

Relatório Socioambiental 2021

BANCO
FIBRA



Sumário

3	Apresentação	26	Governança corporativa	83	Desempenho ambiental
4	Mensagem do presidente	27	Estrutura e organograma	84	Gestão sustentável
6	Quem somos	33	Ética, integridade e conformidade	85	Emissões
7	Nossa trajetória	46	Gestão de tributos	88	Gerenciamento de resíduos
8	Nosso jeito de ser	47	Relacionamento com investidores	89	Energia
9	Destaques 2021	48	Gestão de riscos	90	Relacionamento com as comunidades
11	Estratégia ESG	49	Principais diretrizes	91	Dignidade, bem-estar e qualidade de vida
12	Criação de valor socioambiental	54	Riscos socioambientais	92	Desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade
16	Compromissos assumidos	59	Riscos de parceiros, fornecedores e prestadores de serviços	93	Voluntariado
18	Temas materiais e seus limites	63	Segurança da informação	94	Atuação em inovação
19	Nossa atuação	65	Relacionamentos	95	Eficiência e escalabilidade
20	Panorama 2021	66	Nossas pessoas	98	Sumário de conteúdo da GRI
21	Estratégia de negócios	79	Nossos clientes	105	Créditos
22	Organizações e associações				
23	Desempenho econômico e operacional				





Apresentação

Apresentamos aos nossos públicos de interesse o Relatório Socioambiental 2021 – dando continuidade aos desdobramentos das ações e destaques nas práticas ambientais, sociais e de governança, que contemplam, entre outras iniciativas, a estruturação do Plano de Ação Institucional ESG (sigla em inglês para *environmental, social and governance*) de melhoria contínua, aprovado em 2021. **GRI 102-48**

Elaboramos essa publicação em conformidade com as Normas GRI (sigla em inglês para *Global Reporting Initiative*) *Standards*, opção essencial. O documento reporta ações e programas realizados em 2021, referentes aos nossos segmentos de atuação – *Corporate* (que inclui o setor Agro), *Empresas (Middle Market)* e *Pequenas e Médias Empresas (PMEs)*. **GRI 102-2, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54**

A definição do conteúdo seguiu nossos temas materiais e os aspectos ESG na instituição. Também foi orientada por boas práticas globais como os princípios do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). **GRI 102-47, 102-48**

Para falar conosco sobre o relatório, envie *e-mail* para compliance.esg@bancofibra.com.br **GRI 102-53**

Boa leitura!

Mensagem do presidente

GRI 102-14

Avançamos. Transformamos um ano desafiador em um período de crescimento, com destaque para o incremento da carteira de médias empresas, além da consolidação de nossas convicções corporativas aliada a um rigoroso planejamento de médio e longo prazo. Fizemos isso com muita segurança, responsabilidade e com um significativo amadurecimento em nossas práticas ambientais, sociais e de governança.

Criamos a diretoria de Governança, Jurídico e *Compliance*, dando ainda mais relevância para esses temas em nossa gestão. Isso garantiu uma evolução muito significativa das ações nessa direção, nos conectando com as práticas empresariais mais avançadas, modernas – e necessárias – do mundo.

Mapeamos e priorizamos nossas iniciativas ambientais, sociais e de governança, um trabalho que resultou na construção do Plano de Ação Institucional ESG, que passa a ser monitorado pela Alta Administração. Priorizamos três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, da Organização

das Nações Unidas (ONU), que norteiam os nossos projetos. São os ODS de número 5 (Igualdade de gênero), 8 (Emprego digno e crescimento econômico) e 16 (Paz, justiça e instituições eficazes).

Sem perder o foco nos segmentos *Corporate* e *Agro*, incorporamos maturidade empresarial ao nosso forte avanço nas carteiras de Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e do segmento Empresas (*Middle Market*). No primeiro, nosso crescimento anual foi de 300% e, no segundo, 277,6%. Isso foi possível graças à construção de uma estratégia corporativa que une robusta coleta de dados com sistemas de análise e inteligência capazes de transformar as informações apuradas em soluções únicas para nossos clientes.

Esse avanço na transformação digital também foi a marca de duas novidades de 2021: inauguramos o nosso novo *internet banking* e o aplicativo para *smartphones* para que os clientes possam realizar consultas e transações bancárias.



Transformamos um ano desafiador em um período de crescimento.

Evoluímos também na maturidade da nossa cultura centrada no cliente. Realizamos, em 2021, as primeiras reuniões do nosso Conselho de Clientes. Essa metodologia de escuta do cliente trouxe ainda mais engajamento nas diversas áreas do Banco. Com ela, passamos a compreender de maneira mais direta que podemos melhorar e construir um Fibra cada vez mais próximo dos anseios de nossos clientes.

Todas essas ações fazem parte de uma ampla estratégia de negócios, a “CDEE” – clientes, dados, eficiência e escalabilidade. Nosso intuito segue sendo sempre o de gerar soluções, de forma transparente e eficiente, para nossos clientes. E, em 2021, investimos na evolução de nossa arquitetura de dados para fazer isso de maneira diferenciada, ou seja, queremos ser assertivos na criação de produtos e serviços que contenham a nossa inteligência para propormos caminhos que levem ao crescimento contínuo e sustentado dos negócios.

Como resultado dessas iniciativas fechamos 2021 com um lucro antes do imposto de renda (LAIR) de R\$ 18,7 milhões e crescimento de nossa carteira de crédito expandida – que inclui títulos privados e também fianças prestadas – de 2,4% em relação a 2020, com saldo de R\$ 6,2 bilhões. E, tudo isso, com uma firme gestão de nossas carteiras, especialmente em função da alta liquidez disponível no mercado, que traz, em nossa avaliação, alguns excessos no apetite a riscos comprometendo os resultados no médio prazo para o setor. Nesse quesito, batemos um recorde importante: tivemos o melhor desempenho da história em nosso índice de inadimplência, que finalizou o ano em 0,6%, ante 1,6% em dezembro de 2020.

Nossa gestão está alicerçada na convicção de que precisamos estar estruturados para gerar resultados hoje e no futuro. Não adianta colhermos frutos momentâneos se isso significar riscos ou até inviabilizar os negócios nos próximos anos. Agir assim significa preservar o nosso desenvolvimento e o de nossos clientes. Afinal de contas, atuamos para ser alavanca para que possam crescer de forma segura e, principalmente, perene.

E, também por isso, olhamos de maneira muito cuidadosa para todos os aspectos ESG de nossos negócios. Nossas decisões, mais do que nunca, estão sendo tomadas de forma integrada, sem falsos dilemas entre sucesso

econômico, ambiental ou social. Em nossa visão, eles caminham, necessariamente, de maneira conjunta. Assim, ganhamos a confiança dos clientes, que enxergam nossas soluções como parcerias para o desenvolvimento.

Em 2021, nos preparamos de forma inteira para agir assim. Por isso, aplicamos internamente, com seriedade, tudo o que queremos para o mundo. Avançamos em políticas inclusivas, com destaque para a contratação de mulheres – implantamos, a partir do segundo semestre, a meta de admitir 50% de trabalhadoras em nossos processos seletivos.

Não deixamos de estar atentos e de incorporar, ao longo do ano, todas as medidas sanitárias e de cuidados com a saúde, para acolher nossos colaboradores nos momentos em que mais precisam. O respeito à qualidade de vida vem em primeiro lugar. Não por acaso, fomos alçados à condição de uma das três melhores instituições financeiras do Brasil para se trabalhar na categoria "Bancos Médios", de acordo com pesquisa da *Great Place to Work*.

Todos esses avanços só foram possíveis porque estivemos unidos e atuamos de forma coesa, tanto internamente como externamente. Por isso, agradeço nossos *stakeholders*, em especial aos colaboradores, investidores e clientes.



Juntos, trabalharemos com firmeza para evoluirmos, sempre. Em mais um ano desafiador, como o de 2022, com tensões políticas internas e externas, desafios econômicos igualmente importantes, seguiremos adiante, de forma transparente, para sermos parte indissociável do crescimento sustentável de nossos clientes e do Brasil.

Arno Schwarz
Presidente do Banco Fibra

Quem somos

- > Nossa trajetória
- > Nosso jeito de ser
- > Destaques 2021



Nossa trajetória

Nossa história começa em 1988 e soma 34 anos de uma trajetória sempre conectada às necessidades e anseios dos empreendedores brasileiros. Atuamos no mercado B2B (*business-to-business*, expressão em inglês para indicar uma empresa que faz negócio com outras empresas), voltados ao segmento atacado, oferecendo soluções para empresas que buscam crescer e gerar negócios, riquezas, emprego, renda e transformar realidades. Somos uma instituição de capital fechado que está presente em três segmentos: *Corporate*; Empresas (*Middle Market*) e Pequenas e Médias Empresas (PMEs). [GRI 102-1, 102-2, 102-6](#)

O nosso propósito “Solucionar o agora para as pessoas que fazem o amanhã” reflete os valores e princípios que orientam o nosso jeito de ser. Acreditamos que as pessoas e as empresas são capazes de mover um país e de transformar realidades. Por isso, atuamos para ofertar produtos e serviços que as possibilitem crescer e gerar oportunidades para milhões de cidadãos. Fazemos isso com base em precisão, transparência, agilidade e atendimento próximo e humanizado.

Nossa sede está localizada na cidade de São Paulo e atuamos no Brasil e no exterior. Fechamos dezembro de 2021 com 348 colaboradores (não incluídos os conselheiros). Contamos, ainda, com uma agência internacional, em Cayman Island. [GRI 102-3, 102-4, 102-7](#)

Nosso jeito de ser

GRI 102-16

Nossa atuação está baseada na eficiência operacional, na transparência e no atendimento próximo, humanizado e customizado para os clientes. Quatro pilares embasam o nosso jeito de ser:



Temos o 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 incrivelmente rápida. Nossa atitude é sempre positiva e construtiva, pois sabemos que, para ser bom, um negócio precisa ser bom para todas as partes.

Somos transparentes e não temos medo de dizer a verdade

Falamos sempre a verdade. A transparência nos torna mais alinhados, colaborativos e ágeis. Cultivamos um ambiente respeitoso e de confiança para conversas, tratando os problemas com críticas construtivas e sem ocultar erros.

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 sempre próximos.

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 por nossas entregas.

Destaques de 2021

Crescimento de

300%

na carteira de pequenas e médias empresas (PMEs)

Mapeamento e priorização das nossas ações ESG estratégicas, tendo como resultado a construção do

Plano de Ação Institucional ESG

Lançamento do

Novo *Internet Banking*

Crescimento de

277,6%

no segmento Empresas (*Middle Market*)

Priorização de

Três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

que norteiam as nossas ações: 5 (Igualdade de gênero), 8 (Emprego digno e crescimento econômico) e 16 (Paz, justiça e instituições eficazes)

Criamos o fórum denominado

“Conselho de Clientes”

com dois encontros em 2021.

Resultado operacional de

R\$ 25,3 milhões

Criação do

Boletim Canal ESG

canal que veicula informações sobre o tema ESG para nossos colaboradores

Somos

“Ouro” no Prêmio Cliente S.A.

Fomos eleitos a empresa “Líder em Operações B2B”, com o projeto “Desafio Confirme Fibra”, nosso sistema de antecipação de recebíveis

Destaques de 2021

2º lugar no

Great Place to Work

estamos entre as três melhores instituições financeiras do Brasil para se trabalhar na categoria de bancos médios

Cumprimos nossa meta de preenchimento de

50%

das novas vagas com mulheres no 2º semestre de 2021

Obtenção do

Selo Abracam de Conformidade Série 1.000

emitido pela Associação Brasileira de Câmbio, pelas boas práticas de governança e *compliance* em operações de câmbio e pelo alinhamento com as regras de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

Obtenção dos

Selos *Women Empowerment Principles* (WEPs)

da Organização das Nações Unidas (ONU) e

Women on Board (WOB)

iniciativa independente. Ambos reconhecem a nossa atuação pela equidade de gênero

Obtenção do

Selo prata *GHG Protocol*

em função da construção de inventários e neutralização das emissões de gases de efeito estufa dos anos de 2018, 2019 e 2020

Reforçamos nossa

governança

e desenvolvemos novas políticas, tais como: Conheça seu Parceiro; Gerenciamento de Resíduos Sólidos; e Gerenciamento do Risco Reputacional

Estratégia ESG

- > Criação de valor socioambiental
- > Compromissos assumidos
- > Temas materiais e seus limites

Criação de valor socioambiental

Em 2021, demos um passo importante com a criação da Diretoria de Governança, Jurídico e *Compliance*, e implementamos uma área com profissional dedicado exclusivamente à temática ESG.

Acreditamos que existe relação direta entre resultados empresariais e bom desempenho socioambiental. Para nós, atuar dentro dos preceitos globais de ESG significa garantir a sustentabilidade e o futuro dos negócios. Nesse sentido, em 2021, **demos um passo importante com a criação da Diretoria de Governança, Jurídico e Compliance**, e implementamos uma área com profissional dedicado exclusivamente à temática ESG, com reporte direto à diretora responsável pelo novo setor.

Com a instalação da nova Diretoria, que responde diretamente à Presidência e possui acesso direto ao Conselho de Administração, as práticas ESG ganharam ainda mais destaque institucionalmente.

O tema passou a ter pauta fixa no Conselho de Administração, bem como foi estabelecido plano estratégico ESG com frentes a serem implementadas em curto e médio prazo. Com essas ações, buscamos garantir que os pilares ambiental, social e de governança corporativa sejam incorporados à nossa atuação empresarial e disseminados para colaboradores, clientes e demais *stakeholders*.

A nova Diretoria foi responsável, também, pela definição de metas e OKRs (*Objectives and Key Results*) referentes a ações de ESG. A área executa e monitora o cumprimento desses trabalhos, reportando os resultados bimestralmente para a Alta Administração.

Definição do planejamento estratégico



Com o apoio de uma consultoria externa, estabelecemos um Plano de Ação Institucional ESG em 2021. O primeiro passo foi mapear lacunas e oportunidades dos nossos principais projetos e realizar um *benchmark* para identificar as melhores práticas no mercado. Também classificamos riscos associados às ações, horizonte de prazo para cumprimento das ações e definimos a estrutura de gestão da nossa governança ESG.

Entre as oportunidades de negócios identificadas destacam-se o desenvolvimento de novos produtos financeiros e a construção de uma pauta robusta de comunicação interna e externa para divulgar a posição que assumimos, de forma transparente, para todos os *stakeholders*.

Com o diagnóstico, concluímos que nossas práticas eram alinhadas aos

players de mercado e tivemos a oportunidade de melhorá-las e aperfeiçoá-las. A partir das informações levantadas, definimos objetivos para inserir a temática ESG em nossas atividades e em nossas abordagens com clientes e parceiros, gerando valor socioambiental para toda a sociedade. Passamos a reportar nossos projetos atrelados aos OKRs dos times, como a ampliação do escopo de compromissos voltados à sustentabilidade, a revisão de políticas internas, o foco na transparência por meio da divulgação pública da política de partes relacionadas e a criação do Boletim Canal ESG, entre outros.

Foram realizados treinamentos direcionados para áreas estratégicas na pauta ESG, como Comercial, Riscos, Crédito, Produtos e *Compliance*, promovidos em parceria com a consultoria, para compreender seus papéis no processo de condução dos trabalhos planejados. **FS5**

A governança ESG é a base da pirâmide que sustenta o Plano de Ação Institucional para a construção do nosso posicionamento na temática. Sobre ela, estão as atividades de gestão de riscos, os relacionamentos com os stakeholders e, no topo, os negócios sustentáveis, conforme ilustração abaixo.



No campo tático e operacional, desenvolvemos um planejamento de comunicação para divulgar o tema e torná-lo conhecido de nossos *stakeholders*. Passamos a utilizar os canais de relacionamento com clientes e redes sociais para a publicação de postagens periódicas sobre o assunto, sempre atreladas às ações afirmativas que desenvolvemos. Internamente, realizamos uma série de *lives* para apresentar informações e dados relevantes aos nossos colaboradores, ferramenta considerada fundamental para disseminação de conhecimento e de boas práticas e para a conscientização sobre a importância da ação de cada um na sociedade – dentro e fora do ambiente de trabalho.

Como ação adicional, **foi criado o Boletim Canal ESG**, em que veiculamos por *e-mail* informações sobre o tema para os nossos colaboradores. A estratégia é apresentar o conceito de que a geração de valor nos negócios só é possível a partir do sucesso das ações nos três pilares ESG. De forma didática, reportamos assuntos como diretrizes de direitos humanos previstas pela ONU, mudanças climáticas, gestão de resíduos, indicadores de emissões de gases de efeito estufa, procedimentos relacionados à cadeia de fornecedores mais sustentável e curiosidades sobre o uso de meios de locomoção menos poluentes.

No final de 2021, foi implementado, ainda, um grupo de trabalho multidisciplinar, no formato de *squad*, para tratar dos riscos socioambientais e climáticos nas nossas operações, de forma a promover maior integração entre eles e a nossa gestão. Participam da iniciativa as áreas de *Compliance*, de Crédito e as de Risco de Crédito, de Mercado e Operacional. Essa equipe mapeou as principais ações a serem desenvolvidas, que serão executadas ao longo de 2022.

Na Alta Administração, o tema também é tratado como prioridade. Todas as realizações do Plano de Ação Institucional ESG são reportadas e monitoradas bimestralmente pelo Conselho de Administração, cujos membros são os principais patrocinadores da iniciativa. Dessas reuniões participa também todo o Comitê Executivo do Banco.

Linha do tempo 2021

■ ESG

■ PLD/FTP e Programa de Integridade

JANEIRO

Integração e monitoramento das operações de Cayman no sistema *e-Guardian*

FEVEREIRO

Conquista do Selo WOB
Automação do Conheça seu Cliente (CSC) – para Clientes Risco Baixíssimo

MARÇO

Acompanhamento da Avaliação do Banco de Riscos e Controles (SRC) Bacen

ABRIL

Seleção e priorização dos três ODSs
Acompanhamento da Inspeção Remota de PLD/FTP, compreendendo respostas para as 483 questões solicitadas

MAIO

Definição do Plano de Ação Institucional ESG
Neutralização das emissões de carbono 2018 – 2020
Melhorias no formulário CSC – Agrupamento de informações e melhorias de processo para o produto Confirme

JUNHO

Publicação do Relatório Socioambiental (Ano Base 2020)

Apresentação do diagnóstico externo ESG do Banco Fibra para a Alta Administração

Definição do Plano de Comunicação ESG

Live para colaboradores – tema: Neutralização de Carbono

Live para colaboradores – tema: Conheça seu Cliente



Linha do tempo 2021

■ ESG

■ PLD/FTP e Programa de Integridade

JULHO

Adesão ao Selo WEP – *Women's Empowerment Principles*

Lançamento do Boletim Canal ESG

Nova assinatura de *e-mails* com selos ESG

Live para colaboradores – tema: Conheça seu Parceiro

AGOSTO

Conquista do Selo Prata GHG Protocol

Participação da Diretoria de Governança, Jurídico e *Compliance* na *live* ABBC ESG

Parceria com empresa de bicicletas elétricas

Renovação dos selos de Autorregulação Bancária – Prevenção à Ilícitos e Socioambiental

SETEMBRO

Formação dos grupos de afinidade

Capacitação em ESG em parceria com consultoria especializada para times de Riscos, Crédito, *Compliance*, Produtos e Comercial

Lançamento do primeiro *Dashboard* Indicadores de Emissões de GEE do Fibra

Lançamento da Política de Gerenciamento de Resíduos

Reformulação do *site* institucional – Página de Governança

Aprovação da Certificação do Banco no Selo Abracam

Avaliação do Conheça seu Funcionário (CSF) Anual – Totalidade de colaboradores

OUTUBRO

Disponibilização da Plataforma de Treinamentos Pacto Global ONU para todos os colaboradores do Banco

Formação da *squad* de Risco Socioambiental e Climático *Compliance*, Riscos, Controles Internos e Crédito

Acompanhamento da Auditoria BSM (Supervisão B3), referente aos ativos cartulares mantidos pelo Banco

Live para colaboradores – tema: Conheça seu parceiro

NOVEMBRO

Renovação dos compromissos assumidos junto ao Pacto Ethos

Monitoramento Anual de Corretoras

Monitoramento Anual de Escritórios Jurídicos

DEZEMBRO

Lançamento do vídeo do Programa de Integridade e apresentação aos prestadores de serviços

Revisão dos critérios do Questionário Socioambiental (QSA) para Fornecedores

Revisão da Avaliação Interna de Risco (AIR), referente a processos de PLD/FTP

Revisão do modelo de classificação de risco PLD/FTP

Lançamento de novo modelo da Política Conheça seu Parceiro (CSP)

Compromissos assumidos

GRI 102-12

A ética profissional, a responsabilidade e o compromisso social e com o meio ambiente orientam as nossas atividades. Acreditamos que os bons resultados empresariais só são possíveis quando contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

Ao atuar dessa forma, atualizamos e reforçamos periodicamente práticas e métodos de gestão e de trabalho, visando à promoção de ações sustentáveis alinhadas ao desenvolvimento do negócio. Para isso, atuamos apoiados em quatro pilares:



Integrar a responsabilidade social à cultura das nossas atividades.



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



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



Agregar valores aos grupos de interesse envolvidos com o Banco Fibra.



Com esses pilares, colocamos em prática ações para que possamos prosperar como instituição financeira e gerar impactos positivos na sociedade. São compromissos assumidos, inclusive, como corporação signatária, desde 2020, do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) – iniciativa voluntária que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. **GRI 102-12**



Acompanhe [aqui](#) a comunicação oficial do progresso de nossas ações em aderência ao Pacto Global da ONU.



O objetivo do Pacto Global é engajar o setor empresarial para que desempenhe suas atividades alinhadas a práticas sustentáveis, de forma a contribuir para equacionar os principais desafios, como as mudanças do clima, a extrema desigualdade social e a corrupção. Isso significa que, além de nos comprometermos a agir de forma responsável nos temas ESG, assumimos também o papel de disseminá-los para o meio empresarial e para a sociedade.

Além disso, a partir de toda essa estruturação de governança corporativa para tratar da temática ESG, definimos e aprovamos em nosso Comitê Executivo e em nosso Conselho de Administração a priorização e a realização de ações afirmativas e iniciativas dentro do âmbito de três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU). São eles:



“Além de nos comprometermos a agir de forma responsável nos temas ESG, assumimos também o papel de disseminá-los para o meio empresarial e para a sociedade”, afirma Flávia Zahr, Diretora de Governança, Jurídico e *Compliance*.

A ONU e seus parceiros no Brasil, dos quais fazemos parte, estão trabalhando para atingir os ODS até 2030. Ao todo, são 17 objetivos que respondem a um apelo global para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.

Temas materiais e seus limites

GRI 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Em 2021, com o apoio de uma consultoria externa, realizamos uma pesquisa com os nossos principais *stakeholders* para identificar os temas de impacto para o sucesso dos nossos negócios, por meio de um processo de materialidade.

Foram ouvidos seis executivos do Banco e dois especialistas do setor, e realizadas pesquisas *on-line*, por *e-mail*, com clientes, colaboradores, fornecedores, agências de classificação de risco, instituições financeiras, investidores e parceiros. Foram registradas 151 respostas no total.

Essa pesquisa mapeou áreas fundamentais para gerar valor para nossos públicos prioritários e para a sociedade. A partir dela, foram identificados 17 temas materiais, sendo dez deles prioritizados e agrupados em três pilares: “Nossas pessoas”, “Governança corporativa” e “Gestão de riscos”.

Os temas prioritários, agrupados nos três pilares, são:



Com a definição desses temas, passamos a monitorá-los constantemente e a inseri-los em cada uma de nossas ações. São, também, referências para que possamos reportar ao mercado e aos nossos *stakeholders* o desempenho em cada um deles. Mais uma vez, este Relatório cumpre, também, essa função.

Nossos principais *stakeholders* são: Alta Administração, especialistas, clientes, investidores, colaboradores, agências de classificação de risco, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, reguladores, autorreguladores e entidades setoriais.

GRI 102-40

Nossa atuação

- > Panorama 2021
- > Estratégia de negócios
- > Organizações e associações
- > Desempenho econômico e operacional

Panorama 2021

Incertezas no cenário econômico marcaram o ano de 2021 no Brasil e no mundo. O surgimento de novas variantes da covid-19 trouxe preocupação ao redor do planeta e gerou dúvidas sobre a efetiva retomada das taxas de crescimento na economia global. Inflação e juros em alta em diversos países, inclusive no Brasil, computaram a equação que colocou investidores e empreendedores apreensivos para a tomada de decisões.

Nesse cenário, estivemos sempre perto de nossos clientes, apoiando-os nas escolhas financeiras e oferecendo os produtos e serviços mais adequados para o momento. Ao mesmo tempo em que ampliamos nossa carteira, com o avanço no segmento de pequenas e médias empresas (PMEs), demos robustez às equipes de atendimento e criamos ferramentas digitais para intensificar ainda mais a proximidade com cada um de nossos clientes. [GRI 102-10](#)

Foi nesse contexto que **entrou no ar, em 2021, o novo *internet banking***, com maior interatividade, novas funcionalidades e facilidades. Além disso, consolidamos o nosso *onboarding* digital para novos clientes, que podem, por meio dele, fazer seu cadastro de forma eletrônica. A proposta é agregar o melhor do atendimento

personalizado, que faz parte da história da empresa, com as mais robustas e ágeis ferramentas digitais.

Dessa maneira, nos mantivemos fiéis ao nosso propósito de oferecer as soluções mais adequadas para os clientes gerarem bons negócios. Em um momento de alta liquidez no setor financeiro, com abundante oferta de crédito no mercado – estimulada, também, por incentivos públicos em função da pandemia –, seguimos operando com segurança e critérios rígidos para garantir a qualidade de nossa carteira.

Ao longo do ano, com o avanço da vacinação contra a Covid-19, retornamos, em nosso escritório, para o modelo presencial ou híbrido de trabalho. Fizemos isso respeitando sempre as medidas de saúde e bem-estar de nossos colaboradores, avaliando individualmente cada caso e monitorando as taxas de contaminação em São Paulo, cidade onde está nossa sede. Com o formato híbrido, a proposta foi unir todo o aprendizado adquirido com o trabalho remoto ao atendimento *in loco*.

Soma-se aos cuidados com os colaboradores a nossa **estruturação completa nos três pilares ESG** (ambiental, social e de governança), conforme relatado no capítulo “Estratégia ESG”.



Para 2022, seguimos atentos ao cenário político-econômico brasileiro, com eleições nos âmbitos federal e estadual no radar. Também acompanhamos de forma próxima a conjuntura global, avaliando criteriosamente a evolução das taxas de crescimento, inflação e juros nos principais mercados globais. O avanço da vacinação e o desenrolar de acontecimentos de impacto, como o conflito entre Rússia e Ucrânia, serão determinantes para a retomada sustentada do desenvolvimento.

Estratégia de negócios

GRI 102-6

O “Jeito Fibra” (leia mais em “Nosso Jeito de Ser”) de fazer negócios é sustentado pelo modelo CDEE – clientes, dados, eficiência e escalabilidade. O seu ponto de partida é a criação de uma base de dados consistente, com informações precisas e detalhadas sobre os mercados em que atuamos. Essa base é o insumo necessário para que os nossos colaboradores possam elaborar e oferecer aos clientes os produtos e serviços bancários e financeiros mais adequados para a realidade e necessidade de cada um.

Sustentados por sólida arquitetura, engenharia e governança de dados, que nos traz eficiência operacional, ampliamos a nossa atuação junto a todos os mercados com os quais trabalhamos – *Corporate* (incluindo o segmento do agro), *Empresas (Middle Market)* e *Pequenas e Médias Empresas (PMEs)*. De maneira especial, em 2021, **intensificamos nossa presença junto às PMEs**, faixa que passamos a atender ainda no ano de 2020. Nesse segmento, estão as companhias com faturamento anual de R\$ 2 milhões a R\$ 30 milhões (pequenas) e de acima de R\$ 30 milhões até R\$ 300 milhões (médias).

Em uma faixa de mercado com enorme potencial de crescimento, como a de PMEs, essa estratégia nos permite ganho em escala, gerando soluções que atendam uma fatia maior de empresas. Com rica base de dados, conseguimos aliar o ganho de volume de clientes a uma das principais características de nossa atuação, que é a da proximidade, gerando empatia e confiança.

Construímos, ao longo de 2021, novas frentes de relacionamento com nossos clientes. De acordo com nossa estratégia de atuação em cada segmento, desenvolvemos informativos para subsidiar clientes na tomada de decisões, compartilhando dados e informações, de forma analítica, em comunicados gerais em redes sociais ou dirigidos, enviados por *e-mail*, desde que autorizados pelos nossos clientes e respeitando as disposições legais.

Essas ações geraram laços de confiança, nos tornando reconhecidos pelos usuários das redes sociais como uma fonte segura de informações sobre a temática financeira.

Produtos e serviços

GRI 102-6



Os produtos e serviços que oferecemos são desenvolvidos para possibilitar aos empreendedores crescimento e cumprimento de seus planos de negócios. Todas as soluções atendem às normas gerais, bancárias e regulatórias vigentes no Brasil e nos países nos quais operamos. Além disso, procedimentos internos de segurança e de análise de riscos são atualizados constantemente para assegurar os resultados contratados pelos clientes.

Seguindo a política de transparência e de dizer a verdade, sempre, disponibilizamos aos clientes e usuários todas as informações referentes aos produtos, como valores, prazos, encargos, riscos e demais condições e instrumentos contratuais. As tarifas relativas aos serviços bancários constam na [Tabela de Serviços](#), disponível para consulta no [site](#) institucional, assim como o detalhamento de cada um de nossos produtos.

Organizações e associações

GRI 102-12, 102-13

Buscamos desenvolver iniciativas, políticas e ações setoriais conjuntas em prol dos interesses da sociedade. Participamos das seguintes organizações:

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

- > **Participação nos seguintes fóruns técnicos e comitês:** Assuntos Contábeis, Câmbio e Comércio Exterior, Crédito Rural, Prevenção a Fraudes.
- > **Participação em Grupos Consultivos:** Contencioso Cível, Negócios Bancários, Recuperação de Crédito, Auditoria de TI, Controles Internos, Gestão de Risco de Crédito e Capital, Gestão de Risco de Mercado e Liquidez, Monitoramento de Informações de Risco de Crédito, Risco Operacional e Gestão de Continuidade de Negócio, Relações do Trabalho, Jurídico Trabalhista, Diversidade e Repercussão Geral.



Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

- > **Participação em Comissões:** Assuntos Contábeis e Tributários, Assuntos Jurídicos, Comissão S (Pilar social do ESG), *Compliance*, *CyberSecurity*, Encontro de Cultura Organizacional, Gestão de Riscos e Regulação Prudencial, Prevenção à Fraude, Produtos, Risco Socioambiental e Climático, Tecnologia, Tesouraria, Captação e Câmbio.
- > **Participação em Grupos de Trabalho (GT):** Custos de Observância, Infraestrutura (*Open Banking*), InterDados (*Open Banking*), LGPD, Mistó *Open Banking* – alinhamento, Política, Riscos e *Compliance* (*Open Banking*), Prevenção a Fraudes (*Open Banking*) e Segurança (*Open Banking*).



Dando cumprimento a uma das ações previstas no Plano de Ação Institucional ESG, iniciamos em 2021 a nossa participação no Grupo de Trabalho de Gestão de Risco ESG do LAB de Inovação Financeira.



LAB de Inovação Financeira

Participação no Grupo de Trabalho de Gestão de Risco ASG (sigla em português, correspondente a ESG – ambiental, social e governança), que tem como objetivo desenvolver estudos e propostas para apoiar instituições financeiras, empresas, fundos e seguradoras no processo de definir, medir e integrar fatores ESG, tanto no âmbito de riscos como de oportunidades.

O LAB foi criado pela Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), em parceria com a *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ) GmbH. Participam também do GT de Riscos ASG: reguladores e autorreguladores do sistema financeiro, escritórios de advocacia, consultorias especializadas nos temas ESG, academia e organizações da sociedade civil.

Desempenho econômico e operacional

GRI 102-45



R\$ 1,2 bilhão

em patrimônio líquido

Reportamos semestralmente nosso desempenho econômico por meio do Relatório de Resultados.

Encerramos 2021 com resultado operacional de R\$ 25,3 milhões e lucro líquido de R\$ 6,1 milhões. Nosso patrimônio líquido, em dezembro, somava R\$ 1,2 bilhão.

Nossa carteira de crédito expandida, a qual inclui títulos privados e fianças prestadas, teve crescimento de 2,4% em relação a dezembro de 2020, fechando o ano com saldo de R\$ 6,2 bilhões. O crescimento se deve, principalmente, aos segmentos de empresas com faturamento de R\$ 30 milhões a R\$ 300 milhões e às PMEs.

A linha de negócio de Empresas (*Middle Market*) com faturamento entre R\$ 30 milhões e R\$ 300 milhões cresceu 277,6% em relação a 2020, totalizando um saldo gerencial de R\$ 472 milhões em dezembro de 2021. Já o da carteira de PMEs, passou de R\$ 4 milhões, em dezembro de 2020, para R\$ 16 milhões em dezembro de 2021. Somados, representavam, nesse mesmo mês, 10,8% do nosso crédito total, contra 2,4% no ano anterior.

A firme gestão de nossos ativos fez com que a carteira de crédito atingisse o seu melhor desempenho da história. O índice de inadimplência total finalizou o ano em 0,6%, ante 1,6% em dezembro de 2020.

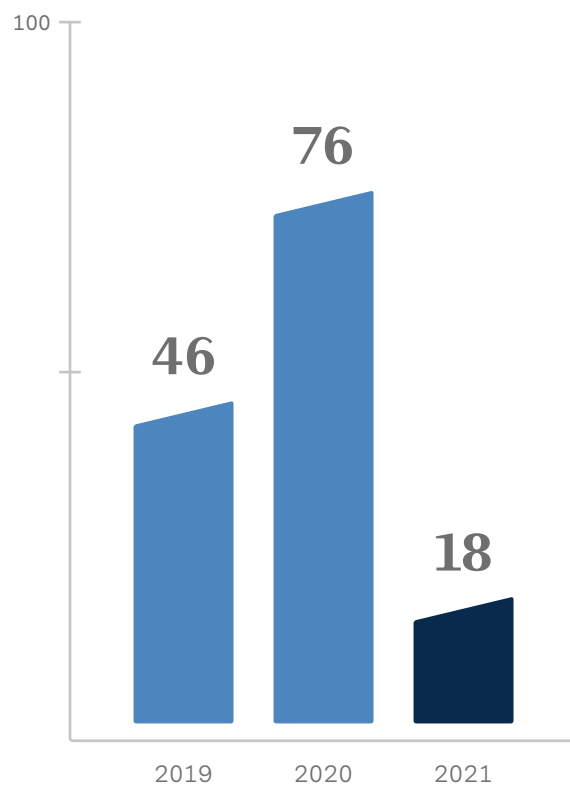
Apresentamos, também, significativa melhora na linha de despesa “Provisão para Devedores Duvidosos” (PDD). Ela totalizou, em 2021, R\$ 179 mil, contra R\$ 24 milhões em 2020.

O estoque de captação em 31 de dezembro de 2021 totalizou R\$ 8,2 bilhões, 12,6% superior ao mesmo período de 2020.

Reportamos semestralmente nosso desempenho econômico por meio do Relatório de Resultados, no qual é possível consultar os principais destaques do período em questão. [GRI 103-2, 103-3 | 201](#)

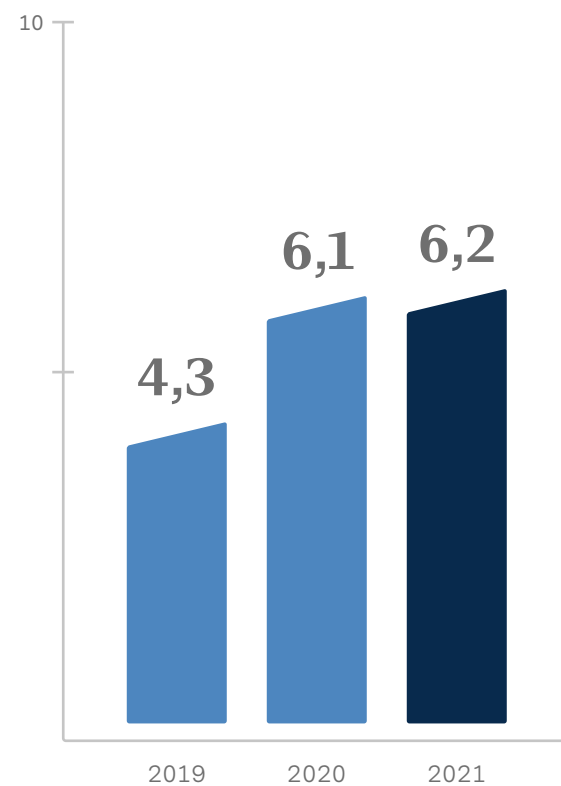
Lucro antes do Imposto de Renda

em R\$ milhões



Carteira de crédito expandida*

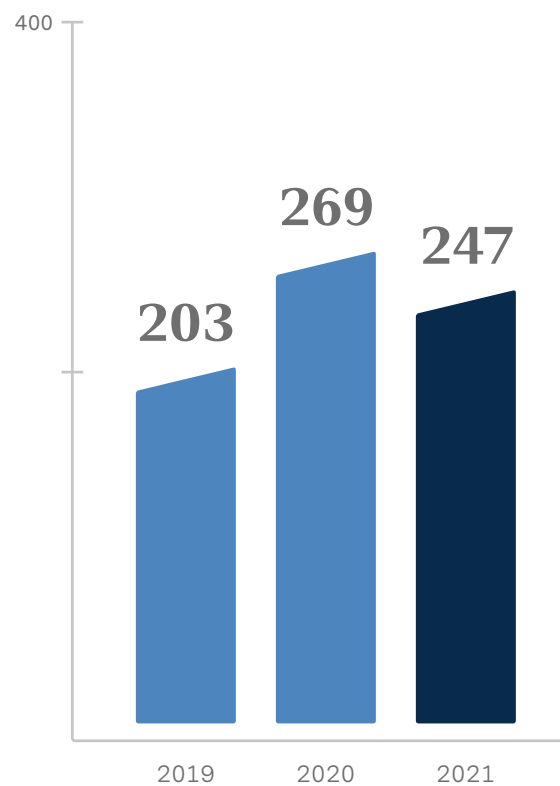
em R\$ bilhões



* A carteira de crédito expandida compreende títulos privados e fianças prestadas.

Margem operacional (gerencial)**

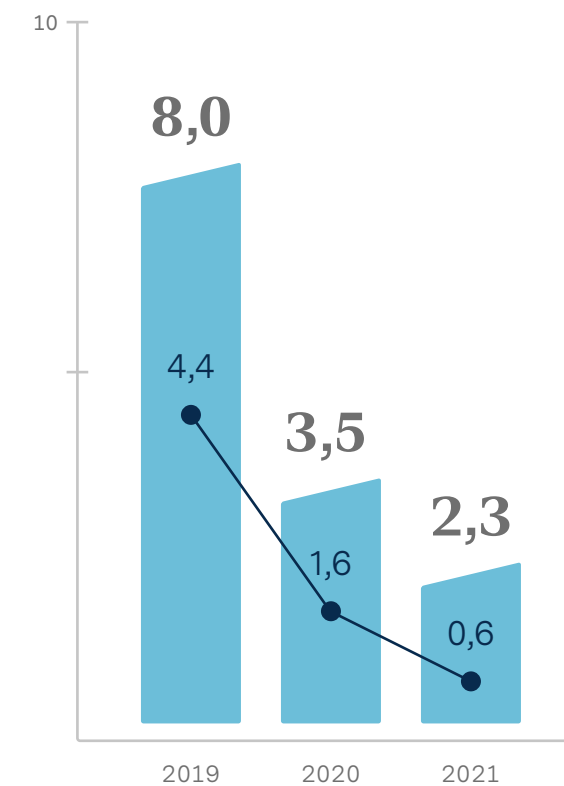
em R\$ milhões



** Considerada margem operacional gerencial apenas da área Comercial.

Qualidade dos ativos

■ % (D-H) sobre a carteira
● % over 90 sobre a carteira



Valor econômico direto gerado* (R\$)	GRI 201-1	2019	2020	2021
Resultado Bruto da Intermediação Financeira		202.319.845,62	199.852.076,62	169.415.579,67
Receita de Prestação de Serviços		38.869.337,28	42.690.970,39	29.559.375,44
Receita de Tarifas Bancárias		8.542.149,60	9.422.186,80	9.387.176,19
Outras		-72.603.000,00	-36.258.500,79	-30.127.789,99
Total		177.128.332,50	215.706.733,02	178.234.341,31

Valor econômico distribuído (R\$)	GRI 201-1	2019	2020	2021
Remuneração do trabalho		102.684.922,09	109.419.170,47	128.904.236,74
Proventos		86.371.459,62	91.323.752,59	107.132.979,69
Benefícios		11.880.760,71	14.165.387,01	16.396.955,27
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço		4.231.132,43	3.639.060,36	5.003.865,59
Outras		201.569,33	290.970,51	370.436,19
Remuneração do Governo		- 62.236.353,95	57.636.511,56	43.222.238,69
Despesas Tributárias		15.890.263,71	17.390.148,22	14.550.205,72
Imposto de Renda e Contribuição Social		-90.659.083,63	26.914.612,72	12.069.756,25
INSS		12.532.465,97	13.331.750,62	16.602.276,72
Lucro do Exercício		136.679.764,36	48.651.050,99	6.107.865,88
Total (remuneração do trabalho + remuneração do Governo + lucro do exercício)		177.128.332,50	215.706.733,02	178.234.341,31

Valor econômico distribuído (%)	GRI 201-1	2019	2020	2021
Custos operacionais		77,2%	22,6%	3,4%
Salários e benefícios de empregados		57,97%	50,73%	72,32%
Pagamentos ao governo		-35,14%	26,72%	24,25%
Total (R\$)		177.128.332,50	215.706.733,02	178.234.341,31

* Em 2021, foram efetuadas melhorias de alocação da composição das linhas do valor adicionado e, para uma melhor comparabilidade, foram também ajustados os valores para o exercício do ano de 2020.

Destaques 2021

Carteira de crédito expandida cresceu

2,4%

ao longo do ano, atingindo saldo de **R\$ 6,2 bilhões**

A qualidade da carteira de crédito atingiu seu melhor desempenho:

97,7%

da carteira com nota AA-C

Despesa com Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ao final do ano fechou em

R\$ 179 mil,

contra **R\$ 24 milhões** em dezembro de 2020

Estoque de captação cresceu

12,59%

em relação a 2020, totalizando **R\$ 8,2 bilhões**

Resultado operacional:

R\$ 25,3 milhões

Lucro antes do Imposto de Renda:

R\$ 18 milhões

Lucro líquido:

R\$ 6,1 milhões

Governança corporativa

- > Estrutura e organograma
- > Ética, Integridade e Conformidade
- > Gestão de tributos
- > Relacionamento com investidores

Estrutura e organograma

GRI 102-18

A estruturação da governança corporativa em linha com o nosso propósito e os nossos objetivos garante um arcabouço robusto e eficiente de mecanismos e políticas de atuação, condizentes com os resultados que pretendemos gerar. É ela quem assegura a sintonia entre os interesses entre nossos diversos *stakeholders*.

Contamos com um Conselho de Administração, sete Diretorias (além da Presidência) e 18 comitês (estatutários e não estatutários). A instância

máxima da estrutura de governança é ocupada pela Assembleia Geral dos Acionistas, que supervisiona e direciona a atuação do Conselho de Administração e da Diretoria.

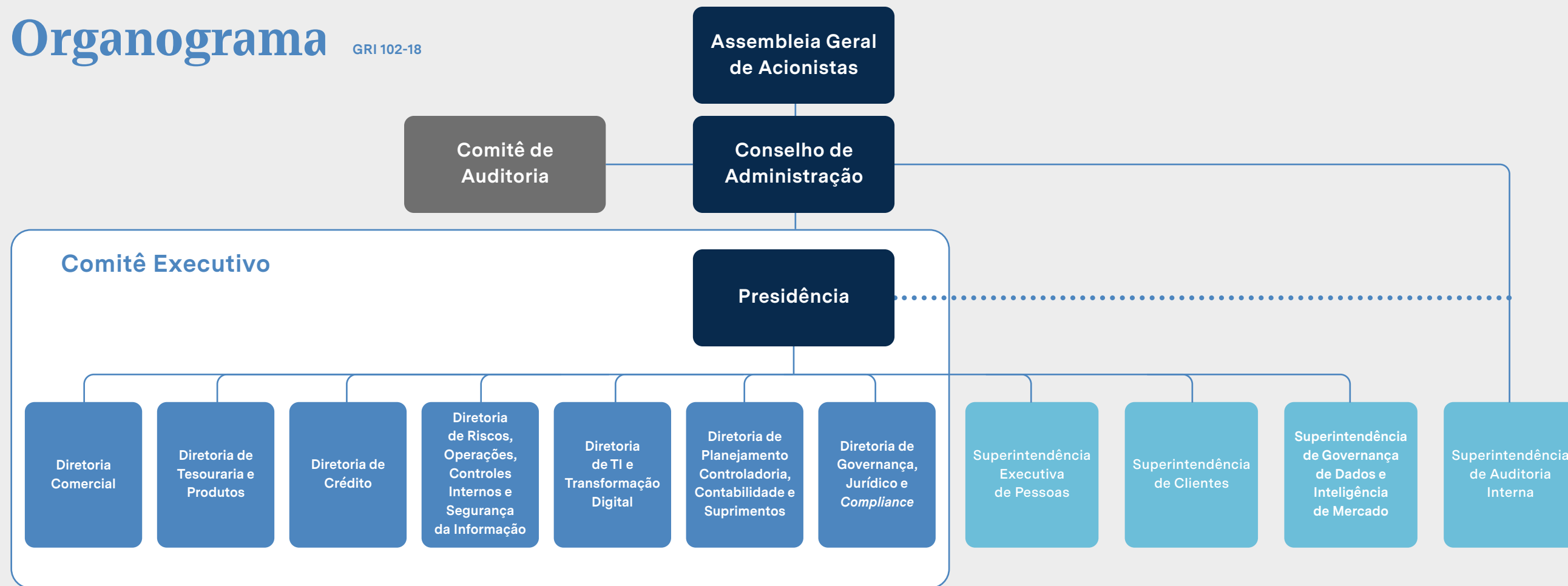
Para dar transparência pública à forma como atuamos, estão disponíveis no nosso [site](#) toda a estrutura de governança, as principais políticas que adotamos, bem como relatórios de gestão de risco, o regulamento do Programa de Integridade e o Código de Ética e Conduta.



Com a criação da Diretoria de Governança, Jurídico e Compliance, que reporta diretamente à Presidência, passamos a incluir as iniciativas e ações relacionadas a ESG como pauta fixa nas reuniões do Conselho de Administração e do Comitê de Pessoas, na capacitação de colaboradores e parceiros de negócios, além de criarmos um canal exclusivo para comunicar sobre o tema e iniciativas realizadas.



Organograma GRI 102-18



- Diretoria
- Superintendência e/ou Superintendência Executiva

Conselho de Administração

É responsável por estabelecer políticas gerais e estratégicas, além de orientar e direcionar os negócios e de fiscalizar, eleger e gerenciar a atuação dos executivos. É composto por quatro membros, eleitos pela Assembleia Geral, órgão que também tem a prerrogativa de destituir os membros do Conselho da Administração.

O Conselho de Administração se reúne bimestralmente de forma ordinária e, quando necessário, extraordinariamente, para acompanhar os principais projetos e ações, bem como deliberar acerca dos assuntos regulatórios e estratégias do Banco.

Benjamin Steinbruch

Presidente do Conselho

Elisabeth Steinbruch Schwarz

Vice-presidente do Conselho

Arno Schwarz

Membro do Conselho

Andréa Maria Meirelles de Menezes

Membro independente do Conselho

Diretoria Executiva (Comitê Executivo)

É responsável pelo acompanhamento e gestão diária de nossos projetos e ações. Zela, entre outros aspectos, pela execução das políticas e diretrizes institucionais. Os oito membros são eleitos pelo Conselho de Administração, atendendo aos requisitos exigidos pelo Banco Central do Brasil e às diretrizes formalizadas em nossa política de sucessão de administradores.

O Comitê Executivo reúne-se semanalmente a fim de garantir deliberação tempestiva dos temas relevantes à organização.

Arno Schwarz

Presidente Executivo

Flávia Zahr

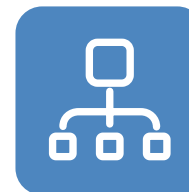
Diretora de Governança, Jurídico e *Compliance*

Jairo Avritchir

Diretor de TI & Transformação Digital

José Lourenço Cassandre Junior

Diretor de Tesouraria e Produtos



A nossa estrutura de governança corporativa está em linha com o nosso propósito e os nossos objetivos principais, o que nos garante um arcabouço robusto e eficiente de mecanismos e políticas de atuação.

Kumagae Hinki Junior

Diretor de Riscos (CRO), Operações, Controles Internos e Segurança da Informação

Marcos Chadalakian

Diretor de Planejamento e Controladoria, Contabilidade e Suprimentos

Rafael Pavão de Assis

Diretor de Crédito

Rodrigo de Faria Matias Bueno

Diretor Comercial

Comitês

Nossa governança é fortalecida por meio dos 18 comitês que atuam nos diferentes assuntos, necessários para adequada gestão estratégica e regulatória, bem como para prover celeridade e transparência de nossas ações. São formalizados pela política interna, e possuem diversificação dos membros e reporte, dependendo do tema abordado, ao Conselho de Administração ou ao Comitê Executivo.



Comitê de Auditoria – COAUD (Estatutário)

Assessora o Conselho Administrativo, estabelece regras operacionais, regulamentos e códigos internos, avalia o cumprimento das recomendações feitas pelos auditores independentes e/ou internos e estabelece e divulga os procedimentos para recepção e tratamento de informações.

Periodicidade da reunião: mensal.

Membros:

Marcos Chadalakian

Membro qualificado e Presidente do COAUD

Carlos Eduardo Sampaio Lofrano

Membro independente

Kumagae Hinki Junior

Membro

Comitê de Remuneração (Estatutário)

Elabora a política de remuneração de nossos administradores, propondo ao Conselho de Administração as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento. Atua para que essa política esteja compatível com a gestão de riscos, as metas e nossa situação financeira, bem como com o disposto na legislação e na regulamentação aplicáveis do Banco Central.

Periodicidade da reunião: sob demanda.

Comitê Executivo

Discute e define os atos necessários para o normal funcionamento de nossas atividades, dentro dos limites estabelecidos no Estatuto Social.

Periodicidade da reunião: semanal.

Comitê de Crédito

Analisa propostas para limites, operações e *prospects* para os segmentos *corporate* (que inclui o segmento do agro). Também revisa as políticas de crédito que são aprovadas pelo Conselho de Administração.

Periodicidade da reunião: semanal.

Comitê de Crédito – Empresas (*Middle Market*)

Analisa propostas para limites de crédito, operações e *prospects* do segmento Empresas. Também revisa as políticas de crédito que são aprovadas pelo Conselho de Administração.

Periodicidade da reunião: semanal.

Comitê de Reestruturação de Crédito

Analisa e acompanha as situações de créditos em curso anormal, como crédito contencioso, pré-contencioso, reestruturado e em saída de risco.

Periodicidade da reunião: semanal.

Comitê de Ativos e Passivos (ALCO)

Atualiza e analisa as movimentações das captações, as concessões de créditos e os fluxos da liquidez, bem como realiza análise de estrutura e *gaps* de ativos/passivos integrados com o gerenciamento de capital e resultados.

Periodicidade da reunião: sob demanda.

Comitê de Gestão de Riscos (CGR)

Analisa as posições e eventos relevantes referentes aos diferentes tipos de riscos, assim como as propostas de planos de ação e políticas de gerenciamento e controle de riscos. Centraliza toda a nossa gestão de riscos.

Periodicidade da reunião: mensal.

Comitê de Produtos e Serviços

Aprova e revisa produtos e serviços, bem como ratifica a pauta na Diretoria Executiva se o produto ou serviço envolve risco relevante (como de *compliance* ou de imagem) ou se não há consenso no Comitê de Produto.

Periodicidade da reunião: mensal.

Comitê de Ética

Promove a cultura ética, aprovando políticas relacionadas e deliberando sobre questões de conduta pessoal e profissional, a fim de proporcionar um ambiente saudável de trabalho.

Periodicidade da reunião: sob demanda.

Comitê de *Compliance*, PLD/FTP e risco Socioambiental

Avalia e decide assuntos relevantes de *compliance* e que envolvam o Programa de Integridade ou o risco socioambiental, bem como decide pela aceitação de clientes, colaboradores e fornecedores, em casos previamente analisados pela equipe de *Compliance*. Avalia as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas e/ou atípicas relacionadas a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa, anticorrupção e socioambiental, decidindo pela comunicação ou não às autoridades competentes, quando cabível.

Periodicidade da reunião: sob demanda.



Comitê de Pessoas

Define e acompanha ações corporativas e estratégicas para as melhores práticas de gestão de pessoas na organização.

Periodicidade da reunião: mensal.

Comitê de Subscrição (*underwriting*)

Define as diretrizes para as operações que envolvam nossa participação na oferta pública de Títulos e Valores Mobiliários (TVM) no mercado de capitais, com especial enfoque aos riscos de execução e imagem da instituição.

Periodicidade da reunião: sob demanda.

Comitê Trabalhista

Analisa as reclamações trabalhistas e define as alçadas para acordo, bem como avalia as bases das reclamações trabalhistas, despesas mensais e pagamentos judiciais.

Periodicidade da reunião: mensal.



Comitê de Despesas

Investimentos e outras iniciativas

A frente de Investimentos e outras iniciativas avalia e delibera sobre investimentos e outras iniciativas, como projetos, ações de *marketing*, aquisições de equipamentos e imobilizado, investimentos em melhorias de processos, tecnologia e segurança da informação.

Despesas recorrentes

Em Despesas recorrentes, avalia e delibera sobre contratações e renovações contratuais de serviços de terceiros, relacionadas às despesas recorrentes, cujo montante anual seja igual ou superior a R\$ 50 mil por fornecedor, bem como monitora as despesas incorridas no mês para avaliação de aderência ao orçamento.

Periodicidade da reunião: mensal.

Comitê de Clientes

Discute, avalia e prioriza projetos e ações que visem à excelência do atendimento e melhorias na experiência do cliente.

Periodicidade da reunião: mensal.

Comitê de Governança de Dados

Avalia e delibera sobre nossas estratégias e diretrizes de gestão e governança de dados.

Periodicidade da reunião: mensal.

Comitê de Privacidade (LGPD)

Garante nossa conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como gerencia e monitora o Programa de Privacidade.

Periodicidade da reunião: sob demanda.

Os nossos comitês foram estruturados para apoiar na execução das nossas atividades e para garantir a transparência e a governança nos negócios e nos relacionamentos com os nossos públicos.

Ética, Integridade e Conformidade

O tripé “Ética, Integridade e Conformidade” foi eleito como tema material prioritário. Assim, priorizamos uma série de iniciativas e políticas voltadas para a atuação transparente e em consonância com as nossas normas de *compliance* e com as leis brasileiras, destacadamente a Lei Anticorrupção (12.846/13).

Esse guarda-chuva de ações abriga a nossa cultura, disseminada a todos os nossos *stakeholders*. Em 2021, atuamos para deixar mais robustas nossas políticas de integridade e nossas comunicações com nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços. Mensalmente, enviamos a nossos colaboradores o **Boletim de Compliance**, que traz informações sobre as nossas ações de conformidade, sobre o Programa de Integridade, bem como sobre orientações de acesso aos canais de denúncia e de divulgação de normas ou notícias relevantes aplicáveis ou a serem implementadas e observadas no Banco Fibra.



Também disponível no *site* estão o [Código de Ética e Conduta](#) e o [canal Pró-Ética](#), linha aberta e independente para tratar denúncias de quaisquer infrações ao nosso [Programa de Integridade](#) ou atos ilícitos frente às leis brasileiras, inclusive os previstos na [Lei Anticorrupção 12.846/13](#).

Principais políticas de gestão

Importante mecanismo de governança, nossas políticas institucionais formalizam diretrizes e orientações para a execução de procedimentos e controles integrados. Temos aproximadamente 100 normativos internos divulgados na nossa intranet, que dão suporte às atividades operacionais e condução dos negócios, sempre com o objetivo de nortear os nossos colaboradores no alcance das melhores práticas de gestão e na mitigação de riscos. Neste relatório e no *site* institucional, destacamos:

Políticas de *Compliance* e Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP)

Asseguramos iniciativas sólidas nas áreas de *compliance* e de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao terrorismo. Para isso, estruturamos a área de *Compliance* em três grandes focos de ações:

- > **Regulatório:** concentrado no atendimento às leis, normas e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio, além de atender as demandas dos órgãos reguladores e autorreguladores de ser responsável pelo cumprimento do Programa de Integridade;
- > **PLD/FTP:** responsável por criar e gerir mecanismos de controle para identificação, qualificação, classificação e monitoramento de nossos clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviço, bem como colaboradores. Temos compromisso total com o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, atuando em consonância com a legislação vigente no Brasil e nos países onde operamos;
- > **Ambiental, social e de governança (ESG):** para a gestão das ações tomadas sobre meio ambiente, sociedade e governança corporativa, cujos princípios orientam as nossas estratégias de atuação.

Política de controles internos

Contamos com um Normativo que define responsabilidades, ações e ambientes de controles internos da organização, auxiliando no mapeamento de processos, identificação e avaliação de riscos e controles. Também orienta sobre o monitoramento de ações para evolução de processos e correção de falhas operacionais identificadas.

Auditoria interna

Dispomos de uma política de auditoria interna que formaliza as diretrizes e procedimentos referentes ao tema e auxilia a companhia a alcançar seus objetivos, definindo abordagem sistemática para a avaliação e melhora da eficácia dos processos de gerenciamento de risco, controles e governança corporativa. O ciclo é de três anos e envolve auditoria de produtos, processos, sistemas, áreas e projetos.

Política de segurança cibernética

Conjunto de diretrizes que orientam o uso aceitável de ativos de informação ou tecnológicos. A política é baseada nos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Política de sucessão de administradores

Formaliza os critérios para identificação de sucessores para as posições da Alta Administração, garantindo critérios objetivos e qualidade na escolha e observância às determinações do Banco Central do Brasil.

Política de operações de crédito com partes relacionadas

Estabelece regras e consolida procedimentos a serem observados em transações que envolvam partes relacionadas – ou seja, pessoas que possuem algum grau de relação com nossa instituição –, em cumprimento à legislação em vigor.

Política de privacidade

Temos como um de nossos pilares garantir a privacidade e segurança no tratamento de dados pessoais dos clientes e demais titulares de dados, obedecendo à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentos aplicáveis.

Nesta política, tornamos pública e transparente a maneira como tratamos, compartilhamos e armazenamos dados pessoais.



As nossas principais políticas estão disponíveis no [site](#) da companhia.

Compliance e Programa de Integridade

GRI 103-2, 103-3 | 205

Contamos com uma Gerência de *Compliance*, que atua amparada por um abrangente Programa de Integridade, que visa estruturar a área e assegurar a adequação, o fortalecimento e o funcionamento do nosso sistema de controles internos no cumprimento de leis e regulamentos, bem como mitigar o risco de utilização da instituição em atos ilícitos, incluindo corrupção. Por meio deles, gerenciamos, em conjunto com a Alta Administração, riscos como os de sanções regulatórias, de perdas diretas em função de atividade ilícita, financeiros, de alocação ineficiente de recursos ou, ainda, de reputação.

A área de *Compliance* é responsável pela gestão de todas as ações relativas ao tema, tanto regulatórias como de PLD/FTP, e das ações nos três pilares ESG, que ganharam protagonismo em nossa atuação em 2021.

Possui ainda como atribuições, a disseminação da cultura de *compliance* e ética empresarial, a divulgação do Programa de Integridade, bem como a conscientização à prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar risco à imagem ou reputação da instituição.

Elabora, também, o Relatório Anual de *Compliance*, como forma de dar transparência e sintetizar os resultados das nossas atividades relacionadas à função e suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração. O documento é encaminhado ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração. **GRI 103-2, 103-3 | 419**

Em 2021, todos os nossos clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços foram submetidos a avaliações de riscos, sob diversas óticas, inclusive relacionados à corrupção. “Por ser uma instituição financeira, estamos expostos à utilização de nossos serviços e produtos para atividades ilícitas, incluindo atos de corrupção e lavagem de dinheiro. Por isso, mantemos políticas e vigilância constante de todas as ações, por meio de um Programa de Integridade composto por controles que visam mitigar a exposição a estes riscos”, explica Flávia Zahr, Diretora de Governança, Jurídico e Compliance. GRI 205-1





Programa de Integridade

Como parte de nossa cultura de melhoria contínua, em 2021, **aprimoramos o Programa de Integridade**, que reúne diretrizes internas utilizadas para a prevenção, detecção e combate à corrupção e fraudes. Ao longo do ano, realizamos diversas ações voltadas para o permanente acultramento do Programa de Integridade, bem como diversos procedimentos visando à preservação de nossos padrões de ética e conduta.

O Programa estabelece princípios essenciais para o funcionamento e efetividade das nossas atividades, sendo diretriz fundamental na preservação de nossos padrões de ética e conduta.

As principais diretrizes do Programa de Integridade estão apresentadas a seguir.

Ao longo do ano, revisamos políticas e nossas práticas que fazem parte desse escopo e reforçamos a divulgação para todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços.

Comprometimento e apoio da Alta Administração

A área de *Compliance* possui pauta fixa nas reuniões mensais do Comitê de Gestão de Riscos (CGR) e do Comitê de Auditoria (COAUD), cujo escopo compreende, inclusive, assuntos relacionados ao Programa de Integridade. Além disso, a Diretoria de Governança, Jurídico e *Compliance* participa como membro votante do Comitê de Ética e do Comitê de *Compliance*, PLD/FTP e Risco Socioambiental.

A área de *Compliance* possui também **canal direto com o Conselho de Administração**, reportando temas regulatórios, relacionados ao Programa de Integridade, bem como o resultado de suas atividades.

O Conselho de Administração delibera e aprova os assuntos relacionados ao Programa de Integridade.

Na reunião de março de 2022, aprovamos neste fórum, o escopo de ações previstas para o Programa de Integridade a serem cumpridas neste ano.

Código de Ética e Conduta

Diretrizes básicas advindas da Alta Administração quanto ao comportamento pessoal exigido de colaboradores, administradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, estabelecendo os padrões de conduta e ética sobre os diversos assuntos que podem gerar situações de conflito ou riscos.

Fazem parte desses princípios: ética; integridade; repúdio às práticas ilícitas, ao conflito de interesses e ao preconceito; confidencialidade; reputação e responsabilidade social.

Canal Pró-Ética GRI 103-2

É o nosso canal de denúncias. Está aberto a clientes, usuários, colaboradores, parceiros, fornecedores ou prestadores de serviços que presenciarem e que queiram denunciar quaisquer atos ilícitos, como corrupção, incluindo os crimes previstos pela Lei Anticorrupção n.º 12.846/13, fraudes, lavagem de dinheiro, mau comportamento, assédio sexual ou moral e outros que descumpram o Código de Ética e Conduta ou os princípios de nosso Programa de Integridade.

As denúncias podem ser feitas pelo [site](#) ou pelo *e-mail* canal.proetica@bancofibra.com.br.

Os registros são tratados pelo time de Auditoria Interna, que, quando necessário, envolve outras áreas para a investigação, sempre respeitando o anonimato do denunciante. A área de *Compliance* também é informada da abertura da investigação.

Se procedente, a denúncia e seus resultados são levados ao Comitê de Ética para deliberação ou para conhecimento deste fórum, a depender do caso específico. Além disso, semestralmente é apresentado ao Comitê de Auditoria e Conselho de Administração relatório com o reporte dos casos e ações tomadas.



Mecanismos de queixa GRI 103-2

Relatos recebidos pelo Canal Pró-Ética

	2019	2020	2021
Número de queixas identificadas por meio do mecanismo	2	1	3
Número de queixas endereçadas	2	1	3
Número de queixas resolvidas	2	1	3
Número de queixas improcedentes	0	0	0
Número de queixas não resolvidas	0	0	0

Prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição (PLD/FTP)

Contamos com diversos controles e procedimentos que visam mitigar o risco de lavagem de dinheiro, destacando-se a avaliação de nossos clientes, por intermédio do processo **Conheça seu Cliente (CSC)**, a avaliação de candidatos e funcionários, por meio do processo **Conheça seu Funcionário (CSF)**, bem como avaliação de nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, compreendida pelo processo **Conheça seu Parceiro (CSP)**.

Todos estes procedimentos são amparados por pesquisas reputacionais e identificação de riscos, aliados à identificação cadastral e à qualificação atinente às contrapartes que se relacionam com o Banco, bem como realizar a **classificação em grau de risco**, de forma a aplicar controles e procedimentos em função desta classificação, suportados pela governança aplicável.

Monitoramento e Avaliação Interna de Risco (AIR)

O arcabouço de PLD/FTP contempla ainda o monitoramento constante de nossas operações e movimentações financeiras, por meio de procedimento sistematizado que inclui a seleção e avaliação de operações e situações que possam configurar indícios de ocorrência de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, nos termos da regulamentação vigente, as quais são avaliadas pela área de *Compliance*, podendo, inclusive, ser comunicadas diretamente pela área aos órgãos competentes.

Além disso, nossas operações de câmbio são realizadas por meio de robusto processo de conferência e formalização de documentos, que compreende procedimentos específicos para detecção de operações que possam apresentar contrapartes em listas restritivas, ou ainda, países sancionados.

Promovemos, em 2021, nossa **primeira revisão da Avaliação Interna de Risco (AIR)**, procedimento estabelecido pelo Banco Central do Brasil, que é realizado com objetivo de identificar e mensurar o risco da companhia ter seus produtos e serviços utilizados em atividades relacionadas à lavagem de dinheiro. A revisão, findado o período de um ano após a realização da primeira avaliação, ocorreu por medida preventiva e de boa prática, bem como em conformidade com a metodologia interna de revisão com base no conceito



de “melhoria contínua”, sem que houvesse fato relevante ou de destaque que determinasse tal ação. O direcionamento foi amparado pelos termos da metodologia compreendida pela Abordagem Baseada em Risco (ABR), recomendada pelo Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo (GAFI/FATF) e outros organismos internacionais, e em atendimento aos critérios estabelecidos pela regulamentação vigente.

Em 2021, realizamos análises de:

Conheça seu Cliente (CSC)

1.465

Conheça seu Funcionário (CSF)

312

Conheça seu Parceiro (CSP)

205

Avaliação de Efetividade de PLD/FTP

Nossa área de Controles Internos e Risco Operacional atua para **garantir a efetividade e a correta execução do que é estabelecido nos normativos internos**, sendo realizada anualmente, a partir de 2021, a Avaliação de Efetividade dos processos que envolvem PLD/FTP. O resultado é apresentado à Diretoria, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração, e os *gaps* identificados têm planos de ação acompanhados até a completa regularização.

Além disso, como forma de dar transparência e governança ao processo, todas as diretrizes e procedimentos estão adequadamente formalizados por meio dos diversos Normativos Internos e Guias de Processos que regem o tema PLD/FTP disponíveis a todos os colaboradores na Intranet do Banco. Além disso, a **política de PLD/FTP está disponível a todos os nossos stakeholders [aqui](#)**.



Prevenção de riscos operacionais

O gerenciamento do risco operacional compreende etapas importantes:

- > **identificação;**
- > **mensuração;**
- > **avaliação;**
- > **mitigação e controle;**
- > **monitoramento;**
- > **reporte à Alta Administração.**

Em 2021, atualizamos todo o processo de definição de *compliance officers*, chamados de “Agentes de Controles Internos e Riscos”, que são os colaboradores de cada área do Banco, responsáveis por identificar e comunicar à área de Controles Internos, potenciais situações de risco operacional, mesmo que ainda não materializadas. O objetivo é, em seguida, promover a avaliação do grau de risco da situação reportada, além de definir um plano de ação, caso seja necessário.

Avaliação de parceiros

Por meio de nosso processo “Conheça seu Parceiro” (CSP), realizamos **avaliação prévia de todos os nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços**, com procedimentos que permitem conhecer o histórico dessas contrapartes previamente à realização de negócios. O objetivo é mitigar riscos operacionais, reputacionais e de utilização da estrutura do Banco para atividades ilícitas, incluindo corrupção. Assim, mediante a realização das diligências que contemplam obtenção de informações cadastrais, preenchimento de questionário específico, e pesquisas reputacionais, **classificamos nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços em risco baixo, médio ou alto**, permitindo aplicar governança e procedimentos específicos em função desta classificação de risco, que, inclusive, contempla diferentes prazos de vigência para renovação do CSP.

Esta diretriz compreende ainda a divulgação aos prestadores de serviços, de nossa **Cartilha do Programa de Integridade**, de forma que estas contrapartes estejam cientes das diretrizes e medidas de integridade que regem a relação de negócios estabelecida com o Banco.

Ainda, como medida importante de divulgação de nosso Programa de Integridade, promovemos em dezembro de 2022, aos 14 prestadores de serviços terceirizados que atuam nas dependências do Banco

em atividades como recepção, segurança, limpeza e manutenção, a apresentação do Programa de Integridade, com destaque às diretrizes de nosso Código de Ética e Conduta, bem como reforço e incentivo à utilização do Canal Pró-Ética, em caso de situações que violem nosso código.



Em 2021, a Cartilha do Programa de Integridade foi encaminhada a

130

prestadores de serviços.

Promovemos, em 2021, a divulgação do Programa de Integridade também por meio de [vídeo institucional](#) em nosso canal no YouTube, apresentando as suas diretrizes e divulgando, ainda, o Canal Pró-Ética. O link foi enviado por *e-mail* para *stakeholders* estratégicos.



Comunicação do *Compliance* com os colaboradores

A área de *Compliance* possui papel importante na comunicação com os nossos colaboradores, tendo em vista a promoção e o **aculturamento das pessoas e a constante atualização acerca do Programa de Integridade** e demais temas de conformidade. Assim, os Boletins de *Compliance* são uma importante ferramenta utilizada para divulgação e comunicação de nossas políticas e procedimentos relacionados ao tema.

Nossos comunicados, por data da comunicação

29/01/2021	Lei Anticorrupção
25/02/2021	Investimentos Pessoais
31/03/2021	Repúdio a Práticas Ilícitas e Código de Ética
30/04/2021	O que é ESG ou ASG?
31/05/2021	A importância dos treinamentos internos
30/06/2021	Identificação de beneficiários finais
27/07/2021	Questionário Socioambiental
02/08/2021	LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
16/08/2021	Canal Pró-Ética
03/09/2021	FAQ de <i>Compliance</i>
20/09/2021	Programa de Integridade
07/10/2021	Quais passos seguir para estar em conformidade
29/11/2021	Política de Brindes e Presentes
30/12/2021	Importância do Programa de Integridade



Durante o ano de 2021,

100%

de nossos colaboradores receberam comunicados sobre políticas e procedimentos com temas relacionados ao Programa de Integridade.



Isso significa que um total de

348

colaboradores (não incluídos os conselheiros) receberam esses comunicados.

Número total e percentual de colaboradores aos quais foram comunicadas as políticas e os procedimentos de combate à corrupção, discriminados por categoria funcional GRI 205-2

Categorial funcional		2019*		2020		2021	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Diretoria	Comunicados	7	100	7	100	8	100
	Capacitados	–	–	4	57,14	7	87,50
Gerência	Comunicados	45	100	54	100	55	100
	Capacitados	–	–	35	64,81	55	100
Administrativo	Comunicados	173	100	172	100	207	100
	Capacitados	–	–	162	94,19	200	96,62
Comercial e operacional	Comunicados	44	100	46	100	78	100
	Capacitados	–	–	32	69,57	71	91,03
Total	Comunicados	269	100	279	100	348	100
	Capacitados	–	–	233	83,51	333	95,69

* Em 2019, ainda não era realizado o acompanhamento de pessoas capacitadas por categoria funcional.

Além das diretrizes já apresentadas, nosso Programa de Integridade contempla ainda:

- > Medidas disciplinares;
- > Procedimentos de interrupção de irregularidades e remediação tempestiva;
- > Escopo, função e alocação de recursos para o *compliance*;
- > Independência, autonomia e fiscalização de *compliance*;
- > Avaliação de conflito de interesses;
- > Avaliação, classificação e registro contábil;
- > Regras para oferecimento/recebimento de brindes e presentes;
- > Política de contratação de terceiros;
- > Regras de relacionamento com setor público;
- > Regras para patrocínios e doações;
- > Regras para fusões e aquisições;
- > Prevenção a fraudes e ilícitos em licitações de contratos com setor público.

Treinamentos

Os treinamentos regulatórios, bem como associados ao Programa de Integridade são disponibilizados a todos os colaboradores em plataforma *on-line*, cujas diretrizes estão formalizadas em Normativo Interno específico ao tema, incluindo, sua obrigatoriedade de realização.

Porcentagem de colaboradores que realizaram de cada treinamento em 2021

Anticorrupção e Programa de Integridade	100%
PLD/FTP	100%
Código de Ética e Conduta	100%
Conheça seu Cliente	100%
Política de Investimentos Pessoais	100%
Controles Internos e Riscos Operacionais	100%
Segurança da Informação	100%
FATCA	99%
<i>Suitability</i>	99%



Além disso, realizamos, em 2021, três *lives* com colaboradores e oito reuniões de integração de novos colaboradores, abordando temas relacionados a *compliance*, **promovendo maior exposição e proximidade das diretrizes relacionadas ao nosso Programa de Integridade.**

Datas	Tema	Quantidade de participantes	Público-alvo
17/06/2021	Conheça seu Cliente	55	Gerentes Comerciais, Superintendentes Comerciais e colaboradores das áreas de Cadastro e <i>Middle Office</i>
20/07/2021	Conheça seu Parceiro	12	Colaboradores da área de Cadastro, área de Compras e da área de Contratos (Suprimentos)
21/10/2021	Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo em Op. de Câmbio	16	Colaboradores da área de Operações Câmbio
11/03/2021 13/05/2021 01/06/2021 06/07/2021 03/08/2021 08/09/2021 05/10/2021 15/12/2021	<i>Compliance</i> e Programa de Integridade – Integração de novos colaboradores	123	Colaboradores que ingressam no Banco Fibra, independentemente do cargo



"Além de treinamentos regulatórios, com realização anual obrigatória por todos os nossos colaboradores, buscamos reforçar, por meio de *lives* e treinamentos específicos, as diretrizes e procedimentos do Programa de Integridade junto às áreas que identificamos como de maior exposição a riscos regulatórios e reputacionais", explica William Silva, Gerente de *Compliance*.

O ano de 2021 contou ainda com a implementação de ações que refletem nosso comprometimento em manter um ambiente íntegro e aderente aos requisitos regulatórios:



Selo Abracam (Associação Brasileira de Câmbio)

Em 2021, recebemos o **Selo Abracam de Conformidade Série 1.000** da Associação Brasileira de Câmbio. O reconhecimento reflete a nossa atuação em relação às boas práticas de governança e *compliance* em operações de câmbio e o alinhamento com as regras de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP) do Banco Central do Brasil.

Esta ação, inclusive, é oriunda de nosso Plano de Ação ESG Institucional, e foi promovida após criteriosa avaliação de auditoria independente, refletindo o alinhamento integral à Circular nº 3.978/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN), e às suas respectivas atualizações, com o **nosso compromisso em uniformizar as melhores práticas para operacionalização de câmbio, bem como governança, transparência e robustez nos processos e controles desempenhados para garantir a integridade dessas operações**. Faz parte dessas ações a obtenção da certificação Abracam para todos os colaboradores que atuam na esteira de operações de câmbio, incluindo Mesa, Operações e *Compliance*.

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Renovamos, em 2021, a adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, que apresenta diretrizes para prevenção e combate à corrupção e ao suborno. A iniciativa contribui para a promoção de um mercado mais íntegro, ético e transparente.

São compromissos que assumimos:

- > Monitorar pessoas físicas ou jurídicas que atuam como fornecedores e prestadores de serviços;
- > Apoiar e colaborar com o poder público na apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos no pacto; e
- > Adotar e reforçar ações de divulgação sobre regulamentações relacionadas ao combate à corrupção.

Seguindo os padrões do Instituto Ethos, verificamos o nosso desempenho nos indicadores de governança e conduta, prestação de contas, práticas concorrenciais e anticorrupção, envolvimento político responsável e sistemas de gestão. **GRI 102-12**

Selos da Febraban

Nossa atuação íntegra e baseada nos pilares ESG também é reconhecida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Ela confere ao Banco Fibra os Selos de Autorregulação, que reforçam e tornam ainda mais transparente o compromisso assumido pelas Instituições Financeiras Signatárias da Autorregulação Febraban.

Somos aderentes aos eixos Socioambiental (“Compromisso com a Sustentabilidade”) e Prevenção a Ilícitos (“Compromisso com a Integridade”).



Ouvidoria

GRI 103-2

Além do canal Pró-Ética, contamos com uma 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 em nosso SAC. A Ouvidoria pode ser acessada pelo telefone 0800 727 0132 ou via “Fale Conosco”, no [site institucional](#).

Em 2021, foram registradas 13 reclamações. Oito delas foram consideradas improcedentes e cinco, procedentes e resolvidas de forma satisfatória e tempestiva. Todas elas se referiam a operações de varejo e os principais motivos foram: baixa de gravame, carta de quitação, liquidação antecipada, renegociação e quitação de dívidas, entrega amigável, alteração de endereço e liberação de margem.



Mecanismos de queixa GRI 103-2

Relatos acolhidos pelo Canal da Ouvidoria

	2019	2020	2021
Número de queixas identificadas por meio do mecanismo	35	2	13
Número de queixas endereçadas	35*	2	13
Número de queixas resolvidas	10	1	5
Número de queixas improcedentes	24	1	8
Número de queixas não resolvidas	1	0	0

* Uma demanda tratada no momento da ligação



Gestão de tributos

GRI 103-2, 103-3 | 207

Todas as atividades fiscais que realizamos na gestão de tributos respeitam a legislação vigente nas localidades onde operamos. Por isso, atuamos sempre em conformidade com as demandas dos órgãos competentes.

Para garantir maior segurança e transparência de nossa gestão tributária, utilizamos sistemas que geram as informações necessárias para a confecção dos cálculos dos tributos e dos respectivos recolhimentos. Além disso, verificamos obrigações fiscais acessórias, que servem de suporte para relatórios gerenciais, notas explicativas e para o atendimento das auditorias interna e externa – esta última com recorrência semestral.

Zelamos pela adequada observância de nossas obrigações fiscais. Por isso, contamos com uma área dedicada à gestão do tema, com reporte à Alta Administração. Participamos constantemente de discussões sobre o tema por meio de associações do setor, acompanhando possíveis mudanças e ajustes relacionados ao assunto.

GRI 207-3



Utilizamos sistemas que geram as informações necessárias para a confecção dos cálculos dos tributos e dos respectivos recolhimentos.

Tributos

GRI 207-4

Jurisdição fiscal:

Brasil

Nomes das entidades residentes:

Banco Fibra S.A.

Atividades primárias da organização:

Instituição financeira

Número de empregados (não incluídos os conselheiros):

348

	2019	2020	2021
Lucros/perdas antes do pagamento de impostos	R\$ 46.020.680,73	R\$ 75.565.663,71	R\$ 18.177.622,13
Bens tangíveis que não sejam caixa e equivalentes de caixa	R\$ 2.405.106,02	R\$ 2.732.192,12	R\$ 2.798.042,71
Imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas	R\$ 9.462.603,55	R\$ 23.715.097,82	R\$ 8.353.536,13

* O motivo para a diferença entre o imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas e o imposto devido se a alíquota fixada em lei for aplicada para lucros/perdas antes do pagamento de impostos se dá pela opção de tributação dos impostos ser pelo Lucro Real onde, perante a legislação vigente, são efetuados ajustes na base de cálculo como adições e exclusões temporárias e permanentes, que impactam diretamente na alíquota efetiva da apuração do Imposto de Renda e Contribuição Social.

Relacionamento com investidores

A área de Captação é responsável pelo relacionamento com distribuidores, corretoras, *privates* e *family offices*. Procuramos estar em contato com todos os participantes do mercado com o intuito de oferecer os produtos de renda fixa do Banco Fibra: CDB, LCA / LCI, Letras Financeiras e DPGEs, através de distribuidores parceiros que ofertam nossos produtos ativamente ao mercado.

Também mantemos relacionamento com Instituições Financeiras, Seguradoras, Fundos de Previdência, Fundos de Pensão e Assets. Fazemos **reuniões semestrais com nossos principais clientes e parceiros divulgando nossos resultados e explicando nossa estratégia de negócios.**

Promovemos interlocução com as agências de *rating* que avaliam o Banco Fibra, por meio de relacionamento muito próximo e transparente em relação à nossa estratégia e resultados junto a estas agências.

S&P Global Ratings

Escala nacional Brasil:

brBBB+

Escala global:

B+

Atualização:

09/08/2021

Fitch Ratings

Moeda local:

BBB+

Moeda estrangeira:

B+

Atualização:

28/06/2021



Os nossos resultados são divulgados semestralmente. As demonstrações financeiras individuais e consolidadas são auditadas pela Grant Thornton Auditores Independentes.

Além disso, mantemos em nosso *site* institucional uma área destinada para [relações com investidores](#). Lá estão informações relevantes dos pontos de vista estratégico, financeiro e operacional, incluindo relatórios de resultado, demonstrações financeiras e contábeis e relatórios de gestão de riscos e gerenciamento de capital.

Nossa área de Relações com Investidores pode ser contatada também pelo telefone (11) 3847-6795 e pelo e-mail relacoes.investidores@bancofibra.com.br.

Gestão de riscos



- > Principais diretrizes
- > Riscos socioambientais
- > Riscos de parceiros, fornecedores e prestadores de serviços
- > Segurança da informação

Principais diretrizes

Gerir riscos de forma sistematizada e regulamentada em políticas e normas internas está no nosso DNA. Atuamos para **identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos** e todos os seus efeitos, em cada uma de nossas áreas de atuação.

O alto grau de relevância do assunto garante sua priorização como tema material a ser acompanhado e reportado neste relatório. E a forma diligente e perene de tratá-lo assegura a sua inserção no nosso planejamento estratégico, visando ao melhor retorno nas atividades empresariais e ao atingimento dos resultados esperados por acionistas, demais *stakeholders* e para a sociedade.

Contamos com uma série de Normativos Internos (NIs) e Guias de Processos (GPs) que detalham nossa gestão de riscos nos mais diversos âmbitos de atuação, como os de crédito, socioambiental, reputacional, de mercado e liquidez. Além disso, dispomos de um NI específico no qual detalhamos diretrizes, responsabilidades e a governança para a gestão de todos os riscos operacionais e seus controles internos.

Há, ainda, o NI *Apetite a Riscos*, que define o apetite por riscos em nossas operações e de riscos de capital e testes de estresse.

Com relação aos riscos envolvendo lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, realizamos, em 2021, a revisão da Avaliação Interna de Risco (AIR), incluindo aspectos relacionados a estes riscos. A revisão da AIR foi realizada com o objetivo de atualizar as bases e indicadores utilizados para compreender, identificar e mensurar o risco de utilização dos produtos e serviços na prática da lavagem de dinheiro, do financiamento do terrorismo e do financiamento da proliferação de armas de destruição em massa (LD/FTP), bem como **avaliar a necessidade de adoção de controles ou medidas adicionais frente à probabilidade e impacto dos potenciais riscos identificados, relacionados, inclusive, a atos de corrupção**, nos termos da Lei n.º 12.846/13 e do Programa de Integridade do Banco. A revisão contemplou também, como escopo:



O alto grau de relevância do tema Gestão de Riscos assegurou sua priorização como tema material.

- i As recomendações estabelecidas pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), por meio do Guia Anbima de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- ii As diretrizes da Avaliação Nacional de Riscos (ANR) emitida em 2021 pelo Grupo de Trabalho de Avaliação Nacional de Riscos de Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo e Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa; e
- iii As orientações do Guia sobre Avaliação Setorial de Riscos de LD/FTP produzido pela Força-Tarefa de Ação Financeira da América Latina (Gafilat).

Essa avaliação levou em conta os perfis de risco dos clientes; da instituição, incluindo o modelo de negócio e a área geográfica de atuação; das operações, transações, produtos e serviços, abrangendo todos os canais de distribuição e a utilização de novas tecnologias; além das atividades exercidas pelos colaboradores e parceiros do Banco. **GRI 103-2, 103-3 | 203, 203-2**

Monitorando nossos riscos

Para conduzir essa estratégia proativa de gestão de riscos, dispomos da Declaração de Apetite por Riscos (*Risk Appetite Statement* – RAS). Esse instrumento direciona o planejamento orçamentário e serve como parâmetro para otimizar a alocação de capital. Nele, são considerados os riscos de capitalização, de liquidez, *Interest Rate Risk in the Banking Book* (IRRBB) – de taxa de juros na carteira bancária, de mercado, de crédito e concentração e operacional.



Contamos, ainda, com o Programa “Agentes de Controles Internos e Riscos”, formado por colaboradores de cada uma das áreas internas, que atuam para identificar e antever situações de exposição a riscos ou para reportar eventos de risco operacional ocorridos para a área de Controles Internos, a fim de que todas as providências normatizadas sejam tomadas. As ocorrências de maior relevância são reportadas mensalmente aos comitês de Gestão de Riscos (CGR) e de Auditoria (COAUD).

Nossa gestão de riscos também está amparada pela estrutura de governança. Além dos normativos internos e guias de processo, contamos com o **Comitê de Gestão de Riscos (CGR)**, que assessora o Conselho de Administração no tema. O órgão monitora todos os indicadores de riscos mensalmente, antecipando ações e iniciativas para prever crises e avaliando o consumo dos níveis de apetite a riscos fixados na RAS, bem como promovendo a revisão contínua de diretrizes e políticas de gestão, associadas à mitigação de riscos e controles dos limites.

GRI 102-11

A gestão de riscos é um mecanismo vivo, que acompanha a evolução tanto de processos como de tecnologias dos mercados em que atuamos. Hoje, são considerados, ao menos, os riscos descritos na RAS, bem como os riscos de fraude, de LD/FTP e socioambientais. Cada um deles é abordado, internamente, com normativos específicos, treinamentos e controles, que orientam os colaboradores sobre as formas adequadas de tratá-los.





Como um **instrumento de governança**, a gestão de riscos é constantemente tratada junto aos nossos colaboradores, para que estejam sempre atualizados quanto às políticas e, principalmente, quanto à cultura de gerenciamento e prevenção. Para isso, são utilizadas as ferramentas disponíveis para contato direto, como a intranet, o *e-mail* institucional e a publicação de políticas e normativos. Nesse sentido, passamos a contar, em 2021, com Comunicações Corporativas mensais contemplando temas relacionados à segurança cibernética.

Em setembro de 2021, criamos, ainda, o **Boletim de Risco Operacional**, publicação mensal que trata de assuntos diversos a respeito da temática, reforçando internamente a importância de todas as etapas de controle de riscos.

Com essas ações transversais, em toda a estrutura da organização, consideramos que monitoramos nossos riscos em 2021 de forma adequada. Não foram identificadas situações de materialização de risco relevantes, inclusive no que tange ao rompimento de indicadores de nossa Declaração de Apetite por Riscos.

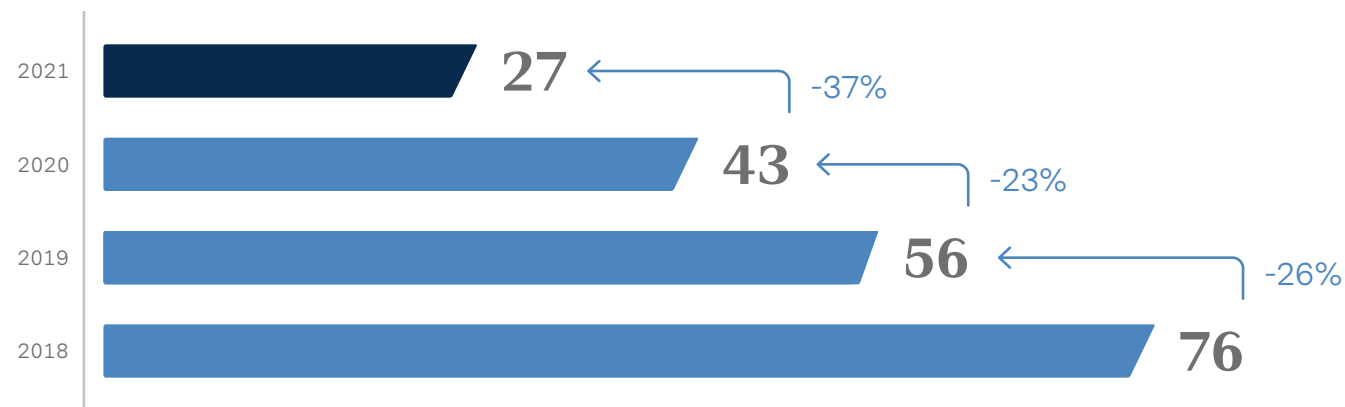
Auditoria Interna FS9

Nossa Auditoria Interna reporta diretamente ao Conselho de Administração e é supervisionada pelo Comitê de Auditoria, que realiza reuniões mensais para gestão e acompanhamento dos diversos assuntos de auditoria. A sua atuação traz resultados diretos para a gestão de riscos, ampliando controles e a governança corporativa. O ganho de maturidade nesse processo traz resultados importantes para o Banco.

Os planos de ação propostos aos apontamentos identificados são acompanhados pela Auditoria Interna até a completa implementação, bem como a gestão realizada mensalmente por meio do Comitê de Auditoria.

O processo de auditoria interna é supervisionado pelo Comitê de Auditoria e é parte fundamental para garantir uma adequada gestão de riscos internamente na companhia.

Estoque dos pontos de Auditoria, por ano





Avanços em 2021

Em 2021, aprofundamos a análise de risco-retorno em nossas operações. Em um cenário de mercado com alta liquidez e grande oferta de crédito para as empresas, em decorrência de linhas de financiamento abertas para incentivar a atividade empreendedora durante a pandemia de covid-19, atuamos preventivamente para manter a saúde de nossa carteira e assegurar bons resultados para clientes e acionistas.

Junto dessa atuação pautada pela segurança, intensificamos as medidas preventivas para que a conquista de clientes esteja sempre atrelada às melhores práticas de gestão de riscos, a fim de conferir resultados positivos para nossos *stakeholders*. Como resultado, obtivemos, em 2021, **a menor taxa de inadimplência de nossa história, fechando o ano em 0,6%**.

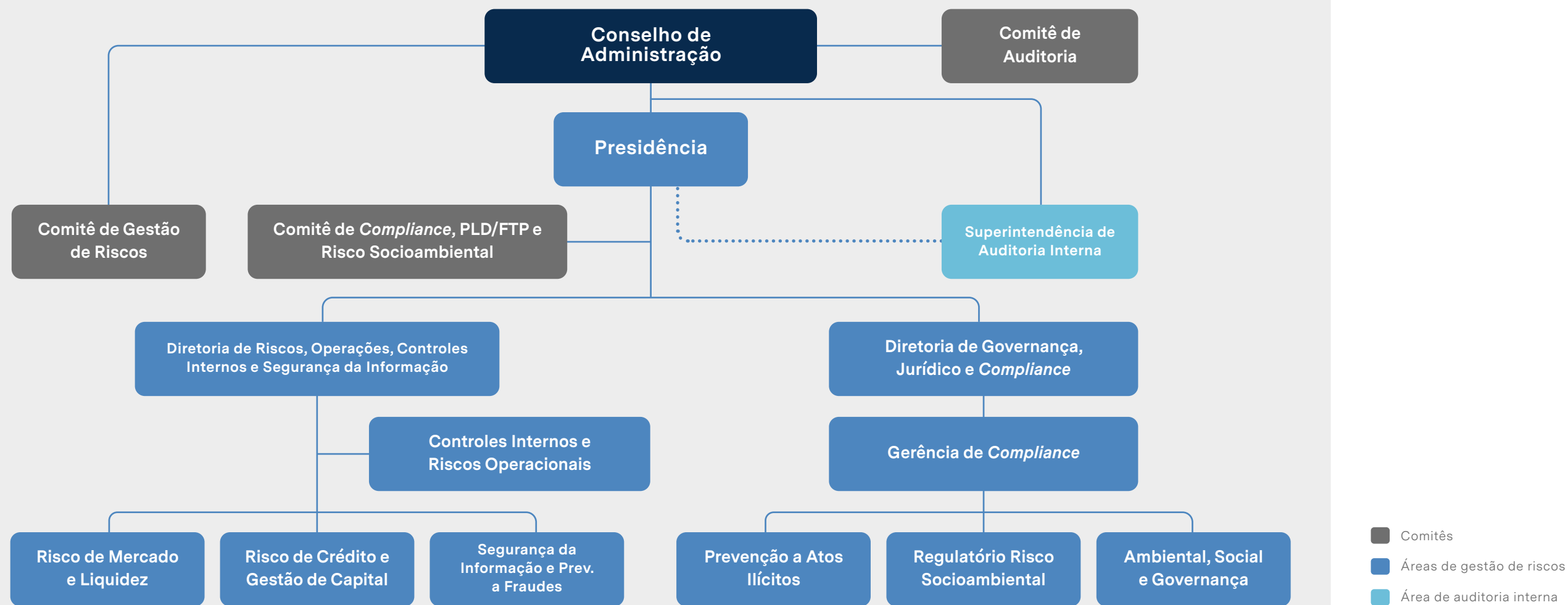
Os riscos nas operações de mercado são reportados publicamente em [relatórios](#) disponíveis para os investidores no nosso *site* institucional.

Também em 2021, e em atendimento a um item previsto em nosso Plano de Ação ESG Institucional relacionado ao pilar “Governança”, lançamos nossa **Política de Gerenciamento de Risco Reputacional**. O documento define critérios para identificação, avaliação, prevenção e monitoramento do tema, buscando reduzir a probabilidade de sofrermos perdas financeiras ou de credibilidade em consequência de práticas internas ou fatores externos que possam impactar negativamente nossa imagem perante o mercado, comprometendo a integridade reputacional. Ela define responsabilidades e estabelece ações cabíveis para mitigação dos riscos.

Em 2021, não houve necessidade de acionamento dos mecanismos previstos nessa política, em virtude de não terem sido constatados fatos ou situações que expusessem nossa instituição ao risco reputacional. Isso demonstra comprometimento e robustez de nossos controles, de forma a zelar por uma reputação saudável e em linha com as diretrizes institucionais.



Estrutura organizacional envolvida na gestão de riscos



Riscos socioambientais

A evolução na nossa gestão ESG reflete diretamente na relevância que a avaliação criteriosa dos riscos socioambientais adquire para os nossos negócios, considerada como tema prioritário neste relatório. Ao investir nessas iniciativas, **colaboramos para a criação de valor social, incentivando a adoção de práticas sustentáveis** que geram proteção ao meio ambiente e oportunidades de bem-estar e qualidade de vida para a população.

Nesse contexto, 2021 foi um ano marcado pela revisão e definição de novas políticas e iniciativas que possibilitaram uma visão 360 graus para a identificação, avaliação, monitoramento e formas de controlar, mitigar e prevenir riscos em todos os pilares ESG – ambiental, social e de governança.

Em função de novas regulamentações referentes à temática de riscos socioambientais e climáticos, criamos uma equipe multidisciplinar para tratar do tema, formada por profissionais das áreas de *Compliance*, de Riscos e de Crédito, no modelo de *squad*. Nele, estabelecemos um plano de ações para

cumprimento de questões regulatórias, principalmente àquelas oriundas da nova agenda sustentável do Banco Central do Brasil (BCB), que têm papel fundamental na alocação de recursos para o desenvolvimento de uma economia mais sustentável, dinâmica e moderna. No BCB, estamos inseridos no segmento S3 (metodologia utilizada pelo BCB para classificação dos Bancos de acordo com o porte) para cumprimento dessas regras. As iniciativas começam a ser implementadas a partir de 2022.

Acompanhamos também a temática de riscos climáticos nas comissões e associações do setor bancário brasileiro, debatendo as melhores práticas adotadas entre os membros. Participamos de fóruns com reguladores e de palestras com consultorias especializadas na temática desses riscos e de ESG. **GRI 201-2**

A avaliação do risco socioambiental é parte, ainda, do processo de aceitação e renovação de clientes e da contratação de fornecedores e prestadores de serviços. Os critérios para que isso aconteça estão descritos na Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA),



A área de Governança, Jurídico e *Compliance* é responsável pela implantação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Em 2021, estabelecemos um grupo de trabalho para avaliar as ações necessárias e procedimentos que teremos que implementar para adequado atendimento dos novos dispositivos regulatórios sobre o tema. GRI 103-2, 103-3 | 307 | FS1, FS2

uma das nossas normas de *compliance*. Ela é pública e está disponível no [site institucional](#).

Integra também a avaliação dos novos produtos que lançamos. No processo de criação, os procedimentos socioambientais são sempre considerados, em conjunto com o risco reputacional, bem como demais riscos aplicáveis.

A avaliação, pela Auditoria Interna, da estrutura de gerenciamento de risco socioambiental contempla a verificação do cumprimento da PRSA, no âmbito das Resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) 4.327 e 4.557, da avaliação do processo de atribuição de *rating* socioambiental, bem como dos processos de governança sobre o tema. **FS9**



Processo de análise socioambiental de clientes

Dispomos de critérios rigorosos em nossa governança para entender e validar as práticas socioambientais de nossos clientes, com objetivo de garantir a idoneidade de nossos negócios. Nesse contexto, contamos com um Questionário Socioambiental (QSA), que compõe a análise de riscos para clientes que realizam operações de crédito. Assim, a partir das informações coletadas por meio desta ferramenta, e de uma análise da área de *Compliance*, compreendendo as dimensões sociais, ambientais e de governança, obtidas através do QSA, bem como o resultado das pesquisas reputacionais relacionadas a esses temas, o cliente recebe uma classificação de risco socioambiental, que compõe a avaliação global de risco de cada cliente. O QSA é de preenchimento obrigatório para os clientes que forem iniciar ou manter relacionamento conosco para realização de operações de crédito, financiamento e empréstimos, nas seguintes faixas:

- > **Corporate;**
- > **Agro** (Pessoa Jurídica ou Pessoa Física);
- > **Empresas (Middle Market) e/ou PME** com faturamento acima de R\$ 30 milhões. **FS1, FS2**

Dentre os critérios sociais e de governança avaliados estão: vedação ao trabalho infantil, trabalho forçado e qualquer tipo de discriminação; prevenção de doenças, lesões e acidentes decorrentes do trabalho; prevenção aos impactos na saúde e segurança da comunidade; infração, inquérito, processo judicial e notícia de mídia relacionada às questões socioambientais; e existência de procedimento de fusões e aquisições.

Na dimensão ambiental, são avaliados: existência de embargos e sanções; prevenção da poluição; consumo de energia e adoção de energias renováveis; descarte adequado de resíduos; ecoeficiência; avaliação de licenciamento ambiental; e áreas contaminadas.

A partir do preenchimento do QSA e do resultado de nossas pesquisas, lançamos os dados em nossa calculadora para classificá-lo dentro do *rating* socioambiental. Além disso, geramos dossiês, por meio de sistemas específicos, para investigação de mídias, eventuais denúncias, inquéritos, processos ou condenações. Todo esse procedimento é regido por nossas diretrizes estabelecidas pelo Normativo Interno de Responsabilidade Socioambiental. **FS1, FS2**

A área de riscos realiza, ainda, por meio dos testes de estresse, estudos esporádicos de impacto para os efeitos climáticos identificados em estados do Brasil onde há exposição da carteira de clientes do setor do agronegócio, no qual são avaliados cenários que possam impactar a qualidade creditícia do portfólio.

GRI 201-2

Como riscos socioambientais, consideramos principalmente danos à instituição e ao planeta que estejam relacionados à poluição, à saúde humana, à segurança, aos impactos em comunidades e às ameaças à biodiversidade.

Atribuição de *rating* socioambiental – Política de Risco Socioambiental (PRSA)



Gerente Comercial solicita ao cliente entrega de QSA

- > Questionário que compreende questões relacionadas à dimensão social, ambiental e geral.
- > Questionário específico para Produtores Rurais – PF.

Processo Automático

Marcação da entrega e validação da suficiência de preenchimento

- > Devolução ao Gerente Comercial em caso de dados incompletos.
- > Suspensão do cadastro do cliente, caso não ocorra a entrega do QSA em até 30 dias.

Compliance

Registro do resultado das pesquisas socioambientais

- > Pesquisas compreendem processos, registros em listas, multas e sanções, inquéritos, mídias etc.

Compliance

Atribuição do *rating* socioambiental

Pontuação	Rating	
< 200	RSA A	Melhor <i>rating</i>
201-400	RSA B	
401-800	RSA C	
801-1000	RSA D	
1001-1400	RSA E	
> 1401	RSA F	Pior <i>rating</i>

Monitoramento do risco socioambiental

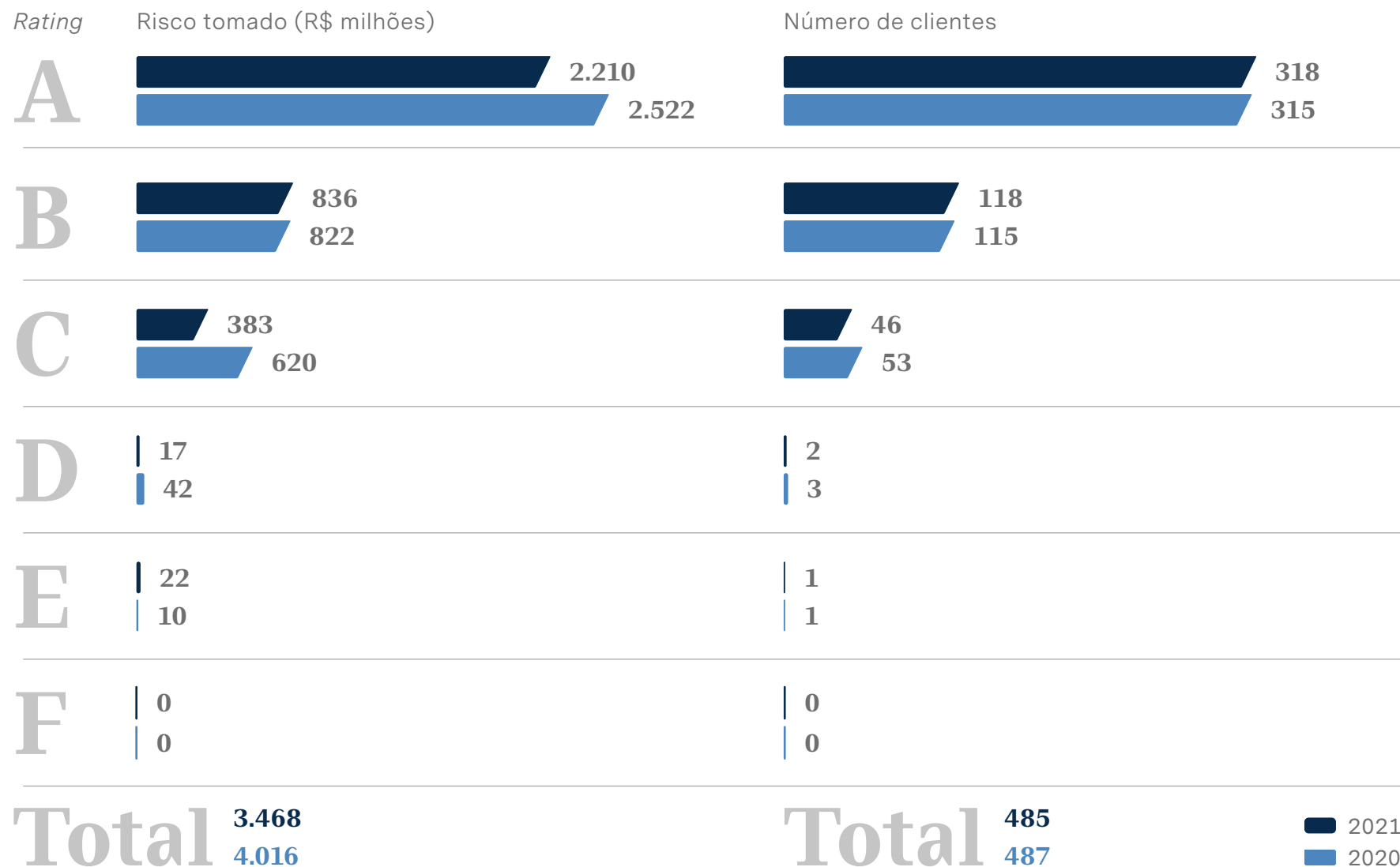
FS3

Comparando os resultados de 2021 em relação ao ano anterior, nossos indicadores demonstram que a concentração de clientes permanece estável nos *ratings* de melhor qualidade. Nossa governança estabelece a avaliação e aprovação de clientes que receberem atribuição de *ratings* “D” ou “E” no âmbito do Comitê de *Compliance*, PLD/FTP e Risco Socioambiental. Não operamos com clientes que forem classificados no *rating* “F”.

Adotamos iniciativas para avaliar e monitorar os nossos riscos socioambientais. Em 2021, o montante que esteve sob monitoramento foi de

R\$ 3.468 milhões.

Monitoramento do Risco Socioambiental



2021
2020

Atividades proibidas FS1, FS2

Em nossa avaliação de riscos para relacionamento com os clientes, classificamos previamente determinadas atividades como proibidas, cujo relacionamento com clientes, parceiros, fornecedores ou prestadores de serviços não será realizado.



Segmentos proibidos pela Política de Responsabilidade Socioambiental

- > Comércio de produtos, substâncias e atividades consideradas ilegais perante as leis, locais e convenções, regulamentares ou acordos internacionais;
- > Atividades de extração e produção de madeira e produção de lenha e carvão vegetal, provenientes de florestas nativas ou sem certificação;
- > Fabricação ou comercialização de pesticidas e/ou herbicidas banidos, descontinuados ou proibidos internacionalmente;
- > Atividades que envolvam a ocupação irregular ou degradação de reservas indígenas, quilombolas e/ou de grupos sociais assistidos (minorias, indígenas ou similares);
- > Aquelas que não cumprem princípios e direitos fundamentais dos trabalhadores, como trabalho análogo ao escravo, infantil ou similares;
- > Com ausência de licenças ambientais aplicáveis ou qualquer documento que comprove a regularidade ambiental;
- > Relacionadas a armamento de guerra e destruição em massa.

Segmentos de clientes proibidos pelo Normativo Interno “Conheça seu Cliente” (CSC)

- > Que possuem algum relacionamento direto ou indireto com atividades criminosas, como narcotráfico, terrorismo e tráfico humano;
- > Cujos negócios tenham natureza que torne impossível a verificação da legitimidade de suas atividades ou procedência de seus recursos;
- > Associados direta ou indiretamente a atividades não autorizadas por força de lei ou regulamentação, ou consideradas de elevado risco de exposição a crimes de lavagem de dinheiro, corrupção e financiamento ao terrorismo, fundamentado em parecer da área de *Compliance* PLD/FTP;
- > De países que não cooperam com os esforços internacionais para prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento ao terrorismo (Lista FATF – GAFI);
- > Cujas atividades estejam relacionadas à exploração de jogos de azar, do bicho, bingo, máquinas eletrônicas, caça niqueis ou equivalentes;
- > Que produzem ou comercializam qualquer produto ou atividade em desacordo com as leis ou regulamentos do seu país de atividade ou com convenções e acordos internacionais;
- > Que fabricam ou comercializam produtos farmacêuticos proibidos ou em processo de descontinuidade da produção;
- > Que produzem ou comercializam produtos que contêm PCBs (composto químico proibido de elevada toxicidade e persistência ambiental);
- > Que produzem ou comercializam substâncias prejudiciais à camada de ozônio em processo de descontinuidade da produção;
- > Torcidas organizadas, escolas de samba ou suas agremiações.

Riscos de parceiros, fornecedores e prestadores de serviços

GRI 102-9



Priorizamos a aquisição de produtos e serviços utilizando critérios de compras sustentáveis, com a seleção de fornecedores que adotem política ou ação de responsabilidade socioambiental na fabricação e distribuição de seus itens ou soluções. Buscamos sempre trabalhar com empresas que tenham boa conduta social, ambiental, ética e que incentivem a adoção das melhores práticas. **GRI 103-2, 103-3 | 308, 308-1, 103-2, 103-3 | 414, 414-1**

O relacionamento e a contratação de fornecedores são processos regulamentados por políticas internas e seguem todos os princípios do nosso Código de Ética e Conduta. Assim como realizado na avaliação dos riscos socioambientais de clientes, também promovemos uma integração na avaliação dos riscos com fornecedores, criando uma maior **conexão com aspectos ESG** elencados como relevantes.

Nesse sentido, as diretrizes que antes estavam agrupadas na política de Contratação e Monitoramento de Fornecedores, foram formalizadas no Normativo Interno “Conheça seu Parceiro”, dando maior governança e clareza aos procedimentos já existentes. A definição de parceiros foi ampliada e engloba: prestadores de serviços terceirizados; fornecedores; corretoras; correspondentes bancários; bancos correspondentes no exterior; leiloeiros; administradoras e gestores de fundos de investimentos; Agentes

Autônomos de Investimentos (AAI); escritórios jurídicos e de contabilidade e eventuais contrapartes que a área de *Compliance* avaliar como necessárias em função da relação de serviço prestado ou realizado. Além disso, para melhor gestão de nossos riscos e continuidade de negócios, classificamos nossos Fornecedores em Terceiros Relevantes e não Relevantes, conforme procedimentos que já eram vigentes e formalizados na política de Contratação e Monitoramento de Fornecedores.

Ainda, além dos princípios éticos e de conduta, os fornecedores devem cumprir requisitos nas áreas de segurança cibernética, de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, de conflito de interesses e em aspectos de *compliance*, respeito à legislação ambiental e aos direitos humanos, seguindo nosso **Programa de Integridade e a Lei Anticorrupção brasileira**.

Todos esses pontos são verificados em questionários e em pesquisas reputacionais realizadas pela área de *Compliance* previamente à contratação de qualquer fornecedor. Paralelamente à contratação, é encaminhada por *e-mail* a cada um dos fornecedores a Cartilha do Programa de Integridade, por meio da qual são divulgadas as diretrizes de nosso Programa de Integridade.



Conheça seu parceiro

Como medida de melhoria e para dar maior clareza e governança aos nossos processos, consolidamos as diretrizes antes presentes na Política de Contratação e Monitoramento de Fornecedores, no novo Normativo Interno “Conheça seu Parceiro”, desenvolvido a partir da Avaliação Interna de Risco (AIR). Nele, estabelecemos critérios e procedimentos para que fornecedores, terceirizados ou demais parceiros sejam classificados de acordo com os perfis de risco de cada um. **GRI 103-2, 103-3 | 203 | 308**

Adotamos como princípio mensurar o grau de risco para nos relacionarmos com os parceiros, a partir do resultado obtido na AIR e dos seguintes critérios:

Como parte do processo de melhoria constante de nosso Programa de Integridade, revisamos nossos procedimentos de avaliação de riscos de parceiros, cujas diretrizes foram formalizadas em uma nova política: Conheça seu Parceiro.

- > **Perfil da atividade exercida:** estabelece o risco a partir da identificação do setor de atividade de atuação dos parceiros e seus controladores frente à atividade que será exercida;
- > **Localização geográfica:** determina o grau de risco de acordo com o local onde o parceiro está domiciliado ou exerce suas atividades, tendo como critérios as regras definidas pelo Grupo de Ação Financeira contra Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (FATF) para classificação de risco de países, e localização em regiões de fronteiras e portuárias, no caso de cidades;
- > **Resultado da due diligence:** estabelece o grau de risco de acordo com a conformidade das respostas apresentadas ao “Questionário de Conheça seu Parceiro/Due Diligence”;
- > **Pessoas Exposta Politicamente (PEP):** define o grau de risco proveniente da identificação de parceiros cuja estrutura compreenda sócios, administradores ou controladores, inclusive seus representantes, familiares, ou colaboradores classificados como PEP. Parceiros classificados nessa categoria são obrigatoriamente elegíveis ao monitoramento reforçado;
- > **Listas de sanção:** estabelece o grau de risco a partir da identificação de parceiros e seus sócios, administradores e controladores em listas restritivas como do *Office of Foreign Assets Control* ou lista de sancionados do Conselho de Segurança das Nações Unidas e da União Europeia;
- > **Processos na esfera criminal e mídias negativas:** determina o grau de risco das diligências e pesquisas sobre o parceiro, seus sócios, administradores, controladores, procuradores e representantes, realizadas de forma independente e por meio de ferramentas automatizadas, contemplando itens como realização de consultas a bancos de dados governamentais, como o Transparência Brasil – Cadastro de Empresa Inidôneas e Suspeitas (CEIS), o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas (CEPIM), embargos do Ibama, lista de trabalho escravo do Ministério do Trabalho, Banco Central – Ementas e Acórdãos, existência de mídias negativas e processos judiciais, entre outros;
- > **Beneficiários finais:** define o grau de risco conforme o percentual de beneficiários finais identificados em operações com parceiros pessoas jurídicas.

Alçadas de aprovação e vigências em função do risco “Conheça seu Parceiro”

Grau de Risco	Categoria Parceiro*	Demais categorias de Parceiros	Vigência do CSP	Monitoramento reforçado
Baixo	Analista de <i>Compliance</i>	Analista de <i>Compliance</i>	24 meses	Não
Médio	Gerência de <i>Compliance</i> e Diretoria de Governança, Jurídico e <i>Compliance</i>	Gerência de <i>Compliance</i> e Diretoria de Governança, Jurídico e <i>Compliance</i>	12 meses	Não
Alto	Comitê de <i>Compliance</i> , PLD/FTP e Risco Socioambiental	Diretoria de Governança, Jurídico e <i>Compliance</i> + Diretoria de Riscos, Operações e SI	06 meses	Sim

* Prestador de Serviço Terceirizado definido como Relevante



Por meio do Normativo Interno “Conheça seu Parceiro”, garantimos maior governança e clareza aos procedimentos de contratação e monitoramento de nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços.



Terceiros relevantes

Além de todos os requisitos descritos para avaliação de nossos parceiros, ampliamos ainda mais o escopo quando fornecedores e parceiros se enquadram nos critérios que utilizamos para identificar os terceiros considerados **relevantes**. Além de serem elegíveis ao processo de monitoramento anual aplicado pela área de Controles Internos, que contempla em seu escopo nova avaliação de *Compliance*, esses, devem sempre responder nosso Questionário Socioambiental (QSA), de forma a receberem classificação de risco nesse requisito.

Em 2021, atualizamos a política para enquadramento nessa classificação. Os critérios observados estão formalizados na política de Contratação e Monitoramento de Fornecedores.

Em 2021, não houve, para este mesmo ano, identificação de fornecedores com perfil que demandasse monitoramento especial em termos de impactos ambientais ou, ainda, identificados como causadores de impactos negativos ao meio ambiente. Ao todo, foram contratados 138 novos fornecedores submetidos ao processo de Análise de Conheça seu Parceiro (CSP). **GRI 308-2, 414-2**

Avaliação socioambiental de parceiros



A avaliação do risco socioambiental é parte integrante de nossos processos de contratação de fornecedores e prestadores de serviços classificados como relevantes. Isso inclui a análise do compromisso e da capacidade do fornecedor ou parceiro em prevenir, reduzir, mitigar e gerir os possíveis impactos socioambientais de suas atividades.

Assim, nos processos de contratação de parceiros, são contemplados mecanismos para a identificação e o monitoramento dos riscos social, ambiental e climático. Para que isso seja possível, promovemos as seguintes ações:

- > **Instrumentos contratuais:** são incluídas cláusulas nos instrumentos firmados para estipular obrigações socioambientais e referentes à prevenção de trabalho escravo, infantil, bem como o combate a todas as formas de corrupção, nos termos da Lei n.º 12.846/13;
- > **Pesquisas reputacionais:** a contratação e renovação de serviços prestados por qualquer categoria de parceiro inclui checagem de mídias negativas,

processos judiciais e administrativos, inquéritos, registros em listas restritivas e demais fatos que possam desabonar a sua reputação;

- > **Atribuição de *rating* socioambiental:** todos os prestadores de serviços terceirizados classificados como “Relevantes”, ou que atuam em atividades de alto risco – conforme critérios da Política de Responsabilidade Socioambiental – devem ser classificados de acordo com os critérios do Questionário Socioambiental (QSA). São consideradas de alto risco os seguintes segmentos:

- > Obras civis;
- > Impressão de materiais;
- > Comunicação visual;
- > Fabricação de equipamentos de infraestrutura (ar-condicionado e baterias); e
- > Serviços de transporte (custódia de valores, ronda).
GRI 103-2, 103-3 | 308, 308-1, 103-2, 103-3 | 414, 414-1

Segurança da informação

O sistema bancário brasileiro é regulado por normas rígidas, que visam à segurança das operações no setor e proteção de dados e informações de clientes. Sempre atuamos em estrita consonância às regras, buscando, constantemente, atualizar nossos controles a fim de impedir quaisquer violações.

De maneira especial, atuamos em 2021 para ter máxima aderência às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) brasileira. Em parceria com uma consultoria especializada no tema, mapeamos todas as ações que teriam relação com a LGPD e criamos planos de ação para elevar nosso grau de maturidade nesse tema. Ao todo, 11 pilares foram avaliados: “gestão e governança”, “coleta, uso, armazenamento e descarte”, “transparência”, “consentimento”, “exercícios de direitos do titular”, “compartilhamento”, “resposta a incidentes”, “monitoramento”, “avaliação de risco”, “treinamento e comunicação” e “segurança”.



Em 2021, não recebemos nenhuma reclamação relacionada à violação da privacidade e perda de dados de clientes.

Do início do trabalho, em 2020, até sua última avaliação, em 2021, evoluímos para o grau de maturidade “implementado” ou “otimizado” (nota máxima) em todos os pilares. Durante esse processo, nomeamos nosso DPO (sigla em inglês para *Data Protection Officer*, ou, em português, Encarregado da Proteção de Dados), criamos um comitê de privacidade, elaboramos [uma política própria para o tema](#), um aviso de privacidade externo, que está disponível no *site* institucional, um aviso de privacidade interno e revisitamos todos os contratos novos com clientes e prestadores de serviços. **GRI 103-2, 103-3 | 418**

Todos os colaboradores passaram por treinamentos específicos sobre LGPD e sobre as normas e políticas em vigor a respeito da proteção de dados pessoais. Além disso, a área de Segurança da Informação promoveu melhorias contínuas na capacidade de prevenir invasões, aumentando as nossas estruturas de monitoramento, principalmente diante do aumento exponencial de ataques observados ao redor do mundo.

Em 2021, não recebemos nenhuma reclamação relacionada a violação da privacidade e perda de dados de clientes. **GRI 418-1**



Mais investimentos em segurança da informação

A Segurança Cibernética ganhou ainda mais relevância em 2021. A transformação digital e a estabilização do modelo de trabalho remoto fizeram crescer os riscos relacionados a invasões de sistemas, que se tornaram a principal causa de interrupção nos negócios das empresas em todo o planeta.

Nesse contexto, atuamos preventivamente reforçando a segurança de nossos sistemas e oferecendo aos colaboradores treinamentos, *lives* e comunicados para que estejam em dia com as ações mais adequadas para mitigar riscos cibernéticos.

Nossos pilares de atuação em segurança cibernética são baseados em *frameworks* internacionalmente reconhecidos, prevendo controles para identificar, proteger, detectar, responder e recuperar de incidentes.



Com esse conjunto de iniciativas, ampliamos nossa governança de segurança da informação.

Além desse modelo, implantamos também um *framework* de Prevenção a Fraudes. Implementamos em 2021 novos processos para monitorar e prevenir e tratar ocorrências de fraudes tanto no *onboarding* dos nossos clientes quanto na operacionalização de transações financeiras, trazendo, desta forma, mais resiliência e segurança para nossos clientes.

Tudo isso permitiu que em **2021 não fossem registrados incidentes relevantes relacionados à violação de segurança cibernética.**



Responder e recuperar

Governança de cibersegurança

- > Automação e métricas
- > Plataformas de atendimento de usuários
- > Conscientização de segurança
- > Continuidade de negócio



Proteger

Arquitetura de cibersegurança

- > Implementação de projetos
- > Suporte à área de tecnologia
- > Administração de ferramentas de SI
- > Prevenção contra vazamento de dados



Detectar

Operação e resposta a incidentes

- > Monitoramento 24x7 do ambiente de TI
- > Resposta a incidentes cibernéticos
- > Desenvolvimento seguro
- > Segurança de nuvem



Identificar

Prevenção a fraudes

- > Verificação automática de novos clientes
- > Monitoramento de transações
- > Avaliações de risco nos projetos
- > Monitoramento de marca

Relacionamentos

> Nossas pessoas

> Nossos clientes

Nossas pessoas

Nossas políticas de gestão de pessoas são baseadas em valores institucionais que têm como premissas uma **gestão justa e inclusiva, que proporcione um ambiente inovador, integrado e participativo**. O incentivo à criatividade e a abertura para que novas ideias sejam acolhidas fazem parte da construção de um ambiente propício à atitude empreendedora e ao trabalho colaborativo. **GRI 103-2, 103-3 | 401**

Em 2021, demos sequência ao trabalho dos OKRs (*Objectives and Key Results*), ferramenta que contribui para reforçar o pilar de colaboração e protagonismo na proposição de iniciativas e de projetos. Com ela, as nossas frentes de trabalho podem ser acompanhadas internamente em tempo real pela intranet e têm monitoramento quinzenal. Ao longo do ano, ganharam destaque ações e iniciativas nos três pilares ESG – ambiental, social e de governança – e também iniciativas alinhadas à estratégia CDEE.

Em um momento de pandemia, em que o trabalho remoto foi uma realidade durante parte significativa do ano de 2021, fortalecemos o projeto **“Embaixadores da Cultura”, em que dez colaboradores de diferentes setores são porta-vozes da cultura corporativa, disseminando-a por todas as nossas áreas internas**. Além disso, têm a função de propor ações e melhorias para o Comitê Executivo e apoiar nas proposições de ações de melhoria baseadas em nossa pesquisa de clima, que é realizada anualmente, de forma anônima. Todos os participantes receberam treinamentos para executar a função. **GRI 103-2, 103-3 | 404**

Em 2021, foram contratados 131 novos colaboradores. Fechamos o ano com um total de 348 trabalhadores (não incluídos os conselheiros), além de 222 terceirizados, estagiários e aprendizes. Todos atuam na região de São Paulo, onde está instalada a nossa sede, e têm contrato em regime de jornada integral. Não há temporários.

Great Place to Work



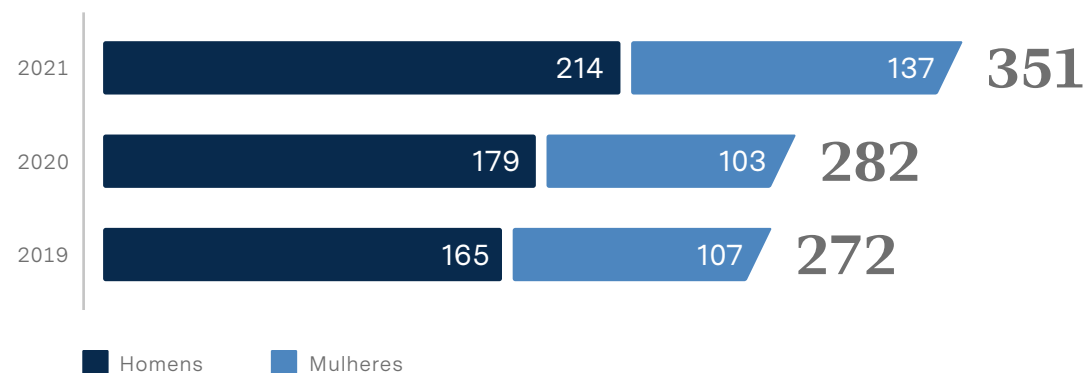
Somos uma das três melhores instituições financeiras para se trabalhar no Brasil na categoria de bancos médios. O cuidado com as pessoas, do acolhimento às práticas cotidianas de trabalho, com destaque para saúde e segurança e o avanço em políticas de diversidade e inclusão, nos garantiram essa posição, apurada pela consultoria global *Great Place to Work* (GPTW).

A pontuação média do Banco saiu de 55, em 2014, quando começamos a participar da pesquisa, para 90, em 2021. Com isso, recebemos o certificado de *Great Place to Work* pelo terceiro ciclo consecutivo, 2018-2019, 2019-2020 e 2020-2021.

Esse resultado reflete uma série de práticas e de iniciativas de gestão de pessoas desenvolvidas ao longo dos anos. Isso também está demonstrado nos temas materiais ESG prioritários elencados, que incluem “Nossas pessoas”, “Diversidade e inclusão” e “Treinamento e capacitação”. São tópicos que se conectam com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) números 5 (“Igualdade de gênero”), 8 (“Trabalho decente e crescimento econômico”) e 16 (“Paz, justiça e instituições eficazes”), da Organização das Nações Unidas (ONU), também norteadores dos nossos trabalhos.

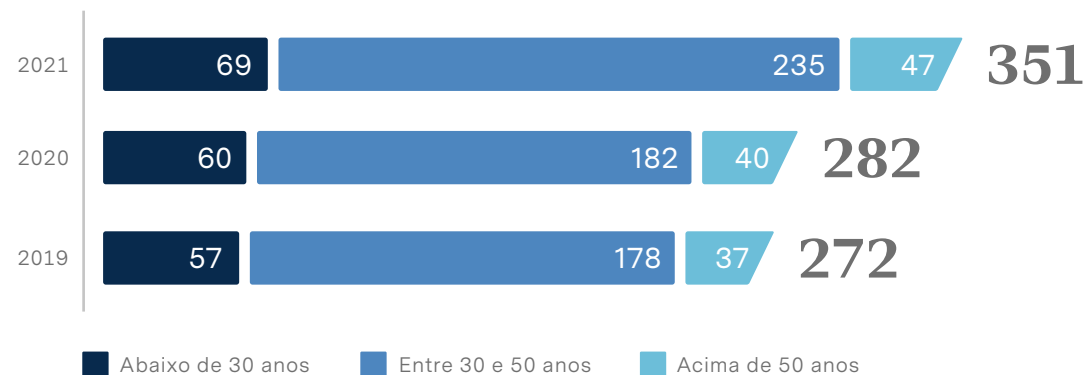
Perfil dos colaboradores

Colaboradores por gênero¹ GRI 102-8



¹ Todos os nossos colaboradores são contratados em regime de jornada integral. Não há colaboradores temporários.

Colaboradores por faixa etária GRI 102-8, 405-1



Colaboradores por categoria funcional e gênero* GRI 102-8, 405-1

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e conselheiros	8	2	10	8	2	10	8	3	11
Gerência	29	16	45	41	13	54	41	14	55
Administrativo	102	71	173	107	65	172	115	92	207
Comercial e operacional	30	14	44	29	17	46	50	28	78
Total	169	103	272	185	97	282	214	137	351

* Em 2021, os números foram adequados a novos critérios de comparação, por isso foram também ajustados para os anos anteriores.

Colaboradores por categoria funcional e gênero GRI 102-8, 405-1

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Aprendizes	3	3	6	3	4	7	3	4	7
Estagiários	11	3	14	11	4	11	11	9	20
Terceiros	77	69	146	80	66	146	145	50	195
Total	91	75	166	94	74	164	159	63	222



Recrutamento e seleção

GRI 103-2, 103-3 | 401

Geramos oportunidades com transparência e ética, tanto para os nossos colaboradores como para profissionais que estejam interessados em trabalhar conosco. Para garantir o recrutamento e a seleção de forma íntegra, contamos com uma política exclusiva para a contratação de pessoas e para promoção de oportunidades internas, o Programa de Recrutamento Interno.

Como critério para admissão, colocamos em primeiro lugar o mérito profissional, considerando as habilidades e competências técnicas do candidato, bem como a aderência dele à nossa cultura e ao nosso jeito de atuar – indiferente a gênero, raça, orientação sexual, condição física ou origem do trabalhador.

Nosso processo seletivo conta com uma série de etapas e o candidato, além de entrevistado pelo gestor e área de Pessoas, é também avaliado por seu principal par/cliente interno. Todos os finalistas são entrevistados ou por nosso presidente ou por um diretor Embaixador da Cultura. Todas as nossas oportunidades, não confidenciais, ficam disponíveis em nosso [site](#) e todos os que se inscrevem recebem *feedback* sobre a continuidade ou não do processo seletivo.

Empregados contratados, por faixa etária* GRI 401-1, 405-1

	2019		2020		2021	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	26	0,10	27	0,10	39	0,11
Entre 30 e 50 anos	34	0,13	42	0,15	84	0,24
Acima de 50 anos	10	0,04	4	0,01	8	0,02
Total	70	0,26	73	0,26	131	0,38

Empregados contratados, por gênero* GRI 401-1, 405-1

	2019		2020		2021	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	44	0,16	48	0,17	72	0,21
Mulheres	26	0,10	25	0,09	59	0,17
Total	70	0,26	73	0,26	131	0,38

* A taxa é calculada pelo número de contratações dividido pelo total geral de empregados naquele ano.

Empregados que deixaram a empresa, por faixa etária* GRI 401-1

	2019		2020		2021	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	7	0,03	17	0,06	41	0,12
Entre 30 e 50 anos	36	0,13	40	0,14	45	0,13
Acima de 50 anos	10	0,04	6	0,02	7	0,02
Total	53	0,20	63	0,22	93	0,27

Empregados que deixaram a empresa, por gênero* GRI 401-1

	2019		2020		2021	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	33	0,12	33	0,12	56	0,16
Mulheres	20	0,07	30	0,11	37	0,11
Total	53	0,20	63	0,22	93	0,27

* A taxa é calculada pelo número de desligamentos dividido pelo total geral de empregados naquele ano.



Avaliação de desempenho



Empregados que recebem análises de desempenho por categoria funcional** (%) GRI 404-3

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretores e Conselho	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Gerência	100,00	92,86	97,78	94,74	93,75	94,44	95,12	100,00	96,36
Administrativo	82,98	91,14	86,71	86,00	91,67	88,37	98,26	88,04	93,72
Comercial e Operacional	77,42	92,31	81,82	69,70	84,62	73,91	68,00	82,14	73,08
Total	85,98	91,67	88,24	85,47	91,26	87,59	90,65	88,32	89,74

** Estagiários e aprendizes não são elegíveis para esse tipo de prática. Membros do Conselho não são elegíveis ao modelo de Gestão de Desempenho.

Diversidade e inclusão

GRI 103-2, 103-3 | 405

Em 2021, consolidamos uma gama de ações de diversidade e inclusão para o público interno, fortalecendo a cultura de não discriminação e de redução de desigualdades por meio da geração de oportunidades. A implementação, na prática, de uma série de iniciativas planejadas nos últimos dois anos, gerou um ambiente mais saudável e de respeito interno e, também, nosso reconhecimento externo, o que levou ao recebimento de importantes selos.

Ao longo do ano, com o apoio de uma consultoria externa especializada no tema, desenvolvemos junto aos colaboradores ações de capacitação, como workshops e grupos de afinidade, para que pudessem compreender conceitos sobre diversidade e inclusão e planejar iniciativas internas. O intuito é construir um ambiente de respeito e de valorização das diferenças.

A atuação pela equidade de gênero no mercado de trabalho garantiu adesão ao compromisso **Women Empowerment Principles (WEPs)** ou, em português, Princípios de Empoderamento das Mulheres. Trata-se de uma iniciativa conjunta entre a ONU Mulheres e o Pacto Global da ONU, criada para estimular a melhor inserção feminina no mercado de trabalho e na sociedade.

Fomos reconhecidos com o selo principalmente por desenvolvermos ações que visam ao cumprimento de princípios fundamentados em padrões internacionais de trabalho e de direitos humanos, como: tratamento justo e sem discriminação; garantia de saúde, segurança e bem-estar; e promoção do desenvolvimento, capacitação e de práticas de empoderamento de mulheres.

Como parte dessas ações, criamos a partir do segundo semestre de 2021 uma meta – que foi cumprida e será mantida em 2022 – para a contratação de, pelo menos, 50% de mulheres para todos os cargos internos. No número total de colaboradores, o percentual de mulheres subiu de 36,3% para 39%. Considerando todo o ano de 2021, também houve aumento no percentual de mulheres contratadas. Em 2020, foram 34% e em 2021, 45% do total. **GRI 401-1**

Em 2021, estruturamos também um plano para aumento no número de colaboradores pretos e pardos. O aumento foi de 11,39% do total de profissionais, em dezembro de 2020, para 13,22%, em dezembro do ano seguinte.

In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

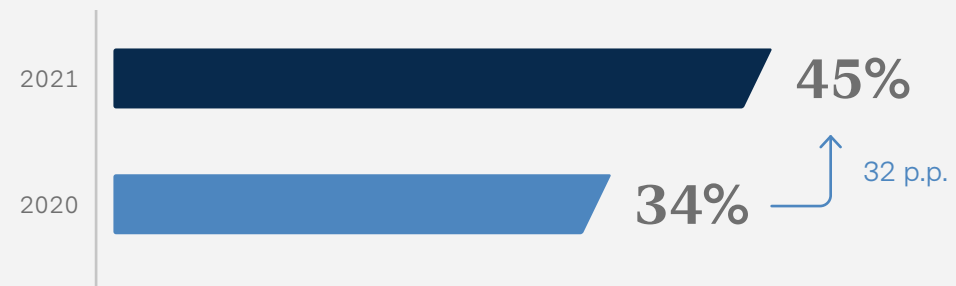
Established by UN Women and the
UN Global Compact Office



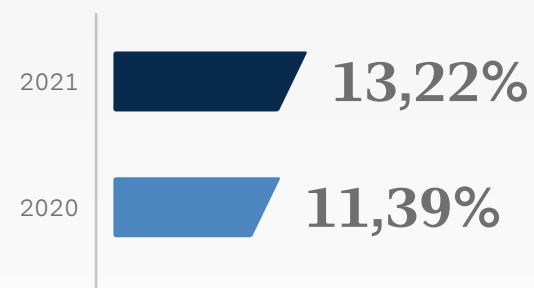
Além disso, participamos da iniciativa independente **Women on Board (ou, em português, “Mulheres no Conselho”)**, que visa valorizar e divulgar a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em conselhos de administração ou consultivos, para demonstrar os benefícios da diversidade ao mundo empresarial, assim como à sociedade. As empresas que tenham pelo menos duas conselheiras efetivas em seus quadros, recebem um selo em reconhecimento. É o nosso caso.

Nossas ações voltadas ao social contemplam, ainda, um Canal de Apoio à Mulher exclusivo para suas colaboradoras realizarem denúncias relativas à violência de gênero. As colaboradoras que estiverem passando por qualquer tipo de violência (física, psicológica, sexual, patrimonial e/ou moral) podem acioná-lo para serem assistidas. A comunicação é por *e-mail* e o sigilo é garantido à denunciante.

Contratação de colaboradoras mulheres

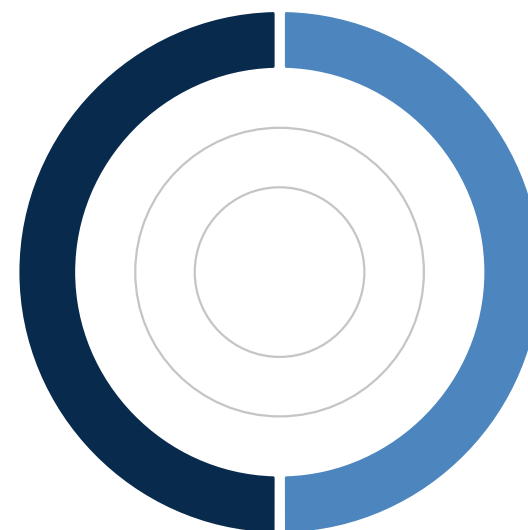


Contratação de colaboradores pretos e pardos



Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero (%) GRI 405-1

Conselho de Administração



50% Homens

50% Mulheres

Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária (%) GRI 405-1

Conselho de Administração



75% Acima de 50 anos

25% Entre 30 e 50 anos

As diversidades de orientação sexual, étnica e religiosa também são relevantes para a nossa cultura, bem como a contratação de pessoas com deficiência (PCD). Em 2021, promovemos uma série de palestras e interações com os colaboradores para que compreendam o valor da inclusão e da diversidade. Contratamos uma consultoria especializada no tema para que conceitos e histórias de vida pudessem ser apresentados para todos. A ação foi considerada um sucesso e alguns colaboradores se voluntariaram para, também, contar suas trajetórias, gerando empatia e um ambiente avesso à discriminação.

Com essas iniciativas, os colaboradores definiram os objetivos e resultados chave (OKRs) para 2022 para que diversas temáticas de diversidade e inclusão sigam como objetivos e tenham metas a serem atingidas ao longo do ano.

Nos primeiros meses de 2022, conquistamos um importante reconhecimento:

o Selo Paulista de Diversidade, em função de nossa priorização do ODS 5. Além disso, aderimos ao **Protocolo ESG Racial do Pacto de Promoção da Equidade Racial**.

Trabalhadores dos grupos de sub-representados, por categoria funcional (%) GRI 405-1

	2021	
	Pretos e Pardos	PCDs
Aprendizes	42,86	0,00
Estagiários	35,00	0,00
Total	37,04	0,00

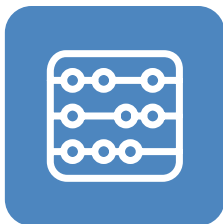
Empregados dos grupos de sub-representados, por categoria funcional (%) GRI 405-1

	2019		2020		2021	
	Pretos e Pardos	PCDs	Pretos e Pardos	PCDs	Pretos e Pardos	PCDs
Diretores	0	0	0	0	0	0
Gerência	6,67	2,22	9,26	1,85	7,27	1,82
Administrativo	13,29	1,73	13,95	2,33	17,87	2,42
Comercial e operacional	6,82	0,00	6,52	0,00	6,41	0,00
Total	10,66	1,47	11,35	1,77	13,11	1,71



Nosso Código de Ética e Conduta normatiza o tema “Diversidade e Inclusão”. “Nele, declaramos que não toleramos atitudes guiadas por preconceitos relacionados a origem, etnia, religião, classe social, gênero, cor, idade, limitações físicas e quaisquer outras formas de discriminação”, destaca a superintendente executiva de Pessoas, Maria Inês Pastori. Se algum caso for identificado nesse sentido, imediatamente será conduzido para o Comitê de Ética, para que as medidas cabíveis sejam deliberadas. Se um colaborador sofrer ou presenciar algum tipo de discriminação na empresa, pode realizar uma denúncia pelo Canal Pró-Ética, inclusive de forma anônima, se preferir.

GRI 103-2, 103-3 | 406



Treinamento e capacitação

GRI 103-2, 103-3 | 404

Nossa constante evolução em aspectos fundamentais para a cultura interna, como a criação do Programa de Integridade, a abordagem de questões de diversidade e inclusão, criação de processos de automatização e robotização (*Robotic Process Automation – RPA*), bem como a entrada em novos mercados, como o de pequenas e médias empresas (PMEs), tornam necessária a promoção ininterrupta de treinamentos e capacitações para os colaboradores. Tratam-se de instrumentos de gestão essenciais para que os profissionais se mantenham atualizados e tenham domínio sobre nossas ferramentas e políticas.



Todos os nossos colaboradores contam com o **Portal de Educação Corporativa**, na Intranet, onde são ofertados treinamentos *on-line* em três categorias: conhecimentos técnicos; cultura e liderança; e regulatórios. Além desses, a nossa área de Pessoas identifica constantemente as necessidades de treinamento específicas junto aos gestores de cada setor, priorizando orçamento para buscar o desenvolvimento e a implementação de capacitações que propiciem a evolução profissional dos trabalhadores e os melhores resultados, com geração de valor para os nossos negócios.

Realizamos, também, patrocínios de cursos pontuais para grupos específicos de colaboradores. Os critérios de escolha são: aderência às prioridades estratégicas da área; ações de caráter obrigatório motivadas pelos órgãos reguladores; e necessidade de capacitação de um colaborador que será multiplicador de temas técnicos para a equipe.

Nesse sentido, realizamos, em parceria com a consultoria que nos auxiliou no mapeamento estratégico ESG, treinamento direcionado para os times de Riscos, Crédito, Comercial, Produtos e *Compliance*, para apresentar o conceito e os principais *drivers* de riscos e oportunidades envolvendo os temas ambientais, sociais e de governança. Além disso, promovemos, em dezembro de 2021, a Semana de Incentivo à Educação, com conteúdos que apoiam nossos

colaboradores em seus planos de desenvolvimento profissional, por meio de parcerias com instituições educacionais renomadas, que ofereceram cursos de pós-graduação, MBA, de curta e longa duração, com descontos atrativos.

Em 2021, disseminamos informações internas sobre os temas *Data Driven* (Dados), *Lean SixSigma*, escrita de história para tecnologia e melhoria de processos institucionais, englobando cursos focados em técnicas de *Kaizen* e em ferramentas de Excel, *Power BI* e linguagem R para diversas áreas.

Em *Lean SixSigma* e *Kaizen* treinamos 106 colaboradores, além de realizarmos um encontro específico sobre o primeiro, direcionado para os cargos de liderança, que contou com a capacitação de 44 gestores.

Em 2022, reformularemos nossa Plataforma de Educação, com o objetivo de oferecer mais conhecimento e novas metodologias de aprendizado aos nossos colaboradores. Os temas priorizados envolverão a melhoria da qualidade do atendimento aos clientes, gerenciamento e tomada de decisão baseada em dados e eficiência operacional, fortalecendo assim a nossa estratégia Clientes, Dados, Eficiência/Escalabilidade (CDEE). GRI 404-1

Integração de novos colaboradores

Para os admitidos ao longo de 2021, foram realizados acolhimentos *on-line*, em função da pandemia, com encontros conduzidos por executivos de diferentes áreas internas, visando apresentar, ao longo de três meses, nossa cultura e valores, práticas institucionais, além de aspectos de gestão e governança. Todos os novos integrantes participam desse *onboarding* e, ao final do treinamento introdutório, têm um encontro com o nosso Diretor Presidente.



Na temática de diversidade e inclusão, os nossos colaboradores passaram a contar, também, com a completa integração entre as plataformas de treinamento do Pacto Global da ONU e a de Educação Corporativa. Com isso, têm acesso a capacitações que permitem agregar conhecimento às iniciativas internas relacionadas às temáticas ESG.

Educação financeira

Nossos colaboradores contam com ações de educação financeira para que possam se preparar e propor as soluções mais adequadas para os clientes. Periodicamente, oferecemos palestras com o nosso economista-chefe.

Em 2021, promovemos dez encontros, sendo sete de integração de novos colaboradores e três *lives* abertas a todos os colaboradores. Nos conteúdos, além de **métodos para melhor preparação para atendimento aos clientes**, foram apresentados conteúdos de interesse particular, como “porque investir” ou “como definir meu perfil de investidor”.

Todos os novos colaboradores recebem treinamentos abordando as temáticas socioambiental, regulatória e de prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e Programa de Integridade, bem como outros temas regulatórios. Os colaboradores de todas as áreas se atualizam anualmente, por meio dos cursos. FS4

Média de horas de capacitação de empregados por gênero

GRI 404-1

	2019	2020	2021
Homens	10,2	11,75	32,77
Mulheres	8,52	10,59	46,37
Total	9,54	11,35	38,08

Média de horas de capacitação de empregados por categoria funcional

GRI 404-1

	2019	2020	2021
Diretores	38,44	9,60	20,82
Gerência	9,82	17,46	36,61
Administrativo	8,68	10,69	33,57
Comercial e operacional	6,73	7,59	28,01



Saúde e segurança no trabalho

GRI 103-2, 103-3 | 403

Contamos com um sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional implementado para atender a legislação vigente, acompanhar, monitorar e acolher os colaboradores visando promover e cuidar da saúde de forma preventiva. **Todos os nossos profissionais estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional. GRI 403-1**

Anualmente, nosso técnico de segurança do trabalho elabora três laudos: Análise Ergonômica do Trabalho, Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). **GRI 403-2, 403-3**

Para a disseminação de informações e boas práticas em saúde, realizamos, em 2021, o evento interno “Semana da Saúde” e o tema escolhido foi “Para mim & Para Você”, visando promover uma reflexão para os colaboradores e familiares sobre saúde mental. Também foram realizadas *lives* ao longo do ano com o nosso médico do trabalho e com psicólogas, com intuito de promover conhecimento sobre ações para melhoria física e mental dos colaboradores.

GRI 403-4, 403-5

Além disso, criamos informativos internos sobre temas importantes relacionados à saúde, com destaque para câncer de mama e próstata, doação de sangue, alimentação saudável, prática de atividade física, doação de leite materno, síndrome pós-covid e violência contra a mulher. Comunicamos também informações importantes sobre o benefício Bradesco Saúde e o seguro de vida Metlife, oferecidos a 100% dos colaboradores. **GRI 403-4**

O plano de saúde ofertado para todos os nossos colaboradores é o Bradesco Saúde. Além do atendimento presencial, há um canal de atendimento por telefone e consulta por videochamada que funciona 24 horas por dia para esclarecimento de dúvidas e orientações. Nossa corretora fica disponível para esclarecimento de dúvidas do plano médico, solicitações de reembolso, prévia de cirurgias e rede credenciada. GRI 403-6

Covid-19

Todo o aprendizado, protocolos criados e iniciativas para o bem-estar e a saúde dos colaboradores trazidos em 2020, em função da pandemia de covid-19, foram mantidos e aperfeiçoados em 2021. Estivemos atentos ao avanço da vacinação e às ondas de contágio da doença para orientar os profissionais a trabalharem de forma híbrida, em alguns dias da semana, ou a ficarem em casa, em regime de *home office*. As ações seguem à risca as orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e dos órgãos públicos brasileiros.

Os colaboradores que retornaram ao escritório foram previamente consultados e todos os cuidados com a condição de saúde física e mental foram tomados, para mantê-los em segurança. Independentemente do momento, também puderam contar com atendimento próximo do médico do trabalho, para que eventos de saúde pudessem ser monitorados e acompanhados.

Além disso, foram mantidos os protocolos de distanciamento nas estações de trabalho no escritório e as orientações sobre como cuidar da saúde para quem

continuou a atuar em *home office*, principalmente no que diz respeito à ergonomia. Colaboradores que não tinham equipamentos em condições adequadas para desempenhar os papéis em suas residências, receberam itens como cadeiras, suportes para *notebook* e telas.

Foi mantido, também, o canal de atendimento 24 horas, por telefone, da operadora do nosso plano de saúde para os colaboradores que estivessem com dúvidas ou sintomas da covid-19. Em 2021, foram realizadas 415 teleconsultas com colaboradores.

Todas essas ações foram monitoradas pelo Grupo de Acompanhamento, que seguirá atuante nos próximos anos para oferecer as mais adequadas condições de saúde e segurança para os nossos colaboradores.

Foi realizada, ainda, uma campanha de vacinação contra a gripe nas nossas dependências. A vacina foi disponibilizada gratuitamente aos colaboradores e com valor acessível para dependentes.



Benefícios GRI 401-2

Os nossos colaboradores são contratados sob o regime CLT e são contemplados por acordos de negociação coletiva. Todos eles contam com os seguintes benefícios:



- > Vacinação anual antigripal;
- > *Gift* de final de ano;
- > Apoio, em caso de sinistros, de seguro de vida;
- > Empréstimo consignado;
- > Estacionamento no prédio para consultores, gerentes e cargos superiores, além de pessoas com deficiência que tiverem restrições de locomoção;
- > Parcerias educacionais;
- > Apoio para esclarecimentos sobre procedimentos médicos e odontológicos;
- > Suporte médico em caso de colaboradores em situações vulneráveis;
- > Seguro de vida;
- > Assistência médica;
- > Licença-maternidade/paternidade;
- > Auxílio-creche/babá/filhos com deficiência;
- > Assistência odontológica;
- > Auxílio-refeição/alimentação/13ª cesta alimentação;
- > Vale-transporte;
- > Folga de aniversário;
- > Folga por assiduidade;
- > Estacionamento gratuito no período crítico da pandemia (janeiro a setembro de 2021);
- > Reembolso de táxi para os colaboradores que trabalharam na sede no período crítico da pandemia (janeiro a setembro de 2021);
- > Acompanhamento médico via telemedicina com o nosso médico do trabalho;
- > Subsídio em treinamentos específicos;
- > Estabilidade de 12 meses imediatamente anteriores à aquisição ao direito ao benefício de aposentadoria da previdência social aos colaboradores que tiverem o mínimo de cinco anos de vínculo empregatício conosco;
- > Estabilidade de 24 meses imediatamente anteriores à aquisição ao direito ao benefício de aposentadoria da previdência social aos colaboradores que tiverem o mínimo 28 anos de vínculo empregatício ininterrupto conosco;
- > Estabilidade de 24 meses para mulheres imediatamente anteriores à aquisição ao direito ao benefício de aposentadoria da previdência social aos colaboradores que tiverem o mínimo 23 anos de vínculo empregatício ininterrupto conosco;
- > Pagamento de complemento do benefício INSS (complemento auxílio-doença) limitado ao valor da remuneração*;
- > Extensão da permanência no plano médico após o desligamento, por até 270 dias*;
- > Curso de requalificação para os colaboradores que foram dispensados sem "justa causa".*

* Benefícios acordados por negociação coletiva.



Os prestadores de serviços que trabalham internamente em nossas dependências recebem as mesmas ações de prevenção e qualidade de vida dos colaboradores, além de participarem da campanha de vacinação, das *lives* com os médicos e palestras sobre saúde e receberem cestas de Natal. Além disso, para quaisquer terceiros, exigimos, em contrato, que sigam as leis trabalhistas vigentes. GRI 403-7, 403-8

Licença maternidade/paternidade GRI 401-3

		2019	2020	2021
Empregados que tiveram direito a tirar a licença	homens	165	179	211
	mulheres	106	102	137
Empregados que tiraram a licença	homens	1	6	5
	mulheres	10	6	6
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	homens	1	6	5
	mulheres	7	4	4
Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	homens	6	1	4
	mulheres	5	3	2

Nossos clientes

O atendimento próximo, humanizado, transparente e ágil faz parte da nossa história, cuja marca é atuar sempre como parceiro de nossos clientes, oferecendo soluções personalizadas para o desenvolvimento de seus empreendimentos e iniciativas. Trabalhar com o foco do cliente é a estratégia que utilizamos para que o nosso desempenho seja também fator de sucesso para quem faz negócios conosco.

Para garanti-la, a nossa estrutura e inteligência são voltadas para propor soluções financeiras adequadas a cada um dos segmentos de clientes – *corporate* (que engloba o segmento do agro), Empresas (*Middle Market*) e pequenas e médias empresas (PMEs).

Para assegurar que todas essas equipes atuem de forma parceira e síncrona, possuímos quatro pilares para valorizar sempre o atendimento ao cliente. São eles:

Sintonizados com seu negócio

Trabalhamos sintonizados com o dia a dia de nossos clientes. Somos próximos e entendemos seus desafios, oferecendo soluções e suporte digital que facilitam a gestão de seus negócios.

Muita velocidade

Acompanhamos o ritmo dos negócios de nossos clientes. Somos precisos no diagnóstico e rápidos no acesso às nossas recomendações. Facilitamos o atendimento e somos muito ágeis na entrega das soluções que recomendamos.

Atualizados sempre

Aplicamos as melhores práticas e tecnologias para ampliar a presença e a agilidade na vida de nossos clientes. É assim que nos tornamos ainda mais próximos, simples e rápidos, com o digital a serviço de todos os negócios que atendemos.



Com os nossos clientes, buscamos estabelecer um relacionamento próximo e transparente.

Transparentes em tudo

Ser transparente é fazer do contato com nosso cliente uma experiência simples. Olhamos com atenção para as necessidades que surgem de cada interação, com condições claras para cada serviço oferecido. Esta é uma atitude inegociável, presente em cada um de nossos relacionamentos e na forma segura como entregamos soluções.

Em 2021, evoluímos e amadurecemos nossa estratégia de promovermos internamente a cultura centrada no cliente. A ideia é que todas as áreas – e não somente aquelas voltadas para o atendimento direto ao cliente – conheçam as dores, anseios e expectativas deles, para que as propostas de melhores soluções possam surgir de forma orgânica a partir de todos os setores internos.

Conselho de Clientes

Para que todas as áreas possam conhecer melhor nossos clientes, implantamos, em 2021, o Conselho de Clientes, com abrangência para os segmentos *Corporate* e de Médias Empresas (*Middle Market*).

O Conselho consiste na realização de encontros *on-line* periódicos com representantes da Alta Administração de clientes. Neles, um grupo heterogêneo de gestores das empresas apresentam suas opiniões, em profundidade, a respeito de nosso atendimento, manifestando os pontos fortes e o que podemos aprimorar. As reuniões são coordenadas por um mediador independente, e conta com a presença do nosso presidente, Arno Schwarz, e do diretor comercial, Rodrigo Bueno.

A partir dessa escuta com os clientes, aberta para todos os nossos colaboradores, buscamos desenvolver soluções mais assertivas para todos eles. Para assegurar que isso aconteça, após os encontros são elaborados planos de ação para cada uma das temáticas trazidas pelas empresas participantes. E a implementação deles é monitorada mensalmente pelas diretorias envolvidas, com reporte para o Comitê de Clientes. Os assuntos mais abordados durante as reuniões em 2021 foram atendimento, *internet banking*, processos, personalização de ofertas, produtos e relacionamento. **GRI 102-44**

Escuta ativa

Buscamos escutar nossos clientes, tanto atuais como potenciais, para desenvolvermos produtos cada vez mais assertivos e eficientes. Realizamos pesquisas de satisfação com uma amostra daqueles que passaram pela experiência no atendimento da nossa área de *Middle Office* e pela plataforma *Consulte e Confirme*, que faz operações de antecipação de recebíveis.

O resultado da pesquisa gera o indicador *Customer Satisfaction Score* (CSAT), que é calculado a partir da nota de satisfação respondida para cada pergunta contida na pesquisa. A nota final é composta pela soma do número de clientes que deram notas entre 7 e 10, dividida pela quantidade total da amostra de respondentes. Em 2020 e 2021, a pesquisa foi aplicada de forma trimestral e os resultados foram de 83% e 84%, respectivamente. **GRI 102-43**

Em setembro de 2021, realizamos a 1ª Semana do Cliente, uma nova forma de promover a nossa Cultura Centrada no Cliente. Aberta a todos os nossos colaboradores, contou com a participação de representantes empresariais e de palestrantes que trataram de temas como visão de negócios, experiência do cliente, identificação de oportunidades de mercado e empreendedorismo.

Prêmio Ouro Cliente S.A.



Pela primeira vez, participamos do Prêmio ClienteSA, que reconhece e dá projeção às melhores práticas na gestão do cliente no Brasil. Com o case “Desafio Confirme Fibra”, que retrata o crescimento de 223% de nossa operação de antecipação de recebíveis em 2020, fomos eleitos, em 2021, a melhor empresa na categoria “Líder em Operações B2B”, recebendo o Prêmio Ouro.



O valor do atendimento

A estratégia de atuação CDEE – cliente, dados, eficiência e escalabilidade – nos garante foco no desenvolvimento de produtos e serviços inovadores. Essa busca por soluções financeiras adequadas para apoiar os empreendedores alia-se à estratégia de proximidade, para um contato personalizado com os clientes.

É com a estratégia CDEE que unimos todas as pontas do atendimento ao cliente: das frentes de relacionamento direto, passando pelas equipes que analisam dados e informações de mercado e de cada um dos clientes e os conectam às nossas áreas de inteligência, fornecendo subsídios para a criação das soluções mais adequadas, até o *back office*, área que executa as operações, os produtos e serviços que comercializamos.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) GRI 103-2

Contamos com um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) estruturado para oferecer atendimento e soluções rápidas e eficazes para suprir as demandas de clientes e usuários, além de defender os direitos básicos do consumidor conforme a legislação.

O contato é realizado por meio de telefone. Em 2021, recebeu 7.542 ligações. Os temas mais tratados no ano foram cobranças nas operações de varejo cedidas a outros fundos, gravames ativos nas operações de veículos, operações de empréstimo consignado, de inadimplentes e ofertas fraudulentas em operações de crédito.

Ao longo do ano, implantamos uma série de melhorias para oferecer atendimento mais ágil e assertivo para nossos clientes. As principais foram a implantação de uma nova forma de operar o SAC, com mais postos de atendimento e uma plataforma inovadora de atendimento e registro das demandas.

Atendimento para clientes *Corporate*, *Middle Market* e *PME* GRI 103-2

Para os clientes desses segmentos, há canais de atendimento exclusivos, por meio do telefone (11) 4130-7449 e pelo *e-mail* relacionamento@bancofibra.com.br. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Novo *internet banking*

Lançamos, em 2021, o nosso novo [internet banking](#). Para isso, investimos na construção de uma plataforma totalmente nova, desenvolvida com as tecnologias mais avançadas e voltada para oferecer a melhor experiência para os nossos clientes. A proposta é proporcionar uma solução amigável, com menus objetivos, poucos cliques, comodidade e rapidez nas operações, permitindo que o mesmo usuário possa consultar informações de diferentes empresas.

Também garante mais segurança na realização de transações, com a possibilidade de cadastro de mais de um *master* aprovador. Amplia, ainda, a facilidade no dia a dia do usuário, possibilitando a realização de transferência Pix de modo instantâneo, a qualquer hora e com total segurança.

Além do *internet banking*, lançamos, também em 2021, um aplicativo para *smartphones* – que proporciona aos clientes uma gestão facilitada, consultando saldos, extratos e aprovando transações a qualquer hora e em qualquer lugar pelo *app*, de forma simples e segura. Ambos estão em constante evolução e, para isso, promovemos rodadas de teste de usabilidade com os clientes, para entender seus anseios e necessidades.



Investimos na construção de uma plataforma totalmente nova, desenvolvida com as tecnologias mais avançadas e voltada para oferecer a melhor experiência para os nossos clientes.



Desempenho ambiental



- > Gestão sustentável
- > Emissões
- > Gerenciamento de resíduos
- > Energia

Gestão sustentável

Consideramos o pilar ambiental como parte essencial do nosso Plano de Ação Institucional ESG e tema de grande relevância para nossos clientes atuantes, principalmente, nos setores agro e industrial. Entendemos que é nosso papel garantir a gestão perene de nossos negócios, integrando a responsabilidade socioambiental em nossa cultura organizacional e contribuindo com a sustentabilidade em toda a cadeia de valor.

Por isso, observamos, em todas as nossas atividades, os impactos que exercemos nas questões climáticas, no consumo de água e de energia e na geração e reciclagem de resíduos. Em todos esses quesitos, atuamos com valores e compromissos sociais, ambientais e de governança rígidos e claros.

Em 2021, realizamos uma série de ações para assegurar uma atuação empresarial que gere um desempenho responsável sobre o meio ambiente. Uma delas foi o aprimoramento de nossas políticas internas com relação à conformidade ambiental das atividades que desenvolvemos. São elas:



- > **Política de Responsabilidade Socioambiental;**
- > **Política de Gerenciamento de Resíduos;**
- > **Conheça seu Parceiro;**
- > **Contratação e Monitoramento de Fornecedores.** GRI 103-2, 103-3 | 307



Emissões

Elaboramos, durante o ano de 2021, os inventários de emissões diretas e indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020 – identificando um total de aproximadamente 1.198 tCO₂e emitidos nesse triênio. As principais fontes de emissões diretas, classificadas como “Escopo 1”, estão relacionadas às emissões fugitivas – advindas do uso dos aparelhos de ar-condicionado e extintores – e de combustão estacionária de nosso gerador de energia. Já as nossas emissões indiretas estão relacionadas ao consumo de energia da rede elétrica no âmbito do “Escopo 2”, bem como ao deslocamento casa-trabalho, descarte de resíduos sólidos aterrados, geração de efluentes e viagens aéreas a negócio no âmbito do “Escopo 3”. Nossa principal fonte de emissão de GEE é referente à categoria de deslocamento dos colaboradores para a realização de seus trabalhos.

Com o intuito de diminuirmos o impacto ambiental de nossas atividades, neutralizamos 100% de nossas emissões no período inventariado de 2018 a 2020, adquirindo créditos de carbono por meio do projeto “*The Envira Amazonia Project – A Tropical Forest Conservation Project in Acre, Brazil*”.

Continuamos esta ação em 2022 e neutralizamos nossas emissões totais referentes ao ano de 2021, equivalentes a 238 tCO₂e, contribuindo com este mesmo projeto. A ação foi realizada em acordo com as práticas de integridade e com os projetos REDD+ (Redução de Emissões do Desmatamento e Degradação Florestal) e está auditada e registrada, conforme disponível através dos links ([2018-2020](#)) e ([2021](#)).

A iniciativa foi apresentada aos nossos colaboradores por meio de *live* promovida em parceria com a empresa que nos apoiou na execução do projeto REDD+. Na ocasião, os nossos profissionais puderam conhecer um pouco mais sobre a importância de reduzir as emissões de GEE, bem como sobre o objetivo do projeto para o Banco, de forma a promover maior engajamento no tema.

Para seguir acompanhando de perto as nossas emissões, **criamos, ainda em 2021, um *dashboard de indicadores dessa temática, que foi disponibilizado a todos os colaboradores em nossa intranet.*** Nesse painel, monitoramos e apresentamos mensalmente a maioria dos nossos indicadores de emissões



diretas e indiretas, dando-nos visibilidade para acompanhar a evolução de nossos indicadores e propor melhorias de processos para diminuirmos a nossa pegada ambiental.

A área dedicada aos temas de sustentabilidade e ESG na Diretoria de Governança, Jurídico e *Compliance* faz a gestão desses indicadores de emissões. Os dados de energia são fornecidos pela área de Suprimentos, coletados por meio das contas de energia emitidas pela concessionária. **GRI 103-2, 103-3 | 302**

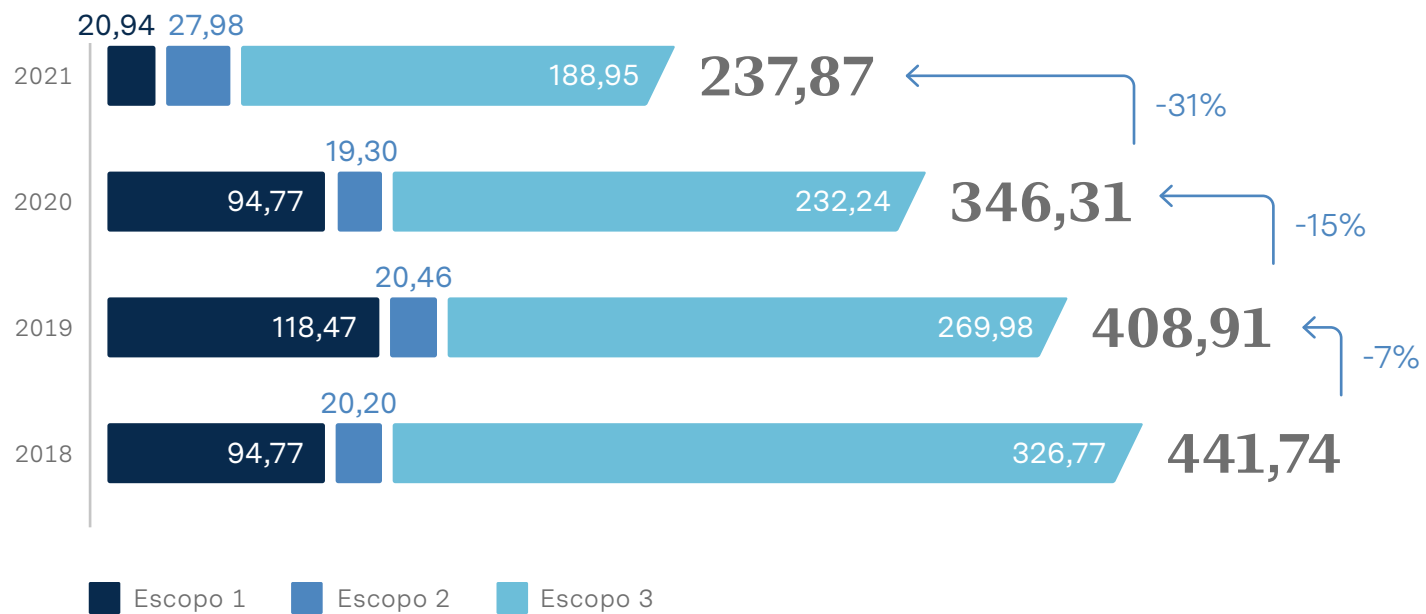
Pela publicação de nossos inventários completos de emissões de GEE dos anos de 2018 a 2020, incluindo as fontes dos “Escopos 1, 2 e 3”, cujo relato é opcional, obtivemos o **Selo Prata no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol**. Esse reconhecimento demonstra nosso compromisso com a transparência e com o desenvolvimento de negócios sustentáveis.



Em 2021, fizemos uma parceria para que os colaboradores tenham descontos no aluguel de bicicletas elétricas, incentivando o deslocamento para o trabalho em um modal que evita a emissão de gases de efeito estufa, contribuindo com a redução das emissões nesta categoria. “Essa é uma ação que visa estimular a utilização de meios mais sustentáveis de locomoção, além de uma atividade que beneficia a saúde e o bem-estar”, conta Rana Bertagna, analista de sustentabilidade.



Emissões de tCO₂e



Neutralizamos 100% das emissões diretas e indiretas de carbono de nossas atividades.

Acesse os certificados de neutralização em nossa página [Sustentabilidade](#)



Gerenciamento de resíduos

O tripé redução do consumo, reuso e reciclagem nos norteia na gestão dos resíduos que produzimos. Por entender que é possível atuar para promover mudanças positivas e agregar valor ambiental, em 2021, criamos e implementamos uma nova política de gerenciamento de resíduos, resultado de uma intensa reflexão interna sobre como reduzir o impacto ambiental de nossas operações.

Nossos colaboradores foram treinados para compreenderem o seu papel na redução do uso de recursos naturais, para atuarem com foco nos princípios da economia e da eficiência e para que aprendam a realizar o correto descarte de resíduos. Promovemos também treinamento sobre gestão do tema para parceiros estratégicos.

Internamente, disponibilizamos lixeiras específicas para a separação de itens recicláveis em todos os andares da instituição. A partir dessas iniciativas, e com um importante reforço de comunicação interna para a conscientização sobre o tema, **finalizamos o ano com uma evolução positiva na gestão de resíduos, principalmente na destinação de recicláveis, que resultou no reconhecimento por parte de nosso parceiro de nossas práticas para preservação ambiental.**

Em 2021, separamos e destinamos a empresas recicladoras

2.388 kg de resíduos.

Além disso, encaminhamos

1.444 kg de resíduos não recicláveis

ou orgânicos para aterros sanitários.

Com os recicláveis, geramos uma economia de

160.447 litros de água e

9.608 watts de energia.

Pelos resultados alcançados em 2021, principalmente na coleta e destinação de recicláveis, recebemos **o selo “Empresa Sustentável – em companhia com a responsabilidade social e ambiental”**, conferido pela instituição parceira que realiza a gestão de nossos resíduos.

Redução no uso de papel



Os processos de digitalização de documentos e automatização de processos, somado ao maior período de *home office* ao longo de 2021, em função da pandemia de covid-19, fez com que reduzíssemos o volume de papel de forma significativa durante o ano. O total utilizado foi de 375 kg, frente a 960 kg em 2020.





Energia

A redução do consumo de energia é uma temática importante para nós. A demanda pelo recurso nas instalações vem da iluminação da sede e do abastecimento de equipamentos eletrônicos para atuação dos colaboradores. A energia é 100% oriunda da empresa distribuidora que atua na cidade de São Paulo.

Para economizar energia na nossa sede, realizamos o desligamento programado de equipamentos, ar-condicionado e iluminação com horários pré-definidos nos dias úteis e finais de semana. Elaboramos também peças de comunicação periódicas de conscientização dos colaboradores quanto ao uso racional de energia. Realizamos, ainda, a troca de computadores *desktop* por *notebooks*, que têm um consumo menor.

GRI 103-2, 103-3 | 302

Energia consumida (MWh) GRI 302-1

	2019	2020	2021
Eletricidade	276,60	257,20	198,40

Em 2021, investimos em tecnologia, o que também justifica a redução do consumo de um ano para o outro – além das medidas de economia adotadas.

GRI 302-1



Elaboramos peças de comunicação periódicas de conscientização dos colaboradores quanto ao uso racional de energia.

Relacionamento com as comunidades

- > Dignidade, bem-estar e qualidade de vida
- > Desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade
- > Voluntariado



Dignidade, bem-estar e qualidade de vida

O nosso compromisso com a geração de valor para as comunidades em que atuamos está dentro de cada uma de nossas iniciativas, sejam elas próprias, com os colaboradores, sejam com os clientes. É parte desse trabalho inspirar a sociedade para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, para que todos possam ter acesso a dignidade, bem-estar e qualidade de vida.

Nesse contexto, a atuação pela diversidade e inclusão é fundamental, uma vez que insere na sociedade todas as pessoas, ao promover a cultura da não discriminação. Internamente, já adotamos uma série de medidas para o empoderamento de grupos considerados minoritários.

Para 2022, seguiremos realizando estudos de mercado para compreender a viabilidade de adesão a novos pactos e selos na temática ESG, trazendo ainda mais valor para suas ações e para a sociedade.

Desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade

SASB: Indicador FN-CB-240a.1.

Atuamos no repasse de recursos de uma linha de financiamento para promover o desenvolvimento de pequenas e médias empresas (PMEs). Trata-se do Fundo de Defesa da Economia Cafeeira (Funcafé), destinados ao financiamento da cadeia de produção do café, nas modalidades:

- > **Custeio:** cafeicultores e suas cooperativas;
- > **Comercialização:** cafeicultores e suas cooperativas;
- > **Financiamento para Aquisição de Café (FAC):** indústria torrefadora de café, indústrias de café solúvel, beneficiadores, exportadores e cooperativas de cafeicultores que exerçam as atividades de beneficiamento, torrefação ou exportação de café;
- > **Capital de giro:** indústrias de café solúvel, indústrias de torrefação de café e cooperativas de produção.

Número e montante de empréstimos do Funcafé

	2019	2020	2021
Operações	19	9	13
Montante	R\$ 148.449.968,34	R\$ 85.314.112,00	R\$ 139.790.023,00
Saldo em aberto	R\$ 139.186.195,45	R\$ 94.136.526,16	R\$ 187.646.501,00

Até o ano de 2020, atuamos no repasse do Programa Emergencial de Acesso a Crédito (FGI PEAC) do BNDES, com o objetivo de apoiar as pequenas e médias empresas, associações, fundações de direito privado e cooperativas, excetuadas as cooperativas de crédito, na obtenção de crédito durante a fase aguda da crise econômica decorrente da pandemia da covid-19, através da Medida Provisória nº 975, de 01.06.2020, convertida na Lei 14.042, de 19/08/2020.

Em 2021, restaram aditamentos de contratos que foram assinados em 2020. Foi um total de cinco operações, com montante de R\$ 31.149.999,48. O saldo em aberto em 31/12/2021 foi de R\$ 92.120.841,00 com 33 clientes.

Voluntariado

Contamos com um programa de voluntariado no qual participam nossos colaboradores em algumas iniciativas sociais. Além disso, quando há necessidade de investimento para apoio a esses projetos, o Comitê de Pessoas é acionado para avaliar a iniciativa e deliberar sobre a realização da ação. Em 2021, nossos investimentos compreenderam as seguintes instituições:

- > **Instituição Beneficente Israelita *Ten Yad*** (a expressão hebraica *Ten Yad* quer dizer, em português, “estender a mão”): apoiamos a distribuição de cestas básicas e alimentos para famílias em situação de vulnerabilidade social.
- > **CUFA – Mães da Favela** (Central Única das Favelas do Rio de Janeiro): associação sem fins lucrativos que promove atividades de relevância pública e social. A iniciativa contemplou a aquisição de cestas básicas, *kit* de higiene, *chip* de internet ou auxílio mensal para distribuição às famílias de baixa renda cadastradas nos projetos sociais integrantes da Rede CUFA em todo território nacional.

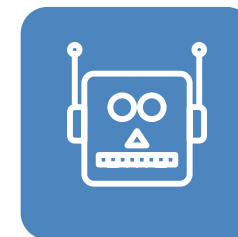
- > **Associação Travessias pela Equidade Racial na Educação:** iniciativa voltada para crianças pretas, pardas e indígenas de baixa renda. Tem como finalidade o patrocínio de bolsa de estudos, com custeio, pelo projeto, de alimentação, uniforme, material escolar, papelaria, passeios e transporte. Com nossa doação à ação denominada Projeto Travessias, em parceria com a Escola Vera Cruz em São Paulo (SP), possibilitou as atividades escolares anuais de 18 bolsistas.

Além disso, em 2021, nossos embaixadores realizaram uma ação de doação na comunidade do Boqueirão, em Heliópolis, em São Paulo. Eles se uniram e viabilizaram a entrega de 194 cestas básicas para a população local, contando com o apoio da Fundação CSN e do Instituto Unas.

Contamos com um Programa de Voluntariado no qual participam colaboradores de diversas áreas na proposição de iniciativas que visam melhorar as condições de pessoas em situações vulnerabilizadas por meio de ações sociais.



Atuação em inovação



Eficiência e escalabilidade

Eficiência e escalabilidade são importantes pilares para fazer da tecnologia da informação uma ferramenta eficaz para a transformação digital e para a inovação em nossas operações. São também instrumentos efetivos para a redução do consumo de recursos naturais, principalmente de energia.

Investimos na automatização e na robotização de processos.

Investimos na automatização e na robotização de processos, focados em oferecer aos colaboradores, clientes e demais *stakeholders* dados para uma análise completa e estruturada de mercado, garantindo o desenvolvimento de melhores soluções financeiras. O objetivo é permitir que os nossos profissionais atuem o máximo de tempo possível em suas atividades fim, criando produtos e serviços inovadores e que agreguem valor aos empreendedores.

Um dos exemplos desse esforço pela automatização foi a implementação de forma mais efetiva, em 2021, do *Robotic Process Automation* (RPA), ferramenta de tecnologia da informação (TI) que foi disponibilizada

Em 2021 desenvolvemos e implementamos 17 processos de *Robotic Process Automation (RPA)*, com ganho de eficiência operacional estimado de 4.242 horas/ano.

a todas as nossas equipes técnicas. Com a iniciativa, a robotização torna-se uma realidade, conferindo maior eficiência e escalabilidade para a análise de informações e para traçar cenários macro e microeconômicos a partir da coleta de dados.

Além do investimento na ferramenta de RPA, também ampliamos as ações de *lean manufacturing* (manufatura enxuta) e de *Kaizen*, técnicas para a redução de desperdícios de tempo e de insumos. Por meio de treinamentos e de comunicados, disseminamos a cultura da eficiência, para que todas as áreas tenham consciência do papel que assumem nos resultados da empresa.

Aplicamos a metodologia *Kaizen* a variados processos internos ao longo do ano, que promoveram melhorias e ganhos de eficiência em indicadores como capacidade média de operações por dia e *leadtime* médio de operações no processo de Câmbio Pronto. Além disso, a ferramenta gerou maior eficiência na implantação de projetos por *sprints* na esteira de TI, otimização do cronograma de fechamento contábil

e ganhos no tempo de conversão dos processos de desembolso no segmento Empresas (*Middle Market*) e de lançamento relacionado ao processo de desenvolvimento de produtos.

Em 2021, criamos, ainda, a nossa Comunidade de Dados. Trata-se de uma ação para fomento da cultura *data-driven*, por meio da troca de informações entre áreas internas. A iniciativa funciona via plataforma unificada de comunicação e colaboração, onde foi aberto um canal exclusivo para intercâmbio de informações, de desafios e de experiências, em um ambiente inovador. A proposta é conectar nossos colaboradores com a finalidade de desenvolver projetos cada vez mais assertivos para os clientes, de forma ágil.

O objetivo de todas essas ações é, sempre, o de nos tornarmos uma instituição cada vez mais eficiente, por meio da gestão inteligente e automatizada de dados, que permitam tomadas de decisão mais ágeis e precisas para os clientes, reduzindo riscos e aumentando a sustentabilidade dos negócios.



Em 2021 foram implementados seis *Kaizens*, metodologia que compreende técnicas para a redução de desperdícios de tempo e de insumos em processos operacionais. Em um dos *Kaizens*, tivemos um ganho aproximado de 90 horas/mês.

Evolução do programa de dados em 2021



Processos e Normativos:

- > Governança de Dados
- > Qualidade de Dados
- > Arquitetura de Dados

Desenvolvemos um Normativo definindo papéis, responsabilidades e transformando, definitivamente, os dados em um ativo para a companhia. O documento delimita a nossa governança nessa área, dando clareza a termos e à estrutura disponível, visando à segurança e à qualidade dos dados.



Portal de Arquitetura e Governança de Dados disponível na intranet:

- > Democratização de conhecimento
- > Principais pilares

Publicamos em nossa Intranet uma área exclusiva para tratarmos do tema “Governança de Dados”, onde todos os colaboradores têm acesso a informações e às diretrizes do Banco.



Desenho e evolução da Nova Arquitetura de Referência.

Definimos o escopo de atuação do arquiteto de dados, responsável por essa transformação na forma como especificamos, capturamos, processamos e armazenamos os nossos dados.



Processos de solicitação de acesso ao Data Lake:

- > Ferramentas
- > Dados

Normas mais claras para que os acessos sejam delimitados e a troca de informações seja eficiente, segura e assertiva para todos.



Provas de Conceito (PoC, sigla em inglês) nas principais plataformas de mercado, promovendo maior assertividade na seleção de ferramentas e insumos para o orçamento de 2022.



Catálogo de Dados disponível na intranet:

- > Enriquecimento de Metadados
- > Definição de Data Owner e Data Steward

Sumário de conteúdo da GRI



Sumário de conteúdo da GRI

GRI 102-55

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Conteúdos gerais

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
GRI 101 não possui Conteúdos				
PERFIL ORGANIZACIONAL				
	102-1 Nome da organização	7		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	3 e 7		
	102-3 Localização da sede da organização	7		
	102-4 Local de operações	7		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	Capital fechado.		
	102-6 Mercados atendidos	7 e 21		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-7 Porte da organização	7		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	67		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	59		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	20		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	50		
	102-12 Iniciativas externas	16, 22 e 44		
	102-13 Participação em associações	22		
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	4		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	8		16
GOVERNANÇA				
	102-18 Estrutura de governança	27 e 28		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-38 Proporção da remuneração total anual		Informações confidenciais.	
	102-39 Proporção do aumento percentual na remuneração total anual		Informações confidenciais.	

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	18		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-41 Acordos de negociação coletiva	98,2% dos empregados estão cobertos por acordos de negociação coletiva. (Excluindo estatutários) – Estagiários não considerados no cálculo.		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	42		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	18 e 80		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	18 e 80		
PRÁTICAS DE REPORTE				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	23		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	18		
	102-47 Lista de tópicos materiais	3 e 18		
	102-48 Reformulações de informações	3		
	102-49 Alterações no relato	Não há.		
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.		
	102-51 Data do relatório mais recente	2020		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual.		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	3		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI opção “Essencial”		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	99		
	102-56 Verificação externa	Não haverá verificação externa.		

Tópicos materiais

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	18	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	23	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	23	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	25	8, 9
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	54 e 55	13
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	18	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	49 e 60	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	49 e 60	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	49	1, 3, 8
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	18	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	35	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	35	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	35	16
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	41	16
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de corrupção de qualquer natureza em 2021.	16
TRIBUTOS				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	18	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	46	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	46	
GRI 207: Tributos 2020	207-1	Abordagem tributária		Confidencial, por serem informações estratégicas do Banco. 1, 10, 17
	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal		Confidencial, por serem informações estratégicas do Banco. 1, 10, 17
	207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações	46	1, 10, 17
	207-4	Relato país-a-país	46	1, 10, 17
ENERGIA				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	18	
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	85 e 89	
	103-3	Avaliação da forma de gestão	85 e 89	
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	89	7, 8, 12, 13

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	54 e 84		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	54 e 84		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	Em 2021, não houve multas ou sanções por não conformidade.		16
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	59, 60 e 62		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	59, 60 e 62		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	59 e 62		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Em 2021, não houve identificação de fornecedores causadores de impactos ambientais ou sociais negativos.		
EMPREGO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	66 e 68		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	66 e 68		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	68, 69 e 70		5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	77		3, 5, 8
	401-3 Licença maternidade/ paternidade	78		5, 8
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	75		

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2019	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75		8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	75		3, 8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	75		3, 8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	75		8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	75		8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	75		3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	78		8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	78		8
	403-9 Acidentes de trabalho		Em 2021 e 2020 não registramos acidentes de trabalho. Em 2019, foram registradas duas ocorrências.	3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais		Em 2021, registramos um colaborador com diagnóstico de <i>burnout</i> . Nos anos de 2019 e 2020 não houve casos de doenças profissionais.	3, 8, 16
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	66 e 73		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	66 e 73		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	74		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira		Atualmente não temos iniciativas para esse tema.	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	69		5, 8, 10
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	70		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	70		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	67, 68, 71 e 72		5, 8
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	72		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Não registramos nenhum caso.	5, 8

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Omissão	ODS
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	59 e 62		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	59 e 62		
	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	59		5, 8, 16
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Em 2021, não houve identificação de fornecedores causadores de impactos ambientais ou sociais negativos.		5, 8, 16
	PRIVACIDADE DO CLIENTE			
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63		
	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	63		16
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	18		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	35		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	35		
	GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas	Em 2021, não houve multas ou sanções por não conformidade.	
PORTFÓLIO DO PRODUTO				
Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	54, 55 e 58		10
	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	54, 55 e 58		10
	FS3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	57		
	FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	74		10
	FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	12		10
AUDITORIA				
Suplemento Setorial Financeiro – Auditoria	FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco	51 e 54		10
SASB – AUDITORIA				
FN-CB-240a.1.	Número e montante de empréstimos qualificados para programas concebidos para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e comunidade	92		10

Créditos

Banco Fibra

Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 360
5º ao 8º Andar
CEP 04543-000 – Vila Nova Conceição – SP
www.bancofibra.com.br
www.linkedin.com/company/banco-fibra/

Ouvidoria

0800 727 0132
Das 10h às 16h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

SAC – Canal de Atendimento ao Cliente

0800 727 0132

Contato

Receberemos mensagens sobre este relatório pelo e-mail compliance.esg@bancofibra.com.br.

Gestão de projetos e relacionamento

[Grupo Report – rpt.sustentabilidade](#)

Ana Souza
Taynah Capecchi

Redação e edição

[Grupo Report – rpt.sustentabilidade](#)

Alisson Coutinho
Paula Andreghetto

Consultoria GRI

[Grupo Report – rpt.sustentabilidade](#)

Helton Barbosa
Renata Castellini

Projeto gráfico e diagramação

[Grupo Report – rpt.sustentabilidade](#)

Felipe Kaizer

Revisão

Catalisando Conteúdo

Fotos

iStock

