUC-SP, iniciou sua carreira como professora universitária em 1992, lecionando em diversas instituições de Mato Grosso do Sul. Ingressou na política como deputada estadual em 2002, sendo eleita prefeita de Três Lagoas (2004-2008), governadora de MS (2009), secretária de governo (2013-2014) e senadora (2021).	Caixa Econômica Federal (acionista indireto)
Vinícius Urias Favarão	Ocupou cargos de Diretoria à frente das operações do Banco Bradesco Financiamento S.A, Bradesco Cartões, Banco Bradescard e Bradesco Promotora. Atualmente, é diretor-executivo do Banco Bradesco.	Masculino	Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Paulista – UNIP, possui MBA Executivo com ênfase em <i>General Manager</i> e MBA Executivo em Finanças pela IBMEC – Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais.	Diretoria do Bradesco (acionista indireto).

O tempo de mandato é de dois anos, sendo permitida a reeleição. Nenhum membro exerce função executiva. Todos exercem cargos em outras organizações.

Diretoria Executiva

Nossa Diretoria Executiva é composta por até cinco membros, incluindo um diretor-presidente, um diretor vice-presidente de Finanças e até três diretores vice-presidentes. Os membros são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos, com possibilidade de reeleição, conforme estabelecido em nosso Estatuto Social.

Com ampla autonomia para a administração dos negócios, a Diretoria Executiva é responsável pela gestão da Companhia, conduzindo suas operações de acordo com a estratégia e propósito organizacional. Suas atribuições incluem a prática de atos necessários à condução dos negócios e à execução de operações alinhadas ao nosso objeto social, sempre em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração.

Composição da Diretoria Executiva*

Membro	Exerce outros cargos (em outras organizações ou em outros órgãos da própria organização)?	Qual(is)?	Gênero	Principais competências para supervisionar os impactos	Representa algum grupo de stakeholder?
Giancarlo Greco	Sim	Presidente da Abecs	Masculino	Graduado em Economia pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, possui MBA pela Duke University e participou do Programa Executivo Singularity University. Anteriormente, atuou em cargos de liderança de grandes empresas do setor financeiro e de pagamentos como Citibank (1998 a 2000), Deutsche Bank (2000 a 2003), American Express (2003) e Accenture (2017), e foi professor de MBA na Insper (2018). Desde 2023, é presidente da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Créditos e Serviços (ABECS).	Não
Mariana Leguthe Taddeo	Não	—	Feminino	Graduada em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), atuou por cerca de 20 anos no mercado financeiro, sendo sua última posição diretora-executiva de LatAm Equity Research do banco UBS (2021), em que foi <i>head</i> de análise do setor financeiro (2018-2021) e analista sênior do setor de bancos (2012-2017). Anteriormente, foi sócia e <i>head</i> de análise dos setores financeiros na Link Investimentos (2007-2012) e teve passagens nas áreas de corporate finance e de mercados de capitais do BES Investimento (2002-2007).	Não
Eduardo Fernando Povia Merighi	Não	—	Masculino	Graduado em Análise de Sistemas pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC/Campinas), pós-graduado em Administração de Negócios pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e MBA em Tecnologia da Informação pela Universidade de São Paulo (USP). Anteriormente, atuou como vice-presidente de Engenharia de Software na XP Inc. (2020 a 2022); CTO na Neon (2018 a 2020); CTO na Sascar (2017 a 2018); <i>head</i> de Arquitetura de TI (2010 a 2017); coordenador de Desenvolvimento de Sistemas (2006 a 2010) na Cielo S.A.; e gerente sênior de TI na FCB Brasil (1999 a 2006).	Não
Nelson Antonio de Souza	Não	—	Masculino	Graduado em Psicologia pela Faculdade Santo Agostinho e Letras pela Universidade Federal do Piauí (UFPI), possui MBA em Administração e Marketing pelo Instituto de Estudos Empresariais do Rio de Janeiro (IEE) e Extensão em Consultoria Empresarial pela Universidade de Brasília (UnB). Anteriormente, atuou como presidente da Brasilcap S. A (2021-2024), Desenvolve São Paulo (2019-2021), Caixa Econômica Federal (2018-2019), presidente do Comitê de Auditoria da Brasilprev S.A (2022) e como membro do Conselho de Administração da Alelo S.A (2022).	Sim
Antônio José Barreto de Araújo Júnior	Sim	Membro do Conselho de Administração da PREVI BRASILCAP CAPITALIZAÇÃO S.A. e UBS BB Serviços de Assessoria Financeira e Participações S.A.	Masculino	Graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Paulista, possui especialização em Marketing pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ) e MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Anteriormente, atuou como Vice-Presidente de Governo e Sustentabilidade Empresarial do Banco do Brasil (2021 a 2023) e em diversos Ministérios do Governo Federal. Também já passou pelos Conselhos de Administração e Conselhos Fiscal em empresas como: BNDES, Baza, BrasilPrev, Alelo, PREVI, BB MPFRE Participações, Brasilidental, entre outras. Atualmente, é membro do Conselho de Administração da Brasilcap desde 2023, assumindo em 2024, também, a cadeira no Conselho Fiscal do UBS BB.	Sim

* Composição referente a dezembro de 2024. Como evento subsequente, registrou-se, em abril de 2025, a saída de Antonio José Barreto de Araújo Júnior. Com essa alteração, a Diretoria Executiva está com uma posição vaga.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é um órgão de fiscalização independente da administração, instalado por decisão da Assembleia Geral, que opera de forma permanente e tem como principal objetivo a preservação do valor da Companhia, assegurando transparência e integridade na gestão.

É composto por três membros titulares e igual número de suplentes, eleitos anualmente pela Assembleia Geral, com possibilidade de reeleição. Suas atribuições incluem a supervisão dos atos dos administradores, a verificação do cumprimento de suas obrigações legais e estatutárias, a emissão de parecer sobre o relatório anual da administração e a análise de certas propostas dos órgãos da administração a serem submetidas à Assembleia Geral, conforme previsto no artigo 163 da Lei das S.A. e em seu Regimento Interno.

Para compor o Conselho Fiscal, os candidatos devem atender a critérios específicos, incluindo residência no país, formação universitária ou experiência mínima de três anos em cargos de administração ou em conselhos fiscais. Além disso, é vedada a eleição de membros da administração, empregados da Companhia ou de empresas do mesmo grupo, bem como de pessoas que tenham parentesco de até terceiro grau com administradores da organização.

Instalado de maneira permanente desde 2018, o Conselho Fiscal exerce suas funções com independência, promovendo a integridade e transparência na gestão da Companhia

Órgãos de assessoramento

Além dos agentes de governança citados acima, contamos ainda com órgãos técnicos e consultivos de assessoramento da administração, que auxiliam no processo de tomada de decisão, denominados comitês, com reporte ao Conselho.

Em 2024, em linha com o compromisso constante evolução do sistema de governança corporativa da Companhia, constituímos o Comitê de Pessoas e Remuneração e o Fórum de Diversidade e Inclusão, bem como iniciamos a atuação do Fórum de Sustentabilidade, criado no fim de 2023.

O Fórum de Sustentabilidade busca consolidar boas práticas ambientais, sociais e de governança (ASG).

Conheça nossa estrutura de comitês de assessoramento:

Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração

- **Comitê de Auditoria**
Órgão de controle, responsável pela qualidade das demonstrações financeiras e controles internos, aspirando a confiabilidade e integridade das informações para proteger a Companhia e seus *stakeholders*.
- **Comitê de Riscos e Crédito**
Responsável por assessorar o Conselho na avaliação das matérias e atividades que envolvem, direta ou indiretamente, questões de riscos da Companhia.
- **Comitê Estratégico de Negócios**
Responsável por assessorar o Conselho na avaliação das matérias e atividades que envolvem, direta ou indiretamente, questões estratégicas, gestão e desempenho econômico-financeiro dos negócios da Companhia.
- **Comitê de Pessoas e Remuneração**
Responsável por fornecer suporte técnico e consultivo à administração em temas estratégicos relacionados à gestão de talentos e estrutura de compensação.

Fóruns de assessoramento à Diretoria Executiva

- **Fórum de Ética**
Responsável por avaliar, acompanhar e deliberar sobre assuntos advindos do Canal de Ética. Aborda temas como assédio moral e sexual, conflitos de interesses, corrupção, discriminação e desrespeito no ambiente de trabalho, fraude, entre outros atos ilícitos.
- **Fórum de Novos Negócios**
Responsável por avaliar e deliberar oportunidades de novos negócios.
- **Fórum de Sustentabilidade**
Responsável por promover o acultramento e fortalecimento dos aspectos de ASG na Companhia, contribuindo para a realização de iniciativas e evolução da estratégia ASG e garantindo a execução coordenada das ações.
- **Fórum de Diversidade e Inclusão**
Responsável pelo alinhamento de prioridades, integração de iniciativas e fortalecimento da governança da diversidade na Companhia.

Compliance, ética e integridade

GRI 2-27, 2-15, 3-3 Compliance, Programa de Integridade e práticas anticorrupção

1

Introdução

2

Quem somos

3Ambição em
Sustentabilidade**4**Negócios
sustentáveis**5**Estratégia de atuação
e desempenho**6**

Inovação

7

Nossa gente

8Governança
corporativa**9**

Anexos

Na Elo, a integridade e a transparência são pilares fundamentais da governança corporativa. Nosso Programa de Integridade reflete esse compromisso, assegurando que nossas políticas, processos e condutas estejam alinhados com os mais altos padrões éticos e regulatórios.

A área de Compliance reporta diretamente ao presidente da Companhia, garantindo independência e efetividade nas ações de governança.

O programa é estruturado em três pilares principais:

- Políticas de *compliance* atualizadas regularmente;
- Área de Compliance, responsável pela implementação e fiscalização das diretrizes;
- Ouvidoria, que atua na recepção e tratamento de denúncias de maneira sigilosa e imparcial.

O Fórum de Ética, o Comitê de Riscos e Crédito e o Comitê de Auditoria completam essa estrutura.

Nosso Código de Ética e Conduta abarca todos os *stakeholders*: colaboradores, acionistas, clientes, parceiros participantes dos arranjos Elo, fornecedores, prestadores de serviços, concorrentes, imprensa, administração pública e a sociedade. Em 2024, editamos uma nova versão do documento, tornando a leitura mais simples e atrativa, acompanhada de materiais interativos, como vídeos explicativos.

Para disseminar a cultura de integridade, tornamos os treinamentos sobre ética e assédio moral obrigatórios para todos os colaboradores.

Integridade e transparência guiam nossa governança, com políticas e condutas éticas reforçadas



Políticas de compromissos com uma atuação ética GRI 2-23

- Código de Ética e Conduta;
- Política de Prevenção e Combate à Corrupção;
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- Política de Compliance Concorrencial;
- Programa de Conformidade;
- Política de Canal de Ética;
- Carta de Compromisso com os Direitos Humanos.



Mês da Integridade

Para valorizar ainda mais o tema da integridade entre nossas equipes, realizamos o Mês da Integridade que reforçou a importância dos valores éticos, da gestão de riscos e das boas práticas que devem nortear as nossas atividades diárias.

Mais de 400 pessoas participaram das atividades, que abordaram temas como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), *compliance* e riscos por meio de palestras e atividades interativas.

**+ de 400
colaboradores
foram impactados com a iniciativa**

Canal de Ética GRI 2-25, 406-1, FN-AC-510a.2

O Canal de Ética é o principal meio para relatar situações que violem nosso Código de Ética e Conduta, regulamentos internos ou legislações aplicáveis. Disponível a todos os nossos *stakeholders* 24 horas por dia, nos sete dias da semana, ele é administrado de forma independente pela Ouvidoria.

As informações são recebidas por uma empresa terceira e especializada, garantindo total sigilo e tratamento adequado, sem conflitos de interesses. Pelo site, o denunciante pode acompanhar o andamento do seu relato usando o número do protocolo fornecido no momento do registro.

Os casos investigados, que podem ser registrados também de forma anônima, são apresentados no Fórum de Ética, uma reunião com a alta liderança da empresa, que acompanha os indicadores do Canal de Ética e decide sobre as medidas disciplinares necessárias. Semestralmente, a área também reporta seus indicadores à Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria, Conselho Fiscal e Conselho de Administração.

Como acessar nosso Canal de Ética

Site: www.canaldeetica.com.br/elo

Telefone: 0800 792 1005

Gestão de riscos

GRI 2-16, 2-25

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

O apetite de risco da Elo é revisado anualmente, com participação de diversos comitês e instâncias de governança. Esse processo garante que nossos produtos e serviços estejam em conformidade com as regulamentações vigentes, incluindo as diretrizes do Banco Central e normativas de prevenção à lavagem de dinheiro. Em 2024, antecipamos a implementação da Circular 3.978, aprimorando nossos processos de monitoramento e compartilhamento de informações para detecção de atividades suspeitas.

A integração de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) é parte essencial de nossa gestão de riscos. Antes de estabelecermos parcerias, realizamos avaliação criteriosa de fornecedores para garantir o cumprimento de padrões éticos, sociais e ambientais. Além disso, todos os novos produtos passam por uma análise de impacto ASG, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade.

Combate à corrupção GRI 205-1

Como parte do compromisso contínuo com a transparência e a ética, em 2024 respondemos ao Questionário de Autodiagnóstico em Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção do Instituto Ethos, que norteia o Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção e alcançamos um resultado superior à média geral das empresas participantes.

Com base nos resultados, seguimos com importantes avanços e próximos passos. No fim de 2024, concluímos nossa Cartilha de Integridade, documento que consolida diretrizes e boas práticas para fortalecer a cultura de ética e de conformidade. Também iniciamos a revisão da nossa Política de Prevenção e Combate à Corrupção, garantindo alinhamento com as melhores práticas e novas regulamentações. A finalização desse processo está prevista para o início de 2025, bem como a definição de planos de ação com áreas internas, aprimorando os resultados para o próximo autodiagnóstico.

Nossa Cartilha de Integridade consolida diretrizes e boas práticas para fortalecer a cultura de ética





Segurança da informação e privacidade de dados

GRI 3-3 Segurança da informação e privacidade de dados, 418-1

A evolução das fraudes digitais e o uso de tecnologia por criminosos representam desafios constantes no nosso negócio. Para mitigar esses riscos, investimos continuamente em soluções inovadoras de autenticação e prevenção de fraudes, garantindo transações mais seguras para nossos clientes e parceiros.

Diante da crescente sofisticação dos ataques cibernéticos, fortalecemos nossas defesas por meio de:

- Avaliação rigorosa de fornecedores e ferramentas de segurança;
- Simulações de ataques cibernéticos conduzidas por empresas externas;
- Implementação de soluções baseadas em inteligência artificial para monitoramento e detecção de fraudes em tempo real;
- Alto nível de maturidade no NIST Cybersecurity Framework;
- Certificação PCI para o ambiente de processamento.

Nosso compromisso com a segurança da informação segue firme e em constante evolução, assegurando que a Companhia continue sendo uma referência nos pilares de confiabilidade, integridade e disponibilidade. Em 2024, não registramos incidentes dessa natureza.

Para garantir a continuidade desse desempenho e o avanço da maturidade em cibersegurança, contamos com um CISO (Chief Information Security Officer), executivo responsável pela definição e execução do Programa de Segurança da Informação. Sua atuação estratégica tem como foco o fortalecimento das defesas corporativas com base no NIST Cybersecurity Framework, referência mundial no setor. Essa liderança técnica e executiva é essencial para a gestão dos riscos cibernéticos e para a promoção de uma cultura organizacional cada vez mais orientada à segurança digital.



Investimos em tecnologia e inteligência para garantir segurança e prevenir fraudes digitais

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

9 Anexos

> Caderno de indicadores Elo

> Sumário de conteúdo GRI

> Créditos

Caderno de indicadores Elo

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em
Sustentabilidade

4

Negócios
sustentáveis

5

Estratégia de atuação
e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança
corporativa

9

Anexos

Este caderno contém complementos às respostas de indicadores apresentadas nos capítulos anteriores e informações que ainda não haviam sido abordadas. Visamos oferecer aos nossos públicos de relacionamento um panorama sobre nosso desempenho, modelo de gestão e estratégia de sustentabilidade.

2-1 - Detalhes da organização

A organização é juridicamente denominada Elo Serviços S.A, sendo conhecida por Elo. É uma Sociedade Anônima com fins lucrativos, cuja sede está localizada na Alameda Xingu, nº 512, 5º e 6º andares, Edifício “Condomínio Evolution Corporate”, Alphaville, na Cidade de Barueri, estado de São Paulo. Mantém, ainda, um escritório em Brasília e atua em todo o Brasil.

2-3 - Período de relato, frequência e ponto de contato

O período relatado é de 1º/1/2024 a 31/12/2024. O relatório é publicado anualmente, assim como o relato financeiro. Para obter informações sobre o relatório, a estratégia e a gestão da sustentabilidade e dos aspectos ASG da Companhia, é possível entrar em contato pelo e-mail sustentabilidade@elo.com.br.

2-6 - Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais

A Elo Serviços é uma companhia 100% brasileira do segmento de soluções de pagamento, criada em 2011 para facilitar transações entre consumidores, estabelecimentos, bancos emissores, credenciadores e empresas de tecnologia que integram seu ecossistema.

A Companhia oferece uma ampla gama de produtos, incluindo cartões e novos arranjos de pagamento para pessoas físicas e jurídicas de pequeno, médio e grande portes. Também oferece soluções de pagamentos digitais que utilizam tecnologias variadas para viabilizar pagamentos digitais com segurança. Tem uma atuação relevante com a oferta de serviços agregados, que incluem serviços de consultoria analítica e inteligência de dados, e soluções pré-desenhadas, como o Elo Flex, primeira solução de mercado que possibilita ao portador selecionar os benefícios atrelados ao cartão, como educação, casa, viagem, seguros, negócios, bem-estar, pet, auto e conectividade. O portfólio se completa com a Fábrica de Campanhas, um *hub* de inteligência analítica para escalar campanhas integradas entre a Elo e os parceiros do ecossistema. Outras soluções incluem CRM e suporte para novos arranjos.

O valor das receitas líquidas da organização foi de R\$ 1.703.996.952,07.

A Elo conta com uma base de 560 fornecedores homologados, dos quais 543 possuem faturamento ativo. Em 2024, esses fornecedores receberam aproximadamente R\$ 691.962.215,86. A Companhia conta com fornecedores nacionais e internacionais, de pequeno, médio e grande portes, que fornecem produtos, serviços e insumos. Há fornecedores intermediários, terceirizados e varejistas, e uma parte considerável dos fornecedores atua no mercado de tecnologia. Todos passam por uma rigorosa

análise reputacional, além de serem avaliados sob as óticas de segurança da informação e proteção de dados, quando aplicável.

As entidades *downstream* da organização são varejistas, consumidores finais, bancos e instituições financeiras, adquirentes, estabelecimentos comerciais, *gateway* de pagamento e empresas de benefícios.

Os parceiros de negócios relevantes para as operações e atividades da organização incluem a Cielo, AWS, Microsoft, Discover, Rede, Getnet, Stone, Pagseguro, Safra, BB, Caixa, Bradesco, Pernambucanas, IFood, Alelo, Ticket, Pluxee, Banco Pan, Verdecard, Banese, entre outros.

2-7 - Empregados

Empregados por região e gênero GRI 2-7

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	16	7	23	19	7	26
Centro-Oeste	11	5	16	14	6	20
Sudeste	314	251	565	347	289	636
Sul	14	6	20	12	8	20
Total	355	269	624	392	310	702

Empregados por tipos de contrato e gênero GRI 2-7

			2023			2024
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Homens	355	0	355	392	0	392
Mulheres	269	0	269	306	4	310
Total	624	0	624	698	4	702

Empregados por tipo de emprego e gênero GRI 2-7

			2023		2024	
	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total
Homens	355	0	355	392	0	392
Mulheres	269	0	269	310	0	310
Total	624	0	624	702	0	702

Empregados por tipos de contratos e região GRI 2-7

			2023			2024
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	23	0	23	26	0	26
Centro-Oeste	16	0	16	20	0	20
Sudeste	565	0	565	632	4	636
Sul	20	0	20	20	0	20
Total	624	0	624	698	4	702

Empregados por tipo de emprego e região GRI 2-7

			2023			2024
	Tempo integral	Tempo parcial	Total	Tempo integral	Tempo parcial	Total
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	23	0	23	26	0	26
Centro-Oeste	16	0	16	20	0	20
Sul	20	0	20	20	0	20
Sudeste	565	0	565	636	0	636
Total	624	0	624	702	0	702

Os dados foram retirados da planilha Excel advinda do sistema LG (Lugar de Gente) de gestão de folha e ponto, e a metodologia utilizada foi contagem direta, e o número total tem como base dados contemplados ao término do período de relato. Tivemos um aumento de 12,5% do quadro em relação a 2023 - sem flutuações significativas.

1

Introdução

2

Quem somos

3

Ambição em Sustentabilidade

4

Negócios sustentáveis

5

Estratégia de atuação e desempenho

6

Inovação

7

Nossa gente

8

Governança corporativa

9

Anexos

2-8 - Trabalhadores que não são empregados

Trabalhadores que não são empregados GRI 2-8

	2024
Tipo de trabalho realizado	Total
Bodyshop: contratação de profissional especializado, sem escopo e prazo indeterminado.	94
Serviço: contratação de escopo fechado, com prazo determinado (início, meio e fim).	322
BPO: contratação de empresa prestadora de serviço, com escopo predefinido e prazo indeterminado, para realização de atividades não core.	24
Estagiários	58
Total	498

A metodologia utilizada para contabilizar o número de trabalhadores foi a contagem direta e o total de trabalhadores tem como base os dados contemplados ao término do período de relato.

O número de trabalhadores que não são empregados varia conforme a quantidade de projetos em andamento e a necessidade das áreas de negócios, que demandam a contratação desses profissionais.

2-9 - Estrutura de governança e sua composição

A estrutura de governança da Companhia se constitui da seguinte forma: acionistas, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, quais sejam: Comitê de Pessoas e Remuneração, Comitê de Riscos e Crédito, Comitê de Auditoria, Comitê Estratégico de Negócios, auditoria independente, auditoria interna, área de Governança Corporativa, Diretoria Executiva e fóruns de assessoramento da Diretoria Executiva.

Composição do Conselho de Administração GRI 2-9

Membro		Gênero	Principais competências para supervisionar os impactos	Grupo de stakeholder que representa
Carla Nesi	No Banco do Brasil, respondeu pela estratégia de clientes varejo, atuou como gestora de canais físicos e digitais e foi diretora de Clientes Pessoa Física. Atualmente, é vice-presidente de Negócios de Varejo.	Feminino	Graduada em Ciências Econômicas pela Fundação Armando Álvares Penteado (FAAP), possui MBA em Marketing pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ).	Diretoria do Banco do Brasil (acionista indireto).
Carlos Antônio Vieira Fernandes	É funcionário de carreira da Caixa Econômica Federal, tendo exercido cargos de gestão estratégica na área de negócios e de crédito imobiliário, e foi consultor-chefe da Presidência CAIXA. Atualmente, é presidente da Caixa Econômica Federal.	Masculino	Graduado em Economia e Estudos Sociais, pós-graduado em Estratégias Empresariais, Comércio Externo e Finanças e mestre em Finanças pela Université Paris 1 Panthéon – Sorbonne.	Caixa Econômica Federal (acionista indireto).
Humberto José Teófilo Magalhães	Empregado de carreira da Caixa Econômica Federal, tendo exercido cargos executivos e de direção em diversas áreas na Caixa, na Caixa Seguridade, no Seguros BRB e na Caixa Cartões. Atualmente, é diretor-presidente da CAIXA Asset.	Masculino	Graduado em Direito pela Universidade de Brasília e pós-graduado em Economia pela George Washington University – EUA.	Caixa Econômica Federal (acionista indireto).
José Ramos Rocha Neto	É funcionário do Banco Bradesco S.A. há cerca de 20 anos, tendo exercido diversas posições executivas, dentre as quais foi eleito diretor-executivo em 2018 e, desde 2022, atua como vice-presidente da instituição.	Masculino	Graduado em Economia pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), pós–graduado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), participou de programas executivos internacionais na Wharton Business School, Harvard Business School, IESE Business School e Center for Creative Leadership, e Programa de Desenvolvimento Executivo na Fundação Dom Cabral, Stanford University School of Business e na Amana Key.	Presidência do Bradesco (acionista indireto).
Luiz Gustavo Braz Lage	No período 2004 a 2009, exerceu o cargo de diretor de Crédito do BB, e, de 2009 a 2017, foi diretor Comercial da Brasilveículos Cia de Seguros e, no Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre, foi diretor-geral de Riscos, Atuária, Controles Internos, Governança e Legal. Atualmente, é vice-presidente de Agronegócios e Agricultura Familiar no Banco do Brasil.	Masculino	Graduado em Ciências Contábeis e Administração pela PUC/MG, possui MBA Executivo em Finanças pelo IBMEC, MBA em Negócios Internacionais pela FIPECAFI/USP e Educação Executiva pelo IESE Business School. Foi diretor de Crédito do BB (2004-2009) e diretor Comercial da Brasilveículos Cia de Seguros (2009-2017).	Banco do Brasil (acionista indireto).
Marcelo de Araújo Noronha	Ocupou cargos de diretor departamental do Banco Bradesco S.A., diretor-executivo adjunto e diretor-executivo gerente. Atualmente, é diretor-presidente do Banco Bradesco S.A.	Masculino	Graduado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e especializado em Finanças pelo Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (IBMEC) e Advanced Management Program (AMP) pelo IESE – Business School – Universidad de Navarra, em Barcelona.	Presidência do Bradesco (acionista indireto).
Marco Geovanne Tobias da Silva	Atuou como funcionário de carreira do Banco do Brasil por 23 anos (1987 a 2010), foi vice-presidente do Bank of America no Brasil de 2015 a 2022, atuando em negócios para os mercados de M&A, Dívida e Ações, e foi diretor de Participações na Previ (Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil) de 2010 a 2015. Atualmente, é vice-presidente de Finanças e Relação com Investidores do Banco do Brasil.	Masculino	Graduado em Economia na Universidade de Brasília (UnB), possui MBA em Marketing pelo COPPEAD e mestrado em Administração pelo Ibmec.	Banco do Brasil (acionista indireto).
Simone Nassar Tebet	Iniciou sua carreira profissional como professora universitária de Direito Administrativo. Lecionou na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), na Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), na Universidade para o Desenvolvimento do Pantanal (Uniderp) e na Faculdades Integradas de Campo Grande (Fic-Unaes). Entrou para política quando se elegeu deputada estadual em 2002. Em seguida, foi eleita a prefeita de Três Lagoas (2004 – 2008), eleita a governadora (2009), secretária do governo de MS (2013-2014) e senadora (2021). Desde janeiro de 2023, é Ministra de Estado do Planejamento e Orçamento.	Feminino	Graduada em Direito pela UFRJ, com especialização em Ciência do Direito e mestrado em Direito do Estado pela PUC-SP, iniciou sua carreira como professora universitária em 1992, lecionando em diversas instituições de Mato Grosso do Sul. Ingressou na política como deputada estadual em 2002, sendo eleita prefeita de Três Lagoas (2004-2008), governadora de MS (2009), secretária de governo (2013-2014) e senadora (2021).	Caixa Econômica Federal (acionista indireto)
Vinícius Urias Favarão	Ocupou cargos de Diretoria à frente das operações do Banco Bradesco Financiamento S.A, Bradesco Cartões, Banco Bradescard e Bradesco Promotora. Atualmente, é diretor – executivo do Banco Bradesco.	Masculino	Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Paulista – UNIP, possui MBA Executivo com ênfase em <i>General Manager</i> e MBA Executivo em Finanças pela IBMEC – Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais.	Diretoria do Bradesco (acionista indireto).

O tempo de mandato é de dois anos, sendo permitida a reeleição. Nenhum membro exerce função executiva. Todos exercem cargos em outras organizações.

2-10 - Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança

O processo de nomeação e seleção de conselheiros para o mais alto órgão de governança e seus comitês adota como critérios o perfil de competências, a transparência e a avaliação dos candidatos.

Para a eleição dos membros do Conselho de Administração e seus comitês, são aplicados os requisitos e impedimentos estabelecidos nos artigos 145 e seguintes da Lei das S.A. Os candidatos devem ser pessoas naturais do Brasil, possuir reputação ilibada e não ocupar cargos em sociedades concorrentes ou com interesses conflitantes com a Companhia, salvo dispensa da Assembleia Geral. Além disso, não podem estar impedidos por lei ou ter condenações por crimes como falimentar, prevaricação, suborno, corrupção ativa ou passiva, concussão, peculato, crimes contra a economia popular, a fé pública, a propriedade ou o sistema financeiro nacional, bem como penas criminais que impeçam, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos.

Adicionalmente, o Regimento Interno do Comitê de Auditoria estabelece requisitos específicos para seus membros. Eles devem possuir diploma de curso superior, ter pelo menos três anos de experiência como administrador de empresa ou membro de Conselho Fiscal, Conselho de Administração ou Comitê de Auditoria, além de comprovar conhecimento em finanças, contabilidade, auditoria, gestão de riscos ou *compliance*.

Até o momento, não há conselheiros e membros de comitês independentes, sendo todas as indicações realizadas pelos acionistas da Companhia.

Qualquer acionista pode impugnar a indicação de conselheiro feita pelo outro acionista, desde que aponte razões objetivas para tanto, limitadas à ausência de qualificação profissional compatível com o cargo, e/ou de reputação ilibada e/ou à existência de conflitos de interesses.

2-12 - Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos

O Conselho de Administração desempenha papel fundamental no estabelecimento de diretrizes estratégicas, e acompanhamento de sua execução. Assim, entre suas responsabilidades, destacam-se a fixação da orientação geral dos negócios, a eleição e destituição dos membros da Diretoria Executiva, a fiscalização da gestão dos diretores, a intermediação entre a Diretoria e os acionistas, a análise dos livros e documentos da Companhia, a solicitação de informações sobre contratos firmados ou em negociação, convocação da Assembleia Geral sempre que necessário e escolha de auditores independentes.

No que se refere à agenda ASG, a pauta está em constante evolução na Companhia, sendo que ao longo de 2024, houve um avanço no engajamento do Conselho nesse tema, incluindo a submissão da Ambição em Sustentabilidade, da Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática (PRSAC) e da Política de Doação Corporativa, bem como estabeleceu metas de diversidade de curto e longo prazos, como o aumento do número de pessoas pretas e pardas no quadro de colaboradores e o percentual total de colaboradores e de posições de liderança ocupadas por mulheres, pretos e pardos. Além disso, o Conselho tomou conhecimento do Relatório de Sustentabilidade referente ao exercício de 2023.

2-13 - Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos

A PRSAC atribui à Diretoria Corporativa e de Sustentabilidade Empresarial a responsabilidade por desenvolver e implementar estratégias de sustentabilidade, avaliar e monitorar o desempenho sustentável, garantir *compliance* com regulamentações e normas, integrar a sustentabilidade em processos e operações, promover o engajamento de partes interessadas, desenvolver iniciativas sustentáveis, publicar relatórios de sustentabilidade, promover inovação e pesquisa, fazer avaliação de riscos e oportunidades, educar e conscientizar.

2-14 - Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade

O Conselho toma conhecimento das informações relatadas nos relatórios da Companhia. A pauta de sustentabilidade está em evolução na Companhia, sendo que desde a sua constituição esta já possuía iniciativas ambientais, sociais e de governança conduzidas por diferentes equipes (a governança corporativa já era uma área própria e bem estruturada). Considerando a importância e o compromisso da Companhia com esses temas, em 2022 foi criada a área de ASG, que desde então tem dado passos significativos para a estruturação e maturação de uma agenda sustentável para a Companhia, incluindo a publicação deste terceiro relatório.

Desde 2022, a Companhia está evoluindo na estruturação das diretrizes, estratégias, competências e alçadas relacionadas à ASG, porém, a revisão da matriz de materialidade

ocorrida em 2023 ainda foi aprovada junto à Diretoria Executiva da Companhia. Importante ressaltar, ainda, que os acionistas e o Conselho de Administração têm responsabilidades definidas voltadas para o tema material Governança corporativa, tal como definição da estrutura de governança, quantidade de conselheiros, requisitos para eleição, entre outros.

2-15 - Conflitos de interesses

Para prevenir e mitigar conflitos de interesses, os processos incluem: políticas e procedimentos claros, educação e treinamento, revisão regular das políticas e dos procedimentos, cultura organizacional, *compliance*, transparência por meio de registros claros de todas as decisões, isolamento das pessoas ou partes relacionadas aos conflitos de interesses.

Os conflitos de interesses são revelados aos *stakeholders* e abrangem a participação cruzada em outros órgãos de administração, a participação acionária cruzada com fornecedores e outros *stakeholders*, a existência de acionistas controladores e partes relacionadas, suas relações, transações e saldos pendentes.

2-16 - Comunicação de preocupações cruciais

As preocupações cruciais são comunicadas ao mais alto órgão de governança, por meio de relatórios e apresentações periódicas, reuniões formais de Diretoria, comunicação por meio de comitês de governança, relatórios de auditoria interna e externa, atualizações regulares da alta administração, relatórios de riscos e

conformidade, apresentações de desempenho financeiro, revisões de questões legais e regulatórias, relatórios de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, comunicação de crises e emergências.

Em 2024, apenas três preocupações cruciais, de âmbito econômico, foram relatadas ao mais alto órgão de governança. Em 2023, foram 55.

2-19 - Políticas de remuneração

As políticas de remuneração da liderança da organização incluem componentes fixos e variáveis. A remuneração fixa é composta pelo pagamento de honorários e/ou pró-labores mensais, baseado nas responsabilidades do cargo e nas funções desempenhadas, no tempo dedicado a essas funções, na competência e reputação profissional do colaborador, considerando sua experiência e qualificação, bem como no valor de seus serviços no mercado. Já a remuneração variável tem como finalidade direcionar as ações dos elegíveis ao cumprimento dos objetivos estratégicos da Companhia, garantindo a satisfação dos interesses de acionistas, investidores, parceiros, clientes e demais *stakeholders*. O valor dessa remuneração é definido com base em múltiplos salariais ponderados pelo atingimento de metas da Companhia e/ou metas por Diretoria.

A Companhia possui dois tipos de programas de remuneração variável. O Incentivo de Curto Prazo (ICP) tem como objetivo garantir os resultados definidos no orçamento anual ou nas prioridades estabelecidas para o exercício. O período de apuração desse programa coincide com o ano fiscal da Companhia, e o pagamento ocorre em periodicidade mínima anual, realizado após o encerramento do exercício social avaliado, com base nas metas estabelecidas e

em uma composição específica para cada nível hierárquico. Já o Incentivo de Longo Prazo (ILP) visa criar valor e garantir a sustentabilidade do negócio no longo prazo, conectando os elegíveis com a estratégia futura e promovendo a atração e o engajamento desses profissionais. A outorga é concedida anualmente, com um período de *vesting* de três anos e aferição conforme o atingimento das metas e o programa vigente. Cabe ao Conselho de Administração determinar a quantidade máxima de múltiplos salariais para cada programa. Além disso, os administradores podem receber benefícios assistenciais compatíveis com as práticas de mercado.

Além disso, a Elo pode estabelecer incentivos de contratação, retenção e não concorrência, assim como benefícios por cessação do cargo ou pós-emprego, sempre compatíveis com as práticas de mercado. Em relação à devolução de bônus e incentivos, há regras específicas para a restituição desses valores no caso de desligamento voluntário do executivo. Quanto aos pagamentos de rescisão, a Elo segue diretrizes estruturadas, garantindo alinhamento com as melhores práticas e a legislação vigente. Embora não haja uma política formalmente definida para casos excepcionais, os pagamentos são realizados de forma criteriosa e analisados caso a caso, considerando fatores específicos e a equidade entre as partes envolvidas. Em relação aos benefícios de aposentadoria, a Companhia não possui uma política específica além do cumprimento das normas previstas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). No entanto, prezamos pelo bem-estar e pela qualidade de vida dos colaboradores ao longo de suas jornadas na organização, incluindo a oferta de previdência privada como parte de nossos benefícios, promovendo segurança financeira e planejamento de longo prazo.

2-20 - Processo para determinação da remuneração

A definição das diretrizes de remuneração segue um processo estruturado que garante governança, transparência e alinhamento estratégico. Esse processo compreende as etapas de definição de objetivos, análise de mercado, governança, consulta e deliberação. O time de Pessoas e Cultura estabelece objetivos claros e parâmetros para as diretrizes de remuneração, alinhados à estratégia organizacional e às melhores práticas de mercado. Na análise de mercado, são realizadas análises comparativas através de pesquisas de remuneração de consultorias reconhecidas no mercado, para desenvolvimento de pacotes de remuneração competitivos, considerando dados de mercados competidores ao nosso e *benchmarks* relevantes. O Comitê de Pessoas e Remuneração desempenha um papel fundamental no desenvolvimento organizacional dos colaboradores, em especial dos administradores e membros dos órgãos de governança da Companhia, compatibilizando as suas práticas com as do mercado, sempre observadas as características da Companhia. Também assegura que essas atividades sejam conduzidas de forma a proteger e valorizar a Companhia, zelando pelos seus objetivos sociais e valores, em coerência com as boas práticas e os princípios de governança corporativa.

2-23 - Compromissos de política

A organização possui uma série de políticas e documentos que firmam compromissos com uma conduta empresarial responsável. Dentre esses documentos, destacam-se o Código de Ética e Conduta, a Carta Compromisso com os Direitos Humanos, a Política de Prevenção e Combate à Corrupção, a Cartilha de Integridade,

a Cartilha de Conflitos de Interesses, a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, a Política de Compliance Concorrencial, e a adesão ao Pacto Global das Nações Unidas. Os documentos podem ser acessados no *link* <https://www.elo.com.br/termos-e-regulamentos/codigo-etica-e-conduta-elo/>.

Esses documentos, aprovados pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração, estão alinhados a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, como a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Eles destacam compromissos com o público interno, acionistas, clientes e parceiros participantes dos arranjos Elo; fornecedores, prestadores de serviços; concorrentes; entidades de classe; comunidade e sociedade; imprensa; e administração pública direta ou indireta, e contemplam a realização de devida diligência, a aplicação do princípio da precaução e o respeito para com os direitos humanos.

Os compromissos com a conduta empresarial responsável se aplicam a todas as atividades da organização e às suas relações de negócio, e são comunicados aos trabalhadores, parceiros comerciais e outras partes relevantes por meio de cláusulas contratuais, publicação dos documentos, comunicações periódicas e treinamentos.

2-24 - Incorporação de compromissos de políticas

O mais alto nível de supervisão na incorporação dos compromissos da Companhia é o Conselho de Administração. Para garantir a implementação eficaz desses compromissos, a organização delega responsabilidades em diferentes níveis organizacionais, estabelecendo metas

claras, identificando as hierarquias envolvidas e atribuindo responsabilidades conforme habilidades e competências. Além disso, define autoridade e mecanismos de prestação de contas, comunica as responsabilidades de maneira eficaz, implementa um sistema de acompanhamento, promove a colaboração e ajusta responsabilidades conforme necessário. O desempenho é reconhecido e recompensado, e o processo de delegação é avaliado periodicamente.

A integração dos compromissos nas estratégias, políticas e operações da organização ocorre por meio da definição de metas alinhadas, incorporação em políticas, desenvolvimento de procedimentos operacionais e treinamentos para conscientização. A organização também realiza avaliações de impacto, aplica *due diligence*, estabelece responsabilidades claras, promove comunicação interna eficiente e realiza monitoramento e revisão contínua. O *feedback* e o envolvimento dos funcionários são incentivados, garantindo transparência nos relatórios.

Na gestão das relações de negócios, a organização adota uma seleção criteriosa de parceiros, inclui cláusulas contratuais para garantir o cumprimento de seus compromissos e implementa auditorias e monitoramento. Além disso, promove resolução de problemas com foco em melhorias contínuas, divulga relatórios de sustentabilidade e integra esses compromissos na cadeia de suprimentos, realizando avaliações periódicas de seus parceiros de negócios.

Para garantir a efetiva implementação de seus compromissos, a organização oferece treinamentos abrangentes, incluindo temas como Código de Ética, anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, assédio e ASG, além de capacitações específicas voltadas para as lideranças.

2-25 - Processos para reparar impactos negativos

A organização se compromete a reparar impactos negativos que tenha causado ou contribuído para causar. A Elo não tolera assédio, desrespeito, discriminação, preconceitos, violência, violação dos direitos de crianças e adolescentes, trabalho infantil ou escravo, fraudes, corrupção, conflitos de interesses ou qualquer ato que busque obter vantagens por meio de presentes, brindes, doações ou favores. Todos os relatos são avaliados de forma imparcial e confidencial, com investigações conduzidas sem conflitos de interesses. Colaboradores envolvidos em denúncias procedentes estão sujeitos a medidas disciplinares e penalidades legais, além de possíveis planos de ação mitigatórios. Fornecedores e parceiros podem ter seus contratos encerrados, e medidas como multas ou boletins de ocorrência podem ser adotadas conforme a gravidade da infração.

A Elo possui mecanismos internos e externos para registrar impactos negativos, incluindo um Canal de Ética, criado em agosto de 2023, disponível para todos os *stakeholders*. O canal, gerido pela Ouvidoria, assegura sigilo e confidencialidade, podendo ser acessado via site (www.canaldeetica.com.br/elo) ou telefone (0800 792 1005), com atendimentos 24 horas por dia. As informações são recebidas por uma empresa independente e especializada, garantindo o tratamento adequado. Relatos são investigados sem conflitos de interesses e discutidos no Fórum de Ética mensal, que delibera sobre as sanções baseadas na Norma de Gestão de Consequências.

Stakeholders, incluindo bancos acionistas e a alta direção da Elo, participam da revisão e

aprimoramento contínuo dos processos do Canal de Ética. A Ouvidoria monitora a eficácia dos mecanismos e realiza *feedback* aos *stakeholders* de maneira confidencial. Em 2024, a empresa recebeu 41 queixas, das quais 22 foram resolvidas com reparação e 19 sem reparação, já que foram avaliadas como improcedentes e não demandaram nenhuma ação. A avaliação de satisfação do Canal de Ética será realizada no segundo semestre de 2025. As principais queixas que podem ser relatadas no canal incluem assédio moral e sexual, conflitos de interesses, corrupção, desrespeito, discriminação, fraude, lavagem de dinheiro, retaliação, violação de concorrência e outros atos ilícitos.

2-26 - Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações

A organização disponibiliza diversos mecanismos para que as pessoas busquem aconselhamento sobre a implantação de políticas e práticas responsáveis. Entre eles, estão treinamentos e capacitações, manuais e documentação, plataformas de *e-learning*, fóruns e redes internas, compartilhamento de melhores práticas, mecanismos de queixa e um canal de denúncias. Além disso, disponibiliza recursos para que as pessoas possam relatar preocupações quanto à conduta da empresa. Esses mecanismos incluem processos de escalonamento, nos quais as questões passam por diferentes níveis hierárquicos, além de números telefônicos, sistemas para relatar não conformidades com leis e regulamentos, e mecanismos de denúncia, garantindo transparência e segurança na gestão dessas questões.

2-29 - Abordagem para engajamento de *stakeholders*

A organização se engaja com diversos grupos de *stakeholders*, incluindo parceiros de negócios, consumidores, clientes, empregados e outros trabalhadores, governos, comunidades locais, ONGs, acionistas, fornecedores e grupos vulneráveis. Esse engajamento é promovido por meio de comunicação transparente, canais de comunicação diversificados, *feedback* ativo, envolvimento nas tomadas de decisão, responsabilidade social corporativa, relatórios de sustentabilidade, treinamento e sensibilização, avaliação contínua e inovação aberta.

O propósito desse engajamento é identificar impactos reais e potenciais, definir respostas de prevenção e mitigação para impactos negativos, construir relacionamentos duradouros, entender necessidades e expectativas, melhorar a tomada de decisão, gerenciar riscos e oportunidades, promover a inovação, cumprir requisitos regulatórios, construir reputação e imagem de marca, promover a sustentabilidade, atender às demandas dos investidores e contribuir para a resolução de conflitos.

Para garantir um engajamento significativo, a Companhia adota práticas como comunicação aberta e transparente, escuta ativa, consultas e colaboração, elaboração de relatórios de sustentabilidade, definição de metas de desempenho, desenvolvimento de relacionamentos de longo prazo, treinamento e conscientização, acompanhamento e avaliação, incentivos para o engajamento, avaliação de impacto social e ambiental, e integração do engajamento nos processos de negócios.

3-1 - Processo de definição de temas materiais

O processo de dupla materialidade foi conduzido com a utilização de diversos métodos de consulta, incluindo entrevistas individuais, sessões de cocriação, *workshops* e mapeamento de *stakeholders*. A identificação dos impactos abrangeu não apenas as atividades da empresa, mas também as atividades *upstream* e *downstream*. O processo seguiu o princípio da dupla materialidade e foi concluído em 2023, sendo realizado com periodicidade bienal.

Para a priorização dos temas materiais e seus impactos, foram adotados critérios que consideraram probabilidade e severidade, incluindo intensidade, extensão e reversibilidade, além de critérios de probabilidade e magnitude. Os *stakeholders* consultados ao longo do processo incluíram acionistas, clientes e consumidores (foram utilizados como *inputs* os materiais internos da Elo a respeito de pesquisas com consumidores), liderança, fornecedor, parceiros de negócios e reguladores.

O Conselho de Administração – mais alto órgão de governança da empresa – não participou diretamente do processo de materialidade. A próxima revisão está prevista para o fim de 2025.

3-2 - Lista de temas materiais

Temas prioritários	Temas importantes
Segurança da informação e privacidade de dados	Saúde mental e bem-estar de colaboradores
Inclusão, segurança e educação financeira	Promoção de direitos humanos na cadeia de valor
Inovação e Soluções Elo	<i>Compliance</i> , Programa de Integridade e práticas anticorrupção
Diversidade, equidade e cultura inclusiva	Gestão de carreira, atração e retenção de talentos
Equidade e inclusão digital	Relações comerciais confiáveis
Estratégia climática	
Governança corporativa	

3-3 - Gestão dos temas materiais

A seguir, apresentamos quais são os impactos relacionados aos temas materiais da Elo, descrevendo, também, como gerenciamos riscos e oportunidades a eles relacionados.

Segurança da informação e privacidade de dados

A empresa adota uma abordagem estratégica para mitigar riscos cibernéticos, protegendo sua credibilidade, reduzindo fraudes e facilitando o acesso ao crédito. A Companhia entende que um incidente de segurança pode comprometer o processamento de cartões, impactar financeiramente a organização e afetar sua reputação. Além disso, vazamentos de dados podem gerar problemas regulatórios e prejuízos financeiros.

Para minimizar esses riscos, a empresa implementa políticas rígidas, como normas internas, Código de Ética e Conduta e a Política de Segurança Cibernética e da Informação.

Medidas preventivas incluem treinamentos obrigatórios, campanhas de *phishing*, monitoramento contínuo e ações educativas, como a Semana da Integridade. A gestão da segurança da informação é conduzida pelo CISO, que segue o NIST Cybersecurity Framework para fortalecer a maturidade da empresa na área.

A eficácia dessas ações é avaliada por meio de treinamentos, monitoramento de canais e revisões constantes das campanhas. Os aprendizados obtidos permitem ajustes nas estratégias de conscientização e no conteúdo dos treinamentos, garantindo respostas mais eficazes aos riscos emergentes. O envolvimento dos *stakeholders* é essencial nesse processo, permitindo decisões mais informadas e aprimorando continuamente os padrões de cibersegurança da empresa.

Saúde mental e bem-estar de colaboradores

A empresa mapeou os impactos potenciais da saúde mental no trabalho, identificando que quando aplicados programas e iniciativas,

poderão ser observados benefícios como aumento da produtividade, redução do absenteísmo e menor pegada de carbono devido ao trabalho flexível. Iniciativas como a Semana do Bem-Estar, espaços esportivos e suporte psicológico têm promovido engajamento e bem-estar.

Por outro lado, desafios como *turnover* alto, aumento do absenteísmo e mais uso dos planos de saúde podem surgir na ausência de ações eficazes. Para mitigar esses riscos, a empresa oferece suporte psicológico *on-line*, benefícios como Wellhub e Zenklub, além de parcerias com o Sesc e a consultoria Mentali para os casos críticos de sofrimento emocional.

A eficácia dessas medidas é monitorada por relatórios, pesquisas e participação dos colaboradores. O aprendizado contínuo aprimora estratégias, com envolvimento da alta gestão e da CIPA, garantindo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Compliance, Programa de Integridade e práticas anticorrupção

A empresa identificou como impactos positivos mais confiança do mercado, atração de clientes e parceiros, redução de riscos, melhoria da governança, eficiência operacional e fortalecimento da cultura organizacional. Os desafios incluem os altos custos de implementação e a resistência interna a mudanças.

Para mitigar riscos, são adotadas políticas como Código de Ética e Conduta, Programa de Conformidade e políticas anticorrupção, com suporte da alta administração, auditorias, treinamentos e um Canal de Ética. Violações são investigadas e podem levar a sanções disciplinares, rescisões contratuais e ações legais.

A gestão dos impactos positivos envolve treinamentos, comunicação contínua e monitoramento para garantir conformidade. O canal de denúncias e o apoio da liderança reforçam a cultura ética. A eficácia das ações é avaliada por auditorias e relatórios, com metas como treinar 100% dos funcionários e mitigar riscos.

Os aprendizados resultaram na revisão de normativos, aprimoramento dos treinamentos e implementação de sistemas de monitoramento. O *feedback* dos *stakeholders* é fundamental para ajustes e melhorias contínuas.

Promoção de direitos humanos na cadeia de valor

A empresa mapeou os impactos potenciais positivos de suas relações de negócios, destacando o fortalecimento da economia local por meio do estímulo a pequenos e médios fornecedores, a geração de empregos dignos, o uso sustentável de recursos naturais e a promoção da diversidade e inclusão. Como impacto positivo real, a empresa observa o fortalecimento de sua reputação, impulsionado pela gestão de direitos humanos na cadeia de valor.

Já os impactos negativos potenciais incluem restrições a pequenos fornecedores devido a exigências rigorosas, riscos de exploração da mão de obra infantil e análoga à escravidão, degradação ambiental por falta de monitoramento e possíveis sanções que podem impactar o faturamento. O impacto negativo real refere-se ao risco de danos à reputação caso fornecedores não cumpram os requisitos legais de direitos humanos.

Para mitigar esses riscos, a empresa adota diretrizes como seu Código de Ética e Conduta, compromissos com agendas globais como o

Pacto Global da ONU e normas de *compliance*. A relação com fornecedores prioriza boas práticas sociais e ambientais, sendo monitorada por auditorias internas e avaliações de *compliance*, que verificam respeito aos direitos humanos e combate ao trabalho infantil e análogo à escravidão. Em 2025, será implementado um Questionário de Avaliação de Fornecedores em Sustentabilidade a fim de fortalecer a relação na cadeia de valor e promover o alinhamento aos valores da Companhia.

A gestão adequada desses aspectos é crucial para manter a licença social de operação da empresa e evitar a deslegitimação da organização devido a práticas controversas ou questionáveis.

Como aprendizado, a Elo percebe que seu desempenho em relação à métrica de risco de fornecedores e parceiros tem mostrado melhorias contínuas. Com a implementação de critérios de avaliação e monitoramento, houve uma redução significativa no número de fornecedores e parceiros classificados como de alto risco.

Relações comerciais confiáveis

A Companhia identificou potenciais impactos positivos e negativos em suas relações comerciais e adotou medidas para maximizar benefícios e mitigar riscos. Entre os impactos positivos potenciais, destacam-se o fortalecimento da confiança no mercado, a promoção de práticas sustentáveis, a oferta de soluções seguras e éticas para clientes, a melhoria das condições de trabalho na cadeia de fornecedores, o estímulo à inovação e a valorização da diversidade e inclusão. Já os impactos positivos reais incluem a redução de fraudes e perdas financeiras, além do fortalecimento da confiança de

parceiros e consumidores, evidenciado pelo reconhecimento da empresa com o Prêmio Reclame Aqui em 2024.

No entanto, há desafios caso iniciativas não sejam realizadas, como a dependência excessiva de poucos fornecedores, práticas comerciais desleais, parcerias com empresas que não adotam critérios sustentáveis e o risco de exploração de clientes e parceiros por meio de contratos abusivos. O impacto real negativo se manifesta na reputação da empresa caso não haja um rigoroso controle na seleção e monitoramento de parceiros.

Para prevenir esses riscos, a Elo conta com políticas estruturadas, como a Política de Compliance Concorrencial, Antitruste, a Política de Compliance e a Norma de Compras. São realizadas avaliações de *compliance*, auditorias internas e monitoramento contínuo dos fornecedores e parceiros, utilizando bases de dados públicas, listas restritivas e questionários. Além disso, a empresa mantém treinamentos obrigatórios para colaboradores, canais de atendimento e eventos informativos para credenciadores e emissores.

As investigações sobre possíveis violações são conduzidas de forma confidencial, podendo resultar em medidas disciplinares, rescisões contratuais ou sanções legais. Terceiros e fornecedores envolvidos em práticas não conformes podem ter seus contratos encerrados.

A empresa acompanha de perto a eficácia dessas ações, constatando uma redução no número de parceiros classificados como de alto risco, resultado da adoção de critérios mais rigorosos e ferramentas avançadas de análise. Para reforçar a disseminação

das melhores práticas de integridade, foi criada uma Cartilha de Integridade que será compartilhada com prestadores de serviços.

Gestão de carreira, atração e retenção de talentos

A Elo identificou impactos positivos e algumas oportunidades de melhoria na sua estratégia de gestão de pessoas. Entre os potenciais impactos positivos, estão a melhoria da reputação ao valorizar os funcionários e o fortalecimento do engajamento por meio de programas de desenvolvimento. Como impactos positivos reais estão a geração de empregos diretos e indiretos, a promoção da diversidade e inclusão, a melhoria na qualidade de vida dos colaboradores e o fortalecimento da economia local.

Os desafios da Companhia neste tema material incluem a dificuldade no cumprimento da cota para Pessoas com Deficiência (PcDs) e a retenção de colaboradores de alta *performance*. Em 2024, perdemos 5% dos nossos talentos para o mercado. Além disso, a iniciativa de jovem aprendiz não foi priorizada, podendo gerar impactos financeiros e reputacionais.

Para mitigar esses desafios, a Companhia implementou políticas e compromissos robustos. Em 2024, aprimorou seu processo seletivo, estabeleceu metas de diversidade para aumentar a representatividade de pessoas negras e estruturou um modelo de *performance* que avalia 100% dos colaboradores semestralmente, garantindo reconhecimento tempestivo. A política de capacitação subsidia iniciativas de desenvolvimento externas que estejam mapeadas no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do colaborador, impulsionando assim o seu crescimento profissional e pessoal.

A empresa também investiu na inclusão de PcDs por meio de parcerias especializadas e um laudo detalhado de acessibilidade para melhorias no ambiente de trabalho. Além disso, acompanhou de perto a evolução de talentos, construiu um banco de talentos alinhado às demandas do negócio e fortaleceu sua marca empregadora, aumentando sua capacidade de atração. Em 2024, o número de seguidores no LinkedIn cresceu 6% e o registro de candidaturas orgânicas de pessoas negras teve um incremento de mais de 40%.

A retenção de talentos foi uma meta estratégica da Diretoria de Pessoas & Cultura, com monitoramento contínuo dos desligamentos voluntários. A empresa realiza pesquisas de desligamento e a Pulse, semestralmente, para avaliar engajamento. O ciclo de *performance* garante uma gestão de desempenho assertiva, consolidando importantes ritos de *feedback* entre líder e liderado, e estruturação de plano de ação individual, focando em desenvolver oportunidades de melhoria ou potencializar fortalezas.

A Elo utiliza a metodologia OKR para definir e acompanhar metas e resultados. O objetivo é impulsionar o desempenho organizacional e o alinhamento estratégico.

Diversidade, equidade e cultura inclusiva

A Elo tem avançado em diversidade, equidade e inclusão, buscando representar a pluralidade da sociedade brasileira em sua cultura organizacional. Em 2024, a empresa aumentou a representatividade de pretos e pardos de 25% para 31% em relação ao total de colaboradores e fortaleceu um ambiente inclusivo com ações como a criação do grupo de afinidade para pessoas LGBTQIAPN+, EloÍris, e a realização

de eventos como o Falas Empoderadas, que impactou mais da metade da organização. Além disso, capacitou 170 líderes sobre inclusão e diversidade por meio do programa Lidera.

A empresa busca tornar-se um reflexo do Brasil, ampliando a representatividade de grupos sub-representados e promovendo a conscientização sobre diversidade e inclusão. Para 2025, a meta é elevar o índice de diversidade de 49,6 para 50,3, aproximando a Elo de seu objetivo de ser uma empresa verdadeiramente diversa e representativa.

Apesar dos avanços, a empresa ainda não cumpriu a cota para Pessoas com Deficiência (PcDs). A Política de Diversidade está em construção e deve ser publicada no primeiro semestre de 2025.

Para mitigar impactos negativos, a Companhia promoveu rodas de conversa, treinamentos sobre vieses inconscientes e reforçou o Canal de Ética para acolhimento de colaboradores. Também ampliou sua meta de diversidade, que antes focava apenas em pessoas negras e está mais abrangente para 2025, passando a ter também metas incluindo outros recortes como PcDs, mulheres, LGBTQIAPN+ e pessoas com mais de 50 anos.

O progresso do tema é monitorado por meio de pesquisas como a pesquisa de clima e engajamento, *feedbacks* de *stakeholders* e indicadores de diversidade, que avaliam participação por diretoria e nível hierárquico.

Inclusão, segurança e educação financeira

A Elo está comprometida com a inclusão financeira, segurança e educação financeira, conforme sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). A

Companhia mapeou seus impactos e identificou benefícios tanto potenciais quanto reais. Entre os impactos positivos, destaca-se a ampliação do acesso a serviços financeiros e ao pagamento digital, especialmente em regiões com baixa conectividade, por meio de soluções como pagamentos *offline*.

A empresa promove a educação financeira e digital, capacitando consumidores e pequenos negócios para o uso seguro de seus serviços, ajudando a reduzir endividamento e práticas inadequadas. Essas ações estão alinhadas aos ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico) e ODS 10 (Redução das Desigualdades).

Também oferece soluções como cartões pré-pagos e pagamentos *offline*, além de parcerias para integrar públicos não bancarizados ao sistema financeiro. A ampliação dos pagamentos digitais também beneficiou pequenos negócios, permitindo uma melhor gestão financeira. Em colaboração com a *edtech* Barkus, conduzimos um projeto-piloto de educação financeira para microempreendedores.

No entanto, a digitalização apresenta desafios, como o risco de exclusão digital para idosos, comunidades rurais e pessoas com baixa escolaridade. Além disso, a vulnerabilidade a fraudes digitais aumenta, exigindo medidas rigorosas de segurança.

Em 2024, a empresa implementou campanhas educativas sobre o uso responsável do crédito, na construção de uma página no *site* da empresa que oferece dicas para hábitos financeiros saudáveis da população, firmou parcerias com *edtechs* para oferecer cursos sobre gestão financeira e otimizou sua infraestrutura digital com *data centers* mais eficientes. Reforçou

a segurança digital com autenticação, tokenização e criptografia, além de continuar a desenvolver soluções de pagamento *offline*.

Ainda na linha da promoção da educação financeira, a Elo aportou via Lei de Incentivo Fiscal em dois projetos que abordarão o tema ao decorrer do ano de 2025, um na cidade de Esteio e outro na cidade de Belém.

Para mitigar impactos negativos, a Elo expandiu programas de educação financeira digital, aprimorou sistemas antifraude e realizou campanhas educativas sobre golpes financeiros, como *phishing* e clonagem de cartões. Investiu também em soluções acessíveis, como cartões pré-pagos, ampliando a inclusão financeira e impulsionando o crescimento de micro e pequenos negócios.

A empresa utiliza indicadores de gestão para monitorar os impactos, como o número de pessoas e empresas beneficiadas e o tempo dedicado a treinamentos. Esses aprendizados foram incorporados nas políticas operacionais, refletindo o compromisso com a sustentabilidade e inclusão financeira.

Inovação e Soluções Elo

A Elo vem mapeando os impactos de suas inovações, destacando o desenvolvimento de soluções tecnológicas que atendem aos conceitos ASG e aos ODS, com foco em mais eficiência, segurança, inclusão e sustentabilidade.

Em 2024, comprometidos com a eficiência e a perenidade dos nossos negócios, desenvolvemos uma plataforma tecnológica avançada, utilizando uma arquitetura baseada em nuvem, que oferece escalabilidade, segurança e eficiência inigualáveis no

gerenciamento das nossas operações: a Plataforma Rise, que nos permitirá oferecer serviços mais competitivos já que ela reduz em 50% o custo da operação por transação, e dessa forma vai contribuir para a sustentabilidade financeira da Companhia.

Também em 2024, a Elo iniciou o desenvolvimento de soluções focadas na resolução de desafios reais da sociedade, e com isso queremos criar um círculo virtuoso no qual o impacto positivo das soluções fortalece o engajamento dos clientes e gera novas oportunidades de crescimento.

No setor de saúde, a inovação foi impulsionada com a oferta de soluções em telemedicina, facilitando o acesso a serviços médicos, especialmente em áreas remotas, e que ainda tem potencial de contribuir para a redução da emissão de gases poluentes ao evitar deslocamentos. Já na gestão de benefícios, houve o desenvolvimento de uma plataforma de processamento multissaldos e serviços bancários, com interfaces *white label* de gestão de contas de pagamento pré-pagas que permite atender com alto nível de personalização, de forma modularizada, a distribuição e gestão de múltiplos saldos de benefícios, incrementando o portfólio dos emissores para viabilizar e potencializar novos negócios, com uma visão integrada, garantindo uma experiência completa. Entre outras iniciativas, destacamos o início do desenvolvimento da plataforma de tokenização de ativos ambientais que utilizará *blockchain* e contratos inteligentes (*smart contracts*) para garantir mais transparência, rastreabilidade e segurança na comercialização de ativos tokenizados; e criamos o Bandeiras As a Service, uma solução tecnológica voltada a clientes que necessitam de infraestrutura para processamento de bandeiras de pagamentos.

Para aprimorar nossa abordagem e continuarmos com a integração de negócios e desenvolvimento sustentável, criamos o Score ASG, uma ferramenta interna para avaliar a maturidade sustentável das soluções Elo, e dessa forma classificar a aderência do produto a nossa Ambição em Sustentabilidade, aos nossos temas materiais e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, garantindo que cada solução gere impacto positivo sem comprometer a rentabilidade.

Em 2025, o desafio será o de monitorar os impactos das soluções e dessa forma contribuir para o nosso compromisso de até 2030 termos 100% das soluções com externalidades positivas. Dessa forma, queremos criar soluções fluidas, acessíveis e inclusivas, concebidas desde o início para o ambiente digital, e contribuir com outro compromisso da Elo, de até 2030 ter 100% dos meios de pagamentos oferecidos no portfólio Elo com opção digital.

A Elo aprendeu que a inovação deve estar alinhada às necessidades reais dos usuários, e a implementação do Score ASG nos ajudará a garantir que as soluções nasçam com o viés da sustentabilidade desde o início de seu desenvolvimento a partir do momento que sejam incorporados nos processos de desenvolvimento das soluções Elo.

No âmbito da gestão de resíduos, destaca-se a expectativa de que, com a implementação do Score ASG em 2025, seja possível mapear e avaliar de forma mais precisa os potenciais impactos relacionados ao tema. Essa iniciativa visa fortalecer a integração com a gestão de resíduos corporativos, que passou por avanços significativos em 2024, quando a Companhia internalizou o processo de gerenciamento de equipamentos eletrônicos.

A partir dessa medida, foi instituído um procedimento formalizado para o descarte de ativos de tecnologia da informação (TI), assegurando conformidade com os preceitos estabelecidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), conforme disposto na Lei nº 12.305/2010.

Estratégia climática

Em 2024, a Elo deu um passo importante em relação a sua estratégia climática, publicando a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que estabelece princípios e diretrizes para incorporar responsabilidade social, ambiental e climática em seus negócios. A PRSAC orienta a gestão de riscos climáticos, o gerenciamento do inventário de GEE e a elaboração de planos de mitigação para reduzir e compensar emissões de carbono.

Além disso, entre as ações positivas, também destacam-se a implementação de soluções digitais que eliminam a necessidade de cartões físicos; o desenvolvimento de uma plataforma de tokenização de créditos de carbono, com lançamento previsto para 2025; a compra de I-RECs e créditos de carbono para compensar emissões de escopos 1, 2 e, parcialmente, de escopo 3; além da auditoria e reporte do inventário de GEE ao Registro Público de Emissões e ao CDP, melhorando a governança e transparência ambiental.

Apesar dos avanços, há impactos negativos potenciais que precisam ser monitorados, como, por exemplo, desastres climáticos que podem afetar a continuidade dos serviços de pagamento. Para mitigar esses riscos, a Elo avaliou, de maneira pontual, os efeitos de interrupções de transações causadas por eventos climáticos extremos.

Nesse contexto, a empresa reconheceu a necessidade de ferramentas automatizadas para mais precisão na coleta e análise de dados, a importância de engajar fornecedores na redução de emissões de escopo 3 e a importância da expansão das soluções de pagamento digital para acessar novos mercados e diversificar a receita. Esses aprendizados irão contribuir para evolução da estratégia climática da Companhia nos próximos anos, ajudando no aprimoramento da gestão e no monitoramento de seus impactos ambientais.

Equidade e inclusão digital

A equidade e inclusão digital são essenciais para promover acesso igualitário a serviços financeiros e reduzir desigualdades socioeconômicas. O uso de pagamentos digitais facilita o acesso de populações excluídas, como aquelas em locais remotos, e apoia pequenos negócios, impulsionando o crescimento econômico e a geração de empregos. Além disso, permite mais independência financeira para mulheres, comunidades rurais e grupos vulneráveis.

A Elo adota a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), comprometendo-se a ampliar o acesso às soluções digitais para diversos públicos e promover inclusão digital tanto *on-line* quanto *offline*. A empresa também desenvolveu um módulo de acessibilidade em seu *site*. Além disso, a Elo investe em segurança digital, com tecnologia antifraude e monitoramento avançado de transações, garantindo a proteção de dados dos usuários.

A Elo gerencia os impactos positivos e potenciais da equidade e inclusão digital, com foco na sustentabilidade, acessibilidade e

inclusão financeira, e busca minimizar o uso de papel e plástico, estimulando carteiras digitais e adotando rigorosos protocolos de proteção de dados.

No Brasil, apesar do uso de dinheiro físico ainda ser prevalente, os meios digitais estão transformando os pagamentos. Apesar dos avanços, a Elo continua enfrentando desafios, como a exclusão digital de grupos vulneráveis e riscos à privacidade.

Para mitigar esses impactos, investimos em soluções tecnológicas que visam à acessibilidade e à inclusão digital, como o projeto de pagamento *offline*, que tem como objetivo facilitar transações em regiões com baixa conectividade, beneficiando povos ribeirinhos. Em parceria com um de nossos acionistas, testamos essa tecnologia, com planos de expandir o piloto para regiões remotas, proporcionando acesso a benefícios sociais para essas populações. Essa solução inovadora reforça nosso compromisso em promover a democratização do uso da tecnologia, especialmente em áreas que carecem de infraestrutura digital.

Em 2024, consolidamos nosso posicionamento como uma empresa inovadora, participando ativamente do desenvolvimento do Drex, a versão digital do real, que é liderado pelo Banco Central do Brasil.

O aprendizado contínuo sobre soluções de inclusão digital foi integrado à PRSAC, e em 2025 continuaremos a explorar novas frentes de inovação, com ênfase em acessibilidade e na evolução dos pagamentos digitais.

Governança

A boa governança traz impactos positivos, como a criação de um ambiente de negócios transparente e ético, que promove diversidade e inclusão, e fortalece a cultura organizacional. A governança estruturada melhora a reputação da empresa e garante credibilidade junto a *stakeholders*. No entanto, os impactos negativos potenciais incluem riscos de corrupção, fraudes, falta de definição de papéis e responsabilidades, e decisões arbitrárias, que podem prejudicar a gestão e a sustentabilidade da Companhia, afetando sua atratividade para investidores e talentos.

A organização adota políticas como o Código de Ética, Canal de Ética e Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) para garantir práticas transparentes e éticas. A governança é reforçada com normas de prevenção à corrupção, segurança da informação e conformidade com legislações. Para mitigar riscos, a empresa possui uma estrutura de governança robusta, com auditorias internas e externas, e treinamentos obrigatórios sobre ética, *compliance* e ASG.

A avaliação dos impactos é feita por meio de auditorias e o acompanhamento contínuo das medidas de governança, utilizando o modelo das três linhas de defesa. A empresa participa de autoavaliações do IBGC e simulados do ISE B3, e a remuneração variável dos executivos está atrelada à diversidade e boas práticas de governança. A Companhia também está finalizando um diagnóstico com consultoria para aprimorar sua estrutura de governança.

Os aprendizados adquiridos ajudam a identificar oportunidades de melhoria, e as políticas da empresa foram adaptadas com base nas lições aprendidas. A transparência foi ampliada com a divulgação da estrutura de governança no *site*, e a empresa implementou treinamentos obrigatórios focados em aspectos ASG. As medidas adotadas consideram as necessidades dos *stakeholders*, com *feedback* regular para monitorar a eficácia e adaptar as estratégias.

201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído

Valor econômico direto Gerado – GRI 201-1		Valor (R\$)
Receitas		2.093.552.132
Valor econômico distribuído GRI 201-1		Valor (R\$)
		Porcentagem
Custos operacionais		30,45
Salários e benefícios de empregados		14,46
Pagamentos a provedores de capital		1,55
Pagamentos ao governo (por país)		26,02
Investimentos na comunidade		0,57
TOTAL		73,06
Valor econômico retido GRI 201-1		Valor (R\$)
Valor econômico retido		564.095.100

O regime adotado para apuração do valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) foi o regime de competência. O valor Econômico Gerado e Distribuído tem abrangência Nacional. Os dados estão baseados na DVA divulgada pela companhia em suas Demonstrações Financeiras de 2024, de acordo com as diretrizes do CPC 09.

201-2 - Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas

Identificação dos riscos e oportunidades, classificação, implicações financeiras relacionadas e métodos de gerenciamento:

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas em 2024 GRI 201-2

Riscos e Oportunidades	Classificação	Implicações financeiras relacionadas e métodos de gerenciamento
Aumento de precipitações intensas (chuva, granizo, neve/gelo):	Físico	Este é um risco considerado provável de acontecer. Além disso, após análises considerando o evento climático extremo no Rio Grande do Sul, também é avaliado como um risco de magnitude baixa para o nosso negócio. Um dos efeitos previstos é a queda nas receitas devido a uma redução na demanda por produtos e serviços, pois prolongadas quedas de energia causadas por eventos climáticos extremos podem acarretar a paralisação de serviços de pagamento e processamento financeiro, comprometendo a geração de receita no curto prazo. A interrupção das transações financeiras impacta diretamente a nossa receita operacional, visto que os clientes ficam impossibilitados de utilizar os serviços oferecidos pela nossa empresa. Quando aconteceram as enchentes no Rio Grande do Sul, nossos times conduziram estudos sobre o impacto potencial na volumetria de transações, considerando a concentração de parceiros na região. A equipe de operações estimou uma possível diminuição na volumetria devido à falta de energia e ao difícil acesso em diversos locais. Além disso, o time de riscos, em conjunto com a equipe comercial, analisou os emissores e credenciadores para avaliar potenciais impactos e riscos. A avaliação concentrou-se em parceiros com maior receita na região Sul, investigando o risco de descontinuação das atividades dessas empresas e a capacidade de cumprirem com suas obrigações com os estabelecimentos comerciais. A análise financeira determinou o valor dessa exposição e concluiu que o risco de falência desses parceiros era baixo. Essa previsão foi confirmada nos dias seguintes ao incidente, quando houve melhor visibilidade de que o impacto, nas nossas operações e na nossa posição financeira, foi limitado.
Eficiência de recursos - Redução do consumo de plástico	Oportunidade	Em relação à probabilidade, essa é uma oportunidade considerada provável de provocar um efeito no modelo de negócio da companhia a médio prazo, porém ainda possui magnitude desconhecida. O principal efeito financeiro esperado dessa oportunidade é o aumento de receita resultante de uma maior demanda por produtos e serviços, além de um aumento da base de clientes, ainda não quantificado financeiramente.
Capacidade de diversificar as atividades de negócios	Oportunidade	Em relação à probabilidade, essa é uma oportunidade considerada mais provável do que improvável de acontecer e deve provocar um efeito significativo no modelo de negócios da companhia no longo prazo. Espera-se que a magnitude do efeito seja de média a alta. O principal efeito financeiro que deve advir dessa oportunidade é o aumento de receita por meio do acesso a mercados novos e emergentes. Com a escalabilidade da solução, essa tende a ser uma linha de negócios com margem significativa e geração de caixa, dado o modelo de negócios previsto com receita recorrente e taxas de transação dos ativos.
Mudança nas preferências do consumidor	Oportunidade	Em relação à probabilidade, essa é uma oportunidade considerada provável de provocar um efeito significativo no modelo de negócios da companhia no longo prazo. No entanto, entendemos que a magnitude do efeito será baixa. O principal efeito financeiro esperado dessa oportunidade é o aumento de receita resultante de uma maior demanda por produtos e serviços sustentáveis. Além disso, a implementação dessa oportunidade pode fortalecer a reputação da empresa como líder em sustentabilidade, atraindo novos clientes que valorizam práticas ambientais responsáveis. A longo prazo, isso pode resultar em uma cadeia de valor mais resiliente e alinhada às expectativas de consumidores e reguladores.

A organização realiza o mapeamento dos riscos e oportunidades apresentados pelas mudanças climáticas com potencial de gerar mudanças substanciais nas operações, receitas ou despesas.

Descrição do Risco/ Oportunidade	Classificação (Físico/ Regulatório/ Outros)	Impacto associado	Custos das medidas
Aumento de precipitações intensas (chuva, granizo, neve/gelo): a Elo avaliou, de maneira pontual, os efeitos de interrupções de transações causadas pelo evento climático no Rio Grande do Sul.	Físico	Com base nas avaliações realizadas pelos times de operações e riscos, identificou-se que, embora houvesse uma diminuição temporária na volumetria de transações devido à falta de energia e ao difícil acesso em diversas localidades, o impacto financeiro geral não foi significativo.	Não calculado

Métodos de gerenciamento
Mapeamento de Riscos e Controles Internos com uma abordagem que inclui o componente socioambiental. Atualmente, esse processo é norteado por diretrizes e ferramentas como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a Norma de Riscos Socioambientais, a Avaliação de Riscos em Novos Produtos e Serviços e o Plano de Contingência. A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e a Norma de Riscos Socioambientais estabelecem diretrizes e responsabilidades para a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, conforme a natureza das operações e a complexidade dos produtos e serviços da Elo. Como parte da integração do processo de gerenciamento de riscos, é fundamental o entendimento de que os aspectos de verificação de eventuais riscos sociais, ambientais e climáticos não se limitam aos riscos tradicionais (operacionais, mercado e crédito), permeando temas de reputação, governança e conformidade e demais que se apresentem correlacionados. Em 2024, o tema foi integrado na Avaliação de Riscos em Novos Produtos no intuito de mapear, antes da introdução de qualquer novo produto, os potenciais impactos socioambientais. Em relação ao Plano de Contingência, ele assegura que a empresa tenha condições de continuidade dos processos de negócios, minimizando os impactos operacionais e financeiros e limitando graves perdas decorrentes de risco operacional. Esse plano descreve o processo de acionamento, análise e decisão do Time de Gestão de Crise diante de eventos de interrupção e/ou desastre, aumentando a capacidade dos envolvidos em lidar com eventos inesperados que podem gerar uma indisponibilidade dos recursos, infraestrutura e seus serviços críticos.

Descrição do Risco/ Oportunidade	Classificação (Físico/ Regulatório/ Outros)	Impacto associado	Custos das medidas
Esteira 100% Digital	Oportunidade	Aumento de receita resultante de uma maior demanda por produtos e serviços	Não calculado
Plataforma de Tokenização		Aumento de receita por meio do acesso a mercados novos e emergentes	R\$1.900.000,00
Calculadora de Carbono		Aumento de receita resultante de uma maior demanda por produtos e serviços	Não calculado

Métodos de gerenciamento
Nosso funil para avaliação de novas ideias é um processo interno estruturado, cujo objetivo é avaliar qualquer iniciativa que possa gerar novas linhas de receita para a empresa. Inicialmente, há a formação de um <i>backlog</i> de ideias, no qual propostas diversas são capturadas a partir de gatilhos internos ou externos, tais como demandas de mercado ou necessidades identificadas em processos internos. Em relação às oportunidades ambientais, essas ideias podem abranger o desenvolvimento de produtos que resultem em menor impacto ambiental, novos modelos de negócios e/ ou serviços cujas externalidades revertam as perdas da natureza ou, ainda, soluções conectadas ao negócio e que promovam a eficiência no uso de energia e/ou utilização de recursos renováveis. Uma vez identificada uma iniciativa com potencial de criar formas de receita, inicia-se o processo de avaliação em três etapas no âmbito de um fórum decisor. A primeira delas, denominada Gate 1, tem o objetivo de dar clareza do desafio que queremos resolver, riscos associados e razões pelas quais a Elo pode conquistar o mercado. Nesse estágio, realizamos uma análise das hipóteses que sustentam a viabilidade da proposta. Se a ideia for aprovada, ela avança para o Gate 2, etapa conhecida como teste de <i>market fit</i> . Nessa fase, avaliamos o <i>pipeline</i> de parceiros, a competitividade da Elo no mercado (<i>ability to win</i>), bem como a atratividade da solução. Por fim, se a ideia avançar para o Gate 3, última etapa de avaliação, será submetida à análise de viabilidade econômica, incluindo cenários de sensibilidade, custos, investimentos e estimativas de receita. Também são feitas, quando necessário, análises de viabilidade técnica do produto e/ou serviço e análise regulatória. Ao final da avaliação, se aprovada, a ideia segue para a fase de implementação e testes. Este processo garante que apenas as ideias mais promissoras avancem, otimizando recursos, minimizando riscos e garantindo aderência à estratégia e aos valores da empresa. Na perspectiva de meio ambiente, o processo assegura que as inovações ambientais propostas não apenas atendam aos requisitos de mercado e viabilidade técnica, mas também contribuam de forma significativa para os objetivos de sustentabilidade da Elo.

A organização não possuía em 2024 um sistema para calcular as implicações ou os custos financeiros envolvidos, ou para fazer projeções de receita, informe seus planos e o cronograma para desenvolver os sistemas necessários para esse fim.

Em 2025, a organização iniciará a implementação do Microsoft Sustainability Manager como parte de sua estratégia de aprimoramento da gestão de dados ambientais, sociais e de governança (ESG). Embora o sistema represente um avanço significativo, ainda não há um cronograma definido para a implementação de funcionalidades específicas voltadas ao cálculo de implicações financeiras ou projeções de receita relacionadas às mudanças climáticas. A organização reconhece a importância desse tipo de análise e pretende, em etapas futuras, explorar as capacidades da plataforma para incorporar esses aspectos, alinhando-se gradualmente às recomendações do GRI.

201-3 - Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria

A organização oferece um plano de contribuição definido, no qual para cada fornecedor de previdência privada temos um grupo de fundos pré-definidos. No momento, não há uma estratégia definida para garantir a cobertura total do plano.

Contribuições em 2024: A participação do colaborador é de até 7,8% do seu salário, e a empresa contribui com 100 a 200% deste valor, a depender da opção de percentual do colaborador e sua faixa etária.

Os planos de aposentadoria são voluntários e têm abrangência nacional.

201-4 - Apoio financeiro recebido do governo

A organização recebeu apoio financeiro do governo nacional durante o período coberto por este relatório. Foram R\$ 56.010.348,37 relacionados a benefícios e créditos fiscais.

- R\$ 3.561.714,43 (Lei do Bem AC 2023 - Reconhecimento em set/2024);
- R\$ 38.923.048,51 (Créditos PIS/COFINS);
- R\$ 372.132,60 (PAT - dedução do IRPJ em 2024);
- R\$ 1.197.812,68 (Licença-maternidade e paternidade - dedução do IRPJ em 2024);
- R\$ 11.955.640,15 (Leis de incentivo - dedução do IRPJ em dez/2024).

Total: R\$ 56.010.348,37 em benefícios e créditos fiscais.

202-1 - Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero

A organização possui uma política de remuneração que define um valor mínimo para o salário de seus funcionários maior que salário mínimo local. Em geral, os salários são definidos seguindo a prática de mercado e levando em consideração as responsabilidades do cargo, as funções desempenhadas no tempo dedicado a tais funções, a competência, a reputação, a qualificação e a experiência do profissional.

Em 2023, o salário mínimo era de R\$ 1.412,00 e a proporção salarial para homens foi de 2,5 e para mulheres de 2,25. Em 2024, o salário mínimo ficou em R\$ 1.518,00 sendo a proporção salarial para homens de 2,14 e para mulheres de 2,20.

203-1 - Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

Em 2024, a organização fez investimentos significativos em diversos projetos sociais por meio de leis de incentivo fiscal, abrangendo áreas como infância, adolescência, idosos, esportes, cultura, saúde e inclusão. Na área cultural, os investimentos contemplaram a revitalização de espaços urbanos, restauração de patrimônios históricos, festivais musicais e concertos de música clássica.

A seleção de projetos a serem apoiados levou em consideração a estratégia da empresa, priorizando ações em diversas regiões do Brasil e com forte alinhamento aos objetivos

climáticos da organização. A duração desses projetos é variada, podendo chegar a 24 meses.

Os valores investidos foram expressivos, conforme demonstração abaixo:

- Fundo da Infância (FIA): R\$ 1.200.490,00
- Lei do Esporte: R\$ 2.400.00,00
- Lei do Idoso: R\$ 1.157,320,00
- Pronas (apoio a deficientes): R\$ 1.191.915,98
- Pronon (apoio a programas de oncologia): R\$ 1.200.000,00
- Cultura: R\$ 4.805.914

Para esses projetos, com exceção dos culturais, a estimativa é que o impacto seja em torno de mais de 40 mil pessoas nos próximos anos.

Dos projetos finalizados em 2024 que tiveram aportes via leis de incentivo em 2023, com exceção dos culturais, o impacto foi em 23.274 pessoas.

Em 2024, a organização também atuou diante das enchentes no Rio Grande do Sul unindo-se a outras empresas do grupo com uma doação emergencial no valor de R\$ 200 mil contribuindo assim para as primeiras ações de socorro às comunidades afetadas. Além disso, mobilizamos uma campanha interna para arrecadação de itens como alimentos, roupas e itens de higiene.

Reconhecendo a necessidade de um suporte mais abrangente, estruturamos uma estratégia de apoio sustentado e optamos por concentrar esforços em Esteio, cidade localizada na região metropolitana, com iniciativas que abrangeram alguns dos projetos via leis de incentivo, como a do Esporte, da Infância e Adolescência,

Idosos e culturais, já computados acima, e de outras que serão implementadas a partir de 2025, como ações de educação financeira, suporte à saúde mental e distribuição de botijões de gás para famílias em situação de vulnerabilidade.

Para essas iniciativas em Esteio que estão por vir, a expectativa é que até 70 mil pessoas sejam beneficiadas ao longo do ano.

205-1 - Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

A avaliação interna sob a ótica dos riscos relacionados à corrupção concentrou-se em práticas sensíveis dos processos internos, como compras, recebimento de presentes e brindes, patrocínios e doações, avaliação de parceiros, fornecedores e colaboradores, introdução de novos produtos e integridade dos registros contábeis.

Como parte do processo de identificação e mitigação desses riscos, foram realizadas análises reputacionais, consultas a listas restritivas e identificação de potenciais conflitos de interesse. Também foi conduzida a revisão de políticas internas relacionadas ao tema, reforçando diretrizes e controles voltados à prevenção da corrupção. Essa abordagem contempla todas as relações internas e externas, priorizando a transparência, a rastreabilidade e a responsabilidade corporativa.

Empregados comunicados e treinados por categoria funcional

GRI 205-2

	2024	
	Comunicados	Treinados
Diretor-executivo		
Número total de empregados	5	5
Número total de empregados comunicados/treinados	5	4
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	80
Diretor		
Número total de empregados	10	10
Número total de empregados comunicados/treinados	10	9
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	90
Superintendente/consultor sênior		
Número total de empregados	23	23
Número total de empregados comunicados/treinados	23	20
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	87
Gerente executivo/consultor		
Número total de empregados	32	32
Número total de empregados comunicados/treinados	32	29
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	91
Gerente/especialista II		
Número total de empregados	92	92
Número total de empregados comunicados/treinados	92	83
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	90
Coordenador/especialista I		
Número total de empregados	177	177
Número total de empregados comunicados/treinados	177	160
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	90

	2024	
	Comunicados	Treinados
Analista sr.		
Número total de empregados	140	140
Número total de empregados comunicados/treinados	140	127
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	91
Analista pl.		
Número total de empregados	122	122
Número total de empregados comunicados/treinados	122	107
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	88
Analista jr.		
Número total de empregados	92	92
Número total de empregados comunicados/treinados	92	79
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	86
Assistente		
Número total de empregados	9	9
Número total de empregados comunicados/treinados	9	8
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	89
Total		
Número total de empregados	702	702
Número total de empregados comunicados/treinados	702	626
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	89

302-1 - Consumo de energia dentro da organização

O consumo de eletricidade em 2023 foi de 470,85GJ e em 2024 de 471,96GJ. Desse modo, o consumo energético teve um aumento não significativo de +0,2% em 2024, quando comparado ao ano anterior. Não houve mudanças no modelo de trabalho nem em estruturas significativas com capacidade de impacto no consumo energético da Elo. Entretanto, comprometida com o incentivo a energias renováveis, a Companhia continuará adquirindo I-RECs para compensar suas emissões de escopo 2.

Em 2023, relatamos o consumo de diesel referente a fração da Elo na Central Termelétrica do condomínio como sendo um consumo de combustível dentro da organização, mas na realidade ele acontece fora do limite operacional da companhia (essa correção foi apontada pela auditoria externa e corrigida no inventário de GEE), essa energia, oriunda da queima de combustível chega no limite operacional da Elo já transformada em eletricidade. Utilizamos o rateio de combustível apenas para inferir a quantidade de energia elétrica proveniente da central, dado que não existe um medidor para o 5º e 6º andares referentes a ocupação da Elo no prédio. O consumo total de energia contabilizado não é alterado, pois a metodologia de cálculo se mantém, altera-se apenas os limites operacionais considerados no consumo de energia dentro e fora da organização, para que estes fiquem aderentes à metodologia do inventário de GEE. **GRI 2-4**

305-1 - Emissões diretas de gases de efeito estufa (escopo 1)

Emissões diretas de gases de efeito estufa (escopo 1) GRI 305-1

Categoria		2022	2023	2024
Tipo de emissão		Total de emissões	Total de emissões	Total de emissões
Escopo 1	Emissões fugitivas	21,53	21,53	0,01
	Total de emissões de escopo 1, em tCO ₂ e	21,53	21,53	0
Emissões biogênicas***		-	-	0

O gás incluído no cálculo é o dióxido de carbono (CO₂), total de emissões de escopo 1 no ano-base 21,63 tCO₂e. Para o escopo 1, apenas a categoria de Emissões fugitivas é aplicável para Elo, sendo assim, para esse escopo não é utilizado fatores de emissão, apenas o GWP para o gás correspondente e a sua referência é o IPCC.

305-2 - Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (escopo 2)

Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (escopo 2) GRI 305-2 **

		2022	2023	2024
Escopo 2	Aquisição de energia elétrica (localização)	4,05	5,06	7,61
	Aquisição de energia elétrica (escolha de compra)	4,67	0,91	0
	Escopo 2 - Abordagem escolhida: localização	4,05	5,06	7,61
	Emissões biogênicas***	-	-	0

** A abordagem de consolidação utilizada para o cálculo das emissões foi o controle operacional. As metodologias utilizadas foram GHG Protocol e ISO 14064. Os gases incluídos no cálculo foram dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e óxido nitroso (N₂O). O total de emissões de escopo 2 no ano-base foi de 5,06 tCO₂e. Para o escopo 2, as referências dos fatores de emissão utilizados foram os disponibilizados pela ferramenta de cálculo do GHG Protocol, a qual utiliza os fatores disponibilizados pelo Sistema Interligado Nacional (SIN) como referência. Além disso, para o GWP a referência utilizada foi o IPCC.

305-3 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3)

Emissões de escopo 3 consolidadas GRI 305-3*

		2022	2023	2024
Tipo de emissão		Total de emissões	Total de emissões	Total de emissões
Total de emissões de escopo 3, em tCO ₂ e		14.270,89	11.492,74	10.913,74
Total de emissões biogênicas***		-	-	169,74

* O ano-base escolhido é 2023, que é o ano anterior ao ano de relato, pois a empresa não possui uma meta de redução de emissões, e o ano-base é usado apenas para comparações. Os gases incluídos no cálculo são dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) e óxido nitroso (N₂O). As categorias de emissões de escopo 3 consideradas nos cálculos foram bens e serviços adquiridos, atividades relacionadas ao setor de combustível e energia, transporte e distribuição *upstream*, resíduos gerados nas operações, viagens de negócios, transporte de empregados e ativos arrendados *upstream*. Total de emissões de escopo 3 no ano-base foi 11.492,75 tCO₂e. Além dos fatores de emissão disponibilizados pela ferramenta de cálculo do PBGHG Protocol, também foram utilizados fatores de emissão da IEA, da EPA, da DEFRA e da EXIOBASE. Para o GWP, a referência foi o IPCC. As metodologias adotadas foram GHG Protocol, ISO 14064 e o método baseado nas despesas e gastos, cujo nome oficial é US Environmentally-Extended Input-Output (USEEIO) Models.

***Emissões biogênicas não reportadas nos anos de 2022 e 2023.

306-2 - Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos

A Elo realiza coleta seletiva em seus escritórios e incentiva a reutilização de materiais, promovendo práticas sustentáveis entre seus colaboradores. Oferece treinamentos sobre a destinação correta de resíduos, realizados por parceiros. Em 2024, internalizou a gestão de ativos de TI e estabeleceu uma parceria para implementar logística reversa no descarte de resíduos eletrônicos, revertendo os ganhos com sucata em plantio de árvores. A gestão dos resíduos é acompanhada por documentos como o Relatório de Monitoramento de Resíduos e o Certificado de Destinação Final. A empresa também está implementando um *software* de gestão de indicadores ambientais, com entrega prevista para 2025, para otimizar o monitoramento de resíduos e garantir conformidade com normas ambientais. A aprovação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) em 2024 e a implementação e formalização do procedimento de descarte de ativos, aderente à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10), demonstram o compromisso da Elo com a conformidade e a legislação vigente no país.

401-1 - Novas contratações e rotatividade de empregados

Número total de empregados e contratações no período, por faixa etária GRI 401-1

2023						2024				
Faixa etária	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações %	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover %	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações %	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover %
Abaixo de 30 anos	163	94	57,67	33	38,96	191	94	49,2	42	35,6
Entre 30 e 50 anos	438	156	35,62	95	28,65	480	132	27,5	110	25,2
Acima de 50 anos	23	2	8,7	7	19,57	31	7	22,6	3	16,1
Total	624	252	40,38	135	31,01	702	233	33,2	155	27,6

Número total de empregados e contratações no período, por gênero GRI 401-1

2023						2024				
Gênero	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Homens	355	155	43,66	87	34,08	392	133	33,9	96	29,2
Mulheres	269	97	36,06	48	26,95	310	100	32,3	59	25,6
Total	624	252	40,38	135	31,01	702	233	33,2	155	27,6

Número total empregados e contratações no período, por região GRI 401-1

2023						2024				
Região	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Norte	0	0		0		0	0		0	
Nordeste	23	14	60,87	2	34,78	26	7	26,9	4	21,2
Centro-Oeste	16	13	81,25	2	46,87	20	6	30	2	20
Sudeste	565	215	38,05	130	30,53	636	212	33,3	141	27,8
Sul	20	10	50	1	27,5	20	8	40	8	40
Total	624	252	40,38	135	31,01	702	233	33,2	155	27,6

401-3 - Licença-maternidade/paternidade

Licença-maternidade e paternidade GRI 401-3

	2023	2024
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade		
Homens	355	392
Mulheres	269	310
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente		
Homens	8	19
Mulheres	14	15
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade		
Homens	9	19
Mulheres	9	18
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho		
Homens	7	7
Mulheres	8	18
Taxa de retorno %		
Homens	100	100
Mulheres	90	100
Taxa de retenção %		
Homens	77,78	87,50
Mulheres	88,89	90

404-2 - Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira

A empresa investe no aperfeiçoamento das competências de seus colaboradores por meio de programas de capacitação e treinamentos. Em 2024, foi lançado o programa Lidera, focado na capacitação da liderança, com sessões síncronas e assíncronas ministradas por consultores renomados, abordando temas como cultura de *performance*, gestão de equipes e habilidades comportamentais. Para os demais colaboradores, são atendidas as necessidades de capacitação identificadas nos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI), e a empresa está estruturando o Elo Learning, uma plataforma de aprendizagem digital. Além disso, oferece apoio financeiro para cursos externos e serviços de *outplacement* para colaboradores em transição de carreira, auxiliando na reintegração ao mercado de trabalho.

404-3 - Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira GRI 404-3

	2024*		
	Homens	Mulheres	Total
Diretor-executivo	50%	100%	60%
Diretor	80%	100%	90%
Superintendente/consultor sênior	77%	90%	83%
Gerente executivo/consultor	84%	92%	88%
Gerente/especialista II	78%	89%	84%
Coordenador/especialista I	79%	84%	81%
Analista sr.	82%	73%	79%
Analista pl.	62%	61%	61%
Analista jr.	79%	61%	71%
Assistente	33%	67%	56%
Total	76%	76%	76%

*O não atingimento de 100% de cobertura na avaliação de desempenho dos colaboradores no ciclo reportado, acontece em função da entrada de novos profissionais após o período de realização do processo.

Em 2024, a empresa lançou o Performa, um modelo de performance estruturado que avalia os colaboradores em cinco etapas: começa com o alinhamento de expectativas entre líderes e liderados, seguido pela autoavaliação dos colaboradores e avaliação de seu comportamento, potencial e impacto pelos líderes. A terceira etapa envolve a calibragem dos resultados para garantir consistência entre as lideranças. Em seguida, todos os colaboradores recebem feedback para trabalharem nos seus Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) e por fim, as pessoas reconhecidas recebem seus méritos e promoções. A gestão de talentos é contínua, com foco em retenção de talentos e desenvolvimento dos colaboradores.

405-1 - Diversidade em órgãos de governança e empregados

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por gênero **GRI 405-1**

	2024		
	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	7	2	9
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	77,78	22,22	100

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária **GRI 405-1**

	2024	
	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0
Entre 30 e 50 anos	1	11
Acima de 50 anos	8	89
Total	9	100

Percentual de indivíduos de grupos minorizados e/ou vulneráveis que integram os órgãos de governança da organização **GRI 405-1**

	2024	
	Número	Percentual
Mulheres	2	22,22
LGBTQIA+	1	11,11
Pretos e pardos	0	0
Total	3	33,33

Percentual de empregados de grupos minorizados e/ou vulneráveis por categoria funcional **GRI 405-1**

	2024	
	Nº de empregados de grupos minorizados	Percentual
Negros		
Diretor-executivo	0	0
Diretor	1	10
Superintendente/consultor sênior	2	8,7
Gerente executivo/consultor	4	12,5
Gerente/especialista II	16	17,39
Coordenador/especialista I	37	20,9
Analista sr.	48	34,29
Analista pl.	51	41,8
Analista jr.	50	54,35
Assistente	4	44,44
Total	213	30,34
LGBTQIAPN+		
Diretor-executivo	0	0
Diretor	1	10
Superintendente/consultor sênior	2	8,7
Gerente executivo/consultor	3	9,37
Gerente/especialista II	4	4,35
Coordenador/especialista I	9	5,08
Analista sr.	8	5,71
Analista pl.	19	15,57
Analista jr.	11	11,96
Assistente	1	11,11
Total	58	8,26

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

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretor-executivo						
Número	4	1	5	4	1	5
Percentual	80	20	100	80	20	100
Diretor						
Número	0	4	4	5	5	10
Percentual	0	100	100	50	50	100
Superintendente/consultor sênior						
Número	15	9	24	13	10	23
Percentual	62,5	37,5	100	56,52	43,48	100
Gerente executivo/consultor						
Número	15	16	31	19	13	32
Percentual	48,39	51,61	100	59,37	40,62	100
Gerente/especialista II						
Número	53	48	101	46	46	92
Percentual	52,48	47,52	100	50	50	100
Coordenador/especialista I						
Número	89	73	162	101	76	177
Percentual	54,94	45,06	100	57,06	42,94	100

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Analista sr.						
Número	83	38	121	88	52	140
Percentual	68,6	31,4	100	62,86	37,14	100
Analista pl.						
Número	58	42	100	65	57	122
Percentual	58	42	100	53,28	46,72	100
Analista jr.						
Número	36	31	67	48	44	92
Percentual	53,73	46,27	100	52,17	47,83	100
Assistente						
Número	2	7	9	3	6	9
Percentual	22,22	77,78	100	33,33	66,67	100
Total						
Número	355	269	624	392	310	702
Percentual	56,89	43,11	100	55,84	44,16	100

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

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretor-executivo								
Número	0	4	1	5	0	2	3	5
Percentual	0	80	20	100	0	40	60	100
Diretor								
Número	0	3	1	4	0	8	2	10
Percentual	0	75	25	100	0	80	20	100
Superintendente/consultor sênior								
Número	0	19	5	24	0	18	5	23
Percentual	0	79,17	20,83	100	0	78,26	21,74	100
Gerente executivo/consultor								
Número	0	27	4	31	0	26	6	32
Percentual	0	87,1	12,9	100	0	81,25	18,75	100
Gerente/especialista II								
Número	1	95	5	101	3	81	8	92
Percentual	0,99	94,06	4,95	100	3,26	88,04	8,7	100
Coordenador/especialista I								
Número	18	138	6	162	19	154	4	177
Percentual	11,11	85,19	3,7	100	10,79	87,01	2,26	100

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Analista sr.								
Número	35	85	1	121	36	102	2	140
Percentual	28,93	70,25	0,83	100	25,71	72,83	1,43	100
Analista pl.								
Número	60	40	0	100	72	50	0	122
Percentual	60	40	0	100	59,02	40,98	0	100
Analista jr.								
Número	42	25	0	67	54	37	1	92
Percentual	62,69	37,31	0	100	58,7	40,22	1,09	100
Assistente								
Número	7	2	0	9	6	3	0	9
Percentual	77,78	22,22	0	100	66,67	33,33	0	100
Total								
Número	163	438	23	624	190	481	31	702
Percentual	26,12	70,19	3,69	100	27,07	68,52	4,42	100

405-2 - Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

Proporção salarial entre homem e mulher por categoria funcional GRI 405-2

2024		
	Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)
Diretor		
Proporção salarial mulher x homem	0,90	0,80
Superintendente/consultor sênior		
Proporção salarial mulher x homem	0,93	0,93
Gerente executivo/consultor		
Proporção salarial mulher x homem	1,08	1,08
Gerente/especialista II		
Proporção salarial mulher x homem	0,92	0,92
Coordenador/especialista I		
Proporção salarial mulher x homem	0,95	0,95
Analista sr.		
Proporção salarial mulher x homem	0,83	0,83
Analista pl.		
Proporção salarial mulher x homem	0,92	0,92
Analista jr.		
Proporção salarial mulher x homem	0,96	0,96
Assistente		
Proporção salarial mulher x homem	1,01	1,01

Informação confidencial para níveis de diretores e diretores-executivos. Para o cálculo, consideramos todas as unidades operacionais.

414-1 - Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais

A empresa utiliza critérios sociais para selecionar novos fornecedores. Em 2024, todos os 132 novos fornecedores foram avaliados, um avanço em relação a 2023, quando 83,93% dos fornecedores passaram pela avaliação. A avaliação incluiu listas restritivas do trabalho escravo, de direitos humanos e de trabalho infantil.

FN-AC-330a.1 - Setor financeiro - Gestão de ativos e atividades de custódia | Empregado, diversidade e inclusão TC-SI-330a.3 - Recrutamento e gestão de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada

Porcentagem de gênero e grupo racial/étnico representado SASB TC-SI-330a.3

Em %	Homem	Mulher
Gestão executiva	58,57	41,43
Gestão não executiva	54,65	45,35
Profissionais	56,20	43,80
Total	55,84	44,16

Em %	Pretos e pardos	Outros
Gestão executiva	10,00	90,00
Gestão não executiva	19,70	80,30
Profissionais	42,15	57,85
Total	30,34	69,66

Nota: Não são considerados estagiários.

FN-AC-410a.2 - Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de investimento ou gestão de patrimônio

Atualmente, a Elo não adota uma abordagem que incorpore fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) em seus processos e estratégias de investimento e/ou gestão de patrimônio.

Além disso, a Elo não considerou os fatores ASG na alocação estratégica de ativos em 2024, nem na distribuição de ativos entre setores ou mercados geográficos. Isto também se estende à seleção de gestores de fundos externos e fiduciários, bem como à incorporação de ASG por classe de ativo e estilo de investimento.

FN-AC-410a.3 - Descrição das políticas e procedimentos de voto por procuração e engajamento com investidas

Atualmente, a Elo não possui uma Política de Voto por Procuração e Abordagem de Tomada de Decisão ou o Impacto no Processo de Investimento, e em 2024 a Elo não possuía investimentos em outras empresas. Os investimentos foram concentrados em fundos financeiros e não necessitaram de votação conforme Política de Aplicações e Resgate. Isso vale também para Estratégia de Engajamento em Questões Ambientais e Sociais. Dessa forma, não existem métricas quantitativas de Voto por Procuração e Engajamento. Atualmente, também não há um processo de escalonamento para engajamento ASG.

TC-SI-130a.1 - Pegada ambiental da infraestrutura de *hardware*

A energia total que a empresa consumiu no período foi de 471,60 [GJ], sendo 2,8% a porcentagem adquirida da rede elétrica. Deste total, 98,2% do consumo é oriundo de fontes renováveis.

Ressaltamos que, em consumo de fontes renováveis, estamos considerando a aquisição de I-REC, que é um sistema de certificação que comprova que a eletricidade consumida por uma empresa é proveniente de fontes renováveis. Em 2024, a fonte utilizada pela Elo no I-REC foi a solar do dispositivo UFV Canastra.

TC-SI-130a.3 - Pegada ambiental da infraestrutura de *hardware*

Nossos data centers são terceirizados, o que limita nossa atuação direta sobre aspectos ambientais. No entanto, reconhecemos a importância do tema e temos a intenção de evoluir na gestão ambiental dessa infraestrutura, incluindo critérios sustentáveis na escolha de fornecedores e maior transparência sobre consumo energético e emissões.

TC-SI-220a.1. Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade direcionada e à privacidade do usuário

Sobre as políticas e práticas da empresa sobre privacidade de usuários e publicidade direcionada, a empresa adota uma abordagem estratégica para mitigar riscos cibernéticos,

protegendo sua credibilidade, reduzindo fraudes e facilitando o acesso ao crédito. A Companhia entende que um incidente de segurança pode comprometer o processamento de cartões, impactar financeiramente a organização e afetar sua reputação. Além disso, vazamentos de dados podem gerar problemas regulatórios e prejuízos financeiros.

Para minimizar esses riscos, a empresa implementa políticas rígidas, como normas internas, Código de Ética e Conduta e a Política de Segurança Cibernética e da Informação. Medidas preventivas incluem treinamentos obrigatórios, campanhas de *phishing*, monitoramento contínuo e ações educativas, como a Semana da Integridade. A gestão da segurança da informação é conduzida pelo CISO, que segue o NIST Cybersecurity Framework para fortalecer a maturidade da empresa na área.

A eficácia dessas ações é avaliada por meio de treinamentos, monitoramento de canais e revisões constantes das campanhas. Os aprendizados obtidos permitem ajustes nas estratégias de conscientização e no conteúdo dos treinamentos, garantindo respostas mais eficazes aos riscos emergentes. O envolvimento dos *stakeholders* é essencial nesse processo, permitindo decisões mais informadas e aprimorando continuamente os padrões de cibersegurança da empresa.

TC-SI-220a.4. (1) Número de solicitações de informações do usuário feitas por autoridades policiais, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) percentual que resultou em divulgação

A empresa não recebeu solicitações de dados de usuários feitas por autoridades policiais. Em 2024, a Elo recebeu 3.732 ofícios encaminhados por autoridades policiais e judiciais, com solicitações diversas, como dados cadastrais, histórico de transações e bloqueios de contas. Porém, conforme o modelo de negócios da Elo, o IAP (Instituidor de Arranjo de Pagamentos) não mantém relação direta com os usuários dos cartões. Por esse motivo, todas as solicitações envolvendo dados de portadores foram devidamente respondidas com o esclarecimento de que essas informações devem ser requisitadas diretamente ao emissor, que é o único responsável e detentor dos dados dos respectivos usuários.

TC-SI-220a.5. Lista de países onde os principais produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura exigidos pelo governo

Não se aplica, já que a Elo não possui dados dos usuários finais e essa responsabilidade cabe aos emissores e adquirentes. Sobre quais países os produtos ou serviços da empresa estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura por exigência do governo, a Elo, na qualidade de instituidor de arranjo de pagamento, atua em modelo B2B, sem oferta direta de conteúdo digital ou serviços sujeitos à censura, bloqueio ou monitoramento governamental. Com o objetivo de assegurar a conformidade com as disposições gerais do regulamento do arranjo de pagamento Elo, a Companhia mantém processos de controle interno voltados à verificação do cumprimento, por parte dos participantes do arranjo, das disposições estabelecidas nesse regulamento.

TC-SI-230a.2 - Segurança de dados

A empresa identifica e lida com riscos de segurança de dados considerando que a evolução das fraudes digitais e o uso de tecnologia por criminosos representam desafios constantes no nosso negócio. Para mitigar esses riscos, investimos continuamente em soluções inovadoras de autenticação e prevenção de fraudes, garantindo transações mais seguras para nossos clientes e parceiros.

Diante da crescente sofisticação dos ataques cibernéticos, fortalecemos nossas defesas por meio de:

- Avaliação rigorosa de fornecedores e ferramentas de segurança;
- Simulações de ataques cibernéticos conduzidas por empresas externas;
- Implementação de soluções baseadas em inteligência artificial para monitoramento e detecção de fraudes em tempo real;
- Alto nível de maturidade no NIST Cybersecurity Framework;
- Certificação PCI para o ambiente de processamento.

Para garantir a continuidade desse desempenho e o avanço da maturidade em cibersegurança, contamos com um CISO (Chief Information Security Officer), executivo responsável pela definição e execução do Programa de Segurança da Informação. Sua atuação estratégica tem como foco o fortalecimento das defesas corporativas com base no NIST Cybersecurity Framework, referência mundial no setor. Essa liderança técnica e executiva é essencial para a gestão dos riscos cibernéticos e para a promoção de uma cultura organizacional cada vez mais orientada à segurança digital.

TC-SI-330a.2 - Recrutamento e gestão de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada

O nível de engajamento dos funcionários, segundo pesquisas, é de 90%.

Foram realizadas duas pesquisas em 2024, sendo uma em junho e outra em novembro, e ambos com 90%. Os colaboradores elegíveis para participar foram:

1) aqueles com mais de 3 meses de Elo a contar do primeiro dia da pesquisa e;

2) aqueles ativos no momento da pesquisa, ou seja, férias e afastamentos estavam inelegíveis.

Uma outra resposta da pesquisa foi o Índice de Favorabilidade, métrica que indica o nível de aprovação ou concordância positiva dos colaboradores em relação aos temas avaliados na pesquisa. Em junho foi de 86% de favorabilidade e em novembro de 89%. O método de cálculo foi a média simples do percentual de respostas positivas (concordo parcialmente e concordo totalmente) de todas as afirmativas da pesquisa).

TC-SI-330a.3 - Recrutamento e gestão de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada

Porcentagem de representação	Homens	Mulheres
Gestão executiva	58,57	41,43
Gestão não executiva	49,08	50,92
Cargos técnicos	63,21	36,79
Todos outros funcionários	56,20	43,80

Qual é a porcentagem de representação	Negros	LGBTQI
Gestão executiva	10,00	8,57
Gestão não executiva	19,63	3,07
Cargos técnicos	19,81	7,55
Todos outros funcionários	42,15	10,74

Nota: Para este relatório foram considerados: Gestão executiva (gerente executivo acima); Gestão não executiva (coordenadores e gerentes); Profissionais ou Cargos Técnicos (especialistas e consultores - carreira Y); e Todos os outros funcionários (demais colaboradores e analistas).

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso	ELO relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º/01/2024 a 31/12/2024 com base nas Normas GRI.		
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021		

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
CONTEÚDOS GERAIS			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	8, 9, 46 e 56	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Elo Serviços S.A.	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4 e 56	
	2-4 Reformulações de informações	72	
	2-5 Verificação externa	89	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 9 e 56	
	2-7 Empregados	39 e 57	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	58	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	46, 48, 58 e 59	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	46 e 60	5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do mais alto órgão de governança não ocupa um cargo executivo na própria organização. Página 46	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	46 e 60	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	46 e 60	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4 e 60	
	2-15 Conflitos de interesses	51 e 60	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	53 e 60	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Não houve adoção de medidas para ampliar o tema desenvolvimento sustentável no Conselho.	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A Companhia não possui processo de avaliação de desempenho para o Conselho de Administração.	
	2-19 Políticas de remuneração	61	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-20 Processo para determinação da remuneração	61	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
	2-23 Compromissos de política	18, 51 e 61	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	61	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	52, 53 e 62	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	62	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não houve casos significativos de multas ou não conformidade. Os critérios utilizados para definir casos significativos são: perda financeira e impacto regulatório, reputacional, nas demonstrações contábeis e nas transações com parceiros. Página 51	
	2-28 Participação em associações	Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços; Pacto Global da ONU; Instituto Ethos.	
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	38, 40, 42 e 62	
	2-30 Acordos de negociação coletiva	99,29% da força de trabalho é coberta por acordos de negociação coletiva. Os empregados que não estão cobertos são estatutários que possuem condição de reajuste específica em contrato.	8
TEMAS MATERIAIS			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	14 e 63	
	3-2 Lista de temas materiais	14 e 63	
Segurança da informação e privacidade de dados			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	54 e 63	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	No período do relato não houve incidente de vazamento de dados pessoais. Página 54	16
SASB: Privacidade de dados e liberdade de expressão	TC-SI-220a.1 - Descrição de políticas e práticas relacionadas à publicidade direcionada e à privacidade do usuário	81	
	TC-SI-220a.2 - Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	O número de usuários cujas informações são utilizadas para fins secundários é de 195.	
	TC-SI-220a.3 - Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à privacidade do usuário	Não houve perda financeira da empresa em processos judiciais relacionados à privacidade de usuários.	
	TC-SI-220a.4 - (1) Número de solicitações de autoridades policiais para informações do usuário, (2) número de usuários cujas informações foram solicitadas, (3) porcentagem que resultou em divulgação	81	
	TC-SI-220a.5 - Lista de países onde os principais produtos ou serviços estão sujeitos a monitoramento, bloqueio, filtragem de conteúdo ou censura exigidos pelo governo	81	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
SASB: Segurança de dados	TC-SI-230a.1 - (1) Número de violações de dados, (2) percentagem de violações de dados pessoais, (3) número de usuários afetados	Não houve violações de dados no período. Portanto, não envolveu dados pessoais e nem afetou quaisquer usuários.	
	TC-SI-230a.2 - Descrição da abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados, incluindo o uso de padrões de segurança cibernética de terceiros	82	
Inclusão, segurança e educação financeira			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	16, 26, 29, 36 e 65	
Inovação e Soluções ELO			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	26, 34, 36 e 65	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	20 e 70	5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Em 2024, a Companhia definiu sua estratégia em sustentabilidade. A partir de 2025, trabalhará para mapear e mensurar os impactos econômicos indiretos gerados por suas atividades.	1, 3, 8
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	26 e 73	3, 6, 8, 11, 12
Gestão de carreira, atração e retenção de talentos			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	38, 40 e 64	
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	70	5, 8
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	74	4, 5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Os benefícios que a empresa oferece são seguros de vida, plano de saúde, plano odontológico, licença-maternidade/paternidade e previdência privada, para todos os empregados em tempo integral, parcial e temporário, em todas as unidades operacionais. Página 41 e 44	3, 5, 8
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença-maternidade/paternidade	75	5, 8
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	40 e 75	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	40 e 76	5, 8, 10
Diversidade, equidade e cultura inclusiva			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	23, 42 e 65	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	77, 78 e 79	5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	80	5, 8, 10

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não foram registrados relatos referentes à discriminação no período do relato. Página 52	5, 8
SASB: Diversidade e inclusão de funcionários	FN-AC-330a.1 Porcentagem de (1) gênero e (2) representação de grupos de diversidade para (a) gerência executiva, (b) gerência não executiva, profissionais e (d) todos os outros funcionários	80	
SASB: Recrutamento e gestão de uma força de trabalho global, diversificada e qualificada	TC-SI-330a.1 - Porcentagem de empregados que necessitam de visto de trabalho	Nenhum dos funcionários da empresa precisa de visto de trabalho. Ou seja, não há estrangeiros e nem alocados no exterior.	
	TC-SI-330a.2 - Porcentagem de engajamento dos empregados	82	
	TC-SI-330a.3 - Porcentagem de (1) gênero e (2) representação de grupos de diversidade para (a) gestão executiva, (b) gestão não executiva, (c) funcionários técnicos e (d) todos os outros funcionários	82	
Equidade e inclusão digital			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	26, 36 e 66	
Estratégia climática			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	24 e 66	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	72	7, 8, 12, 13
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	73	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	73	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	73	3, 12, 13, 14, 15
SASB: Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimentos e Consultoria	FN-AC-410a.1 - Montante de ativos sob gestão, por classe de ativos, que utilizam (1) integração de questões ambientais, sociais e de governança (ESG), (2) investimentos temáticos em sustentabilidade e (3) triagem	Em 2024 a Elo não possuía nenhuma classe de ativos com fatores de ESG.	
	FN-AC-410a.2 - Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de investimento ou gestão de patrimônio	81	
	FN-AC-410a.3 - Descrição das políticas e procedimentos de voto por procuração e engajamento com investidas	81	
SASB: Pegada Ambiental da Infraestrutura de Hardware	TC-SI-130a.1 - (1) Energia total consumida, (2) percentagem de eletricidade da rede e (3) percentagem de energia renovável	81	
	TC-SI-130a.2 - (1) Total de água retirada, (2) total de água consumida; percentagem de cada em regiões com Nível de Referência Alto ou Extremamente Alto Estresse hídrico	Não houve retirada de água em 2024 (0,00 m³). O total de água consumida foi de 799,5 mil m³. O total de água consumida refere-se a 6,78% do total consumido pelo condomínio, que é a área ocupada pela Elo.	
	TC-SI-130a.3 - Discussão sobre a integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para necessidades de <i>data center</i>	81	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
SASB: Emissões financiadas	FN-AC-410b.1 Emissões absolutas brutas financiadas, desagregadas por (1) escopo 1, (2) escopo 2 e (3) escopo 3	No período do Relato priorizamos o mapeamento e a gestão das emissões mais relevantes para nossas operações diretas e cadeia de valor. E, a Companhia entendeu que a categoria de emissões financiadas (escopo 3, categoria 15) não representou uma prioridade estratégica, dado o perfil de atuação do negócio e sua exposição limitada a atividades de financiamento e investimento.	
	FN-AC-410b.2 Valor total dos ativos sob gestão (AUM) incluídos na divulgação das emissões financiadas	No período do Relato priorizamos o mapeamento e a gestão das emissões mais relevantes para nossas operações diretas e cadeia de valor. E, a Companhia entendeu que a categoria de emissões financiadas (escopo 3, categoria 15) não representou uma prioridade estratégica, dado o perfil de atuação do negócio e sua exposição limitada a atividades de financiamento e investimento.	
Saúde mental e bem-estar de colaboradores			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	44 e 63	
Promoção de direitos humanos na cadeia de valor			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	64	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	A empresa não teve operações com riscos de ocorrência de casos de trabalho infantil.	5, 8, 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	A empresa não teve operações com riscos de ocorrência de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	5, 8
Relações comerciais confiáveis			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	64	
GRI 414:Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	80	5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Dos 132 fornecedores avaliados em 2024, nenhum foi identificado como possível causador de impactos sociais negativos.	5, 8, 16
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação à comunicação de marketing	No período do relato, não foram registrados casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários relacionados às comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção ou patrocínio.	16
Compliance, Programa de Integridade e práticas anticorrupção			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	51 e 63	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	53 e 70	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	71 e 72	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não ocorreram casos de corrupção no período.	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não há ações judiciais pendentes ou encerradas no período.	16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	ODS
SASB: Informações transparentes e aconselhamento justo para os clientes	FN-AC-270a.1(1) Número e (2) porcentagem de funcionários licenciados e tomadores de decisão identificados com algum registro de investigações relacionadas a investimentos, reclamações iniciadas por consumidores, litígios civis privados ou outros procedimentos regulatórios	A Elo não fornece serviços de gestão de patrimônio, private banking, planejamento financeiro ou consultoria de investimentos e por esse motivo não é requerida a ter funcionários licenciados.	
	FN-AC-270a.2 Valor total das perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados ao <i>marketing</i> e à comunicação de informações relacionadas a produtos financeiros para clientes novos e antigos	Não houve perdas judiciais associadas ao <i>marketing</i> e comunicação de produto financeiro.	
	FN-AC-270a.3 - Setor financeiro - Gestão de ativos e atividades de custódia Transparência na informação e aconselhamento justo para os clientes	Não aplicável devido ao Modelo de Negócio da Elo, no qual quem faz a oferta dos serviços e produtos é o emissor.	
SASB: Ética nos negócios	FN-AC-510a.1 Valor total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a fraudes, uso de informações privilegiadas, antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado, negligência ou outras leis, ou regulamentações relacionadas ao setor financeiro	Não houve perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a fraudes, <i>insider trading</i> , antitruste, comportamento competitivo, manipulação de mercado, negligência ou outras leis regulamentadas.	
	FN-AC-510a.2 Descrição das políticas e procedimentos para denunciante	52	
Governança corporativa			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	45 e 67	
TEMA NÃO MATERIAL			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	67	8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	68	13
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	70	
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	70	

Relatório de Asseguração Limitada



KPMG Auditores Independentes Ltda.
Rua Verbo Divino, 1400, Conjunto Térreo ao 801 - Parte,
Chácara Santo Antônio, CEP 04719-911, São Paulo - SP
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo - SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas das
Elo Serviços S.A.
Barueri - SP

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança constantes no Relato Integrado 2024 da Elo Serviços S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024

Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança constantes no "Relato Integrado 2024" ("Relatório") da Elo Serviços S.A. ("Companhia") referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preparadas com base nas normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, com o Sustainability Accounting Standard – Asset Management & Custody Activities e Software & IT Services, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC)*, e com os controles internos da Companhia aplicáveis ("Critérios").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações Ambientais, Sociais e de Governança constantes no "Relato Integrado 2024" da Elo Serviços S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 não foram preparadas, em todos os aspectos relevantes, com base nas normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI Standards, com o Sustainability Accounting Standard – Asset Management & Custody Activities e Software & IT Services, do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), com a Orientação CPC 09 – Relato Integrado (que tem correlação à Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC)* e com os controles internos da Companhia aplicáveis.

Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com a NBC TO 3000 (revisada) – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e a ISAE 3000 (revised) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membros independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

1



Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essa norma requer que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Responsabilidades da administração da Companhia pelo Relatório

A administração da Companhia é responsável pelo:

- desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório que estão livres de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- a seleção dos critérios adequados para a preparação das informações constantes no Relatório e a referência apropriada aos critérios utilizados ou descrição desses critérios; e
- a preparação e apresentação adequada das informações constantes no Relatório com base nos critérios.

Nossas Responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se as informações constantes no Relatório da Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, preparadas com base nos Critérios estão livres de distorção relevantes, independentemente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, de acordo com os procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da Companhia.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre as informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações não financeiras constantes no Relatório da Companhia e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membros independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

2



- planejamos os trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da Companhia, a relevância das informações divulgadas, o volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- realizamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório;
- para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, realizamos a comparação desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis; e
- avaliamos o processo para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Critérios.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que em trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 25 de novembro de 2025.

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-014428/O-6

Alexandre Vinicius Ribeiro de Figueiredo
Contador CRC RJ 092563/O-1

KPMG Auditores Independentes Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada e firma-membro da organização global KPMG de firmas-membros independentes licenciadas da KPMG International Limited, uma empresa inglesa privada de responsabilidade limitada.

KPMG Auditores Independentes Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

3

Créditos

Coordenação do projeto

Time de ASG da Elo

Informações corporativas

Sede: Alameda Xingu, 512 -

Alphaville Industrial

Barueri - SP

Brasil

06455-914

<https://www.elo.com.br>

Consultoria de indicadores, coordenação
editorial, redação e edição de conteúdo, projeto
gráfico, diagramação e gestão de projetos

Grupo Report

Revisão ortográfica e gramatical

Fábio Valverde