

**BANCO RCI BRASIL S.A.**  
**CNPJ Nº 62.307.848/0001-15 - NIRE 41.300.075.336**  
**(Companhia Aberta)**

**ATA DE REUNIÃO DA DIRETORIA**

**DATA, HORA E LOCAL:** 17.12.2024, às 16:30 horas, na sede social do Banco RCI Brasil S.A. ("Companhia"), localizada na Rua Pasteur, 463, 1º andar, conjunto 101, Batel, CEP 80250-080, Curitiba – PR.

**PRESENÇA:** Presentes os membros da Diretoria da Companhia ao final assinados.

**MESA:** Assumiu a presidência da mesa o Sr. Rosano Ouriques o qual, dando início aos trabalhos convidou o Sr. Maick Felisberto Dias para secretariá-la.

**ORDEM DO DIA:** Tomar conhecimento e aprovar o Relatório anual de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática relativo ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, nos termos da Resolução CMN 4.945/21.

**DELIBERAÇÕES:** Após exame e discussão das matérias constantes da ordem do dia, os membros da Diretoria deliberaram, por unanimidade de votos dos presentes e sem quaisquer restrições aprovaram o Relatório anual de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática relativo ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, nos termos da Resolução CMN 4.945/21, na forma do Anexo I.

**ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, lavrando-se a presente Ata que, lida e achada conforme por todos os presentes que a subscrevem.

**Mesa:**

DocuSigned by:  


**Rosano Ouriques**  
Presidente da Mesa

DocuSigned by:  


**Maick Felisberto Dias**  
Secretário da Mesa

**Diretores:**

Assinado por:  


**José Luis Medina Del Rio**  
Diretor Presidente

Assinado por:  


**Cezar Augusto Janikian**  
Diretor de Relações Institucionais

DocuSigned by:  


**Rosano Ouriques**  
Diretor Administrativo Financeiro

Assinado por:  


**Carlos Alberto Janz Junior**  
Diretor de Risco

**MOBILIZE**

**RELATÓRIO ANUAL DE  
RESPONSABILIDADE  
SOCIAL, AMBIENTAL &  
CLIMÁTICA**

— ANO DE 2023

# AGENDA

## 01. INTRODUÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA  
**RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS**  
ESTRATÉGIA ESG  
**METAS GLOBAIS DE SUSTENTABILIDADE**

## 02. AMBIENTAL

AÇÕES AMBIENTAIS E CLIMÁTICAS  
**GESTÃO AMBIENTAL**  
RESULTADOS DA DIGITALIZAÇÃO  
**CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL**

## 03. SOCIAL

INCENTIVOS SOCIAIS  
**RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**  
INDICADORES RELACIONAMENTO COM O CLIENTE  
**NOSSAS PESSOAS**  
CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO SOCIAL  
**DIVERSIDADE**  
REPRESENTATIVIDADE FEMININA  
**INICIATIVAS INTERNAS**

## 04. GOVERNANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA  
**INTEGRIDADE E ÉTICA**  
COMPLIANCE E PRIVACIDADE  
**SEGURANÇA CIBERNÉTICA**  
GESTÃO DE RISCOS  
**RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**



## INTRODUÇÃO

**Mobilize Financial Services e Credi Nissan (“MFS”)**, instituição financeira com sede em Curitiba, no Estado do Paraná, localizada na Rua Pasteur, 463, 1º andar, bairro Batel, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.307.848/0001-15, têm o prazer de apresentar, por meio deste relatório, as ações e iniciativas desenvolvidas ao longo do ano de 2023.

Este documento busca destacar as medidas concretas implementadas pela instituição para promover a efetividade de sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, em alinhamento com os critérios estabelecidos pela Resolução CMN nº 4.945, de 15 de setembro de 2021.

O compromisso da Mobilize com a sustentabilidade e o desenvolvimento social é uma diretriz fundamental de sua atuação. Em um cenário global onde a conscientização sobre os impactos ambientais e sociais ganha cada vez mais relevância, intensificamos nosso papel como uma empresa engajada com a mudança presente e futura.

Ao longo deste relatório, detalharemos as iniciativas que foram projetadas e executadas para impactar positivamente a sociedade, apoiar o desenvolvimento econômico sustentável e mitigar efeitos adversos ao meio ambiente. Nosso propósito é evidente: contribuir para a construção de um futuro mais igualitário, justo, sustentável e próspero, beneficiando não apenas nossos clientes e colaboradores, mas também toda a comunidade e as futuras gerações.

Ao abordar cada uma dessas ações, nosso objetivo é oferecer ao leitor uma compreensão abrangente de como a Mobilize Financial Services e a Credi Nissan estão integrando questões sociais, ambientais e climáticas em suas atividades diárias e estratégias de longo prazo.

Estamos comprometidos em expandir esses esforços continuamente, aprimorando nossa abordagem e adaptando-nos às demandas de um mundo em constante transformação. Esperamos que esta leitura seja informativa e inspiradora, e que demonstre de forma clara e transparente nosso compromisso com um futuro sustentável.

Desejamos a você uma excelente leitura e agradecemos o interesse em conhecer mais sobre nossa atuação e nossos valores.



## RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

**Mobilize** adota a Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática (PRSAC), conforme as diretrizes estabelecidas pelo Banco Santander (Brasil) S.A., que atua como instituição representativa do conglomerado junto ao Banco Central.

Esta política estabelece normas específicas para integrar práticas de responsabilidade socioambiental e climática nas operações da instituição, com foco no relacionamento com as partes interessadas e na sustentabilidade dos negócios.

Através da PRSAC, com link a seguir, asseguramos o gerenciamento eficaz de riscos, impactos e oportunidades relacionados a questões sociais, ambientais e climáticas. A PRSAC está rigorosamente alinhada às exigências da Resolução CMN nº 4.945 e ao Regulamento SARB 14 da Febraban, garantindo plena conformidade com os temas relevantes para o setor financeiro.

A política também visa promover a adesão a padrões elevados de responsabilidade e ética, fortalecendo nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

A análise de Risco Socioambiental e Climático (RSAC) é aplicada em processos de aceitação e manutenção de clientes, assim como na concessão de crédito, assegurando que todos os aspectos socioambientais e climáticos sejam considerados em nossas decisões financeiras. Esta abordagem é parte integrante do nosso esforço para mitigar riscos e maximizar impactos positivos, alinhando-nos com as melhores práticas de sustentabilidade.

Para mais informações sobre a PRSAC e detalhes específicos sobre nossas diretrizes e práticas, convidamos você a acessar o nosso site institucional [www.mobilize-fs.com.br](http://www.mobilize-fs.com.br) e também nosso Normativo Interno com link abaixo:



## RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

A Mobilize busca considerar o relacionamento com as Partes Interessadas continuamente na condução de seus negócios, de forma a gerar valor a longo prazo e a criar, manter e fortalecer vínculos de confiança, inclusivos, éticos, transparentes e mutuamente benéficos.

Neste contexto, possuímos canais de comunicação tais como SAC, Ouvidoria, Canal Aberto, e demais canais de relacionamento. Além disso, também possuímos diretrizes e iniciativas atreladas às principais Partes Interessadas, permitindo a perpetuação de um relacionamento sólido e transparente.

Reconhecemos que um relacionamento bem-estruturado com nossas Partes Interessadas não apenas fortalece nossa reputação, mas também contribui para a antecipação de riscos e oportunidades, facilitando uma resposta mais ágil e alinhada às necessidades do mercado.

Acreditamos que o envolvimento ativo de todas as partes é fundamental para promover uma cultura de inovação e melhoria contínua. Ao ouvir e considerar suas perspectivas, aprimoramos constantemente nossos processos e produtos, oferecendo soluções que refletem as expectativas e demandas daqueles que impactamos.

Com essas iniciativas, mantemos um diálogo aberto e construtivo, integrando sustentabilidade, ética e inovação em todas as dimensões do nosso negócio.

### > CLIENTES

Apoiar o desenvolvimento social, ambiental e climático, por meio da expansão de acesso a produtos e serviços, fornecendo soluções adequadas às necessidades de cada cliente.

### > COMUNIDADE INTERNA

Promover um ambiente de trabalho saudável, acessível e inclusivo com práticas de valorização da diversidade e equidade.

### > ACIONISTAS E INVESTIDORES

Divulgar informações financeiras e não financeiras de forma objetiva, reportando de forma consistente aspectos sociais, ambientais e climáticos relevantes.

### > COMUNIDADE E SOCIEDADE

Promover de forma monitorada o investimento social em projetos sociais de interesse público.

### > FORNECEDORES

Monitorar fornecedores atendendo os princípios da PRSAC, bem como engajá-los na adoção de melhores práticas de responsabilidade social, ambiental e climática.

# ESTRATÉGIA ESG

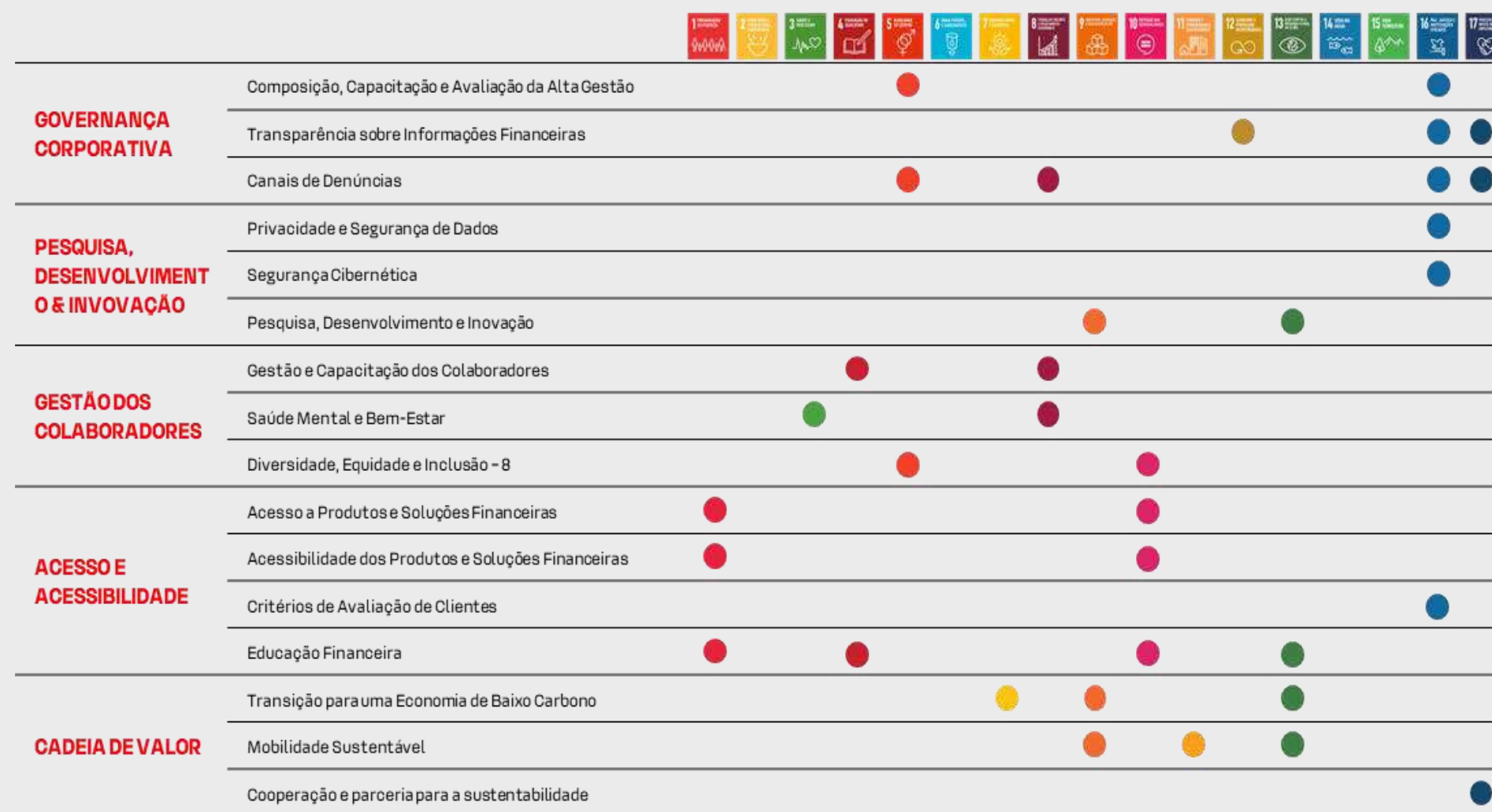
Nossa estratégia ESG é resultado de uma avaliação conduzida em 2022 com o apoio de uma consultoria especializada no assunto.

Com base nessa importante avaliação, identificamos quais são os temas mais importantes para fomentar uma cultura baseada nos pilares ESG a longo prazo, bem como direcionarmos nossa estratégia e esforços relacionados à PRSAC de acordo com a relevância para nossos stakeholders.

Em 2023, priorizamos temas com base na visão interna da empresa, nossa cultura organizacional, as normas regulatórias e as melhores práticas de mercado, dentre outros fatores para prevenir impactos negativos e ampliar impactos positivos relacionados às operações financeiras da empresa.

Esses esforços estão alinhados às políticas corporativas do conglomerado Santander Brasil, com um foco claro em responsabilidade social, ambiental e climática.

No processo de materialidade, foram levantados 5 principais aspectos:



## METAS GLOBAIS DE SUSTENTABILIDADE

### RUMO À NEUTRALIDADE DE CARBONO



NEUTRALIDADE NA EUROPA ATÉ 2040 E NO MUNDO ATÉ 2050

### REDUÇÕES DE EMISSÕES DE CARBONO



REDUZIR AS EMISSÕES EM 35% ATÉ 2030, 40% ATÉ 2035 E 45% ATÉ 2040

### GREAT PLACE TO WORK



OBTER A CERTIFICAÇÃO EM 5 PRINCIPAIS PAÍSES EM 2024

### INCLUSÃO



30% DE MULHERES EM CARGOS DE GESTÃO ATÉ 2025

### INCLUSÃO



30% DE MULHERES EM CARGOS DE ALTA LIDERANÇA ATÉ 2030

### INCLUSÃO



ELIMINAR A DISPARIDADE SALARIAL DE GÊNERO EM 2024

## AÇÕES AMBIENTAIS E CLIMÁTICAS

### COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO

Na Mobilize, estamos sempre atentos à forma como lidamos com questões ambientais e climáticas. Implementamos práticas alinhadas ao nosso modelo de negócios e à complexidade de nossos produtos e serviços, buscando constantemente aprimorar a priorização desses temas.

Vemos esses desafios como uma oportunidade para conduzir nossas operações em sintonia com nosso propósito e estratégia corporativa, adotando medidas que promovem uma gestão cada vez mais consciente e responsável.

### TRABALHO HÍBRIDO COMO FERRAMENTA SUSTENTÁVEL

Adotar o regime de trabalho híbrido é uma decisão estratégica que contribui para a redução do impacto do trabalho presencial na mobilidade urbana, na preservação ambiental e nas interações sociais.

Além de diminuir a emissão de poluentes nas cidades, essa prática otimiza o consumo de energia e reduz o desperdício de recursos como papel e plástico. Acreditamos também que o modelo híbrido promove a inclusão e a diversidade, permitindo que pessoas de diferentes localidades se conectem e colaborem de forma eficaz.

A Mobilize segue comprometida com a construção de um futuro mais sustentável e com a implementação de soluções inovadoras que beneficiem a sociedade e o meio ambiente.

### COMPROMISSO COM A NEUTRALIDADE DE CARBONO

Assumimos o compromisso de neutralizar todas as nossas emissões de carbono até 2050. Estamos dedicados a definir com precisão os passos necessários para alcançar essa meta e garantir que cada ação nos aproxime desse objetivo.

Nosso foco é integrar as questões climáticas à governança, estratégia de negócios e gestão de riscos da organização. Para isso, estamos estabelecendo planos de ação, procedimentos e metas claras que orientarão essa transição sustentável até 2050.

Até o momento a Mobilize Financial Services já alcançou resultados significativos na diminuição das emissões de gases de efeito estufa em diversas áreas. As iniciativas voltadas à redução das emissões relacionadas ao consumo de energia e à cadeia de valor resultaram em avanços expressivos, contribuindo para a redução de sua pegada de carbono.

Com a adoção de práticas mais eficientes e sustentáveis, de acordo com a pesquisa da pegada de carbono, percebeu-se uma queda substancial nas emissões associadas a bens e serviços comprados, deslocamento de funcionários e viagens de negócios.

Com essas iniciativas, a Mobilize caminha na direção de consolidar a promoção de uma mobilidade mais sustentável, reduzindo sua pegada de carbono em várias frentes e demonstrando seu compromisso com a mitigação das mudanças climáticas.

The logo consists of the word "ZERO" in a bold, black, sans-serif font. A red diagonal slash is positioned over the letter "O". The text is contained within a white rectangular box with a subtle drop shadow.

## GESTÃO AMBIENTAL

Na Mobilize, a sustentabilidade é um pilar fundamental de nossas operações. Adotamos práticas de gestão ambiental que se concentram na antecipação e prevenção de impactos, sempre em busca da melhoria contínua de nosso desempenho. Nossa missão é promover a ecoeficiência, reduzindo o consumo de recursos naturais, minimizando os impactos ambientais e limitando a geração de resíduos.

### ENERGIA: COMPROMISSO COM A EFICIÊNCIA

Além de monitorarmos o consumo energético em nossas unidades também utilizamos lâmpadas LED em nossas instalações, resultando em uma redução de até 70% no consumo de energia elétrica em comparação às lâmpadas tradicionais. Além disso, os sensores de presença contribuí para a economia de recursos, diminuindo custos e proporcionando um ambiente de trabalho mais confortável para nossos colaboradores.

Investimos também em créditos de energia de projetos cooperativos que utilizam fontes renováveis, como energia hídrica, solar e eólica. Essa estratégia garante que nosso consumo energético seja compensado de forma sustentável.

### LIMPEZA SUSTENTÁVEL: UM AMBIENTE SAUDÁVEL PARA TODOS

A limpeza de nossas instalações é realizada com práticas sustentáveis, que priorizam a saúde de nossos colaboradores e a redução do impacto ambiental. Utilizamos produtos menos tóxicos e poluentes, além de processos que economizam energia e água. Nossos aspiradores de alta eficiência, equipados com filtros HEPA (High Efficiency Particulate Air), garantem um ambiente limpo com menor nível de ruído.

### GESTÃO DE RESÍDUOS: PRÁTICAS RESPONSÁVEIS

A sede da Mobilize, localizada no edifício Jatobá, conta com um robusto Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). Esse plano garante que todos os resíduos gerados sejam corretamente direcionados. Os materiais recicláveis são encaminhados a catadores ou para a coleta seletiva, enquanto os resíduos orgânicos e não recicláveis são tratados pela coleta pública.

Em nossas estações de trabalho, disponibilizamos lixeiras centralizadas para a separação de resíduos recicláveis e orgânicos. Além disso, incentivamos nossos colaboradores a utilizarem copos, canecas e garrafas reutilizáveis, eliminando completamente o uso de copos descartáveis.



## RESULTADOS DA DIGITALIZAÇÃO

### DIGITALIZAÇÃO: MENOS PAPEL, MAIS ECONOMIA E SUSTENTABILIDADE

Atualmente, utilizamos plataformas de assinatura digital para formalizar documentos e contratos, além de oferecer carnês e boletos digitais aos clientes, eliminando a necessidade de envio impresso.

Essa mudança reduziu significativamente o uso de papel e gerou uma economia expressiva nos custos de remessa.

A digitalização otimizou nossos processos internos, eliminando a impressão, o envio e o armazenamento de documentos físicos, acelerando transações que antes levavam dias.

Como resultado, obtivemos maior eficiência e redução substancial nos custos operacionais.

Além desses benefícios, a iniciativa diminuiu o desperdício de papel e a geração de resíduos, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade.

Em 2023, 98% dos clientes aderiram ao carnê digital, proporcionando uma experiência mais ágil e prática. A Mobilize destaca-se por utilizar a tecnologia para promover eficiência e práticas sustentáveis.



Isso se compara a:

• Remover **50 carros** das entradas 

• Menos **498 usos** de máquina de lavar 

• Conservar **704 árvores** 

• Salvar **2.663.690 páginas** de papel 

Fonte:  docusign

Consumo de Papel	Métrica	2022	2023	Variação (%)
Consumo de papel para carnês	Volume (kg)	29.721	20.101	-32.71%
Adesão aos carnês digitais	Percentual (%)	70%	98%	+40.00%

## CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL 2023

### CONSUMO CONSCIENTE e GUIA DE HÁBITOS VERDES

Foi ministrada uma Pílula de Conhecimento para os colaboradores da Mobilize, com o objetivo de sensibilizar sobre o consumo consciente, abordando a importância de adotar práticas sustentáveis tanto no âmbito profissional quanto pessoal.

Durante a sessão, foram discutidos conceitos fundamentais como a redução do desperdício, a valorização de produtos locais e sustentáveis, e a importância de fazer escolhas informadas, além de apresentar dados sobre o impacto ambiental do consumo excessivo.

Para complementar a iniciativa, foi lançado o [Guia de Hábitos Verdes](#) da Mobilize, com dicas práticas para reduzir o consumo de plástico, economizar energia, promover a reciclagem e optar por transporte sustentável. O guia incentiva a reflexão sobre o impacto de nossas escolhas diárias no planeta, reforçando a importância de cada pequeno gesto para a preservação ambiental.



### MURAL DO CLIMA

No final de 2023, foi apresentado o Mural do Clima aos membros do CODIR e foi muito produtivo, pois essa iniciativa de origem francesa tem como propósito ampliar a compreensão sobre as causas e efeitos das alterações climáticas.

O projeto é realizado por meio de um *workshop* interativo e educacional, que utiliza um painel visual como ferramenta para demonstrar as complexas ligações entre as atividades humanas e suas consequências para o clima.

A metodologia do Mural do Clima é de fácil acesso, sendo desenvolvida para transformar informações científicas em um formato acessível e dinâmico.

O objetivo para 2024 é expandir o alcance para outros grupos internos da Mobilize, promovendo a participação nas discussões sobre como contribuir para um futuro mais sustentável e estratégias de combate às mudanças climáticas.



## CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

### CHALLENGE FOR A GREEN FUTURE, D-7

O Grupo Mobilize e lançou o desafio "Por um Futuro Verde", onde objetivo era que as equipes participassem de uma série de desafios e quiz, percorrendo o maior número possível de quilômetros para coletar pontos e plantar árvores na floresta da Mobilize Financial Services.

Os vencedores teriam a chance de ganhar recompensas especiais. O desafio visava incentivar práticas sustentáveis e aumentar a conscientização sobre a importância da preservação ambiental e o Brasil ficou em terceiro lugar no ranking global.



### CALCULANDO A PEGADA DE CARBONO

A Mobilize realizou uma pesquisa abrangente para avaliar a pegada de carbono associada ao deslocamento dos colaboradores e ao trabalho remoto.

Além de quantificar a pegada de carbono, a pesquisa também explorou alternativas, como o incentivo ao uso de transporte sustentável e a implementação de políticas que estimulem o trabalho remoto de forma eficiente.



### NISSAN LEAF

A Mobilize implementou uma ação voltada ao incentivo de compras de veículos elétricos.

Clientes que adquirem o veículo elétrico Nissan Leaf financiando-o com a Mobilize, são integrados ao programa de Fidelidade **ClubFiq**, na sua classificação mais alta (ClubFiq Lover), recebendo uma série de vantagens exclusivas, promovendo ainda mais práticas sustentáveis.



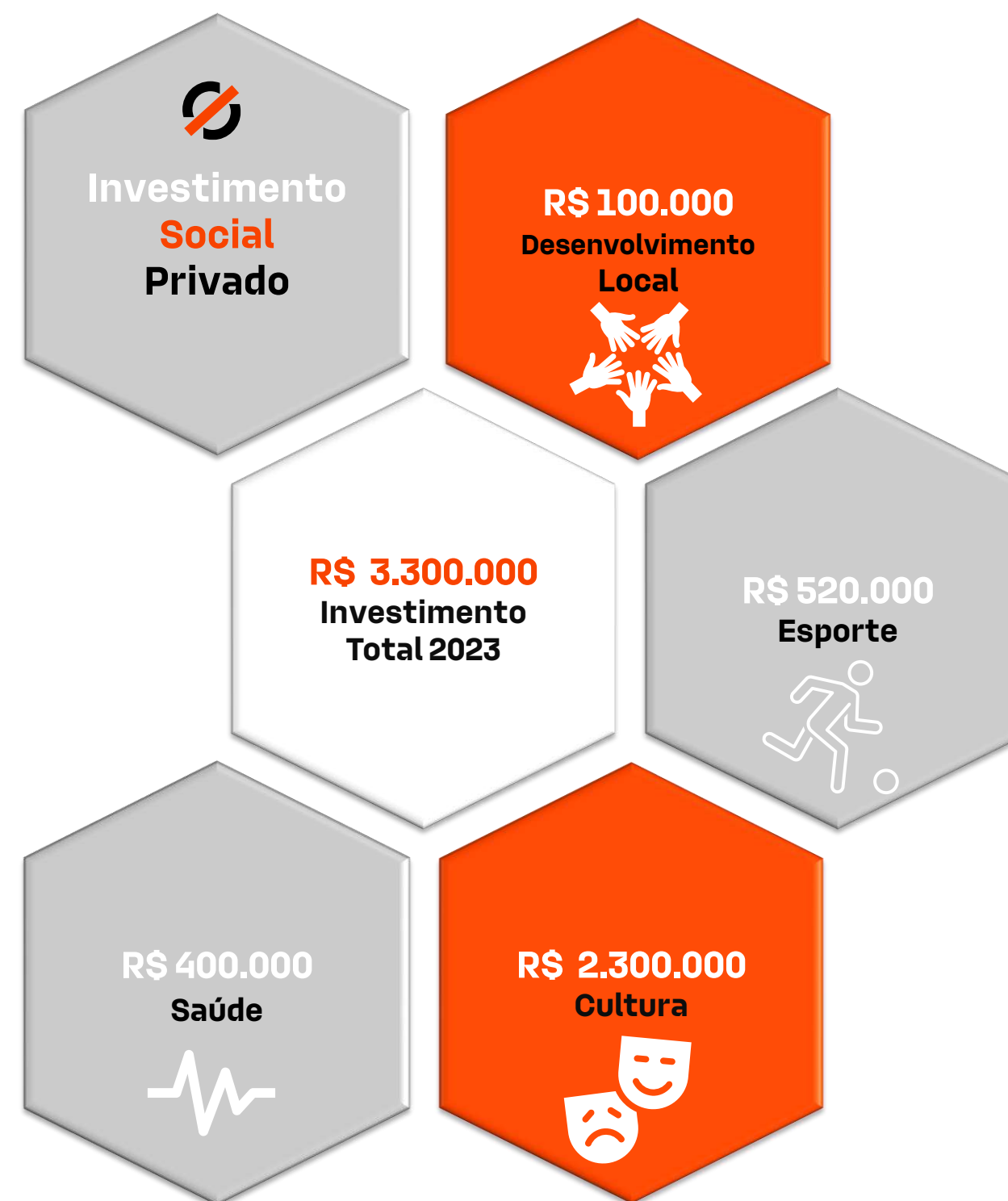
## INCENTIVOS SOCIAIS

A Mobilize tem se destacado pelo seu compromisso com o investimento social privado, promovendo ações que impactam positivamente diversas áreas da sociedade. A empresa destina recursos significativos para projetos sociais, refletindo sua responsabilidade social e seu desejo de contribuir para um futuro mais sustentável e socialmente melhor para todos.

Os investimentos são distribuídos em diferentes categorias, com foco em iniciativas que fomentam a cultura, o esporte, o desenvolvimento local e a saúde. A cultura recebeu um aporte expressivo, permitindo a realização de projetos que valorizam a diversidade e a expressão artística. No campo do esporte, foram destinados recursos para promover atividades que incentivam a prática esportiva e o bem-estar da comunidade.

Além disso, a Mobilize investiu em desenvolvimento local, apoiando iniciativas que buscam fortalecer as comunidades e suas economias. Na área da saúde, a empresa contribui para projetos que visam melhorar o acesso a serviços de saúde e promover a qualidade de vida para quem mais precisa.

Esses investimentos refletem a missão da Mobilize de atuar como um agente transformador na sociedade, evidenciando sua visão de responsabilidade e seu comprometimento em gerar valor não apenas para os seus acionistas, mas também para as comunidades onde está inserida.



## PROJETOS QUE A MFS PATROCINOU EM 2023

	<p><b>ASSOCIAÇÃO BORDA VIVA – SÃO JOSÉ DOS PINHAIS</b>                  A Mobilize contribuiu com a ONG dedicada ao empoderamento feminino e ao desenvolvimento social, adquirindo produtos produzidos pela ONG. A venda desses produtos apoia financeiramente as mulheres da comunidade, que também participam de cursos de costura oferecidos pela associação.</p>		<p><b>NIACAA - AUTISMO, INCLUSÃO &amp; FAMÍLIA – PROGRAMA AMIGO DE VALOR</b>                  O projeto foi realizado em Barroquinha (CE) oferecendo acolhimento contínuo para pessoas com Transtorno do Espectro Autista com atividades que auxiliam na, atendimentos de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e psicopedagogia e, em breve, neuropsiquiatria.</p>
	<p><b>SAÚDE INTEGRAL – HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE</b>                  Esse projeto garante a manutenção e o aprimoramento da qualidade do atendimento hospitalar e ambulatorial do maior hospital exclusivamente pediátrico do Brasil. Além disso, visa fortalecer também os vínculos familiares e garantir os direitos à educação, lazer e cultura.</p>		<p><b>PRONAC – LEI DE INCENTIVO À CULTURA</b>                  Em 2023, a Mobilize patrocinou eventos culturais como "BEETLEJUICE, Os Fantasmas Se Divertem", "Sweeney Todd" "Uma Linda Mulher" e o Music RUN. Esses patrocínios refletem o compromisso da Mobilize em apoiar a arte e o entretenimento na comunidade</p>
	<p><b>APAE ACOLHEDORA – PROGRAMA AMIGO DE VALOR</b>                  Na APAE, os alunos recebem atendimento de profissionais da saúde, participam de oficinas de música, dança, recreação e educação física. Em 2023, o objetivo foi atingir capacidade máxima e incluir o serviço de fisioterapia e a Mobilize fez parte desse movimento por meio do programa amigo de valor.</p>		<p><b>PELO DIREITO À VIDA – HOSPITAL PEQUENO PRÍNCIPE</b>                  A Mobilize viabilizou investimentos em três frentes distintas: assistência de qualidade, formação continuada e pesquisa científica. Mais conhecimento técnico em prol da vida de crianças e adolescentes..</p>
	<p><b>PROGRAMA PARCEIRO DO IDOSO</b>                  Essa iniciativa visa promover a inclusão social e a qualidade de vida de pessoas idosas. Ele oferece atividades culturais e recreativas, além de facilitar o acesso a serviços de saúde e assistência. O programa também valoriza a participação ativa dos idosos na sociedade, fortalecendo vínculos comunitários.</p>		<p><b>NATAÇÃO PARADESPORTO – ACQUA VIDA</b>                  Projeto destinado para atletas de natação paradesporto com deficiência física e/ou intelectual. Incentivo destinado à 25 vagas de iniciação e times de competição com duração de 1 ano na cidade de Maringá – PR.</p>

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### FOCO EM MOBILIDADE SUSTENTÁVEL E PARCERIAS ESTRATÉGICAS

Alinhada às tendências globais de sustentabilidade, a Mobilize ampliou seus serviços de financiamento e leasing, inclusive para veículos elétricos e híbridos, facilitando a transição para formas mais ecológicas de mobilidade.

A empresa também possui parcerias estratégicas com concessionárias e fornecedores de infraestrutura para instalar estações de carregamento elétrico, oferecendo suporte completo aos clientes na adoção de veículos sustentáveis.

A Mobilize aposta no futuro com modelos de mobilidade compartilhada e serviços de assinatura, integrando inovação financeira e práticas sustentáveis com foco na satisfação e fidelização dos clientes.

### GESTÃO DE RISCOS E CRÉDITO EFICIENTE

A Mobilize manteve o compromisso com a gestão de riscos eficiente, garantindo a sustentabilidade das operações. Em um cenário econômico desafiador, a empresa conseguiu controlar a inadimplência refletindo a eficácia das políticas de recuperação e mitigação de risco.

Em 2023, foram firmados mais de 82 mil novos contratos, elevando a carteira total de crédito para R\$ 10,4 bilhões, com um forte foco na oferta de crédito personalizado e eficiente, ajustado às necessidades de cada cliente.

Fonte: [Relatório de Resultados MFS Brasil 2023](#)

Em 2023, a Mobilize consolidou importantes ações para fortalecer o relacionamento com seus clientes, promovendo inovação, atendimento personalizado e um compromisso sólido com a sustentabilidade.

A empresa registrou um crescimento sustentável, amparado pela manutenção do processo de digitalização dos serviços e melhoria contínua da experiência do cliente.

Através da integração de canais digitais como aplicativos e atendimento remoto, a Mobilize reforçou suas parcerias estratégicas com as montadoras Renault e Nissan, tornando o acesso a crédito e serviços financeiros mais ágil e eficiente.

### ATENDIMENTO PERSONALIZADO E RELACIONAMENTO SUSTENTÁVEL

Com a aprovação da [Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários](#) em abril de 2023, a Mobilize garantiu que a comunicação com seus clientes fosse clara, transparente e objetiva em todas as etapas do relacionamento.

O atendimento foi estruturado para resolver demandas rapidamente, sempre em conformidade com normas regulatórias e priorizando a satisfação do cliente.

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### CANAIS DE ATENDIMENTO CUSTOMER EXPERIENCE

O atendimento ao cliente conta com canais que visam facilitar a comunicação e a resolução de questões.

Temos a Central de Relacionamento e o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) estruturados para atender dúvidas e resolver problemas de forma rápida e eficiente, sempre com uma equipe disponível para ajudar.

Além disso, disponibilizamos uma ouvidoria que atua como um espaço para tratar de situações que não foram resolvidas pelos canais convencionais. Esse canal permite uma abordagem mais direta e eficaz, garantindo que as preocupações dos clientes sejam devidamente consideradas, como casos vindos do BACEN, Reclame Aqui e plataforma Consumidor.gov.

O trabalho da equipe de Customer Experience visa garantir que todos os clientes tenham uma experiência satisfatória e que suas vozes sejam ouvidas.

Acreditamos que ouvir o cliente vai além de responder às suas dúvidas ou resolver problemas; trata-se de entender suas expectativas, frustrações e sugestões. Essa abordagem permite identificar oportunidades para inovar, personalizar o atendimento e oferecer soluções que realmente atendam às necessidades de quem confia em nossa marca.

### PORTAL DA PRIVACIDADE

Alinhada à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Mobilize disponibiliza no Portal do Cliente (Renault e Credi Nissan) o Portal da Privacidade, um canal exclusivo para que os clientes possam gerenciar seus dados pessoais de forma segura e transparente. Nele, é possível:

- Consentir ou revogar o consentimento para compartilhamento de dados e recebimento de ofertas;
- Solicitar exclusão ou correção de dados pessoais;
- Acessar informações sobre o uso e compartilhamento de dados;
- Consultar parceiros envolvidos no tratamento dos dados;
- Obter orientações detalhadas sobre as políticas de privacidade e segurança.

O Portal destaca a conformidade legal e a construção de uma relação de confiança, garantindo aos clientes total controle sobre suas informações pessoais e promovendo a transparência em suas práticas de proteção de dados.

Com essa iniciativa, é possível ver claramente como a Mobilize coloca o cliente no centro de suas operações, oferecendo ferramentas modernas e acessíveis para o exercício de seus direitos. A empresa entende que a proteção de dados pessoais é essencial para fortalecer a confiança e proporcionar uma experiência cada vez mais segura, ética e personalizada para com todos.

## INDICADORES RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Mobilize fechou 2023 com um desempenho sólido nos indicadores de satisfação e eficiência no atendimento. Foram conquistados 241.357 novos clientes neste ano e a empresa segue investindo em processos ágeis e soluções eficazes para manter um relacionamento de confiança com seus clientes, buscando sempre superar expectativas e fortalecer sua posição no mercado.

Em 2023, a Mobilize alcançou um OSAT (Overall Satisfaction Score) de 8,6, indicador que mede a satisfação geral dos clientes, e um NPS (Net Promoter Score) de 62, que avalia a probabilidade de os clientes recomendarem a empresa a outras pessoas. Esses índices refletem a confiança e a satisfação dos consumidores com os produtos e serviços oferecidos, evidenciando um relacionamento positivo e consistente.



## INDICADORES RELACIONAMENTO COM CLIENTES

### PRÊMIO RECLAME AQUI

A Mobilize recebeu 566 reclamações através do Reclame Aqui, todas tratadas com agilidade e atenção pela equipe de atendimento. Graças a esse esforço, a empresa alcançou um índice de solução de 87%, refletindo seu empenho com a transparência e a satisfação do cliente. Como resultado, obteve uma avaliação geral de 8,2 e 71% dos consumidores afirmaram que voltariam a fazer negócios com a empresa, evidenciando a confiança dos clientes no serviço prestado.

O trabalho eficiente da equipe de atendimento rendeu à Mobilize o 4º lugar no Prêmio Reclame Aqui 2023, na categoria Financiamento de Autos. Esse reconhecimento transmite a intenção da empresa em manter um relacionamento de qualidade com seus clientes, oferecendo um atendimento que vai além da simples resolução de problemas, consolidando relações de confiança e longo prazo.



## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

### EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A MFS investiu na educação financeira de seus clientes, desenvolvendo uma cartilha que aborda temas essenciais para uma gestão financeira consciente. O material inclui informações sobre conceitos e temas relevantes, ajudando os clientes a tomar decisões mais informadas sobre suas finanças e reforçando a importância de gerenciar esses conceitos no dia a dia.

A cartilha também ensina como organizar as finanças pessoais, oferecendo orientações sobre a criação de um orçamento, gestão de rendas e despesas, além de dicas de planejamento financeiro e consumo consciente. O objetivo é que os clientes usem esses conhecimentos para promover hábitos financeiros saudáveis e garantir uma jornada financeira mais equilibrada.

Outro ponto importante é o apoio na administração de dívidas, com orientações sobre como identificar uma crise financeira, o que significam juros e correção monetária, e como renegociar dívidas. Esses conhecimentos são essenciais para que os clientes possam lidar de forma responsável com suas obrigações financeiras e evitar inadimplência.

A cartilha também aborda a proteção de ativos e planejamento futuro, oferecendo opções como financiamento CDC, consórcio, CDB e seguros. A empresa enviou o conteúdo por e-mail marketing, impactando mais de 66 mil clientes, reforçando o intuito de construir relações de confiança e capacitar os consumidores a usarem de forma consciente os produtos e serviços.



**SUMÁRIO**

<b>01</b>	<b>Por que falarmos sobre Educação Financeira?</b>	<b>03</b>
<b>02</b>	<b>Importante saber</b>	<b>05</b>
	Crédito	06
	Financiamento	06
	Investimento	07
	CDB	07
	Empréstimo	08
	Orçamento	08
	Rendimento	08
<b>03</b>	<b>Organização Financeira</b>	<b>09</b>
	Como organizar seu orçamento?	10
	Rendas e Despesas	11
	O planejamento a seu favor	12
	Consumo consciente	12
	Precisa de mais um incentivo para seguir nesta jornada?	12
<b>04</b>	<b>Administrando suas dívidas</b>	<b>13</b>
	Como identificar uma situação de crise?	14
	O que significa "com juros e correção monetária"?	15
	Renegociação	15
<b>05</b>	<b>Como proteger seus ativos?</b>	<b>16</b>
<b>06</b>	<b>Planejando seu futuro com a Mobilize</b>	<b>18</b>
	Financiamento CDC	19
	Consórcio	19
	CDB	20
	Seguro	20