



BANCO

FIBRA

RELATÓRIO
SOCIOAMBIENTAL

2019



Sumário

- 3 Apresentação
- 4 Mensagem do presidente
- 5 Destaques de 2019
- 6 Banco Fibra
- 9 Portfólio de negócios
- 12 Governança Corporativa
- 18 Gestão de riscos
- 21 Investindo em Ética, Integridade e Conformidade
- 25 Compromissos
- 28 Criação de valor socioambiental
- 31 Análise de crédito sustentável
- 33 Nossas pessoas
- 43 Cidadania corporativa
- 45 Relacionamento com públicos de interesse
- 46 Fornecedores
- 48 Clientes
- 51 Gestão ambiental
- 53 Tecnologia e inovação – transformação digital
- 60 Transformações que geram resultados
- 61 Cenário econômico
- 64 Desempenho econômico-financeiro
- 69 Perspectivas para o novo ciclo
- 70 Relação com investidores
- 71 Informações corporativas

Apresentação

Solucionar o agora para as pessoas que fazem o amanhã e estar sempre comprometidos com os clientes, colaboradores e com o mercado, são alguns de nossos compromissos, expressos em nosso propósito, tendo a ética e transparência como pilares de nossa gestão.

Em conformidade com os compromissos acima citados e com todos os demais compromissos relacionados neste Relatório, Nós – o Banco Fibra - apresentamos ao público de interesse a 1ª edição do Relatório Socioambiental, contendo as iniciativas, resultados e os desafios enfrentados ao longo do ano de 2019.

Nosso objetivo é demonstrar como contribuimos com a prosperidade das pessoas e dos negócios, por meio de uma administração responsável e da criação de soluções financeiras para o estímulo da atividade econômica. O conteúdo preparado permite evidenciar nossa atuação social, ambiental e econômica, bem como mostrar como essas estratégias estão ligadas à visão dos negócios, à operação e à Governança Corporativa.

Estratégias de Sustentabilidade

As estratégias de sustentabilidade estão incorporadas na maneira em como fazemos nossos negócios. Diante disso:

- Possuímos produtos e serviços que criam valor para transformar ideias em negócios, por meio de ações inovadoras e responsáveis.
- Desenvolvemos processos para o gerenciamento de risco socioambiental nas operações com os nossos clientes e com os fornecedores.
- Buscamos o desenvolvimento de nossos colaboradores, para que estes deem suporte à operação, com atendimento ágil e transparente.

Essas e outras iniciativas refletem os esforços em sermos agentes responsáveis pelo desenvolvimento sustentável a partir dos nossos negócios, operações e relacionamentos.

Conteúdo

Para a definição do conteúdo deste Relatório, consideramos os temas que entendemos relevantes para a Sustentabilidade da Instituição, atrelados à nossa Política

de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), bem como aqueles levantados após uma série de entrevistas com os nossos colaboradores, da coleta de dados, informações e pesquisas complementares. Além disso, foram realizadas pesquisas de assuntos relevantes apresentados por outras instituições financeiras no Brasil (*benchmarking*).

Elaboramos este Relatório seguindo as orientações e metodologias da Global Reporting Initiative (GRI) na versão GRI Standards para Relatórios de Sustentabilidade.

Destacamos que todas as informações deste Relatório foram validadas pelos gestores de cada área e aprovadas por nossa Diretoria Executiva.

**Este Relatório encontra-se disponível em
nosso site institucional:**

www.bancofibra.com.br/sustentabilidade

Em caso de perguntas e sugestões de melhoria relativas ao presente Relatório, entrar em contato por meio dos canais de atendimento disponíveis em nosso [site institucional](#).

Mensagem do Presidente

Nossa cultura é marcada pelo otimismo, pelo compromisso com o crescimento do Brasil e com uma visão estratégica que objetiva a sustentabilidade do nosso negócio no longo prazo. Nos posicionamos como um Banco feito de pessoas para as pessoas que acreditam, empreendem, tomam risco e desenvolvem o nosso país. Conduzimos nossa atividade todos os dias buscando colocar em prática nossos valores.

Acreditamos que negócios gerados a partir do olhar dos nossos clientes com transparência, empreendedorismo e valorizando as nossas pessoas e suas contribuições é a nossa forma de colaborar para o desenvolvimento de uma sociedade melhor. É essa visão de mundo que buscamos transmitir neste nosso primeiro Relatório Socioambiental, que tenho a satisfação de apresentar a todos os nossos públicos interessados. Esta publicação registra os nossos resultados e progressos nos aspectos relevantes de nosso negócio, em especial aqueles relacionados ao aprimoramento de nossa governança, responsabilidade e desempenho ambiental.

O conteúdo que apresentamos é fruto de uma estratégia que vem sendo implementada consistentemente e que nasce da percepção clara de que somos o braço financeiro de um grupo empresarial.

Sabemos os dilemas enfrentados pela liderança do setor produtivo brasileiro e, fiel a nossa história e as nossas convicções,

procuramos ajudar nossos clientes desenvolvendo soluções através de relacionamentos fundamentados no respeito as pessoas e ao meio ambiente. Por isso, entendemos que a única forma de ser sustentável a longo prazo é optando por fazer a coisa certa, sempre.

O Relatório Socioambiental que tem em suas mãos é o marco de mais uma etapa cumprida na execução do nosso projeto, uma construção especial que nasce e renasce a cada dia através do empenho dos nossos colaboradores, das preferências de nossos clientes, do apoio de nossos acionistas e do comprometimento de nossos administradores. Estamos relatando resultados de 2019, ano em que obtivemos nossos melhores números em uma década, como o aumento de 25% no nosso lucro operacional, fruto de um trabalho que vem sendo consistentemente implementado ao longo dos últimos anos. Enfatizamos as conquistas obtidas em aspectos que garantem sustentabilidade, longevidade e legado aos nossos negócios. Ampliamos nossa oferta de prestação de serviços, avançamos na digitalização e, principalmente, criamos todos os dias um banco cada vez mais focado em desenvolver o agora para as pessoas que fazem o amanhã.

Acreditamos na força deste propósito, que nosso trabalho é importante e que somos uma força para o bem na sociedade. Entendemos que nosso discurso precisa ser acompanhado pelas nossas ações e é exatamente esta coerência que buscamos detalhar nestas páginas.

Gostaria de agradecer mais uma vez todos os nossos stakeholders que optam por nos acompanhar nesta jornada e que acreditam na instituição que estamos construindo, nos nossos valores e na contribuição que queremos dar à sociedade.

Boa leitura!

Arno Schwarz



BANCO
FIBRA

Destaques de 2019



Resultado Operacional de R\$ 46,2 milhões, 26% maior que o Resultado Operacional de 2018.



Substancial melhora na despesa com Provisão de Devedores Duvidosos (PDD) que em 2018 foi de R\$86,5 milhões e em 2019 decresceu para R\$48,1 milhões.



Criação de uma Diretoria de Tecnologia de Informação e Transformação Digital.



Lucro Líquido de R\$136,6 milhões, dez vezes maior que o de 2018.



Novo foco de atendimento às empresas de médio porte, com receita anual a partir de R\$ 30 milhões.



Top 5 da Pesquisa Focus² / 19 vezes entre as 5 primeiras instituições.



Carteira de Crédito Expandida¹ cresceu 15% atingindo o saldo de R\$4,3 bilhões.



Criação da área de Clientes e do Comitê de Clientes.



2º ano consecutivo certificados pelo “Great Place to Work”, selo de melhores empresas para se trabalhar.



Receita Comercial com um acréscimo de R\$10 milhões, chegando a R\$207,5 milhões.



Inovações Tecnológicas: 100% dos sistemas (Datas Centers) operando dentro de nuvem externa.

Evolução positiva nos indicadores de desempenho:

	2018	2019
NIM – Margem Financeira	5,60%	6,10%
ROAE - Rentabilidade	1,31%	13,67%
Índice de Eficiência Contábil ³	69,00%	67,00%

¹ Operações de crédito contratadas, garantias prestadas e títulos privados.

² O resultado da pesquisa completo está apresentado no capítulo “Cenário Econômico”.

³ Relação entre as despesas operacionais da instituição e sua receita bancária.

NIM = Margem Operacional/Carteira de Crédito

ROAE = Lucro Líquido/PL Médio

O Banco Fibra

Somos um Banco de Atacado, focado no atendimento aos segmentos Empresas, Corporate e Agro, com profissionais presentes na vida dos clientes e que entregam precisão, transparência e agilidade.

Nosso propósito

Acreditamos na força das pessoas e das empresas que movem um país inteiro, sabemos que o mercado é dinâmico e cada dia mais competitivo, por isso nos movemos com agilidade e com a transparência que se espera.

Testemunhamos no dia a dia como todas as empresas, nos mais diversos setores, vivem uma profunda transformação, por isso, para nós do Fibra, ajudar os negócios a prosperarem é mais do que um compromisso, é o nosso propósito de negócio.

Solucionar o agora para as pessoas que fazem o amanhã.

Os valores e princípios que orientam os negócios são traduzidos pelo Nosso Jeito de Ser:



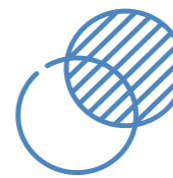
Olhar do Cliente

Conhecemos, entendemos e respeitamos os desafios de quem produz no Brasil. Honramos o compromisso que temos com nossos clientes e entregamos o melhor atendimento de forma inacreditavelmente rápida. Nossa atitude é sempre positiva e construtiva, pois acreditamos que, para ser bom, um negócio precisa ser bom para todas as partes.



Somos líderes e fazemos acontecer

Temos determinação, perseverança e resiliência para transformar ideias em realidade de negócio. Competimos por nossos clientes e assumimos responsabilidade sobre todas as iniciativas em que estamos envolvidos. Trazemos inovações e estamos próximos sempre, unindo as pessoas por um objetivo maior.



Somos transparentes e não temos medo de dizer a verdade

Falamos sempre a verdade. A transparência nos torna mais alinhados, colaborativos e ágeis. Ela facilita o diálogo, retirando a politicagem da nossa vida corporativa. Cultivamos um ambiente respeitoso e de confiança para conversas, tratando os problemas com críticas construtivas e sem ocultar erros.



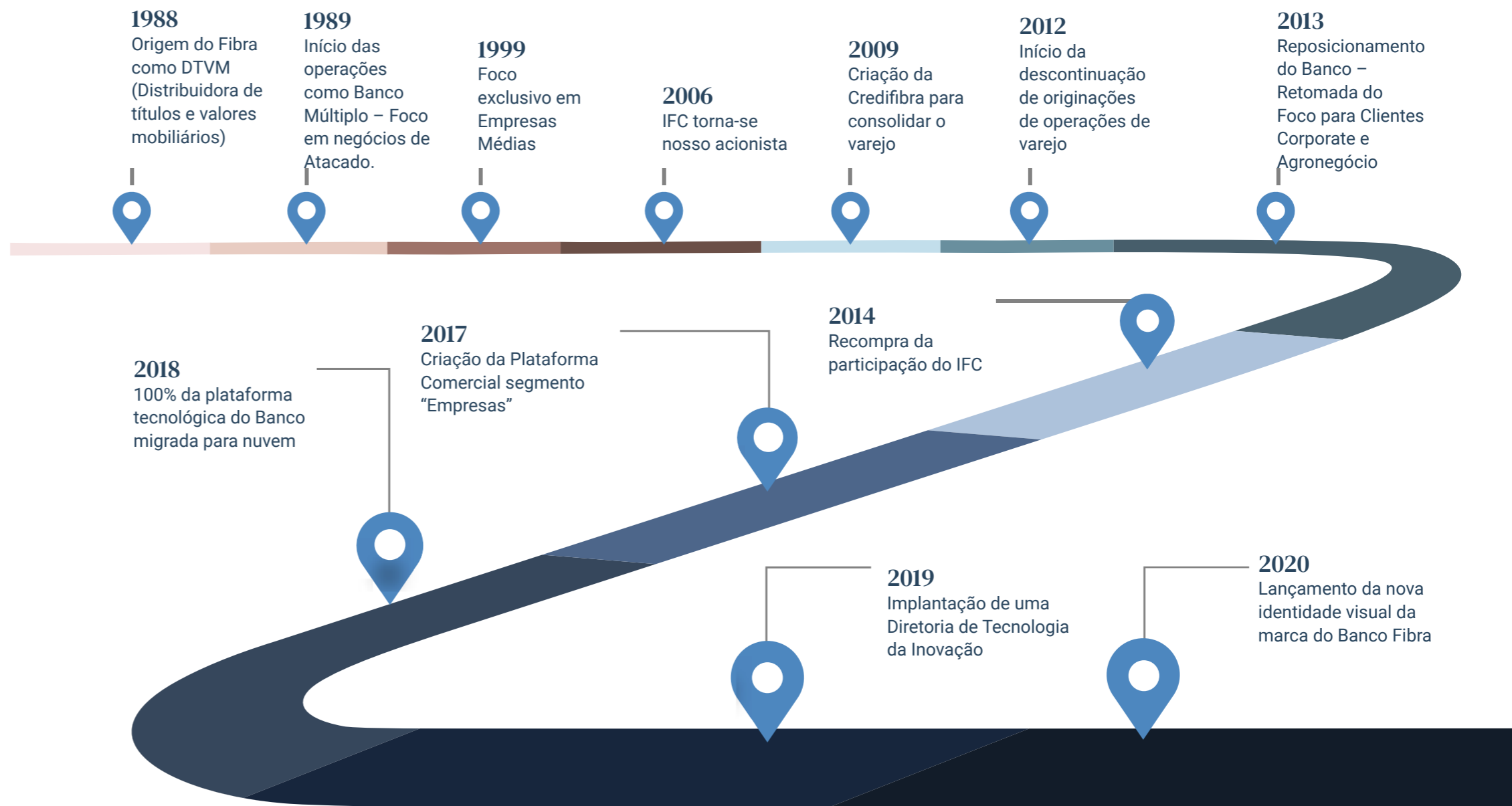
Reconhecemos a excelência das pessoas, sempre

Acreditamos que uma empresa com as melhores pessoas, entrega o melhor atendimento e cria as melhores soluções. Sempre nos desafiamos para que as melhores ideias brotem e prosperem. Buscamos ir sempre além e somos reconhecidos pelas nossas entregas.



Nossa história

Nossa história tem início em 1988 e ao longo de mais de 30 anos acompanhamos diversos cenários econômicos. Essa trajetória é marcada por ciclos que guiaram os nossos negócios.



Presença Nacional e Internacional

Presente na vida dos nossos clientes, temos abrangência em território nacional. Nossa sede está localizada em São Paulo - SP. Possuímos relacionamento próximo com nossos clientes, seja através de visitas, de contatos telefônicos ou de nossas plataformas digitais, onde o cliente pode acessar de qualquer lugar. No exterior, possuímos uma agência internacional, em Grand Cayman.

Nova Atuação

Estamos em um novo ciclo, com um modelo de negócios repaginado e o melhor desempenho em uma década. Construímos juntos o sucesso de pessoas com coragem para empreender.

O direcionamento da estratégia de negócios para o Atacado, com foco no atendimento, é resultado de um processo de reestruturação interna que identificou nossos principais diferenciais. Agora, estes diferenciais passam a guiar todo o trabalho: somos um banco de pessoas, apoiado sobretudo pela tecnologia.

Voltamos às origens, passamos a atender novamente as empresas de médio porte, com receita anual a partir de R\$ 30 milhões.

Novos Serviços

A partir de investimentos em inovação digital, ampliamos a prestação de serviços, que inclui uma mesa para operações como câmbio e derivativos, seguros e estruturação de transações no mercado de capitais. Uma área de gestão de caixa está atualmente em desenvolvimento para que passemos a oferecer serviços como cobrança e pagamentos. Com as mudanças, a receita de prestação de serviços e tarifas alcançou R\$ 48 milhões em 2019, alta de 31,6%, com relação a 2018.

Novo Posicionamento, Nova Marca

Após um extenso estudo em 2019, demos um passo adiante no início do ano de 2020, lançamos uma nova identidade, mais moderna e um “novo tom de voz”, para representar o que valorizamos no relacionamento com nossos clientes: simplicidade, agilidade, soluções customizadas e a proximidade de um banco feito de gente, de pessoas falando com pessoas.



Portfólio de negócios

Oferta Especializada

Os segmentos Empresas, Corporate e Agro são nossas áreas de negócio e queremos atuar como um parceiro facilitador no desenvolvimento e sucesso dos nossos clientes e conseqüentemente do país.

Hoje, o Fibra está ainda mais resiliente e competitivo para enfrentar diferentes cenários de mercado”.

Arno Schwarz, Presidente do Banco

Empresas

O segmento Empresas é representado por empresas que faturam a partir de R\$ 30 milhões. No fim de 2018, voltamos a atender empresas de médio porte. Escutamos as necessidades e trazemos respostas rápidas e simples, feitas sob medida para facilitar no dia a dia e ajudar na evolução do negócio. Nosso objetivo é ver a empresa crescer e trazer tranquilidade aos nossos clientes.

Corporate

Para garantir que nossos clientes gerenciem seus recursos de forma mais eficiente, trazemos as melhores soluções tecnológicas e financeiras. Entendemos a necessidade de tomar decisões rápidas e, para isso, trabalhamos no tempo do cliente, com agilidade, com a transparência e com o dinamismo que o mercado requer. O segmento Corporate é representado por empresas que faturam a partir de R\$ 300 milhões.

Agro

Temos orgulho de contribuir com o desenvolvimento do agronegócio brasileiro, que hoje exerce papel essencial no crescimento econômico e na mobilização da sociedade à nova consciência ambiental por produtos agropecuários com menor impacto sobre os recursos naturais.

Para caminharmos junto com a inovação e tecnologia do Agronegócio, buscamos agilidade para oferecer as soluções financeiras que nossos clientes precisam enquanto cuidam da sua produção.

Todos os nossos clientes do segmento Agro respondem um questionário socioambiental (QSA) para que possam iniciar ou manter relacionamento com o Fibra (saiba mais sobre o QSA na [página 32](#)).

Banco de Atacado

Como já apresentamos, somos um Banco de Atacado especializado em soluções financeiras. Os produtos e serviços ofertados não só estão alinhados com os objetivos de negócios da Instituição, mas são desenvolvidos considerando como premissa, a identificação de necessidades de nossos clientes.

Fornecemos soluções em empréstimos, financiamentos, adiantamentos, repasses e na prestação de serviços. Alinhado com as melhores práticas de mercado e sempre primando pela agilidade, controle e gestão do portfólio atuamos com mesas segmentadas, atendimento especializado e profissionais de larga experiência.

Produtos e serviços

Nossos produtos e serviços atendem às normas vigentes e nossos procedimentos internos são periodicamente atualizados para um atendimento ágil para os clientes.

Disponibilizamos as informações referentes aos produtos, valores, prazos, taxas, encargos, riscos e demais condições nos canais de contratação e instrumentos contratuais, sempre em conformidade com as exigências dos órgãos reguladores. As

tarifas relativas aos serviços bancários são divulgadas na Tabela de Serviços, disponível para consulta em nosso [site institucional](#),

como também todo o detalhamento dos nossos produtos e a oferta por segmento.

Temos o compromisso de trazer soluções efetivas e buscamos fomentar o crescimento econômico e social em bases sustentáveis, de forma que englobe cadeias produtivas com menor risco socioambiental.

Operações de Crédito

- Capital de Giro
- Fiança Bancária
- Repasses Externos
- Cheque Empresas
- Conta Garantida
- CPR-F
- Funcafé
- Garantia de Recebíveis de Cartão
- Trade Finance
- Trade Services
- Standby Letter of Credit
- CDCA

Antecipação de Recebíveis

- Confirme Fibra
- Cessão de Crédito
- Desconto de Duplicatas

Serviços

- Conta Corrente
- Cobrança Bancária
- Pagamento a Fornecedor
- Conta Escrow

Corretagem de Seguros

Investimentos

- CDB
- LCA
- LCI

Derivativos e Câmbio

- NDF
- Swap
- Opções
- Câmbio

Mercado de Capitais

Em 2019



O agronegócio

É um segmento relevante para nós, mantemos equipes especializadas nas principais áreas de atendimento: Comercial, Mesa Clientes, Crédito e Produtos. A carteira Agro fechou dezembro 2019 com saldo de R\$1,1 bilhão. Continuamos atuando como importante repassador de recursos do Funcafé do Ministério da Agricultura.



O saldo de Carteira de Crédito Expandida

Excluindo a carteira do Varejo de R\$1 milhão, ao final do exercício de dezembro 2019 foi de:

R\$4,346 bilhões

15,1% maior quando comparado a dezembro de 2018.

Um dos grandes destaques de 2019 foram as operações de Financiamento da Cadeia Produtiva que atingiram um saldo de R\$1.242 milhões ao final do exercício de 2019 *versus* o saldo de R\$975 milhões ao final de 2018. Percebemos nossa forte vantagem competitiva nesse segmento ao atender os clientes de forma ágil e customizada. Dessa forma, criamos uma área exclusiva para cuidar desse tipo de operação.



Derivativos

Grande diferenciação, forte geração de receitas e boa pulverização em clientes. Os resultados no triênio foram os seguintes:

2017	R\$ 29.417 milhões	
2018	R\$ 38.830 milhões	+ crescimento de 32%
2019	R\$ 40.075 milhões	+ crescimento de 3,21%

Governança Corporativa

A Governança Corporativa representa confiabilidade e longevidade dos negócios. Por isso, compreendemos o impacto positivo que ter uma governança bem estruturada possui na cultura organizacional e nas nossas relações com a sociedade na qual estamos inseridos.

Incorporar princípios e práticas de Governança e Sustentabilidade no negócio é um compromisso que firmamos.

Possuímos uma estrutura eficiente para assegurar a sintonia entre a administração e os interesses de nosso ecossistema.

Órgãos de Governança

Em nossa estrutura de Governança Corporativa há ferramentas que garantem o princípio da transparência em nossa gestão, além de práticas voltadas para a prestação de contas de nossas ações aos stakeholders, em linha com as melhores práticas de mercado.

Divulgamos ao mercado, através do nosso [site institucional](#), informações sobre os compromissos que assumimos, a estrutura de nossa alta administração, Códigos e Políticas institucionais, os produtos oferecidos, além de informações relevantes de cunho regulatório.

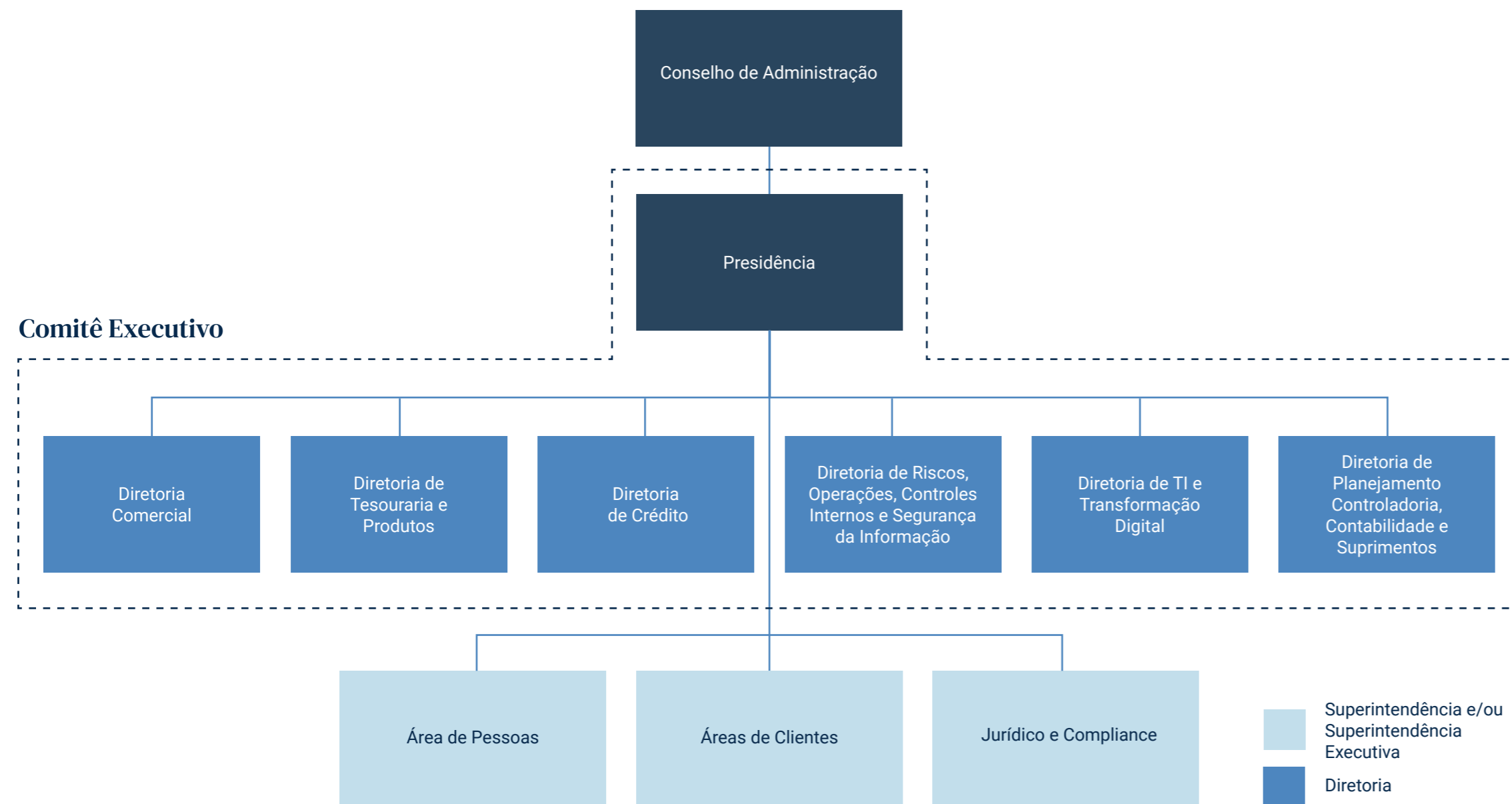


Procuramos adotar práticas adequadas, dentro dos altos padrões do mercado, para que ações sustentáveis sejam incorporadas de forma consistente em nossos produtos

e serviços, alinhando nossas decisões aos conceitos de Governança Sustentável e estabelecendo um ambiente de confiança. Abaixo apresentamos nossa estrutura de Governança - Alta Administração:

Contamos com fóruns multidisciplinares que envolvem as diversas áreas da Instituição. Dessa forma, além do Conselho de Administração, órgão responsável por supervisionar nossas atividades, temos a Diretoria Executiva e os Comitês.

Estrutura de nossa Governança - Alta Administração



No topo da estrutura de Governança Corporativa há a Assembleia Geral dos Acionistas, a quem compete, dentre outras funções:

- Supervisionar o desempenho do Conselho de Administração e da Diretoria;
- Aprovar as contas da Instituição; e
- Deliberar sobre qualquer forma de reorganização societária, bem como sobre a venda substancial de ativos da Companhia ou de suas subsidiárias.

Conselho de Administração

Fortalecendo o pilar da Governança Corporativa, possuímos, de forma facultativa, um Conselho de Administração, responsável, dentre outros assuntos, por estabelecer políticas gerais e estratégicas, direcionar nossos negócios, orientar, fiscalizar, eleger e gerenciar a atuação dos executivos. Conforme Estatuto Social, nosso Conselho de Administração é composto por 4 membros, os quais são eleitos através da Assembleia Geral, sendo também destituíveis por ela, atendendo os requisitos de elegibilidade exigidos pelo Banco Central do Brasil.



Os membros que compõem o Conselho de Administração são:

Cargo	Membro
Presidente	Benjamin Steinbruch
Vice Presidente	Elisabeth Steinbruch Schwarz
Membro	Arno Schwarz
Membro Independente	Andréa Marta Meirelles de Menezes

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é o órgão responsável pela gestão diária de nossos negócios e desempenha papel fundamental em nossa estrutura de Governança Corporativa. Os diretores executivos são responsáveis, dentre outros aspectos, pela execução de nossas políticas e diretrizes e atuam como representantes legais do Banco. A Diretoria é composta por 7 membros, os quais são

eleitos pelo Conselho de Administração, atendendo os requisitos de elegibilidade exigidos pelo Banco Central do Brasil.

Os membros que compõem a Diretoria Executiva são:

Cargo	Membro
Diretor Presidente	Arno Schwarz
Diretor de Tecnologia e Transformação Digital	Carlos Alberto Sangiorgio
Diretor de Riscos, Operações, Controles Internos e Segurança da Informação	Kumagae Hinki Jr.
Diretor de Planejamento e Controladoria, Contabilidade e Suprimentos	Marcos Chadalakian
Diretor de Crédito	Rafael Pavão de Assis
Diretor de Tesouraria e Produtos	Sergio Timoner
Diretor Comercial	Rodrigo de Faria Matias Bueno

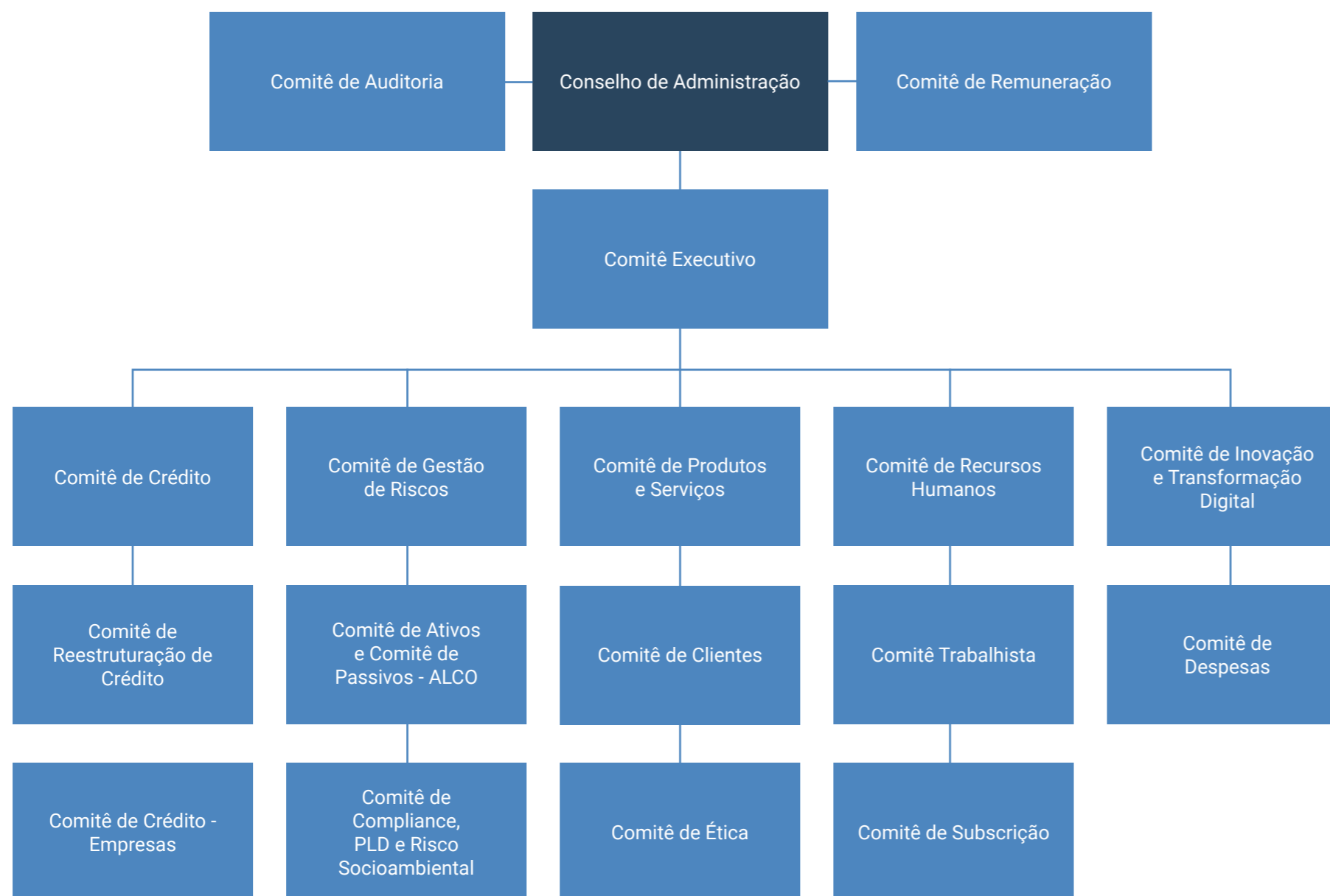
O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva são apoiados pelo trabalho de Comitês, instâncias que colaboram no aprofundamento de discussões, na avaliação de temas estratégicos para os negócios e na tomada de decisões com qualidade e segurança. São formados pelo Presidente, Diretores, Superintendentes e integrantes de diferentes áreas, que se reúnem periodicamente.

Comitês

Possuímos Comitês estatutários, que são estabelecidos em nosso Estatuto Social. São eles:

O **Comitê de Auditoria (COUAD)**, que além de ter sua estrutura e atribuições no Estatuto Social, possui Regimento Interno próprio, contemplando suas regras de funcionamento. Seus membros são eleitos pelo Conselho de Administração e, dentre as funções do Comitê de Auditoria estão:

Estrutura de nossa Governança - Nossos Comitês



Em 2019 criamos novos comitês: o Comitê de Clientes e o Comitês de Inovação e Transformação Digital.

Nossa estrutura de Comitês está disponível em nosso [site institucional](#).

- Assessorar o Conselho de Administração;
- Estabelecer regras operacionais, regulamentos e códigos internos;
- Avaliar o cumprimento das recomendações feitas pelos auditores independentes e/ou internos; e
- Estabelecer e divulgar os procedimentos para recepção e tratamento de informações.

Os membros que compõem Comitê de Auditoria são:

Membros	Cargo
Carlos Eduardo Sampaio Lofrano	Membro independente do COAUD
Kumagae Hinki Jr.	Membro do COAUD
Marcos Chadalakian	Membro Qualificado e Presidente do COAUD

O **Comitê de Remuneração**, cujos membros são também eleitos pelo Conselho de Administração, tem como atribuições:

- Estabelecer as regras operacionais para o seu funcionamento;
- Elaborar a política de remuneração de administradores do Banco, propondo ao Conselho de Administração as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento; e
- Zelar para que a política de remuneração de administradores da Instituição esteja permanentemente compatível com a política de gestão de riscos, com as metas e a situação financeira atual e esperada do

Banco, bem como com o disposto na legislação e regulamentação aplicáveis do Banco Central do Brasil.

Os membros que compõem o Comitê de Remuneração são:

Membro	Cargo
Benjamin Steinbruch	Presidente do Conselho de Administração
Arno Schwarz	Diretor Presidente
Maria Inês Vicente F. Pastori	Superintendente da área de Pessoas

Além disso, possuímos Comitês não estatutários, os quais estão discriminados na Política de Organização de Comitês. Essa Política estabelece suas estruturas, suas atribuições, responsabilidades, periodicidade, formalizações necessárias, além de regras e procedimentos para a formação ou descontinuidade de um Comitê.

Nossas linhas de defesa

Para complementar nossa estrutura de Governança, visando melhores ferramentas de monitoramento e buscando resultados sustentáveis, temos instituídas, além de nossa estrutura de gestão, as áreas de Controles Internos, Auditoria Interna e Compliance.

A **Auditoria Interna**, área que possui independência com reporte direto ao Conselho de Administração, contribui para o alcance de nossos objetivos, adotando abordagem sistemática para a avaliação e melhoria da eficácia de todos os processos internos, controles, Governança Corporativa e segurança da informação. Possui Código

de Ética específico, contendo princípios e regras de conduta para os auditores internos.

Já a área de **Controles Internos** atua para dar maior confiabilidade aos processos, melhorar a qualidade do ambiente de controles da Instituição, auxiliando as diversas áreas no mapeamento de seus processos, identificação e avaliação de riscos e controles. Também elabora e monitora planos de ação para evolução de processos e correção de falhas operacionais identificadas.

Na gestão do ambiente de nossos controles, mapeamos em 2019, 18 principais processos, entre eles, “Formalização, Monitoramento, Aprovação do Crédito”, “Abertura de Caixa” e outros, com a identificação dos riscos e controles a seguir:



Por fim, a área de **Compliance** visa assegurar que as diferentes áreas da Instituição observem os procedimentos e controles definidos em nossas normas internas e por órgãos reguladores, contribuindo no alcance dos objetivos estratégicos e, simultaneamente, no atendimento aos requisitos legais. Atua com independência.

A disseminação da cultura de Compliance e Ética Empresarial, a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, o processo de Anticorrupção, o monitoramento do Risco Socioambiental, a conscientização da prevenção de outras atividades e condutas que possam ocasionar risco à imagem do Banco, são algumas das atribuições da área de Compliance.

O Compliance está estruturado em 3 principais frentes:

- **Compliance Regulatório**, que visa garantir o atendimento à todas as leis, normas, regulamentos aplicáveis, bem como atender as solicitações dos Órgãos Reguladores, além de ser responsável pelo andamento do Programa de Integridade;
- **Compliance Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (Compliance PLD)**, que objetiva prevenir a prática de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, em consonância com a legislação vigente; e

Principais políticas de gestão

Comprometidos com a transparência, com a ética, com a equidade e com a responsabilidade socioambiental, desenvolvemos mecanismos e políticas de controles e monitoramento, a fim de assegurar uma Governança Corporativa eficaz:

- Código de Ética e Conduta
- Política de Responsabilidade Socioambiental
- Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários
- Política de Investimentos Pessoais
- Política de Gerenciamento e Controle de Riscos
- Política de Compliance
- Políticas de Recursos Humanos
- Política de Contratação de Terceiros
- Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo
- Política Anticorrupção e Relacionamento com o Setor Público
- Política de Sucessão de Administradores
- Política de Divulgação de Informações
- Política de Privacidade
- Política de Segurança Cibernética

- **Risco Socioambiental**, que visa o adequado gerenciamento e monitoramento e controle dos riscos socioambientais, conforme detalhado da [página 29](#) deste Relatório.

Saiba mais sobre os órgãos de Governança, funções, currículo dos membros do Conselho de Administração e Diretoria Executiva, como também códigos e políticas acessando nosso [site institucional](#).

Gestão de Riscos

Ferramenta estratégica essencial para a otimização de recursos, possibilitando a melhor relação risco *versus* retorno de nossas operações.

A gestão de risco está na essência de nossas atividades e é um instrumento que gera valor ao Banco, aos acionistas, colaboradores e clientes.

Nosso sistema de gestão de risco é constituído por um conjunto de processos e responsabilidades pré-definidas, permeadas por todas as áreas da Instituição.

Com uma gestão robusta, além de nos manter alinhados com as melhores práticas de mercado, estamos aderentes às exigências dos órgãos reguladores, bem como contribuimos para o aperfeiçoamento de nossa Governança Corporativa.

Adotamos padrões de riscos e controles internos fundamentados no gerenciamento integrado de riscos em seus diferentes aspectos e, para nos orientar neste processo, contamos com políticas, normas e procedimentos.

Em conformidade com a Resolução nº 4.557/17 do Conselho

Monetário Nacional, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e de gerenciamento de capital, mantemos rígidos padrões de controle e atualizamos frequentemente nossos processos, métodos e plataformas.

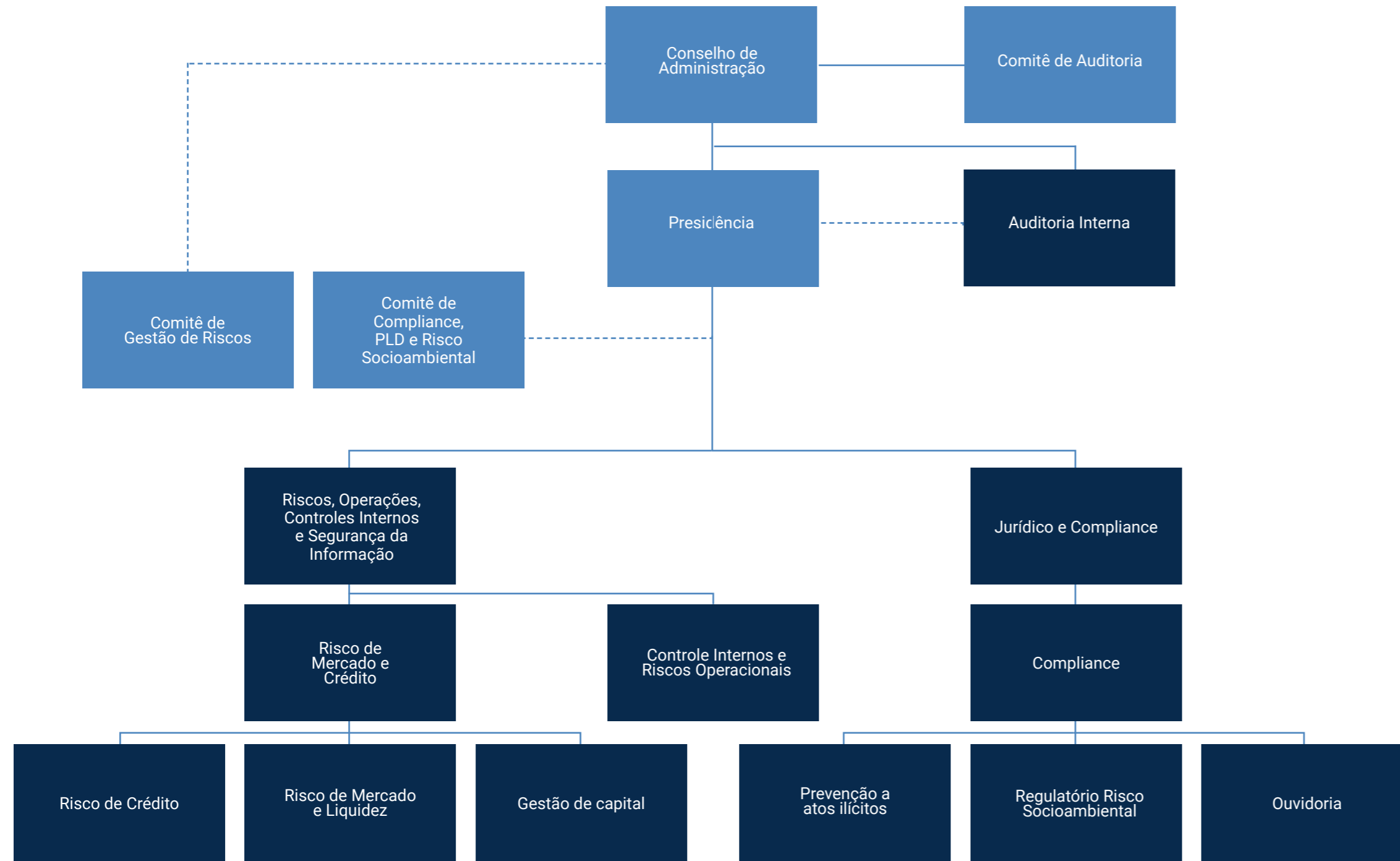
Nosso processo de Gestão de Riscos é compatível com a natureza de nossas operações, com a complexidade dos nossos produtos, serviços, atividades, procedimentos e sistemas, bem como com a dimensão de nossa exposição aos riscos, permitindo o seu adequado gerenciamento.

Na nossa visão, a forma de atuação praticada permite unir as preocupações de crescimento do negócio, sustentabilidade e perenidade com relação ao risco das operações.

Conheça nossos relatórios de Gestão de Riscos e Gerenciamento de Capital em nosso [site institucional](#), na sessão de Relação com Investidores.



Estrutura organizacional envolvida na gestão de riscos



Comitê de Gestão de Riscos (CGR)

Possuímos o Comitê de Gestão de Riscos (CGR), que tem dentre suas atribuições:

- Assessorar e recomendar o Conselho de Administração, no que concerne ao exercício de suas funções sobre políticas, estratégias, limites de gerenciamento de riscos e capital e programa de teste de estresse;
- Estabelecer as regras operacionais para seu próprio funcionamento, as quais devem ser aprovadas pelo Conselho de Administração; e
- Avaliar os níveis de nosso Apetite aos Riscos fixados na Declaração de Apetite por Riscos (RAS), bem como as estratégias para seu gerenciamento, considerando os riscos individualmente e de forma integrada.

Avaliando todo o ambiente de gestão de risco, houve evolução de ferramentas de análise, processos e governança, o que nos permitiu trabalhar de maneira mais segura. Uma das principais consequências, relaciona-se ao nível de inadimplência do Banco, que diminuiu de 8,08% de dez/17 para 4,43% em dez/19.

Comitê de Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Risco Socioambiental

Apoiando o Gerenciamento de Riscos de Conformidade e Socioambiental, este Comitê tem, dentre suas atribuições:

- Avaliar e decidir assuntos relevantes de Compliance, tais como, assuntos que envolvam o Programa de Integridade ou casos que envolvam crime ambiental por partes de clientes;
- Decidir pela aceitação ou não de clientes, em casos previamente analisados pela área de Compliance; e
- Avaliar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas e/ou atípicas relacionadas à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e corrupção, decidindo pela comunicação ou não às autoridades competentes, quando cabível.

Em 2019, dentre as análises do referido Comitê, foram discutidos 27 casos que poderiam possuir algum tipo de relação com corrupção. Não houve, no entanto, casos efetivos de corrupção que poderiam envolver nossa Instituição, clientes e fornecedores.

Investindo em Ética, Integridade e Conformidade

Acreditamos que a Ética, a Integridade e a Conformidade andam juntas com o desenvolvimento Sustentável, além de andarem lado a lado com o nosso sistema de Governança Corporativa. Por isso, destacamos neste capítulo os processos mais robustos que inserem tais elementos em nossa Instituição.

Códigos e políticas

Confira abaixo o conteúdo de algumas de nossas políticas dispostas em nosso site institucional:

- [Código de Ética e Conduta](#);
- [Programa de Integridade](#).

Código de Ética e Conduta

Nosso propósito e valores fundamentam o conteúdo do Código de Ética e Conduta e as demais políticas que apresentam o comportamento esperado pela Instituição e de nossos públicos de interesse.

Promovendo um relacionamento saudável com nossos stakeholders, os princípios do Código de Ética e Conduta norteiam nossa atuação profissional, para que seja possível atingir padrões éticos elevados, refletindo a identidade cultural e os compromissos assumidos nos mercados em que atuamos.

As regras gerais de conduta definidas pelo Código de Ética e Conduta dispõem sobre relações de parceria com os clientes, práticas de sigilo bancário, declarações à imprensa, procedimentos de segurança da informação, comportamento ético e conflitos de interesse. Estabelece ainda questões sobre o assédio sexual e moral. O compromisso de aderência a esse Código é assinado por todos os colaboradores no momento da admissão e enviado a todos os fornecedores em novas negociações. As revisões devem ser aprovadas pelo Conselho de Administração, pois entendemos que este Código é um importante pilar de Governança.

As atitudes corretas compõem a nossa cultura e, praticar os valores diariamente, trazem excelência às atividades da Instituição.

Programa de Integridade

Comprometidos com as iniciativas nacionais e internacionais de Prevenção e Combate à Corrupção e, principalmente, em conformidade com a Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção, possuímos o Programa de Integridade que estimula um ambiente de comportamento ético e de envolvimento responsável.

O Programa de Integridade, em conjunto com a Política Interna Anticorrupção e Relacionamento com o Setor Público e o Código de Ética e Conduta, orientam os colaboradores na identificação de condutas e situações que possam configurar atos de corrupção e tem como objetivo prevenir, detectar e punir desvios de conduta e práticas ilícitas.

Para garantir as boas práticas, todos os colaboradores, incluindo a alta direção, recebem treinamentos e comunicados sobre a política anticorrupção e os procedimentos voltados a este tema.

Além disso, todas as contratações de fornecedores e aceitação de clientes são analisadas pela área de Compliance, a qual leva em consideração o risco relacionado às práticas de combate à corrupção de nossos prestadores de serviços. Os fornecedores contratados recebem a Cartilha Anticorrupção, que contempla nossos procedimentos anticorrupção. Nessa Cartilha, está prevista também a recomendação para todas as empresas adotarem um Programa de Integridade.

Disseminação da cultura ética e transparente

No contexto de disseminação de nossos valores, princípios, padrões e normas de comportamento, realizamos as seguintes ações:

- **Reunião de Apresentação de Resultados:** reuniões trimestrais em que o Diretor Presidente e/ou Diretor da área de Planejamento e Controladoria apresentam os indicadores financeiros do Banco, demonstrando dados de receitas, despesas, orçamento previsto *versus* realizado. São enviados e-mails para que todos os colaboradores possam realizar inscrições e participar da apresentação.
- **Reunião Geral de Superintendentes, Diretores e Presidente:** reuniões mensais, que visam compartilhar os principais acontecimentos do mês anterior, dos projetos atuais ou futuros, as melhores práticas e conquistas gerais. O objetivo é reforçar os valores da Instituição como a transparência, a meritocracia e o olhar do cliente, além de comunicar nossa estratégia. Participam os Superintendentes, Diretores e o Presidente. A ideia é que após a reunião, possam compartilhar as novidades com suas respectivas equipes.

- **CE - Comitê Executivo:** reunião semanal do Presidente com os Diretores para discussão de assuntos estratégicos da organização. Normalmente, além da estratégia de negócios, são discutidas e deliberadas ações direcionadas aos colaboradores do Banco, visando disseminação da cultura, desenvolvimento e a melhoria contínua da empresa e seu ambiente organizacional.

- **Comitê de Recursos Humanos:** encontros mensais entre a área de Pessoas, o Presidente e seus Diretores. A pauta é sugerida pela área de Pessoas, considerando os principais indicadores a serem apresentados e discutidos, dando preferência para os temas que tenham maior impacto naquele momento ou em que seja necessária uma tomada de decisão.

- **Reunião de equipes:** reuniões dos gestores com seus respectivos times, visando compartilhar informações institucionais, acompanhar o andamento das atividades gerais da área e dedicar um momento para celebrar as conquistas. Nesta reunião acontece também o “Conhecendo as áreas”, prática que visa aprimorar a comunicação entre diferentes áreas. A data da reunião mensal é definida por cada gestor com suas equipes e a área de Pessoas elabora uma apresentação com a sugestão de uma pauta a cada mês. Em 2019, alguns temas sugeridos foram: Protagonismo; Resultados da Pesquisa de Clima; Tendências em Carreira; Implantação de OKR e

Metodologia Ágil; Importância e Dicas para Celebração; Gestão de Conflitos; entre outros.

- **Canal Comunicação Corporativa e Intranet:** há um Canal interno denominado “Comunicação Corporativa”, onde são emitidos comunicados sobre diferentes temas para os colaboradores, além disso, nossa Intranet possui um espaço em que são compartilhadas as notícias da nossa Instituição.

- **Boletins de Compliance:** ferramenta utilizada para compartilhar nossas práticas e procedimentos de Compliance, garantindo uma comunicação periódica e transparente sobre princípios éticos e de integridade, sempre buscando manter elevados padrões de Governança, além de disseminar o conhecimento a todos os colaboradores. Ainda, em casos de dúvidas, os colaboradores podem enviar e-mail para nossa caixa corporativa “Compliance Regulatório”.

Canais de atendimento

Consideramos fundamental o relacionamento com nossos stakeholders. Com o objetivo de atendê-los com qualidade e transparência, oferecemos diversos canais:

Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados
SAC	Atendimento telefônico	Clientes e Usuários	Elogios, sugestões, cancelamentos, reclamações, negociação de dívida
Ouvidoria	Atendimento telefônico/E-mail/Formulário	Clientes e Usuários	Exclusivo para o atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não tenham sido solucionadas de maneira satisfatória nos canais de atendimento primário da instituição
Middle Office	Atendimento telefônico/E-mail	Clientes	Suporte ao gerente de relacionamento, possuímos uma mesa disponível para atendimento aos nossos Clientes
Canal Pró Ética	E-mail/Formulário	Clientes, fornecedores, funcionários, acionistas/investidores, todo o mercado	Destinado a denúncias por meio do qual clientes, usuários ou parceiros de negócio possam reportar, sem a necessidade de se identificar, situações com indícios de ilícitudes de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

Tem como objetivo encontrar soluções rápidas e eficazes para atender as demandas dos clientes e usuários, além de defender os direitos básicos do consumidor conforme legislação.

No ano de 2019 recebeu 10.338 ligações.

Pode ser acessado através do número (11) 4007 1626, para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800 727 0132 para as demais localidades.

Ouvidoria

Já a Ouvidoria, é um canal exclusivo para o atendimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não tenham sido solucionadas de maneira satisfatória nos canais de atendimento primário da Instituição.

Pode ser acionada através do telefone 0800-727-0132, das 10h às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados ou, enviado formulário disponível em nosso [site institucional](#).

Nosso canal Ouvidoria

Após o recebimento da solicitação, classificamos as reclamações da seguinte forma:

- Procedente solucionada: quando há constatação de descumprimento legal, do Código de Defesa do Consumidor, de órgãos reguladores e/ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a Instituição e com resolução dentro do prazo estipulado;
- Procedente não solucionada: quando há constatação de descumprimento legal, do Código de Defesa do Consumidor, de órgãos reguladores e/ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a Instituição cuja resolução não foi obtida dentro do prazo estipulado;
- Improcedente: quando não há constatação de descumprimento legal, do Código de Defesa do Consumidor, de órgãos reguladores e/ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a Instituição.

Demandas recebidas no canal Ouvidoria

Canal	2018	2019
Ouvidoria	54	35

Em 2019, 100% das reclamações recebidas se referiam às Operações de Varejo, segmento que foi descontinuado no ano de 2012.

Nosso canal Pró Ética

Em linha com as melhores práticas corporativas, possuímos um canal para recebimentos das denúncias, chamado Canal Pró-Ética, o qual pode ser utilizado por clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, por e-mail enviado ao endereço canal.proetica@bancofibra.com.br ou pelo preenchimento de formulário disponível em nosso [site institucional](#).

Nossos colaboradores também podem utilizar um link exclusivo do Canal, disponível no portal da Intranet.

A área de Auditoria Interna é a responsável pelo monitoramento do mecanismo de denúncia de irregularidades da Instituição, zelando para que o Canal funcione como meio de uma comunicação transparente e que garanta que todas as comunicações efetuadas sejam tratadas com confidencialidade, independência, imparcialidade e isenção.

Assumimos um compromisso de confidencialidade, não havendo necessidade de identificação do denunciante em nenhuma das formas de contato.

Demandas acolhidas entre denúncias, reclamações, elogios/sugestões e consultas

Canal	2018	2019
Canal Pró Ética	2	2



Compromissos

Buscamos realizar ações que reafirmem nosso compromisso com o desenvolvimento do país, de forma que os impactos sociais e ambientais gerados pelos negócios sejam baixos e proporcionem uma gestão ampliada de oportunidades para todos os nossos stakeholders.

Iniciativas internas e externas

Através de pactos e compromissos, buscamos apoiar iniciativas socioambientais. A seguir, destacamos algumas práticas que adotamos.



• Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Firmamos um compromisso público com o Instituto Ethos, instituição reconhecida pelas diretrizes na prevenção e combate à corrupção, em conjunto com outras organizações, nos tornando signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. Assim, com o objetivo de desenvolvermos um mercado mais íntegro, nos comprometemos a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos. Os princípios do Pacto estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Todas as empresas signatárias deste pacto, inclusive o Fibra, fazem parte do projeto “Empresa Limpa”.



• Selos FEBRABAN de Autorregulação



Somos signatários da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (“FEBRABAN”) e aderentes ao seu Código de Ética, que traz disposições gerais sobre princípios éticos, relacionamento com o consumidor, livre concorrência, responsabilidade socioambiental e outros temas. Além disso, aderimos voluntariamente à dois Eixos Normativos da Autorregulação (“Selos”), o “Selo de Responsabilidade Socioambiental” e o “Selo de Prevenção a Ilícitos”. O objetivo de nossa adesão aos Selos é reforçar e tornar ainda mais transparente nossos compromissos éticos e de integridade com nossos stakeholders.

• Great Place to Work - GPTW



Trabalhamos continuamente para tornar o nosso ambiente mais colaborativo. A conquista do Selo *Great Place to Work* reflete a contribuição de todas as nossas pessoas que vestem a camisa e se empenham diariamente em entregar a excelência no atendimento aos nossos clientes.

Estamos comprometidos em aprimorar nossas práticas de gestão e cultura em prol das nossas pessoas que nos enchem de orgulho e nos motivam a fazer melhor todos os dias.

Através de pesquisa e diagnóstico do clima organizacional, é possível medir a percepção dos funcionários em relação à empresa. Desde 2014 participamos da pesquisa de clima conduzida pela GPTW e em 2019 recebemos com muito orgulho a notícia que fomos certificados novamente como um *Great Place to Work*! O resultado do índice de satisfação obtido com a pesquisa está detalhado na [página 39](#) deste Relatório.

Relacionamento institucional

A fim de contribuir em discussões setoriais, compartilhar práticas e tendências, potencializar os resultados, garantir o cumprimento das obrigações legislativas e regulatórias vigentes e relacionar-se com nossos públicos de interesse, entendemos como estratégica nossa participação em associações e comissões para discussões de temas que impactam diretamente nossos negócios e operações. Por meio de tais representações, trabalhamos para influenciar positivamente a sociedade, dialogando com agentes do setor, participando da elaboração de políticas e contribuindo na construção de espaços de discussão.

As principais associações que participamos são:

- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN);
- Associação Brasileira de Bancos (ABBC) – possuindo assento no Conselho de Administração, representado pelo nosso Presidente, Sr. Arno Schwarz, bem como na Diretoria, representado pelo nosso Diretor de Riscos, Operações, Controles Internos e Segurança da Informação, Sr. Kumagae Hinki Jr.;
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

Participamos, também, de diversas comissões da ABBC e FEBRABAN conforme apresentado a seguir:

FEBRABAN

ABBC

Diversidade

Recrutamento e Seleção

Relações do Trabalho

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Compliance

Assuntos Contábeis e Fiscais

Assuntos Jurídicos

Compliance

Meios e Arranjos de Pagamentos

Produtos Pessoas Jurídicas

Gestão de Riscos e Regulação Prudencial

Tecnologia e Serviços

Tesouraria, Captação e Câmbio



Criação de valor socioambiental

O desenvolvimento sustentável é uma preocupação inerente à sociedade, cada vez mais atenta à preservação ambiental, à redução da desigualdade social e ao respeito aos direitos humanos, e nós não estamos alheios a isso. Conduzimos os negócios com a certeza de que nosso papel vai além de criar empregos, gerar valor econômico e distribuir resultados. Acreditamos que os lucros gerados podem e devem conviver com um posicionamento sustentável.

Promovemos a sustentabilidade por meio de 4 pilares:

1

Integrar a responsabilidade social à cultura das atividades do Banco Fibra.

2

Buscar ações que proporcionem um ambiente de trabalho produtivo e participativo.

3

Incentivar a consciência sobre a importância do papel de cada pessoa na sociedade.

4

Agregar valor aos grupos de interesse envolvido com o Banco Fibra.

A ética profissional, a responsabilidade, o compromisso social e ambiental orientam as nossas atividades.



Para atuar em aderência e conformidade em relação aos aspectos socioambientais, contamos com áreas que gerenciam os riscos e o desenvolvimento na proporção e complexidades de nossas atividades.

Política de Responsabilidade Socioambiental

Em conformidade com os valores e princípios éticos que norteiam nossa atuação nos negócios e relacionamentos, trabalhamos diariamente para nos fortalecermos como uma Instituição socialmente responsável.

Para consolidar este trabalho, possuímos desde 2015, a [Política de Responsabilidade Socioambiental \(“PRSA”\)](#), que estabelece diretrizes para as práticas socioambientais nos negócios, no relacionamento com as partes interessadas e em nossas atividades, serviços, produtos, projetos e operações. Além disso, trata dos nossos procedimentos para o gerenciamento de riscos e impactos socioambientais.

Como parte da governança desta política, contamos com a área de Compliance, responsável pela criação e implantação da PRSA. Além disso, o Compliance é responsável pelo acompanhamento de novas regulamentações e de reportar questões que envolvam o risco socioambiental ao Comitê de Compliance, PLD e Risco Socioambiental e ao Comitê de Gestão

de Riscos.

Com o objetivo de contribuir para a melhoria da sociedade, atualizamos periodicamente nossas práticas e métodos, visando a promoção de ações sustentáveis alinhadas ao desenvolvimento do nosso negócio.

Risco Socioambiental

Entendemos como risco socioambiental a possibilidade de ocorrência de perdas em virtude dos danos socioambientais, relacionados, mas não limitados, à poluição, danos à saúde humana, segurança, impactos em comunidades e ameaças à biodiversidade.

O compromisso com aspectos socioambientais faz com que tenhamos políticas próprias para o gerenciamento de riscos e a revisar periodicamente nossos compromissos para redução dos impactos na operação.

Nossa metodologia

Demonstramos a percepção de risco de nossos clientes com a atribuição de um Rating Socioambiental.

Avaliamos o relacionamento com clientes envolvidos com alguma infração, inquérito, processo judicial ou notícia de mídia relacionada à questões socioambientais, tais como discriminação



de raça ou de gênero, trabalho infantil, trabalho escravo e danos ao meio ambiente. A área de Compliance controla este processo através dos seguintes passos:

- **Avaliação:** realizada através das seguintes ferramentas (i) Questionário Socioambiental (QSA); (ii) Calculadora de Rating Socioambiental; e (iii) Dossiês gerados em sistemas específicos de Compliance. Tal avaliação inclui a análise do compromisso do cliente, fornecedor e/ou parceiro em prevenir, reduzir, mitigar e gerir os possíveis impactos socioambientais em suas atividades.
- **Monitoramento:** Realizado através de sistemas de Compliance ou pesquisa de mídia negativa. O monitoramento do Rating Socioambiental ocorre no momento da renovação cadastral dos clientes, fornecedores e/ou parceiros.

Nosso processo de monitoramento do risco socioambiental é gerenciado por meio de diretrizes e procedimentos, adotadas com o objetivo de reduzir a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos ambientais.

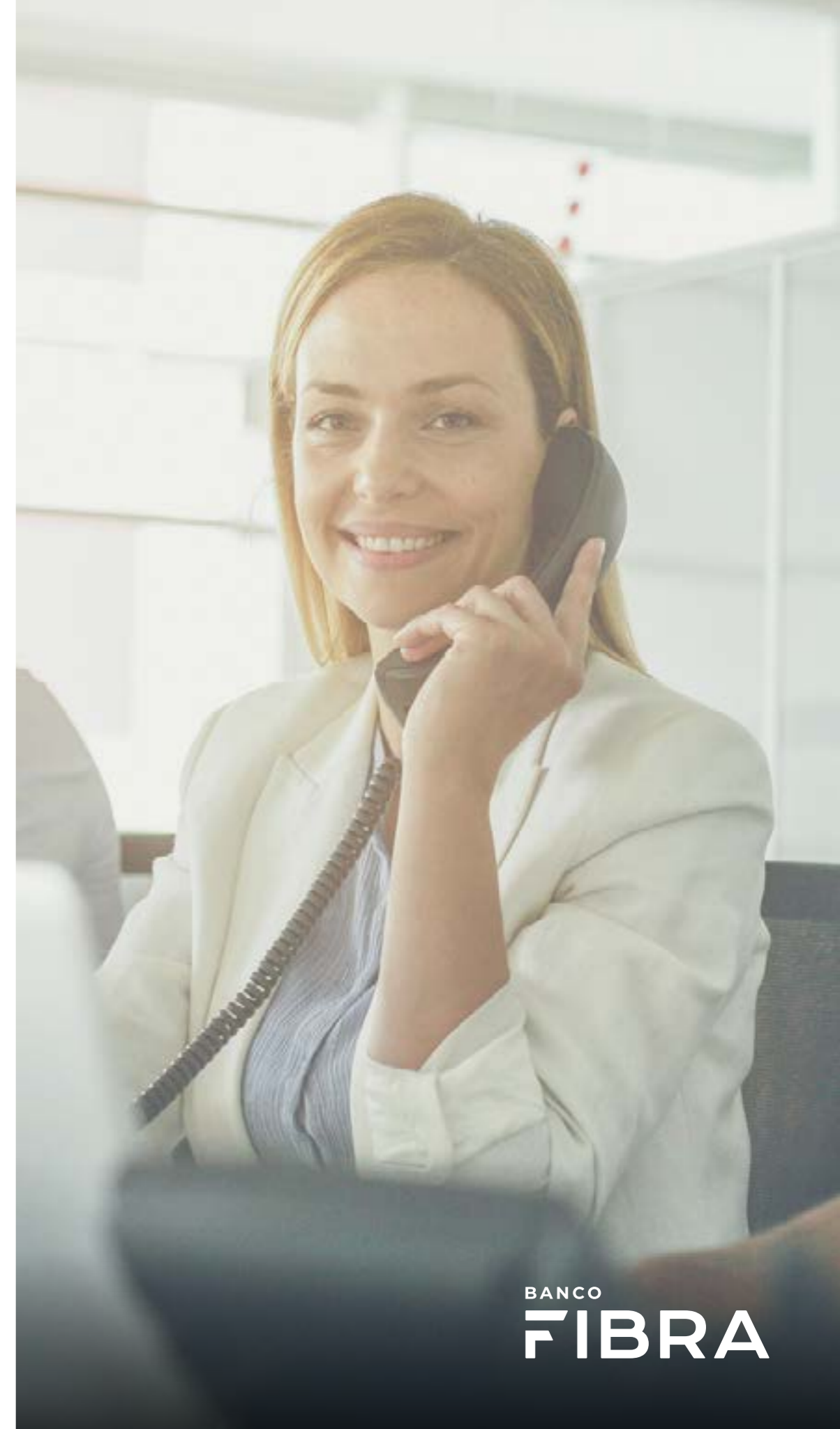
As diretrizes para o gerenciamento do risco estão consolidadas em três principais instrumentos: na própria Política de Gestão Integrada de Riscos e Capital, na Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), bem como no Normativo Interno de Conheça Seu Cliente e Guia de Processos de Responsabilidade Socioambiental.

Produtos

Quando um novo produto é criado ou alterado, os procedimentos socioambientais são levados em consideração e avaliados. Dentre as avaliações de Compliance, o Risco Socioambiental será analisado, em conjunto com o risco reputacional.

Fusões e Aquisições

Em reorganizações societárias, como fusão ou aquisição envolvendo nossa Instituição, é obrigatória a realização de procedimentos Due Diligence, a fim de analisar a conformidade com as regulamentações aplicáveis e detecção de eventuais vulnerabilidades que possam gerar risco para nossa Instituição.



Análise De Crédito Sustentável

Através de nosso modelo de gestão e da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), estabelecemos critérios no processo de avaliação do risco de clientes, aperfeiçoando a governança para garantir que as transações financeiras sejam economicamente viáveis, respeitando os aspectos sociais e ambientais.

Visando auxiliar uma tomada de decisão correta e efetiva, além de garantir a incorporação do tema socioambiental de forma estratégica na concessão de crédito, a avaliação do risco socioambiental é parte integrante do nosso processo de aceitação/renovação de clientes.

Fazem parte dessa avaliação a análise do compromisso e da capacidade do cliente em prevenir, reduzir, mitigar e gerir os possíveis impactos socioambientais de suas atividades, bem como a avaliação de eventuais mídias, denúncias, inquéritos, processos ou condenações.



Como ferramentas, aplicamos dois formulários distintos, Conheça seu Cliente (CSC) e o Questionário Socioambiental (QSA), para determinada categoria de cliente.

A área Comercial deve preencher e encaminhar à área de Compliance-PLD o formulário CSC de todos os clientes, para início ou manutenção do relacionamento com o Banco. Número de formulários preenchidos na etapa de “Conheça seu Cliente”:

2017	2018	2019
1.045	1.081	1.181

Conforme mencionamos, avaliamos o risco socioambiental dos clientes pela atribuição de um Rating Socioambiental que demonstra a nossa percepção de risco. Através do preenchimento de um questionário, os clientes recebem uma pontuação de “A” a “F”, sendo A o melhor rating. Na hipótese

de o cliente ser classificado como Rating “E” ou “F” (piores ratings), contamos com a análise do Comitê de Compliance, PLD e Responsabilidade Socioambiental. Ainda, há ferramentas internas de monitoramento, como a relação de clientes em atenção especial.

Além do Comitê de Compliance, PLD e Responsabilidade Socioambiental, mencionado acima, a Superintendência Executiva Jurídico e Compliance, possui canal direto ao Comitê de Gestão de Riscos, onde reporta informações sobre clientes que tiveram resultados negativos e apresentaram eventual risco à Instituição, tanto na fase de “Conheça seu Cliente”, quanto no momento da Análise Socioambiental. Ainda, de forma semanal, a área de Compliance realiza pesquisa prévia dos clientes elencados na pauta do Comitê de Crédito. A referida análise levada em consideração pelos analistas de Crédito e membros do Comitê para a concessão ou não do crédito.

Os procedimentos contribuem para que os responsáveis pelas análises certifiquem a boa reputação do cliente, prevenindo o possível relacionamento com praticantes e/ou participantes de atividades ilícitas.

Processo de Análise de Crédito Sustentável

1 Captação do Cliente

2 Conheça seu Cliente

Pesquisas realizadas pela área de Compliance a fim de averiguar se o cliente prospectado se encontra envolvido com alguma infração, inquérito, processo judicial ou notícia de mídia relacionada a questões socioambientais e outras atividades ilícitas. Também é verificado se o cliente atua com alguma atividade considerada restrita pela instituição.

3 Análise Socioambiental

Quando aplicável, o Cliente responde o Questionário Socioambiental (QSA).

A área de Compliance afluente as informações e analisa a nota obtida no Rating Socioambiental.

4 Concessão ou não do crédito

Nossas pessoas

Somos um Banco feito de gente que coloca a mão na massa para fazer acontecer. Trabalhamos em equipe para atender nossos stakeholders com agilidade e transparência.



Para atingirmos nossos objetivos estratégicos, sabemos que são fundamentais o comprometimento, a dedicação e o talento de nossos colaboradores. Por trás do melhor atendimento, de soluções ágeis, flexíveis e simples, existem pessoas. Se construímos uma história de sucesso e relações de confiança é porque temos um time formado por facilitadores, capazes de enxergar o negócio do cliente, com atitude empreendedora e que trabalha em equipe, sempre com foco em fazer acontecer.

Nossas políticas e práticas de gestão de pessoas são baseadas em valores institucionais. Prezamos por uma gestão justa, inclusiva, que proporcione um ambiente colaborativo e participativo aos funcionários. Acreditamos que uma empresa com as melhores pessoas entrega o melhor atendimento e cria as melhores soluções. Sempre nos desafiamos para que as melhores ideias brotem e prosperem.

Encerramos o exercício de 2019 com 391 colaboradores, sendo 286 próprios e 106 terceirizados.

Diversidade

Prezamos pela transparência, defendendo e promovendo a diversidade e a inclusão. Com essa postura, respeitamos os colaboradores e todas as pessoas com as quais mantemos relacionamento, combatendo todas as formas de preconceito e discriminação.

Visando a inserção de jovens negros no mercado de trabalho, participamos de uma iniciativa social junto à FEBRABAN. Além disso, procuramos equilibrar gêneros nos processos seletivos. Estamos cada vez mais presente em fóruns e eventos que discutem e apoiam essas causas.

Perfil dos nossos colaboradores

	2017		2018		2019	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Diretoria e Conselho	2	7	1	8	2	8
Gerência	12	44	11	32	14	31
Administrativo	80	81	76	87	77	99
Comercial e Operacional	12	28	14	27	16	28
Estagiários	3	5	4	7	2	9
Total	109	165	106	161	111	175

Colaboradores por idade

	2017		2018		2019	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Abaixo de 30	30	31	29	31	30	41
Entre 30 e 50	71	111	70	103	72	106
Acima de 50	8	23	7	27	9	28



Atração, desenvolvimento e retenção de talentos

Para garantir maior assertividade na definição da compatibilidade com a nossa cultura, as decisões são colegiadas em todos os processos seletivos, independente do cargo. Nosso recrutamento ocorre por meio de divulgação de vagas através de rede social de negócios, por recrutamento interno e por indicações internas. Inicialmente, para análise das competências e aderência aos valores organizacionais, são feitas entrevistas com a área de Pessoas.

Após essa 1ª etapa, os candidatos aprovados são entrevistados pelo gestor da vaga e por profissionais de áreas pares, visando alinhamento das percepções.

Como última etapa do processo, nosso presidente entrevista todos os candidatos finalistas, visando avaliar aderência aos nossos valores.

No momento em que o candidato é aprovado, enviamos um e-mail de “bem-vindo” com a confirmação da aprovação e a documentação necessária para o processo admissional. No dia de sua chegada, é enviado à toda empresa um comunicado institucional com a foto do novo colaborador e um breve histórico de sua trajetória profissional. Cada gestor fica responsável por apresentar o novo profissional para sua equipe,

bem como aos diferentes setores da empresa e às principais áreas de interface.

Para os processos seletivos de alta liderança (Diretor, Diretor Vice-Presidente ou Diretor Presidente) o processo de recrutamento inicia-se com a demanda da Presidência ou Conselho de Administração.

Anualmente, realizamos para uma parte de nossos colaboradores, que inclui todos os gestores, o processo de mapeamento de potenciais da empresa, intitulado 9Box, o qual permite identificar os talentos e possíveis sucessores para as posições da Alta Administração e o tempo no qual o candidato estará apto para exercer as funções. O referido mapeamento permite também que sejam levantados e analisados os pontos fortes e de desenvolvimento do potencial sucessor para os colaboradores avaliados. Este, em conjunto com seu gestor, combinará um plano de ação para que os pontos de desenvolvimento sejam trabalhados ao longo do prazo estabelecido. Esse desenvolvimento poderá contemplar a realização de treinamentos, processo de coach e/ou outras ações.

Não havendo um potencial sucessor já apto para exercer a

função e existindo necessidade de preenchimento da vaga, o candidato à posição poderá ser identificado externamente, com eventual apoio de consultoria externa.

Novas contratações por gênero, faixa etária, categoria funcional e rotatividade

		2017	2018	2019
Gênero	Masculino	35	44	53
	Feminino	25	31	29
Faixa Etária	Abaixo de 30	26	33	37
	Entre 30 e 50	32	39	37
	Acima de 50	2	3	8
Categoria Funcional	Diretoria e Conselho	0	1	3
	Gerência	8	7	8
	Administrativo	37	45	45
	Comercial e Operacional	10	11	13
	Estagiários	5	11	13
Número de Desligamentos		99	82	63
	Turnover	29%	29%	25%

Avaliação de desempenho

Nosso processo de Gestão de Performance tem como objetivo contribuir para o aumento do nosso desempenho através de ferramentas que possibilitem o desenvolvimento das pessoas. A avaliação ocorre de forma anual e a cada trimestre é realizado feedback formal do colaborador, para que seus pontos fortes no período sejam destacados e também as “correções de rota” necessárias no próximo ciclo.

Acreditamos que se trata de uma ação de mão dupla, em que o colaborador também deve sempre sinalizar suas preocupações, dar feedbacks e fazer perguntas ao seu gestor com objetivo de desenvolvimento e progressão de sua carreira dentro da instituição. É um momento de troca e aprendizado para desenvolvimento pessoal e profissional.

Em 2019, tivemos 258 colaboradores que participaram efetivamente de todo esse processo e tiveram metas estabelecidas e feedback sobre suas entregas.

Capacitação dos Colaboradores

Acreditamos que o desenvolvimento dos nossos colaboradores é essencial para enfrentar os desafios do mercado e atingir sucesso nas atividades. Atuamos para que todos tenham

oportunidade de desenvolvimento e estimulamos o potencial de cada um, sem distinções. Dessa forma, todos os colaboradores são elegíveis a participarem de treinamentos internos e externos.

Além disso, oferecemos treinamentos on-line, em nosso Portal da Educação na Intranet. Disponibilizamos conteúdos regulatórios e de conhecimentos gerais, como Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, Anticorrupção e Programa de Integridade, Treinamento Socioambiental, FATCA, Controles Internos e Riscos Operacionais, Conheça seu Cliente, Suitability e também temas relevantes da própria Instituição, como o treinamento do Código de Ética e Conduta, Segurança da Informação, Diversidade, Gestão Financeira Pessoal, Excel, Política de Investimentos Pessoais, entre outros.

Oferecemos ferramentas para o desenvolvimento de competências, qualificando nossos colaboradores em diversas áreas. Também temos parcerias com instituições renomadas no mercado que oferecem descontos em cursos de pós-graduação para os colaboradores. Em 2019, investimos aproximadamente R\$ 400 mil reais em programas de capacitação.

Investimos constantemente em nossas pessoas, que aportam valor ao negócio e destacam nossa Instituição em seu setor.



2.725 horas de treinamento



Investimento de aproximadamente R\$ 400.000 em programas de capacitação



124 ações de capacitação



55 treinamentos externos



Horas de treinamento de colaboradores por categoria funcional

	2017		2018		2019	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Diretores	0	40	0	0	0	346
Gestores	144	528	4	13	138	304
Administrativo	325	329	72	83	657	845
Comercial e Operacional	0	0	0	0	108	188
Estagiários	0	0	0	0	25	114
Total	1.366		172		2.725	

Tivemos diferentes ações de capacitação em 2019, sendo divididas conforme abaixo:

Frentes de capacitação	Nº ações	Nº colaboradores capacitados
Integração – Novos Colaboradores	11	79
Metodologia Ágil	45	223
Ações de Treinamentos Externos (patrocínios de cursos)	55	129
Ações de Multiplicando o Conhecimento	10	145
Disseminação Office 365	3	38

A integração é um treinamento de 3 horas para todos os novos colaboradores. Realizamos uma vez ao mês com exposição sobre as áreas de Pessoas, Compliance, Segurança da Informação e Risco Operacional, visando apresentar nosso organograma, valores, principais áreas envolvidas e conduta esperada pelo novo colaborador em seu dia-a-dia.

A capacitação da Metodologia Ágil (mais detalhes sobre o conteúdo no capítulo Tecnologia e Inovação, [página 55](#)) desenvolvida e executada por uma consultoria externa e a qualificação do Office 365 foram ações com objetivo de acelerar nossa transformação.

O Programa Multiplicando o Conhecimento existe na organização desde 2013 e corresponde à realização de treinamentos conduzidos por colaboradores internos com foco em temas que outros colaboradores sugerem no início do ano. Em 2019, foram 10 temas diferentes com média de 15 participantes por evento, sendo os conteúdos abordados:

- Principais Culturas do Agronegócio
- Gestão de Projetos
- Linguagem R (programação estatística e gráfica)
- Excel Intermediário
- Aplicando Ferramentas do Office 365
- Riscos de Crédito no Agronegócio

- Conversando Sobre Carreira
- Conheça as Iniciativas da área de Clientes
- Macroeconomia
- Análise de Crédito

Incentivamos nossos colaboradores a buscarem seu crescimento pessoal e profissional e para isso, patrocinamos alguns treinamentos externos, em instituições de renome no mundo acadêmico, com objetivo de alavancar e acelerar o aprendizado de nossos colaboradores em temas estratégicos. Em 2019, colaboradores de diversas áreas participaram de 55 treinamentos externos, com conteúdos voltados à capacitação profissional, conforme citado na página anterior. Dentre os treinamentos, podemos citar:

Área	Treinamento
Área Jurídico e Compliance	9º Congresso de combate e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo
	Falências e Recuperação de Empresas
	Ciência de Dados e Inteligência Artificial no Direito
	Gestão de Política de Responsabilidade Socioambiental para Instituições Financeiras
	Proteção de Dados Pessoais e Privacidade - Teoria e Prática
	Direito do Trabalho
	Derivativos

Área	Treinamento
Planejamento e Controladoria, Contabilidade e Suprimentos	Negociação e Administração de Conflitos
	After Effects Kick Start (<i>infographics e motion graphics</i>)
Recursos Humanos	Administração de Pessoal
	Introdução à Lógica de Programação + VBA
Tecnologia e Transformação Digital	Linguagem R para iniciantes
	Visual Basic com Banco de Dados
Riscos, Operações, Controles Internos e SI	6º Sem. Febraban sobre Controles Internos
	LGPD
	Práticas de Cadastro de Clientes
	Fundamentals of Incident Handling
	Controles internos: do conceito à efetividade
	RDE ROF Empréstimo
	Summit Internacional de Riscos Operacionais
	Overview of Creating and Managing Computer Security Incident Response Teams
	Modelagem ALM e Otimização de Balanço Sob Restrições Operacionais e Regulatórias
	Curso de métodos quantitativos
Curso online de controles internos e risco operacional	



Pesquisa de clima

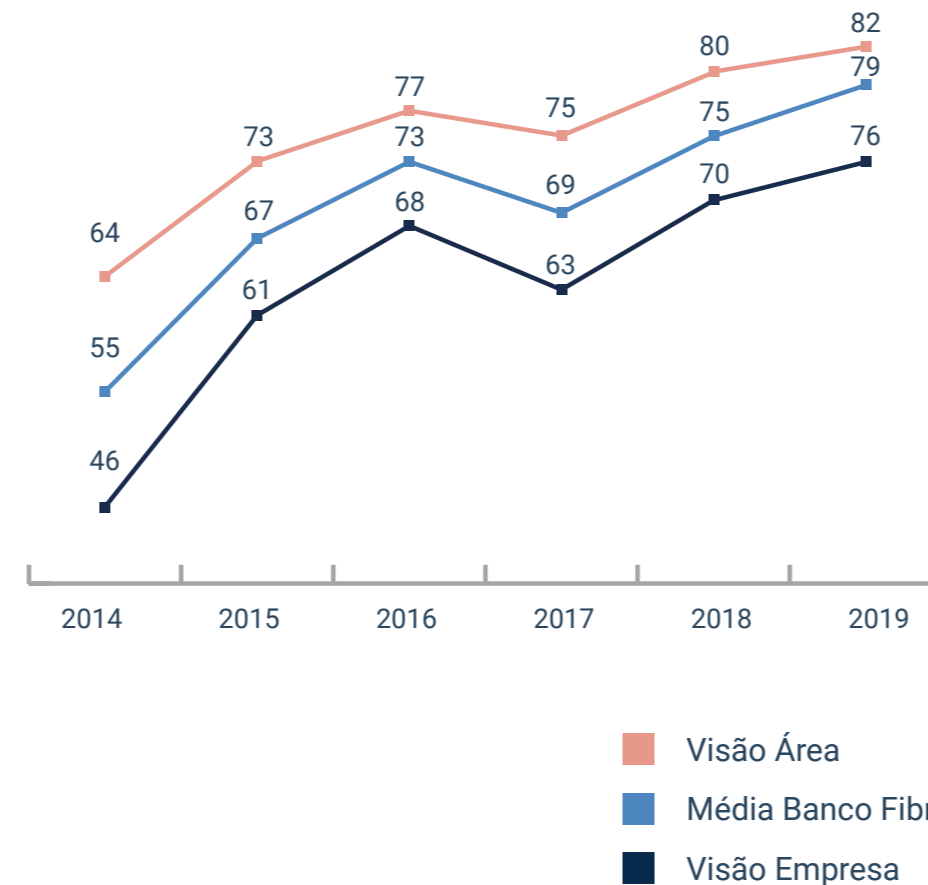
Desde 2014 participamos da pesquisa de clima conduzida pela *Great Place to Work* (GPTW), conforme [página 26](#) deste relatório, pois acreditamos que é de extrema importância termos um bom clima organizacional e, assim, aprimorar as práticas, políticas e propor melhorias.

Evoluímos muito nosso índice de satisfação com os nossos colaboradores, o qual varia de 1 a 100. Em 2014 obtivemos uma média de 55 e no ano de 2019 o resultado chegou a 79 de satisfação. Já em relação à percepção dos colaboradores sobre suas respectivas áreas de atuação, fomos de um índice de 46 (2014) para 76 (2019). Na última pesquisa, tivemos 227 respondentes. Aumentamos 3 pontos percentuais o número de participantes, representando 92% dos colaboradores elegíveis (àqueles que já possuíam 3 meses de casa na data da aplicação da pesquisa), demonstrando assim a confiança de nossos colaboradores nessa importante ferramenta de gestão.

A partir dos resultados, os gestores juntamente com a área de Pessoas, elaboram planos de ações institucionais para aprimorar ainda mais nossos resultados. Além disso, aquelas áreas com necessidades específicas de melhoria de clima também contam com o time de Pessoas para a estruturação de ações de

forma customizada. Essa estratégia tem se mostrado bastante assertiva, pois melhoramos substancialmente nosso ambiente de trabalho e fomos certificados como um *Great Place to Work* (GPTW) nos últimos 2 anos (2018 e 2019). Nosso objetivo é figurar no Ranking das Melhores Empresas para se Trabalhar.

Histórico de Resultados GPTW



Iniciativas Internas

Buscamos atrair e reter talentos investindo em ações para melhorar cada vez mais a experiência de nossos colaboradores em diversos momentos de suas jornadas conosco. Com o objetivo de promover a integração e manter um bom clima organizacional, desenvolvemos ações internas envolvendo nossos colaboradores.

Em 2019 ocorreram as seguintes ações:



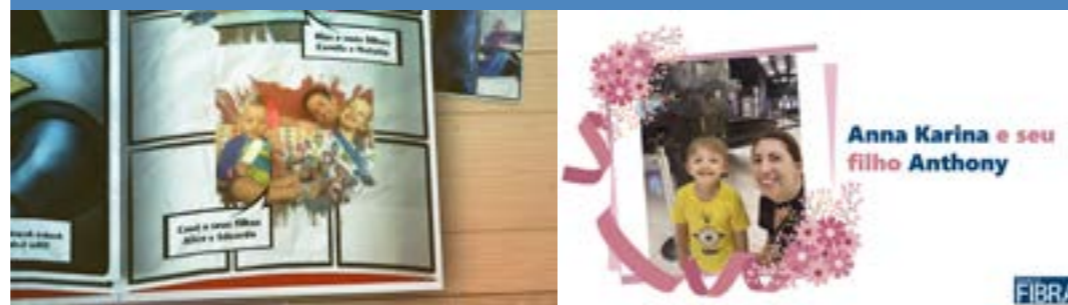
Arraiá Banco Fibra: No mês de junho, realizamos uma confraternização durante o horário de trabalho em que cada colaborador trouxe um prato junino para o café da manhã. Também ocorreu um concurso de pratos típicos e foi dado um prêmio aos 3 melhores pratos. A participação foi livre e aberta

para todos. Os colaboradores que se inscreveram para participar da premiação, trouxeram seus pratos que foram julgados por outros colaboradores voluntários.



Dia das Mulheres: Convidamos profissionais mulheres com carreiras diferenciadas no mercado financeiro e em tecnologia para uma roda de conversa.

Dia das Mães, Dia dos Pais e Dia das Crianças: Realizamos campanhas digitais para celebrar estas datas comemorativas. Em 2019, solicitamos fotos dos colaboradores com suas mães, pais e filhos para celebrar o dia das mães e dos pais por meio de vídeos. Para o dia das crianças, realizamos uma premiação divertida para quem adivinhasse quem era o colaborador nas fotos de crianças apresentadas.



Copa Fibra: No mês de agosto, realizamos uma ação de integração por meio de campeonato de futebol para homens e mulheres durante um sábado, seguido de um churrasco. Participaram todos os colaboradores que tiveram interesse em jogar ou fazer parte da torcida.



Festa de Final de ano com Banda interna: No mês de dezembro, temos nossa festa de encerramento e de celebração, organizada num local próximo à nossa sede. Todos os colaboradores são convidados.

Possuímos uma banda interna, criada pelos nossos colaboradores e que possui vários estilos musicais, cantores e instrumentistas, cujos ensaios semanais começam meses antes da Festa de Final de ano. Qualquer colaborador interessado pode fazer parte!

Em 2019, tivemos o total de 230 participantes em nossa festa.

Remuneração e Benefícios

Oferecemos um ambiente transparente e com oportunidades para carreira, através da constante evolução junto ao mercado. Realizamos ações que proporcionam aos nossos profissionais mais qualidade de vida, satisfação e bem-estar no trabalho. Todos os profissionais contratados sob o regime CLT são contemplados por acordos de negociação coletiva e recebem os seguintes benefícios:

Vacinação anual antigripal	Apoio presencial em caso de sinistros de seguro de vida	Vale Refeição	Estacionamento no prédio para gerentes e acima
Gift final de ano	Aasistência Médica	Empréstimo consignado	Parcerias educacionais
Assistência Odontológica	Seguro de vida	Suporte presencial para esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos médicos e odontológicos	
Auxílio creche-babá	Auxílio filhos com deficiência	Suporte psicológico, financeiro e social (apoio pass)	
Check-up para executivos (Superintendentes e acima)	Vale Alimentação e 13ª cesta alimentação	Suporte médico em casos de colaboradores em situações vulneráveis	

A política de remuneração variável é baseada no reconhecimento dos profissionais com base nas entregas realizadas no período. Baseamo-nos em valores pagos pelo mercado para as funções exercidas e o valor que cada colaborador recebe está correlacionado com o atingimento dos objetivos do Banco, da área e individualmente.

O programa de retenção de talentos é baseado no diferimento de Remuneração Variável a partir de um determinado montante. Os valores diferidos são remunerados pela variação do Patrimônio Líquido do Banco. Em 2019 foram investidos R\$27MM em Retenção de Talentos.



Saúde e Segurança

Preocupados com nossos colaboradores, realizamos a **Semana da Saúde** que tem como objetivo conscientizar acerca de questões de qualidade de vida, segurança, saúde e bem-estar.

Possuímos uma atuação bastante presente da CIPA (Comissão Interna de Prevenção a Acidentes). Mensalmente, o grupo formado por 8 colaboradores, reúne-se e estabelece ações para mapear e mitigar eventuais riscos na Instituição. Para contribuir com o desempenho dos membros da CIPA, a área de Pessoas auxilia na divulgação dos projetos, envolvendo todos os colaboradores.

Também são realizadas campanhas institucionais para relembrar práticas de prevenção ao câncer e incentivar a busca por médicos especialistas. Realizamos campanhas do Outubro Rosa e Novembro Azul. Nessas datas, os colaboradores são convidados a vestirem peças nas respectivas tonalidades e realizamos fotos para divulgação interna, contribuindo para uma maior conscientização e atenção aos temas.



Zelamos pela promoção da saúde e pela integridade física do colaborador no trabalho, e através dos indicadores, é possível monitorar e avaliar e quando necessário, tomar medidas de controle.

Acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, taxa de dias perdidos e taxa de frequência

	2017	2018	2019
Número de óbitos (Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto entre residência e empresa)	0	0	0
Número de acidentes de trabalho	0	1	0
Número de doenças ocupacionais	3	0	3
Taxa de lesões (%)	0	0	0
Taxa de dias perdidos (%)	0	10	0
Taxa de frequência (%)	100	90	100
Taxa de doenças ocupacionais (%)	1	0	1
Taxa de absenteísmo (%)	0	0	0



Cidadania Corporativa

Atuamos com responsabilidade social objetivando ampliar o potencial de impacto positivo na sociedade. Incentivamos nossos colaboradores a participarem em ações voluntárias. Por essa razão, criamos o “Grupo Integração”, formado por colaboradores de diversas áreas da Instituição que buscam, trabalhando em equipe, apoiar e realizar ações sociais durante o ano. Além disso, contribuem em prol de um bem comum.





→ **Hamburgada do Bem:** Projeto formado por amigos e voluntários que, mensalmente, distribuem hambúrgueres, recreação, alegria e informação para crianças de comunidades carentes de São Paulo. Tivemos a oportunidade de atuar nos times de apoio (cozinha e recreação) com 16 voluntários em 2019.



→ **Sacolinha de Natal:** Para tornar o Natal das crianças mais especial, em conjunto com duas ONGs de São Paulo, presentamos 65 crianças com brinquedos, doces, roupas e sapatos. Nessa iniciativa, nossos colaboradores “adotavam” as crianças para poder presentear-las. Na entrega, inclusive, nossos voluntários estavam presentes.



→ **NF Paulista:** O Grupo Integração fez uma parceria com uma Rede de Fastfood de Moema para realização de uma ação de arrecadação de Notas Fiscais Paulistas. O objetivo foi gerar fundos para uma Instituição que presta assistência ao adolescente e crianças com câncer. Foram arrecadadas com a ação, 4.000 notas fiscais.



→ **Lar dos Idosos:** Em outubro, foi realizada ação beneficente em uma Casa de Repouso de São Paulo. Os 32 idosos da casa vivenciaram uma tarde repleta de felicidade, música, conversa e descontração, além de receberem as doações dos nossos colaboradores.

Relacionamento com públicos de interesse

Mantemos uma relação transparente com nossos públicos de interesse para a construção de negócios sustentáveis. Em busca de nosso desenvolvimento, superamos os desafios existentes e os transformamos em oportunidades, prezando os aspectos ambientais, sociais e econômicos.



Fornecedores

Valorizamos a relação com nossos fornecedores, pois são parceiros fundamentais para eficiência e inovação dos nossos processos. Buscamos fornecedores que compartilham os nossos valores, que respeitem os princípios éticos e de integridade e que se preocupem com questões sociais e ambientais. Dessa maneira, visamos o crescimento sustentável e relacionamentos de longo prazo.

Mantemos uma estrutura de contratação segregada internamente, possuímos um setor responsável pela gestão dos contratos e outro para realização do gerenciamento dos pagamentos. Além disso, outras áreas acompanham e dão suporte a execução dos contratos administrativos.

Realizamos um monitoramento prévio à contratação de todos os possíveis fornecedores e mantemos um processo rigoroso para mitigar o risco de relacionamento com empresas que possuam histórico de crimes ou irregularidades. A análise de todos os fornecedores passa pela verificação da área de Compliance e possuímos políticas específicas relacionadas à seleção e contratação desses fornecedores. Dentro do processo, avaliamos mídias, existência de processos

relacionados à corrupção, processos trabalhistas, crime de lavagem de dinheiro, procedimentos de responsabilidade social, à proteção e ao cumprimento da legislação ambiental, entre outros. Como já citamos, após a contratação, enviamos nossa Cartilha Anticorrupção contendo boas práticas para todos os fornecedores.

Em nosso Código de Ética e Conduta, os preceitos de conformidade incluem o que é esperado dos nossos fornecedores. Para avaliar fornecedores com potencial risco, possuímos alçadas competentes de decisão, dentre elas o processo de Deliberação de Compliance e o Comitê de Compliance, PLD e Risco Socioambiental.

Nossa metodologia para a classificação de risco dos nossos fornecedores consiste na identificação de “Terceiros” e “Terceiros Relevantes” e é aplicada com base no objeto da contratação, das suas características, bem como no valor de desembolso anual percebido a cada um.

Em 2019, R\$ 34,9 milhões foram destinados à investimentos em bens e serviços



Fornecedores

2019	395	Total de fornecedores registrados na base de dados do Banco (ativos e inativos)
	242	Fornecedores ativos
	153	Fornecedores inativos
	62	Fornecedores novos cadastrados ¹
	75	Fornecedores analisados pelo Compliance
	1	Fornecedor negado por não atender as políticas do Banco

Total de gastos com fornecedores (em R\$ mil)

2018 **37.063** 2019 **34.966**

Fornecedores - separados por áreas

Investimentos realizados por segmento (em R\$ mil)

2018	2019	
10.614	13.295	TI e TELECOM
9.418	5.805	Jurídico
5.844	5.022	Ocupação
2.303	2.511	Desp. Sistema Financeiro
1.838	1.792	Administrativo
1.702	1.869	Tesouraria
1.670	500	Presidência
823	1.047	Recursos Humanos
940	631	Varejo
790	640	Serv. Terceiros
678	611	Crédito
418	394	Contabilidade e Fiscal
13	677	Segurança da Informação
-	172	Riscos
12	-	BNDU

¹Não estão enquadrados os Fornecedores que realizaram o recadastro no ano de 2019.

Clientes

Acompanhamos o ritmo dos negócios de nossos clientes. Somos rápidos no atendimento e ainda mais ágeis na hora de realizar um diagnóstico preciso, para entregar com assertividade, as soluções que nossos clientes precisam.



Atendimento personalizado: é o nosso grande diferencial, sendo pautado pelos atributos:

- **Sintonizados** - Trabalhamos em verdadeira sintonia com o dia a dia dos nossos clientes. É esta proximidade que faz a diferença na hora de entender desafios e atender aos interesses dos negócios de quem mantém relacionamento conosco.
- **Muito mais rápidos** - Acompanhamos o ritmo dos negócios de nossos clientes. Somos rápidos no atendimento e ainda mais ágeis na hora de realizar um diagnóstico preciso para entregar, com assertividade, as soluções que recomendamos.
- **Atualizados sempre** – Sem nunca perder nosso toque pessoal, aplicamos as melhores práticas e tecnologias para ampliar nossa presença e agilidade na vida de nossos clientes. É assim que tornamos nosso atendimento ainda mais próximo, fácil e rápido, em todos os momentos.
- **Transparentes em tudo** – Ser transparente é fazer de cada contato com nosso cliente uma experiência simples. Olhamos com atenção e clareza as necessidades que surgem de cada interação. Esta é uma atitude inegociável, presente em cada

um de nossos relacionamentos e na forma como entregamos soluções.

Nossa equipe de relacionamento com clientes é composta por Gerentes Comerciais e Analistas que realizam o atendimento através de telefone e e-mail. Nosso time recebe capacitação em produtos, processos e é orientado continuamente quanto à qualidade de atendimento. Entregamos um serviço personalizado, com precisão, transparência e agilidade. Buscamos garantir competência no desenvolvimento de soluções, visando um relacionamento de longo prazo.

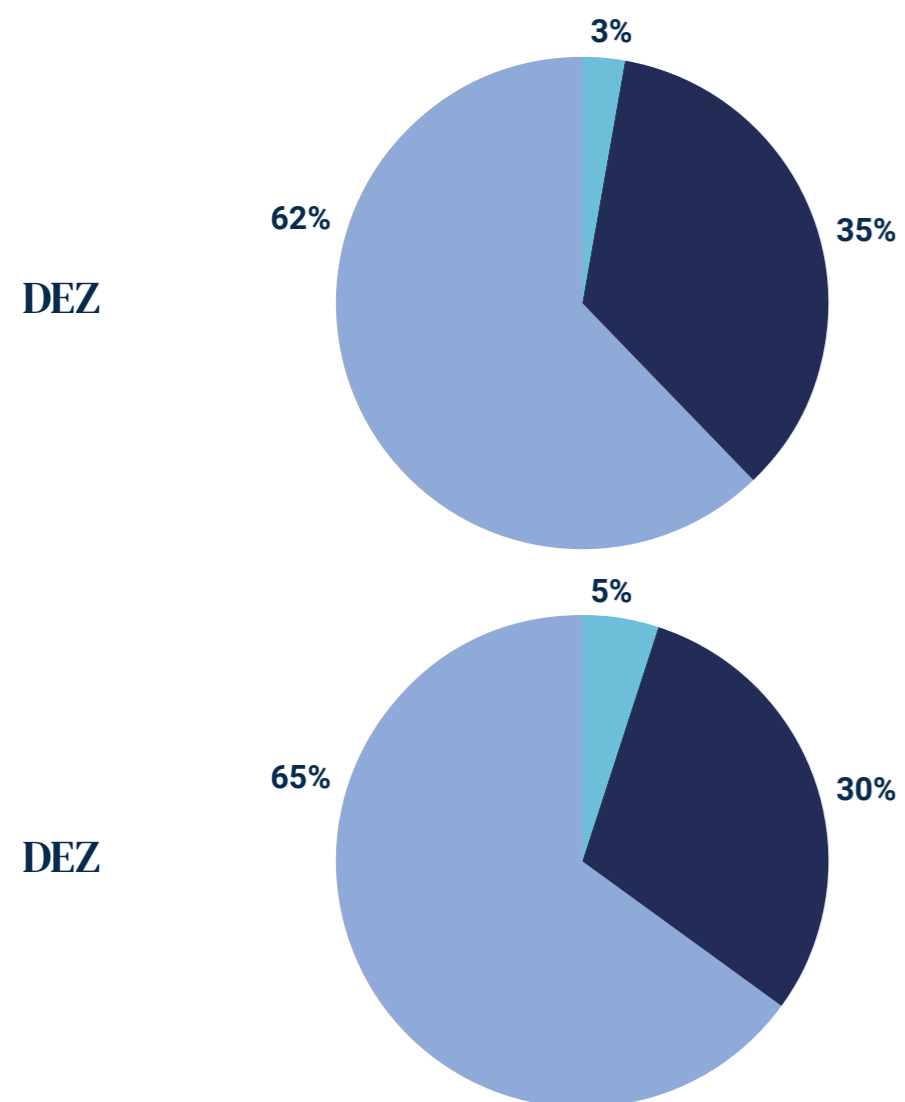
Entendemos as necessidades dos clientes, para oferecer serviços e produtos de forma customizada, ágil, simples e flexível.

Carteira de Negócios

No final de 2018 e 2019, a distribuição da carteira estava segmentada da seguinte forma:

Distribuição da Carteira

■ Agronegócio ■ Corporate ■ Empresa



Reconhecimento/Pesquisa de Satisfação

Visando prover a melhor experiência no relacionamento com clientes, realizamos em 2019 uma pesquisa de satisfação com o segmento Empresas. Buscamos avaliar as percepções dos clientes em relação à nossa Instituição, as relações deste cliente com o mercado financeiro e como ocorre a decisão por contratação de produtos.

De maneira geral, os resultados foram satisfatórios e nortearam a implantação de ações de melhorias. Destacamos abaixo 3 pontos:

- Não foi identificada nenhuma barreira insuperável para os *prospects* aprovados iniciarem um relacionamento conosco.
- As percepções sobre nossa Instituição são muito positivas. Por outro lado, a pesquisa apontou a falta de uma personalidade marcante quanto a nossa atuação no mercado. Como ação, realizamos um trabalho de revisão e reposicionamento da marca. A nova identidade da marca foi definida em 2019 e lançada para clientes e mercado em 2020.
- Os clientes consideram que somos fáceis de trabalhar, em termos de processos. Ainda assim, houve relatos de dificuldades pontuais em algumas operações. Como ação,

priorizamos a implantação de projetos como o *Customer Relationship Management* (CRM), revitalização de conta corrente, entre outros. A implantação do CRM ocorreu em dezembro de 2019, com o intuito de melhorar a experiência do cliente através do acompanhamento de indicadores de performance e monitoramento da qualidade do atendimento. Sendo possível medir, por exemplo, indicadores de qualidade, de tempo de resposta e motivos das solicitações.

Em dezembro de 2019, recebemos: 5.159 demandas de clientes, sendo 80% por e-mail e 20% por telefone.

Relacionamento com Clientes

Nossos clientes são essenciais para a mantermos presença no mercado, assim, nos preocupamos em garantir padrões de eficiência e desempenho no atendimento, e estamos atentos às necessidades de cada perfil.

Em 2019 revisamos nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de forma a propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Observamos os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência na condução de nossas atividades e no relacionamento com nossos clientes e usuários.

Prezamos por um atendimento de qualidade, em conformidade com as seguintes premissas:

- **Comunicação:** habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- **Conhecimento e Capacitação:** informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- **Comprometimento:** atendimento das demandas dentro dos prazos acordados;
- **Disponibilidade:** condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

A área de Clientes, criada em 2019, tem por objetivo dar continuidade à nossa estratégia de diferenciação através do atendimento. A área atua em 3 pilares: na experiência digital, no relacionamento com clientes e em Marketing. O foco é ouvir o cliente, para desenvolvimento de ações de melhoria na experiência com o cliente, de forma que a satisfação, gere relacionamento de longo prazo.

Em agosto de 2019, criamos o Comitê de Clientes, com encontros de periodicidade bimestral. É composto por toda a Diretoria e pelas Superintendências do Jurídico, de Clientes, de Pessoas, de Transformação Digital e de Operações. A pauta é

focada em planejar, discutir, acompanhar as principais ações, projetos e indicadores relacionados a experiência do cliente.

Eventos para Clientes

Uma das formas de garantir proximidade e gerar alto valor agregado aos nossos clientes é através da realização de eventos e palestras, com intuito de compartilhar conhecimento. Em 2019, realizamos vários encontros com palestras com a participação de aproximadamente 20 clientes por evento.

Exemplos de eventos realizados em 2019:

- Clientes do segmento Empresa, participaram da apresentação do cenário econômico, realizada pelo nosso economista-chefe, no formato de café da manhã;
- Já os clientes do segmento Agronegócio, participaram de cafés da manhã, com apresentações, também realizadas pelo nosso economista-chefe, a respeito dos temas: cenário econômico, projeções para a economia global (em especial EUA e China) e para a economia e política doméstica (dando enfoque na política monetária e na reforma da Previdência);
- Clientes dos segmentos Corporate, tiveram encontros com nosso economista-chefe abordando temas como os cenários para a economia global e para a economia e política doméstica.



Corporate, Agro e Empresas: (11) 4130-7449, das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. relacionamento@bancofibra.com.br

Confirme Fibra: (11) 4130-7449, opção 1, das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. confirme.fibra@bancofibra.com.br

Gestão ambiental

Você já pensou no quanto podemos influenciar o meio em que vivemos?



- Uso consciente de recursos materiais
- Programas e iniciativas ambientais

Acreditamos que somos agentes da mudança para transformarmos o nosso planeta em um lugar mais sustentável. É nosso compromisso atuar de forma preventiva buscando evitar impactos produzidos por nossas ações, mitigando possíveis danos socioambientais. Esforçamo-nos continuamente para a melhoria do desempenho, tendo como foco a ecoeficiência, de forma a minimizar o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos.

Para garantir maior eficiência em nossas operações, consideramos em nossas decisões diárias de que forma podemos melhorar o relacionamento entre meio ambiente e negócios.

Uso do Papel

Incentivamos o consumo consciente de recursos materiais, buscando sempre melhorias tecnológicas e investimentos socioambientais. Através de investimento em tecnologia, como utilização de duas telas e operações com clientes de maneira digital, otimizamos nossos processos e reduzimos o impacto ao meio ambiente, ocasionado pela produção e pelo descarte do material. Por meio dessas medidas, diminuimos significativamente o consumo de papel em 2019.



Materiais Renováveis

Total de Papel Consumido (kg)

2017	2018	2019
3.408	3.312	1.920

Programas e Iniciativas Ambientais

A atitude de reciclar, além de diminuir a quantidade de lixo a ser tratada e eliminada, contribui significativamente para a produção de novos bens de consumo. Assim, objetivando um ambiente mais sustentável, disponibilizamos lixeiras específicas para a separação de lixos recicláveis em todos os andares da Instituição. Além disso, orientamos a todos os colaboradores sobre essas boas práticas, através de comunicados relacionados ao tema.

Preocupados com o consumo consciente e pensando no bem-estar coletivo da sociedade, lançamos o programa “**Fibra Sustentável: Contribuindo para a redução de plástico no meio ambiente!**”. Nesta ação, substituímos os copos plásticos disponíveis nas copas e salas de reunião, por materiais mais sustentáveis. Também realizamos campanhas voltadas a iniciativas ambientais. Entre as práticas adotadas estão:

- Interrupção das compras de copos plásticos;
- Disponibilização de copos de papel nas copas dos andares; e
- Utilização de copos de vidro e xícaras para reuniões.



Entregamos para 100% dos nossos colaboradores um kit de conscientização, com copos e canecas que entraram em substituição aos antigos copos plásticos, contribuindo com o nosso compromisso de melhoria do meio ambiente.

Cooperando com o meio ambiente, evitando contaminação do solo e de lençóis freáticos e prevenindo doenças, outra iniciativa realizada, foi a disponibilização de um **coletor para descarte de pilhas e baterias**. Nossos colaboradores foram informados das consequências do descarte incorreto e orientados a destinar estes resíduos perigosos no coletor.

Tecnologia e inovação transformação digital

“A tecnologia nos permite ir além do
crédito”

Arno Schwarz – Presidente do Banco



Inovação para transformar ideias

Em um mundo de pessoas conectadas, a transformação digital é uma das nossas frentes prioritárias em estratégia de desenvolvimento. Sendo tema preponderante em nosso dia a dia, criamos em 2019 a Diretoria de Tecnologia e Transformação Digital. O desafio da transformação digital está presente em todos os segmentos e a troca de ideias sobre o assunto é fundamental para a construção desta nova visão, que tem como escopo negócios sustentáveis. Por isso, temos investido cada vez mais recursos nessa área.

Esses investimentos são capazes de proporcionar desenvolvimento rápido e consistente, de agilizar operações e análises, evitando-se, por exemplo, troca de documentos físicos, impressões e uso da capacidade computacional para tarefas que podem ser automatizadas. Desta forma, a inovação e a tecnologia trazem eficiência com soluções e reduzem o impacto ambiental.

Estamos trabalhando para substituir os desktops por notebooks, tanto pela questão do consumo de energia significativamente menor, como pela mobilidade que permite uma eficiência maior nas atividades diárias. Para avançar na modernização da infraestrutura adquirimos no exercício 40 notebooks.

Diretrizes para a Inovação

O apoio à inovação está inserido na estratégia, na cultura organizacional e em nossos objetivos, indo além do retorno econômico. Buscamos sempre agilidade em nossos processos, através de ofertas de soluções e facilidades.

O investimento em novas tecnologias beneficia diretamente clientes e demais públicos de relacionamento.

Acreditamos que para promover a transformação digital em nossa Instituição, devemos investir em produtos que fomentam o compartilhamento de informação, o trabalho em equipe e a colaboração entre as áreas, que no conjunto, contribuem para um ambiente de trabalho cada vez mais moderno e integrado.

No ano de 2019 houve um aumento significativo nos investimentos em tecnologia e inovação, conforme quadro abaixo:

Investimentos		
2017	2018	2019
9,9 milhões	10,6 milhões	14,0 milhões

Metodologia Ágil

Essa metodologia é um conjunto de práticas que visa a inclusão de aspectos importantes em projetos como equipes multidisciplinares, senso de colaboração e auto-organização.

Sendo ágeis, conseguimos criar “saídas” e responder às mudanças de forma rápida, buscando opções mais eficazes em um ambiente turbulento.

Com a implementação desta nova metodologia em 2019, nossas entregas dos produtos e serviços estão sendo mais rápidas. O usuário final acompanha todo o ciclo de desenvolvimento de um projeto, desde a concepção, passando pelo desenvolvimento, testes e a implantação.

Desse modo, é possível entregar um produto de boa qualidade em menor tempo - balanceando a flexibilidade e a estabilidade.

Alguns dos benefícios que mais se destacam desde o início da incorporação da metodologia em nossa Instituição foram:

- Redução do tempo de feedback dos usuários, permitindo adaptar as ações em direção aos nossos objetivos;
- Aumento na transparência das ações e identificação de pontos críticos para que possamos atuar com mais rapidez;
- Maior comunicação e engajamento entre os membros dos times;
- Transparência e cooperação entre equipes, com o aumento do trabalho colaborativo;
- Suporte à modificação de solução e requisitos;
- Identificação de defeitos, erros ou falhas durante todo o ciclo;
- Maior capacidade de entregas, com divisão dos projetos em entregas menores e mais rápidas, de forma que já aporte valor aos nossos clientes;
- Maior controle sobre custos e prazos;
- Alinhamento com os clientes; e
- A autonomia do time na tomada de decisões.

Esses benefícios levam a eficiência no uso de recursos, sejam humanos, financeiros ou computacionais, impactando de forma positiva em nossa sociedade.

Um Banco Apoiado em Tecnologia

No final do ano de 2017, concluímos que o processo de Inovação e Digitalização era um avanço essencial para sustentabilidade e renovação das empresas. Para continuarmos sendo relevantes para as comunidades onde estamos inseridos, evoluímos constantemente nossa tecnologia para entregar uma melhor experiência aos nossos clientes e stakeholders.

Com o objetivo de tornar-se um Banco de pessoas que usa a tecnologia como apoio para atender melhor seus clientes, trazer soluções cada vez mais ágeis, flexíveis e simples, decidimos migrar 100% dos data centers para a nuvem da AWS (Amazon). Esses objetivos foram os principais motivadores que nos levou a ser pioneiros nessa iniciativa.

powered by  aws

**Migração de Datas
Centers para a Nuvem**

Os benefícios dessa decisão correspondem, por exemplo, à uma maior estabilidade da operação, escalabilidade às aplicações e mais segurança nos processos de TI aos clientes e aos nossos colaboradores.

“A percepção positiva dos nossos clientes é um grande motivador para que continuemos nessa jornada”

Carlos Alberto Sangiorgio - Diretor de Tecnologia e Transformação Digital

A migração para a nuvem foi realizada essencialmente no ano de 2018, com a transferência de 152 servidores, 869 bancos de dados e 278 aplicações. Estamos obtendo os benefícios dessa decisão e dos investimentos realizados, continuamente.

Com isso, serviços como *Internet Banking*, o sistema jurídico e de pagamentos, entre outros, estão hospedados no ambiente da nuvem.

Além disso, a migração para a nuvem nos possibilitou maior capacidade de aumentar nossas operações, que a partir de agora tem um potencial ilimitado de espaço de armazenamento de dados e capacidade computacional e tem sido importante para entender melhor o perfil dos clientes, o que ajuda a aprimorar a oferta de serviços.



Participamos do evento *Cloud Computing*, no qual tivemos a oportunidade de expor, através do nosso Diretor de Tecnologia e Transformação Digital, o excelente trabalho realizado na migração do nosso ambiente *On Premise* para a Nuvem AWS.

Utilização Consciente de Recursos de TI

Utilizamos os recursos de Tecnologia da Informação - TI de maneira eficiente e ambientalmente responsável, gerando economia financeira e de energia, promovendo a eficiência energética e inspirando nossos colaboradores e parceiros.

Além dos recursos computacionais serem muito mais atuais

e mais eficientes, a utilização pode ser modelada de acordo com a demanda de cada momento. Em finais de semana, por exemplo, diversos dos nossos sistemas são 100% desligados, contribuindo com o planeta e evitando o desperdício financeiro.

Backups da dados

Outra modificação relevante realizada foi em relação aos nossos backups de dados. Utilizávamos fitas, que necessitavam de espaço de armazenamento, que geravam gastos de energia para manutenção do ambiente e dificuldades de descarte. Agora, utilizamos o backup na nuvem, eliminado todo esse desperdício.

Desde então, estamos colhendo resultados extremamente positivos, como resiliência dos ambientes, elasticidade computacional, rapidez no atendimento de novas demandas por recursos, maior agilidade nos processos e melhor gestão financeira.

Projetos de Tecnologia e Inovação

Destinamos recursos ao desenvolvimento de projetos que apresentem soluções inovadoras que possam solucionar problemas reais e proporcionar uma melhor experiência para nossos clientes. Nosso foco é identificar as necessidades existentes e fazer uso dos benefícios que a tecnologia oferece para facilitar a vida das pessoas, trazendo mais praticidade, agilidade e segurança na oferta de produtos e serviços.

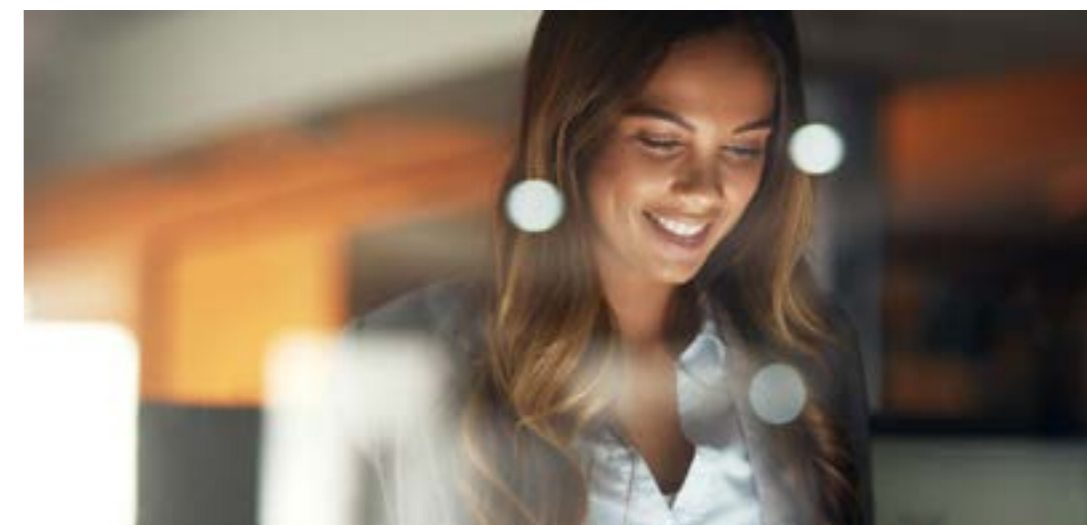
Onboarding (Cadastro) Digital - Tem como objetivo permitir que o cliente efetive o preenchimento de seu cadastro e envie a documentação necessária através de um processo on-line, além de assinar eletronicamente o contrato, de forma muito rápida e segura. Internamente, essa solução facilita a execução e gestão dos processos de cadastro de clientes pelas diversas equipes do Banco. Este projeto está em andamento, com previsão de conclusão em 2020. O sistema será intuitivo e conduzirá o cliente a preencher o formulário de forma completa além de auxiliá-lo a administrar suas pendências cadastrais durante o processo. Para as áreas internas será possível acompanhar o processo e se comunicar com o cliente através de nossas ferramentas.

Registro Digital de Recebíveis - Visa permitir que o registro e avaliação de recebíveis, representado por notas fiscais/duplicatas, sejam realizados de forma eletrônica. Nossa plataforma tecnológica foi integrada com uma registradora desses recebíveis, trazendo maior segurança na autenticidade, disponibilidade e registro do recebível. Este projeto foi implementado no último trimestre de 2019.

Soluções de Business Intelligence (BI) – Objetiva a disponibilização de uma série de soluções que capturam dados, analisam e produzem relatórios para o apoio de nossa gestão, nas mais diversas áreas como, por exemplo, área de Riscos, Controladoria, Comercial e área de Clientes. Pretendemos continuar evoluindo fortemente neste tipo de solução, avançando para *Machine Learning* (ML) e Inteligência Artificial (IA), nos tornando cada vez mais “*data-driven*”.

Plataforma Digital de Investimentos – Tem como objetivo permitir que investidores pessoas físicas possam aplicar em nossos produtos de LCA, LCI e CDB. Diversas melhorias foram efetuadas na usabilidade desse produto em 2019.

Ferramentas de Automação e Robotização – Visa eliminar processos repetitivos e operações manuais para dar lugar à operações robotizadas, aumentando significativamente a segurança e confiabilidade, além de reduzir exponencialmente o tempo de execução de rotinas operacionais. Essas ferramentas estão sendo inicialmente testadas na em nossa área de Operações.



Fibra Innovation Day - Com o objetivo de fomentar a inovação e melhorar a experiência do colaborador, a área de TI – responsável pela arquitetura dos sistemas do Banco, no início de 2019, criou o “**Fibra Innovation Day**”. Neste programa, os profissionais de TI reservam 2 horas semanais para que tenham *insights* de novos projetos/processos, trabalhando de forma focada nessas iniciativas.

A adesão foi muito positiva. Diversas sugestões foram enviadas, promovendo inclusive a interação de pessoas de áreas distintas dentro da TI, que se uniram em prol de um mesmo objetivo.

Em razão de tal iniciativa, foi possível mapear 31 melhorias ao longo do ano de 2019.

Todos estes esforços tornaram-se de uso corrente em nossa rotina. Aumentamos a eficiência das operações, trazendo um sentimento de satisfação enorme para as equipes que conceberam e participaram do processo.

Open Banking e Pagamentos Instantâneos – Visando nos manter atualizados nas tendências tecnológicas, renovamos nossa estratégia de tecnologia para nos prepararmos para construção de novos serviços.

Acreditamos que essas duas iniciativas gerarão uma mudança exponencial na vida dos clientes do sistema financeiro.

Estamos abertos para nos integramos cada vez mais ao mundo de startups e fintechs.

Estamos em movimento para ajudar o negócio dos nossos clientes prosperar. Aplicamos as melhores práticas e tecnologias para ampliar nossa presença e agilidade na vida de nossos clientes. Temos equipes multidisciplinares que o tempo todo se reinventam, se adaptam e acompanham a velocidade do mundo atual. Ampliamos os projetos voltados ao mundo digital e a novas formas de relacionamento com os clientes.

A inovação é, portanto, uma prioridade para nós e permeia toda a Instituição.





Segurança da Informação e estratégia de Cibersegurança

A transformação digital marca um ponto de virada em nossos hábitos, influenciando diversos aspectos da vida cotidiana. Cria desafios e aumenta ainda mais a relevância da adoção de boas práticas de cibersegurança.

Ataques cibernéticos podem levar à perda de dados de nossos clientes e de outras informações sensíveis à Instituição. Além disso, podem prejudicar o funcionamento de nossos sistemas de tecnologia da informação.

Diante este cenário, decidimos reestruturar nossa segurança da informação e estratégia de cibersegurança. A nova estratégia foi desenhada baseando-se no guia de boas práticas para proteção de infraestrutura crítica. Redesenhamos o catálogo de serviços

de segurança e novos processos foram criados.

Em linha com a regulamentação vigente e visando seguir as melhores práticas do mercado, possuímos uma área de Segurança da Informação (SI), com uma Superintendência própria. Além disso, para reforçar os nossos pilares de governança, a política de Segurança Cibernética foi reformulada para atender novos requisitos, tanto corporativos quanto regulatórios. Tal política descreve o conjunto de diretrizes que orientam o uso aceitável dos ativos de informação e/ou tecnológicos do Banco. É baseada nos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, garantindo, uma gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para um futuro cada vez mais digital.

Conscientização de Segurança

Criamos um programa de conscientização anual para nossos colaboradores em relação às boas práticas de segurança de informação em ambiente corporativo. Periodicamente enviamos informativos, oferecemos treinamentos e realizamos testes de phishing (tentativa fraudulenta para obter informações confidenciais de usuário, senhas e detalhes de cartão de crédito).

Foi criado o Fibra Security Day, com foco na conscientização de nossos colaboradores em relação aos procedimentos de SI.

Durante o ano de 2019, realizamos ações e planos de contingência tecnológica e de continuidade dos negócios, além de iniciativas de prevenção a fraudes eletrônicas no Internet Banking e outros canais de atendimento.



Transformações que geram resultados

Em um cenário desafiador, com investimentos em inovação, foco no cliente e indicadores de qualidade da carteira sob controle, entregamos as metas propostas e alcançamos o melhor resultado de uma década de história.

Cenário econômico

Em 2019 constatou-se uma desaceleração no ritmo de expansão de importantes blocos econômicos globais. Entre os aspectos que marcaram o ano, está o conflito entre as duas maiores economias do mundo: os Estados Unidos e a China. Também houve avanços, como o acordo comercial entre o Mercosul e a União Europeia, que após 20 anos do início das negociações, foi firmado em Bruxelas durante a 14ª Cúpula do G20.

No Brasil, o exercício de 2019 foi marcado pela posse do novo governo, seguida da tramitação e aprovação da Reforma da Previdência no Congresso Nacional. Ao final de 2019 o cenário era mais positivo, devido às medidas de estímulo à atividade econômica, com destaque para a liberação parcial de recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, do Programa de Integração Social - PIS e do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PASEP, nos quais houve antecipação nos cronogramas de saques, influenciando as projeções de crescimento.



Conforme dados do IBGE, a produção industrial após alta de 1,1% em 2018 apresentou retração de 1,1% em 2019. Esse resultado foi prejudicado pela queda de 9,7% de um dos mais importantes setores nacionais, a indústria extrativa. A principal causa dela foi o rompimento da barragem de rejeitos de minério de ferro em Brumadinho/MG, ocorrida em janeiro de 2019. Por sua vez, a indústria de transformação registrou ligeira alta de 0,1%. Enquanto o setor de serviços expandiu 1,0%, tendo a primeira taxa positiva desde 2014. Por fim, o comércio varejista cresceu 1,8% em 2019.

Dessa forma, de acordo com o resultado do Produto Interno Bruto (PIB) divulgado pelo IBGE, constatou-se que a economia brasileira continuou em ritmo de recuperação gradual em 2019, crescendo 1,1% no ano.

O mercado de trabalho também seguiu um processo de gradual recuperação. Pode-se observar uma redução da taxa média de desemprego de 12,2% em 2018 para 11,9% em 2019.

A taxa de juros básica da economia (Selic) começou 2019 em 6,5% ao ano. Em julho, o Banco Central do Brasil iniciou novo ciclo de afrouxamento monetário. Dessa forma, a Selic fechou 2019 em 4,5%.

O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) é um dos principais indicadores da evolução dos preços da economia brasileira, ao registrar a taxa de inflação acumulada. O IPCA de 2018 foi 3,75%, tendo sido estabelecida como meta anual para 2019, 4,25%. Contudo, devido ao surto de gripe suína na Ásia, houve crescimento das exportações de proteínas para a China, sendo esse um dos principais motivos para o IPCA de 2019 ter sido 4,31%.

O saldo total das operações de crédito bancário atingiu R\$3,5 trilhões no final do ano, com alta nominal de 6,5% em relação ao final de 2018. Entre os recursos livres houve alta de 14,1% e entre os direcionados queda de 2,4%. O saldo das operações com instituições públicas continuou em trajetória de queda (-2,2%) enquanto das instituições privadas (16,4%) e das estrangeiras (14,3%) apresentaram crescimento.

O resultado fiscal do setor público consolidado apresentou melhora no período, com déficit primário de R\$61,9 bilhões (0,9% do PIB) ante déficit de R\$108,3 bilhões (1,6% do PIB) em 2018. O resultado nominal, que inclui o resultado primário e os juros, foi deficitário em R\$429,2 bilhões (5,9% do PIB) no ano. A Dívida Bruta do Governo Geral reduziu de 76,5% do PIB para 75,8% no período, após cinco anos consecutivos de alta.

Em relação a 2018, a redução da taxa de juros interna e o fortalecimento do dólar em âmbito global provocaram depreciação no real de 3,7% e 8,0%, respectivamente. Tendo a taxa de câmbio registrado média de R\$3,95/US\$ ao longo de 2019 e encerrado o ano a R\$4,02/US\$.

Ranking Top 5 da Pesquisa Focus:

O Boletim Focus contém um resumo das expectativas de mercado a respeito de alguns dos mais importantes indicadores da economia.



Estamos há anos entre as 5 primeiras instituições que mais acertaram suas projeções para as principais variáveis macroeconômicas do país, de acordo com o Banco Central do Brasil, conforme quadros abaixo:

Quantidade de Top 5 do Banco Fibra:	
Ano	Nº de vezes no TOP 5
2015	9
2016	24
2017	22
2018	5
2019	19

Top 5 Anual - Expectativas Do Mercado			
Ano	Variáveis Macroeconômicas	Projeção	Classificação
2019	IPCA	Médio Prazo Anual	2º
	Taxa Selic	Médio Prazo Anual	3º
	Taxa Selic	Longo Prazo	1º

Top 5 Mensal - Expectativas Do Mercado			
Ano	Variáveis Macroeconômicas	Projeção	Classificação
dez/19	IGP-M	Curto prazo	5º
out/19	Meta para taxa Selic	Médio prazo	5º
set/19	Meta para taxa Selic	Médio prazo	3º
ago/19	Meta para taxa Selic	Médio prazo	3º
	IPCA	Médio prazo	2º
jul/19	IPCA	Médio prazo	1º
	IPCA	Médio prazo	2º
jun/19	Meta para taxa Selic	Curto prazo	1º
	Meta para taxa Selic	Médio prazo	1º
mai/19	IGP-M	Curto prazo	5º
	Meta para taxa Selic	Curto prazo	1º
	Meta para taxa Selic	Médio prazo	1º
mar/19	IGP-M	Curto prazo	5º
	Meta para taxa Selic	Curto prazo	1º
fev/19	IGP-M	Médio prazo	5º
	Meta para taxa Selic	Curto prazo	1º

Posições relevantes em outros rankings:

Premiação Prisma Fiscal

Fechamos 2019 em [1º lugar](#) na categoria Receita Líquida do Governo Central de Longo Prazo, [3º lugar](#) no Curto Prazo e em [5º lugar](#) na categoria Resultado Primário do Governo Central de Curto Prazo.

O Prisma Fiscal é um sistema de coleta de expectativas de mercado, criado e gerido pela Secretaria de Política Econômica do Ministério da Fazenda, para acompanhamento da evolução das principais variáveis fiscais brasileiras, sob a ótica dos principais analistas do setor privado.



Ao disponibilizar estatísticas de expectativas ao público em geral, o Prisma Fiscal possibilita a empresas e cidadãos conhecer o que os agentes de mercado estão projetando sobre os resultados da política fiscal, constituindo-se assim em importante instrumento para o planejamento de suas ações em diferentes horizontes de tempo.

Desempenho econômico-financeiro

Buscamos aprimorar nossos resultados através de uma performance sustentável, gerando valor aos nossos stakeholders, garantindo a perenidade dos nossos negócios.

“Estamos vivendo um ciclo positivo, com os resultados melhorando ano a ano.”

Arno Schwarz – Presidente do Banco



Nossos **indicadores financeiros** (demonstrações financeiras individuais do Banco Fibra) demonstram a transparência e a rentabilidade da nossa gestão.

Indicadores financeiros e de desempenho	2017	2018	2019
Receitas da Intermediação Financeira	849,15 MM	760,92 MM	694,02 MM
Despesas da Intermediação Financeira	(735,93) MM	(617,78) MM	(493,69) MM
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	113,22 MM	143,14 MM	200,32 MM
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(157,18) MM	(106,70) MM	(154,43) MM
Resultado Operacional	(43,96) MM	36,44 MM	45,88 MM
Resultado Não Operacional	0,8 MM	0,4 MM	0,1 MM
Resultado antes da Tributação sobre o Lucro	(43,14) MM	36,87 MM	46,02 MM
Imposto de Renda e Contribuição Social	14,47 MM	23,74 MM	90,66 MM
Lucro/(Prejuízo) Líquido	(28,67) MM	13,13 MM	136,68 MM
Caixa Livre	669,00 MM	1,17 Bi	782 MM
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (%)	-2,8%	1,3%	13,7%
Retorno sobre o Ativo Médio (%)	-0,4%	0,2%	2,0%
Índice de Basileia (%)	11,56%	13,11%	12,67%
Índice de Eficiência Operacional (%)	71%	66%	67%
Margem Financeira Líquida (NIM) (%)	5,0%	5,6%	6,1%
Total de Captações	4,7 Bi	4,8 Bi	4,8 Bi

Indicadores financeiros e de desempenho	2017	2018	2019
Depósitos a prazo	3,4 Bi	3,8 Bi	3,8 Bi
Despesas de PDD e Impairment	117,9 MM	86,5 MM	48,1 MM
Receitas de recuperação de crédito	47,2 MM	72,9 MM	62,7 MM
% de evolução dos negócios com clientes (*)	17,0%	1,0%	9,0%
Ativos totais	6,3 Bi	6,5 Bi	7,1 Bi
Operações de Crédito	2,4 Bi	2,2 Bi	2,1 Bi
Carteira de crédito expandida (incluindo avais e fianças)	4,2 Bi	3,8 Bi	4,3 Bi
Patrimônio Líquido do Banco	1,0 Bi	1,0 Bi	1,1 Bi

(*) % de crescimento da margem operacional comercial gerencial

Lucro Líquido

Encerramos 2019 com lucro líquido de R\$136,6 milhões, dez vezes superior ao obtido em 2018. A maior parte desse resultado veio em função da majoração da alíquota de Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL) de 15% para 20% nas Instituições Financeiras. Mas, mesmo se excluído esse efeito, o lucro foi de R\$ 25,4 milhões - quase o dobro do ano anterior e ainda o maior resultado em dez anos.

A evolução dos resultados nos últimos anos demonstra assertividade na estratégia em concentrar nossos negócios no segmento Atacado.

Rentabilidade

Em 2019, apresentamos melhora na rentabilidade em relação aos períodos anteriores, atingindo ROAE (Retorno sobre Patrimônio Líquido Médio) de 13,67% (considerando o lucro dos últimos 12 meses).

Liquidez e solvência

A liquidez mede as fontes de recursos do Banco em relação aos usos desses recursos.

No nosso caso, as fontes têm natureza de curto-prazo (ou seja, são transformadas em recursos em prazo relativamente baixo) enquanto os usos dos recursos são feitos no longo prazo. Com isso, nossa liquidez é consistentemente superior a 1,5 vezes, reforçando nosso conservadorismo na gestão dos indicadores.

Carteira de Crédito

A Carteira de Crédito Expandida (operações de crédito contratadas, garantias prestadas e títulos privados) cresceu 15% de 2018 para 2019, atingido um saldo de R\$4,3 bilhões. Esse crescimento se deve, entre outros, à proximidade com os clientes e à agilidade em entender e entregar o produto que se precisa, no tempo que se demanda.

Carteira de Crédito Expandida (em R\$ mm)

2018		2019
3.778	+ 15%	4.347

A composição da carteira permanece diversificada, sem concentração em setores específicos. A carteira do segmento Agronegócio também é pulverizada e inclui produtores rurais (várias culturas e localizados nas principais regiões produtoras do país), cooperativas, misturadores de fertilizantes, indústria de defensivos, entre outros.

Carteira de Crédito (em R\$ mm)	dez/18		dez/19	
	Valor	Part. %	Valor	Part. %
Agronegócios	997,4	26,40%	991,2	22,80%
Metalurgia e Siderurgia	487,5	12,91%	455,9	10,49%
Bancos e Outras Inst. Financ	384,9	10,19%	317,8	7,31%
Transporte e Logística	366,0	9,69%	264,5	6,08%
Energia e Saneamento	283,4	7,50%	363,6	8,37%
Indústria em Geral	225,4	5,97%	429,1	9,87%

Carteira de Crédito (em R\$ mm)	dez/18		dez/19	
	Valor	Part. %	Valor	Part. %
Têxtil e Calçados	172,1	4,56%	214,2	4,93%
Comércio Atacado / Varejo	150,0	3,97%	218,3	5,02%
Açúcar e Alcool	114,4	3,03%	128,7	2,96%
Veículos e Autopeças	108,7	2,88%	161,0	3,71%
Diversos	487,8	12,91%	802,2	18,43%

Despesas do negócio

Seguindo as estratégias, aumentamos de forma programada as despesas, em função de investimentos em infraestrutura e equipe.

Apesar disso, a administração de despesas continuou rígida durante o ano e, ao final de 2019, as despesas do negócio totalizaram R\$217 milhões, sendo menores que os R\$231 milhões de 2018.

As Despesas de Pessoal (proventos/encargos/benefícios, entre outros) aumentaram 11% em 2019, quando comparado a 2018. Resultado este devido as contratações para às áreas de Tecnologia, Comercial (segmento “Empresas”) e Clientes (nova área criada com foco na experiência do cliente) – todas

estratégicas para nós.

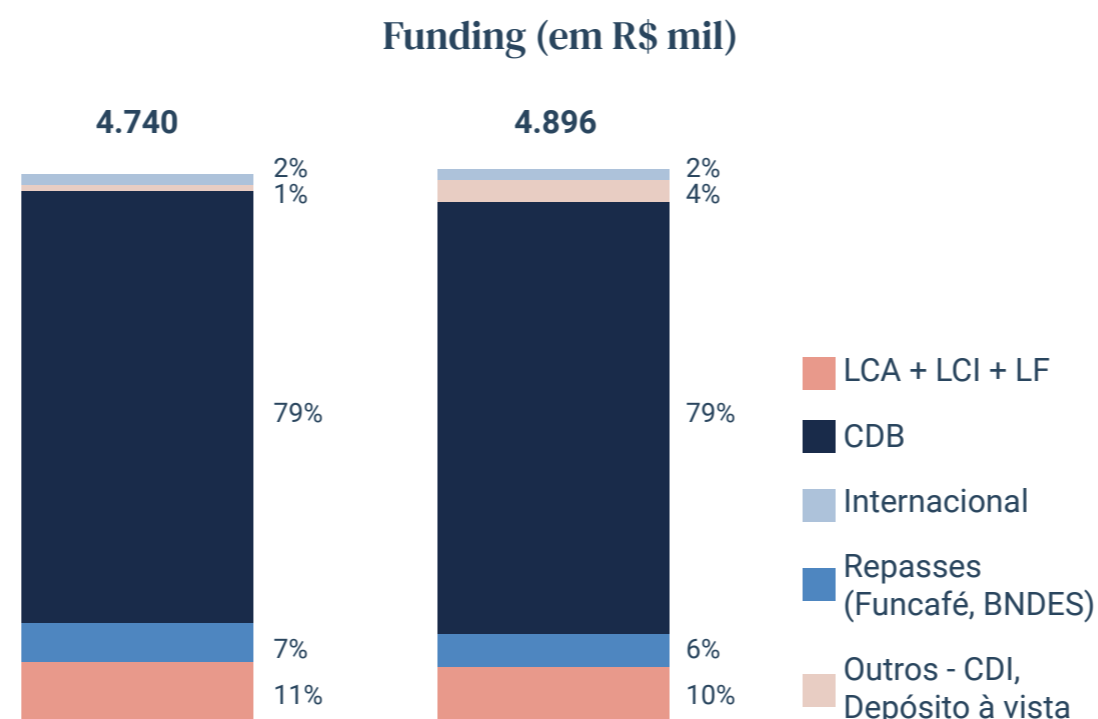
Em contrapartida, houve substancial melhora na despesa com a Provisão de Devedores Duvidosos - PDD que em 2018 foi de R\$86,5 milhões e em 2019 caiu para R\$48,1 milhões. Os índices de inadimplência, medidos com base nos recebíveis em atraso, consequentemente reduziram 4,25%, especialmente em função do segmento Corporate.

Índice de Inadimplência	2017	2018	2019
Agronegócios			
Total (em R\$ MM)	1.216	1.128	1.133
INAD OVER 90	6,45%	6,96%	6,59%
Corporate			
Total (em R\$ MM)	2.140	1.785	2.253
> 90	9,21%	10,11%	3,66%
Empresas			
Total (em R\$ MM)	56	81	199
> 90	0,00%	1,16%	0,88%
Total Geral (em R\$ MM)	3.412	2.994	3.585
INAD OVER 90	8,08%	8,68%	4,43%

Captação

Nossa estratégia para 2019 foi pulverizar a captação ao longo do ano. Os resultados mostraram leve crescimento no exercício, com um saldo total de R\$4,9 bilhões, 3% maior do que no exercício anterior, sendo 98% deste volume originado no mercado local e 2% no mercado internacional.

A composição da carteira apresenta um perfil muito similar com a de 2018: 79% CDBs, atingindo um volume de R\$3,8 bilhões, impulsionado principalmente pelas emissões de CDBs com prazos mais longos (vencimentos em 2 e 3 anos), já o saldo de LCA/LCI e LF representam 10% da carteira e os Repasses 6%.



O número de intermediários de produtos aumentou, atingindo um público superior a 80.000 pessoas físicas ao qual o não temos acesso direto.

A Plataforma Digital, lançada em 2018, continua um canal prático para atender clientes internos e pessoas físicas que queiram aplicar sem intermediários nos nossos produtos.

Essa modalidade trouxe uma eficiência operacional e abriu uma nova fonte de captação. O total captado via Plataforma Digital ao final de 2019 foi de R\$16,6 milhões, contra um valor de R\$6,8 milhões no ano anterior.

Índice de Basileia

As normas do Banco Central do Brasil estipulam que os bancos devem manter o Índice de Basileia igual ou superior a 10,50%. Em síntese, o Índice de Basileia determina a relação entre o capital próprio da instituição e o capital de terceiros (captações) que será exposto a risco por meio da carteira de crédito. Encerramos dezembro de 2019 com Índice de Basileia de 12,67%.

Distribuição da Riqueza

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA), divulgada em nossas demonstrações contábeis anuais, é um demonstrativo contábil que evidencia a forma de distribuição da riqueza gerada pela Instituição.

Em 2019, o Valor Adicionado atingiu R\$ 177 milhões e a distribuição ocorreu conforme demonstrado a seguir:

Composição do Valor Adicionado (em R\$ mil)	2017	2018	2019
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	113.224	143.143	200.328
Receita de Prestação de Serviços	28.886	32.302	38.870
Receita de Tarifas Bancárias	2.186	3.440	8.543
Outras	(70.828)	(36.534)	(70.613)
Total	73.468	142.351	177.128

Distribuição do Valor Adicionado (em R\$ mil)	2017	2018	2019
Remuneração do Trabalho	93.737	79.062	102.685
Proventos	78.230	64.085	86.371
Benefícios	10.560	10.534	11.881
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	4.310	4.046	4.231
Outras	637	397	202
Remuneração do Governo	8.404	50.152	(62.237)
Despesas Tributárias	11.886	15.059	15.890
Imposto de Renda e Contribuição Social	(14.476)	23.741	(90.660)
INSS	10.994	11.352	12.533
Lucro do Exercício	(28.673)	13.137	136.680
Total	73.468	142.351	177.128

Disponibilizamos em nosso [site institucional](#), relatório completo com outros indicadores de resultado e de negócio para uma análise completa da operação do Banco.



Perspectivas para o novo ciclo

Como já mencionado, possuímos uma visão estratégica que objetiva a sustentabilidade do nosso negócio no longo prazo. Para alcançar nossos objetivos, relacionamos abaixo algumas oportunidades esperadas para os próximos anos e eventuais desafios a serem superados.

Oportunidades/Tendências:

- Possibilidade de alcançar economias de escala através da tecnologia.
- Mudança do ambiente regulatório favorecendo maior competitividade.
- Aceleração dos ganhos de eficiência através de maior automação e redesenho de processos operacionais.
- Fortalecimento da marca e da conscientização do mercado com relação a nossa proposta de valor.
- Consolidação de novas metodologias de gestão que permitam maior agilidade, transparência, engajamento e flexibilidade da nossa Instituição.
- Aprofundamento do trabalho junto aos nossos colaboradores e gestores para que nos tornemos o melhor lugar para trabalhar do Brasil.
- Monetização dos nossos bancos de dados existentes através de melhorias no processo de gestão de riscos, assim como no desenvolvimento de novos produtos e serviços.
- Novas dinâmicas de trabalho decorrentes de novas tecnologias, que podem trazer mais eficiência.

Incertezas:

- Participação de Novos Competidores e fusão de diferentes mercados com o mercado financeiro.
- Velocidade da Transformação Digital na nossa sociedade.
- Crises Políticas e Econômicas.



Relação com investidores

Com base nas melhores práticas de mercado, disponibilizamos aos investidores, analistas de mercado, demais stakeholders e a quem interessar, uma seleção de informações relevantes de caráter estratégico, financeiro e operacional.

Dentre essas informações estão os relatórios de resultado, nossas demonstrações financeiras, bem como relatórios de gestão de riscos e capital.

Além disso, possuímos uma área de Relações com Investidores, que pode ser contatada pelo telefone: +55 11 3847 6795 ou pelo e-mail relacoes.investidores@bancofibra.com.br.




Sobre nossas informações contábeis

Conforme mencionamos na [página 68](#), todas as informações contábeis referentes aos exercícios de 2019, 2018 e 2017 incluídas neste Relatório, podem ser verificadas nos demonstrativos contábeis e no nosso site institucional, estando de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e aquelas aplicáveis às instituições autorizadas a operar pelo Banco Central do Brasil.

As demonstrações contábeis referentes a 31 de dezembro de 2019 e 2018 foram auditadas pela Grant Thornton Auditores Independentes.

Classificação de Riscos

Buscamos sempre melhorar nossa classificação de risco em escala nacional e internacional, como forma de atrair cada vez mais investidores. Somos avaliados por três agências independentes de rating e os resultados obtidos em 2019 podem ser observados a seguir:

	Moeda Local Moeda Estrangeira	B2.br B3
	Escala Global Escala Nacional Brasil	B- brBBB-
	Baixo Risco para Curto Prazo 2	8,71

Saiba mais sobre os principais riscos que monitoramos e nossa gestão de capital no nosso site institucional na área de [Relação com Investidores](#).

Informações corporativas

Direção geral

Superintendência Executiva Jurídico e Compliance

Coleta De Informações

Colaboradores do Banco Fibra

Coordenação Editorial

Superintendência Executiva Jurídico e Compliance

Redação e Projeto Gráfico

Berkan Auditoria e Consultoria

Fotografia

Banco de Imagens: iStock by Getty Images

Banco Fibra S.A.

Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 360, 5º (parte) ao 8º andar

Vila Nova Conceição – CEP: 04543-000

São Paulo - SP

Contato

www.bancofibra.com.br

(55) 11 3847 6700

0800 727 0132

BANCO
FIBRA